

(Allegato 1)

SCHEMA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IN ITALIA

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

 Università degli Studi di Palermo
Hotel de France, Piazza Marina, 1 – 90133 Palermo Tel. 091/ 238.93645-93646 Fax 091/238.60702; e-mail: serviziocivile@unipa.it - http://www.unipa.it/serviziocivile - serviziocivile.unipa.pa@pa.postacertificata.gov.it
Notizie aggiuntive per i candidati: Le modalità di partecipazione, di candidatura, le date delle selezioni e fasi successive, verranno pubblicate all'URL sopra indicata e, per quanto di competenza, all'Albo generale di Ateneo. Al fine di evitare errori procedurali, solo gli uffici del “Settore servizio civile nazionale all'Università” presso l'ex Hotel De France, Piazza Marina, 1, sono abilitati a fornire informazioni o chiarimenti in merito alle procedure connesse al SCN. Solo per gravi e giustificati motivi può essere differita la data fissata per i colloqui. In ogni caso la domanda va presentata al Settore Servizio Civile Nazionale dell'Università di Palermo prima della data fissata per il colloquio. Non saranno tenute in considerazione le domande pervenute successivamente. E' richiesto ai candidati almeno un diploma di scuola media superiore. Le modalità di svolgimento del colloquio e i criteri di valutazione sono riportati sul nostro sito all'indirizzo www.unipa.it/serviziocivile .

2) *Codice di accreditamento:*

NZ00648

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Regionale – Sicilia

III

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

Marketing e comunicazione: verso i servizi di qualità nelle biblioteche dell'Ateneo di Palermo
--

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:*

Il progetto di quest'anno prende, parzialmente, il titolo dal 2° convegno sul SCN, "Le buone prassi: verso un servizio civile nazionale di qualità", organizzato il 29 e 30 settembre 2008 dal Settore Servizio civile nazionale all'Università. In quella occasione ho presentato la relazione "In cammino verso la qualità. Bilanci e valutazioni".

Di fatto si è trattato di un cammino abbastanza lungo ma efficace che ci ha visti impegnati, dal 2007 al 2010, in un triplice obiettivo: ampliare le ore di apertura, rafforzare i servizi erogati sia in termini quantitativi che qualitativi, graduale progressivo incremento degli utenti con conseguente fidelizzazione degli stessi.

Motivi diversi ci hanno convinto, ancora una volta, ad impiegare gli strumenti della comunicazione e del Marketing, leve strategiche, che, applicate come risorse nelle biblioteche, con le operazioni di *analisi, pianificazione e controllo*, hanno come obiettivo comune **la soddisfazione dell'utente** e, tra questi:

1) la convinzione che la c.d. paperless society, società senza libri, da alcuni invocata, la biblioteca strumentale, incorporea, con risorse fluide e transitorie, la fredda pagina del Web, con rapporti assolutamente spersonalizzati, non potrà mai dare la stessa sensazione che un lettore può avere sfogliando le pagine di un libro o di una rivista e/o relazionandosi con il bibliotecario, mediatore di conoscenza, sempre pronto ad aiutarlo nella ricerca;

2) i lusinghieri e confortanti risultati raggiunti con il progetto "il Marketing in Biblioteca", come evidenziato dalle relazioni mensili dei volontari e degli OLP, dagli incontri periodici con i tutor, le sollecitazioni degli stessi OLP impegnati nelle 12 Biblioteche centrali di Facoltà e nelle 6 Biblioteche di Dipartimento

3) il convincimento che la qualità è un fatto culturale e, pertanto, non si può mai dire di avere completato il cammino per raggiungerla.

Trattandosi di un marketing di tipo strategico e, come tale, continuato nel tempo e a lungo termine, si è ritenuto opportuno, accettando anche le esortazioni degli Operatori Locali di progetto, riproporre lo stesso progetto, corredato da opportune modifiche, integrazioni ed adattamenti volendo proseguire il nostro percorso verso la qualità, credendo nella bontà del progetto e negli obiettivi prefissati.

Grazie ai volontari in SCN che hanno preso parte ai nostri precedenti progetti riguardanti le biblioteche, l'Università di Palermo, rivolgendo l'attenzione al di fuori del proprio contesto e cercando modelli con cui confrontarsi e buone prassi da potere introdurre, è riuscita a:

- aumentare le ore di apertura,
- incrementare i servizi erogati all'utenza principalmente studentesca,
- fidelizzare gli utenti trasformandoli in clienti abituali.

La stessa esperienza, ripetuta nei diversi progetti che si sono succeduti, ha permesso ai volontari in SCN di relazionarsi e confrontarsi con operatori di biblioteche extra universitarie con reciproco scambio di esperienze e conoscenze.

E questo, ovviamente, ha una ricaduta positiva sulla variegata utenza delle nostre biblioteche, che, nella totalità, pur essendo biblioteche specialistiche, svolgono in ogni caso, la funzione di biblioteche di pubblica lettura e, pertanto, sono aperte indistintamente a tutte le tipologie di utenza, accademica-universitaria e non, quindi a servizio della comunità e a supporto del bene comune della tutela del patrimonio culturale.

Obiettivo principale è stato e resta quello di semplificare l'accesso alle risorse bibliografiche e documentali e di valorizzare la risorsa culturale rappresentata dai libri, risorsa preziosa ed insostituibile della conoscenza anche in presenza di quelle tecnologie che consentono a livello informatico, con l'uso della rete internet e degli altri strumenti multimediali, il recupero delle informazioni.

Grazie ai precedenti progetti, tutte le strutture bibliotecarie dell'università di Palermo coinvolte, **applicando** indistintamente a tutti i cittadini, senza distinzione di lingua, di razza o di religione, **i principi di equità, di accesso alla conoscenza, di accesso alla informazione, di democrazia, e segmentando**, ove possibile, l'erogazione dei servizi stessi per particolari tipologie di utenti come, per esempio, i laureandi, i ricercatori, e gli studiosi in generale, hanno reso fruibile il patrimonio documentale posseduto dalle dodici facoltà e dai numerosi dipartimenti., patrimonio ammontante ad oltre un milione di volumi con più di trecentomila abbonamenti cartacei. E' questo un esempio di pratica del principio costituzionale della solidarietà sociale, nella sua espressione tesa a garantire equità nella fruizione dei servizi pubblici e pari opportunità per tutti i cittadini.

Per meglio descrivere l'area di intervento e il contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto anche con riferimento a situazioni definite e a indicatori misurabili e ai fini della identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto si descrive di seguito il contesto della realtà locale in cui il progetto va ad inserirsi:

rappresentazione del bacino massimo di potenziale utenza

Tavola: Popolazione residente di 15 anni e più per iscrizione ad un corso regolare di studi - Sicilia (dettaglio provinciale) – Censimento ISTAT – Il mancato svolgimento di uno dei compiti inficia il raggiungimento degli obiettivi e, pertanto, tutti i compiti dovranno essere svolti da tutti i volontari **dati 2007.**

PROVINCE	Iscrizione ad un corso regolare di studi		
	Persone che sono iscritte ad un corso regolare di studi	Persone che non sono iscritte ad un corso regolare di studi	Totale
Trapani	30.969	324.098	355.067
Palermo	94.842	923.183	1.018.025
<i>di cui: comune di Palermo</i>	56.820	509.796	566.616
Messina	54.265	506.387	560.652
<i>di cui: comune di Messina</i>	21.609	191.056	212.665
Agrigento	32.970	338.316	371.286
Caltanissetta	20.584	203.758	224.342
Enna	13.655	133.542	147.197
Catania	83.372	781.416	864.788
<i>di cui: comune di Catania</i>	24.744	236.865	261.609
Ragusa	21.225	223.626	244.851
Siracusa	31.972	299.477	331.449
Sicilia	383.854	3.733.803	4.117.657

Tavola: Popolazione residente di 15 anni e più per classi di età da 15 a 29 anni - (dettaglio provinciale Sicilia occidentale) - Censimento ISTAT – dati 2007.

PROVINCE / CLASSI ETA'	15-19	20-24	25-29
Agrigento	28.849	30.981	33.121
Caltanissetta	18.343	19.021	20.242
Enna	11.519	11.787	12.654
Palermo	82.534	87.725	92.553
<i>di cui: comune di Palermo</i>	46.914	49.732	51.977
Trapani	26.159	28.574	31.392
TOTALE	214.318	227.820	241.939

Le biblioteche dell'Ateneo palermitano hanno un proprio bacino di utenza stabile di 52.134 studenti iscritti all'Università di Palermo di cui 1.046 stranieri, che rappresentano i destinatari principi del progetto. Nell'anno 2010 si sono laureati 7.478 studenti la maggior parte dei quali, almeno in fase iniziale, continueranno a fruire dei servizi erogati dalla nostra università.

Dai dati forniti dall'Area dell'organizzazione delle risorse umane dell'università degli studi di Palermo e aggiornati al 1° gennaio 2011, potenzialmente, oltre agli studenti, risultano essere destinatari secondari del progetto 488 professori di prima fascia, ordinari e straordinari, 502 professori associati, 5 docenti a contratto, 5 assistenti di ruolo ad esaurimento, 795 ricercatori, 8 ricercatore a tempo definito, 41 collaboratori linguistici per un totale complessivo di 1.844 unità.

Risultano, altresì, interessati, 1843 unità di personale tecnico amministrativo appartenenti all'area amministrativa, amministrativa gestionale, biblioteche, medico odontoiatrica e socio sanitaria, servizi generali e tecnici, socio sanitaria, tecnica, tecnico scientifica ed elaborazione dati per un totale complessivo di 3.687

La dirigenza è costituita da 8 unità di cui 5 a contratto. Tra operatori a tempo determinato e a tempo indeterminato, sono oltre 222 le unità di personale che prestano la loro attività nelle biblioteche. Secondo l'ultimo rilevamento al 31/12/2009 del Settore monitoraggio delle biblioteche ed emeroteca virtuale afferiscono alla nostra Università 16 centri interdipartimentali, 12 Facoltà, 32 dipartimenti, 2 Poli Didattici 102 plessi biblioteche universitarie (a fronte delle 39 biblioteche extrauniversitarie presenti a Palermo).

Considerando infine che le biblioteche universitarie svolgono anche il ruolo suddetto di pubblica lettura, beneficiari dell'intervento progettuale saranno indistintamente tutti i cittadini.

I dati che seguono posso ulteriormente dare una rappresentazione dell'area nella quale si va ad operare con il progetto di SCN

<i>Rilevazione sulle biblioteche di Ateneo - dati al 31.12.2010 – Valori Aggregati</i>	
Posti lettura	3.662
p.c. disponibili al pubblico	279
Monografie (libri moderni, antichi,manoscritti)	1.450.364
Annate di periodici	339.553
Totale patrimonio documentale	1.816.314
acquisizioni	28.151
Abbonamenti cartacei correnti	2.751
Documenti in consultazione – dato rilevato	127.393
Documenti in consultazione – dato stimato	298.102
Prestiti	97.670
Prestiti interbibliotecari attivi	47
Prestiti interbibliotecari passivi	872
Document delivery attivi	2.215
Document delivery passivi	4.368
Altro patrimonio documentato	337.919
Volumi catalogati su ALEPH	44.410

**dati aggiornati al 31.12.2010 e forniti dal Settore monitoraggio delle biblioteche ed emeroteca virtuale*

Nell'anno 2010 risultano essersi laureati 1046 studenti e risultano essersi iscritti studenti stranieri per l'anno 2010-2011 come si evince dalle tabelle seguenti:

LAUREATI 2010

AGRARIA	169
ARCHITETTURA	390
ECONOMIA	477
FARMACIA	153
GIURISPRUDENZA	630
INGEGNERIA	984
LETTERE E FILOSOFIA	1371
MEDICINA E CHIRURGIA	845
SCIENZE MM.FF.NN.	749
SCIENZE FORMAZIONE	1447
SCIENZE MOTORIE	62
SCIENZE POLITICHE	201

Studenti stranieri iscritti anno
2010-2011

AGRARIA	22
ARCHITETTURA	57
ECONOMIA	115
FARMACIA	22
GIURISPRUDENZA	117
INGEGNERIA	90
LETTERE E FILOSOFIA	259
MEDICINA e CHIRURGIA	69
SCIENZE MM.FF.NN.	86
SCIENZE FORMAZIONE	142
SCIENZE MOTORIE	22
SCIENZE POLITICHE	45

dati aggiornati al 31 dicembre 2010 e forniti dal responsabile organizzativo dell'area formazione, cultura e servizi agli studenti

Per completare la descrizione della realtà locale in cui opererà il nuovo progetto di SCN "Marketing e comunicazione: verso i servizi di qualità nelle biblioteche dell'Ateneo di Palermo" si riportano i dati salienti atti a descriverne il contesto di riferimento.

Corsi di Laurea e Master attivi nell'Ateneo palermitano

- 183 Corsi di Laurea di Primo Livello
- 79 Corsi di laurea specialistica
- 63 Master.

