

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

### ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

Comune di Bologna

2) *Codice di accreditamento:*

NZ00656

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Regione Emilia Romagna

2

### CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

Crescere con la biblioteca

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

Settore: PATRIMONIO ARTISTICO E CULTURALE  
Area di intervento: Cura e conservazione biblioteche  
Codifica: D01

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

#### **DATI GENERALI SUL SERVIZIO PROPONENTE**

La Biblioteca si presenta come principale servizio di pubblica lettura della città, votando la propria mission agli obiettivi della **contemporaneità, multimedialità e multiculturalità**.

Occupava uno spazio di 5.765 mq, dei quali 3650 direttamente accessibili al pubblico. Si trova nel pieno centro della città adiacente alla piazza principale, in una zona collegata da una fitta rete di mezzi di trasporto sia alla periferia che ai principali snodi verso il territorio provinciale e regionale. E' contenuta in un edificio di impianto medievale rimaneggiato in epoche successive al cui interno sono visibili anche resti architettonici di epoca romana. L'edificio ospita anche uno spazio espositivo dei progetti urbanistici innovativi del Comune chiamato "Urban Center" ([www.urbancenterbologna.it](http://www.urbancenterbologna.it)) ed è meta di un gran numero di turisti e visitatori oltre che di cittadini che, pur non essendo utenti del servizio di prestito, sfruttano altri servizi come la lettura dei quotidiani o la connettività

internet e wi-fi o semplicemente gli spazi raccolti attorno alla grande piazza coperta centrale: la biblioteca è organizzata per garantire una totale libertà di accesso e ciò, insieme alla localizzazione e alla straordinaria qualità dell'edificio, ne ha fatto in 15 anni di apertura un punto di riferimento della vita quotidiana cittadina, un attrattore capace di richiamare un **gran numero di utenti e visitatori** dalla città e da tutta l'area metropolitana.

Tabella 1-Dati sull'impatto della biblioteca

	2013	2014	2015	NOTE
Ingressi alla biblioteca	1223819,00	1263598,00	1173321,00	
Afflusso medio giornaliero	4636,00	4768,00	4427,00	
Unità prestate	742345,00	717324,00	638568,00	
Giorni di apertura	264,00	265,00	265,00	
Consistenza del patrimonio catalogato in SBN	303974,00	309874,00	313785,00	
Nuove acquisizioni	13406,00	12405,00	12957,00	
Indice di acquisizione	0,04	0,04	0,04	nuove acquisizioni / consistenza del patrimonio catalogato informaticamente in SBN al 31/12)
Indice di circolazione	2,44	2,31	2,04	(n.ro prestiti / dotazione documentaria)
Rapporto prestiti/ingressi	0,61	0,57	0,54	(n.ro prestiti / n.ro in(gressi))
Utenti web sito dedicato	395446,00	365036,00	361033,00	Dato Google Analytics
N.ro utenti social (TW e FB)	n.d	n.d.	23397,00	

\*Comune di Bologna-Biblioteca Proponente, Ufficio Statistiche

La biblioteca è composta da **due sezioni: adulti e ragazzi**, separate sia fisicamente che da un punto di vista organizzativo: la prima accoglie un pubblico maggiore di 11 anni la seconda quello da 0 a 16 anni. Ogni sezione è poi distribuita su vari piani e in diverse sale la cui struttura si è cercato di rendere comprensibile attraverso la segnaletica a parete e attraverso mappe in distribuzione al pubblico.

Uno degli elementi qualificanti della biblioteca è la ricchezza, la varietà e l'aggiornamento del suo patrimonio documentario composto da oltre 300.000 documenti la gran parte dei quali collocati "a scaffale aperto" cioè **direttamente accessibili dagli utenti** che possono scegliere ciò che loro interessa, senza l'intermediazione di alcun addetto, direttamente dallo scaffale oppure attraverso un catalogo on-line disponibile nelle 41 postazioni dislocate nelle varie sale oltre che nel sito web della biblioteca.

Tuttavia l'accessibilità diretta delle risorse da parte degli utenti in una struttura così grande e articolata rende talvolta complesso per gli utenti orientarsi all'interno degli spazi e per questa ragione è comunque ancora opportuno che venga offerto un servizio di intermediazione e accoglienza a cui i volontari

potranno portare un valido contributo, realizzando in questo anche in questo ambito in modo molto efficace gli obiettivi di sostegno alla comunità che sono propri del Servizio Civile Nazionale.

Sebbene il **fabbisogno di intermediazione** sia comune a tutte le fasce di utenti ve ne sono alcune che hanno questa necessità in modo particolarmente forte: ad esempio gli anziani che faticano ad utilizzare i cataloghi o gli stranieri che hanno difficoltà ad interpretare la segnaletica.

**Tabella 2** Utenti attivi per tipologia

<b>Adulti - utenti del prestito</b>					
<b>utenti attivi 1 gennaio - 31 dicembre 2015</b>					
<b>utenti attivi per tipologia</b>	per età	per residenza	% per età	% per sesso	% per residenza
0-9 anni	234		0,5%		
10-14 anni	382		0,9%		
15-24 anni	9754		24,9%		
25-34 anni	12455		31,8%		
35-44 anni	5734		14,6%		
45-54 anni	4656		11,9%		
55-64 anni	3364		8,6%		
65-74 anni	1921		4,9%		
oltre 74	729		1,9%		
maschi				40,4%	
femmine				59,6%	
enti				0,0%	
comune		14.168			36,3%
provincia		3.965			10,1%
regione		2.514			6,4%
italia		10932			28,0%
altri stati		1849			4,7%
non specificato		5.801			14,4%
(TOTALI di colonna)	39.229	39.229			

\*Comune di Bologna-Biblioteca Proponente, Ufficio Statistiche

Tuttavia nel corso degli ultimi anni si è rilevato, ancorchè con strumenti empirici e non misurabili quali il contatto con gli utenti, un abbassamento delle competenze di lettura e piena fruizione di risorse complesse anche da parte di utenti giovani, appartenenti alla fascia degli studenti medi-superiori e anche universitari che costituiscono la maggioranza degli utenti della biblioteca.

La dimestichezza con strumenti digitali di base, quali i social network, i principali motori di ricerca o i più diffusi repository di informazione (es.wikipedia) sembrano aver ridotto la capacità di utilizzo di strumenti più complessi ad esempio per fare una ricerca "a soggetto" nel catalogo delle biblioteche. Questo obiettivo è tanto più significativo quando si vuole **promuovere l'utilizzo di**

**risorse "evolute" quali MLOL o i servizi digitali personalizzati** (possibilità di farsi da sé proroghe e prenotazioni ecc.):

la giovane età dei volontari, opportunamente formati, risulterà utile nel trovare canali di comunicazione efficace con i loro coetanei per promuovere queste risorse.

**L'ampiezza della collezione pone tuttavia problemi non solo in merito alla sua fruizione da parte del pubblico per la complessità degli spazi e della struttura ma anche per la difficoltà di esercitare un controllo capillare, costante e puntuale sullo stato di conservazione dei materiali.**

Tabella 3 Documenti posseduti per tipologia

2015	documenti posseduti al 31/12/2015	% sul totale dei documenti	% sul totale dei prestiti	acquisizioni (acquisti + doni)	i.c. (prestiti/documenti posseduti)
musica	27.855,00	12,78	9,40%	287,00	1,707413
video	21.278,00	9,76	35,20%	935,00	8,365166
altro (tra cui periodi in gran parte esclusi dal prestito)	6.491,00	2,98	0,80%	758,00	
libri e audiolibri	162.285,00	74,47	54,60%	7.337,00	1,702018
<b>totale</b>	<b>217.909,00</b>				

*\*Comune di Bologna-Biblioteca Proponente, Ufficio Statistiche*

Anche per rendere più efficace questo controllo nel 2015 la biblioteca si è dotata della tecnologia RFID e tutti i documenti sono stati dotati di una tag che consente, tra le altre cose, un controllo inventariale attraverso un apposito lettore ad alta frequenza. I volontari potranno partecipare ai controlli inventariali e comprendere in profondità la natura del lavoro che in una biblioteca viene svolto "dietro le quinte". Al controllo infatti seguono interventi di ripristino fisico dei materiali (dalla pulizia dei multimediali con apposita apparecchiatura all'utilizzo di speciali nastri telati per riparare le rilegature), di segnalazione di stato agli utenti (attraverso etichette di stato), di segnalazione a catalogo di documenti temporaneamente non disponibili a pulizie dello stesso per eliminare definitivamente notizie di libri definitivamente esclusi. A completamento del processo viene effettuata una procedura di scarto che è di fondamentale importanza per garantire il tasso di rinnovamento e di conservazione di una collezione che ormai ha diversi anni di vita. Parte dei libri scartati vengono trasmessi ad un magazzino centrale per assolvere agli obblighi di conservazione mentre le doppie, triple copie vengono, se in discrete condizioni, cedute ad offerta libera in una bancarella interna alla biblioteca gestita dai volontari di un'associazione che con l'Amministrazione ha siglato un Patto di Collaborazione.

Tabella 4 Documenti irreperibili, deteriorati e fuori uso

*I documenti irreperibili, deteriorati e fuori uso vengono eliminati definitivamente dalla collezione dopo un certo numero di mesi e quindi il dato non è incrementale.*

stati copia	2015	2014	2013	2012	2011	2010
I-Irreperibili	6.722	6.810	7.654	7.338	6.496	5.059
D-deteriorati	1.261	587	1.206	3.472	2.702	1.211
F-fuori uso	1.730	1.179	3.029	2.628	1.435	1.016
<b>totale stati copia</b>	<b>9.713</b>	<b>8.576</b>	<b>11.889</b>	<b>13.438</b>	<b>10.633</b>	<b>7.286</b>

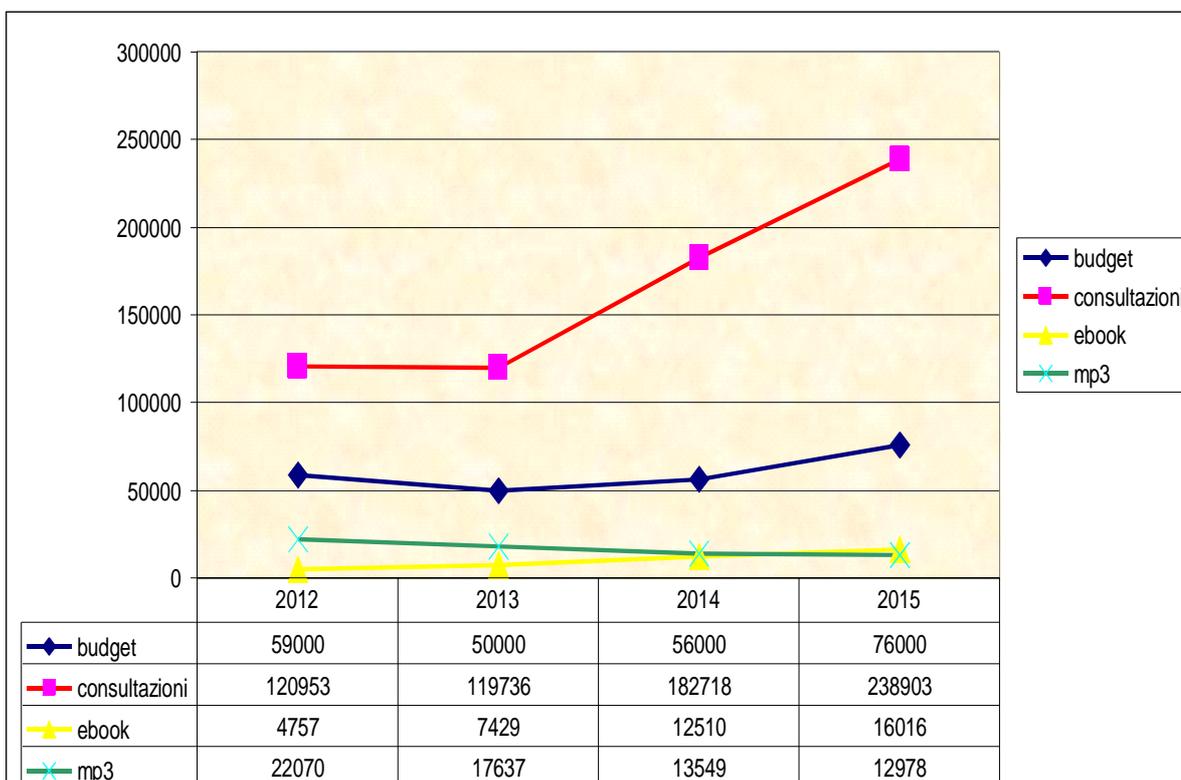
*\*Comune di Bologna-Biblioteca Proponente, Ufficio Statistiche*

**La collezione di una moderna biblioteca che ha la mission di documentare la contemporaneità e di rendere il proprio patrimonio fruibile attraverso tecnologie innovative non può ignorare i profondi cambiamenti del mercato editoriale che sempre più si confronta e si integra con l'offerta di risorse digitali.**

Questa biblioteca ha inteso rispondere alle esigenze degli utenti interessati a questo tipo di materiali aderendo alla piattaforma digitale MediaLibraryOnLine (MLOL), una piattaforma di contenuti digitali gratuiti per i propri utenti che mette a disposizione periodici, e-book e musica in streaming e in download.

Per essere attrattiva questa piattaforma, a fronte dell'aumento del numero di iscritti e soprattutto dell'incremento di utilizzo (tab.5), richiede un forte investimento economico e di lavoro per l'arricchimento delle risorse disponibili e l'ampliamento del numero dei download effettuabili, l'ampliamento del numero di licenze di quotidiani disponibili per la lettura, così come un costante lavoro di promozione e user education per aiutare gli utenti a conoscere ed utilizzare pienamente questo tipo di risorse.

Tabella 5-MediaLibraryOnLine dati di utilizzo 2015 e raffronto con il 2014 e il 2013



*\*Comune di Bologna-Biblioteca Proponente, Ufficio Statistiche*

**Gli ambiti fin qui descritti, la collezione e gli utenti della biblioteca, contestualizzano due tipologie di intervento relative all'attività prevalente di una biblioteca: la circolazione del patrimonio.**

Da diversi anni tuttavia questa biblioteca ha intrapreso un percorso che punta ad un obiettivo più vasto: **fare di tuttata l'attività un motore di crescita per gli utenti, per i cittadini e in generale per il tessuto urbano.**

La correlazione tra biblioteche e promozione del benessere della comunità su cui la biblioteca insiste è ormai un dato acquisito dalle strategie di sviluppo urbano, ed è anche testimoniata dai nuovi strumenti di misurazione della qualità della vita quali ad esempio il [BES-Benessere Equo e Sostenibile](#) prodotti dall'ISTAT.

La biblioteca svolge questo compito secondo tre assets:

- **qualificazione delle risorse e delle tecnologie offerte agli utenti (di cui si è già parlato)**
- **riduzione delle differenze e perequazione delle possibilità di accesso alle risorse culturali**
- **promozione delle risorse anche ai non utenti e anche attraverso canali di fruizione in grado di raggiungere un pubblico più ampio.**

Per raggiungere questi due obiettivi la biblioteca realizza un grande numero di iniziative sia nella sezione ragazzi che nella sezione adulti.

Tabella 6- INIZIATIVE DELLA BIBLIOTECA-sez.adulti

Indicatori				
Indicatori	2012	2013	2014	2015
Iniziative culturali organizzate	164	160	116	202
Appuntamenti del totale iniziative	380	701	1.143	2.221

*\*Comune di Bologna-Biblioteca Proponente, Ufficio Statistiche*

Si tratta di iniziative di promozione della lettura come incontri con gli autori ma che spaziano dalla narrativa al fumetto ma vi sono anche incontri con le compagnie teatrali che mettono in scena spettacoli in città, con psicologi e psicanalisti, con economisti e politologi. Vengono realizzate mostre e cicli di visione di documentari, visite guidate alla struttura e agli scavi archeologici ma anche incontri con sportivi e musicisti.

**L'obiettivo è quello di promuovere sempre più la biblioteca come contenitore e attrattore culturale attraverso una vasta gamma di iniziative, offrendo sempre a tutti il corredo bibliografico e documentale che il nostro patrimonio ci consente al fine di fare del singolo evento un possibile punto di partenza per l'approfondimento** di passioni e competenze che, in una biblioteca, può continuare all'infinito ed intrecciarsi ad altri ed inaspettati stimoli per la curiosità e la crescita culturale dei cittadini, anche di coloro che non sono utenti tradizionali delle biblioteche e che devono essere raggiunti e attirati in biblioteca attraverso un grande lavoro di promozione realizzato con diversi canali comunicativi della biblioteca.

