



SERVIZIO CIVILE  
NAZIONALE

## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

1) *Ente proponente il progetto:*



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PALERMO

**Indirizzo cui far pervenire la domanda:**

*Università degli studi di Palermo*  
*Piazza Marina 61 – 90133 Palermo*  
Ufficio Protocollo

Ufficio Servizio Civile Nazionale dell'Ente:  
*Palazzetto Neoclassico, 2° p. piazza Marina 61*  
*Tel. 091/238.93645- 93711*  
*e-mail: [serviziocivile@unipa.it](mailto:serviziocivile@unipa.it) - [pec@cert.unipa.it](mailto:pec@cert.unipa.it)*  
[www.unipa.it/amministrazione/area4/Servizio-Civile/](http://www.unipa.it/amministrazione/area4/Servizio-Civile/)

**Notizie aggiuntive per i candidati:**

Le modalità di partecipazione, di candidatura, le date delle selezioni e fasi successive verranno pubblicate all'URL sopra indicata. Al fine di evitare errori procedurali, solo gli uffici del "Servizio Civile Nazionale all'Università", Palazzetto Neoclassico, 2° p. - piazza Marina 61, sono abilitati a fornire informazioni o chiarimenti in merito alle procedure connesse al SCN.

Soltanto per gravi e giustificati motivi può essere differita la data fissata per i colloqui. In ogni caso, la domanda di rinvio va presentata al 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, per quanto esplicitato alla successiva voce 22, almeno un diploma di scuola media superiore.

Le modalità di svolgimento del colloquio e i criteri di valutazione sono riportati sul nostro sito.

***In particolare, le comunicazioni in merito alle convocazioni per le procedure di selezione saranno veicolate esclusivamente sul sito indicato e, per le parti essenziali, anche all'albo d'ateneo.***

E' fatto obbligo ai volontari indicare nella domanda di partecipazione al bando (allegato 2) la sede d'attuazione per il quale concorrono, tra quelle indicate al § 16 del progetto.

2) *Codice di accreditamento:*

NZ00648

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Regionale - Sicilia

II

### CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

**Il front office in biblioteca: strategie e metodi per migliorare l'accoglienza, la formazione e la fidelizzazione dell'utente**

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

**Settore: PATRIMONIO ARTISTICO E CULTURALE**  
**Area d'intervento: Cura e Conservazione Biblioteche**  
**Codice: 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:*

**Contesto territoriale:**

Il primo contatto tra l'utente e la biblioteca avviene attraverso il *front office*, sia esso fisico, antistante i locali della biblioteca, sia esso virtuale per mezzo del portale delle biblioteche: in entrambi i casi la biblioteca si presenta all'utente offrendo gli strumenti e i servizi che la caratterizzano.

La biblioteca accademica oggi accoglie i *nativi digitali*, espertissimi nell'utilizzo degli strumenti tecnologici, ma non necessariamente abili a districarsi fra l'enorme mole di fonti informative presenti nel web.

La vera sfida quotidiana è istruire questi giovani, insegnare loro a individuare, con spirito critico, risorse di qualità inerenti all'ambito disciplinare di proprio interesse.

La biblioteca ha quindi un ruolo determinante e cruciale nell'individuazione e selezione di risorse di qualità da offrire ai propri utenti e, soprattutto, nella valorizzazione di tali risorse, attraverso la promozione, la diffusione e l'istruzione al loro uso.

La biblioteca universitaria, nonché l'offerta delle sue risorse, non è conosciuta finché non siano attivati percorsi di formazione dell'utenza che portino a scoprire come le possibilità di servizio della biblioteca non si esauriscono nella presenza di una sala di lettura o nel prestito dei libri necessari al superamento degli esami.

Bassi livelli di abilità nell'uso della tecnologia dell'informazione evidenziano la necessità di attivare progetti che promuovano la formazione degli utenti e spesso le università e i centri di ricerca oggi si dotano di programmi di *Information Literacy*, specifici di educazione e formazione dell'utenza.

Per questa ragione, l'obiettivo principale del presente progetto è di accogliere amichevolmente gli utenti, istruirli e renderli competenti, edotti sulle potenzialità offerte dalle biblioteche, ma soprattutto autonomi nella ricerca, nella consapevolezza che il bibliotecario è sempre al loro fianco per supportarli.

La situazione delle biblioteche dell'Ateneo di Palermo, a partire dal gennaio 2014, è notevolmente cambiata e ha lasciato il posto a cinque Scuole, cinque Poli bibliotecari, diciotto Biblioteche e tre Poli (Agrigento, Trapani, Caltanissetta).

Un grande cambiamento in atto, dunque, che ha comportato un nuovo riassetto logistico delle biblioteche e del personale, nonché degli spazi da razionalizzare e rendere funzionali alle esigenze e ai bisogni dell'utenza.

All'interno di questo nuovo scenario, il SBA si impegna nell'affiancare i singoli Poli nella ridefinizione della identità delle nuove strutture. A beneficiarne è l'immagine coordinata dell'intero sistema bibliotecario che include gli uffici di coordinamento e l'insieme delle biblioteche. Strumento indispensabile per l'attuazione di tale finalità è il potenziamento della comunicazione tra gli attori coinvolti: bibliotecari e utenti.

Il progetto, dal titolo **Il *front office* in biblioteca: strategie e metodi per migliorare l'accoglienza, la formazione e la fidelizzazione dell'utente** si inserisce, infatti, all'interno del "programma culturale" BIBLIOinFORMA che il Sistema Bibliotecario di Ateneo ha elaborato allo scopo di mettere in evidenza i progetti e le attività svolti dai singoli Settori e dalle Biblioteche relativi alla comunicazione e alla promozione dei servizi bibliotecari di Ateneo; lo scopo finale è di coordinare centralmente e strutturare le proposte formative precedenti in modo da ottenere uno standard più elevato, condiviso e valutabile al pari di altri servizi.

Alla luce di tale "programma culturale" la finalità del presente progetto è migliorare l'accoglienza all'utenza così da offrire e valorizzare il quadro delle iniziative di formazione degli utenti.

Obiettivo principale del progetto è coinvolgere i volontari, a fianco dei bibliotecari, anche nei processi di progettazione dell'ambiente presso il quale avviene la prima conoscenza della biblioteca da parte dell'utenza istituzionale per indirizzarla alla proposta di *information literacy* ad un uso consapevole delle risorse offerte dalle biblioteche UniPa.

Il presente progetto intende dunque riproporre gli stessi temi della formazione proposti nel progetto precedente perché si ritiene che la formazione sia l'elemento strategico e principale di promozione delle biblioteche e dei servizi e strumenti offerti: infatti il cospicuo investimento da parte dell'amministrazione non viene confermato dai dati che, costantemente monitorati, rivelano, piuttosto, ancora una certa scarsa abilità degli utenti nell'uso delle risorse.

È bene però che la proposta formativa sia coadiuvata, o comunque presentata agli utenti, attraverso un progetto che preveda strategie di comunicazione e di marketing capaci di accogliere l'utente amichevolmente così da contribuire armoniosamente alla sua formazione e fidelizzazione.

Fermo restando che le richieste di ricerche bibliografiche avanzate verranno accolte ed evase dal personale bibliotecario più esperto, i volontari potranno curare la fase di accoglienza dell'utente e dare il loro contributo nell'attività di promozione di un vasto ventaglio di risorse ancora poco conosciute.

Il progetto, infatti, attribuisce grande importanza al ruolo dei volontari che, grazie alla loro giovane età, potranno meglio recepire ed interpretare non solo le richieste dell'utenza studentesca, importante segmento di utenza delle biblioteche accademiche ma anche studiare e proporre le forme e i modi attraverso cui rendere interessante e attraente la biblioteca e i suoi strumenti.

La possibilità di ideare tale progetto con il supporto dei volontari nasce dal successo dei precedenti progetti riguardanti le biblioteche e dal desiderio di volerne assicurare la continuità.

I dati emersi dalle schede somministrate agli utenti per la rilevazione del grado di soddisfazione compilate presso le strutture che hanno partecipato ai progetti rivelano l'attivazione e/o potenziamento di tutti i servizi grazie al contributo dei volontari in Servizio Civile Nazionale.

La relazione umana e professionale tra bibliotecario e utente costituisce l'aspetto più prezioso dei servizi che la biblioteca può offrire: una buona accoglienza e un buon servizio di *reference* sono garanzia di qualità.

A rendere l'utente a proprio agio contribuiscono anche la segnaletica e il materiale di autoformazione che la biblioteca mette a disposizione: per questa ragione il progetto mira a curare anche gli aspetti logistici e funzionali dell'ingresso delle biblioteche. Una volta che gli utenti percepiranno un clima accogliente e favorevole allo studio e allo scambio di conoscenza con gli altri, sentiranno di essere parte del sistema così da contribuire essi stessi alle azioni volte al miglioramento delle biblioteche.

Diventeranno così amici e difensori del proprio diritto di fruire delle biblioteche.

A fronte del supporto che l'Università ha ricevuto e continua a ricevere dai volontari, le biblioteche, attraverso l'attuazione dei progetti SCN, si impegnano a:

- Coinvolgere i volontari in tutte le attività della biblioteca con speciale riguardo nei confronti dell'accoglienza e prima informazione dell'utente
- Invitarli a partecipare alla vita della biblioteca con proposte, suggerimenti, idee volti a migliorare procedure di erogazione dei servizi e le attività tutte
- Fornire loro una opportunità di avvicinamento al mondo del lavoro e far loro acquisire la conoscenza degli strumenti professionali del bibliotecario, mediatore di conoscenza
- Fornire loro un'opportunità di crescita personale e professionale in termini di capacità relazionali, di conoscenze e di competenze acquisite
- Fare acquisire loro, attraverso la formazione e la pratica in biblioteca, competenze spendibili anche in futuro
- Renderli parte attiva del miglioramento del processo di comunicazione
- Inserirli nel progetto di promozione della conoscenza delle risorse delle biblioteche alle scuole del territorio
- Dare assistenza alla gestione delle biblioteche scolastiche degli istituti presenti nel territorio
- Fornire alfabetizzazione all'uso delle biblioteche agli studenti degli istituti presenti nel territorio

La relazione con i partner coinvolti nel progetto in passato ha permesso ai volontari in SCN di confrontarsi con altre realtà bibliotecarie extra universitarie con reciproco scambio di esperienze e conoscenze.

### **Indicatori**

Una migliore accoglienza al *front office* è il risultato del buon funzionamento di parametri misurabili attraverso indicatori appropriati, attendibili, pratici e utili.

Gli indicatori cui ci si riferirà in questo progetto saranno da intendere come segnali utili a misurare e verificare il raggiungimento dei risultati e degli obiettivi così da creare una stretta correlazione tra gli indicatori stessi e le statistiche riferite alle prestazioni delle biblioteche.

Al fine di misurare l'incremento effettivo sull'uso di servizi e risorse delle biblioteche, indice di una migliore conoscenza e di una maggiore confidenza e autonomia dell'utente, verranno presi in considerazione gli **indicatori quantitativi**:

- tempi di accesso e di fruizione dei servizi
- posti lettura
- prestiti
- prenotazioni online
- rinnovi online
- ILL attivi/passivi
- DD attivi/passivi
- ricerche su le banche dati online
- numero di download dei periodici online
- ricerche bibliografiche nel *discovery tool*

ai quali verranno integrati alcuni **indicatori qualitativi** per misurare la soddisfazione degli utenti e per monitorare la qualità dei servizi attraverso le dimensioni di:

- *comfort* degli ambienti (luce, temperatura, pulizia, rumorosità..)
- affidabilità nei confronti dell'istituzione biblioteca
- fiducia/sicurezza relativamente ai servizi e prodotti forniti
- capacità di risposta rispetto ai bisogni espressi
- empatia tra bibliotecari e utenti
- aspetti tangibili

Gli indicatori **quantitativi** che verranno monitorati durante lo svolgimento del progetto 2016/2017 verranno confrontati con i dati riferiti all'anno 2015, di seguito riportati.

ILL attivi; ILL passivi; DD attivi; DD passivi

Anno	Prestiti	Prenotazioni online	Utilizzo del servizio di prenotazione	Rinnovi online
2015	108.236	50.063	46,2536 %	55.726

Anno	ILL attivi	ILL passivi	DD attivi	DD passivi
2015	57	483	2.843	7.707

Anno	Banche dati /ricerche	E-journals/ YTD	Discovery tool ricerche

<b>2015</b>	290.020	396.717	235.720
-------------	---------	---------	---------

Gli indicatori **qualitativi** saranno monitorati attraverso:

- questionari
- *focus group*
- indagini di *customer satisfaction*

**Destinatari e beneficiari**

**I destinatari** del presente progetto sono gli utenti delle biblioteche universitarie diversificati in:

**comunità studentesca**

- matricole
- studenti che frequentano gli spazi lettura
- tesisti
- dottorandi

**docenti**

- ricercatori
- professori
- professori a contratto

Tale segmentazione dell'utenza richiede una proposta di accoglienza personalizzata poiché i bisogni informativi sono differenti.