Altri dati dell'Ateneo di Palermo

- 87 Dottorati di ricerca
- 55 Scuole di specializzazione
- 2 corsi di perfezionamento universitario
- 1 campus sportivo

Enti collegati

All'Università afferiscono:

- Osservatorio astronomico "Giuseppe Vaiana"
- Scuola di Specializzazione per le Professioni Legali "G. Scaduto"
- SISIS – Scuola Interuniversitaria Siciliana di Specializzazione all'Insegnamento Secondario
- Museo di paleontologia e geologia "Gaetano Giorgio Gemmellaro"
- Museo dell'Istituto di Zoologia "Giuseppe Reverberi"
- Museo di Zoologia "Pietro Doderlein"
- Orto botanico di Palermo
- Museo Palazzo Steri (*Prossima apertura*)

Nel Luglio 2007 è stato siglato un accordo con le università di Catania, Messina ed Enna per la creazione di un polo didattico unico da denominare Università del Mediterraneo.

Curiosità sull'Ateneo palermitano

- Il 9% degli iscritti frequenta corsi di laurea recentemente attivati nelle sedi decentrate di Agrigento, Caltanissetta, Trapani, Marsala, Cefalù, Castelbuono e Petralia Sottana.
- L'Università di Palermo aderisce al Consorzio Nettuno (Network per l'Università ovunque) attraverso il suo polo tecnologico.
- L'università ha fondato una radio dal nome Libera Frequenza.

Nello specifico dell'area biblioteche d'ateneo, in maniera sintetica, la tabella sotto riportata, riferita alle Biblioteche Centrali di Facoltà e alle biblioteche di Dipartimento coinvolte nei precedenti progetti di servizio civile nazionale, fa immediatamente rilevare l'aumento quantitativo delle presenze e correlativamente l'incremento dei volumi dati in consultazione.

Biblioteca	Rilevamento progetto 2008-2009			Rilevamento progetto 2009-2010		
	Media prestiti annuali	Media volumi consultati	Orario Settim. medio di apertura	Media prestiti annuali	Media volumi consultati	Orario Settim. medio di apertura
Agraria	3.822	8.094	26	3.658	7.608	42,50
Architettura	5.327	27.739	45	12595	67.500	43,41
Economia	1.760	12.800	35	4.714	3.675	42
Farmacia	3.400	10.300	34	896	2.970	42
Giurisprudenza	800	12.000	37	1250	13.950	42,30
Ingegneria	1.500	23.012	36	6.287	3.816	49,05
Lettere e Filos.	1.110	34.457	39	2.770	8.320	48,40
Medicina e Chir.	401	4.300	43	1.200	2.480	45,45
Scienze Formazione	4.855	25.751	28	5.762	2.919	39,10
Scienze MM.FF.NN.	11.669	6.430	32	10.290	3.415	41,51
Scienze Motorie	100	n.d.	20	456	1.150	33,19
Scienze Politiche	1.284	6.480	33	1.705	575	41,50
Dipartimento Beni culturali	4.800	12.000	36	1.457	17.978	33
Dipartimento AGLAIA	3.180	38.000	45	4.660	17.996	57,30
Dipartimento Ingegneria Chimica, dei processi e dei materiali	395	253	35	432	256	35
Dipartimento Ingegneria Idraulica	140	270	36	141	306	36
Dipartimento di Geologia e geodesia	500	5.276	35	483	2914	35,30
Dipartimento Studi su Politica, diritto e società	1.580	1502	24	2.231	1054	24

Dati acquisiti dal settore per il monitoraggio delle biblioteche ed emeroteca virtuale aggiornati al 31 dicembre 2009. Rilevazioni effettuate con il software Aleph 500

I dati di seguito riportati, estratti da varie fonti, danno una rappresentazione quantitativa del contesto d'intervento specifico del nostro progetto di SCN.

Dalle visite effettuate nelle sedi accreditate e dalle schede per la user satisfaction compilate presso le strutture interessate, è emerso che, con il contributo dei Volontari in Servizio Civile Nazionale, sono stati potenziati e/o attivati nelle Facoltà e nei dipartimenti partecipanti ai progetti di SCN i seguenti principali servizi:

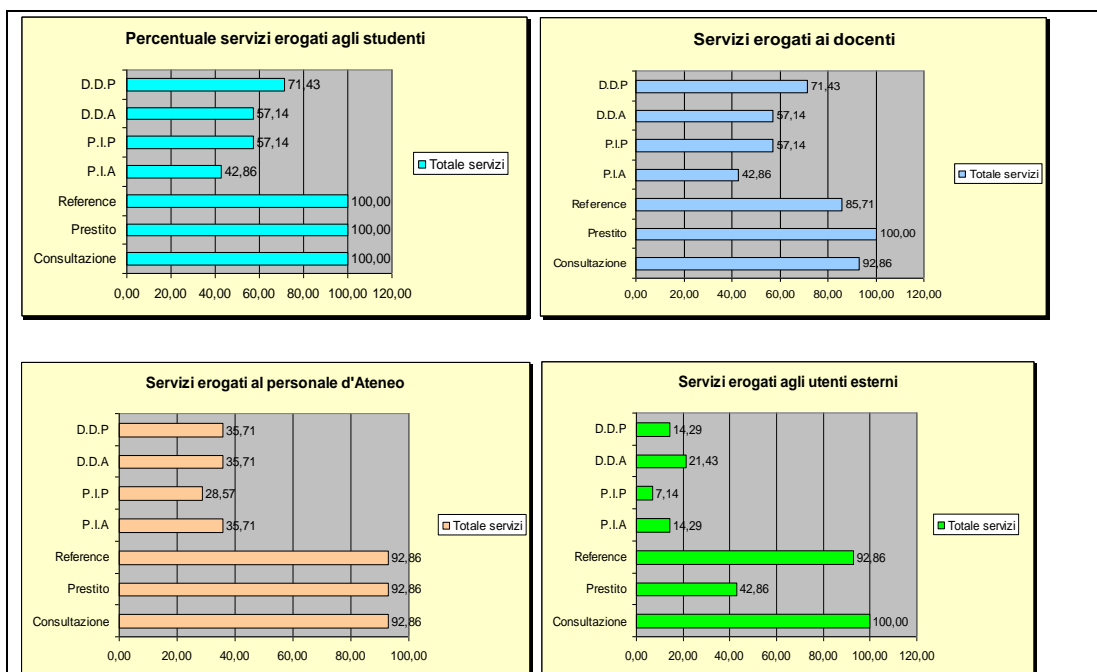
Codice Biblioteca	Servizi offerti a tutti gli utenti						
	Consultazione	Prestito	Reference	P.I.A	P.I.P	D.D.A	D.D.P
FAGRA	si	si	si	si	si	si	si
FARCH	si	si	si	si	si	si	si
FECON	si	si	si	si	si	si	si
FFARM	si	si	si	si	si	si	si
FGIUR	si	si	si	si	si	si	si
FINGE	si	si	si	si	si	si	si
FLETT	si	si	si	si	si	si	si
FMEDI	si	si	si	si	si	si	si
FSFOR	si	si	si	si	si	si	si
FSMFN	si	si	si	si	si	si	si
FSMFN2	si	si	si	si	si	si	si
FSMFN3	si	si	si	si	si	si	si
FSMOT	si	si	si	si	si	si	si
FSPOL	si	si	si	si	si	si	si
totale	14	14	14	14	14	14	14
totale %	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Dati ricavati dall'Homepage del settore per il catalogo bibliografico di ateneo e la formazione di base e aggiornati al 31.12.2009.

Cod.	Denominazione
FAGRA	Biblioteca centrale Facoltà di Agraria
FARCH	Biblioteca centrale Facoltà di Architettura
FECON	Biblioteca centrale Facoltà di Economia
FFARM	Biblioteca centrale Facoltà di Farmacia
FGIUR	Biblioteca centrale Facoltà di Giurisprudenza
FINGE	Biblioteca centrale Facoltà di Ingegneria
FLETT	Biblioteca centrale Facoltà di Lettere e Filosofia
FMEDI	Biblioteca centrale Facoltà di Medicina e Chirurgia
FSFOR	Biblioteca centrale Facoltà di Scienze della Formazione
FSMFN	Biblioteca centrale Facoltà di Scienze MM.FF.NN.
FSMFN2	Biblioteca FSMFN distaccamento di Chimica
FSMFN3	Biblioteca FSMFN distaccamento di Fisica
FSMOT	Biblioteca centrale Facoltà di Scienze Motorie
FSPOL	Biblioteca centrale Facoltà di Scienze Politiche

Legenda	
P.I.A	Prestito Interbibliotecario attivo
P.I.P	Prestito interbibliotecario passivo
D.D.A	Document delivery attivo
D.D.P	Document delivery passivo

Dal confronto con i dati dell'anno precedente, si evidenzia immediatamente l'incremento quantitativo dei servizi erogati all'utenza (*grafici relativi ad anni precedenti*)



[2007, dati elaborati in proprio, dal Censimento ISTAT e da tabelle del CINAP: Centro Informativo dell'Ateneo di Palermo]

Con il nuovo progetto Marketing e comunicazione: verso i servizi di qualità nelle biblioteche dell'Ateneo di Palermo” dove marketing e comunicazione diventano preziosi e fondamentali strumenti per la qualità dei servizi in biblioteca, questo Ateneo, intende attivare quelle tecniche e quelle strategie che servono per individuare i bisogni degli utenti e che comprendono le operazioni di *analisi, pianificazione e controllo*, risorse tutte che muovono verso un obiettivo comune che è il miglioramento della qualità dei servizi e quindi **la soddisfazione dell'utente**.

Grazie al marketing, infatti, l'operatore di biblioteca interpreta le esigenze dei propri interlocutori, li previene e li soddisfa.

Una volta applicato il marketing consente alle biblioteche :

- di adeguare il sistema di offerta alle mutevoli esigenze ed attese degli utenti
- di ampliare l'offerta di nuovi servizi
- di potenziare quelli esistenti
- di segmentare il mercato, cioè differenziare i servizi

Fornire lo stesso servizio ma in modo diverso a seconda la tipologia dell'utenza, è uno dei postulati di base del marketing.

Chiaramente molto incide l'etica professionale che fa sì che prevalga la prioritaria esigenza di soddisfare i bisogni dell'utente e non quella di imporre un servizio.

Dalle user-satisfaction che le strutture coinvolte nel progetto hanno effettuato negli anni passati, l'ultima nella settimana dal 24 al 28 gennaio 2011, dalle relazioni trimestrali degli OLP e dei volontari impiegati nelle singole sedi accreditate si evince che tutti gli utenti delle biblioteche partecipanti ai nostri progetti di SCN, hanno una buona percezione della adeguatezza della segnaletica esterna e interna, dell'accoglienza e dell'ambiente, delle raccolte documentarie, del sistema informativo, della competenza e dei tempi di risposta degli operatori strutturati e dei volontari in servizio civile nazionale (89%).

E' emerso altresì, sempre nella stessa percentuale, che gli utenti che frequentano le biblioteche interessate al progetto riconoscono alle stesse la potenzialità di poter erogare servizi di qualità.

Nella ricerca di modelli e al fine di migliorare i servizi, ci si avvarrà della collaborazione, in qualità di partner, come indicato al § 24, dell'**Associazione Italiana Biblioteche AIB** e della **Biblioteca centrale della Regione siciliana "Alberto Bombace"**.

L'AIB – Sezione Sicilia di Palermo, collaborerà con il nostro ente sia in qualità di partner per la progettazione e realizzazione di momenti di informazione e aggiornamento su tematiche afferenti al settore biblioteconomico, sia in qualità di partner per la

comunicazione e diffusione del progetto di Servizio Civile Nazionale, in regime di reciprocità. In particolare, l'ente collaborerà, così come citato nella macro-azione 1 della voce §8, con momenti di incontro volti a promuovere il libro e il patrimonio documentario delle biblioteche nazionali; La **Biblioteca centrale regionale "Alberto Bombace"** collaborerà organizzando apposite visite guidate nella biblioteca per informare sui sistemi di catalogazione e soggettazione adottate consentendo il confronto tra tipologie diverse di biblioteca nel rapporto con l'utenza anche ai fini dell'individuazione di buone prassi.

7) *Obiettivi del progetto:*

La biblioteca intrattiene scambi di energia e di informazioni con l'ecosistema sociale, economico e istituzionale, culturale all'interno del quale è destinata ad agire.

In tale contesto, il progetto, con il fine di migliorare ulteriormente i servizi erogati dalle biblioteche partecipanti al progetto e grazie al marketing e alla comunicazione si propone le seguenti finalità:

- **Eliminare** i processi occasionali
- **Puntare** sulla pianificazione
- **Mirare** all'analisi, allo studio e alla ricerca di modelli eccellenti, di prodotti, di servizi e di processi lavorativi di una organizzazione con cui confrontarsi e a cui poter fare riferimento (grazie anche al supporto dell'Ente partner AIB)
- **Applicare** le pratiche migliori rilevate nelle organizzazioni eccellenti mediante visite in altre biblioteche di rilevante interesse sia locali che regionali
- **Misurare** i propri gap per innovare e migliorare la biblioteca
- **Impiegare** le tecniche di comunicazione come strumento necessario per migliorare la qualità e per svilupparne la visibilità
- **Sviluppare** la segnaletica interna ed esterna per creare nell'utente, con la strategia della comunicazione, la conoscenza più diffusa dei servizi erogati.
- **Dare ai volontari** un'opportunità di crescita personale in termini di capacità relazionali, di conoscenze e di competenze acquisite.
- **Fornire** ai giovani volontari una opportunità di **avvicinamento al** mondo del lavoro e di far loro acquisire la conoscenza degli strumenti professionali del bibliotecario, mediatore di conoscenza
- **Tenere** esercitazioni per l'uso dei supporti informatici e per l'accesso ad internet ai volontari partecipanti al progetto perché questi possano acquisire le necessarie competenze spendibili anche in futuro e fornire una ottimale assistenza agli utenti

Quella di tenere costantemente percorsi di aggiornamento sull'uso della biblioteca e per un miglior uso della stessa è infatti, un'ottima comunicazione e una buona politica di marketing che consenta di relazionarsi con l'utente che partecipa alla erogazione dei servizi venendo a contatto con il personale della biblioteca, con il quale interagisce chiedendo e dando notizie e informazioni e nello stesso tempo controllando e valutando il modo di erogazione dei servizi.