TABELLA 7- ACCESSI AL SITO, UTILIZZO DEI SOCIAL

	2014	2015
<b>SITO (visite totali)</b>	594.614	574.123
<b>SITO (visualizzazioni di pagine non da unico utente)</b>	1.584.870	1.348.891
<b>SITO (utenti unici)</b>	365.036	361.033
<b>FACEBOOK (totale fan complessivo)</b>	10.346	12.254
<b>FACEBOOK (post pubblicati)</b>	533	482
<b>FACEBOOK (visualizzazioni)</b>	1.571.715	1.898.332
<b>FACEBOOK (utente unico)</b>	1.850	2.515
<b>TWITTER (totale follower)</b>	8.940	11.140
<b>TWITTER (tweet pubblicati)</b>	1.665	1.072
<b>TWITTER (visualizzazioni tweet)</b>	988.800	684.400
<b>TWITTER (visite al profilo)</b>	9.483	12.119

\*Comune di Bologna-Biblioteca Proponente, Ufficio Statistiche

Per realizzare compiutamente questo obiettivo è necessario lavorare anche per la riduzione delle differenze e per questo una parte delle attività formative che la biblioteca organizza vanno nella direzione dell'abbattimento delle barriere linguistiche (tandem linguistici, corsi di italiano per stranieri, narrazioni interculturali) o digitali (incontri di facilitazione informatica) o addirittura fisiche (prestito interbibliotecario con il carcere).

Tabella 8-PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO CON IL CARCERE

	PRESTITI EFFETTUATI	SEZIONE PENALE	SEZIONE GIUDIZIARIO	SEZIONE FEMMINILE
2007*	417	198	71	148
2008	340	155	68	115
2009	1361	229	901	231
2010	908	184	603	211
2011	1161	262	658	239
2012	1407	273	874	260
2013	1867	484	1024	359
2014	2156	506	1329	321
2015	1731	487	1036	208

Comune di Bologna-Biblioteca Proponente, Ufficio Progetto Multicultura e utenze speciali

Entrambe queste attività sono particolarmente significative per gli utenti stranieri, di recente arrivo in città e con bassa scolarizzazione: per questo target specifico, difficilmente misurabile dagli strumenti statistici della biblioteca, il superamento delle barriere digitali è fondamentale per recuperare il contatto con la propria patria di origine e anche per l'inserimento, anche professionale, in quella di approdo, così come il superamento della barriera linguistica.

Alcuni di questi "nuovi cittadini", quelli con livelli di scolarizzazione più alta, sentono il desiderio di ricambiare quanto hanno ricevuto e, dopo essersi avvicinati alla biblioteca per i corsi di italiano per stranieri, diventano per esempio volontari del progetto "Scioglilingua" in cui persone di diverse nazionalità fanno conversazioni a due nella lingua madre di uno dei due, che

l'altro è desideroso di praticare.

Tabella 9- Scioglilingua

	Appuntamenti	Utenti
ARABO	23	5
CINESE	43	13
FARSI	1	1
FRANCESE	53	31
PORTOGHESE	50	17
RUSSO	48	15
SPAGNOLO	189	72
TEDESCO	100	35
ITALIANO	307	107
INGLESE	488	193
Totale	<b>1302</b>	<b>489</b>

Al sostegno di tutte queste iniziative è **particolarmente rivolto il presente progetto di Servizio Civile, nella convinzione che esse possano essere uno strumento attivo di crescita culturale e innovazione del territorio, che possano intervenire nella parificazione delle opportunità di accesso alle risorse culturali da parte degli utenti** con strumenti più deboli e che possano fungere da volano per la promozione della biblioteca e il pieno svolgimento del suo compito.

La riflessione che si è fin qui esposta giunge a questo punto alla definizione completa degli **ambiti di intervento del presente progetto di servizio civile: patrimonio, fruizione e promozione e dei destinatari degli interventi: collezione, utenti e cittadini. La convinzione che sostiene le strategie di questa biblioteca è che la cura della collezione, l'assistenza degli utenti e l'offerta di stimoli a tutti i cittadini crei un circuito virtuoso in cui benessere individuale e benessere della comunità di armonizzino, in cui sviluppo e diritti coincidano e che per arrivare a questi risultati sia necessario un lavoro costante, quotidiano e animato da grande coscienza civica di ciò che si sta realizzando e che proprio la consapevolezza di ciò possa diventare la motivazione trainante per i volontari che presteranno il loro anno di Servizio Civile presso la nostra biblioteca.**

### **ESITO DI PRECEDENTI PROGETTI**

Al contrario della sezione Ragazzi, la sezione Adulti della biblioteca non ha presentato progetti di Servizio civile dal 2012 in poi e pertanto non è possibile fornire gli esiti del monitoraggio 2014.

I due progetti realizzati nel 2011 e nel 2012 hanno portato 3 volontarie di servizio civile nella sezione adulti e si sono rivelati molto utili alla biblioteca soprattutto per il contributo che le volontarie hanno saputo dare all'attività di accoglienza, anche uscendo dagli schemi rigidi del reference bibliografico.

Di questo si è tenuto conto nello strutturare l'attività di accoglienza per i futuri volontari che avrà il principale obiettivo di promuovere servizi più "avanzati".

L'esperienza passata è stata inoltre fondamentale per progettare la formazione in modo tale da far sì che i volontari possano avere una ricaduta pratica di quanto appreso nelle lezioni frontali in tempi rapidi: mentre in precedenza la formazione era un continuum adesso viene inframmezzata da interruzioni e momenti di attività pratica, questo perché si era constatato un calo motivazionale nel prolungare eccessivamente una situazione d'aula.

### **ALTRI SOGGETTI OPERANTI NEL MEDESIMO AMBITO**

La biblioteca è inserita nel sistema logistico e amministrativo dell'Istituzione biblioteche del Comune composto, oltre che dalla scrivente:

- da 1 altra biblioteca centrale con scopi prevalentemente di conservazione di materiali antichi o speciali,
- da altre 3 biblioteche speciali con scopi prevalentemente di documentazione su temi specifici,
- da altre 11 biblioteche di pubblica lettura dislocate nei quartieri cittadini.

E' inoltre inserita nel sistema di tutte le biblioteche del Polo bibliotecario provinciale (composto da biblioteche comunali, provinciali e universitarie) con le quali condivide strumenti catalografici e software di gestione, procedure e regolamento di prestito.

Nell'ambito più specifico della gestione di patrimonio multimediale operano invece in città con funzioni prevalentemente conservative il Museo Internazionale e biblioteca della Musica e biblioteca del Dipartimento d'Arte, Musica e Spettacolo e la Cineteca.

A questi soggetti in questi anni si è sempre più affiancata una rete di soggetti operanti, in modo più o meno formalizzato, nel cosiddetto terzo settore ed in particolare nei settori dell'accoglienza e della formazione. Si tratta molto spesso di associazioni di volontariato con cui la biblioteca ha stabilito rapporti di collaborazione che poi sono sfociati in "Patti di collaborazione" nell'ambito del processo di promozione della partecipazione civica che il Comune di Bologna ha portato avanti dal 2014 in poi. Tra queste vogliamo citare le due associazioni che svolgono i corsi di italiano per stranieri nella nostra biblioteca (Aprimondo e Ancescao) e l'associazione Bibliobologna che sostiene diverse attività della biblioteca tra cui la "bancarella dei libri usati" a cui si fa riferimento nel progetto.

### **PRINCIPALI INDICATORI**

- 1) numero di documenti irreperibili e fuori posto eliminati dal catalogo
- 2) numero di documenti su cui è stato fatto intervento di controllo e/o di ripristino
- 3) numero di documenti inseriti nella lista di scarto e di libri aggiunti al magazzino dei libri avviati alla vendita

- 4) numero di risorse acquistate per la piattaforma MLOL
- 5) numero dei contatti informativi settimanali con gli utenti e, di questi:
  - numero settimanale di utenti a cui viene dato accesso alla piattaforma digitale
  - numero settimanale di utenti a cui viene dato accesso ai servizi personali
  - numero degli utenti a cui viene spiegato l'utilizzo del catalogo on-line
- 6) numero di strumenti promozionali realizzati e di questi:
  - numero di bibliografie realizzate (tra cui quelle rivolte ai detenuti, quelle per l'apprendimento delle lingue straniere e quelle di libri in lingua straniera)
  - numero di strumenti per eventi di promozione della collezione (locandine, post su FB, tweet, pagine del sito)
- 7) numero di partecipanti alle attività di formazione informale della biblioteca, tra cui
  - numero di partecipanti agli incontri di facilitazione informatica
  - numero di partecipanti ai tandem linguistici
  - numero di partecipanti ai corsi di italiano per stranieri
  - numero di partecipanti ai diversi incontri

### **DESTINATARI E BENEFICIARI DEL PROGETTO**

Il progetto è pertanto rivolto **alla cura del patrimonio, intesa come conservazione e fruizione dello stesso da parte degli utenti della sezione adulti della biblioteca, così come descritti e quantificati sopra nella TABELLA 2** nella misura in cui essi potranno beneficiare degli interventi che i volontari del servizio civile potranno realizzare per

- **contribuire a salvaguardare il patrimonio,**
- **facilitare l'accesso al patrimonio,** soprattutto da parte degli utenti con minore conoscenza degli strumenti di cui la biblioteca dispone a tal scopo (dal catalogo per fare le ricerche, all'uso della piattaforma MLOL ai self check per fare il prestito senza fare code ecc.) o con limitate capacità di accesso alla biblioteca
- **promuovere le iniziative della biblioteca** sostendone la realizzazione e realizzando strumenti di comunicazione

### **BENEFICIARI DEL PROGETTO**

Oltre agli utenti che utilizzano direttamente la biblioteca, beneficiano del progetto anche i cittadini in generale: quindi i 386.663 residenti a Bologna al 31.12.2015 e tutti coloro che su di essa gravitano per motivi di studio o di lavoro.

Questa comunità, unitamente a tutti coloro che sulla città gravitano per motivi di studio o lavoro pur non risiedendovi, rappresenta la cosiddetta **utenza potenziale**, quella che la biblioteca aspira a raggiungere, coloro che non hanno ancora individuato nelle risorse della biblioteca una risposta alle loro esigenze ma che potrebbero farlo in futuro se tali risorse vengono mantenute ad un livello adeguato.

Tra di loro una particolare attenzione meritano i cosiddetti "nuovi cittadini", dove, con questo termine, si vuol fare riferimento non solo agli stranieri di recente immigrazione che beneficiano in modo particolare delle attività di abbattimento delle barriere digitali o linguistiche ma anche i molti giovani che arrivano in città per motivi di studio e che, spesso, non sono abituati a fruire di servizi culturali di media complessità e che beneficiano dell'attività di user education che la biblioteca svolge per renderli autonomi nell'utilizzo di risorse

culturali qualificate come ad esempio MLOL. L'investimento formativo che la biblioteca fa sugli utenti avrà ricadute sul livello qualitativo dei servizi che essi legittimamente chiederanno ovunque proseguano il loro iter di studio o professionale ci auguriamo pertanto che possa essere un motore di sviluppo dei servizi bibliotecari anche di realtà meno avanzate.

A questi utenti in particolare è rivolto l'obiettivo della promozione della biblioteca, affinché lo stimolo prodotto dalla partecipazione ad un evento o ad un'attività possa indurli a voler conoscere la biblioteca nel suo complesso ed eventualmente a diventarne utente.

Oltre a beneficiare degli interventi volti a favorire l'accesso alla biblioteca in quanto potenziali utenti, i cittadini, ed in particolare i residenti, **beneficiano degli interventi che i volontari attueranno a salvaguardia del patrimonio in quanto esso è patrimonio della città** sia in senso strettamente economico sia in senso più prettamente culturale specialmente per quanto attiene alla conservazione del materiale multimediale e di quello contemporaneo in particolare.

7) *Obiettivi del progetto:*

**OBIETTIVI SPECIFICI DELL'ENTE**

Il progetto è incentrato sulla cura del patrimonio, sulla sua fruizione e promozione e sulla promozione del ruolo formativo della biblioteca. Oggetto degli interventi saranno la collezione, gli utenti e i cittadini. La convinzione che sostiene le strategie di questa biblioteca è che la cura della collezione, l'assistenza degli utenti e l'offerta di stimoli a tutti i cittadini crei un circuito virtuoso in cui benessere individuale e benessere della comunità di armonizzino, in cui sviluppo e diritti coincidano e che il ruolo dei giovani volontari del Servizio Civile Nazionale possa essere estremamente importante nella realizzazione di questo percorso e in particolare per:

- **contribuire a salvaguardare il patrimonio,**
- **facilitare l'accesso al patrimonio,** soprattutto da parte degli utenti con minore conoscenza degli strumenti di cui la biblioteca dispone a tal scopo (dal catalogo per fare le ricerche, all'uso della piattaforma MLOL ai self check per fare il prestito senza fare code ecc.) o con limitate capacità di accesso alla biblioteca
- **promuovere le iniziative della biblioteca** sostandone la realizzazione e realizzando strumenti di comunicazione

A- SALVAGUARDIA DEL PATRIMONIO:

**1) Miglioramento dell'attività di controllo inventariale su specifiche sezioni, rilevamento dei documenti fuori posto e eliminazione dal catalogo di documenti irreperibili**

*v.tabella 3-4 per contesto di intervento*

Il controllo inventariale della collezione ha l'indispensabile scopo di evidenziare furti o errori di registrazione ma anche quello di evitare che gli utenti cerchino come disponibili documenti che in realtà sono irreperibili.

I volontari collaboreranno a questa attività, anche utilizzando gli appositi lettori in radiofrequenza, su specifiche sezioni al fine di migliorare l'attendibilità e in questo modo apprenderanno un indispensabile e poco conosciuto rudimento della professione bibliotecaria.

Gli indicatori che si monitoreranno per valutare il raggiungimento dell'obiettivo sono:

- 1) numero di documenti irreperibili e fuori posto eliminati dal catalogo
- 2) percentuale di documenti irreperibili e fuori posto eliminati sul totale della sezione

**2) Miglioramento dello stato di conservazione dei documenti e piccoli interventi di ripristino**

*v.tabella 3-4 per contesto di intervento*

Durante il controllo inventariale vengono spesso rilevati documenti il cui stato di conservazione non è ottimale. Se il contenuto dei documenti è ancora valido vengono fatti piccoli interventi di legatoria sui volumi o di ripristino delle tracce sui materiali multimediali attraverso l'apposita macchina.

L'indicatore che si monitorerà per valutare il raggiungimento dell'obiettivo è:

3) numero di documenti su cui è stato fatto intervento di controllo e/o di ripristino

### **3) Continuità della procedura di scarto al fine di consentire un proficuo rinnovamento della collezione**

Qualora lo stato di deterioramento del documento non sia recuperabile esso può prendere due strade: se necessita di essere comunque conservato perché le altre biblioteche del sistema non ne hanno una copia migliore esso viene avviato al magazzino centrale di conservazione. Se invece ne esiste una copia migliore viene eliminato inserendolo nelle cosiddette liste di scarto. In queste liste possono rientrare anche documenti in buono stato che per diverse ragioni la biblioteca non ha più interesse a conservare: doppie o triple copie di best-sellers non più in voga, testi dai contenuti obsoleti ecc. L'operazione di scarto è fondamentale per valorizzare le risorse migliori del patrimonio documentario e mantenere aggiornato lo scaffale e costituisce una delle attività più importanti della biblioteca, a cui i volontari potranno prestare collaborazione in alcune delle sue fasi.

*v. tabella 3-4 per contesto di intervento*

L'indicatore che si monitorerà per valutare il raggiungimento dell'obiettivo è:

4) numero di documenti inseriti nella lista di scarto

Il procedimento di scarto porta alla cosiddetta "sdemanializzazione" del bene che consente alla biblioteca di disporne come di un bene privato. Quando ciò accade per documenti che possono essere di qualche interesse per i lettori la biblioteca li mette a loro disposizione dietro la corresponsione di un'offerta libera, durante una bancarella che si tiene ogni mercoledì pomeriggio e che è gestita da alcuni volontari di un'associazione con cui la biblioteca ha firmato un "Patto di collaborazione Civica". Oltre ai libri scartati in questa bancarella possono esservi anche libri che la biblioteca ha ricevuto in dono in copie plurime oppure che non avevano le caratteristiche editoriali per diventare parte del patrimonio.

L'indicatore che si monitorerà per valutare il raggiungimento dell'obiettivo è:

5) numero di libri aggiunti al magazzino e destinati alla "bancarella del mercoledì"

B-FRUIZIONE DEL PATRIMONIO:

### **4) Potenziamento dell'accoglienza agli utenti, orientamento e promozione dei servizi personali, user education all'utilizzo del catalogo on-line**

La complessità della biblioteca, quasi interamente a scaffale aperto, mette talvolta in difficoltà gli utenti, in particolare gli anziani che faticano ad utilizzare i cataloghi o gli stranieri che hanno difficoltà ad interpretare la segnaletica, ma anche utenti più giovani che hanno pochissima dimestichezza con le biblioteche. E' quindi importante assisterli e guidarli offrendo loro aiuto e accoglienza e, compatibilmente con la possibilità e l'interesse espresso dall'utente, mostrare loro i servizi digitali più diffusi quali il catalogo on-line e i servizi personali per farsi da sé proroghe e prenotazioni.