Lo status di studente attraversa molteplici fasi di studio che manifestano differenti bisogni informativi: dalla necessità di orientamento in biblioteca per la matricola all'assistenza alla ricerca bibliografica per il tesista; allo stesso modo anche lo status di docente attraversa le fasi che riguardano sia la didattica che la ricerca con esigenze informative differenti. Da ciò deriva la necessità che la biblioteca offra accoglienza e istruzione differenziate.

Oltre all'utenza istituzionale, **i beneficiari** saranno anche:

- le aziende presenti nel territorio
- le famiglie degli studenti
- le scuole
- le librerie
- le associazioni culturali
- le biblioteche del territorio

Per completare la descrizione del contesto di riferimento in cui agirà il nuovo progetto di SCN **Il front office in biblioteca: strategie e metodi per migliorare l'accoglienza, la formazione e la fidelizzazione dell'utente** si riportano i dati salienti atti a descriverne il contesto di riferimento e dell'utenza reale e potenziale servita dalle biblioteche.

**Piano dell'offerta formativa dell'Ateneo di Palermo (anno accademico 2015-16)**

- n. 68 corsi di laurea
- n. 77 corsi di laurea magistrale
- n. 14 corsi di laurea magistrale a ciclo unico
- n. 34 Master e corsi di istruzione e formazione tecnica superiore (n. 10 master di I livello; n. 24 master di II livello; n. 0 Corsi di perfezionamento)
- n. 81 scuole di specializzazione
- n. 63 dottorati di ricerca

**Numero di studenti iscritti alle Lauree per l'anno accademico 2015-2016 (come da tabella sotto riportata)**

- n. 40.549 studenti iscritti alle Lauree (di cui n. 297 stranieri)

Anno Accademico	Tipo Laurea	Iscritti	di cui stranieri
2015/2016	Laurea Magistrale Ciclo Unico (DM270)	12.709	27
	Laurea Specialistica	63	1
	Laurea Triennale	1.656	7
	Laurea Vecchio Ordinamento	67	0
	Laurea Magistrale (DM270)	5.413	92
	Laurea (DM270)	20.295	168
	Laurea a Ciclo Unico	346	2
<b>Totale iscritti</b>		<b>40.549</b>	<b>297</b>

Fonte cruscotto  
MIUR

**Numero di studenti iscritti ai Master e alle Scuole di Specializzazione per l'anno accademico 2014-2015 + numero studenti laureati nell'anno 2015 (come da tabella sotto riportata)**

- n. 293 studenti (di cui 1 straniero) iscritti ai Master (di I e II livello)
- n. 724<sup>1</sup> studenti iscritti alle Scuole di Specializzazione
- n. 7692 studenti laureati

N. Studenti laureati	4174		
Totale Studenti Iscritti	Master		Scuole di specializzazione
	I liv. 118	II liv. 175	724
Di cui Stranieri	1		
<b>Totale</b>	<b>293</b>		<b>724</b>

**Numero docenti e personale tecnico-amministrativo (al 31/12 2015)**

- n. 1557 personale docente
- n. 1662 personale TAB complessivo di cui n. 139 personale di area bibliotecaria

**7) Obiettivi del progetto:**

Le **finalità** del progetto sono:

- Migliorare l'accoglienza degli utenti presso il *front office*: cura delle relazioni umane, dell'ambiente, dell'aggiornamento degli strumenti che permettono l'auto-formazione e la conoscenza
- Migliorare la fidelizzazione degli utenti nei confronti delle biblioteche attraverso azioni di avvicinamento dell'utente all'ambiente della biblioteca: accompagnamento e supporto alla ricerca e attività promozionali di lettura rivolte agli utenti
- Migliorare la conoscenza da parte degli utenti della biblioteca di risorse e strumenti per la ricerca bibliografica
- Promuovere l'educazione all'uso della biblioteca presso le scuole del territorio
- Promuovere e diffondere l'uso delle risorse e degli strumenti per la ricerca bibliografica attraverso:

<sup>1</sup> per l'a.a. 2015/2016 il numero degli iscritti non comprende gli immatricolati a.a. 2014/2015 in quanto gli stessi si iscriveranno al secondo anno 2015/2016 dal 02/11/2016.

- il *reference* di base e strutturato
- l'attivazione di seminari informativi sul funzionamento degli strumenti offerti dalle biblioteche destinati a diverse fasce di utenti
- Promuovere i servizi bibliotecari
- Rafforzare l'identità del sistema bibliotecario attraverso azioni di trasparenza e visibilità

Tali finalità si concretizzano negli obiettivi, azioni e indicatori descritti nella seguente tabella:

Obiettivi qualitativi e quantitativi del progetto di SCN	Azioni	Indicatori
1. Analisi e studio dell'ambiente del <i>front office</i>	<p>Analisi e studio dell'ambiente fisico (tavoli, pc, armadietti, segnaletica...)</p> <p>Analisi e studio del personale</p> <p>Analisi e studio target di utenza che frequenta la biblioteca</p> <p>Individuazione dei nuovi bisogni informativi emersi</p> <p>Progettazione nuove proposte di accoglienza differenziate per target</p> <p>Promozione e diffusione del materiale informativo</p>	<p>Dimensioni dello spazio di accoglienza in proporzione al numero dei frequentatori</p> <p>Numero di personale addetto al servizio</p> <p>Quantità del materiale divulgativo e informativo a disposizione</p> <p>Incremento n. utenti</p> <p>Incremento soddisfazione utenti attraverso dei questionari di gradimento per rilevare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• affidabilità nei confronti dell'istituzione biblioteca</li> <li>• fiducia/sicurezza relativamente ai servizi e prodotti forniti</li> <li>• capacità di risposta rispetto ai bisogni espressi</li> <li>• empatia tra bibliotecari e utenti</li> </ul>
2. Miglioramento del benessere all'ingresso della biblioteca	<p>Accoglienza e benvenuto in biblioteca:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ascolto del bisogno informativo</li> <li>• reference di base</li> <li>• supporto alla definizione di bisogni informativi specifici che richiedono risposte personalizzate</li> <li>• promozione di seminari informativi destinati all'utenza sull'uso dei servizi e delle risorse offerte dalle biblioteche</li> <li>• distribuzione materiale informativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• n. di accessi</li> <li>• n. di iscritti</li> <li>• n. di richieste</li> <li>• n. di transazioni</li> </ul>

<p>3. Analisi e conoscenza del livello di dimestichezza raggiunto dall'utente nell'uso della biblioteca e della sua fidelizzazione</p>	<p>Monitoraggio del flusso di movimento nell'uso dei servizi - estrazione dati relativi a accessi, iscrizioni, prestiti, consultazioni...</p> <p>Valutazione delle attività proposte e ricezione del feedback degli utenti sull'uso degli strumenti e la padronanza acquisita</p>	<p>n. dei servizi utilizzati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prestiti</li> <li>• prenotazioni online</li> <li>• rinnovi online</li> <li>• ILL attivi/passivi</li> <li>• DD attivi/passivi</li> </ul> <p>n. delle risorse utilizzate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ricerche su le banche dati online</li> <li>• numero di download dei periodici online</li> <li>• ricerche bibliografiche nel discovery tool</li> </ul> <p>Incremento della soddisfazione degli utenti attraverso la rilevazione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fiducia/sicurezza relativamente alla relazione con i bibliotecari</li> <li>• fiducia/sicurezza relativamente ai servizi e prodotti forniti</li> <li>• capacità di risposta da parte dei bibliotecari rispetto ai bisogni espressi</li> </ul>
<p>4. Supporto alle scuole per il miglioramento e la valorizzazione delle biblioteche scolastiche</p>	<p>Organizzazione e partecipazione ad eventi promozionali istituzionali</p> <p>Organizzazione e partecipazione ad eventi promozionali esterni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornire assistenza alla gestione delle biblioteche scolastiche degli istituti presenti nel territorio</li> <li>• Fornire alfabetizzazione all'uso delle biblioteche agli studenti degli istituti presenti nel territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• n. di eventi realizzati presso le scuole</li> <li>• n. di interventi promozionali (notizie su fb, sito web, email, incontri, questionari)</li> </ul>

Il progetto prevede che l'attuazione delle attività di accoglienza, formazione e promozione proposte apporti un miglioramento rispetto ai dati rilevati nel biennio accademico precedente.

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

### **8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi**

Di seguito, la descrizione delle attività specifiche previste per la realizzazione del progetto, collegate agli obiettivi previsti al § 7.

#### **Obiettivo 1: Analisi e studio dell'ambiente del front office**

Le azioni e le relative attività previste dall'obiettivo 1 sono:

1. *Analisi e studio dell'ambiente fisico* (tavoli, pc, armadietti, segnaletica...)
  - predisposizione griglia per rilevazione dati
  - raccolta e analisi dati
  - elaborazione relazione con azioni da intraprendere per migliorare l'ambiente adibito all'accoglienza
2. *Analisi e studio del personale*
  - rilevazione numero unità di personale addetto al *front office*
  - identificazione ruoli dei bibliotecari all'accoglienza
3. *Analisi e studio target di utenza che frequenta la biblioteca*
  - analisi e studio dell'utenza per definire target di riferimento (bibliotecari del SBA, delle strutture + supporto dei volontari)
  - definizione di attività differenti per ciascun target di utenza individuato (bibliotecari del SBA, delle strutture + supporto dei volontari)
4. *Individuazione dei nuovi bisogni informativi emersi*
  - somministrazione di questionari di gradimento dei servizi e delle proposte offerte (bibliotecari delle strutture + supporto dei volontari)
5. *Progettazione nuove proposte di accoglienza differenziate per target*
  - progettazione delle attività formative oggetto dell'obiettivo 2 (bibliotecari del SBA e delle strutture)
  - selezione dei contenuti da proporre agli utenti, in base al target cui ci si rivolge e organizzazione dei contenuti nella forma scelta es. la creazione di presentazioni in PP (bibliotecari del SBA e delle strutture)
  - predisposizione esercitazioni singole o per gruppi di persone prevedendo anche la disponibilità, su prenotazione, di aule adeguate, fornite di PC (bibliotecari del SBA e delle strutture + supporto dei volontari)
  - stampa delle esercitazioni da somministrare ai partecipanti (supporto dei volontari)
6. *Promozione e diffusione materiale informativo*
  - progettazione e realizzazione del materiale informativo (brochure, segnalibri con informazioni sulle biblioteche, sui servizi, sugli eventi organizzati, sui progetti, sugli orari di apertura (bibliotecari del SBA + supporto dei volontari + uffici Marketing e Centro stampa Unipa)
  - diffusione del materiale informativo (supporto dei volontari)
  - elaborazione e stampa dei questionari di gradimento da distribuire all'utenza per registrare il coinvolgimento dei partecipanti e il loro grado di soddisfazione rispetto ai servizi e alle risorse offerti dalle biblioteche (bibliotecari del SBA + supporto dei volontari)

#### **Obiettivo 2 Miglioramento del benessere all'ingresso della biblioteca**

L'azione prevista dall'obiettivo 2 è:

1. *Accoglienza e benvenuto in biblioteca:*
  - ascolto del bisogno informativo
  - reference di base
  - supporto alla definizione di bisogni informativi specifici che richiedono risposte personalizzate
  - promozione di seminari informativi destinati all'utenza sull'uso dei servizi e delle risorse offerte

- dalle biblioteche
- distribuzione materiale informativo

Le attività previste per la realizzazione dell'azione 2.1. dell'obiettivo 2 sono:

- Intercettazione dell'utenza attraverso:
  - attività di Front office: accoglienza dell'utenza e offerta di supporto nella ricerca (bibliotecari delle strutture + supporto dei volontari)
  - brevi visite guidate delle biblioteche (bibliotecari delle strutture + supporto dei volontari)
  - diffusione materiale informativo (bibliotecari delle strutture + supporto dei volontari)
- Realizzazione di un piano strategico con un protocollo di comunicazione per ascoltare e offrire risposte efficaci all'utenza sull'uso dei servizi e delle risorse offerte dalle biblioteche
- Condivisione del protocollo con gli addetti al front office
- Attuazione del protocollo
- Monitoraggio dei risultati
- Riprogettazione alla luce delle criticità emerse

La formazione degli utenti, curata dal personale bibliotecario delle strutture, viene attuata secondo un protocollo di comunicazione messo in atto dal gruppo di lavoro BiblioInForma (con la collaborazione dei docenti, dei Consigli Scientifici, dei bibliotecari del SBA) ad oggi in fase di sperimentazione e diffusione attraverso il progetto *InFormaUtenti*.