Questo significa che possono scegliere tra più fornitori di servizi, che questi servizi mettono a confronto e che in ultima analisi ricercano più la qualità che la quantità.

Sebbene i servizi erogati siano caratterizzati dalla immaterialità, (le biblioteche non offrono merci o prodotti, ma prestazioni) gli utenti nella valutazione dei servizi erogati fanno riferimento ad aspetti tangibili quali:

- Il tempo

- Gli spazi fisici
- I comportamenti
- Le competenze del personale
- L'esperienza
- La cortesia
- L'aiuto
- L'affidabilità
- L'assenza di problemi
- L'attenzione
- L'ambiente amichevole
- L'efficienza
- Le attitudini
- La credibilità
- La capacità di risposta
- La capacità di comprendere le loro esigenze.

In base a questi parametri l'utente sceglie. Teniamo presente che i servizi vengono erogati là dove vengono prodotti e, pertanto, non c'è nessuna possibilità di correzione in corso d'opera: se sono servizi *di poca qualità o di assoluta non qualità* si scaricheranno direttamente sugli utenti senza alcuna possibilità di correzione.

E non rileva se il disservizio è dovuto a cause interne o esterne: l'utente registra solo che la prestazione era al di sotto degli standard promossi.

In ipotesi siffatte entra in gioco la capacità di recupero della biblioteca che deve fare di tutto per fare percepire all'utente l'eccezionalità del disservizio e l'impegno prorogato per risolvere quel problema e per alleviare futuri analoghi disagi.

La biblioteca, cioè, trasforma il gap negativo in una opportunità di miglioramento non perdendo così il cliente-utente.

Gli aspetti tangibili sopra elencati diventano per noi **ulteriori obiettivi da raggiungere**.

Per evitare, pertanto, disservizi o, quanto meno, per ridurli al minimo, per migliorarne la qualità e la quantità, per erogare e non imporre servizi all'utenza, per soddisfarne aspettative ed esigenze, perseguiamo anche gli obiettivi seguenti:

Obiettivi qualitativi del progetto di SCN	Azioni	Indicatori
1. Perfezionamento del marketing in biblioteca	Miglioramento dei servizi erogati; incremento dell'utenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ tempo medio dedicato all'utente; ▪ numero di accessi ai servizi.
2. Ottimizzazione della comunicazione interna ed esterna	Potenziamento dei servizi erogati; incremento dell'utenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ numero di prestiti; ▪ numero di consultazioni.
Obiettivi quantitativi derivanti	Azioni	Indicatori
Tempi di fruizione	Incrementare l'orario di apertura al pubblico	Media settimanale
Cura dell'utente	Incrementare il tempo medio dedicato al pubblico	Numero dei contatti

Obiettivi rivolti ai volontari

Il progetto di SCN, in linea con il ruolo educativo dell'ente, si propone di contribuire alla crescita dei giovani in SCN anche sul piano valoriale e conta, pertanto, di dare un valido apporto nella:

- Formazione ai valori dell'impegno civico, della pace e della nonviolenza dando attuazione alle linee guida della formazione generale al SCN (vedi box 33) e alle linee guida per lo sviluppo del Sistema regionale del Servizio Civile in Sicilia;
- apprendimento di finalità, modalità e strumenti per il lavoro di gruppo, finalizzato all'acquisizione di capacità pratiche e di lettura della realtà circostante, necessarie alla realizzazione delle attività progettuali, per rivolgersi successivamente all'inserimento "attivo" nel mondo del lavoro;
- fornire ai partecipanti strumenti idonei all'interpretazione dei fenomeni socio-culturali, al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile sviluppando l'autoconsapevolezza dei diritti/doveri nei rapporti con la P.A.;
- favorire la crescita individuale dei partecipanti, l'autostima, il senso di comunità e la capacità di confronto, attraverso l'integrazione e l'interazione con la realtà territoriale.

- 8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:*

8.0 Premessa

Al fine di contestualizzare la descrizione del progetto, si rende opportuno una preventiva descrizione dei due elementi principali che caratterizzeranno l'intervento progettuale.

1° elemento – COMUNICAZIONE

Le biblioteche offrono informazione, cultura, sapere, conservano e sviluppano la conoscenza e sono, pertanto, protagoniste del processo di miglioramento competitivo di una nazione.

Le biblioteche sono luoghi vivi e frequentati dove coesistono pacificamente documenti cartacei e documenti informatici, dove bibliotecari e bibliotecarie forniscono informazioni e danno consigli su come reperire l'informazione desiderata.

Le biblioteche sono luoghi dove la comunicazione è un obbligo.

Nelle biblioteche, comunicando si informa, si forma, si educa e si istruisce.

La riforma delle amministrazioni pubbliche impone al personale, nell'interesse di tutti, "un uso consapevole della comunicazione".

Le relazioni interpersonali, opportunamente, naturalmente e inevitabilmente finiscono con l'arricchire spiritualmente sia i bibliotecari che i loro interlocutori.

Consapevoli che nessuno meglio dei giovani può essere in grado di comunicare con altri giovani (tra l'altro dalle precedenti esperienze si è potuto constatare che la maggior parte dei giovani che presentano istanza di partecipazione ai nostri progetti di SCN sono studenti universitari), consapevoli altresì che il soddisfacimento dei bisogni informativi degli utenti coinvolge la biblioteca nella sua globalità (cioè come struttura, come insieme di risorse, di attività, di patrimonio e culmina con l'erogazione dei servizi), si vogliono attivare tutte le tecniche della comunicazione funzionale che riguardino le informazioni che sono legate ai processi produttivi e decisionali che si svolgono all'interno di una organizzazione, come le biblioteche, che supporta l'erogazione dei servizi.

Sono in particolar modo interessate:

- **l'attività di front office,**
- **il servizio di reference** (servizi entrambi importantissimi ai fini della comunicazione perché questo è il momento dell'impatto dell'utente con la

biblioteca e dall'impressione che l'utente ne riceverà dipenderà in futuro la voglia o meno di continuare a frequentare quella biblioteca),

- **le informazioni** che si scambiano le persone appartenenti a funzioni diverse per realizzare processi di lavoro interfunzionali,
- **le informazioni** che i capi trasmettono ai propri collaboratori sotto forma di istruzioni di lavoro
- **la gestione** delle risorse umane nella valutazione dei risultati.

L'uso della comunicazione migliora la qualità dei servizi per aumentare la soddisfazione degli utenti, aumenta la visibilità delle biblioteche, ne fa conoscere l'identità a tutti gli interlocutori e ne aumenta la notorietà.

Comunicare significa porsi in relazione con una o più persone avvalendosi di simboli verbali e non verbali (secondo studi condotti presso l'Università Cattolica di Milano il peso della componente verbale è del 7%, quello non verbale del 93%).

Chi se ne avvantaggia non è solo l'utente ma anche il bibliotecario che, grazie al feedback, è spinto a mantenersi continuamente aggiornato e a rimettere in circolo le novità apprese.

Le biblioteche comunicano con:

- *Docenti*
- *Ricercatori*
- *Studenti*
- *Laureandi*
- *Personale tecnico amministrativo*
- *Utenti esterni di altre facoltà o di altre università*
- *Utenti esterni non studenti.*

A questi la biblioteca eroga i seguenti servizi:

- *Accesso alle sale letture*
- *Accesso alle aule informatiche*
- *Accesso alle attrezzature*
- *Servizi generali*
- *Sviluppo delle collezioni*
- *Acquisizione libri e periodici*
- *Catalogazione*
- *Registrazione di fascicoli pervenuti*
- *Manutenzione delle collezioni*
- *Consultazione di documenti in sede*
- *Prestito*
- *Fotocopiatura (nei limiti fissati dalla legge 22 Aprile 194, n. 633 e successive modifiche ed integrazioni a tutela del diritto d'autore)*
- *Prestito interbibliotecario*
- *Consulenza bibliografica*
- *Consulenza biblioteconomia*
- *Pubblicazione bollettini*
- *Pagine web*
- *Banche dati*
- *Assistenza alla consultazione di banche dati*
- *Istruzione degli utenti*
- *Indici di riviste*
- *Riviste in sala lettura*
- *Cataloghi di biblioteca*

L'utente entra in contatto con la biblioteca nel momento dell'erogazione dei servizi. Questo

è un momento molto importante perché dal tipo di comunicazione e dal modo in cui gli verranno date le informazioni scaturirà la percezione della qualità dei servizi erogati. Quindi i volontari i servizio civile, come il personale strutturato, dovranno essere **compartecipi delle esigenze del cliente (empatia)**.

Il cliente deve essere:

- *posto al centro dell'attenzione,*
- *valorizzato come individuo*
- *appoggiato nelle sue motivazioni con naturalezza, senza finzione alcuna, dimostrando di sapere rielaborare una domanda o una frase.*

E' opportuno anche mettere da parte *le opinioni preconcepite, i pregiudizi, gli atteggiamenti di ostilità, di chiusura o addirittura di preclusione*, comportamenti che possono avere influenze negative sulla comunicazione

Ne deriva, quindi, che *rispetto, cortesia e professionalità* debbono essere sempre presenti negli operatori nell'adempimento dei propri doveri. Efficacia ed efficienza, pertanto ma non disgiunta dai principi di *eguaglianza, imparzialità, informazione a tutti gli utenti, l'adozione di standard qualitativi, la tempestività*.

Oggi l'utente sa perfettamente che il servizio che richiede risponde ad un suo preciso diritto, di contro, l'erogatore del servizio è pienamente cosciente e fermamente convinto che non sta compiendo un atto di cortesia ma sta assolvendo ad un suo preciso dovere senza nulla regalare a nessuno.

2° elemento – MARKETING

Fare marketing per la biblioteca significa:

- **Comunicare** in maniera adeguata le risorse informative a disposizione della biblioteca
- **Individuare** nell'utenza potenziale ancora non ben determinata, fasce o segmenti di utenti particolari, con esigenze specifiche a cui rispondere in maniera particolare
- **Pubblicizzare** alcuni prodotti della biblioteca.
- **Essere in grado** di soddisfare i bisogni degli utenti: non solo quelli espressi ma anche quelli inespressi (empatia)

Grazie al marketing, infatti, l'operatore di biblioteca interpreta le esigenze dei propri interlocutori, li previene e li soddisfa.

Una volta applicato il marketing consente alle biblioteche :

- Di adeguare il sistema di offerta alle mutevoli esigenze ed attese degli utenti
- Di ampliare l'offerta di nuovi servizi
- Di potenziare quelli esistenti
- Segmentare il mercato, cioè differenziare i servizi

Fornire lo stesso servizio ma in modo diverso a seconda la tipologia dell'utenza, è uno dei postulati di base del marketing.

Chiaramente molto incide l'etica professionale che fa sì che prevalga la prioritaria esigenza di soddisfare i bisogni dell'utente e non quella di imporre un servizio.

Il marketing per la biblioteca è, quindi, ricerca continua di prodotti e servizi atti a soddisfare le diverse esigenze dei diversi pubblici che frequentano la biblioteca ed è anche la metodologia più completa e più efficiente per impostare il rapporto bibliotecario-utente.

Il marketing relazionale ci insegna a costruire relazioni dirette e durevoli basate sulla fiducia reciproca ed è molto utile non solo per mantenere i propri utenti ma anche per acquisirne di nuovi.

Lo sviluppo delle relazioni e della comunicazione, il miglioramento dei servizi e la loro segmentazione, l'acquisizione di nuovi possibili utenti sarà realizzabile solo se c'è la più ampia collaborazione interna, il totale coinvolgimento del personale, buone relazioni, fiducia, buona reputazione e buona comunicazione interattiva con tutti i soggetti che operano in biblioteca.

Nel marketing interno la biblioteca deve:

- Sviluppare le relazioni con il personale
- Aumentare le competenze
- Rafforzare il patto di collaborazione sia tra il personale del front office che tra quello del back office.

Si tratta di un intervento di tipo qualitativo e a medio termine con il quale si intende

- aiutare gli utenti delle biblioteche ad avere una migliore conoscenza per reperire più facilmente i documenti desiderati
- offrire servizi di qualità mediante l'applicazione delle tecniche di comunicazione e l'introduzione del marketing.

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

Stante i precedenti progetti di SCN già conclusi o in corso di avvio nel 2011, la messa in opera del progetto non prevede particolari azioni propedeutiche ante inizio del servizio civile dei giovani che verranno selezionati essendo ormai rodato il loro inserimento presso le sedi di attuazione del nostro ente.

Nella fase immediatamente precedente all'avvio del progetto, comunque, si procederà ad attivare la rete dei partner per la calendarizzazione delle iniziative concordate, come specificate nel successivo § 24.

Le attività del progetto si articolano nelle 3 seguenti metodologie da applicare al progetto, che ne diventano gli assi strategici individuandone le macro-azioni atte a realizzare ambedue gli obiettivi della tabella al § 7, sia rispetto alla comunicazione che al marketing.