*v.tabella 1-2 per contesto di intervento*

Gli indicatori che si monitoreranno per valutare il raggiungimento dell'obiettivo sono:

- 6) numero settimanale di utenti a cui viene dato accesso ai servizi personali
- 7) numero degli utenti a cui viene spiegato l'utilizzo del catalogo on-line

### **5) Promozione della piattaforma digitale MediaLibraryOnLine soprattutto nei confronti delle fasce di utilizzatori meno propensi all'uso di nuove tecnologie**

La piattaforma digitale che offre agli iscritti e-book, quotidiani e periodici in download e in streaming ha conosciuto in questi anni un successo crescente (v.tabella 5) ma necessita ancora di essere promossa e soprattutto spiegata affinché gli utenti ne comprendano appieno il potenziale d'uso. Questa esigenza si rivela particolarmente importante sia con utenti poco avvezzi alle tecnologie, come ad esempio gli anziani, (v. tabelle 2) ma anche con utenti "nativi digitali" ma poco abituati ad utilizzare strumenti complessi. Il ruolo dei volontari potrebbe essere determinante nel presentare le risorse della piattaforma in modo più informale ed amichevole, ferma restando la presenza degli operatori professionali ai banchi per le esigenze di natura più tecnica e professionale. I volontari potrebbero proporre i materiali promozionali realizzati dalla biblioteca spiegandone i contenuti agli utenti più in difficoltà e aiutandoli poi con l'iscrizione. Potrebbero inoltre mostrare sui device degli utenti oppure sugli appositi tablet in dotazione l'utilizzo della piattaforma.

*v.tabella 5 per contesto di intervento*

Gli indicatori che si monitoreranno per valutare il raggiungimento dell'obiettivo sono:

- 8) numero di risorse acquistate per la piattaforma MLOL
- 9) numero dei contatti informativi settimanali con gli utenti e, di questi, numero settimanale di utenti a cui viene dato accesso alla piattaforma digitale

### **6) Garanzia di continuità per il prestito interbibliotecario con il carcere**

I detenuti vedono nella possibilità di accedere ai libri della biblioteca non solo un modo per trascorrere le lunghe ore di detenzione, ma anche

un'opportunità per acquisire informazioni, nozioni e competenze che potranno essere loro utili nel loro percorso di reinserimento. Le biblioteche penitenziarie scontano un'atavica penuria di risorse e la possibilità di accedere al patrimonio di una grande biblioteca è molto importante per loro. Questo servizio è stato nel corso degli anni molto apprezzato anche dai volontari che hanno vissuto questa esperienza come uno dei momenti più formativi dell'intero progetto. L'intervento a cui i volontari parteciperanno è non solo quello di preparazione dei pacchi e consegna, ma anche la redazione di bibliografie tematiche che possano aiutare i detenuti nella scelta, dato che non possono accedere ai cataloghi.

*v.tabella 8 per contesto di intervento*

Gli indicatori che si monitoreranno per valutare il raggiungimento dell'obiettivo sono:

**10)** numero di bibliografie rivolte ai detenuti realizzate

**11)** numero di prestiti interbibliotecari con il carcere

### **C-PROMOZIONE CULTURALE E ATTIVITA' FORMATIVA**

Mentre gli obiettivi fin qui descritti erano rivolti principalmente (ma non esclusivamente) al patrimonio e agli utenti, il destinatario del terzo obiettivo è l'intera comunità di coloro che vivono o studiano o lavorano sul nostro territorio. E' ormai dimostrata dai dati economici la stretta correlazione tra la presenza di biblioteche attive e sviluppo economico del territorio mentre è più difficile misurare la correlazione tra biblioteche e promozione del benessere della comunità e questa biblioteca vuole operare in particolare sulla disseminazione non selettiva di risorse culturali qualificate e sulla perequazione delle possibilità di accesso alle risorse culturali.

Per farlo vengono realizzate molte attività culturali (come ad esempio iniziative di promozione della lettura, incontri con gli autori che spaziano dalla narrativa al fumetto, incontri con le compagnie teatrali che mettono in scena spettacoli in città, con psicologi e psicanalisti, con economisti e politologi, mostre e cicli di visione di documentari, visite guidate alla struttura e agli scavi archeologici).

La biblioteca organizza inoltre attività formative, nell'ambito della formazione non formale (ad esempio tandem linguistici, corsi di italiano per stranieri, narrazioni interculturali, incontri di facilitazione informatica).

Il supporto dei volontari avverrà sia durante la realizzazione di queste attività che durante la loro organizzazione, partecipando in particolare alla realizzazione di materiali promozionali quali bibliografie, locandine, pagine web, post o tweet sui canali social, redazionali per la newsletter.

*v.tabella 6-7 per contesto di intervento*

### **7) Incremento delle attività di organizzazione di eventi culturali e attività formative**

Per monitorare questa attività l'indicatore prescelto è:

12 ) numero di partecipanti alle attività di formazione informale della biblioteca, tra cui

- numero di partecipanti agli incontri di facilitazione informatica
- numero di partecipanti ai tandem linguistici
- numero di partecipanti ai corsi di italiano per stranieri
- numero di partecipanti ai diversi incontri

### **8) Promozione della partecipazione agli eventi e alle attività**

Per monitorare questa attività l'indicatore prescelto è:

13) numero di strumenti promozionali realizzati e di questi:

- numero di bibliografie realizzate
- numero di strumenti per eventi di promozione della collezione (locandine, post su FB, tweet, pagine del sito)

### **OBIETTIVI PER IL VOLONTARIO**

Favorire la propria crescita professionale attraverso:

- Acquisizione di competenze circa l'organizzazione del servizio in una biblioteca, l'utilizzo dei cataloghi on-line e delle altre risorse informative bibliografiche e non,
- Acquisizione di competenze tecniche con l'utilizzo del software di gestione bibliografica Sebina on-line, in uso in tutte le biblioteche del Polo locale e di molte città italiane, e l'uso degli applicativi RFID,
- Acquisizione di competenze relazionali e comunicative in particolare relativamente all'erogazione di servizi informativi e di orientamento del pubblico,
- Acquisizione e condivisione di competenze tecniche in materia di trattamento del materiale multimediale e offerta di contenuti digitali.

Favorire la propria crescita personale attraverso:

- Adesione e promozione di una cultura di accoglienza e solidarietà nei confronti di fasce di cittadinanza a rischio di marginalizzazione attivando capacità di risposta individuale e proattiva a bisogni di altri soggetti qualificati dall'essere fruitori di un servizio,
- Adesione e promozione di una cultura di cittadinanza attiva insita nell'esperienza del servizio civile nel suo complesso di esperienza educativa e di crescita personale e professionale ma anche di mezzo e strumento per essere utili a chi si trova in una situazione di bisogno,
- Acquisizione di capacità di lavoro di squadra attraverso la collaborazione con un gruppo di professionisti esperti in un ambito professionale e culturale altamente motivante e dinamico.

### **OBIETTIVI PER LA COMUNITA'**

- Migliorare la conservazione del patrimonio della biblioteca;
- migliorare l'accessibilità della biblioteca per i suoi utenti;
- promuovere l'utilizzo della biblioteca per i non utenti ed in particolare per i nuovi cittadini;
- aumentare l'utilizzo di risorse culturali qualificate;







SPECIFICA		interno, v. voce 42		
<b>CONSERVAZIONE DEL PATRIMONIO:</b> ALLINEAMENTI DEL CATALOGO, TRATTAMENTO DEI DOCUMENTI DETERIORATI SCARTO	1 ASS.DIRETTIVI	E Resp. Gestione e Sviluppo Collezione	1	<b>Organizza e coordina il servizio di selezione, acquisizione, catalogazione e trattamento dei materiali.</b>
	ASS.CULTURAL I	Bibliotecari della sezione adulti	26	<b>Acquistano, catalogano, curano la gestione e la promozione delle collezioni multimediali di pertinenza. Relativamente all'attività specifica svolgeranno il coordinamento.</b>
	AUSILIARI	Operatori servizio prestito	42 che ricollocano i documenti delle varie sezioni a rotazione	<b>Si occupano del riordino, ricollocazione di tutto il materiale compreso quello multimediale. Relativamente all'attività specifica metteranno da parte i documenti rientrati dal prestito e dichiarati rovinati dagli utenti.</b>
<b>FRUIZIONE DEL PATRIMONIO:</b> ACCOGLIENZA, USER EDUCATION,	ASSISTENTE DIRETTIVO	Responsabile e del Servizio al Pubblico	1	<b>Coordina e organizza il servizio di prestito al pubblico presso la sezione adulti, organizza il servizio iscrizioni e primo orientamento, sovrintende al funzionamento delle reti e delle attrezzature informatiche comprese le macchine per l'autoprestito, sviluppa progetti innovativi nel campo delle risorse digitali e dei servizi remoti</b>
	ASS.CULTURAL I	Bibliotecari della sezione adulti	26	<b>Svolgono il servizio di reference</b>
	AUSILIARI	Operatori servizio prestito	42	<b>Assistono gli utenti al prestito e alle iscrizioni</b>
<b>FRUIZIONE DEL PATRIMONIO:</b> PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO CON IL CARCERE	ASSISTENTE DIRETTIVO	Resp. Progetti Speciali	1	<b>Coordina e organizza servizi rivolti ad utenze speciali (disabili, detenuti, bassa scolarità, stranieri)</b>
	ASSISTENTE CULTURALE	Bibliotecari della sez adulti	3	<b>Realizzano il progetto di prestito con il carcere e in particolare forniscono ai detenuti bibliografie ragionate di libri tra cui scegliere, raccolgono le richieste</b>

				da parte dei detenuti, cercano i libri in biblioteca o presso le altre biblioteche che aderiscono al progetto, registrano in prestito interbibliotecario e preparazione i pacchi di libri ed effettuano la successiva consegna. Sviluppano progetti innovativi di promozione della lettura in carcere.
<b>PROMOZIONE CULTURALE E ATTIVITA' FORMATIVA:</b> ORGANIZZAZIONE DI EVENTI CULTURALI E ATTIVITÀ FORMATIVE	ASSISTENTE DIRETTIVO	Resp.della Biblioteca (OLP)	1	Coordina e organizza il Servizio di biblioteca e l'attività culturale e formativa da essa promossa
	ASSISTENTE DIRETTIVO	Resp.Progetti Speciali	1	Coordina e organizza servizi rivolti ad utenze speciali (disabili, detenuti, bassa scolarità, stranieri)
	ASSISTENTI CULTURALI	Bibliotecari della sez adulti	26	Nell'ambito della gestione della collezione, realizzano attività di promozione della stessa come bibliografie, mostre, incontri, presentazioni di autori. Nell'ambito dei progetti formativi coordinano attività di apprendimento linguistico e facilitazione informatica.
	ASSISTENTI AMMINISTRATIVI	Referenti logistica e eventi	2	Organizzano e supervisionano la realizzazione di incontri ed eventi dal punto di vista della logistica e dei rapporti con soggetti esterni
	SOGGETTI ESTERNI	Fornitori di servizi(es.: vigilanza, service audio/video) , allestitori e curatori, promotori culturali, artisti, volontari di associazioni, soggetti operanti nel terzo settore		La biblioteca si serve per alcune attività di ditte esterne che forniscono servizi specialistici (es.: vigilanza, service audio/video). Alcune attività culturali sono realizzate in collaborazione con committenti esterni o direttamente con l'artista. Incontri ed eventi prevedono la cooperazione con autori, uffici stampa ecc. Molte attività formative sono realizzate in

				collaborazione con associazioni di volontariato o soggetti operanti nel terzo settore.
<b>PROMOZIONE CULTURALE</b> <b>ATTIVITA' FORMATIVA:</b> PROMOZIONE DELLA PARTECIPAZIONE AGLI EVENTI E ALLE ATTIVITA'	ASSISTENTE CULTURALE	Bibliotecari dell'Ufficio Comunicazione	3	<b>Coordinano le attività di promozione e comunicazione delle risorse, dei servizi e degli eventi realizzati in biblioteca, sovrintendono alla realizzazione di specifiche campagne informative anche tramite il sito web, la newsletter e i canali social della biblioteca</b>
	ASSISTENTI CULTURALI	Bibliotecari della sez adulti,	2	<b>Realizzano i contenuti dei materiali promozionali comunicative</b>
	SOGGETTI ESTERNI	Fornitori di servizi(es.: vigilanza, service audio/video) , allestitori e curatori, promotori culturali, artisti, volontari di associazioni, soggetti operanti nel terzo settore		<b>La biblioteca si serve per alcune attività di ditte esterne che forniscono servizi specialistici (es.: vigilanza, service audio/video). Alcune attività culturali sono realizzate in collaborazione con committenti esterni o direttamente con l'artista. Incontri ed eventi prevedono la cooperazione con autori, uffici stampa ecc. Molte attività formative sono realizzate in collaborazione con associazioni di volontariato o soggetti operanti nel terzo settore.</b>
	STUDIO GRAFICO ESTERNO	Webmaster	4	<b>Per conto della biblioteca cura la manutenzione del sito web e del gestore di servizi on-line, realizza le campagne comunicative più complesse</b>

*Riepilogo risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste*

- 1 Assistente direttivo, esperienza di 16 anni nelle biblioteche laurea, dal 2015 Responsabile della Biblioteca Salaborsa, OLP
- 3 Assistente direttivi, esperienza di almeno 10 anni nelle biblioteche, laurea, dal 2018 Responsabili di Unità Operative (Servizi al Pubblico, Collezioni e Progetti Speciali)
- 26 Assistenti, bibliotecari di cui oltre l'80% con esperienza decennale, erogano informazioni ai banchi, sono referenti per acquisti nei vari settori, per la catalogazione e la collocazione dei materiali, si occupano delle bibliografie e delle recensioni sul web.
- Fornitori esterni di servizi tra cui tutor informatico, webmaster esperto di ditta

grafica, addetto impianti e service audio-video, operatori del prestito afferenti a cooperativa, operatori della sorveglianza afferenti a cooperativa.

- Volontari di associazioni diverse.

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

<b>AZIONI</b>	<b>ATTIVITÀ</b>	<b>ATTIVITÀ SPECIFICHE DEI VOLONTARI</b>
<b>ACCOGLIENZA DEI VOLONTARI</b>	La biblioteca si presenta ai volontari.	I volontari conoscono i bibliotecari e gli altri operatori della biblioteca, visitano la biblioteca, leggono alcuni documenti essenziali (linee guida, carta delle collezioni, regolamento ecc.)
<b>FORMAZIONE SPECIFICA</b>	v.VOCE 40	v.voce 40
<b>MONITORAGGIO DELLA FORMAZIONE SPECIFICA</b>	v.VOCE 42	v.voce 42
<b>FORMAZIONE GENERALE</b>	v.VOCE 33	v.voce 33
<b>MONITORAGGIO DELLA FORMAZIONE GENERALE</b>	v.VOCE 42	v.voce 42
<b>AVVIO DEL PROGETTO</b>	VIENE ORGANIZZATO IL LAVORO DEL VOONTARIO, VIENE PIANIFICATO IL SUO ORARIO E I SUOI COMPITI	I volontari pianificano il loro orario e i loro compiti
<b>ALLINEAMENTO DEL CATALOGO</b>	CONTROLLO INVENTARIALE	Per la realizzazione della revisione inventariale riceveranno dai bibliotecari lo scarico dal software gestionale dei documenti che risultano disponibili, leggono con gli appositi rilevatori di microchip le etichette di tutti i documenti presenti a scaffale e successivamente attraverso l'apposita funzione del programma effettuano il confronto tra i due file. In tale circostanza rilevano anche la presenza di documenti deteriorati.
	RILEVAMENTO DETERIORATI E IRREPERIBILI	Ottenute le liste di documenti discrepanti eseguono 2 successivi controlli a scaffale al termine del quale vengono rilevati i documenti presenti ma non nella corretta collocazione (fuori posto) che vengono ricollocati correttamente e quelli irreperibili.
	MODIFICA DELLO STATO SUL CATALOGO	Attraverso la funzione di catalogazione del programma inseriscono nell'inventario del documento lo stato di Irreperibile.
<b>TRATTAMENTO DEI MATERIALI DETERIORATI</b>	INTERVENTI DI RIPRISTINO	Controllano lo stato fisico del documento, nel caso del materiale multimediale il controllo è sia esterno che tramite un rapido ascolto/visione in base alle segnalazioni fornite dagli utenti o dagli operatori del prestito. Eseguono piccoli lavori di legatoria Puliscono i dischi con apposito panno, spray o penna oppure se insufficiente utilizzando l'apposita apparecchiatura di cui alla voce 25.