### **Obiettivo 3 Analisi e conoscenza del livello di dimestichezza raggiunto dall'utente nell'uso della biblioteca e della sua fidelizzazione**

Le azioni e le relative attività previste dall'obiettivo 3 sono:

1. *Monitoraggio del flusso di movimento nell'uso dei servizi*
  - estrazione dati relativi a accessi
  - estrazione dati relativi a iscrizioni
  - estrazione dati relativi a prestiti
  - estrazione dati relativi a consultazioni
2. *Valutazione delle attività proposte e ricezione del feedback degli utenti sull'uso degli strumenti e la padronanza acquisita*
  - Indagini d'uso da parte dell'utenza attraverso vari strumenti (questionari, email, focus group etc.)
  - Presenza degli studenti ai corsi di formazione
  - Risposte da parte degli utenti ad email per la comunicazione di nuovi servizi attivati + richiesta di accesso alle risorse
  - Statistiche d'uso
  - Richieste di supporto all'uso degli strumenti

Le azioni previste per il raggiungimento dell'obiettivo 3 mirano alla valutazione dell'uso di servizi, risorse e strumenti al fine di valorizzare, promuovere, diffondere al meglio l'offerta delle biblioteche.

### **Obiettivo 4 Supporto alle scuole per il miglioramento e la valorizzazione delle biblioteche scolastiche**

Le azioni e le relative attività previste dall'obiettivo 4 sono:

#### **1. Organizzazione e partecipazione ad eventi promozionali istituzionali**

I momenti di comunicazione di tali strumenti e risorse, si svolgono in forma di eventi da organizzare sia all'interno che all'esterno delle strutture per avere risonanza e suscitare interesse fra gli studenti; per la realizzazione di tali eventi è prevista la collaborazione con altri enti (es. scuole e librerie)

Da anni, inoltre il SBA valorizza, promuove e diffonde l'offerta delle biblioteche partecipando ad eventi in collaborazione con l'associazione PalermoScienza (evento Esperienza InSegna) e con il COT (evento Welcome Week).

Le attività previste per la realizzazione dell'azione 4.1 dell'obiettivo 4 sono:

1. Organizzazione logistica degli eventi
2. Promozione dell'evento
3. Supporto nella conduzione delle giornate informative

*1. Organizzazione logistica degli eventi:*

- individuazione e richiesta dell'aula/e, in funzione del tipo di intervento da proporre o della sede presso la quale organizzare l'evento fra i partners aderenti al progetto (personale SBA, bibliotecari + supporto volontari)
- progettazione di materiale pubblicitario ed informativo (bibliotecari SBA + volontari + uffici Marketing e Centro stampa UniPa)
- contatti con gli enti partner (supporto volontari)
- supporto dei volontari nello spostamento di attrezzature specifiche necessarie allo svolgimento delle attività (proiettori, materiali informativi) e al loro allestimento in sito.

*2. Promozione dell'evento:*

- redazione e invio invito ad utenti e contatti dei social network, utilizzando anche le mailing list delle sedi d'attuazione del progetto (supporto volontari)
- pubblicazione evento su tutti i canali istituzionali (supporto volontari)
- invio di comunicati stampa (supporto volontari)

*3. Supporto nella conduzione delle giornate informative attraverso la partecipazione attiva da parte dei volontari nelle attività di:*

- accoglienza degli utenti
- registrazione dei partecipanti
- conduzione delle attività
- distribuzione del materiale informativo
- raccolta dei questionari di gradimento

**2. Organizzazione e partecipazione ad eventi promozionali esterni**

*Partecipazione ad eventi promozionali esterni in collaborazione con i partners*

Tale azione mira a coinvolgere l'istituto comprensivo statale Amari Roncalli Ferrara presente nel territorio e partner del progetto.

Le attività previste per l'attuazione dell'azione 4.2 sono:

*1. Fornire assistenza alla gestione delle biblioteche scolastiche degli istituti presenti nel territorio*

*Organizzazione logistica degli eventi:*

- individuazione e conoscenza dei luoghi adibiti a biblioteca presso le scuole del partner aderente al progetto (personale SBA + supporto volontari)
- analisi e studio delle collezioni presenti nelle aule adibite a biblioteca

*Promozione dell'evento:*

- concordare con insegnanti della scuola i momenti di incontro per offrire consulenza ed elaborare un piano di lavoro

*Supporto nella conduzione delle giornate informative attraverso la partecipazione attiva da parte dei volontari nelle attività di:*

- accoglienza degli utenti

- conduzione delle attività
- distribuzione del materiale informativo
- raccolta dei questionari di gradimento

## 2. Fornire alfabetizzazione all'uso delle biblioteche agli studenti degli istituti presenti nel territorio

### *Organizzazione degli eventi:*

- concordare con gli insegnanti della scuola un evento con gli studenti (es. una gita in biblioteca o un incontro di prima informazione sull'uso della biblioteca)

### *Supporto nella conduzione delle giornate informative attraverso la partecipazione attiva da parte dei volontari nelle attività di:*

- accoglienza degli utenti
- conduzione delle attività
- distribuzione del materiale informativo
- raccolta dei questionari di gradimento

### **Azioni e/o attività trasversali**

*Accoglienza dei volontari* – In questa fase i volontari in SCN vengono coinvolti nelle diverse attività condotte dagli operatori dei siti e partecipano alle attività ordinarie di front office e back office e attività su campo, per conoscere le problematiche gestionali dei siti, le caratteristiche ambientali e le necessità di lavoro.

*Formazione generale e specifica* – I volontari in SCN partecipano sia alla formazione generale che a quella specifica, recandosi nelle sedi in cui queste vengono svolte. Sono previsti momenti di scambio e verifica tra i volontari, il responsabile del progetto, i referenti dei diversi settori.

*Informazione e sensibilizzazione sul SC* – I volontari in Servizio Civile avranno il compito di promuovere e diffondere l'esistenza del Servizio Civile Nazionale attraverso alcuni incontri con i giovani e la comunità locale, come descritto al successivo § 17.

*Monitoraggio* - Periodicamente i volontari in SCN saranno coinvolti in incontri tematici con l'OLP ed in riunioni del gruppo di lavoro, al fine di verificare l'andamento del piano di attività e per procedere eventualmente alla sua rimodulazione.

Infine i volontari selezionati per questo progetto parteciperanno attivamente alla presa di coscienza delle competenze che acquisiscono nei campi di cittadinanza attiva e di lavoro di gruppo, finalizzato a realizzare gli obiettivi di cui al box 7 attraverso specifiche attività individuali e collettive. In particolare questa loro partecipazione è funzionale alla realizzazione dell'obiettivo indicato al box 7, sezione "obiettivi dei volontari" che viene qui riportato:

- formazione ai valori dell'impegno civico, della pace e della nonviolenza dando attuazione alle linee guida della formazione generale al SCN;
- apprendimento delle modalità e degli strumenti del lavoro di gruppo finalizzato alla acquisizione di capacità pratiche e di lettura della realtà, capacità necessarie alla realizzazione delle attività del progetto e successivamente all'inserimento attivo nel mondo del lavoro;
- partecipazione alle attività di promozione e sensibilizzazione al servizio civile nazionale di cui al successivo box 17.

### *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 e nei punti di servizio ad esse afferenti, da personale strutturato presente nella pianta organica delle biblioteche dell'Ateneo, responsabili di biblioteca e loro delegati, personale T.A. in servizio presso le biblioteche.

Saranno coinvolti in fase progettuale anche i docenti interessati alla partecipazione delle loro classi all'attività formative proposte.

Il lavoro coordinato e l'interazione continua fra il personale sopra indicato, i docenti coinvolti e i volontari permette la realizzazione complessiva delle attività descritte nel precedente punto 8.1.

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

I volontari in servizio civile nazionale saranno pienamente integrati in tutte le attività della biblioteca e si relazioneranno quotidianamente con il personale strutturato. Potranno dare il loro supporto con idee e suggerimenti sia nelle fasi di progettazione che di attuazione dei progetti e /o attività.

I volontari cresceranno culturalmente e professionalmente e potranno spendere in futuro le competenze acquisite durante l'esperienza; alcuni dei volontari che hanno partecipato ai precedenti progetti di SCN si sono appassionati al lavoro del bibliotecario e hanno proseguito gli studi delle discipline biblioteconomiche.

Anche per l'utenza l'inserimento di figure "non istituzionali" come i volontari in servizio civile, ha costituito un grande punto di forza per il rapporto paritario che i volontari instaurano con gli studenti.

Obiettivi qualitativi e quantitativi del progetto di SCN	Azioni	Ruolo del volontario nell'attività
1. Analisi e studio dell'ambiente del <i>front office</i>	<p>Analisi e studio dell'ambiente fisico (tavoli, pc, armadietti, segnaletica...)</p> <p>Analisi e studio del personale</p> <p>Analisi e studio target di utenza che frequenta la biblioteca</p> <p>Individuazione dei nuovi bisogni informativi emersi</p> <p>Progettazione nuove proposte di accoglienza differenziate per target</p> <p>Promozione e diffusione materiale informativo</p>	<p>I volontari parteciperanno alle singole azioni. Nel dettaglio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• daranno il loro contributo all'ideazione dell'accoglienza differenziata per tipologie di utenti</li> <li>• daranno contributo nella preparazione dei materiali di supporto</li> <li>• intercetteranno l'utenza al <i>front office</i></li> <li>• selezioneranno e diffonderanno il materiale informativo</li> </ul>
2. Miglioramento del benessere all'ingresso della biblioteca	<p>Accoglienza e benvenuto in biblioteca:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ascolto del bisogno informativo</li> <li>• reference di base</li> <li>• supporto alla definizione di bisogni informativi specifici che richiedono risposte personalizzate</li> <li>• promozione di seminari informativi destinati all'utenza sull'uso dei servizi e delle risorse offerte dalle biblioteche</li> </ul>	<p>Supporteranno i bibliotecari :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nell'attività di accoglienza</li> <li>• nell'organizzazione logistica dell'ambiente del <i>front office</i></li> <li>• nella promozione e diffusione di tutte le iniziative volte ad avvicinare e fidelizzare l'utente</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>distribuzione materiale informativo</li> </ul>	
3. Analisi e conoscenza del livello di dimestichezza raggiunto dall'utente nell'uso della biblioteca e della sua fidelizzazione	<p>Monitoraggio del flusso di movimento nell'uso dei servizi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>estrazione dati relativi a accessi, iscrizioni, prestiti, consultazioni...</li> </ul> <p>Valutazione delle attività proposte e ricezione del feedback degli utenti sull'uso degli strumenti e la padronanza acquisita</p>	<p>Supporto ai bibliotecari</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>nella raccolta e analisi dei dati che testimoniano una crescente familiarizzazione con i servizi e le risorse della biblioteca</li> <li>nella realizzazione di strumenti di rilievo del livello di gradimento dei servizi</li> </ul>
4. Supporto alle scuole per il miglioramento e la valorizzazione delle biblioteche scolastiche	<p>Organizzazione e partecipazione ad eventi promozionali istituzionali</p> <p>Organizzazione e partecipazione ad eventi promozionali esterni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fornire assistenza alla gestione delle biblioteche scolastiche degli istituti presenti nel territorio</li> <li>Fornire alfabetizzazione all'uso delle biblioteche agli studenti degli istituti presenti nel territorio</li> </ul>	<p>Supporto ai bibliotecari nell'organizzazione degli eventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>contatto con gli enti partner</li> <li>allestimento necessario allo svolgimento delle attività</li> <li>promozione eventi</li> <li>accoglienza degli utenti</li> <li>registrazione dei partecipanti</li> <li>conduzione delle attività</li> <li>distribuzione del materiale informativo</li> </ul>

Per riassumere lo sviluppo temporale delle azioni sopra descritte, riportiamo il seguente diagramma di Gantt:

<i>mesi</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>Piani di attuazione</b>												
<b>I. Analisi e studio dell'ambiente del front office</b>												
<i>Analisi e studio dell'ambiente fisico (tavoli, pc, armadietti, segnaletica...)</i>	x	x										
<i>Analisi e studio del personale</i>	x	x										
<i>Analisi e studio target di utenza che frequenta la biblioteca</i>		x	x									
<i>Individuazione dei nuovi bisogni informativi emersi</i>			x									
<i>Progettazione nuove proposte di accoglienza differenziate per target</i>			x	x								
<i>Promozione e diffusione del materiale informativo</i>				x	x							

<b>2. Miglioramento del benessere all'ingresso della biblioteca</b>													
<i>Accoglienza e benvenuto in biblioteca:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ascolto del bisogno informativo</li> <li>• reference di base</li> <li>• supporto alla definizione di bisogni informativi specifici che richiedono risposte personalizzate</li> <li>• promozione di seminari informativi destinati all'utenza sull'uso dei servizi e delle risorse offerte dalle biblioteche</li> <li>• distribuzione materiale informativo</li> </ul>						X	X	X					
<b>3. Analisi e conoscenza del livello di dimestichezza raggiunto dall'utente nell'uso della biblioteca e della sua fidelizzazione</b>													
<i>Monitoraggio del flusso di movimento nell'uso dei servizi - estrazione dati relativi a accessi, iscrizioni, prestiti, consultazioni...</i>										X	X		
<i>Valutazione delle attività proposte e ricezione del feedback degli utenti sull'uso degli strumenti e la padronanza acquisita</i>												X	X
<b>4. Supporto alle scuole per il miglioramento e la valorizzazione delle biblioteche scolastiche</b>													
<i>Organizzazione e partecipazione ad eventi promozionali istituzionali</i>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<i>Organizzazione e partecipazione ad eventi promozionali esterni</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornire assistenza alla gestione delle biblioteche scolastiche degli istituti presenti nel territorio</li> <li>• Fornire alfabetizzazione all'uso delle biblioteche agli studenti degli istituti presenti nel territorio</li> </ul>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

9) Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

33

10) Numero posti con vitto e alloggio: 0

11) Numero posti senza vitto e alloggio:

33

12) Numero posti con solo vitto: 0

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

1440

Ai sensi delle circolari UNSC detto monte ore sarà svolto in 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. L'orario di servizio sarà stabilito dall'OLP e dall'Ufficio SCN dell'Università in funzione delle esigenze legate allo svolgimento del progetto e delle attività ad esso connesse.