Macro-Azione 1) Analisi

Studiare gli utenti, i loro valori, le loro esigenze farà emergere asimmetrie e idiosincrasie tra la biblioteca e il pubblico da servire.

Come tutti sappiamo, gli utenti in biblioteca, nel tempo, sono divenuti sempre più esigenti, sempre più informati e chiedono servizi sempre più qualificati.

E' opportuno pertanto:

- Determinare l'attuale divario della prestazione partendo dalle ultime user satisfaction
- Prevedere i futuri livelli della prestazione
- Monitorare i servizi
- Fornire agli utenti un servizio al passo con i tempi, realizzato secondo criteri vigenti
- Coinvolgere il personale nell'attuazione delle procedure, dopo averlo coinvolto attivamente nelle diverse fasi del processo
- Rendere sempre più trasparente i servizi e i loro standard di qualità
- Informare dei progetti di miglioramento
- Recepire eventuali reclami ai quali trovare le opportune soluzioni in tempi rapidi
- Elaborazione della Carta dei Servizi nelle strutture che ne sono sprovviste
- Individuare le esigenze informative degli utenti ed introdurre la disseminazione selettiva dell'informazione atta a soddisfare, a seconda delle necessità di ognuno, non solo i bisogni informativi immediati ma anche quelli futuri.

Per migliorare l'uso della biblioteca e per mettere in condizione gli utenti di acquisire quelle capacità e quelle competenze atte ad utilizzare al meglio le risorse informative disponibili, per ottimizzare i tempi di ricerca, saranno tenuti, a richiesta, esercitazioni pratiche su:

- Ricerca nei cataloghi cartacei
- Ricerca negli OPAC
- Portali
- Motori di ricerca
- Internet

- Banche dati
- Trattamento delle informazioni

Questa macroazione è supportata dall'Ente partner **AIB**, che collaborerà con momenti di incontro volti a promuovere il libro e il patrimonio documentario delle biblioteche nazionali, in un confronto continuo con il territorio e i sistemi bibliotecari presenti; e dalla **Biblioteca centrale regionale "Alberto Bombace"** che collaborerà organizzando apposite visite guidate nella biblioteca per informare sui sistemi di catalogazione e soggettazione adottate consentendo il confronto tra tipologie diverse di biblioteca nel rapporto con l'utenza anche ai fini dell'individuazione di buone prassi.

Macro-Azione 2) Pianificazione

Il marketing per la biblioteca è ricerca continua di prodotti e servizi atti a soddisfare le diverse esigenze dei diversi pubblici che frequentano la biblioteca ed è anche la metodologia più completa e più efficiente per impostare il rapporto bibliotecario-utente.

Come sostiene A.C. Foscett, il marketing relazionale sviluppa la comunicazione interattiva con tutti i soggetti che operano nell'ambiente, alimenta la fiducia reciproca e può essere impiegato anche per attrarre risorse, per migliorare la qualità dei servizi e per sviluppare la visibilità.

Lo sviluppo delle relazioni e della comunicazione, il miglioramento dei servizi e la loro segmentazione, l'acquisizione di nuovi possibili utenti sarà realizzabile solo se c'è la più **ampia collaborazione interna, il totale coinvolgimento del personale, buone relazioni, fiducia, buona reputazione e buona comunicazione interattiva con tutti i soggetti che operano in biblioteca.**

Nel marketing interno la biblioteca deve pertanto:

- Sviluppare le relazioni con il personale
- Aumentare le competenze
- Rafforzare il patto di collaborazione sia tra il personale del front office che tra quello del back office.

La user satisfaction effettuata per il precedente progetto potrà costituire il punto di partenza; altra user satisfaction potrà essere effettuata intorno alla metà del periodo di servizio.

Il feedback sarà la risposta dell'utente, la valutazione che questi farà darà il giudizio sulla biblioteca.

Due sono i momenti fondamentali del feedback:

1. la rilevazione dei dati, come risorse utilizzate, fondi, documenti, personale, spazi, etc;
2. i servizi resi, come presenze, consultazioni, prestiti, transazioni, etc.

Incrociando questi dati si otterrà la valutazione della biblioteca.

Sarà compito del bibliotecario, in caso di gap negativi, vagliare l'opportunità per la biblioteca di adottare nuove strategie, intervenire per correggere o modificare gli obiettivi, decidere di quali strumenti servirsi, quali servizi attivare, come organizzarli, come gestirli, come erogarli, a chi destinarli, se sia opportuno aggiungere nuovi servizi o eliminarne qualcuno.

Macro-Azione 3) Controllo

Il management della biblioteca fisserà delle verifiche periodiche cadenzate a trimestre o a quadrimestri.

Dovrà misurare i propri gap per innovare e migliorare la biblioteca.

Il superamento dei gap avviene per fasi diverse che vanno

1. dalla identificazione del gap alla identificazione delle imprese (nel nostro caso biblioteche) le cui organizzazioni si debbono confrontare
2. dalla determinazione del divario della prestazione alla previsione dei futuri livelli della prestazione
3. dalla comunicazione dei risultati dell'indagine all'accettazione stessa dei risultati
4. dallo stabilire gli obiettivi delle funzioni allo sviluppo dei piani di azione
5. dalla realizzazione di azioni specifiche alla sorveglianza dei processi per arrivare, alla fine, a calibrare gli obiettivi integrandoli con le nuove prassi che portano al superamento dei gap.

Al raggiungimento degli obiettivi esposti nella tabella al §7 concorrono le seguenti attività sotto indicate:

Attività relative all'Obiettivo qualitativo 1.: Introduzione del marketing in biblioteca – finalizzate al miglioramento dei servizi erogati

Attuare il marketing in biblioteca secondo i principi espressi in premessa 8.0, implica:

- redazione della carta dei servizi
- segmentare i servizi all'utenza
- valorizzare il patrimonio bibliotecario posseduto (fondi speciali; manoscritti; cinquecentine; etc.)
- introdurre e affinare le tecniche di comunicazione in biblioteca

questo può essere sviluppato secondo il seguente schema:

FASI	MICRO-AZIONE
Identificare gli utenti	Raccogliere informazioni
Differenziare gli utenti	Distinguerli sulla base delle informazioni
Interagire con gli utenti	Gestire in maniera efficace i diversi canali di comunicazione
Personalizzare i comportamenti dell'organizzazione	Adattare il servizio offerto ai bisogni espressi dal singolo cliente

Le informazioni date devono essere **chiare, essenziali ed efficaci**, i mezzi di comunicazione usati debbono essere **buoni ed accuratamente impiegati**.

Dei **Tre modelli relazionali** del flusso reciproco di informazione tra gli operatori di biblioteca e l'utente

1 Modello disintermediato dove si prescinde dalla presenza del bibliotecario in quanto l'utente esperto è in grado di reperire l'informazione in maniera autonoma

2 Modello intermediato unidirezionale dove ad una domanda dell'utente segue una risposta del bibliotecario che si limita ad erogare il servizio richiesto con un flusso lineare di comunicazione

3 Modello intermedio dialettico dove il bibliotecario non si limita a fornire le informazioni necessarie per il reperimento della notizia richiesta dall'utente ma gli fornisce tutte le informazioni necessarie per renderlo autonomo e capace in futuro di sfruttare le stesse risorse di cui egli stesso dispone.

Verrà privilegiato l'ultimo modello, nel quale l'operatore di biblioteca si pone, nei confronti dell'utente (ma anche nei confronti del volontario in servizio civile), come maestro e guida, "dispensatore di tecniche e di conoscenze" per agevolare al meglio il reperimento dell'informazione desiderata.

Nell'applicare il marketing in biblioteca e nel perseguire gli obiettivi si dovrà comunicare:

- il nome della biblioteca
- la tipologia di biblioteca
- la localizzazione della biblioteca
- le strutture fisiche
- orario di apertura
- numero dei posti nelle sale lettura
- ampiezza e completezza del patrimonio librario
- possibilità di prestito interbibliotecario
- document delivery
- eventuali servizi di fotocoproduzione
- numero di fotocopiatori in self service
- tipologia dei cataloghi (cartaceo, per autore, per titolo, per soggetto, per periodici)
- catalogo informatizzato

- banche dati
- la tipologia di patrimonio
- la tipologia dei servizi offerti
- il personale della biblioteca
- il livello di tecnologia applicato
- obiettivi di breve, medio e lungo termine
- mission

Attività relative all'Obiettivo qualitativo 2: Miglioramento della comunicazione interna ed esterna – finalizzate al potenziamento dei servizi erogati

Parallelamente alle azioni precedenti, migliorando la comunicazione interna ed esterna, la comunicazione duale e quella di gruppo, si otterranno i seguenti vantaggi:

- capacità di relazionarsi con i colleghi
- buona comunicazione
- chiarezza degli obiettivi
- capacità di organizzare il lavoro in team

Tutti gli utenti verranno opportunamente e adeguatamente seguiti nei loro percorsi di reperimento del materiale bibliografico, sia cartaceo che on-line, e nell'uso delle banche dati con attenzione, precisione e tempestività non perdendo mai di vista gli indicatori di performance delle biblioteche e in particolar modo i principi di:

- ✚ **eguaglianza** cioè con uguale modalità nell'ambito dell'utenza e di categorie o fasce di utenza omogenee con particolare attenzione per quegli utenti che appartengono a fasce sociali deboli;
- ✚ **imparzialità** impegnandosi a rispettare criteri di obiettività ed equità;
- ✚ **continuità** cioè con regolarità e con l'impegno che, eventuali disservizi, tramite la comunicazione con i propri utenti e mediante la scelta degli strumenti da utilizzare nei vari casi, siano quanto più possibile limitati;
- ✚ **partecipazione** coinvolgendo gli utenti nella gestione dei servizi nella prospettiva di un miglioramento degli stessi e in quella di tutelare il diritto dell'utente medesimo alla corretta fruizione;
- ✚ **cortesie** intesa come disponibilità a collaborare con i clienti;
- ✚ **efficacia ed efficienza** cioè con razionale utilizzazione delle risorse avvalendosi delle opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali;
- ✚ **chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni** ponendo cioè particolare attenzione alla comunicazione con i propri utenti ed alla scelta degli argomenti da utilizzare nei vari casi.

In questa fase si inserisce organicamente la collaborazione con i partner indicati al § 24, con i quali si realizzeranno sia attività volte alla comunicazione e diffusione del progetto di Servizio Civile Nazione, in regime di reciprocità, sia la realizzazione di momenti di approfondimento e aggiornamento su temi afferenti al settore del progetto.

Cronogramma (basato sull'ipotesi che l'inizio servizio coincida con il mese di gennaio)

	MESI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
azioni													
<i>Macro-Azione 1) analisi</i>		▲	▲	▲									
<i>Macro-Azione 2) pianificazione</i>				▲	▲	▲							
<i>Macro-Azione 3) controllo</i>			▲					▲				▲	▲
<i>miglioramento dei servizi erogati</i>				▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
<i>potenziamento dei servizi erogati</i>							▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
<i>Formazione Specifica</i>		×	×	×	×								
<i>Azioni trasversali per il SCN</i>													

<i>Accoglienza dei volontari in SCN</i>	×												
<i>Formazione Generale</i>	×	×	×	×	×								
<i>Informazione e sensibilizzazione</i>			×	×	×	×	×	×	×				
<i>Inserimento dei volontari in SCN</i>	×	×											
<i>Monitoraggio</i>					×	×					×	×	×

8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività

Le attività descritte sono realizzate, nelle singole sedi di attuazione, dal personale qualificato presente nella pianta organica delle strutture bibliotecarie dell'Ateneo identificabile, nella fattispecie concreta e ai fini del progetto, con i direttori di biblioteca o loro delegati, con i responsabili di biblioteca o con altre figure apicali, con il personale T.A. in carico alle biblioteche.

Nel raggiungimento degli obiettivi fissati e per favorire i volontari in SCN nello svolgimento dei compiti loro assegnati, i giovani entrano in contatto con il personale docente e saranno affiancati dal personale tecnico amministrativo afferente alle strutture interessate dai progetti. L'insieme di queste risorse umane permette la realizzazione complessiva delle attività descritte nel precedente punto 8.1, grazie alle professionalità che di seguito elenchiamo.