		Sostituiscono involucri rotti, ristampano etichette usurate.
<b>SCARTO</b>	INSERIMENTO NELLA LISTA DI SCARTO	In base ai criteri stabiliti dalla Carta delle Collezioni della biblioteca i bibliotecari determinano quali documenti scartare producendo delle liste che i volontari inseriranno nel gestionale attuando la procedura di scarto.
	TRATTAMENTO FISICO DEI DOCUMENTI SCARTATI	In base ai criteri stabiliti dalla Carta delle Collezioni della biblioteca i bibliotecari determinano quali documenti scartati debbano essere avviati al deposito centrale per la conservazione e quali invece possono essere messi a disposizione della bancarella dei libri usati. I volontari si occupano della gestione fisica di entrambi e verificano che i libri della bancarella siano rinnovati attingendo all'apposito magazzino.
<b>ACCOGLIENZA AGLI UTENTI, ORIENTAMENTO E USER EDUCATION</b>	ACCOGLIENZA UTENTI	I volontari saranno dislocati all'interno della biblioteca in alcuni dei punti identificati come punti informativi e risponderanno alle richieste di informazioni e orientamento da parte degli utenti. Se necessario accompagneranno gli utenti verso la risorsa da questi ricercata. Utilizzeranno i materiali illustrativi (mappe, depliant) realizzati dalla biblioteca.
	USER EDUCATION ALL'UTILIZZO DEL CATALOGO	Nell'ambito dell'attività sopradescritta i volontari aiuteranno gli utenti nelle loro ricerche a catalogo cercando in particolare di spiegare loro il funzionamento del catalogo, le diverse fonti di informazione (catalogo di Polo, catalogo nazionale, altri cataloghi) e la traduzione delle informazioni ivi presenti in indicazioni di localizzazione, con eventuale accompagnamento ed utilizzo di materiali illustrativi.
	USER EDUCATION ALL'UTILIZZO DEI SERVIZI PERSONALI	Nell'ambito dell'attività di accoglienza i volontari spiegheranno agli utenti come iscriversi ai "erviiPersonal" messi a disposizione dal Sistema bibliotecario di Polo e in particolare come effettuare autonomamente proroghe, prenotazioni e controlli della propria situazione lettore (scadenze prestiti e richieste in corso).
	PROMOZIONE E USER EDUCATION ALL'UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA MLOL	I volontari distribuiscono i materiali di illustrazione della biblioteca, si offrono di spiegarne il contenuto agli utenti, fanno prove e dimostrazioni insieme agli utenti per mostrare cosa offre la piattaforma e come si usa, Indirizzano l'utente ai banchi info per richieste più complesse.
<b>PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO CON IL CARCERE</b>	RICERCA LIBRI, REGISTRAZIONE PRESTITI, CONSEGNA	I volontari gestiranno le schede contententi le richieste di prestito fatte dai detenuti, reperiranno i relativi libri

		<p>se disponibili, li registreranno in prestito e parteciperanno ad alcune delle consegne mensili, effettuate dai bibliotecari presso le tre biblioteche penitenziarie del carcere della Dozza.</p>
	<p>REDAZIONE BIBLIOGRAFIE</p>	<p>Poiché ai detenuti è precluso l'accesso ai cataloghi on-line e l'utilizzo di internet è difficile per loro identificare i libri che possono rispondere alle loro esigenze. Per questo i volontari elaboreranno almeno 8 bibliografie tematiche, sia contenenti libri di narrativa che libri di saggistica su argomenti di possibile interesse (ad esempio la cura della salute, corsi di lingue, manuali pratici di vario genere). Le bibliografie verranno poi portate nelle tre biblioteche penitenziarie del carcere della Dozza.</p>
<p><b>ORGANIZZAZIONE DI EVENTI CULTURALI E ATTIVITÀ FORMATIVE</b></p>	<p>INCONTRI DI FACILITAZIONE INFORMATICA</p>	<p>I volontari assisteranno ad alcuni degli appuntamenti, aiuteranno i volontari delle associazioni nella gestione degli appuntamenti, verificheranno eventuali esigenze formative specifiche, aiuteranno ad elaborare moduli formativi per soddisfarle, coadiuveranno i volontari delle associazioni nella conduzione degli appuntamenti e infine raccoglieranno i pareri degli utenti in un questionario di valutazione del servizio, collaboreranno all'elaborazione di statistiche.</p>
	<p>TANDEM LINGUISTICI</p>	<p>I volontari parteciperanno alla fase organizzativa e in particolare all'individuazione dei volontari che conversano nella loro madre lingua, e della loro disponibilità di tempo. Aiuteranno ad inserire le disponibilità nel gestionale di prenotazione degli appuntamenti on-line e successivamente nella gestione logistica degli appuntamenti. Collaboreranno ad iniziative di promozione dell'attività e al rilevamento di dati statistici sul suo utilizzo.</p>
	<p>CORSI DI ITALIANO PER STRANIERI</p>	<p>I volontari parteciperanno agli incontri preliminari in cui le associazioni di volontariato offrono la loro disponibilità e nell'organizzazione dei corsi. Collaboreranno ad iniziative di promozione dell'attività e al rilevamento di dati statistici sul suo utilizzo.</p>
	<p>INCONTRI</p>	<p>I volontari aiuteranno nella fase organizzativa degli incontri (promozione v.sotto, contatti con gli intervenuti, preparazione della sala). Durante l'incontro accoglieranno il pubblico e i relatori, sorveglieranno la sala ed i relativi impianti, gestiranno eventuali file (ad esempio per i firma copie) .</p>

<b>PROMOZIONE DELLA PARTECIPAZIONE AGLI EVENTI E ALLE ATTIVITA'</b>	REALIZZAZIONE LOCANDINE PAGINA SITO WEB	I volontari collaboreranno all'elaborazione della locandina dei diversi eventi e dell'eventuale cartolina di invito, ne gestiranno la distribuzione all'interno dei locali della biblioteca e occasionalmente anche fuori. Elaboreranno anche i contenuti della pagina web del sito dedicata ai diversi eventi e alle attività formative. Nell'ambito dell'attività di sensibilizzazione del Progetto di Servizio Civile elaboreranno anche una pagina web relativa al progetto stesso.
	COMUNICAZIONE SUI SOCIAL	I volontari collaboreranno alla creazione di alcuni post e tweet di promozione degli eventi e delle attività e ne seguiranno la pubblicazione registrando poi i dati di visualizzazione.
	REDAZIONE 4 BIBLIOGRAFIE	I volontari collaboreranno alla redazione di 4 bibliografie tematiche relative a tematiche inerenti gli incontri e le attività realizzate in biblioteca.

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

12) *Numero posti con solo vitto:*

13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari:*

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

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

Di norma l'orario di servizio giornaliero viene svolto su turni mattutini o pomeridiani,; tuttavia ai volontari è richiesta la possibilità di spostare le ore in orario serale o in giornate festive in occasione di eventi/serate organizzati nell'ambito delle azioni di promozione previste dal progetto.

Rispetto a quest'ultima indicazione, si richiede quindi:

- 1) Disponibilità per missioni e trasferimenti per particolari iniziative
- 2) Disponibilità a partecipare ad attività di sensibilizzazione e promozione in giorni festivi, in orari diversi dal normale orario di servizio, con spostamenti su tutto il territorio provinciale
- 3) Disponibilità allo spostamento presso sedi dislocate su tutto il

territorio provinciale in occasione degli incontri di formazione generale

- 4 Disponibilità a spostarsi con i mezzi pubblici con costi a carico dell'ente
- 5 Disponibilità ad attenersi e rispettare le regole dell'Ente"
- 6 Disponibilità a procurare e consegnare alle autorità competenti presso la Casa circondariale della Dozza il proprio certificato penale, da richiedersi al Casellario Giudiziario della propria Prefettura di competenza (costi a carico dell'ente, v. voce 23).

Rispetto degli obblighi di privacy nel trattamento dei dati degli utenti.



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

L'ente partecipa alle attività di sensibilizzazione e promozione coordinata e congiunta come descritte nel piano provinciale del servizio civile.

Ore complessive di sensibilizzazione e promozione 24

Ore complessive di sensibilizzazione e promozione 54 di cui 30 interne all'ente e 24 in forma coordinata e congiunta con gli enti aderenti al piano provinciale in cui saranno coinvolti i volontari inseriti nel progetto.

**Azioni di sensibilizzazione in proprio  
(che si sommeranno alle attività congiunte con il CoPrESC)**

**L'ente provvederà** a pubblicare il presente progetto sul proprio sito web all'indirizzo [www.comune.bologna.it](http://www.comune.bologna.it) nella sezione dedicata al servizio civile e presso i portali del network "Flash Giovani" dell'Ufficio Giovani del Comune di Bologna e, in particolare attraverso la "WebTV" la diffusione on-line in spazi settimanali in chiaro su Rete8 e NuovaRete, e 7 GOLD, in digitale terrestre su LepidaTV (strumenti informativi e di diffusioni che l'ente utilizza di regola per pubblicizzare i programmi e le iniziative che hanno come destinatari i giovani) oltre che sul sito tematico del Comune di Bologna dedicato allo Sportello Sociale, i siti gestiti dai Quartieri, in particolare quelli coinvolti nella progettazione del servizio civile, il sito di Biblioteca di Sala Borsa e delle altre biblioteche cittadine. Inoltre rappresenteranno un canale di comunicazione e quindi di promozione delle attività del servizio civile nazionale le organizzazioni e realtà locali che collaborano con l'ente proponente.

Biblioteca Salaborsa organizzerà in proprio le seguenti attività di sensibilizzazione che si aggiungeranno alle ore di sensibilizzazione congiunte (vedi fine voce 17)

- I volontari scriveranno un'articolo per la **newsletter** della biblioteca spiegando il proprio ruolo ai lettori, con esplicito riferimento al valore sociale del servizio civile.
- I volontari prepareranno una pagina del **sito web della biblioteca** ([www.bibliotecasalaborsa.it](http://www.bibliotecasalaborsa.it)) sugli stessi temi con possibilità di **interazione da parte degli utenti** che possono porre domande tramite il gestore del sito

Queste ultime 2 attività richiederanno circa **8 ore**, mentre le altre due possono considerarsi azioni di promozione permanente e quindi non sono quantificate

**Soggetti coinvolti:** Olp, volontari del servizio civile, staff comunale.

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

### **Criteri Autonomi di Selezione**

Il sistema di selezione autonomo che l'ente propone, é finalizzato a consentire l'accesso al progetto da parte del più ampio numero possibile di candidati a prescindere dal titolo di studio, con particolare attenzione alla bassa scolarizzazione (vedi voce 22) e ai giovani che in precedenza abbiano presentato domanda di partecipazione al servizio civile senza essere selezionati.

A tale scopo NON si prevede l'attribuzione di punteggio a particolari titoli di studio ed a particolari esperienze lavorative, si mantiene, però, nelle due prove in cui si articola il sistema di selezione, una parte appositamente costruita per esplicitare e far emergere la motivazione, l'interesse e l'orientamento del candidato rispetto al progetto nello specifico.

Il sistema di selezione si articola in due prove:

- una prova scritta
- un colloquio.

Il punteggio finale ottenibile dai candidati risulta dalla somma del punteggio conseguito con la prova scritta e del punteggio conseguito con il Colloquio.

Il punteggio massimo che si può ottenere al termine delle due prove é di punti 110.

### **Prima Prova**

#### **Prova scritta:**

La prova scritta è articolata in parte generale e parte specifica riferita al progetto, ed è costituita, nel complesso, da 50 domande a risposta chiusa (sono previste 3 possibilità di risposta di cui 1 Esatta e 2 Errate).

La parte generale è comune e propria di tutti i progetti di SC dell'ente, la parte specifica é riferita ai singoli progetti.

La parte generale è costituita da 30 domande relative a cultura generale, conoscenza servizio civile,, per un punteggio massimo conseguibile pari a punti 30.

Verrà attribuito il punteggio di punti 1 per ogni risposta esatta e punteggio 0 per ogni risposta errata.

La parte specifica é costituita da 20 domande relative al progetto specifico su cui il volontario ha presentato domanda, per un punteggio massimo conseguibile pari a punti 20.

Verrà attribuito il punteggio di punti 1 per ogni risposta esatta e punteggio 0 per ogni risposta errata.

Il punteggio massimo ottenibile nella prova scritta é pari a punti 50.

NON è previsto un punteggio minimo a cui è vincolato il superamento della prova scritta.

## **Seconda Prova**

### **Colloquio**

Il colloquio verterà su 9 ambiti/fattori di valutazione che costituiscono la SCHEDA DI VALUTAZIONE.

Per ogni ambito/fattore di valutazione potrà essere attribuito un punteggio massimo di 60 punti.

Il punteggio finale del colloquio sarà dato dalla media matematica della somma dei punteggi ottenuti in ogni singolo ambito/fattore da dividersi per il numero dei 9 ambiti/fattori .

Ovvero, in termini matematici, il punteggio del colloquio è il risultato della somma dei punteggi dei fattore 1, fattore 2, fattore 3, fattore 4, fattore 5, fattore 6, fattore 7 fattore 8, fattore 9 DA DIVIDERSI per il numero dei fattori che nel caso di specie sono sempre 9.

Il punteggio massimo ottenibile nel colloquio é pari a punti 60.

Il punteggio finale ottenuto deve essere riportato nella scheda con due cifre decimali.

Il colloquio si intende superato solo se il punteggio finale del colloquio é uguale o superiore a punti 36.

Il punteggio finale risulta dalla somma del punteggio conseguito con la prova scritta e del punteggio conseguito con il Colloquio. Il punteggio massimo che si può ottenere al termine delle 2 prove è di punti 110

*Di seguito la scheda di valutazione da compilare durante il colloquio (che si allega all'Istanza di presentazione dei progetti dell'ente)*

SCHEMA DI VALUTAZIONE PER L'AMMISSIONE  
AL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE

**Selettore:**

Cognome ..... Nome  
.....

Data di nascita.....Luogo di  
nascita.....

Indirizzo:.....  
...

Luogo di  
residenza.....

Rapporto con l'ente che realizza il  
progetto:.....

Denominazione Ente:  
.....

**Progetto**

Denominazione progetto: .....

Soggetto titolare del progetto:.....

Sede di realizzazione:.....  
.....

Numero posti previsti dal progetto nella sede di  
realizzazione:.....

**Candidato/a**

Cognome ..... Nome  
.....

nato/a ..... il  
.....Prov.....

Data di presentazione della domanda di partecipazione al concorso cui si riferisce la  
selezione.....

**Fattori di valutazione approfonditi durante il colloquio e loro intensità**

**1. *Pregressa esperienza presso l'Ente***

giudizio (max 60 punti)

**2. *Pregressa esperienza nello stesso o in analogo settore d'impiego***

giudizio (max 60 punti)

**3. *Idoneità del candidato a svolgere le mansioni previste dalle attività del progetto***

giudizio (max 60 punti)

**4. *Condivisione da parte del candidato degli obiettivi specifici perseguiti dal progetto: giudizio (max 60 punti)***

**5. *Disponibilità alla continuazione delle attività al termine del servizio***

giudizio (max 60 punti):

**6. *Motivazioni generali del candidato per la prestazione del servizio civile volontario:***

giudizio (max 60 punti):

**7. *Interesse del candidato per l'acquisizione di particolari abilità e professionalità previste dal progetto:***

giudizio (max 60 punti):

**8. *Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio (es: pernottamento, missioni, trasferimenti, flessibilità oraria...)***

punteggio massimo 70 punti:.....

(es: pernottamento, missioni, trasferimenti, flessibilità oraria...):

(specificare il tipo di condizione)

.....

giudizio (max 60 punti):.....

9. *Particolari doti e abilità umane possedute dal candidato:*

giudizio (max 60 punti)::.....

Altre elementi di valutazione:

.....

.....

.....

giudizio (max 60 punti)

**Valutazione finale:**

giudizio (max 60 punti).....

*Luogo e data..... Firma Responsabile della selezione*

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

NO

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

L'ente attiva il **proprio piano di monitoraggio interno** al progetto e aderisce al "Percorso di accompagnamento coordinato e congiunto, per la condivisione degli standard minimi di qualità del monitoraggio interno al progetto" condiviso ed elaborato dagli enti in collaborazione con il CoPrESC nella prospettiva del miglioramento e sviluppo del Sistema del Servizio Civile (**vedi Scheda di adesione al piano provinciale 2014 che si allega**).

Il **piano di monitoraggio interno al progetto** si articola su rilevazione, valutazione e verifica di:

**-Rilevazione andamento attività previste e realizzate e raggiungimento degli obiettivi progettuali** cercando di esplicitare e condividere i risultati attesi e di rilevare e qualificare i risultati conseguiti sia dal punto di vista della verifica (intesa come la registrazione numerica dei prodotti delle azioni in cui consiste il progetto) e valutazione (intesa come l'esplicitazione del valore/contenuto attribuito da ciascuno ai prodotti delle azioni del progetto ed ancora prima al valore/contenuto degli obiettivi del progetto stesso) con l'esplicita finalità di fare del monitoraggio dell'andamento del progetto – risultati prodotti e risultati attesi – lo strumento di controllo e riqualificazione e ri-progettazione del progetto stesso;

**-Esperienza dei giovani volontari** in servizio cercando di seguire il volontario nei momenti di inserimento all'interno dell'ente, di coinvolgimento e relazione con le risorse dell'ente e con gli altri volontari in servizio, della formazione generale e specifica (vedi voce 42) e dell'attivazione delle azioni specifiche del progetto cercando di esplicitare e rilevare il grado di qualificazione dei contenuti e delle azioni del progetto, il grado di qualificazione della motivazione alla base della proposta progettuale, il grado di partecipazione attiva e coinvolgimento con le altre risorse dell'ente, il grado di soddisfazione nella realizzazione delle singole fasi del progetto, il livello di acquisizione delle competenze (vedi voce 42), il grado di condivisione nella realizzazione delle azioni rispetto agli obiettivi, il grado di attiva, responsabile ed autonoma partecipazione alla distribuzione dei compiti, alla realizzazione delle azioni e nel proporre soluzioni o alternative

Il **piano di monitoraggio interno al progetto** si pone come obiettivo di rilevare

- **dati quantitativi** (numeri legati alla realizzazione delle azioni previste dal progetto nelle diverse fasi del progetto) per **momenti del progetto – ante, in itinere e post**
- **dati qualitativi** (esplicitazioni di contenuti legati a qualificare le azioni previste dal progetto nelle diverse fasi ma anche finalizzati a permettere un costante rapporto tra progetto, risorse dell'ente e volontario) **per momenti del progetto – ante, in itinere e post**
- **adeguandosi al procedere del progetto e al suo svolgimento temporale attraverso la sua** articolazione nei vari mesi del progetto, partendo dall'avvio, per arrivare alla sua conclusione non solo del progetto di scn ma dell'esperienza progettuale nel suo complesso (vedi post 8.1 e vedi percorso di accompagnamento condiviso tra enti e realizzato attraverso il CoPrESC)
- **coinvolgendo i soggetti protagonisti del progetto** nelle sue azioni come indicati nella voce 8.1, 8.2, 8.3: oip, risorse umane dell'ente (vedi 8.2), formatori (generali e specifici), giovani in servizio civile nazionale, destinatari diretti e beneficiari indiretti.
- **impegnandosi a rispettare tempi, azioni e raccordandosi con il percorso di accompagnamento** condiviso tra enti e realizzato attraverso il CoPrESC: in avvio e primo trimestre – restituzione esiti monitoraggio 2010/11, mappatura e messa in rete dei sistemi di monitoraggio nuovi progetti 2012; secondo e terzo trimestre – report interno e **produzione del report in itinere**; quarto trimestre – condivisione per la riprogettazione; fine progetto – questionario finale e report finale.