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

5

Cinque giorni settimanali, con possibili turni durante i festivi e recupero infrasettimanale. I turni ordinari saranno connessi all'apertura della sede di attuazione ed agli eventi organizzati, con fascia oraria: 07.30 – 01.30, compatibilmente con l'apertura straordinaria del sito in occasione di eventi.

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 e in giorni festivi.

I volontari in SCN, di massima, usufruiranno dei permessi in occasione della chiusura della sede di attuazione del progetto.

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.

E' richiesta la massima disponibilità ai volontari in caso di spostamenti ed esigenze di progetto che prevedano il loro impiego in luoghi diversi dalla sede d'attuazione, come previsto al box 8.2 del progetto, per l'attuazione delle attività connesse all'obiettivo 8.2.1.

**I volontari non potranno usufruire di permessi in occasione dei corsi di formazione specifica e generale.**

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

N.	Sede di attuazione e del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	Università di Palermo Bibl.Int.disc. umanistiche. I Sezione	Palermo	Viale delle Scienze, Ed. 12, piano terra		3	D'Asaro Maria Francesca		950289 00001 02790			
2	Università di Palermo Bibl.Int.disc. umanistiche II Sezione	Palermo	Viale delle Scienze, Ed. 15, piano terra		3	Tardo Valeria					
3	Università di Palermo Bibl.Architettura	Palermo	Viale delle Scienze, Ed. 14, piano 2		2	Santagati Filippo		950289 00001 02790			
4	Università di Palermo Biblioteca di scienze politiche e sociali	Palermo	Via Antonio Ugo Amico 4, piano terra		2	Buzzotta Marianna					
5	Università di Palermo Biblioteca di Ingegneria	Palermo	Viale delle Scienze, Ed. 7, piano terra		2	Mulè Germana					
6	Università di Palermo Bibl. scienze giuridiche e dello sport	Palermo	Via Maqueda 172, piano terra		2	Di Grigoli Rosalia		950289 00001 02790			
7	Università di Palermo	Palermo	Viale delle Scienze, Ed.		1	Galioto Marina		GLTMR N79D46			

NZ00648 - *Il front office in biblioteca: strategie e metodi per migliorare l'accoglienza, la formazione e la fidelizzazione dell'utente*

	Palermo Bibl. Psicologi a		15, piano terra				107	COCCO			
8	Universit à di Palermo Bibliotec a di fisica e chimica	Palermo	via Archirafi 36, piano 1		1	Badala menti Giorgio	107	COCCO			
9	Universit à di Palermo Bibliotec a di energia, ingegneri a dell'infor mazione e modelli matemati ci	Palermo	Viale delle Scienze Ed. 9, piano 2		1	Fiori Giovann i	107	COCCO			
10	Universit à di Palermo Bibl. di scienze per la promozio ne della salute e materno infantile	Palermo	Via del Vespro 133, piano 1		1	Zappull a Sonia	107	COCCO			
11	Universit à di Palermo Bibl. di scienze per la promozio ne della salute e materno infantile	Palermo	Via Alfonso Giordano 3, piano 1		1	Lo Monaco Delia	107	COCCO			
12	Universit à di Palermo Bibliotec a policentri ca di Medicina e chirurgia	Palermo	Via del Vespro 129, palazzina 15, piano terra		2	Loffred o Alessan dra	107	COCCO			
13	Universit	Palermo	Piazza delle		1	Denaro	107	COCCO			

	Università di Palermo Biblioteca biomedica di medicina interna e specialistica	Palermo	Cliniche 2, piano terra			Massimo						
14	Università di Palermo	Palermo	Biblioteca di Scienze Agro-Forestali, Viale delle Scienze, Ed. 4, piano 1		2	Badalamenti Girolamo						
15	Università di Palermo Biblioteca di ingegneria chimica, gestionale, informatica, meccanica	Palermo	Viale delle Scienze Ed. 6, piano 2		1	Mangiara Gloria						
16	Università di Palermo Biblioteca di scienze della terra e del mare	Palermo	Via Archirafi, 22, piano terra		1	Inguì Maria Rita						
17	Università di Palermo Biblioteca di matematica e informatica	Palermo	Via Archirafi 34, piano 2		1	Mocera Arianna						
18	Università di Palermo Biblioteca di scienze	Palermo	Viale delle Scienze Ed. 13, piano terra		2	Capodici Paolo						

	economiche, aziendali e statistiche									
19	Università di Palermo Biblioteca di ingegneria civile, ambientale aerospaziale, dei materiali	Palermo	Viale delle Scienze Ed. 8, piano terra		1	Cinà Maria Rita				
20	Biblioteca di scienze giuridiche e dello sport	Palermo	Piazza Bologna, Emeroteca, piano terra		1	Parito Marcella				
21	Sede Biblioteca di ingegneria idraulica e applicazioni ambientali	Palermo	Viale delle Scienze ed. 8 piano terra		1	Alessandro Crisafulli				
22	Biblioteca di scienze giuridiche e dello sport Sezione IURA sub PUBBLICO	Palermo	Via Maqueda 172, primo atrio, piano 2		1	Oliveri Rita				

*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 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 al fine di promuovere l'incontro e lo scambio di esperienze tra volontari di enti e progetti diversi tramite incontri presso:

- le associazioni studentesche universitarie, presenti nell'Ateneo
- gli sportelli del COT (centro orientamento e tutorato) dell'Università.

Sono in programma un minimo di 6 incontri di 3 ore cadauno.

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.

Inoltre, l'ufficio del Servizio Civile dell'Università di Palermo organizzerà due giornate di 4 ore cadauno di socializzazione che coinvolgeranno tutti i volontari in SCN, al fine di garantire lo scambio di esperienze e la formazione di un gruppo che condivide esperienze e valori.

Infine, con orari prestabiliti, due giorni a settimana (9.00/13.00) è attivo uno sportello informativo sul servizio civile, presso la sede operativa dell'ente (Complesso Steri -palazzetto neoclassico, 2° piano) cui i giovani possono rivolgersi durante l'intero arco dell'anno per ricevere informazioni sul SCN presso l'università.

In coerenza con le voci 6, 7 e 8 della scheda progetto, l'intervento che attueremo si caratterizza per l'offerta ai giovani di un'esperienza di gruppo articolata in maniera organica, in continuità con quanto indicato nelle linee guida sulla formazione generale dei giovani.

Nell'ottica della promozione del SCN, sarà valorizzata la partecipazione ad incontri e all'organizzazione di giornate di promozione che coinvolgeranno i volontari di progetti ed enti diversi, oltre alla partecipazione attiva dei volontari nell'ambito della programmazione e delle attività di formazione e informazione del SCN della Regione Sicilia (D.A. n. 1230 dell'1 giugno 2016), quali la Conferenza regionale sul servizio civile, l'assemblea annuale dei giovani volontari in SCN, la campagna di sensibilizzazione e promozione del SCN, oltre al supporto alle azioni di rappresentanza e partecipazione attiva dei giovani.

Il confronto e l'incontro tra e con i volontari, avrà altresì l'importante compito di ricondurre le diverse esperienze ad un'unica finalità istituzionale, **la difesa della patria**, con metodi non violenti, affinché l'esperienza vissuta dai giovani non rimanga circoscritta all'attuazione del singolo progetto, ma diventi stimolo per la partecipazione attiva al percorso di cittadinanza attiva e di cambiamento e miglioramento della comunità.

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

- **EX ANTE:** informazione sulle opportunità di servizio civile (da effettuare precipuamente nel periodo di vigenza del bando tramite le sotto indicate modalità di comunicazione)
- **IN ITINERE:** sensibilizzazione alla pratica del SCN (effettuata con i succitati interventi presso i COT e coinvolgendo in modo attivo i giovani tramite le associazioni studentesche finanziate dall'università)
- **EX POST:** diffusione dei risultati del progetto (da effettuare grazie alla realizzazione del predetto ciclo di convegni)

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/amministrazione/area4/Servizio-Civile/](http://www.unipa.it/amministrazione/area4/Servizio-Civile/)).

L'ufficio stampa dell'Ateneo curerà la diffusione del progetto sui media locali, regionali e nazionali presenti a Palermo.

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

## SISTEMA DI RECLUTAMENTO E SELEZIONE

### *a) metodologia:*

**Reclutamento.** Al fine di garantire la più ampia partecipazione dei giovani interessati alle selezioni per il servizio civile, il sistema di reclutamento e selezione autonomo prende le mosse dall'ampia diffusione del bando SCN e dei progetti presentati dall'Ente e pone in essere misure finalizzate alla massima trasparenza alle procedure di selezione come segue:

L'Ente pubblicherà, in maniera chiara e facilmente raggiungibile, nell'home page del proprio sito web, visitato giornalmente, oltre che dalla componente accademica, dalla vasta platea degli studenti e in genere dei giovani, appositi link che rimanderanno al bando e al testo completo di ogni progetto, così come depositato in fase di progettazione, oltre a pubblicizzare attraverso apposito abstract le procedure di selezione e di attribuzione dei punteggi ai candidati.

L'Ente assicurerà, nel periodo intercorrente tra la pubblicazione del bando e la scadenza del termine per la presentazione delle domande, almeno 20 ore settimanali di apertura al pubblico per garantire l'assistenza necessaria ai candidati per la compilazione delle domande e per fornire eventuali chiarimenti e, per garantire anche a chi ha difficoltà ad accedere ad internet le informazioni necessarie allo svolgimento del colloquio di SCN, metterà a disposizione copia del bando e dei progetti.

Dopo un primo contatto, al fine di instaurare una relazione diretta con i giovani interessati allo specifico progetto, l'Ente porrà in essere attività di avvicinamento e orienta il giovane a compiere una scelta coerente con le proprie risorse e i propri futuri progetti di vita promuovendo l'incontro con i responsabili dei progetti che invitano i giovani presso le proprie sedi d'attuazione avviando un percorso di reciproca conoscenza, nel rispetto dei tempi previsti dai bandi di SCN.

Verranno altresì attivate iniziative di promozione e sensibilizzazione del servizio civile sia attraverso il Centro Orientamento e Tutorato (C.O.T.), sia nelle sedi di attuazione dei progetti SCN, sia tramite comunicati stampa e locandine.

Al fine di consentire la più ampia partecipazione alle prove, le date e gli orari di convocazione e la località di svolgimento dei colloqui saranno rese note ai candidati mediante comunicazione sul sito internet.

**Selezione.** La selezione dei candidati avverrà per colloquio e successiva valutazione dei titoli. L'idoneità è riconosciuta solo a coloro che raggiungeranno al colloquio almeno i 36/60. Saranno attribuiti i punteggi relativi ai titoli solo ai candidati che hanno conseguito la suddetta idoneità.

Il candidato che non si presenterà nel giorno e nell'ora stabilita per il colloquio, verrà escluso dalle selezioni.

In caso di cause di forza maggiore, che impediscono al candidato di presentarsi nella data e nell'ora stabilita per il colloquio, il candidato dovrà far pervenire idonea documentazione, e l'Ente, nei limiti previsti dalla calendarizzazione delle selezioni, gli fisserà una nuova data.

Al termine delle procedure selettive, l'Ente pubblicherà le graduatorie finali, gli elenchi degli esclusi e dei candidati non idonei sul proprio sito.

### *b) Strumenti e tecniche utilizzati:*

**Reclutamento.** Sito internet dell'Ente, materiale informativo (locandina, comunicati stampa, eventuali network delle sedi d'attuazione progettuali), incontri di promozione e sensibilizzazione presso gli sportelli C.O.T.

**Selezione.** Il *colloquio* si articolerà sulla conoscenza del progetto, che il candidato ha dichiarato di conoscere nell'allegato 3 della domanda di partecipazione, su elementi di base della materia specifica oggetto dei singoli progetti, e sulla conoscenza delle principali normative in materia di Servizio Civile.