Specificatamente, nelle singole sedi del progetto operano le seguenti professionalità:

1. *Biblioteca del Dipartimento di Geologia e geodesia*: nove professori di prima fascia, cinque professori di seconda fascia, nove ricercatori, tre unità di personale tecnico amministrativo.
2. *Biblioteca Centrale di Farmacia*: quattro unità di personale tecnico amministrativo
3. *Biblioteca Centrale di Scienze matematiche,, Fisiche e naturali*: otto unità di personale tecnico amministrativo
4. *Biblioteca Centrale di medicina*: cinque unità di personale tecnico amministrativo
5. *Biblioteca Centrale di Giurisprudenza*: 6 unità di personale tecnico amministrativo
6. *Biblioteca Centrale di Scienze Politiche*: cinque unità di personale tecnico amministrativo
7. *Biblioteca Centrale di Lettere*: undici unità di personale tecnico amministrativo
8. *Biblioteca del Dipartimento di Beni Culturali*: tredici professori di prima fascia, venti professori di seconda fascia, ventiquattro ricercatori e 17 unità di personale tecnico amministrativo.
9. *Biblioteca del Dipartimento di AGLAIA*: sette professori di prima fascia, otto professori di seconda fascia, dieci unità di personale tecnico amministrativo.
10. *Biblioteca Centrale di Architettura*: 5 unità di personale tecnico amministrativo
11. *Biblioteca Centrale di Economia*: cinque unità di personale tecnico amministrativo
12. *Biblioteca Centrale di Agraria*: sette unità di personale tecnico amministrativo
13. *Biblioteca del Dipartimento di Ingegneria Chimica*: quattordici professori di prima fascia, sei professori di seconda fascia, undici ricercatori, quindici unità di personale tecnico amministrativo
14. *Biblioteca Centrale di Ingegneria*: 5 unità di personale tecnico amministrativo
15. *Biblioteca del Dipartimento di Ingegneria Idraulica*: sette professori di prima fascia,, sei professori di seconda fascia, cinque ricercatori, tredici unità di personale tecnico amministrativo.
16. *Biblioteca del Dipartimento Studi su Politica, Diritto e Società*: nove professori di prima fascia, quindici professori di seconda fascia, ventiquattro ricercatori, nove unità di personale tecnico amministrativo
17. *Biblioteca Centrale di Scienze Motorie*: 3 unità di personale tecnico amministrativo
18. *Biblioteca Centrale di Scienze della Formazione*: 4 unità di personale tecnico amministrativo.

Il personale qui elencato assolvendo alle funzioni tipiche di una biblioteca: consulenza biblioteconomica; servizio di reference; prestiti e consultazioni; servizi di emeroteca;

document delivery e prestito interbibliotecario, esaurisce l'itero spettro delle competenze tecnico-professionali necessarie allo svolgimento del progetto.

Per la realizzazione dei piani di attuazione e per un maggiore coinvolgimento dei volontari in servizio civile nazionale, verranno costituiti dei gruppi di lavoro.

Nel gruppo, dove i volontari in servizio civile andranno ad inserirsi, c'è il decentramento delle responsabilità.

Questo permette, distribuendo la responsabilità su soggetti diversi, di monitorare più efficacemente il raggiungimento degli obiettivi stante che ogni responsabile segue e controlla il proprio gruppo di lavoro. I compiti sono assegnati ad ogni persona dandole fiducia se la merita e gratificandola se necessario.

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

I volontari in servizio civile nazionale avranno la possibilità di integrarsi pienamente con il personale strutturato vivendo una esperienza nuova ed integrandosi con il gruppo. Troveranno una amministrazione pubblica dove non viene praticata la prassi "dell'ultimo arrivato", dove ognuno, con pari dignità, potrà dare il proprio apporto intellettuale e materiale a favore della collettività.

Ciò contribuirà alla loro formazione civica, sociale, culturale e professionale, elementi che, ai sensi dell'art. 1 della Legge 64/01, costituiscono le finalità salienti dell'esperienza di Servizio Civile Nazionale.

Con la stessa finalità il progetto è volto a favorire l'inserimento di soggetti con minori opportunità, cosa di cui abbiamo avuto già conferma in passato con l'inserimento in SCN di giovani con disabilità motorie e di immigrati di seconda generazione in nostri precedenti progetti di servizio civile, dal 2005 ad oggi.

L'inserimento di figure "non istituzionali" come i volontari in servizio civile, nel rapporto con l'utenza, ha costituito il nostro punto di forza e il rapporto paritario tra volontari in SCN e studenti universitari (che rappresentano la maggioranza degli utenti/target) ha prodotto un valore aggiunto nella fruizione dei servizi universitari.

Abbiamo potuto vedere e constatare, con i precedenti progetti come, in effetti, costituisca **valore aggiunto:**

- l'entusiasmo, la passione che i giovani volontari in servizio civile hanno dimostrato nei dodici mesi di servizio;
- il senso del servizio e di responsabilità che hanno profuso in questo loro impegno dopo avere toccato con mano, avere sperimentato la difficoltà del lavoro non come utenti ma come erogatori dei servizi;
- la professionalità dimostrata anche se non sono mancate, in qualche struttura e sporadicamente, difficoltà dovute al contesto del gruppo nel quale si andava ad operare;
- l'attaccamento ai libri e alla lettura,
- avere fatto della biblioteca un punto di incontro dove passare piacevoli ore;
- avere creato un clima sereno, allegro e giovanile che ha spinto altri giovani ad entrare in biblioteca, avere creato un'atmosfera sociale fatta anche di stima, simpatia e gratitudine da parte degli utenti che hanno avuto risposte alle proprie attese;
- avere ridotto il tempo di risposta alla domanda dell'utente. Dato importantissimo questo perché il tempo è una risorsa per tutti che si fa sempre più scarsa e pertanto soddisfare in minor tempo le esigenze informative dell'utente significa anche migliorare la qualità e l'efficienza.
- essersi trasformati in mediatori della conoscenza senza avere alcuna tecnica collaudata ma sfruttando al massimo l'istruzione, le conoscenze e le informazioni ricevute durante la formazione specifica di ingresso;
- avere messo nel lavoro la stessa motivazione del personale strutturato;
- essersi integrati nel gruppo socializzando, imparando e accettando tutte le regole sia del gruppo che dell'organizzazione.

Ed è grazie a questo valore aggiunto se si sono potuti conseguire maggiore celerità nella

erogazione dei servizi, maggiore precisione e maggiore possibilità di accesso alle risorse bibliografiche offrendo agli utenti, ai cittadini informazioni esatte e pertinenti sui servizi e sui diritti loro spettanti, aiutandoli ad affrontare e risolvere problemi di vita quotidiana, risparmiando così tempo ed evitando possibili inconvenienti.

“Risparmiare il tempo del lettore” è infatti l’invito che il grande Shiyali Ramamrita Ranganathan, padre della biblioteconomia, rivolge a tutti gli operatori di biblioteca nella sua quarta legge.

I giovani in servizio civile hanno rappresentato la vera ricchezza in questa nostra esperienza. A loro va il merito di aver migliorato qualitativamente e quantitativamente il servizio e di aver saputo attrarre e aggregare in biblioteca altri giovani.

Non abbiamo alcun dubbio che, nell’assolvimento dei compiti sotto descritti, i giovani volontari in servizio civile che prenderanno parte a questo progetto, opereranno con grande entusiasmo e con il massimo impegno.

Coinvolti, addestrati, organizzati e motivati alla metodologia del miglioramento, i volontari in SCN potranno anche acquisire una qualificazione professionale per una migliore sistemazione nel mercato del lavoro.

Imparzialità e impegno a rispettare i criteri di obiettività ed equità sono i requisiti essenziali dei volontari in SCN che saranno selezionati per questo progetto.

Facilità di socializzazione, disponibilità al dialogo e discrete capacità comunicative potranno essere di aiuto.

I servizi caratterizzanti il lavoro di biblioteca si possono sintetizzare nelle seguenti fasi:

- Reperimento dell’informazione bibliografica
- Controllo dei cataloghi cartacei e on line
- Ordine ai fornitori
- Riscontro degli arrivi e presa possesso
- Carico dei beni nell’inventario
- Cartellinatura e timbratura
- Catalogazione informatizzata
- Collocazione
- Front office
- Reference
- Distribuzione volumi e riviste
- Prestito

Nello specifico i giovani in servizio civile dovranno svolgere i seguenti compiti:

1. Identificazione/registrazione dell’utente;
2. Individuazione delle esigenze di ricerca degli utenti;
3. Individuazione dei mezzi più idonei per reperire le informazioni;
4. Prelievo dagli scaffali di materiale librario e consegna dello stesso all’utente;
5. Risistemazione del materiale librario;
6. Ricerche on-line e su supporti multimediali;
7. Assistenza alla consultazione dei cataloghi cartacei e on-line;
8. Assistenza per l’uso delle attrezzature informatiche;
9. Assistenza al prestito;
10. Informazioni bibliografiche;
11. Accensione di sessioni speciali di servizio segmentate per fasce di utenza con particolare attenzione agli utenti che appartengono a fasce sociali deboli;
12. Catalogazione (*)
13. Compiti di supporto amministrativo.

() apposita password per ogni volontario dovrà essere richiesta al SESBI dai singoli direttori e responsabili di biblioteca*

Il mancato svolgimento di uno dei compiti inficia il raggiungimento degli obiettivi e, pertanto,

tutti i compiti dovranno essere svolti da tutti i volontari.

Sarà cura degli OLP predisporre apposito piano di lavoro, settimanale o mensile che preveda la turnazione dei volontari nello svolgimento dei compiti previsti. **Detto piano sarà fatto pervenire, all'avvio del progetto, tempestivamente al Responsabile del servizio civile nazionale che, con i componenti il Settore SCN, verificherà periodicamente il rispetto del piano di lavoro.**

Fermo restando lo svolgimento di tutti i compiti, possono essere valorizzati, con il consenso dei volontari o a loro richiesta, particolari attitudini o abilità in ambiti o settori dove il loro contributo potrebbe risultare massimamente efficace ed efficiente.

La complessità delle attività che i volontari in SCN saranno chiamati a svolgere richiede un livello di istruzione adeguato, come specificato al § 22.

Per utilizzare meglio le potenzialità dei volontari in servizio civile, della formazione specifica prevista dall'UNSC verrà fatto un momento di vita strutturato all'interno delle biblioteche per creare un clima di maggiore coerenza e dinamismo complessivi.

Saranno tre i momenti di training:

1. conoscenza teorica
2. conoscenza delle tecniche necessarie al lavoro
3. acquisizione delle conoscenze tecniche necessarie per lo svolgimento del lavoro.

Attività	Parametri
Informazione	Agire sulle conoscenze
Addestramento	Agire sulle capacità
Formazione	Agire sugli atteggiamenti

Ancora una volta, quindi, i volontari in servizio civile, in un clima sereno, senza alcuna frustrazione personale, senza nessuna gerarchia nel lavoro ma sufficientemente motivati, avranno la possibilità di inserirsi in un ambiente di lavoro dove potranno crescere sia individualmente sia in termini di coscienza civile. Non sono da trascurare lo sviluppo delle capacità relazionali, l'apprendimento di capacità concrete, il coinvolgimento alla metodologia del miglioramento e la capacità di innescare dinamiche di gruppo.

Per quanto sopra, alla stregua del personale strutturato, tutti i volontari

- prenderanno parte attiva alla vita della biblioteca, partecipando alle riunioni di lavoro, affiancando i più esperti per aumentare il loro bagaglio culturale e professionale anche **con suggerimenti e consigli che possono comunque migliorare il servizio,**
- saranno impiegati in tutte le attività e in tutti i compiti previsti nel progetto,
- contribuiranno al miglioramento del servizio e a rendere sempre più visibile all'esterno la biblioteca e i suoi servizi.

In quest'ottica i volontari in SCN verranno inseriti nei turni di lavoro che ricoprono l'intera fascia operativa giornaliera citata nel §14 e pertanto svolgeranno il servizio con la necessaria flessibilità oraria richiamata nel §15.

Sviluppo temporale dell'azione di accoglienza dei volontari in SCN nel progetto

Nelle prime settimane i volontari fruiranno di una formazione generale prevista dal progetto (della durata di 42 ore da effettuarsi entro il 5 mese di servizio), sui temi legati alla cittadinanza attiva, al SCN e alla difesa della Patria, così come previsto dalle linee guida UNSC del 4/04/2006 e come descritto ai § 29 – 34 del progetto.

Un secondo periodo di formazione (della durata di alcune settimane) mirerà alla preparazione specifica delle diverse attività che si svolgono all'interno delle sedi, attività che i volontari dovranno svolgere.

Seguirà un periodo di affiancamento dove sarà possibile sperimentare le prime forme di intervento dei volontari in SCN con i dipendenti strutturati.

Nei mesi successivi i volontari in SCN saranno sempre più integrati nell'organico delle sedi

di attuazione e coordinati dai rispettivi OLP si troveranno a svolgere i compiti di seguito descritti nei successivi paragrafi 8.2 e 8.4.

Il settore Servizio Civile Nazionale organizzerà periodici incontri di verifica con i volontari in SCN e gli operatori locali di progetto.

Inoltre l'università di Palermo, per favorire il processo di socializzazione tra i volontari impegnati in tutti i nostri progetti, organizzerà, d'intesa e d'accordo con gli Operatori Locali di Progetto, nei mesi di maggio, giugno, luglio e settembre, delle giornate di socializzazione per permettere ai volontari di ogni progetto di effettuare delle visite guidate nelle sedi di servizio di tutti gli altri volontari per approfondire anche le proprie conoscenze e per far nascere e/o accrescere rapporti di solidarietà ed amicizia .

Saranno, altresì, messi a disposizione dei volontari dei momenti collettivi di discussione formativa, 2 o 3 giornate di **socializzazione e aggregazione** ma che sono, poi, anche giornate di formazione. Queste giornate presentano un indiscusso valore educativo ed etico come già sperimentato nel precedente progetto.

Il fine è quello di favorire le aggregazioni giovanili nel segno della inclusione sociale, creatività, crescita culturale e interculturale ma anche quello di promuovere la formazione al lavoro, alla cittadinanza attiva e alla solidarietà, creare il giusto clima per la riflessione sui temi della solidarietà.

Per contribuire ulteriormente, con i nostri progetti, al cambiamento della coscienza dei giovani nel ripudio della illegalità, nel rispetto dei valori quotidiani della legalità, sarà coinvolto, per l'anno 2011-2012, un professore di diritto costituzionale con una lezione sull'importanza della costituzione e su i suoi valori.