# **Articolazione del Piano di Monitoraggio Interno al progetto**

**Ante**

## **Prima dell'avvio del progetto**

### **Azioni**

- 1) Partecipazione all'incontro con la Regione Emilia Romagna/Copresc per la presentazione dei criteri aggiuntivi
- 2) Valutazione progetti conclusi per orientamento nuova progettazione e ricognizione disponibilità a presentare proposte progetti SCN
- 3) Analisi schede progettuali e documentazione bando SCN

### **Indicatori**

- 4) numero servizi/uffici dell'ente partecipanti
- 5) numero schede progetto elaborate
- 6) numero incontri
- 7) Strumenti di rilevazione
- 8) Registro/calendario incontri

### **Soggetti coinvolti**

- 9) Referenti singoli servizi interessati al servizio civile

### **In itinere**

## **Al 2° mese dall'avvio del progetto**

### **Azione: INSERIMENTO**

Attività (esplicitate ai punti 8.1, 8.2 e 8.3)

1. Inserimento dei giovani e ambientamento nella Biblioteca
2. Illustrazione del calendario delle attività progettuali , dei servizi, degli eventi dell'ente proponente.
3. Introduzione alle diverse azioni previste dal progetto e promosse dall'Ente proponente;
4. Primo approccio basato sul fare per l'inserimento dei volontari del Servizio Civile nelle attività di promozione della biblioteca sia all'interno della biblioteca stessa sia negli altri luoghi deputati.

### **Indicatori Quantitativi (vedi voce 6)**

1. Numero ore dedicate all'inserimento, con illustrazione generale del programma di attività annuale con partecipazione del volontario
2. Numero incontri afferenti l'attività della biblioteca con partecipazione del volontario
3. Numero di presenze all'interno della biblioteca in attività di promozione e accoglienza e all'esterno nello stesso tipo di attività prima in collaborazione con i bibliotecari.

### **Indicatori qualitativi**

- ↳ Qualificazione da parte dei giovani volontari del contesto in cui si è inseriti: esplicitazione e rappresentazione (vedi voce 7 Obiettivi specifici rispetto ai giovani in servizio civile nazionale)
- ↳ Qualificazione da parte dei giovani volontari del servizio in cui si è inseriti: esplicitazione e rappresentazione (vedi voce 7 Obiettivi specifici rispetto ai giovani in servizio civile nazionale)
- ↳ La motivazione del servizio e la motivazione del progetto di servizio

civile: esplicitazione e rappresentazione e condivisione (vedi voce 7 Obiettivi specifici rispetto ai giovani in servizio civile nazionale)

↳ Il gruppo OLP e volontari; il gruppo OLP, volontari e risorse dell'ente: esplicitazione e individuazione dei componenti dei gruppi (vedi voce 7 Obiettivi specifici rispetto ai giovani in servizio civile nazionale)

↳ Formazione generale: aspettative e contenuti (vedi voce 42)

↳ Formazione specifica: aspettative e contenuti (vedi voce 42)

↳ Formazione specifica: verifica grado di apprendimento in corso di svolgimento (vedi voce 42)

### **Strumenti di rilevazione**

1. Riunioni di impostazione lavori
  - Colloqui singoli con ciascun volontario
  - Focus group/incontri di gruppo su impatto, percezione iniziale e confronti con le aspettative sul progetto
  - Verifica OLP e Formatori specifici: criticità nell'esecuzione dei compiti e nell'utilizzo delle nozioni in sede di formazione specifica

### **Soggetti coinvolti**

- Volontari in servizio civile
- OLP
- Risorse umane dell'ente
- Formatore per la formazione generale
- Formatori per la formazione specifica

### **Al 4° mese dall'avvio del progetto**

Azione (vedi voce 8.1 e 8.3)

Avvio delle azioni del progetto (azioni punto 8 )

Formazione specifica ( punto 8)

### **Indicatore**

Numero incontri interni cui partecipa il volontario

Numero incontri dei tavoli interistituzionali cui partecipa il volontario

Numero azioni di sensibilizzazione/eventi che il volontario comincia a realizzare

Integrazione ed avanzamento progettuale e realizzazione delle singole azioni di progetto che il volontario comincia a realizzare

### **Strumento di rilevazione**

Schede di progetto: inserimento di eventuali integrazioni e proposte del volontario

Colloquio singolo

Colloquio di gruppo

Verifica OLP e Risorse dell'ente del servizio/ufficio

### **Soggetti coinvolti**

Volontari in servizio civile

OLP

Risorse umane dell'ente

Altri partner e formatori esterni

*Al 6° mese dall'avvio del progetto*

**Azione FORMAZIONE E REALIZZAZIONE PROGETTO**

**VEDI AZIONI punto 8.**

- 1) Realizzazione del progetto
- 2) Formazione specifica

**Indicatore**

- 1) Numero e tipologia delle azioni di progetto e sensibilizzazione che il volontario realizza
- 2) Qualità dei Prodotti di comunicazione realizzati
- 3) Qualificazione delle azioni rispetto all'obiettivo: esplicitazione e rappresentazione
- 4) Qualificazione dell'utenza come rappresentazione dell'obiettivo: esplicitazione e rappresentazione

**Strumento di rilevazione**

- Verifica OLP e Risorse dell'ente del servizio/ufficio
- Colloquio singolo
- Colloquio di gruppo

**Soggetti coinvolti**

Volontari in servizio civile  
OLP  
Risorse umane dell'ente  
Altri Partner

*Al 8° mese dall'avvio del progetto*

**Azione (vedi voce 8) REALIZZAZIONE PROGETTO**

Realizzazione del progetto

**Indicatore**

Numero e tipologia delle azioni di sensibilizzazione che il volontario realizza  
Qualità dei Prodotti di comunicazione realizzati  
Qualificazione delle azioni rispetto all'obiettivo: esplicitazione e rappresentazione  
Qualificazione dell'utenza come rappresentazione dell'obiettivo: esplicitazione e rappresentazione

**Strumento di rilevazione**

Verifica OLP e Risorse dell'ente del servizio/ufficio  
Colloquio singolo  
Colloquio di gruppo

**Soggetti coinvolti**

Volontari in servizio civile  
OLP  
Risorse umane dell'ente  
Altri partner

*Al 11° mese dall'avvio del progetto*

**Azione**

1. Progetto a conclusione

**Indicatore**

Realizzazione del diario dell'esperienza. Contenuti: punti di forza, criticità, rappresentazione della azioni e degli obiettivi, grado di soddisfazione.  
Contenuti della relazione finale dell'OLP

**Strumento di rilevazione**

Focus group/incontro di gruppo

Schema di relazione finale articolato in: Rappresentazione del contesto, Rappresentazione del progetto di servizio civile, Descrizione delle azioni e delle fasi (formazione generale e specifica), Descrizione degli obiettivi, Momenti e azioni valutati positivamente e momenti e azioni valutati negativamente

**Soggetti coinvolti**

Volontari in servizio civile

OLP

Risorse umane dell'ente

**Post****A progetto concluso****Azione/Fase**

Progetto concluso

**Indicatore**

Verifica dei contenuti del diario dell'esperienza a cura dei referenti singoli servizi che hanno partecipato al corso ante progetto (progettazione) in collaborazione con OLP e risorse dell'ente coinvolte: criticità e punti di forza e indicazioni per eventuale revisione della progettazione

Verifica dell'apporto del lavoro del volontario con gli altri partner/collaboratori esterni di progetto: criticità e punti di forza e indicazioni per eventuale revisione o miglioramento della progettazione

**Strumento di rilevazione**

Focus group/incontro di gruppo interno ed esterno e relazione finale

**Soggetti coinvolti**

OLP

Risorse umane dell'ente

Altri partner

A questo si aggiunge la piena disponibilità a produrre e partecipare a quanto richiesto dal piano di monitoraggio condiviso: relazione in itinere, relazione conclusiva, questionario volontari e, soprattutto, percorso di accompagnamento dei volontari previsto nel piano condiviso.

**Di seguito il percorso di accompagnamento condiviso tra gli enti e realizzato da Copresc**

Il Copresc si propone di sostenere il lavoro di rilevazione degli enti attraverso un percorso di condivisione degli esiti del monitoraggio per la valutazione in itinere e finale dell'andamento del progetto. Tutti gli enti che ospitano volontari di servizio civile sono tenuti a partecipare a questo percorso.

Nel periodo compreso **tra il secondo e il sesto mese di servizio**, il Copresc organizza degli incontri in piccoli gruppi, sulla base delle classi di formazione generale, per avviare un confronto tra gli enti sulle seguenti tematiche:

- 1 selezione, inserimento, avvio;
- 2 andamento dei percorsi formativi (generale e specifica) rispetto alle aspettative dei

volontari e alla crescita dei giovani;

**3** attività svolte e raggiungimento obiettivi previsti.

**A metà progetto** è bene inserire un momento di valutazione in itinere interno all'ente per apportare eventuali correttivi e miglioramenti al progetto.

**Nel periodo compreso tra il nono e il dodicesimo mese di servizio**, il Copresc convoca gli enti ad un incontro in plenaria per confrontarsi sugli esiti dei progetti, con particolare attenzione alla formazione civica dei giovani ed alle ricadute sulla comunità locale.

A conclusione del periodo di servizio civile viene chiesto agli enti di elaborare **un report finale** che possa orientare la nuova progettazione.

Il report finale deve raccogliere tutti gli elementi emersi dalla realizzazione del piano di monitoraggio interno dell'ente, riportando quindi tutte le azioni correttive apportate nel corso dell'esperienza, utilizzabili per dare evidenza alla riprogettazione e per comunicare gli esiti complessivi del monitoraggio.

Il report potrà essere arricchito con prodotti audiovisivi, foto ecc., quali strumenti per promuovere la pubblicazione e diffusione dei risultati.

**Copia del report finale dovrà essere consegnata al Copresc e alla Regione, oltre che tenuta agli atti nella sede dell'ente titolare.**

Dall'analisi dei report finali e dal confronto tra enti verrà elaborata la **mapa del valore del servizio civile** a livello provinciale.

#### **TAPPE DI LAVORO DEL PERCORSO DI ACCOMPAGNAMENTO E CONDIVISIONE AL MONITORAGGIO**

*(da integrare con le principali azioni del percorso di rilevazione interno dell'ente)*

PERIODO	PERCORSO DI ACCOMPAGNAMENTO AL MONITORAGGIO		
<b>In occasione del bando di progettazione</b>	Restituzione degli esiti del percorso di accompagnamento del monitoraggio (bando 2011, 2012) – mappa del valore del servizio civile	A cura del Copresc dopo incontri con gli enti	
<b>Primo semestre del progetto</b>	Valutazione del progetto con particolare attenzione allo svolgimento delle attività e all'inserimento e apprendimento dei volontari	Incontri in piccoli gruppi organizzati dal Copresc	di enti
<b>Settimo/ottavo mese</b>	Rilevazione interna agli enti e valutazione di metà progetto	A cura degli enti	
<b>Ultimo quadrimestre</b>	Confronto tra enti sugli esiti dei progetti, con particolare attenzione alla formazione civica dei giovani ed alle ricadute sulla comunità locale	Incontro in plenaria organizzato dal Copresc	
<b>A conclusione del progetto</b>	Elaborazione del report finale in cui riportare i principali esiti del progetto con particolare attenzione ai prodotti sociali del servizio civile rispetto all'ente, al giovane e alla comunità	A cura degli enti	

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

NO

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

NESSUNO

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

<b>PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO SI PREVEDE DI IMPEGNARE LE SEGUENTI RISORSE:</b>	
ore lavorative dei formatori (vedi voce 40)	1.800
materiali di consumo per interventi sulla collezione(v.voce 8.1)	1.300
Rilascio immediato dei certificati penali	12,40
materiali di consumo per stampa bibliografie per detenuti del carcere (v.voce 8.1)	100
biglietti autobus spostamenti in città (vedi attività per raggiungimento obiettivi voce 8.1)	30
Materiale promozionale(vedi attività per raggiungimento obiettivi voce 8.1)	800
<b>totale</b>	<b>4.042,4</b>

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

**Co promotore** del presente progetto di servizio civile è il  
**Co.Pr.E.S.C. – Coordinamento Provinciale Enti Servizio Civile di Bologna**

con sede in Via Finelli 9/A 40126 Bologna  
CF 91252570378

Associazione no profit costituita da enti pubblici e privati ai sensi della L.R. E-R n.20/03 riferimento per la collaborazione e la partecipazione tra enti della stessa provincia alle azioni di sviluppo del Sistema del Servizio Civile (come riportato nel protocollo di intesa).

:Il Copresc di Bologna, in base alla sottoscrizione della scheda di adesione al Piano Provinciale del servizio civile 2016/17, collabora alla realizzazione del presente progetto, in qualità di copromotore, attraverso l'organizzazione di attività coordinate e congiunte tra gli enti del territorio provinciale, in particolare:

- Attività di sensibilizzazione e promozione sul servizio civile

- Formazione coordinata e congiunta degli operatori locali di progetto
- Formazione coordinata e congiunta degli volontari di servizio civile
- Condivisione degli esiti del monitoraggio interno dei progetti

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

- FORMAZIONE e COMUNICAZIONE manuali ad uso interno con le procedure adottate, il regolamento della biblioteca, i codici di comportamento, organigramma della biblioteca, mission, carta delle collezioni. Contenuti analoghi presenti sul sito web della biblioteca o nella bacheca condivisa on-line dai bibliotecari denominata WIKI nella quale i volontari avranno uno spazio per comunicazioni, postazioni per i volontari con possibilità di utilizzare posta elettronica (rete non comunale) e telefono,
- SENSIBILIZZAZIONE AL PROGETTO schermi videowall con contenuti modificabili da gestore, sito web, newsletter, materiali illustrativi di vario genere
- RIPRISTINO MATERIALI macchina Ekimax mod.eco senior per ripristinare tracce con suo materiale di consumo (spazzole e liquidi soluzione D, liquido per pulimento abrasivo), panni morbidi, spray e penne speciali per pulizia, gusci di ricambio, etichette, pellicole protettive, nastri telati, colla e presse
- INVENTARI innumerevoli postazioni pc e software Sebina on Line per scarico dati, 2 postazioni pc mobili dotate di lettore ottico di tag RFID per la registrazione degli inventari presenti a scaffale, software ACCESS per la formulazione di query di confronto, software di catalogazione Sebina on Line per gestione catalogo
- MLOL 20 postazioni internet da rete fissa e 10 tablet per connessione in modalità wi-fi per dimostrazioni pratiche dell'uso della piattaforma, materiali promozionali realizzati dalla biblioteca
- PRESTITO CON IL CARCERE nessuna attrezzatura in particolare solo postazioni per registrare i prestiti,
- PROMOZIONE una vasta gamma di depliant illustrativi, 2 postazioni con programmi di editing e attrezzature (scanner) per computer grafica, di un sito web molto ben mantenuto

## **CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI**

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

NESSUNO

27) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

NESSUNO

28) *Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione delle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

Al termine del progetto il volontario avrà acquisito la conoscenza del software di gestione biblioteche Sebina on-line costituisce titolo preferenziale per l'assunzione da parte delle cooperative di servizi che hanno in appalto servizi di gestione di biblioteche. Non esistono attualmente sul mercato formativo corsi privati di tale software (di recente introduzione) i formatori che lo insegnano ai volontari sono gli stessi che, (a seguito di una formazione certificata dall'Università di Bologna che si allega al curriculum del formatore) hanno istruito il personale delle cooperative attualmente operanti nelle biblioteche comunali.

L'esperienza maturata in un contesto professionalizzante come la biblioteca Proponente costituisce senz'altro titolo preferenziale per il superamento di concorsi pubblici per il ruolo di bibliotecario.