La valutazione del colloquio sarà espressa mediante numeri positivi interi, in base a criteri predefiniti ed esposti al successivo punto d).

Oggetto della *valutazione dei titoli* saranno:

1. le esperienze aggiuntive, dichiarate nell'allegato 3.

fino a max 30 punti

Tali esperienze saranno valutate solo se documentate e certificate dagli enti in cui tali esperienze sono state svolte e se è riportata la durata di svolgimento delle stesse nonché il settore di intervento di impiego del candidato.

2. i titoli di studio posseduti.

fino a max 10 punti.

Per la specificità dei progetti presentati dall'Università di Palermo è richiesto almeno un diploma di scuola media superiore

Per l'attribuzione dei punteggi relativi ai titoli e alle esperienze aggiuntive ci si avvarrà di apposito cluster nel file punteggi distinto per ogni singolo progetto, per collegarli alle specificità del progetto.

Sarà attribuito maggior punteggio alle esperienze pregresse del candidato rispetto ai titoli in possesso, al fine di ponderare il titolo di studio ed eventuali ulteriori titoli nella valutazione del candidato, e garantire anche a chi ha avuto minori opportunità formative, di accedere al SCN.

Al termine delle procedure di selezione l'ente redigerà un apposito verbale di selezione per ogni progetto, in cui riporterà gli esiti complessivi delle selezioni.

**c) Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori:**

1. il background dei candidati mediante la valorizzazione delle esperienze lavorative e di volontariato degli stessi, condivisione degli obiettivi perseguiti dall'ente, motivazione al SCN e ai valori della convivenza civile;
2. il livello delle conoscenze possedute tramite la valutazione dei titoli di studio e delle altre esperienze formative documentate;
3. la capacità di relazionarsi con gli altri, di lavorare in équipe, di esprimersi e di porsi in maniera propositiva in particolari situazioni;
4. livello delle conoscenze relative ai contenuti del colloquio.

**d) Criteri di selezione**

**Colloquio**

La scheda di valutazione individua sei campi a cui è possibile attribuire un punteggio che va da un minimo di 0 ad un massimo di 10 punti, come da seguente tabella:

**Titoli di studio**

ARGOMENTO		PUNTEGGIO
1	Conoscenza del Servizio civile e delle principali normative in materia. Condivisione dei valori, delle finalità e degli scopi del SCN.	da 0 a 10 punti
2	Conoscenza del progetto e dell' area di intervento in cui opera, degli obiettivi, delle attività previste, sintesi dell'offerta formativa, dei requisiti richiesti, dei benefit.	da 0 a 10 punti
3	Esperienze pregresse e professionalità acquisite precedentemente e attinenza con quelle previste dal progetto	da 0 a 10 punti
4	Compatibilità con eventuali impegni di studio o lavorativi del candidato e disponibilità del candidato in relazione ad eventuali spostamenti, turni flessibili, trasferte previste dal progetto.	da 0 a 10 punti
5	Idoneità del candidato alle mansioni previste dal progetto, capacità comunicative, relazionali e di lavoro in gruppo	da 0 a 10 punti
6	Capacità e conoscenze significative non documentabili derivate dal vissuto del candidato, con particolare riguardo all'inclusione di soggetti con minori opportunità socio-culturali, disabilità compatibili con le attività previste dal progetto, migranti di seconda generazione con cittadinanza italiana. Esperienze di cittadinanza attiva.	da 0 a 10 punti
<b>TOTALE</b>		<b>Max 60 PUNTI</b>

Viene assegnato un punteggio fisso per il titolo di studio posseduto esclusivamente tra quelli di

seguito elencati.

Si valuta esclusivamente il titolo che genera il punteggio più elevato; il punteggio massimo ottenibile è **10 punti**.

Laurea magistrale (sia biennale, sia ciclo unico)	<b>10 punti</b>
Laurea (triennale)	<b>9 punti</b>
Diploma Scuola Media Superiore	<b>8 punti</b>

#### Esperienze aggiuntive

Sono valutabili esclusivamente le esperienze maturate nei settori e nelle aree di intervento indicate nel Prontuario Progetti del 05/05/2016 del Servizio Civile Nazionale.

Viene assegnato un punteggio fisso per ogni tipo di esperienza, **di durata superiore a due mesi complessivi o ad un totale di minimo 150 ore**, tra quelle nelle aree o settori di seguito elencati:

nell'area di intervento del progetto presso l'ente che lo realizza,	<b>15 punti</b>
nell'area di intervento del progetto presso enti diversi da quello che lo realizza	<b>10 punti</b>
in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto.	<b>5 punti</b>

I punteggi delle diverse tipologie di esperienza sono sommabili tra loro.

Il punteggio massimo ottenibile è **30 punti**.

#### *e) Indicazioni delle soglie minime di accesso e massime previste dal sistema .*

colloquio	minimo	<b>punti 36/60</b>
titoli	minimo	<b>punti 8/10</b>
esperienze aggiuntive	minimo	<b>punti 0/30</b>
totale	MAX	<b>punti 100</b>

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

No

In proprio

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

Il monitoraggio dei progetti e delle attività di formazione rivolte ai volontari è un elemento che, laddove lo si concepisca da una prospettiva orientata dalle logiche del miglioramento della qualità dei servizi e dalle metodologie e principi della ricerca-azione partecipata, può offrire un apporto di rilevanza strategica alla complessiva pratica di servizio civile messa in atto da un Ente. Da tale prospettiva, infatti, le diverse azioni che nel loro insieme convergono all'interno della funzione di monitoraggio possono significativamente costituirsi come una risorsa capace di offrire contributi utilizzabili a fini riflessivi per quanti operano, volontari e non, all'interno di un dato progetto, e perché l'Ente possa guardare criticamente e con maggiore competenza e consapevolezza alla formulazione dei futuri progetti.

La principale finalità operativa del monitoraggio, pur mantenendo esplicitamente la caratteristica di "rilevazione periodica dell'andamento delle attività previste dal progetto", sarà infatti quella di creare una trama di informazioni che, messe in relazione tra loro ed opportunamente restituite ai diversi attori, permettano di dare senso alle esperienze maturate

ed alle attività realizzate, non in maniera estemporanea ed autoreferenziale, ma all'interno di un ineludibile costante confronto con le finalità istituzionali di ogni progetto: una verifica costante del progetto, quindi, ma arricchita da una interrogazione sul senso e sulla qualità della partecipazione esperiti dai diversi attori.

I consueti obiettivi delle attività di monitoraggio, come la verifica in itinere del livello di congruenza fra realizzazione e progettazione o la rilevazione del grado di soddisfazione per l'esperienza realizzata ed i risultati conseguiti, verranno quindi qui perseguiti all'interno di una prospettiva che mira a realizzare un intervento di sviluppo della capacità degli attori coinvolti di contribuire in maniera condivisa alla qualità degli specifici 'prodotti e servizi' del progetto, piuttosto che di mera individuazione di punti di debolezza sui quali effettuare azioni riparative tese alla eliminazione degli scarti fra realtà e progetto. Lo scarto, quindi, sarà concepito come elemento sul quale attivare una riflessione comune al fine di promuovere partecipazione attiva, confronto arricchente, individuazione di spunti di riflessione che siano capaci di produrre miglioramento e di alimentare poi l'azione progettuale dell'Ente per le future iniziative relative al Servizio Civile.

Inoltre, il posizionamento del monitoraggio all'interno di un sistema più generale che, essendo costituito anche dai momenti di selezione e di formazione e dai raccordi funzionali dai tre sotto-sistemi (selezione, formazione, monitoraggio), si costituisce come funzione di gestione delle persone all'interno del progetto, delinea compiutamente l'orizzonte di senso all'interno del quale le singole azioni che sostanziano l'intervento di monitoraggio verranno qui considerate.

Queste azioni possono essere descritte a partire da elementi diversi, come la loro tipologia, gli strumenti e i metodi utilizzati, i soggetti coinvolti, la tempistica: cosa si fa, come, con chi, quando. Appare coerente con quanto prima delineato, e cioè con l'idea di realizzare un intervento di miglioramento che faciliti la realizzazione di un processo che, sebbene qui centrato sul presente progetto, vuole affermare anche il suo collocarsi all'interno della più generale progettualità con la quale l'Ente è coinvolto all'interno della 'Istituzione Servizio Civile', presentare le azioni di monitoraggio scegliendo la dimensione temporale, la più adatta a mettere in figura l'aspetto di processo dell'intervento. I principali strumenti utilizzati, come esposto qui di seguito, saranno questionari, gruppi di discussione, gruppi di restituzione dei dati.

a) Avvio del progetto ed accoglienza dei volontari.

All'inizio delle attività previste dal progetto, mediante questionari da somministrare on-line o in presenza, verranno rilevati:

a.1) presso i volontari le rappresentazioni valoriali del servizio civile, le motivazioni a prestare servizio civile, le aspettative rispetto allo specifico progetto;

a.2) presso gli Olp le motivazioni al ruolo, la percezione di adeguatezza del progetto come esperienza di servizio civile, la soddisfazione rispetto ad eventuali precedenti esperienze come Olp, le rappresentazioni valoriali del servizio civile.

Laddove i dati emersi dalle rilevazioni di cui ai punti a.1 e a.2 dovessero delineare o una situazione problematica (inadeguate rappresentazioni del servizio civile, scarsa motivazione, aspettative negative o non realistiche fra i volontari, oppure indicatori non positivi fra gli Olp), o comunque richiedente un momento di confronto assistito, verrà realizzato:

a.3) un intervento di chiarificazione e facilitazione mediante discussione di gruppo fra i soggetti coinvolti da tenersi entro il primo mese di attività. Una sintesi con breve commento dei dati emersi verrà in ogni caso inviata a tutti i soggetti coinvolti.

Alla fine del primo mese di attività, mediante questionari da somministrare on-line o in presenza, verranno rilevati:

a.4) presso i volontari la percezione di qualità della accoglienza presso la sede di attuazione, la percezione di qualità della propria partecipazione alla fase di avvio delle attività, suggerimenti eventuali;

a.5) presso gli Olp la percezione di qualità della partecipazione dei volontari alla fase di avvio del progetto, la percezione di qualità della propria accoglienza dei volontari, suggerimenti eventuali.

Laddove i dati emersi dalle rilevazioni di cui ai punti a.4 e a.5 dovessero delineare o una situazione problematica (indicatori non positivi fra i volontari o fra gli Olp, oppure eccessivi

scarti fra le auto e le etero percezioni), o comunque richiedente un momento di confronto assistito, verrà realizzato durante il secondo mese:

a.6) un intervento di facilitazione mediante discussione di gruppo fra i soggetti coinvolti. Una sintesi con breve commento dei dati emersi verrà in ogni caso inviata a tutti i soggetti coinvolti.

b) Primo monitoraggio in itinere delle attività.

Intorno alla fine del primo quadrimestre, mediante questionari da somministrare on-line o in presenza, verranno rilevati:

b.1) presso i volontari la percezione del grado di congruenza fra attività realizzate e progetto (comprendente un breve report delle attività realizzate), il grado di congruenza fra aspettative rispetto al progetto e percezione della esperienza realizzata, la percezione di qualità della propria presenza presso la sede, il grado di soddisfazione rispetto alla esperienza ed alla crescita personale, eventuali suggerimenti e riflessioni libere sulla esperienza;

b.2) presso gli Olp la percezione del grado di congruenza fra attività realizzate e progetto (comprendente un breve report delle attività realizzate), la percezione della qualità della partecipazione dei volontari alle attività, la percezione di qualità della esperienza e della crescita personale realizzata dai volontari, il grado di soddisfazione personale, eventuali suggerimenti e riflessioni libere sulla esperienza.

In seguito ad una elaborazione dei dati raccolti verranno realizzati nel corso dei due mesi successivi:

b.3) in gruppi di non più, fra volontari e Olp, di venti persone, incontri di restituzione dei dati finalizzati alla elaborazione condivisa di quanto emerso, in particolare in termini di culture e rappresentazioni del servizio civile con ancoraggio forte alle concrete esperienze maturate, ed alla proposizione di orientamenti per il miglioramento delle modalità di partecipazione alle attività e della capacità di raggiungere gli obiettivi progettati.

Una sintesi con breve commento dei dati emersi verrà poi inviata a tutti i soggetti coinvolti.

c) Secondo monitoraggio in itinere delle attività.