Una ulteriore incontro, connesso con gli obiettivi rivolti ai volontari in SCN come descritto al §7 e, pertanto, finalizzato ad una più approfondita conoscenza del contesto territoriale su cui insiste il progetto, sarà tenuta, in una data da stabilire, dal prof. Mario Santoro, docente di Protezione idraulica del territorio.

Le sessioni formative, sia generali che specifiche, elencate nei successivi punti del progetto, si articoleranno secondo l'apposito calendario che sarà presentato ai volontari in SCN durante l'assunzione in servizio.

Durante l'espletamento del servizio i volontari in SCN saranno coinvolti nelle attività di promozione e sensibilizzazione sul servizio civile nazionale che l'ente organizzerà secondo quanto descritto nel successivo §17, nell'ottica di sviluppare la comunicazione uno-a-uno tra giovani già impegnati nel progetto e i loro coetanei che vogliono vivere questa esperienza sociale e formativa.

In particolare tale attività sarà svolta in maniera sinergica, attraverso il coinvolgimento di tutti i giovani in servizio civile operanti all'interno dell'Università nei diversi ambiti di intervento ed inseriti in progetti diversi. Ciò favorirà l'incontro e la riflessione tra gruppi, promuovendo la crescita individuale e al contempo lo scambio tra i giovani e il contesto in cui agiscono.

Gli incontri formativi previsti dal progetto ed ogni altro ulteriore incontro fissato da questo settore con il fine di accrescere le conoscenze culturali dei volontari e/o che possano concorrere al loro sviluppo sociale, sono da intendersi **OBBLIGATORI** e, pertanto, la presenza verrà rilevata, di volta in volta, con apposizione della firma autografa.

Della mancata partecipazione a giornate di formazione non recuperate nemmeno nei moduli successivi verrà tenuto conto nella valutazione finale configurandosi, in detta fattispecie, inadempimento degli obblighi previsti all'art. 7, comma e) del Contratto di SCN (sez. Doveri dei volontari).

Nell'ultimo mese di servizio parte dell'impegno sarà dedicata alla stesura del report finale, che raccoglierà anche i suggerimenti dei volontari in SCN su come migliorare i servizi.

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

40

10) Numero posti con vitto e alloggio:

0

11) Numero posti senza vitto e alloggio:

40

12) Numero posti con solo vitto:

0

13) Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:

1.536

Ai sensi delle circolari dell'UNSC detto monte ore sarà svolto in almeno 48 settimane (con un minimo di 12 ore settimanali obbligatorie ed un massimo di 10 ore giornaliere) cui si sommano 20 giorni di permesso retribuito.

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

5

I turni ordinari di lavoro saranno connessi all'apertura delle sedi di attuazione e comunque compresi nella fascia oraria: 08:00 – 22:00

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

I volontari in SCN dovranno garantire la flessibilità oraria, se richiesta, fra servizio mattutino, pomeridiano, serale, continuativo.

I volontari in SCN, di massima, usufruiranno dei permessi in occasione della chiusura delle sedi di attuazione del progetto. La chiusura, come da comunicazione a firma congiunta del Rettore e del Direttore Amministrativo dell'Università datata 28 gennaio 2011, è prevista dal 10 al 19 agosto e dal 23 dicembre 2011 al 1° gennaio 2012.

Può essere, altresì, in particolari occasioni prevista l'apertura delle sedi di attuazione nelle giornate prefestive e festive e/o la partecipazione a iniziative culturali e/o promozionali promosse con l'Università di Palermo, come, a titolo esemplificativo, "Università in Piazza".

L'organizzazione del lavoro viene comunque definita dagli Operatori Locali di Progetto e dal Responsabile del Servizio Civile e a questa organizzazione i volontari in SCN dovranno attenersi.

In applicazione di quanto previsto dalla normativa vigente in materia e a salvaguardia della privacy è indispensabile, inoltre, che i volontari in SCN mantengano la riservatezza sul trattamento dei dati personali e delle notizie di cui verranno a conoscenza nel corso del progetto.

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE**VEDI STAMPA DA HELIOS***16) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:*

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			RESP. LOCALI ENTE ACC.		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	Università di Palermo 2	Palermo	Via Archirafi 22	17021	1	Barranca Giuseppe			Giacchino Bartolo		
2	Università di Palermo 4	Palermo	Via Mignosi, 39	17023	2	Di Sano Francesco			Giacchino Bartolo		
3	Università di Palermo 5	Palermo	Via Archirafi, 22	17024	4	Badalamenti Giorgio			Giacchino Bartolo		
4	Università di Palermo 10	Palermo	Via Del Vespro, 129	17029	3	Bonanno Carlo			Giacchino Bartolo		
5	Università di Palermo 12	Palermo	Via Maqueda, 172	17031	3	Quartararo Carmela			Giacchino Bartolo		
6	Università di Palermo 13	Palermo	Via Ugo Antonio Amico, 4	17034	2	Marianna Buzzotta			Giacchino Bartolo		
7	Università di Palermo 16	Palermo	Viale delle Scienze, Ed. 12	17037	4	D'Amore Marina			Giacchino Bartolo		

8	Università di Palermo 15	Palermo	Viale delle Scienze, Ed. 12	17038	1	Tardo Valeria			Giacchino Bartolo		
9	Università di Palermo 14	Palermo	Viale delle Scienze, Ed. 12	17039	1	Denaro Massimo			Giacchino Bartolo		
10	Università di Palermo 17	Palermo	Viale delle Scienze, Ed. 14	17041	4	Rizzo Provvidenza			Giacchino Bartolo		
11	Università di Palermo 19	Palermo	Viale delle Scienze, Ed. 13	17043	2	Capodici Paolo			Giacchino Bartolo		
12	Università di Palermo 20	Palermo	Viale delle Scienze, Ed. 4	17046	2	La Rocca Santa			Giacchino Bartolo		
13	Università di Palermo 21	Palermo	Viale delle Scienze, Ed. 6	17047	1	Ciccarello Domenico			Giacchino Bartolo		
14	Università di Palermo 22	Palermo	Viale delle Scienze, Ed. 7	17048	4	Bruno Angelo			Giacchino Bartolo		
15	Università di Palermo 23	Palermo	Viale delle Scienze, Ed. 8	17049	1	Badessa Antonina			Giacchino Bartolo		
16	Università di Palermo 3	Palermo	Piazza Bologni, 8	58614	1	Di Grigoli Rosalia			Giacchino Bartolo		
17	Università di Palermo 9	Palermo	Via Eleonora Duse, 5	58617	2	Loffredo Alessandra			Giacchino Bartolo		
18	Università di Palermo 8	Palermo	Viale delle Scienze, Ed. 15	58618	2	D'Asdia Rosaria			Giacchino Bartolo		

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

Complessivamente, le/i volontarie/i del SCN saranno impegnati nelle azioni di diffusione del Servizio Civile per un **minimo di 24 ore ciascuno**, come di seguito articolato.

I volontari del SCN partecipanti al progetto, nell'ambito del monte ore annuo, saranno direttamente coinvolti nelle attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale che l'Ente intende attuare tramite incontri presso:

- le associazioni studentesche universitarie, presenti nell'Ateneo;
- le sedi di attuazione del progetto con apposite ore dedicate esclusivamente alla promozione e sensibilizzazione del SCN, quotidianamente frequentate da giovani nella fascia d'età interessata al SCN minimo di 8 incontri di 3 ore cadauno.
- gli sportelli del COT (centro orientamento e tutorato) dell'Università con i quali, ove opportuno, ci si coordinerà nei periodi del bando di SCN

Inoltre l'università di Palermo, per favorire il processo di socializzazione tra i volontari impegnati in tutti i nostri progetti, organizzerà, nei mesi di maggio, giugno, luglio e settembre, apposite giornate di socializzazione.

I volontari di ogni progetto potranno effettuare delle visite guidate nelle sedi di servizio degli altri volontari per approfondire anche le proprie conoscenze e per far nascere e/o accrescere rapporti di solidarietà ed amicizia.

Ambedue le azioni tendono a collegare il progetto stesso alla comunità locale dove i volontari del SCN prestano servizio, portando alla luce (tramite la loro testimonianza diretta) le positive ricadute del progetto nel contesto in cui esso interviene. Potranno altresì fornire informazioni generali sul Servizio Civile Nazionale, grazie alle conoscenze acquisite durante la formazione generale.

Infine, con orari prestabiliti, 4 giorni a settimana (9:00÷13:00; 15:30÷17:00) è attivo uno sportello informativo sul servizio civile, presso la sede operativa dell'ente (ex hotel De France) cui i giovani possono rivolgersi durante l'intero arco dell'anno per ricevere informazioni sul SCN presso l'università.

L'azione informativa viene intesa quale attività continuativa che si esplica in 3 differenti fasi:

- Informazione sulle opportunità di servizio civile (da effettuare ex ante, precipuamente nel periodo di vigenza del bando tramite le sotto indicate modalità di comunicazione)
- Sensibilizzazione alla pratica del SCN (effettuata in itinere, con i succitati interventi presso i COT e coinvolgendo in modo attivo i giovani tramite le associazioni studentesche finanziate dall'Università)
- Diffusione dei risultati del progetto (da effettuare ex post)

Il testo del progetto e le modalità di partecipazione verranno pubblicati sul sito internet dell'ente per l'intera durata del bando (www.unipa.it/serviziocivile/)

Verrà anche fatto circolare materiale informativo presso tutti i centri interessati, con particolare attenzione agli sportelli informativi dell'ateneo, nonché sulla rivista Ateneo, disponibile anche on-line (<http://www.ateneoonline-aol.it/index.php>).

L'ufficio stampa dell'Ateneo curerà la diffusione del progetto sui media locali, regionali e nazionali presenti a Palermo (Stampa, radio e Tv quali: Giornale di Sicilia, la Sicilia, Repubblica edizione di Palermo, TeleGiornale di Sicilia – TGS, Radio GdS, Tele One, Antenna 1, Tele radio Mediterraneo – TRM news, In Blu Radio Spazio Noi, Radio100passi).

18) *Criteria e modalità di selezione dei volontari:*

cfr. § 20 a cura dell'ente Arci Servizio Civile (NZ00345)
Ai selettori dell'ente di prima classe, ARCI Servizio civile Sicilia, si affiancano i selettori del Settore Servizio Civile Nazionale all'Università di Palermo che hanno frequentato l'apposito corso di formazione curato dall'Assessorato regionale alla Famiglia, Politiche Sociali e del Lavoro, Servizio III.

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

SI

Arci Servizio Civile, ente accreditato in 1^ classe dall'UNSC (NZ00345)

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

Si rinvia al sistema di monitoraggio presentato e verificato dall'UNSC in sede di accreditamento, predisposto dall'ente di 1^ classe indicato nel § 21 (Arci Servizio Civile)

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

SI

Arci Servizio Civile, ente accreditato in 1^ classe dall'UNSC (NZ00345)

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

I candidati dovranno attenersi meticolosamente alle indicazioni che verranno riportate all'URL www.unipa.it/serviziocivile/

Si invitano i candidati a apporre sulla busta contenente l'istanza di candidatura il nome completo del progetto prescelto.

Si invitano i candidati ad indicare nella domanda di partecipazione un valido indirizzo e-mail presso il quale saranno inviate tutte le comunicazioni inerenti.

Ai candidati è richiesta predisposizione alla relazione sociale ed al lavoro di gruppo, nonché una motivazione di fondo (valoriale) rispetto agli obiettivi generali del progetto e la predisposizione a sperimentare nuovi servizi.

Per la specificità del progetto ai candidati è richiesto minimo un titolo di studio di scuola media superiore. Saranno, pertanto, valutati positivamente titoli di studio e competenze documentate attinenti:

- area di intervento
- conoscenza di una o più lingue straniere
- utilizzo del computer.