**Le competenze indicate, acquisibili nello svolgimento del progetto, saranno certificate dall'ente ma NON sono, ad oggi, formalmente riconosciute.**

## Formazione generale dei volontari

29) *Sede di realizzazione:*

Le sedi di realizzazione vengono individuate su base territoriale tra quelle potenzialmente disponibili, prevedendo anche l'uso e la visita di luoghi significativi per il tema del Servizio Civile:

Aido provinciale via Tiarini 21/2 - 40129 Bologna

AOSP - Aula 1 Via Pietro Albertoni, 15 – 40138 Bologna

Arci Servizio Civile Bologna, via Emilio Zago n. 2 (1° piano) - 40128 Bologna.

ASP CASA PROTETTA di Imola, via Venturini 14, Imola (Bo)

ASP Imola v.le D'Agostino 2/a, Imola (Bo)

ASP LAURA RODRIGUEZ – VIA EMILIA, 36 – 40068 – SAN LAZZARO DI SAVENA (BO)

Aula della Memoria – Borgo Colle Ameno - 40037 Sasso Marconi (BO)

Ausl di Bologna, Sede di Via Cimarosa 5/2, Casalecchio di Reno - Frazione S. Biagio (Aule A, B, 24, 134, 119, 175)

Ausl di Imola – Staff Formazione - P.le G. dalle Bande Nere, 11 – Imola

BAM (Biblioteca, Archivio, Museo), Via Borgolungo 10, Porretta Terme (Bo)

Biblioteca Comunale piazza Garibaldi 1 San Giovanni in Persiceto

Biblioteca del Comune di Imola, via Emilia 80, Imola (Bo)

Cà Vaina - Centro Musicale Viale Saffi 50/b, Imola (Bo)

Casa accoglienza senza fissa dimora – Via Sammarina 50 Castel Maggiore 2

CASA del Paleotto, via del Paleotto, 11 -40141 Bologna

Casa della Conoscenza, via Porrettana 360, Casalecchio di Reno (Bo)

Casa della Cultura – Piazza Marconi, 5 – 40010 Sala Bolognese

Casa della Solidarietà, via del Fanciullo 6, Casalecchio di Reno (Bo)

Casa di Accoglienza Anna Guglielmi – Via Montecatone 37 – Imola

Casa per la Pace "La Filanda", via Canonici Renani 8/10, Casalecchio di Reno (Bo)

Casa Piani del Comune di Imola, via Emilia 88, Imola (Bo)

CCSVI Via San Donato, 74 – 40057 Granarolo dell'Emilia (BO)

Centro Civico di Lippo, Via Castaldini n. 2 - 40012 Calderara di Reno;

Centro Civico di Longara, Via Longarola 33/a - 40012 Calderara di Reno;

Centro Giovani - Via X settembre 1943 n.43/a - 40011 Anzola dell'Emilia

Centro Servizi Villa Tamba, via Della Selva Pescarola 26, Bologna

Centro Tutela e Ricerca Fauna Esotica e Selvatica Monte Adone Via Brento, 9 - 40037

Sasso Marconi (BO)

Cineteca di Bologna, via Riva Reno 72, Bologna

Città Metropolitana di Bologna, via San Felice 25, Bologna

Città Metropolitana di Bologna, via Zamboni 13, Bologna

Comune di Bologna, Piazza Liber Paradisus -6, 40 129 Bologna

Comune di Bologna, Via Ca' Selvatica 7, Bologna

Comune di Casalecchio di Reno, via dei Mille 9, Casalecchio di Reno (Bo)

Comune di Pianoro Centro Civico di Rastignano Via Andrea Costa, 66, 40065 Rastignano - Pianoro

Comune di Zola Predosa, Piazza della Repubblica 1, 40069 Zola Predosa (BO)

Comunità Terapeutica S.Giuseppe - Via Sammarina 12 - Castel Maggiore (BO)

Cooperativa Sociale Bologna Integrazione a marchio Anffas, via Luigi Rasi 14 , 40127 Bologna.

Cooperativa Sociale Il Pellicano, via Sante Vincenzi 36/4 – 40138 Bologna (BO)

Cooperativa Sociale Onlus "Educare e Crescere" via Paolo Costa 20, 40137 Bologna

Cooperativa sociale Santa Chiara Via Nazario Sauro, 38 – Bologna

Cooperativa Sociale Società Dolce, via Cristina da Pizzano N° 5 - 40133 Bologna

Fondazione Montecatone Onlus Via Montecatone Onlus 37 – Imola c/o Ospedale di Montecatone

Fondazione per le scienze religiose Giovanni XXIII, via S. Vitale 114, Bologna

FONDAZIONE RITIRO SAN PELLEGRINO- via Sant'Isaia 77, 40123 – Bologna

Fondazione Santa Clelia Barbieri, via Mazzini 202/2, 40046 Alto Reno terme(Bo)

Fondazione Santa Clelia Barbieri, via San Rocco 42, Vidiciatico (Bo)

Fondazione Scuola di Pace di Montesole, via San Martino 25, Marzabotto (Bo)

G.a.v.c.i. c/o "Villaggio del Fanciullo" via Scipione Dal ferro n°4, 40138 Bologna

IIPLE Via del Gomito 7 - 40127 Bologna

Il Bosco Soc. Coop. Sociale Via Montericco 5/A, 40026 IMOLA

Istituto Aldini Valeriani, via Bassanelli 9/11, Bologna

Istituto storico Parri, via Sant'Isaia 18 - Bologna

Istituzione Gian Franco Minguzzi, via San'isaia 90, 40123 Bologna

La Palazzina - Centro Multimediale Via Quaini 14, Imola (Bo)

Liceo Malpighi, via S. Isaia, 77 Bologna

Museo Cidra sulla Resistenza, via dei Mille 26, Imola

Museo Civico del Risorgimento, p.zza Carducci 5, Bologna

Museo Ebraico, via Valdonica 1/5, Bologna

Ospedale di Montecatone– via Montecatone 37 40026 Imola (BO)

Pinacoteca del Comune di Imola, via Sacchi 4, Imola (Bo)

Pronta Accoglienza Adulti San Giovanni Battista – Via Sammarina 40 Sabbiuino di Castel Maggiore

Regione Emilia Romagna, v.le Aldo Moro 21, Bologna

Regione Emilia Romagna, v.le Silvani 6, Bologna

Sala “Antichi sotterranei”, sede Municipio p.zza XX settembre 3 40024 Castel San Pietro Terme

Sala Consiliare Municipale – Piazza Marconi, n. 7 – 40012 Calderara di Reno

Sala Consiliare Municipale del Comune di Calderara di Reno, p.zza Marconi 7, Calderara di Reno (Bo);

Sala corsi - Municipio di Zola Predosa Piazza della Repubblica, 1 - 40069 Zola Predosa

Sala del Consiglio del Comune di Monte San Pietro, p.zza della Pace 4, Comune di Monte San Pietro (Bo)

Sala del Consiglio Diocesano dell'Azione Cattolica via del Monte 5 (3° piano)

Sala della Biblioteca Ragazzi, Piazza Martiri della Liberazione n.12 San Pietro in Casale

Sala eventi c/o Mediateca di San Lazzaro Via Caselle 22, 40068 San Lazzaro di Savena

Sala Ilaria Alpi presso la sede del Comune in Via Persicetana n. 226 Crevalcore

Sala Nilla Pizzi - Via 2 Agosto 1980 – 40019 Sant’Agata Bolognese

Sala proiezioni Biblioteca G. C. Croce – Piazza Garibaldi, 1 – 40017 S. Giov. in Persiceto

Sala Protezione Civile Via Salvo D'acquisto 12, 40068 San Lazzaro di Savena

Sala Riunioni AICS, 1° piano, palestra Valeria Moratello (Lunetta Gamberini), via Achille Casanova 11 Bologna

Saletta del suffragio del Comune di Medicina, via Fornasini, Medicina (Bo)

Scuola di Pace, via Lombardia 36, Bologna

Sede YouNet - Villa Pini Via del Carpentiere, 14 – 40138 Bologna

Teatro Spazio Reno, via Roma 12, 40012 Calderara di Reno

30) *Modalità di attuazione:*

In proprio presso l'ente con formatori dell'ente.

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

NO

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Come indicato nel Decreto del Capo del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale n. 160/2013 prot.13749/1.2.2 del 19/07/2013, contenente le “Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale”, i moduli del progetto formativo si attengono alle tre macroaree previste: *Valori e Identità del SC, Cittadinanza Attiva e Giovane Volontario nel sistema del S.C.*

Ai contenuti obbligatori previsti dalla normativa nazionale, il gruppo di lavoro dei formatori ed esperti degli enti ha ritenuto necessario aggiungere ulteriori moduli formativi su: valutazione dell'esperienza, dinamiche interculturali e valorizzazione delle competenze acquisite. A completamento del percorso, il gruppo classe sceglie un argomento da “approfondire” tra quelli proposti.

L'impianto metodologico del progetto formativo prevede di utilizzare la **lezione frontale** per il **45%** delle ore complessive e tecniche di **apprendimento non formale** per il restante **55%**. Per la parte di formazione frontale vengono coinvolti sia i formatori accreditati degli enti di servizio civile, competenti sul tema indicato, sia esperti esterni e “testimoni privilegiati” che possano arricchire la qualità della lezione, con il supporto di materiale informativo, bibliografie di riferimento, slide e dispense appositamente preparati.

Per la parte di formazione non formale i giovani vengono chiamati a partecipare attivamente alla discussione dell'argomento attraverso tecniche di *action learning*, esercitazioni di gruppo, simulazioni, analisi di caso, discussioni plenarie ed eventuali visite a realtà significative sia per la storia del Servizio Civile, come musei storici, sia per l'attualità” del Servizio Civile, come le sedi di alcuni particolari

progetti.

### 33) *Contenuti della formazione:*

Di seguito il programma delle diverse giornate formative con l'indicazione dei contenuti, delle scelte metodologiche e degli obiettivi di ogni modulo previsto.

#### **PROGRAMMA DETTAGLIATO**

##### **1° GIORNO (presenza degli OLP alla giornata formativa)**

Obiettivo della prima giornata è essenzialmente quello di far comprendere ai volontari l'importanza del sistema in cui sono inseriti.

Ad una spiegazione generale del COPRESC segue in particolare la presentazione del percorso di formazione generale e degli enti coinvolti.

*Solo in questa prima giornata è prevista la compresenza degli OLP per fornire un opportuno aggiornamento normativo e per attenuare la distanza che può crearsi fra la FG e la FS aiutando i giovani a comprendere l'assoluta continuità che esiste fra la FG e il loro servizio civile quotidiano.*

Vengono presentati i valori portanti e la filosofia sottostante al SC e agli enti coinvolti, nonché le regole di funzionamento del sistema con indicazione dei principali siti di riferimento (ad esempio sito della rappresentanza di SC, sito dipartimento nazionale e sito regione ER).

In questo modulo si illustrano i punti fondamentali dell'impianto normativo relativo al servizio civile, con particolare attenzione alla presentazione dei diritti e doveri.

Si presenta la Carta di impegno etico cercando di farne cogliere il senso ai volontari.

Si conclude con un momento di discussione plenaria finale, previsto per ogni giornata, che ha lo scopo di rispondere ad eventuali dubbi e raccogliere i feed back dei partecipanti rispetto alla lezione

.

#### **MODULO *L'ORGANIZZAZIONE DEL s.c. E LE SUE FIGURE* - 1 ora**

##### **OBIETTIVI**

- ILLUSTRARE GLI OBIETTIVI DEL PERCORSO DI FORMAZIONE GENERALE ALL'INTERNO DEL SC

- RICONDURRE L'ESPERIENZA PRATICA DEL VOLONTARIO AI PRINCIPI E VALORI DEL SC

##### **CONTENUTI**

- PRESENTAZIONE DEL PERCORSO DI FORMAZIONE E DEL COPRESC
- DESCRIZIONE DELLE FIGURE COINVOLTE NEL SC

***LA SENSIBILIZZAZIONE AL SERVIZIO CIVILE – 30 MNUTI***

OBIETTIVI

- AUMENTARE LA CONSAPEVOLEZZA SUL RUOLO DEL VOLONTARIO E SULLE MODALITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE

CONTENUTI

- LE ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE DEL SERVIZIO CIVILE
- LE PROPOSTE DEI VOLONTARI
- LA TESTIMONIANZA

***MODULO PRESENTAZIONE DELL'ENTE - 30 MNUTI***

OBIETTIVI

- VERIFICARE LA CONOSCENZA DEL GIOVANE RISPETTO ALL'ENTE IN CUI PRESTA SERVIZIO
- AUMENTARE LA CONSAPEVOLEZZA DELLA SCELTA PROGETTUALE ALL'INTERNO DI UN DETERMINATO ENTE

CONTENUTI

- PRESENTAZIONE DELL'ENTE DI APPARTENENZA da parte di volontari e OLP
- EVENTUALI MOTIVAZIONI CHE HANNO PORTATO ALLA SCELTA DI UN ENTE IN PARTICOLARE

***MODULO DIRITTI E DOVERI DEL VOLONTARIO DEL SERVIZIO CIVILE - 2 ore***

OBIETTIVI

- AUMENTARE LA CONSAPEVOLEZZA RISPETTO ALLE REGOLE E AL CONTESTO DEL SC

CONTENUTI

- INFORMAZIONE SUI DIRITTI E DOVERI DEI VOLONTARI (DISCIPLINA DEI VOLONTARI IN SC)

- PATTO FORMATIVO

**MODULO LA NORMATIVA VIGENTE E LA CARTA DI IMPEGNO ETICO - 1 ora**

**OBIETTIVI**

- CONOSCERE L'IMPIANTO NORMATIVO DEL SC E LE SPECIFICHE REGIONALI, CON PARTICOLARE RIGUARDO AL VALORE ETICO DEL SC

**CONTENUTI**

- SPIEGAZIONE DEI PUNTI FONDAMENTALI DELLA NORMATIVA DEL SC

- RIFLESSIONE SULL'ETICA E SUL CASO SPECIFICO DEL SC

**2° GIORNO**

In questa giornata i formatori cercano di far sperimentare ai volontari situazioni che favoriscano l'interazione tra gli stessi, al fine di costruire un'identità di gruppo partendo dalle loro aspettative per il SC.

Attraverso tecniche di cooperazione si cerca di lavorare sul gruppo, in modo da attivare dinamiche relazionali che consentano un clima d'aula ottimale.

I volontari vengono stimolati a mettersi in gioco dando una originale presentazione di sé stessi, legata alle motivazioni che li hanno portati alla scelta del SC.

Nella seconda parte si cerca di lavorare sull'aumento di consapevolezza di questa scelta ripercorrendo la storia dell'obiezione di coscienza, dedicando particolare attenzione al ruolo che le donne hanno avuto in questo processo.

Vengono spesso coinvolti testimoni privilegiati per aggiornare i contenuti e collegarli all'esperienza dei volontari.

Si conclude con un momento di discussione plenaria finale che ha lo scopo di rispondere ad eventuali dubbi e raccogliere i feed back dei partecipanti rispetto alla lezione.

**MODULO L'IDENTITA' DEL GRUPPO IN FORMAZIONE - 3 ore**

**OBIETTIVI**

- COSTRUZIONE DI UN'IDENTITÀ DI GRUPPO

#### CONTENUTI

- PRESENTAZIONE DEI VOLONTARI EVIDENZIANDO LE ASPETTATIVE SUL CORSO E SUL SC

- LA COSTITUZIONE DEL GRUPPO: DINAMICHE RELAZIONALI, COOPERAZIONE, COLLABORAZIONE

#### **MODULO DALL'OBIEZIONE DI COSCIENZA AL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE** - 2 ore

#### OBIETTIVI

- CONOSCERE LE RADICI DEL SERVIZIO CIVILE E LA STORIA DELL'OBIEZIONE DI COSCIENZA

#### CONTENUTI

- LA STORIA DELL'OBIEZIONE DI COSCIENZA E DELLA DIFESA DELLA PATRIA

- L'ISTITUZIONE DEL SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO: DALL'ESPERIENZA DELLE RAGAZZE A QUELLA DEI GIOVANI

#### **3° GIORNO**

I moduli affrontati in questa giornata si propongono di far ragionare i volontari sul concetto di patria, cercando di calarne il significato nel contesto attuale, a partire dalla sua radice costituzionale per arrivare alla vita pratica dei volontari.

Questo modulo viene realizzato all'interno di musei storici e/o della resistenza per ampliare lo sguardo sulle diverse esperienze di difesa civile.

Inoltre propone un confronto sul tema della memoria con gli operatori della scuola di Pace di Montesole.

Si conclude con un momento di discussione plenaria finale che ha lo scopo di rispondere ad eventuali dubbi e raccogliere i feed back dei partecipanti rispetto alla lezione.