Intorno alla fine del secondo quadrimestre, mediante questionari da somministrare on-line o in presenza, verranno rilevati:

c.1) presso i volontari la percezione del grado di congruenza fra attività realizzate e progetto (comprendente un breve report delle attività realizzate), il grado di congruenza fra aspettative rispetto al progetto e percezione della esperienza realizzata, la percezione di qualità della propria presenza presso la sede, il grado di soddisfazione rispetto alla esperienza ed alla crescita personale, eventuali suggerimenti e riflessioni libere sulla esperienza;

c.2) presso gli Olp la percezione del grado di congruenza fra attività realizzate e progetto (comprendente un breve report delle attività realizzate), la percezione di qualità della partecipazione dei volontari alle attività, la percezione di qualità della esperienza e della crescita personale realizzata dai volontari, il grado di soddisfazione personale, eventuali suggerimenti e riflessioni libere sulla esperienza. In seguito ad una elaborazione dei dati raccolti verranno realizzati nel corso dei due mesi successivi:

c.3) in gruppi di non più, fra volontari e Olp, di venti persone, incontri di restituzione dei dati finalizzati alla elaborazione condivisa di quanto emerso, in particolare in termini di culture e rappresentazioni del servizio civile con ancoraggio forte alle concrete esperienze maturate, ed alla proposizione di orientamenti per il miglioramento delle modalità di partecipazione alle attività e della capacità di raggiungere gli obiettivi progettati.

Una sintesi con breve commento dei dati emersi verrà poi inviata a tutti i soggetti coinvolti.

d) Terzo monitoraggio a conclusione del progetto.

Intorno alla fine del penultimo mese di servizio, mediante questionari da somministrare online o in presenza, verranno rilevati:

d.1) presso i volontari la percezione del grado di congruenza fra attività realizzate e progetto (comprendente un breve report delle attività realizzate), e, rispetto alla propria esperienza

nel complesso, la percezione di qualità, il grado di congruenza percepito fra aspettative rispetto al progetto e attività realizzate, il grado di soddisfazione, le rappresentazioni valoriali del servizio civile, nonché eventuali suggerimenti e riflessioni libere sulla esperienza;

d.2) presso gli Olp la percezione del grado di congruenza fra attività realizzate e progetto (comprendente un breve report delle attività realizzate), la percezione di qualità della partecipazione dei volontari alle attività, la percezione di qualità della esperienza e della crescita personale realizzata dai volontari, il grado di soddisfazione personale, le rappresentazioni valoriali del servizio civile, eventuali suggerimenti e riflessioni libere sulla esperienza.

Laddove dall'analisi dei dati ne dovesse emergere l'utilità verranno realizzati:

d.3) in gruppi di non più, fra volontari e Olp, di venti persone, incontri di restituzione dei dati finalizzati alla elaborazione condivisa di quanto emerso con il duplice obiettivo di facilitare negli individui l'elaborazione dell'esperienza rispetto alle personali progettualità, e di raccogliere indicazioni utili al fine di promuovere la capacità dell'Ente di condurre con efficienza ed utilità la sua azione di Ente accreditato.

Una sintesi con breve commento dei dati emersi verrà in ogni caso inviata a tutti i soggetti coinvolti.

Tecniche statistiche per l'elaborazione dei dati relativi al monitoraggio delle attività e della formazione.

I dati raccolti, in funzione della loro tipologia e del loro uso, potranno essere elaborati con tecniche diverse, fra le quali:

- Per le analisi descrittive

+ distribuzioni di frequenze con relative rappresentazioni grafiche, tabelle di contingenza, tassi di incremento/decremento, indici di tendenza centrale, indici di base 100 e indici costruiti in relazione alle attività del progetto, range, scostamenti semplici.

- Per le analisi inferenziali

+ indici di correlazione multipla e parziale, regressione semplice e multipla, confronto fra medie, modelli lineari.

Potranno inoltre essere effettuate, se utili, analisi del contenuto di dati testuali mediante software dedicati.

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

No

In proprio

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/amministrazione/area4/Servizio-Civile/](http://www.unipa.it/amministrazione/area4/Servizio-Civile/)**

Si invitano i candidati ad apporre sulla busta contenente l'istanza di candidatura il nome completo del progetto prescelto e della sede d'attuazione per cui intende concorrere, tra quelle indicate al *box 16*.

Si invitano i candidati ad indicare nella domanda di partecipazione un valido indirizzo email presso il quale potranno essere inviate comunicazioni in merito.

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
- Conoscenza e utilizzo del computer (con particolare considerazione verso i programmi di grafica e gestione siti internet).

I candidati dovranno predisporre, come indicato negli allegati alla domanda di partecipazione, il proprio curriculum vitae evidenziando in esso eventuali pregresse esperienze nel settore, che vanno documentate o autocertificate.

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

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

**Istituto Comprensivo Statale Amari Roncalli Ferrara (C.F. 80016560825)**

Condividendo gli obiettivi specifici del progetto, i volontari affiancheranno i bibliotecari nelle attività di:

- assistenza alla gestione della biblioteca scolastica dell'ICS
- alfabetizzazione all'uso delle biblioteche agli alunni

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

I volontari, inseriti nella quotidiana attività svolta dalle sedi coinvolte, per svolgere le attività descritte nei punti 8.1 e 8.3 disporranno delle attrezzature disponibili presso le sedi in cui prestano servizio:

- una postazione di lavoro per l'attività di front-office da condividere con il personale strutturato generalmente presente all'ingresso per garantire la necessaria accoglienza degli utenti
- una postazione di lavoro completa per ogni sede di attuazione (scrivania, sedia, telefono, fax, personal computer e collegamento in rete), oltre a 1 fotocopiatrice e 1 fax, in modo da potere svolgere i compiti di segreteria connessi e/o propedeutici all'organizzazione degli eventi, dell'attività didattica, dei laboratori, dell'accoglienza al front office, registrazione utenza e stampa schede di gradimento e materiale didattico informativo.

Affiancati dagli OLP, dopo la formazione specifica i volontari potranno svolgere, in base alle loro inclinazioni, funzioni diverse per le diverse tipologie di lavoro presenti in biblioteca: i volontari più inclini all'utilizzo di mezzi informatici si occuperanno della catalogazione informatizzata del patrimonio bibliografico.

Per tutte le attività previste dal progetto, i volontari avranno a disposizione materiale di cancelleria di consumo.

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Fin dall'anno 2005 l'Ente, ha riconosciuto, con delibera del Senato accademico n. 18 adottata nella seduta del 18/4/2005, e previo parere favorevole dei Consigli di Facoltà, agli studenti universitari e volontari in SCN crediti formativi per le attività formative.

Delibere di segno analogo sono state adottate negli anni successivi.

Tale riconoscimento è stato ricondotto a norma con il “REGOLAMENTO DIDATTICO DI ATENEIO”, emanato con D. R. n. 3972 del 11/11/2014, che all’art. 11, comma 6, dispone quanto segue:

“Ai sensi della normativa vigente in materia di Servizio Civile, allo studente che ne faccia esplicita e documentata richiesta, il Consiglio di Corso di Studio può riconoscere crediti formativi universitari, fino ad un massimo di 9, per le attività formative previste dall’art. 10, comma 5, lettera a) del D.M. 270/2004 e, fino ad un massimo di 9, per le attività formative previste dall’art. 10, comma 5 lettera d). Il Consiglio di Corso di Studi, nell’ambito del massimo previsto di 9 crediti, dovrà riconoscere agli studenti che partecipano ai progetti presentati dall’Università degli Studi di Palermo, un minimo di 6 crediti formativi universitari da imputare alle attività formative di cui **all’art. 10, comma 5, lettera a)** del D.M. 270 ed un minimo di 6 crediti formativi universitari da imputare alle attività formative di cui all’art. 10, comma 5, lettera d).

27) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

Fin dall’anno 2005 l’Ente, ha riconosciuto, con delibera del Senato accademico n. 18 adottata nella seduta del 18/4/2005, e previo parere favorevole dei Consigli di Facoltà, agli studenti universitari e volontari in SCN crediti formativi per i tirocini

Delibere di segno analogo sono state adottate negli anni successivi.

Tale riconoscimento è stato ricondotto a norma con il “REGOLAMENTO DIDATTICO DI ATENEIO”, emanato con D. R. n. 3972 del 11/11/2014, che all’art. 11, comma 6, dispone quanto segue:

“Ai sensi della normativa vigente in materia di Servizio Civile, allo studente che ne faccia esplicita e documentata richiesta, il Consiglio di Corso di Studio può riconoscere crediti formativi universitari, fino ad un massimo di 9, per le attività formative previste dall’art. 10, comma 5, lettera a) del D.M. 270/2004 e, fino ad un massimo di 9, per le attività formative previste dall’art. 10, comma 5 lettera d). Il Consiglio di Corso di Studi, nell’ambito del massimo previsto di 9 crediti, dovrà riconoscere agli studenti che partecipano ai progetti presentati dall’Università degli Studi di Palermo, un minimo di 6 crediti formativi universitari da imputare alle attività formative di cui all’art. 10, comma 5, lettera a) del D.M. 270 ed un minimo di 6 crediti formativi universitari da imputare alle attività formative di cui **all’art. 10, comma 5, lettera d)**.

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

Nel corso dell’anno, per i volontari è possibile **acquisire:**

**1. ECDL-Patente europea di informatica.**

Per i volontari che ne facciano richiesta, d’intesa con il Centro Linguistico di Ateneo, sarà offerto il servizio per l’ottenimento della patente europea di informatica (ECDL). Il servizio comprende il rilascio della skill card e il sostenimento degli esami finalizzati al **conseguimento dell’E.C.D.L.** (European Computer Driving Licence), vale a dire del certificato, riconosciuto a livello internazionale, attestante il possesso di capacità per l’uso del computer.

L’Università degli Studi di Palermo offre al volontario, nel caso in cui non sia studente universitario, la possibilità di essere equiparato a quest’ultimo con il fine ultimo di consentire l’abbattimento dei costi di iscrizione all’esame (costo rilascio skill card e costo singolo modulo) che per soggetti esterni all’Ateneo di Palermo avrebbero un costo non indifferente.

**2. Corsi di Lingua offerti dal Centro di Ateneo Linguistico (CLA):**

Il Centro Linguistico di Ateneo opera quale centro per i servizi linguistici rivolti ai corsi di studio dell’Ateneo, ai singoli studenti, alle strutture interne dell’Ateneo, alle istituzioni universitarie e di ricerca in ambito regionale, nazionale e internazionale, nonché ad altri Enti pubblici e soggetti privati. Ai fini amministrativi esso è individuato quale centro di spesa delegata in seno all’Area Formazione dell’Ateneo.

I corsi di lingua riguardano: tedesco, spagnolo, francese, inglese, russo, arabo.  
 L'Università degli Studi di Palermo offre al volontario, nel caso in cui non sia studente universitario, la possibilità di essere equiparato a quest'ultimo con il fine ultimo di iscriversi ai suddetti corsi di lingua poiché attualmente sono garantite prioritariamente le esigenze didattiche dei corsi di laurea e degli studenti dell'Ateneo. Le eventuali ed ulteriori disponibilità sono riservate, nell'ordine al personale dell'Ateneo, alle istituzioni convenzionate e all'utenza esterna. Alla fine dei corsi non viene rilasciata alcuna certificazione linguistica perchè non si prevede un'esame finale non previsto da un'eventuale piano di studi. E' possibile rilasciare un'attestato di presenza delle ore effettivamente svolte.

3. L'Università degli Studi di Palermo rilascerà per ogni volontario in SCN il **"bilancio di competenze"**. Tale scheda – volta ad identificare le potenzialità individuali emerse, le competenze acquisite, i cambiamenti prodotti durante il percorso di servizio civile - è propedeutica alla costruzione di un progetto personale e lavorativo futuro (v. § 43).

### Formazione generale dei volontari

29) *Sede di realizzazione:*

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

30) *Modalità di attuazione:*

In proprio, presso l'ente con formatori accreditati dell'ente

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

NO

In proprio

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La partecipazione del giovane all'esperienza formativa del Servizio Civile inizia con il percorso formativo che si realizza attraverso modalità e momenti diversi come disposti dalle Linee Guida per la formazione generale dei giovani del Servizio Civile Nazionale del 19 luglio 2013 (Decreto n. 160/2013 del Capo del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale).

I volontari sono obbligati a frequentare i corsi di formazione così come previsti nel progetto di servizio civile.

#### **Risorse tecniche impiegate**

- Materiale didattico e dispense
- Produzione di materiali propri (indagini, rapporti, ricerche, video..)
- PC e videoproiettori
- Lavagne a fogli mobili
- Video e materiale multimediale
- Cartelloni
- Collegamento internet
- Materiale di cancelleria (pennarelli, fogli bianchi, penne, post-it)
- Biblioteca specializzata

#### **Metodologia**

I moduli della formazione generale, il cui contenuto è dettato dalle nuove **Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale**, saranno erogati ai volontari utilizzando le seguenti metodologie:

- Lezioni frontali (confronto e discussione tra i partecipanti)
- Dinamiche non formali (giochi di ruolo, di cooperazione, di simulazione, di socializzazione e di valutazione, workshop, brainstorming, team building, debriefing, video/dvd multimediali/internet/social media)

Le lezioni frontali assorbiranno il 40% delle ore di formazione generale indicato nel *box 33*  
 Le dinamiche non formali, assorbiranno il 60% delle ore di formazione generale indicato nel *box 33*

### 33) *Contenuti della formazione:*

Preso atto delle **Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale**, approvate con Decreto n. 160/2013 del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale, l'Ente, nel condividerne pienamente i contenuti, anche in forza dell'ultradecennale esperienza in materia di gestione di progetti di Servizio civile e dell'esperienza maturata dai formatori che, nell'espletamento della loro attività di formazione generale verso i volontari del SCN, hanno riportato i sentimenti condivisi dalla comunità accademica, che annovera tra i propri fini istituzionali quello della formazione dei giovani cittadini, i contenuti della formazione sono articolati nei moduli seguenti:

#### **“1 “Valori e identità del SCN”**

##### **1.1 L'identità del gruppo in formazione e patto formativo (modulo/laboratorio)**

Illustrazione dei principi salienti sui quali si fonda il SCN.