I candidati dovranno predisporre, come indicato negli allegati alla domanda di partecipazione, il proprio curriculum vitae con formati standardizzati, tipo Modello europeo di Curriculum Vitae, evidenziando in esso eventuali pregresse esperienze nel settore. (<http://europass.cedefop.europa.eu>)

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

OMISSIS	
---------	--

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

<p>AIB Associazione Italiana Biblioteche – Sezione Sicilia, Palermo; P.I: 01132481001 – C.F.: 02903570584, ente non profit. Collaborerà con il nostro ente sia in qualità di partner per la progettazione e realizzazione di momenti di informazione e aggiornamento su tematiche afferenti al settore biblioteconomico; sia in qualità di partner per la comunicazione e diffusione del progetto di Servizio Civile Nazionale, in regime di reciprocità. In particolare, l'ente collaborerà, così come citato nella macro-azione 1 della voce §8, assicurando momenti di incontro volti a promuovere il libro e il patrimonio documentario delle biblioteche nazionali, in un confronto continuo con il territorio e i sistemi bibliotecari presenti.</p> <p>Biblioteca centrale della Regione siciliana “Alberto Bombace” – C.F. 80012000826, ente pubblico. Collaborerà organizzando apposite visite guidate nella biblioteca per informare sui sistemi di catalogazione e soggettazione adottate consentendo il confronto tra tipologie diverse di biblioteca nel rapporto con l'utenza anche ai fini dell'individuazione di buone prassi.</p> <p>UniCredit s.p.a. – P.IVA 00348170101, ente profit. Collaborerà mettendo a disposizione dei volontari in SCN gratuitamente la carta-servizi Genius Card per promuovere l'uso consapevole del risparmio nell'ottica dell'obiettivo rivolto ai giovani in SCN di crescita e di autoconsapevolezza dell'essere parte della comunità.</p> <p>Radio 100 Passi, associazione – C.F e P.I.056669660827, ente non profit. Collaborerà nel favorire la circolarità della comunicazione tra i volontari in SCN mettendo a disposizione dei giovani spazi per momenti di incontro e di confronto, anche immateriali tramite le loro trasmissioni radiofoniche, nell'ottica dell'obiettivo rivolto ai giovani in SCN di crescita della coscienza civica.</p> <p>Sellerio Editore s.r.l. – P.I. 056669060827, ente profit. Collaborerà, condividendo gli obiettivi specifici dei progetti e per l'importanza di promuovere i valori della cultura, con l'organizzazione di un incontro/seminario con Antonio Sellerio dal titolo “L'importanza del libro e della cultura per la società del futuro: un caso glocale di editoria”.</p>
--

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

<p>Poiché i volontari in SCN saranno perfettamente integrati nei processi lavorativi della quotidiana attività istituzionale delle biblioteche universitarie, essi avranno a disposizione tutti gli impianti tecnologici e logistici presenti nelle sedi di attuazione. In coerenza con gli obiettivi (§ 7) e le modalità di attuazione (§ 8) del progetto, si indicano di seguito le risorse tecniche e strumentali ritenute necessarie ed adeguate per l'attuazione del progetto e fornite dal soggetto attuatore:</p> <p>computer per la consultazione on line e ricerche</p>	105
--	-----

banche dati on-line e off-line	286
scrivanie a disposizione dei volontari in SCN	44
telefoni e fax disponibili presso le sedi di attuazione	18
cataloghi cartacei per la ricerca a disposizione dell'utenza del progetto	18
OPAC e supporti multimediali per le banche dati per gli utenti	<i>non quantificabili</i>
Registri di entrata	18
Registri di prestito	18
Moduli di richiesta consultazione	<i>non quantificabili</i>
Carrelli porta libri	42
Le strutture maggiormente utilizzate per realizzare le attività e presenti in tutte sedi di attuazione, sono così riassumibili:	
Posti lettura	3.008
Totale patrimonio documentario (monografie, libri moderni, antichi, manoscritti, altro patrimonio documentario)	1.816.314
Annate di periodici	217.199
Abbonamenti correnti	3.009
L'insieme di detti strumenti e strutture, esaurisce le dotazioni necessarie a svolgere le attività descritte nella voce § 8, stante l'immaterialità propria dei servizi di biblioteca.	

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) Eventuali crediti formativi riconosciuti:

Il Senato Accademico dell'Università degli studi di Palermo, con delibera del 18/04/05 (relativa al riconoscimento di crediti formativi a tutti gli studenti che svolgano il servizio civile nazionale indipendentemente dallo specifico progetto o ente) e successiva integrazione del 16 ottobre 2006 (specificatamente destinata ai giovani che svolgano il servizio civile nazionale presso l'università) e il Rettore con decreto n. 778 del 10 marzo 2011 hanno deliberato che i giovani in servizio civile nazionale assegnati allo specifico progetto del nostro ente accreditato dall'UNSC, svolto l'intero periodo di servizio e su richiesta ai propri Consigli di Corso di studio, in applicazione all'ordinamento previsto dal D.M. 270 del 2004 e nella stessa misura e con le stesse modalità già stabilite per l'ordinamento D.M. 509 del 1999, otterranno il riconoscimento di almeno 12 crediti formativi così distribuiti: un minimo di 6 CFU relativamente alla lettera a) dell'art. 10, sub 5 del D.M 270 del 2004 ("attività formative autonomamente scelte dallo studente purché coerenti con il progetto formativo") e un minimo di 6 CFU relativamente alla lettera d) dell'art. 10, sub 5 del D.M. 2004 ("attività formative.....volte ad acquisire ulteriori conoscenze linguistiche, nonché abilità informatiche e telematiche, relazionali o comunque utili per l'inserimento nel mondo del lavoro nonché attività formative volte ad agevolare le scelte professionali mediante la conoscenza diretta del settore lavorativo a cui con il titolo di studio può avere accesso").

27)Eventuali tirocini riconosciuti :

Il Senato accademico dell'Università di Palermo, con provvedimento n. 14 del 23 febbraio 2010 il Rettore , con decreto n. 778 del 10 marzo 2011 hanno deliberato che i giovani che partecipano allo specifico progetto del nostro ente accreditato dall'UNSC, svolto l'intero periodo di servizio e su richiesta ai propri Consigli di Corso di Studi, otterranno il riconoscimento di **tirocini formativi e di orientamento** fino ad un massimo di 12 relativamente alla lettera d) dell'art. 10, sub 5 del D.M.270 del 2004 e relativamente alla lettera f). dell'art. 10 comma 1 del D.M. 509 del 1999.

28) *Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:*

Ai volontari che avranno acquisito le competenze di base della biblioteconomia, che avranno operato con profitto e che avranno acquisito, grazie alla formazione prevista dal progetto di SCN, le competenze necessarie all'espletamento del lavoro, la capacità di confrontarsi e di relazionarsi con gli altri, la conoscenza teorica e pratica del lavoro in Equipe, la conoscenza delle tecniche di base di erogazione dei servizi all'utente, le tecniche di comunicazione, gli elementi di base delle tecniche di front office, gli elementi di base delle tecniche di back office, lette le relazioni degli OLP e preso atto della documentazione in possesso del Settore Servizio Civile Nazionale all'Università, alla fine del servizio sarà rilasciato un attestato sulle competenze acquisite nel settore a firma del Responsabile del Servizio Civile Nazionale e del Direttore Amministrativo dell'Università.
L'attestato verrà abbinato alla Scheda sul Bilancio di Esperienze prevista dal §43.

Formazione generale dei volontari

29) *Sede di realizzazione:*

Presso l'ente, in aule attrezzate dell'Ateneo

30) *Modalità di attuazione:*

In proprio, presso l'ente con servizi acquisiti da enti di servizio civile di 1^ classe (Arci Servizio Civile, NZ00345, cfr. § 31).

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:*

SI

Arci Servizio Civile, ente accreditato in 1^ classe dall'UNSC (NZ00345)

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Cfr. sistema di formazione, § 31
I corsi di formazione tenuti da Arci Servizio Civile prevedono:
- lezioni frontali, letture, proiezione video e schede informative;
- incontri interattivi con coinvolgimento diretto dei partecipanti, training, giochi di ruolo, di cooperazione e di simulazione, giochi di conoscenza e di valutazione.
La metodologia didattica utilizzata è sempre finalizzata al coinvolgimento attivo dei partecipanti attraverso l'utilizzazione di tecniche di simulazione comportamentale.

33) *Contenuti della formazione:*

Cfr. sistema di formazione, § 31
Come predisposto dalle "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale", determina Direttore UNSC del 4 aprile 2006, si tratteranno i seguenti temi:
Identità e finalità del SCN
- la storia dell'obiezione di coscienza;
- dal servizio civile alternativo al servizio militare al SCN;
- identità del SCN.

SCN e promozione della Pace

- la nozione di difesa della Patria secondo la nostra Costituzione e la giurisprudenza costituzionale in materia di difesa della Patria e di SCN;
- la difesa civile non armata e nonviolenta;
- mediazione e gestione nonviolenta dei conflitti;
- la nonviolenza;
- l'educazione alla pace.

La solidarietà e le forme di cittadinanza

- il SCN, terzo settore e sussidiarietà;
- il volontariato e l'associazionismo;
- democrazia possibile e partecipata;
- disagio e diversità;
- meccanismi di marginalizzazione e identità attribuite.

La protezione civile

- prevenzione, conoscenza e difesa del territorio.

La legge 64/01 e le normative di attuazione

- normativa vigente e carta di impegno etico;
- diritti e doveri del volontario e dell'ente accreditato;
- presentazione dell'ente accreditato;
- lavoro per progetti.

Identità del gruppo

- le relazioni di gruppo e nel gruppo;
- la comunicazione violenta e la comunicazione ecologica;
- la cooperazione nei gruppi.

Presentazione del modello di Servizio Civile attuato dall'ente

-

La formazione dei volontari in SCN ha come obiettivi il raggiungimento delle finalità di cui all'art. 1 della legge 64/2001: la formazione civile, sociale e culturale dei volontari in SCN. Essa intende fornire ai partecipanti strumenti idonei all'interpretazione dei fenomeni storici e sociali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile.

34)Durata:

La durata complessiva della formazione generale è di 42 ore, con un piano formativo articolato in 7 giornate, secondo moduli del § 33 previsti dal sistema di formazione indicato al § 31. Relativamente alle indicazioni delle linee guida UNSC del 4/04/06 almeno le prime 32 ore saranno realizzate entro il quinto mese di servizio. La formazione generale è conteggiata all'interno delle ore di servizio del precedente § 13.

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) Sede di realizzazione:

Presso l'ente, in aule attrezzate e nelle sedi di attuazione del progetto

36)Modalità di attuazione:

In proprio, presso l'ente con formatori dell'ente, individuati negli OLP e nei docenti di

seguito elencati. Trattandosi, in parte, di un addestramento al servizio, la formazione specifica dei volontari sarà realizzata anche in loco direttamente dall'OLP.

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

- 1) dott. Bartolo Giacchino.
- 2) dott. Domenico Ciccarello.
- 3) dott.ssa Tiziana Messina.
- 4) dott.ssa Simona Sarzana.
- 5) dott. Vittorio Tranchina
- 6) sig.ra Patrizia Devescovi
- 7) dott.ssa Antonina Foto
- 8) dott.ssa Romina D'Antoni
- 9) dott. Giuseppe Grasso
- 10) dott.ssa Giovanna Russo

I suddetti formatori saranno coadiuvati dagli OLP indicati nel § 16

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

In coerenza con i contenuti della formazione specifica, l'Università provvederà direttamente alla formazione dei volontari mediante l'impiego di docenti qualificati; si indicano di seguito le competenze dei singoli formatori ritenute adeguate al progetto:

1. **dott. Bartolo Giacchino**, area amministrativa gestionale, Elevate professionalità. Laureato in lettere nel 1972 e giurisprudenza nel 1977, ha conseguito il master in Discipline aziendali presso l'Istituto Superiore per Imprenditori e Dirigenti di Azienda di Palermo, il master in Gestione e Direzione di Biblioteca presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano con stage di approfondimento presso le università californiane di Stanford, Berkeley, San Francisco e Monterey e il master in "Esperti in gestione di Biblioteca accademica presso la Scuola di Management per le Università, gli Enti di ricerca e le Istituzioni Scolastiche organizzato dal Politecnico di Milano. Ha tenuto numerosi corsi professionali per gli operatori di biblioteca dell'Ateneo di Palermo sulla storia delle biblioteche, sul diritto d'autore, sulla comunicazione e sul lavoro di gruppo. Ha partecipato a tanti seminari, corsi, convegni, congressi tra i quali, a titolo esemplificativo: "Projet management, sviluppo dei sistemi di qualità, certificazione e controllo di gestione", "La qualità nel sistema biblioteca", "Descrizione e controllo bibliografico nei sistemi automatizzati", "La funzione di coordinamento nei sistemi informativi dell'Università". Numerose le pubblicazioni di natura biblioteconomia, ultime delle quali, "Aleph: manuale di catalogazione", "Scienza dell'informazione: ricerche su biblioteche, informatica e diritto d'autore", "La comunicazione in biblioteca., ossia, come ottimizzare i servizi i servizi erogati al pubblico. Un dialogo positivo per il miglioramento dei servizi all'utenza", "Lavoro di Gruppo e leadership. Elementi di base di management".
2. **dott. Domenico Ciccarello**, laureato in lingue e letterature Moderne nell'anno 1991. Funzionario di Biblioteca di ctg D/1 presso l'Università di Palermo, ha conseguito il master in Studi sul Libro antico ed ha frequentato la Scuola Speciale per Archivistici e Bibliotecari conseguendo la laurea in Bibliotecario. Vicepresidente regionale dell'Associazione Italiana Biblioteche (AIB, partner descritto al § 25)
3. **dott.ssa Tiziana Messina**, funzionaria di biblioteche, fa parte delle staff del Settore Servizio Civile Nazionale all'Università di Palermo, laureata in Lettere moderne nell'anno 1996, ha conseguito il Master in Comunicazione pubblica all'Università di Palermo nell'anno 2004/2005. Dal 1987 al 1988 ha frequentato il Corso intensivo di relazioni pubbliche presso l'ISFORP (Istituto Studi e Formazioni per le Relazioni Pubbliche) di Milano e il Corso di Pubblicità e marketing presso la società

Marketing Management di Palermo..