#### **MODULO IL DOVERE DI DIFESA DELLA PATRIA- LA DIFESA CIVILE NON ARMATA E NON VIOLENTA** - 3 ore

#### OBIETTIVI

- COMPRENDERE IL SC COME STRUMENTO DI DIFESA DELLA PATRIA

- ANALIZZARE IL CONCETTO E LA PRATICA DELLA NON VIOLENZA

#### CONTENUTI

- DIVERSI APPROCCI AL SIGNIFICATO DI PATRIA: IDENTITÀ, CULTURA, AMBIENTE

- ESEMPI STORICI DI DIFESA CIVILE NON ARMATA E NON VIOLENTA

#### **MODULO LA FORMAZIONE CIVICA - 2 ORE**

#### OBIETTIVI

- APPROFONDIRE FUNZIONI E RUOLI DEGLI ORGANI ISTITUZIONALI

- ALLARGARE LO SGUARDO AL SISTEMA INTERNAZIONALE

#### CONTENUTI

- DICHIARAZIONE UNIVERSALE DEI DIRITTI UMANI E CARTA COSTITUZIONALE

- VALORI, PRINCIPI E REGOLE ALLA BASE DELLA CIVILE CONVIVENZA

#### **4° GIORNO**

Questa giornata si propone di presentare ai volontari le modalità di comunicazione in maniera dinamica, attraverso esposizioni di tipo frontale e diverse esercitazioni di gruppo. Il modulo cerca di presentare ai volontari la pace e le pratiche di non violenza come strumenti di inclusione. Si tenta di decostruire il concetto di conflitto, anche presentando esempi concreti di pratiche non violente.

Si cerca anche di sviluppare le capacità di ascolto attivo, tramite altre esercitazioni e role playing e, soprattutto, le capacità di problem solving che conducono al successo di un progetto.

Per questo la giornata presenta anche ai volontari come si costruisce, gestisce e valuta un progetto. Si tratta di una prima parte teorica del modulo sul lavoro per progetti, cui seguirà una parte pratica nella giornata successiva.

Si conclude con un momento di discussione plenaria finale che ha lo scopo di rispondere ad eventuali dubbi e raccogliere i feed back dei partecipanti rispetto alla lezione.

**MODULO COMUNICAZIONE INTERPERSONALE E GESTIONE DEI CONFLITTI** - 3 ore

- AUMENTARE LA CONOSCENZA DELLA MODALITÀ DI COMUNICAZIONE E LE CAPACITÀ DI ASCOLTO
- CONOSCERE I PRINCIPI E LE PRATICHE DELLA NON VIOLENZA, AUMENTANDO LE CAPACITÀ DI GESTIONE DEI CONFLITTI

CONTENUTI

- GLI ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE E LE DIFFERENTI MODALITÀ DI ASCOLTO
- LE FORME DEL CONFLITTO E LE MODALITÀ DI GESTIONE

**MODULO IL LAVORO PER PROGETTI (PRIMA PARTE)** - 2 ore

OBIETTIVI

- INQUADRAMENTO TEORICO SULLA METODOLOGIA DELLA PROGETTAZIONE E SUL LAVORO PER PROGETTI

CONTENUTI

- ELEMENTI TEORICI DEL CICLO DEL PROJECT MANAGEMENT
- MODALITÀ PRINCIPALI DELLA VALUTAZIONE DEI PROGETTI

**5° GIORNO**

La giornata è dedicata alla seconda parte del modulo sul Lavoro per progetti. Si propone di presentare ai volontari come si costruisce, gestisce e valuta un progetto. Questa attività potrà essere svolta all'interno di un particolare ente e/o sede di progetto di SC per mostrare dal vivo la gestione del lavoro per progetti.

I partecipanti vengono così stimolati a riflettere sul loro progetto a partire dai riscontri pratici forniti dalla realtà progettuale appena "toccata con mano".

Si conclude con un momento di discussione plenaria finale che ha lo scopo di rispondere ad eventuali dubbi e raccogliere i feed back dei partecipanti rispetto alla lezione.

**MODULO IL LAVORO PER PROGETTI (SECONDA PARTE)** - 4 ore

## OBIETTIVI

- AUMENTARE LA CAPACITÀ DI LAVORARE PER PROGETTI SENZA PERDERE DI VISTA IL CONTESTO GENERALE DEL SC
- COLLEGARE L'ESPERIENZA PRATICA DI SC CON IL CONTESTO VALORIALE IN CUI È INSERITA

## CONTENUTI

- RIFLESSIONE SU SINGOLI PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE
- ELEMENTI TEORICI ED ESERCITAZIONE PRATICA PER LA VALUTAZIONE DEI PROGETTI
- VISITA AD UNA PARTICOLARE REALTÀ/PROGETTO/ENTE DI SC

## **6° GIORNO**

I moduli del sesto incontro intendono far riflettere i volontari sul valore della cittadinanza attiva, con un focus particolare sulle forme di aggregazione previste dalla normativa sul Terzo Settore. Dove possibile vengono invitati rappresentanti del tessuto associativo locale ed esperti della Protezione Civile per illustrare come lavorano gli attori del non profit e come si costituiscono e gestiscono, ad esempio, Associazioni di Promozione Sociale, Organizzazioni Di Volontariato, Cooperative Sociali.

Si conclude con un momento di discussione plenaria finale che ha lo scopo di rispondere ad eventuali dubbi e raccogliere i feed back dei partecipanti rispetto alla lezione.

## **MODULO *le Forme di cittadinanza* - 3 ore**

### OBIETTIVI

- RAFFORZARE IL CONCETTO DI CITTADINANZA ATTIVA
- CONOSCERE IL MONDO DEL NON PROFIT NELLA PROVINCIA DI BOLOGNA

### CONTENUTI

- ESPERIENZE DI CITTADINANZA ATTIVA A CONFRONTO: ASSOCIAZIONISMO, COMITATI, ORGANI CONSULTIVI, PRATICHE DI CONSUMO CRITICO E COMPORTAMENTI SOSTENIBILI

- PRESENTAZIONE DELLE OPPORTUNITA' E MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE CIVILE

**MODULO *La Protezione Civile* - 1 ora**

OBIETTIVI

-CONOSCERE LE MODALITÀ OPERATIVE DELLA PROTEZIONE CIVILE

CONTENUTI

-RUOLO E FUNZIONI DELLA CONSULTA PROVINCIALE DI VOLONTARIATO DI PROTEZIONE CIVILE

**7° GIORNO**

Questa giornata propone ai volontari alcuni spunti concettuali, pratici e statistici per un uso terminologico consapevole delle parole legate all'interculturalità, nel tentativo di aumentare le capacità di interazione e relazione dei volontari. Il gruppo sarà guidato a constatare il carattere fluido del concetto di 'cultura d'appartenenza' e di 'identità' per indagare percezioni personali e stereotipi.

Si conclude con un momento di discussione plenaria finale che ha lo scopo di rispondere ad eventuali dubbi e raccogliere i feed back dei partecipanti rispetto alla lezione.

**MODULO *LAVORARE IN CONTESTI INTERCULTURALI* - 4 ore**

OBIETTIVI

- ACQUISIRE STRUMENTI DI CONOSCENZA SULLA FIGURA E SUL RUOLO DELLA MEDIAZIONE CULTURALE NELLA COSTRUZIONE DI NUOVE CITTADINANZE

- AUMENTARE LE CAPACITÀ DEI VOLONTARI DI LAVORARE IN CONTESTI INTERCULTURALI PER FAVORIRE L'INTEGRAZIONE TRA CITTADINI STRANIERI E ITALIANI

- *APPRENDERE STRUMENTI PER LA GESTIONE DEI CONFLITTI ANCHE IN UNA PROSPETTIVA INTERCULTURALE*

CONTENUTI

- PRESENTAZIONE DELLA DEFINIZIONE CONCETTUALE DEI TERMINI E

## DI ALCUNI DATI REGIONALI SULLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE

- RIFLESSIONE DI GRUPPO ED ESERCITAZIONI SUI TERMINI DI CITTADINANZA, INTERCULTURALITÀ/MULTICULTURALITÀ, CULTURA

### **8° GIORNO**

Quest'incontro è dedicato alla presentazione della Rappresentanza dei volontari in SC da parte di ex-volontari e all'elaborazione di eventuali proposte da parte del gruppo da portare all'attenzione dei delegati (regionali o nazionali).

Si conclude con la valutazione del percorso di formazione e l'individuazione, sulla base delle proposte dei giovani, degli argomenti da approfondire nella giornata conclusiva.

#### **MODULO LA RAPPRESENTANZA DEI VOLONTARI IN SC - 2 ore**

##### **OBIETTIVI**

- PRESENTARE RUOLI E FUNZIONI DELLA RAPPRESENTANZA ED ELABORARE PROPOSTE PER DELEGATI

##### **CONTENUTI**

- PRESENTAZIONI DELLE PRECEDENTI ESPERIENZE DEI DELEGATI DI SC, CON LORO COINVOLGIMENTO DIRETTO

#### **MODULO LA VALUTAZIONE DELL'ESPERIENZA di SC - 2 ore**

##### **OBIETTIVI**

- RACCOGLIERE LE OSSERVAZIONI DEI VOLONTARI PER UNA VISIONE COSTRUTTIVA DEL PERCORSO

##### **CONTENUTI**

- ANALIZZARE DIVERSI ASPETTI DELL'ESPERIENZA DI SERVIZIO CIVILE: RAPPORTO CON L'ENTE, FORMAZIONE, ATTIVITÀ PRATICA ECC.

### **9° GIORNO**

#### **MODULO DI APPROFONDIMENTO - 4 ore**

Giornata di approfondimento sia teorico che pratico su argomenti concordati con il gruppo durante la valutazione.

## **10° GIORNO**

Questa giornata è dedicata a orientare i volontari sulle possibilità di proseguire l'esperienza di cittadinanza in altri ambiti (volontariato, associazionismo, training internazionali, campi di lavoro ecc.) e a valorizzare le competenze acquisite per un futuro inserimento professionale (cv europeo, linkedin, referenze degli enti, portali e bandi ecc.).

### ***MODULO RICONOSCIMENTO E VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE*** – 3 ORE

#### **OBIETTIVI**

- CREAZIONE DI UN DOCUMENTO CHE POSSA IDENTIFICARE E RICONOSCERE LE COMPETENZE ACQUISITE DURANTE IL PERCORSO DI SERVIZIO CIVILE
- PRESENTAZIONE DEI NUOVI STRUMENTI EUROPEI PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI INFORMARLI (YOUTH PASS, EUROPASS ECC.)

#### **CONTENUTI**

- LAVORI INDIVIDUALI E DI GRUPPO PER L'AUTOVALUTAZIONE DELLE COMPETENZE CHIAVE (1. Comunicazione nella lingua madre; 2. Comunicazione nelle lingue straniere; 3. Competenza matematica e competenze di base nella scienza e nella tecnologia; 4. Competenza informatica; 5. Apprendere ad apprendere; 6. Competenze sociali e civiche; 7. Spirito di iniziativa e imprenditorialità; 8. Consapevolezza ed espressione culturale)

### ***MODULO ORIENTAMENTO POST SERVIZIO CIVILE – 2 ORE***

#### **OBIETTIVI**

- FAVORIRE L'IMPEGNO CIVICO DEI GIOVANI
- AGEVOLARE L'INSERIMENTO LAVORATIVO

#### **CONTENUTI**

- ESEMPI ED ESPERIENZE DI CITTADINANZA ATTIVA

- ANALISI DI STRUMENTI E CANALI PER LA RICERCA ATTIVA DEL LAVORO

**PERCORSO DI FORMAZIONE GENERALE PER VOLONTARI DI SERVIZIO CIVILE -  
PROGRAMMA 2016**

1° giorno	2° giorno	3° giorno	4° giorno	5° giorno	6° giorno	7° giorno	8° giorno	9° giorno	10° giorno
<p><b>Modulo:</b> Presentazione dell'ente - 1 ora</p> <p><b>Modulo:</b> L'organizzazione del SC e le sue figure - 1 ora</p> <p><b>Modulo:</b> Diritti e doveri del volontario di servizio civile - 2 ore</p> <p><b>Modulo:</b> la normativa vigente e la carta di impegno etico - 1 ora</p> <p>(Presenza OLP)</p>	<p><b>Modulo:</b> L'identità del gruppo in formazione e patto formativo - 3 ore</p> <p><b>Modulo:</b> dall'obiezione di coscienza al servizio civile - 2 ore</p>	<p><b>Modulo:</b> il dovere di difesa della patria - La difesa civile non armata e non violenta - 3 ore</p> <p><b>Modulo:</b> la formazione civica - 2 ore</p>	<p><b>Modulo:</b> comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti - 3 ore</p> <p><b>Modulo:</b> il lavoro per progetti - 2 ore</p>	<p><b>Modulo:</b> il lavoro per progetti - 4 ore</p>	<p><b>Modulo:</b> le forme di cittadinanza - 3 ore</p> <p><b>Modulo:</b> la protezione civile - 1 ora</p>	<p><b>Lavorare in contesti interculturali:</b> approcci, strumenti e parole della mediazione - 4 ore</p>	<p><b>Modulo:</b> la rappresentanza dei volontari in SC - 2 ore</p> <p><b>Valutazione percorso di FG-</b> 2 ore</p>	<p><b>Approfondimento</b> di uno o più argomenti dei moduli precedenti, a scelta del gruppo - 4 ore</p>	<p><b>Modulo:</b> riconoscimento e valorizzazione delle competenze - 3 ore</p> <p><b>Modulo:</b> Orientamento post SC - 2 ore</p>
<b>5 ore</b>	<b>5 ore</b>	<b>5 ore</b>	<b>5 ore</b>	<b>4 ore</b>	<b>4 ore</b>	<b>4 ore</b>	<b>4 ore</b>	<b>4 ore</b>	<b>5 ore</b>
3 ore Lezione frontale	2 ore Lezione frontale	2 ore Lezione frontale	3 ore Lezione frontale	2 ore Lezione frontale	2 ore Lezione frontale	2 ore Lezione frontale	1 ora Lezione frontale	2 ore Lezione frontale	1 ora Lezione frontale
2 ore Dinamiche non formali	3 ore Dinamiche non formali	3 ore Dinamiche non formali	2 ore Dinamiche non formali	2 ore Dinamiche non formali	2 ore Dinamiche non formali	2 ore Dinamiche non formali	3 ore Dinamiche non formali	2 ore Dinamiche non formali	4 ore Dinamiche non formali



34) *Durata:*

**Il corso di formazione generale dura 45 ore. suddivise in 10 giornate formative.**

Durante il corso sono previste, oltre a tutti i moduli presenti nelle *Linee Guida*, 30 minuti per la presentazione delle attività di sensibilizzazione congiunta, 4 ore sui temi della mediazione interculturale, 3 ore di valutazione dell'esperienza di formazione generale nel contesto del servizio civile e 5 ore sulla valorizzazione degli apprendimenti e delle competenze acquisiti tramite il SC (come CV europeo, Youthpass, Europass).

Una giornata viene inoltre dedicata all'approfondimento di uno o più argomenti trattati precedentemente, sulla base delle particolari esigenze e richieste del gruppo classe.

**Il percorso formativo si articola in 10 incontri. Ogni incontro dura 4 o 5 ore. I primi 8 incontri si svolgono in un arco temporale di 4-5 mesi e vengono erogati entro e non oltre il 180° giorno dall'avvio del progetto. Gli ultimi 2 incontri vengono svolti tra il 210° ed entro e non oltre il 270° giorno dall'avvio del servizio.**

## Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) *Sede di realizzazione:*

Presso la sede della Biblioteca Salaborsa via Ugo Bassi 2 BOLOGNA

36) *Modalità di attuazione:*

La formazione specifica è effettuata **in proprio presso l'ente, con formatori dell'ente** in possesso delle competenze, titoli ed esperienze specifiche. Il modulo 10 "Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile" sarà realizzato con la metodologia della formazione a distanza, utilizzando l'ambiente on line del sistema SELF della Regione Emilia-Romagna. Tale modulo sarà erogato entro i primi 90 giorni.

L'ente si impegna a realizzare il 70% della formazione entro i primo 90 giorni di attuazione del progetto e il restante 30% entro i primi 270 giorni.

In particolare i moduli 4 "La gestione dell'inventario" e il modulo 7 "La promozione della biblioteca" (di seguito descritti) verranno effettuati

dopo i primi 90 giorni (ma entro i 270) poiché la complessità degli strumenti e dei contenuti che toccano richiede che il volontario abbia già maturato una certa consapevolezza delle attività della biblioteca.