Attività formativa su base esperienziale in aula, con ricorso a discussioni, scambio di idee sul SCN, aspettative, motivazioni e obiettivi dei singoli, partendo dai quali il formatore, consapevole che gran parte dei giovani, seppure in cerca di nuovi “miti”, vivono in un momento storico in cui i concetti di “Patria”, “difesa non violenta” e “difesa senza armi” sembra aver perduto gran parte del loro *appeal*, finalizzerà il suo intervento a fare acquisire a ogni volontario la consapevolezza della rilevanza e del valore dei suddetti concetti.

##### **1.2 Dall'obiezione di coscienza al SCN (lezione frontale)**

Presentazione dell'exkursus storico, culturale, sociale e legislativo che, a partire dai primi anni '70, anche tenuto conto dei movimenti studenteschi, della Scuola e delle Università, che alla fine degli anni '60 in Europa prima e in Italia dopo, hanno propagandato e difeso il concetto di “non violenza” ed hanno contribuito all'approvazione in Italia della prima legge sull'obiezione di coscienza, fino a giungere nel 2001 a una normativa che ha ampliato di gran lunga il concetto “non violenza”, disponendo in ordine al più ampio concetto di “difesa civile della Patria con mezzi e attività non militari”.

##### **1.3 Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e non violenta (dinamica non formale)**

Sarà curato l'ulteriore esame dei concetti evidenziati ai punti 1.1 e 1.2

- individuandone la conformità alle norme e ai principi della Carta Costituzionale Italiana, facendo ricorso a un'attività laboratoriale di analisi e studio delle principali pronunce rese al riguardo dalla Suprema Corte;
- approfondendo quali siano ai giorni nostri le forme possibili di difesa alternativa sul piano istituzionale, di movimento e della società, e con lo sguardo volto verso le politiche internazionali e i loro riferimenti normativi;
- accompagnando i volontari ad effettuare un confronto tra le diverse scelte normative in campo internazionale e mirando a far crescere negli stessi l'apprezzamento e il rispetto profondo nei confronti della “Pace” e dei “diritti umani”, così come tutelati dalla nostra Costituzione, dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite,

proponendo uno specifico approfondimento dei diritti dei migranti che approdano sulle coste meridionali della Sicilia.

#### **1.4 La normativa vigente e la Carta di impegno etico (lezione frontale)**

Sarà posta in evidenza la rilevanza del SCN proponendo ai formandi

- la lettura ragionata delle disposizioni normative in tema di Servizio Civile, nonché le norme che disciplinano l'ordinamento e le attività del SCN;
- l'apprezzamento dell'importanza della sottoscrizione della Carta di Impegno Etico da parte del Rettore, legale rappresentante dell'Ente, evidenziando che tale sottoscrizione comporta l'impegno reciproco al rispetto di valori fondanti del SCN.

## **2 “La cittadinanza attiva”**

### **2.1 La formazione civica (dinamica non formale)**

Premesso un richiamo ai concetti già esposti al punto 1.3 si curerà

- la presentazione della Dichiarazione universale dei diritti umani, proclamata il 10/10/1948 dall'Assemblea generale delle Nazioni Unite, evidenziandone l'alto valore e la rilevanza, in quanto, per la prima volta nella storia dell'umanità, fu prodotto un documento atto ad esplicitare i suoi effetti in maniera diffusa nei confronti di tutti gli esseri umani e in ogni parte del mondo, senza alcuna distinzione.
- mettendo a confronto i principi della suddetta Dichiarazione con quelli della Costituzione italiana, con lo scopo di formare giovani consci di principi e valori e, di conseguenza, giovani che divengano cittadini attivi e consapevoli delle funzioni dei principali organi costituzionali, con particolare riferimento all'organizzazione delle Camere e alla formazione delle leggi, con il fine ultimo di far crescere la consapevolezza di essere parte pensante e attiva del corpo sociale.

### **2.2 Le forme di cittadinanza (dinamica non formale)**

Affinché le attività formative di cui al punto 2.1 svolte dall'Ente e la relativa consapevolezza acquisita dai volontari non rimanga semplicemente un'affermazione di principio e bagaglio di conoscenze per fare buoni propositi, si illustreranno forme di partecipazione che possano essere messe in campo da singoli o da gruppi di cittadini, nell'ottica della c.d. cittadinanza attiva.

Si potranno in essere attività laboratoriali di confronto con e tra i volontari, anche divisi in gruppi, per elaborare nuovi percorsi di azione, individuando metodologie e logica progettuale, atte al raggiungimento del fine proposti.

Presentazione degli esiti delle attività dei gruppi con l'illustrazione dei punti di arrivo ed esplorazione delle possibili ricadute nel sociale delle attività progettuali proposte.

### **2.3 La protezione civile (dinamica non formale)**

Sarà curata la presentazione dei principi sottesi al concetto di Protezione civile, a partire dall'enorme rilevanza della tutela e valorizzazione dell'ambiente e del territorio, nonché degli eventi naturali (esondazione di un fiume) e antropici (inquinamento delle acque) che minano fortemente l'esistenza del territorio e degli esseri umani che vivono nei territori coinvolti da tali eventi.

Si potranno altresì in essere attività che dimostrino ai volontari, attraverso la logica del progetto, i campi e le modalità di azione della protezione civile, attraverso le fasi seguenti

- previsione e prevenzione dei rischi;
- intervento in emergenza;
- ricostruzione post emergenza.

Si proporrà, altresì, un'attività formativa su base esperienziale in aula, anche attraverso il confronto e l'analisi di fatti di cronaca italiana post terremoto (da quello del Belice del 1968 a quello del 2016 che ha riguardato principalmente la Provincia di Rieti) evidenziando quanto sia stretto il rapporto tra prevenzione/tutela ambientale e legalità, nonché tra ricostruzione e legalità.

Infine si effettuerà una presentazione delle norme di comportamento da adottare nella gestione delle emergenze, con particolare riferimento a quelle che il volontario potrà meglio porre in

essere laddove fosse chiamato a svolgere compiti assistenza e soccorso delle popolazioni colpite da eventi calamitosi.

#### **2.4 La rappresentanza dei volontari nel servizio civile (dinamica non formale)**

Nel contesto della cittadinanza agita, i volontari saranno edotti, anche attraverso l'esposizione in aula dell'esperienza di altri volontari (ex e/o in carica)

- della possibilità per ciascuno di essi di partecipare e di presentare la propria candidatura alle Elezioni per Rappresentanti regionali e volontari del SCN;
- del fatto che tale possibilità integra una delle forme di partecipazione e di cittadinanza attiva;
- del fatto che ciò comporta la presa in carico di un comportamento responsabile, da mantenere costantemente nel tempo, anche indipendentemente dall'aver avuto o meno l'occasione di apprezzarne la ricaduta.

### **3 “Il giovane volontario nel sistema del servizio civile”**

#### **3.1 Presentazione dell'ente (dinamica non formale)**

Illustrazione

- della storia, dei fini istituzionali e delle caratteristiche specifiche dell'Ente;
- della macro organizzazione didattica e amministrativa delle più rilevanti strutture;
- delle modalità organizzative, gestionali e operative;
- delle modalità organizzative delle strutture sede di progetto.

#### **3.2 Il lavoro per progetti (dinamica non formale)**

L'Ente avrà particolare cura di promuovere l'inclusione e l'integrazione dei volontari nei team e, a tal fine, in aula:

- sarà illustrato il metodo “lavorare per progetti”, già largamente sperimentato e attuato nell'Ente;
- sarà valorizzato il concetto che ogni progetto è un lavoro ad alta integrazione, che deve essere costruito sulla base di conoscenze e competenze;
- saranno forniti ausili per accrescere le proprie capacità comunicative, di coordinamento e di cooperazione tra tutte le figure del team, anche con il fine di intrattenere buoni rapporti umani;
- saranno fornite tutte le informazioni occorrenti ad acquisire la più ampia conoscenza del progetto.

#### **3.3 L'organizzazione del servizio civile e le sue figure (lezione frontale)**

La formazione del volontario, oltre a quanto indicato al punto 3.1, sarà completata con la presentazione del SCN costituito da

- gli enti di SCN;
- l'UNSC;
- le Regioni e le Province autonome;

Saranno presentate altresì

- tutte le figure che operano all'interno del progetto (OLP, RLEA, ecc.);
- tutte le figure che operano all'interno dell'Ente promotore, distinguendo l'Ente da eventuali partner del progetto.

#### **3.4 Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale (lezione frontale)**

Sarà curata la presentazione e l'illustrazione ai volontari del D.P.C.M. 4 febbraio 2009 e successive modificazioni – “Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale”.

#### **3.5 Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti (dinamica non formale)**

Con riferimento alla formazione di cui al punto 3.2, sarà cura dell'Ente approfondire i temi della comunicazione.

A tal fine saranno forniti ai volontari elementi atti a stimolare la capacità di riconoscere

l'insorgere dei conflitti e sarà espletata in aula un'attività formativa su base esperienziale, con ricorso a

- discussioni, con e tra i volontari,
- narrazione di esperienze, anche concernenti l'eventuale avvenuta insorgenza di conflitti nel momento dell'inserimento nel team;

il tutto volto a sperimentare quanto la comunicazione incida nella quotidianità, nelle esperienze di vita e nel lavoro di gruppo e di individuare possibili soluzioni.

34) *Durata:*

La durata complessiva della formazione generale è di 42 ore, con un piano formativo articolato in 7 giornate. Relativamente alle indicazioni delle nuove linee guida UNSC, almeno l'80% del monte ore destinato alla formazione generale sarà erogato entro e non oltre il 180° giorno dell'avvio del progetto. Il restante 20% sarà erogato a partire dal 210° giorno dall'avvio del progetto ed entro e non oltre il 270°. La formazione generale è conteggiata all'interno delle ore di servizio del precedente box 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:*

Formatore A:

Nome e cognome: Domenico Ciccarello  
nato il: 1  
luogo di nascita:   
codice fiscale: C

Formatore B:

Nome e cognome: Antonina Foto  
nato il: 10/04/1954  
luogo di nascita: P  
codice fiscale: I

Formatore C:

Nome e cognome: Romina D'Antoni  
nato il: 31/05/1954  
luogo di nascita: F  
codice fiscale: I

Formatore D:

Nome e cognome: Giovanna Russo  
nato il: '  
luogo di nascita: P  
codice fiscale: I

Formatore E:

Nome e cognome: Patrizia Devescovi  
 nato il: 20/07/1955  
 luogo di nascita: L  
 codice fiscale: L

Formatore F:

Nome e cognome: Giovanna Lopes  
 nato il: 20/07/1955  
 luogo di nascita: I  
 codice fiscale: I

Formatore G:

Nome e cognome: Lucia Galluzzo  
 nato il: 0  
 luogo di nascita: P  
 codice fiscale: C

Formatore H:

Nome e cognome: Vittorio Tranchina  
 nato il: 20/07/1955  
 luogo di nascita: P  
 codice fiscale: P

Formatore I:

Nome e cognome: Rosangela Anzalone  
 nato il: 3  
 luogo di nascita: S  
 codice fiscale: S

Formatore L

Dott. Polisano Angelino, nato a

Formatore M

Pignato Adelaide, r

Formatore N

Garaffa Maria Antonia, r

Formatore O:

Cicuta Anna Rosa, r

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:

Formatore A

**dott. Domenico Ciccarello**, bibliotecario dal 1994. Si è laureato in Biblioteconomia alla Scuola Speciale per Archivisti e Bibliotecari, e ha proseguito gli studi fino al dottorato di ricerca, conseguito all'Università di Siena. Dal 2007 lavora per l'Università di Palermo, dal 2014 presso il settore Biblioteca Digitale del SBA. Per il SCN è stato più volte selettore, formatore e OLP.

Formatore B

**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.

Formatore C

**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. Componente del gruppo di lavoro per l'attuazione del progetto "BiblioInForma: programma per la comunicazione e promozione dei servizi bibliotecari di Ateneo", all'interno del quale è stato elaborato il progetto *InFormaUtenti* per la promozione dell'informazione e la formazione dell'utenza delle Biblioteche.