4. **dott.ssa Simona Sarzana**, funzionario di biblioteca, collaboratrice del referente di Ateneo per il Repository istituzionale. In possesso della laurea in Bibliotecario, lettere moderne Laureata, ha conseguito il diploma di Archivistica, Paleografia e Diplomatica. Ha frequentato diversi corsi di formazione ed ha svolto attività di docenza sia in corsi a contratto universitari (sia in master universitari. Oltre che in corsi di formazione e nell'ambito del fondo sociale europeo. Ha curato e pubblicato diverse opere inerente la biblioteconomia e la bibliografia.
5. **dott. Vittorio Tranchina**, laurea in beni archivistici e librari. Coadiutore del referente d'Ateneo per il Repository istituzionale dell'Università degli studi di Palermo. Ha frequentato numerosi corsi di aggiornamento professionale su UNIMARC, Project management, catalogo ACNP, Procedure di Catalogazione, e ha svolto attività di tutorato nel corso "La biblioteca accademica: organizzazione, risorse, strumenti di gestione, servizi " e nel corso "Gli standard per la descrizione bibliografica del libro moderno (ISBD M)". Ha svolto il servizio civile, quale obiettore di coscienza presso l'Associazione Misericordie d'Italia nell'anno 1999-2000.
6. **signora Patrizia Devescovi**, responsabile del Settore per il monitoraggio delle biblioteche ed emeroteca virtuale dell'Università degli studi di Palermo. Principali mansioni e responsabilità: Misurazione e analisi dei dati riferiti alle principali caratteristiche strutturali, patrimoniali e di servizio delle biblioteche di ateneo. Promuove e orienta l'utilizzo delle principali risorse informative digitali dell'ateneo e coordina il gruppo di lavoro per l'erogazione dei servizi "Virtual reference desk" e "Ask a Librarian". Docente nei corsi di formazione rivolti al personale delle biblioteche dell'ateneo di Palermo
7. **dott.ssa Antonina Foto**, Laureata in giurisprudenza, è responsabile del Settore catalogo di ateneo e formazione di base. E' responsabile, altresì, del monitoraggio del livello qualitativo del catalogo bibliografico dell'Ateneo di Palermo attraverso l'analisi delle problematiche relative alla catalogazione di ogni tipologia di materiale con particolare riferimento all'applicazione dello standard UNIMARC nel sistema gestionale Aleph. Docente per la formazione del personale dell'area delle biblioteche all'uso dei moduli del SW aleph 500.
8. **dott.ssa Romina D'Antoni**, Laurea in discipline dell'arte, della musica e dello spettacolo. In servizio presso il Settore per il catalogo bibliografico di ateneo e la formazione di base dell'università degli studi di Palermo si occupa, principalmente, della manutenzione, implementazione e controllo di qualità del catalogo elettronico collettivo di ateneo (Aleph 500). Ha svolto attività di docenza al personale dell'area delle biblioteche nei corsi di aggiornamento professionale in discipline biblioteconomiche. Numerose le partecipazioni a convegni e congressi. .
9. **dott. Giuseppe Grasso**, direttore responsabile della testata giornalistica "Ateneo News" dell'Università di Palermo. Cura i rapporti con i media del territorio e nazionali assicurando il massimo grado di trasparenza, chiarezza e tempestività delle comunicazioni. Cura la rassegna stampa, la promozione di eventi, l'organizzazione di conferenze stampa,. Corrispondente di diverse testate giornalistiche, è laureato in giurisprudenza e in Scienze Religiose. Ha svolto attività di docenza in diversi corsi di qualificazione professionale. Fa parte dell'Associazione Italiana comunicazione pubblica istituzionale e dell'Associazione italiana comunicatori d'Italia.
10. **Dott.ssa Giovanna Russo**. Laurea in informatica, funzionaria in servizio al Sistema Bibliotecario di Ateneo. Ha preso parte a numerosi convegni e congressi ed ha frequentato numerosi corsi di formazione inerenti il settore di competenza. Ha tenuto, in qualità di esperta, diversi corsi di formazione per gli operatori di biblioteca.

Inoltre, tutti gli OLP che cureranno l'addestramento delle volontarie, ricoprono il ruolo di responsabile o direttore delle Biblioteche interessate al progetto (cfr. curricula vitae

trasmessi in fase di presentazione del progetto)

39) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Per conseguire gli obiettivi formativi verranno privilegiate le metodologie didattiche attive che favoriscano la partecipazione dei giovani, basate sul presupposto che l'apprendimento effettivo sia soprattutto apprendimento dall'esperienza.

Le metodologie utilizzate saranno:

- ❑ *Lezione partecipata* – consente di trasmettere elementi conoscitivi e di omogeneizzare le disparità di conoscenze teoriche;
- ❑ *Lezione frontale* – finalizzata alla trasmissione diretta delle informazioni di base;
- ❑ *Il lavoro di gruppo* – permette di suddividere il gruppo in sottogruppi, di operare in autonomia su aspetti che prevedono la partecipazione attiva dei partecipanti, permette lo scambio delle reciproche conoscenze ed esperienze, fa crescere l'autostima e la consapevolezza delle proprie capacità, stimola e crea lo "spirito di gruppo"
- ❑ *Learning by doing* – apprendere attraverso l'esecuzione dei compiti così come si presentano in una giornata di servizio. Si tratta di Role Playing individuale in cui si simulano in modo realistico una serie di problemi decisionali ed operativi.
- ❑ *Casi di studio* – finalizzati a esemplificare le buone prassi.

Alla teoria, esposta nel § 40, farà seguito un periodo di applicazione pratica con esercitazioni di gruppo tendenti alla condivisione della conoscenza, in modo tale che questa venga condivisa da tutti e, le novità apprese, interiorizzate e metabolizzate, entrino a far parte del bagaglio culturale di ognuno.

Sarà applicata anche la tecnica della "inversione dei ruoli" dove, a turno, OLP e volontari in servizio civile saranno, a volte, utenti, a volte erogatori dei servizi.

40) Contenuti della formazione:

I moduli formativi destinati alla formazione specifica saranno articolati come segue al fine di affrontare sia i temi relativi alla comunicazione ed al marketing (vedi voce §8.0) sia alla loro messa in opera tramite le macro-azioni illustrate alla voce §8.1: analisi, pianificazione, controllo.

A completare l'addestramento necessario alle attività, saranno sviluppati i temi connessi al miglioramento ed al potenziamento dei servizi all'utenza, anche tramite esercitazioni pratiche sui software adottati dall'Ateneo palermitano

Alle 72 ore della prevista formazione specifica si aggiungono le 4 giornate di socializzazione, la giornata sui principi fondanti e i valori della costituzione, la giornata di approfondimento della conoscenza del contesto territoriale su cui insiste il progetto e le 24 ore di formazione curate dagli OLP delle rispettive sedi di assegnazione.

FORMAZIONE SPECIFICA DI BASE

I MODULO	Introduttivo <u>Temi del progetto</u>	docente: Bartolo Giacchino
8.1		Durata: 6 ore
<i>Finalità</i>	<i>Temi</i>	
Presentazione del progetto: obiettivi, attività, contesto.	<ul style="list-style-type: none"> • Condivisione della mission; • Condivisione degli obiettivi • Funzionigramma delle sedi coinvolte nel progetto; • Ruolo delle biblioteche e refluenze sul territorio; • il ruolo degli operatori Finalità e attività del progetto; • Rilevazione dei bisogni e aspettative dei partecipanti; 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Determinazione del ruolo dei volontari nel progetto: compiti e funzioni.
Metodologia didattica: <i>Lezione frontale; Casi studio; Consegna materiale</i>	

II MODULO 8.1	Storia delle biblioteche: dal papiro alla biblioteca virtuale	docente: Bartolo Giacchino Durata: 6 ore
Finalità	Tem	
Favorire l'acquisizione delle necessarie competenze per la gestione quotidiana di una struttura bibliotecaria	<ul style="list-style-type: none"> • Studiare il passato per capire il presente • La biblioteca nel tempo • L'automazione in biblioteca • Utilità dell'automazione in biblioteca 	
Metodologia didattica: <i>Lezione frontale; Casi studio; Simulazioni; Lavoro di gruppo; Consegna di materiale</i>		

III MODULO 8.1	Catalogazione e ricerca	docente: Romina D'Antoni; Giovanna Russo; Antonella Foto Durata: 22 ore
Finalità	Tem	
Favorire l'acquisizione delle necessarie competenze per la gestione quotidiana di una struttura bibliotecaria	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza del Catalogo • Conoscenza degli standard di catalogazione • Conoscenza degli OPAC • Ricerca sui cataloghi 	
	<i>referente</i>	
III.1 il Catalogo	dott.ssa Romina D'Antoni	
III.2 Standard di catalogazione	dott.ssa Romina D'Antoni	
III.3 ALEPH 500	dott.ssa Giovanna Russo	
III.4 OPAC WEB	dott.ssa Antonella Foto	
Metodologia didattica: <i>Lezione frontale; Casi studio; Simulazioni; Lavoro di gruppo; Consegna di materiale</i>		

IV MODULO 8.1	Stimolare la capacità di ascolto, di confronto e di relazione con l'altro	docente: Bartolo Giacchino, Giuseppe Grasso, Tiziana Messina durata: 10 ore
Obiettivi	Tem	
Favorire l'apprendimento delle tecniche di comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> • La comunicazione in generale • Comunicazione interna e comunicazione esterna • La comunicazione a due vie • Il rumore, le interferenze il feedback • Il marketing • Comunicazione istituzionale • Comunicazione pubblica 	
	<i>referente</i>	

IV.1 introduzione alle tecniche di comunicazione	dott. Bartolo Giacchino
IV.2 la comunicazione istituzionale	dott. Giuseppe Grasso
IV.3 la comunicazione pubblica	dott. Tiziana Messina
Metodologia didattica: <i>Lezione frontale; Casi studio; Simulazioni; Lezione partecipata</i>	

V MODULO 8.1.	I servizi della biblioteca	docente: <i>Simona Sarzana; Vittorio Tranchina; Domenico Ciccarello</i> Durata: <i>16 ore</i>
Obiettivi	Temi	
Accrescere le competenze su come accedere “amichevolmente” ai servizi delle biblioteche	<ul style="list-style-type: none"> • L’accesso alle informazione • il reference • la biblioteca digitale <i>referente</i>	
V.1 i servizi della biblioteca accademica	dott.ssa Simona Sarzana	
V.2 biblioteca digitale	dott. Vittorio Tranchina	
V.3 i servizi di reference	dott. Domenico Ciccarello	
Metodologia didattica: <i>Lezione frontale; Casi studio; Simulazioni; Consegna materiale</i>		

VI MODULO 8.1	Formazione e professionalità	docente: <i>Domenico Ciccarello; Patrizia Devescovi</i> Durata: <i>6 ore</i>
Obiettivi	Temi	
<ul style="list-style-type: none"> • Trasferire ai volontari in SCN conoscenze sull’organizzazione del lavoro • Analizzare le specificità del lavoro in biblioteca 	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione continuata e permanente • Nuove professionalità nel settore <i>referente</i>	
VI.1 la professione del bibliotecario	dott. Domenico Ciccarello	
VI.2 il sistema bibliotecario dell’Ateneo di Palermo	sig.ra Patrizia Devescovi	
Metodologia didattica: <i>Lezione frontale; Casi studio; Lavori di gruppo</i>		

VII MODULO 8.1	Il lavoro di gruppo	docente: Bartolo Giacchino Durata: 6 ore
Obiettivi	Temi	
<ul style="list-style-type: none"> • Agevolare la conoscenza delle tecniche di lavoro di gruppo e leadership. Fornire nozioni di base di management • Analizzare le modalità operative all'interno di un gruppo; • sviluppare buone capacità di relazione nei partecipanti in rapporto al personale interno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Perché lavorare in gruppo • Tipologia dei gruppi • Preliminari alla riunione • Nel vivo della riunione • Quel che avviene dopo • Il leader del gruppo • Tipologia di capo • Carisma, autostima e delega • Obiettivi • Cambiamento • Strategia 	
Metodologia didattica: <i>Lezione frontale; Lezione partecipata; Casi studio; Simulazioni; Lavoro di gruppo</i>		

41)Durata:

La durata complessiva della formazione specifica è di 72 ore, con un piano formativo articolato su tutto l'arco del servizio. I Moduli descritti nel punto precedente saranno realizzati in parallelo per permettere di svolgerne 51 ore nei primi cinque mesi di servizio. La formazione specifica è conteggiata all'interno delle ore di servizio del precedente § 13.

Altri elementi della formazione**42)Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:**

Ricorso a sistema monitoraggio fornito da ente di prima classe Arci Servizio Civile NZ00345, come depositato presso l'UNSC, e già descritto nel modello Mod. PR/MON e Mod. S/MON, trasmesso dal predetto ente all'UNSC.

Localmente il monitoraggio del piano di formazione specifica prevede:

- momenti di "restituzione" verbale immediatamente successivi all'esperienza di formazione e follow-up con gli OLP
- note periodiche su quanto sperimentato durante i percorsi di formazione, redatti sulle schede pre-strutturate allegate al rilevamento mensile delle presenze dei volontari in SCN.

43Bilancio di esperienza:

A seguito dell'adesione da parte di questo ente alle "Linee guida e criteri aggiuntivi per lo sviluppo del sistema regionale del servizio civile in Sicilia" emanato con D.A. del 14 gennaio 2011, n.25, si provvederà a redigere per ogni volontario in SCN la "scheda bilancio di esperienza" allegata al suddetto D.A. al fine di identificare le potenzialità individuali e le competenze acquisite. Tale scheda verrà redatta dal **prof. Gaetano Venza** coadiuvato dall'equipe della cattedra di Psicologia dinamica dell'Università di Palermo. Tale strumento si integra con quanto già previsto da questa Università al §28

Data, 22 marzo 2011

Il Responsabile del Servizio civile nazionale
(dott. Bartolo Giacchino)