La finalità della formazione sarà costruita in relazione alla tipologia di impiego dei volontari per permettere di meglio confrontarsi con ruoli, funzioni e mansioni all'interno del progetto

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

Mod.1,2- SILVIA MASI nata a Bologna l'11.08.1970  
Mod. 3,4,5 - ANTONIO CICCARONE nato a Tricase (LE) l'11.06.1970  
Mod.6- MARIACHIARA CORAZZA nata a Bologna il 19.06.1958  
Mod.7-LIU PALMIERI nata a Novara il 06.12.1977  
Mod.8-ANNALISA ZANDONELLA nata a Bologna il 22 luglio 1964

Si allegano i curriculum

38) *Competenze specifiche del/i formatore/i:*

Mod.1- **INTRODUZIONE GENERALE ALLA BIBLIOTECA**  
Mod.2- **IL RAPPORTO CON GLI UTENTI DELLA BIBLIOTECA E CON I COLLEGGHI: RUOLI E COMPETENZE**

Docente: SILVIA MASI,

- ✓ dal 2005 Responsabile del Servizio Prestito sez adulti
- ✓ dal 2007 Resp.del Progetto Multicultura e utenze speciali della Biblioteca,
- ✓ dal 1° aprile 2015 Resp. UI Biblioteca Salaborsa

*Si occupa del coordinamento di tutte le attività della biblioteca ed in particolare della definizione del piano delle attività in accordo con gli organi di direzione e di coordinamento politico. Sovrintende all'allocazione delle risorse e del personale, definisce gli obiettivi, effettua il monitoraggio delle performance e la comunicazione dei risultati.*

- ✓ Laurea in Storia ind. Contemporaneo

Si allega curriculum

Mod.3- **COMPETENZE INFORMATICHE DI BASE, E PROGRAMMA DI GESTIONE SEBINA ON LINE, UTILIZZO DELLA TECNOLOGIA RFID IN BIBLIOTECA, PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO**

Mod.4 **LA GESTIONE DELL'INVENTARIO**

Mod.5 **IL SERVIZIO DI REFERENCE, L'USO DEL CATALOGO, I SERVIZI PERSONALI**

Docente: ANTONIO CICCARONE,

- ✓ Dal 2005 Resp.Ufficio Sviluppo Tecnologico e Servizi Digitali,
- ✓ Dal 2012 resp.UO Servizi al Pubblico

*Sovrintende alla gestione della rete internet e alle apparecchiature tecnologiche, ai servizi digitali e a progetti innovativi, rappresenta*

*Biblioteca Salaborsa all'interno della Commissione Tecnico-Bibliotecaria del Polo Bolognese, nel giugno 2008 ha partecipato al corso per formatori Sebina OpenLibrary di cui si allega certificazione al curriculum, e tenuto di conseguenza dei corsi di formazione ai colleghi, ha varie esperienze di docenza, fa parte dello staff di direzione. E' capo-progetto per l'implementazione in biblioteca della tecnologia RFID.*

*Coordina e gestisce il servizio di prestito, iscrizioni e prima accoglienza, coordina l'interazione con la cooperativa di ausiliari che ha in appalto il servizio di prestito e ricollocazione, fa parte del Gruppo per la revisione del Regolamento di Prestito del Polo Provinciale, è referente del servizio di reference*

Si allega curriculum e certificazione corso formatore Sebina-on-line

#### **Mod.6 – IL PATRIMONIO DELLA BIBLIOTECA: LE RISORSE DOCUMENTALI, MULTIMEDIALI E DIGITALI, LO SVILUPPO E LA GESTIONE DELLA COLLEZIONE**

Docente: MARIACHIARA CORAZZA,

- ✓ Dal 2009 Resp. Servizio Reference della Biblioteca,
  - ✓ Dal 2012 Resp. UO Gestione e Sviluppo delle Collezioni
- Coordina e gestisce la selezione, gestione e revisione della collezione di risorse compresa la catalogazione e lo scarto, comprese le banche dati on-line, di materiali di reference-consultazione, ha redatto la Carta delle Collezioni, ha alcune esperienze di docenza, fa parte dello staff di direzione*
- ✓ Laurea in Storia ind. Moderno

Si allega curriculum

#### **Mod.7 – LA PROMOZIONE DELLA BIBLIOTECA**

Docente: LIU PALMIERI,

- ✓ bibliotecaria dell'Ufficio Comunicazione della Biblioteca
- ✓ *Coordina e gestisce le attività di promozione e comunicazione della biblioteca, l'adeguamento della segnaletica, la realizzazione di iniziative e campagne comunicative, coordina la redazione della newsletter e del sito web della biblioteca, fa parte dello staff di direzione e ha alcune esperienze di docenza.*
- ✓ Laurea in Discipline della Comunicazione

Si allega curriculum

#### **Mod.8: LA FORMAZIONE NON FORMALE IN BIBLIOTECA, IL RAPPORTO CON LE ASSOCIAZIONI**

Docente: ANNALISA ZANDONELLA,

- ✓ Responsabile dei Progetti Speciali della Biblioteca
- ✓ *Coordina e organizza i progetti rivolti ad utenze speciali (detenuti, bassa scolarità, stranieri) in collaborazione con associazioni e volontari, in particolare nell'ambito della formazione non formale (apprendimento linguistico e informatico) ha diverse esperienze di docenza tra cui docenze universitarie, fa parte dello staff di direzione*
- ✓ Laurea in Sociologia

Si allega curriculum

**MODULO 9: FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEI VOLONTARI NEI PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE"**

Realizzato con la metodologia della formazione a distanza, utilizzando l'ambiente on line del sistema SELF della Regione Emilia-Romagna

Docenti: Online Regione

*39) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Si prevedono i seguenti momenti:

- ✓ lezioni frontali
- ✓ formazione on-line (piattaforma SELF- formazione informazione sui rischi connessi all'impiego di volontari del servizio civile in biblioteca)
- ✓ distribuzione materiali informativi
- ✓ esercitazioni pratiche
- ✓ osservazione
- ✓ visita a servizi esterni alla biblioteca
- ✓ verifiche

l'intento è quello di garantire un reale coinvolgimento e un attivo ed efficace apprendimento da parte dei volontari che sarà monitorato con appositi incontri come previsto nella voce 42

*40) Contenuti della formazione:*

**Mod.1- INTRODUZIONE GENERALE ALLA BIBLIOTECA**

Obiettivo del modulo: rendere consapevoli i volontari della natura del servizio in cui andranno ad intervenire: come è organizzato;

- ✓ La mission della biblioteca,
- ✓ i servizi disponibili per il pubblico,
- ✓ le regole d'accesso
- ✓ le regole di comportamento per il pubblico e per gli operatori
- ✓ le principali criticità

al termine visita guidata della biblioteca (servizi) e verifica della corretta comprensione dei contenuti;

Docente: Silvia Masi

Durata: 2 ore + visita guidata della biblioteca (1 ora)

**Mod.2 IL RAPPORTO CON GLI UTENTI DELLA BIBLIOTECA E CON I COLLEGHI: RUOLI E COMPETENZE**

Obiettivo del modulo: rendere i volontari consapevoli dei diversi ruoli di chi lavora in biblioteca e dei referenti a cui rivolgersi in caso di difficoltà, procedure di sicurezza ed emergenza;

- ✓ l'organizzazione comunale
- ✓ i bibliotecari
- ✓ il personale ausiliario
- ✓ la sorveglianza

- ✓ l'addetto alla sicurezza e manutenzione degli impianti

Al termine del modulo visita guidata del percorso di evacuazione con segnalazione delle uscite di sicurezza, presentazione agli operatori di sorveglianza

Docente: Silvia Masi

Durata: 2 ore + visita guidata della biblioteca (spazi) (1 ora)

### **Mod.3- COMPETENZE INFORMATICHE DI BASE, E PROGRAMMA DI GESTIONE SEBINA ON LINE, UTILIZZO DELLA TECNOLOGIA RFID IN BIBLIOTECA, PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO**

Obiettivo del modulo: rendere i volontari capaci di usare un programma di scrittura e saper compilare una tabella excel visualizzare e comprendere la scheda anagrafica degli utenti, di registrare un prestito ed un rientro, di registrare e rientrare un prestito interbibliotecario, di fare una prenotazione ed una proroga di un prestito;

- ✓ come redigere un documento in word per windows
- ✓ come riempire i campi di un foglio excel
- ✓ SOL:funzione iscrizione (base)
- ✓ SOL:funzione controllo situazione utenti,
- ✓ SOL:funzione prestito/restituzione,
- ✓ SOL:funzione prestito interbibliotecario,
- ✓ SOL:funzioni proroghe e prenotazioni
- ✓ RFID: uso delle apparecchiature per il prestito, la restituzione, la taggatura e il controllo inventariale

Al termine del modulo prova pratica del gestionale SOL e delle apparecchiature RFID.

Docente: Antonio Ciccarone

Durata: 10 ore

### **Mod.4 LA GESTIONE DELL'INVENTARIO**

Obiettivo del modulo: rendere i volontari capaci di fare autonomamente il controllo inventariale di alcune sezioni e comprenderne l'utilità;

- ✓ lo scarico dei dati da Sebina on Line
- ✓ la verifica a scaffale con lettori RFID
- ✓ le query con Acces
- ✓ il confronto dei due files
- ✓ la ricerca a scaffale
- ✓ l'inserimento a catalogo dello stato di irreperibili e deteriorati

Al termine del modulo prove pratiche al pc e a scaffale

Docente: Antonio Ciccarone

Durata: 3 ore

### **Mod.5 IL SERVIZIO DI REFERENCE, L'USO DEL CATALOGO, I SERVIZI PERSONALI**

Obiettivo del modulo: far comprendere ai volontari la specificità delle risorse informative della biblioteca, l'organizzazione del servizio ai banchi informazione, renderli capaci di fare una ricerca bibliografica di base e di dare informazioni orientative;

- ✓ la relazione con l'utenza
- ✓ la funzione dei diversi punti informazione
- ✓ il catalogo della biblioteca (OPAC): come si fa una ricerca
- ✓ quando riorientare le richieste degli utenti e dove

- ✓ il reference telefonico e on-line
- ✓ le banche dati (base)

Al termine del modulo prova pratica di ricerca bibliografica e di accoglienza di alcuni utenti.

Docente: Antonio Ciccarone,

Durata: 6 ore

#### **Mod.6 – IL PATRIMONIO DELLA BIBLIOTECA: LE RISORSE DOCUMENTALI, MULTIMEDIALI E DIGITALI, LO SVILUPPO E LA GESTIONE DELLA COLLEZIONE**

Obiettivo del modulo: far comprendere ai volontari la specificità del patrimonio della biblioteca e delle sue politiche di gestione;

- ✓ La "Carta delle collezioni",
- ✓ MLOL
- ✓ le procedure di acquisto,
- ✓ il trattamento del materiale,
- ✓ la collocazione del materiale (classificazione Dewey),
- ✓ principali criticità

Al termine del modulo visita guidata alla biblioteca (collezioni) e verifica della corretta comprensione dei contenuti;

Docente: Maria Chiara Corazza

Durata: 10 ore

#### **Mod.7 – LA PROMOZIONE DELLA BIBLIOTECA**

Docente: LIU PALMIERI,

Obiettivi del modulo: rendere consapevoli i volontari delle modalità di comunicazione che la biblioteca adotta nei confronti del pubblico e degli obiettivi che persegue;

- ✓ il sistema di identità visiva,
- ✓ i diversi canali, strumenti, piattaforme, media, linguaggi utilizzati
- ✓ dialogare, ascoltare e far partecipare l'utente - reale, virtuale e potenziale
- ✓ promuovere la biblioteca i suo servizi e le sue risorse.

Al termine del modulo prova pratica di inserimento notizie sul gestore del sito e verifica della corretta comprensione dei contenuti

Docente: Liù Palmieri

Durata: 6 ore

#### **Mod.8: LA FORMAZIONE NON FORMALE IN BIBLIOTECA, IL RAPPORTO CON LE ASSOCIAZIONI**

Obiettivo del modulo: far comprendere ai volontari il ruolo della biblioteca nei processi di empowerment dei cittadini, in particolare di quelli con situazioni di partenza svantaggiata, in età adulta e perciò particolarmente interessati a situazioni di formazione non formale;

- ✓ il progetto di prestito con il carcere: storia , soggetti coinvolti, modalità di attuazione,
- ✓ l'attività dei facilitatori informatici,
- ✓ l'apprendimento linguistico in biblioteca: i corsi di italiano per

- stranieri e il progetto Scioglilingua,
- ✓ i progetti di alternanza scuola/lavoro,
  - ✓ la narrazione interculturale,
  - ✓ il rapporto con le associazioni e il mondo del volontariato.

Durante il modulo i volontari parteciperanno ad alcune delle attività descritte, conosceranno i volontari e i loro utenti. Al termine verifica della corretta comprensione dei contenuti;

Docente: Annalisa Zandonella

Durata: 10 ore

**MODULO 9: FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI  
CONNESSI ALL'IMPIEGO DEI VOLONTARI NEI PROGETTI DI  
SERVIZIO CIVILE"**

Realizzato con la metodologia della formazione a distanza, utilizzando l'ambiente on line del sistema SELF della Regione Emilia-Romagna

Durata: 4 ore

Docenti: Online Regione

41) *Durata:*

51 ore + corso on-line della durata di circa 4 ore

## Altri elementi della formazione

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

Il monitoraggio del percorso di formazione generale dei volontari di servizio civile intende essere strumento per valutare la qualità e l'efficacia del progetto formativo, al fine di evidenziarne gli elementi di criticità e i punti di forza.

Per rispondere con maggiore efficacia all'obiettivo del *monitoraggio di qualità*, fissato dalla circolare del 28 gennaio 2014 sul "Monitoraggio del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale sulla formazione generale dei volontari in servizio civile nazionale", il CO.PR.E.S.C. potrà avvalersi del supporto scientifico e della supervisione dell'associazione *Come Pensiamo - Etnografia e Formazione* in virtù della convenzione stipulata.

Ecco in dettaglio il percorso di monitoraggio della formazione generale:

- Incontro di monitoraggio iniziale: prima dell'avvio dei corsi viene organizzato un incontro di programmazione del tavolo di lavoro dei formatori ed esperti degli enti per definire modalità di attuazione e coordinare gli interventi.
- Incontro di monitoraggio finale: riunione in plenaria per valutare e riprogettare il percorso di formazione generale alla luce di tutti i contributi raccolti.

A queste attività si aggiungono ulteriori strumenti di valutazione:

- Il punto di vista dei volontari: in ogni corso, con il supporto di un esperto, i volontari si confrontano per analizzare il percorso di formazione generale, il rapporto con l'ente e le attività svolte all'interno del Modulo formativo sulla Valutazione dell'esperienza di Servizio Civile.
- Il punto di vista degli enti: il Referente dei volontari, in collaborazione con l'esperto del monitoraggio, inserisce osservazioni sul percorso di formazione generale nel report finale del piano di monitoraggio interno del progetto.
- Eventuale Tutor d'aula (tirocinante universitario), qualora sia presente, questa figura permette di approfondire tre aspetti del monitoraggio, in quanto può:
  - osservare le dinamiche relazionali e il clima d'aula all'interno del gruppo classe;
  - curare il processo di valutazione, attraverso la distribuzione, spiegazione, raccolta di apposite schede di valutazione giornaliera.
  - Redigere un report finale, volto in particolare ad evidenziare le criticità e le positività emerse dal lavoro, nonché delle proposte di possibili miglioramenti.

(Il ruolo di tutor può essere ricoperto da un tirocinante dell'università e coadiuvato dal dell'associazione *Come Pensiamo - Etnografia e Formazione* per una consulenza scientifica nella stesura del report finale).

Il Co.Pr.E.S.C. raccoglie tutti i contributi che possono essere utilizzati per

l'elaborazione della mappa del valore.

**Piano di monitoraggio interno della Formazione Specifica:**

Si prevede un percorso di valutazione in itinere durante tutto il percorso formativo attraverso un rapporto costante tra OLP, formatori, volontari.

Durante ciascun modulo, i formatori potranno effettuare domande a ciascun volontario per valutare il livello di comprensione e condivisione dello spirito del servizio in relazione alle aspettative specifiche dei volontari per ciascuna attività del progetto, anche attraverso eventuali colloqui e approfondimenti individuali

Al termine di ciascun modulo verrà distribuito ai volontari un questionario orientato a valutare il livello di acquisizione e comprensione di nuove conoscenze, oltre al grado di motivazione a proseguire nell'attività intrapresa e il livello di percezione della coerenza tra formazione e obiettivi di progetto.

**ad inizio corso**

**strumenti:**

1. Colloquio valutativo per raccogliere dati sul livello delle conoscenze dei volontari e sulle motivazioni personali

**Indicatori:**

motivazioni espresse; conoscenze effettive

**soggetti coinvolti:**

volontari in servizio civile  
OLP  
formatori specifici

**In itinere**

**strumenti:**

2. Esecuzione di semplici compiti pertinenti al modulo di formazione svolto, sotto la supervisione del formatore per verificare il livello di apprendimento dei contenuti e nozioni;
3. Colloqui singoli tra OLP e volontari per valutare e verificare la singola situazione personale in termini di bisogni/criticità emersi durante la fase di apprendimento;
4. incontri singoli tra OLP, e formatori per condividere bisogni, criticità, punti di forza/debolezza emersi durante i colloqui singoli e di gruppo con i volontari e al bisogno ricalibrare la proposta formativi;

**Indicatori:**

verifica delle competenze apprese

valutazione della motivazione del singolo

**soggetti coinvolti:**

volontari in servizio civile

OLP

Formatori specifici

**A fine corso**

**strumenti:**

5. Questionario di fine modulo finalizzato a verificare le conoscenze apprese e a rilevare il livello di gradimento dell'intera formazione sia rispetto alle aspettative che all'efficacia della didattica;
6. Schede di valutazione finale per ogni singolo modulo formativo, finalizzata a raccogliere elementi utili a valutare l'attinenza dei contenuti con i bisogni formativi, il livello di interesse, l'efficacia della comunicazione e degli strumenti utilizzati;
7. Colloqui di gruppo tra OLP e volontari, tra OLP e formatori dei singoli moduli, per raccogliere valutazioni sull'andamento del percorso formativo a metà corso;
8. Focus group per condividere quanto emerso dai questionari

**Indicatori:**

verifica delle conoscenze apprese

valutazione dell'intero percorso formativo, di bisogni, criticità, punti di forza emersi

**Soggetti coinvolti:**

volontari in servizio civile

OLP

Formatori specifici

Data

Il Responsabile legale dell'ente /

Il Responsabile del Servizio civile nazionale dell'ente