Formatore D

**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.

Formatore E

**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

Formatore F

**dott.ssa Giovanna Lopes** laureata in Lettere moderne nell'anno 1997 ha conseguito i master in "Gestione e direzione della Biblioteca" e "Gestione di biblioteca scolastica multimediale". Dal 2006 è dipendente dell'università di Palermo e ha lavorato presso la biblioteca centrale della Facoltà di Lettere, dal 2011 presta servizio presso il Sistema bibliotecario ed Archivio storico di Ateneo. Componente del gruppo di lavoro per l'attuazione del progetto "BiblioInForma: programma per la comunicazione e promozione dei servizi bibliotecari di Ateneo", all'interno del quale è stato elaborato il progetto *InFormaUtenti* per la promozione dell'informazione e la formazione dell'utenza delle Biblioteche.

Formatore G

**dott.ssa Lucia Galluzzo** laureata in Lettere classiche ha conseguito un master in "Information and library management" in Gran Bretagna. Dal 2008 è dipendente dell'università di Palermo e ha lavorato presso la biblioteca dipartimentale di studi antichi, dal 2012 presta servizio presso il Sistema bibliotecario ed Archivio storico di Ateneo. Componente del gruppo di lavoro per l'attuazione del progetto "BiblioInForma: programma per la comunicazione e promozione dei servizi bibliotecari di Ateneo", all'interno del quale è stato elaborato il progetto *InFormaUtenti* per la promozione dell'informazione e la formazione dell'utenza delle Biblioteche.

Formatore H

**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. Componente del gruppo di lavoro per l'attuazione del progetto

“BiblioInForma: programma per la comunicazione e promozione dei servizi bibliotecari di Ateneo”, all’interno del quale è stato elaborato il progetto *InFormaUtenti* per la promozione dell’informazione e la formazione dell’utenza delle Biblioteche.

Formatore I

**Rosa Angela Anzalone** - maturità classica (1991), qualifica professionale di "Bibliotecario" (2007), corso di Alta Formazione dell'Università di Bologna in "Biblioteche e Archivi in Rete" (2009) - è bibliotecaria dell'Università degli studi di Palermo dal 2008. Dopo la responsabilità della Biblioteca del Dip. di Scienze Statistiche e Matematiche è attualmente in servizio presso il Settore Monitoraggio e Valutazione delle Biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo dove si occupa, tra l'altro, della raccolta e analisi di dati sull'impatto dei servizi bibliotecari e della partecipazione delle biblioteche Unipa ai network nazionali ACNP e NILDE. Dal 2012 è formatore ACNP e dal 2014 presidente della Sezione Sicilia dell'AIB-Associazione Italiana Biblioteche.

Formatore L

**Dott. Amgelino Poliso** - Responsabile del Servizio Speciale – Sistema di Sicurezza d’Ateneo. Laureato in Tecniche della Prevenzione nell’ambiente e nei luoghi di lavoro e in Scienze Biologiche. Ha maturato esperienza nelle seguenti mansioni: identificazione e valutazione rischi per la salute, individuazione delle misure correttive da adottare per l’eliminazione o la riduzione dei rischi, elaborazione delle procedure da applicare durante le attività lavorative e in caso di incidente, elaborazione e stesura del piano di emergenza, elaborazione delle diverse procedure di sicurezza da adottare in caso di emergenza.

Formatore M

**Dott. Adelaide Pignato** - Responsabile del Settore di Prevenzione e Protezione di Ateneo – addetto al Servizio di Prevenzione e protezione d’Ateneo. Ha maturato esperienza nelle seguenti mansioni: identificazione e valutazione rischi per la salute, individuazione delle misure correttive da adottare per l’eliminazione o la riduzione dei rischi, elaborazione delle procedure da applicare durante le attività lavorative e in caso di incidente, elaborazione e stesura del piano di emergenza, elaborazione delle diverse procedure di sicurezza da adottare in caso di emergenza.

Formatore N

**Dott. Maria Antonia Garaffa** - Responsabile del Servizio Speciale – Rapporti con l’Azienda Ospedaliera Universitaria e il S.S.R.. Laureata in Giurisprudenza. Ha maturato un’elevata esperienza come docente nei corsi di formazione sulla Sicurezza nei luoghi di lavoro ai dipendenti dell’Università degli Studi di Palermo con specifico riguardo agli aspetti giuridici.

Formatore O

**Dott.ssa Cicuta Anna Rosa** - Responsabile del Settore di Medicina del lavoro e di Radioprotezione di Ateneo. Laureata in Medicina e Chirurgia. Specializzazione in Igiene e Medicina Preventiva. Ha maturato esperienza nelle seguenti mansioni: individuazione dei fattori di rischio, valutazione dei rischi e individuazione delle misure per la sicurezza e salubrità degli ambienti di lavoro, elaborazione delle misure preventive e protettive, nonché dei sistemi di controllo di tali misure, elaborazione delle procedure di sicurezza per le varie attività aziendali, proposta di programmi di informazione e formazione dei lavoratori, elaborazione documenti di valutazione dei rischi, elaborazione dei relativi piani di emergenza.

### 39) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

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

Le metodologie utilizzate saranno:

- Lezioni frontali e partecipate finalizzate sia alla trasmissione diretta delle informazioni di base sia alla condivisione di contenuti ed esperienze
  - Lavorare in gruppo permette lo scambio delle reciproche conoscenze ed esperienze, fa crescere l'autostima e la consapevolezza delle proprie potenzialità, stimola la collaborazione all'interno del gruppo
  - Proporre esercitazioni per apprendere attraverso la pratica le modalità di esecuzione delle attività che si svolgono in biblioteca
  - Presentazione di casi di studio finalizzati a esemplificare le buone pratiche.
- Alle lezioni teoriche, espone nel § 40, farà seguito un periodo di applicazione pratica con esercitazioni di gruppo tendenti alla condivisione delle conoscenze acquisite.

40) *Contenuti della formazione:*

I moduli della formazione specifica saranno articolati come segue nella tabella. All'interno delle 72 ore della formazione specifica si svilupperanno, entro i primi 90 giorni dell'avvio del progetto (così come disposto dalle Linee Guida per la formazione generale dei giovani del Servizio Civile Nazionale del 19 luglio 2013 - decreto n. 160/2013 del Capo del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale) 2 giornate di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile

41) *Durata:*

La durata complessiva della formazione specifica è di 72 ore, con un piano formativo articolato come segue: il 70% delle ore entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto e il restante 30% entro e non oltre 270 giorni dall'avvio del progetto.  
La formazione specifica è conteggiata all'interno delle ore di servizio del precedente *box 13*.

**FORMAZIONE SPECIFICA DI BASE**

<b>I MODULO</b>	<b>Introduttivo ai <u>temi del progetto</u></b>	<b>docenti: <i>Giovanna Lopes, Lucia Galluzzo</i> 4 ore</b>
<i>Finalità</i>	<i>Tem</i>	
Presentazione del progetto: obiettivi, attività, contesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentazione dei temi del progetto</li> <li>• Sedi coinvolte nel progetto</li> <li>• Ruolo delle biblioteche e loro impatto sul territorio</li> <li>• Il ruolo degli operatori</li> <li>• Finalità e attività del progetto</li> <li>• Rilevazione dei bisogni e aspettative dei partecipanti</li> </ul>	
Trasferire ai volontari in SCN conoscenze sull'organizzazione del lavoro	Determinazione del ruolo dei volontari nel progetto: compiti e funzioni.	
<b>Metodologia didattica:</b> <i>Lezione frontale; Casi studio; Consegna materiale</i>		
<b>II MODULO</b>	Tipologie di biblioteche: specificità biblioteche accademiche	<b>docenti: <i>Giovanna Lopes, Lucia Galluzzo</i> Durata: 4 ore</b>
<i>Finalità</i>	<i>Tem</i>	

Favorire l'acquisizione delle competenze per la gestione di una biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologie di biblioteca e specificità</li> <li>• La biblioteca accademica</li> <li>• Funzioni e regolamenti</li> <li>• Ruolo del bibliotecario</li> <li>• Utenza istituzionale</li> <li>• Il sistema bibliotecario</li> </ul>
Analizzare le specificità della biblioteca accademica	
<i>Metodologia didattica: Lezione frontale; Casi studio; Simulazioni; Lavoro di gruppo; Consegna di materiale</i>	

<b>III MODULO</b>	I servizi della biblioteca: consultazione, prestito, reference	<i>docente: Giovanna Lopes</i> <i>Durata: 6 ore</i>
<i>Finalità</i>	<i>Tem</i>	
Far conoscere i servizi offerti dalle biblioteche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettura e consultazione</li> <li>• Prestito (locale, ILL, DD)</li> <li>• Reference</li> </ul>	
<i>Metodologia didattica: Lezione frontale; Casi studio; Simulazioni; Lavoro di gruppo; Consegna di materiale</i>		

<b>IV MODULO</b>	<i>Strategie e tecniche di comunicazione e formazione dell'utenza</i>	<i>docenti: Lucia Galluzzo</i> <i>Durata: 6 ore</i>
<i>Finalità</i>	<i>Tem</i>	
Far conoscere strategie e tecniche della comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicazione in biblioteca</li> <li>• Il marketing in biblioteca</li> <li>• La formazione in biblioteca (Information literacy)</li> </ul>	
Far conoscere strategie e tecniche per la promozione servizi e risorse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ricerca documentale: fonti informative</li> <li>• Strumenti e strategie di un percorso di ricerca</li> <li>• Citazioni e bibliografia</li> </ul>	
<i>Metodologia didattica: Lezione frontale; Casi studio; Simulazioni; Lavoro di gruppo; Consegna di materiale</i>		

<b>IV MODULO</b>	La biblioteca digitale	<i>docenti: Vittorio Tranchina, Domenico Ciccarello</i> <i>Durata: 16 ore</i>
<i>Finalità</i>	<i>Tem</i>	
Far conoscere le risorse digitali offerte dall'Università di Palermo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La biblioteca digitale: concetti generali, funzionamento, modalità di fruizione</li> <li>• Risorse e servizi della collezione digitale UniPa</li> <li>• Il sito web della Biblioteca digitale UniPa</li> </ul>	
Istruire all'uso delle risorse		
<i>Metodologia didattica: Lezione frontale; Casi studio; Simulazioni; Lavoro di gruppo; Consegna di materiale</i>		

<b>VI MODULO</b>	<i>Catalogazione e ricerca</i>	<i>docenti: Romina D'Antoni; Giovanna Russo; Antonella Foto</i> <i>Durata: 18 ore</i>
<i>Finalità</i>	<i>Tem</i>	

Far conoscere strumenti e servizi del catalogo delle biblioteche Unipa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I cataloghi in biblioteca: definizione, cenni storici, principi teorici</li> <li>• Comunicare e promuovere strumenti e servizi del catalogo UniPa: consulenza bibliografica attraverso modalità di ricerca semplici e avanzate, prenotazione e rinnovo</li> <li>• Le fasi del processo di catalogazione: descrizione, intestazione, formati di scambio bibliografici</li> </ul>
Istruire all'uso delle risorse	
<i>Metodologia didattica: Lezione frontale; Casi studio; Simulazioni; Lavoro di gruppo; Consegna di materiale</i>	

<b>VII MODULO</b>	Rilevazione dei dati	<i>docenti: Patrizia Devescovi; Rosangela Anzalone Durata: 6 ore</i>
<i>Finalità</i>	<i>Tem</i>	
Introdurre ai temi del monitoraggio e della valutazione dei dati in biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il “dato” come informazione: conoscere per decidere</li> <li>• Tipologia dei dati: quantitativi e qualitativi - definizioni e modalità di misurazione</li> <li>• Tecniche di indagine: focus group, questionari e interviste semi-strutturate</li> <li>• La rilevazione dei dati</li> <li>• La comunicazione dei dati</li> <li>• Il calcolo di indicatori utili alla valutazione dell'uso delle risorse da parte degli utenti</li> <li>• La diffusione dei risultati</li> </ul>	
Istruire al rilevamento dei dati necessari al calcolo degli indicatori utili al progetto		
<i>Metodologia didattica: Lezione frontale; Casi studio; Lavori di gruppo, Consegna di materiale</i>		

**Entro il 90esimo giorno: Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego di volontari in progetti di Servizio Civile**

<b>MODULO A</b>	<i>I parte : Principi di tutela della salute e della sicurezza nel pubblico impiego</i>	<i>Durata: 6 ore Formatore: Angelino Polisano, Adelaide Pignato</i>
<i>Obiettivi</i>	<i>Tem</i>	
Conoscenza della normativa in tema di tutela della salute e sicurezza nell'ambito lavorativo e nelle P.A.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· I soggetti della sicurezza</li> <li>· Il ruolo dei lavoratori nella gestione delle emergenze</li> <li>· I concetti di rischio</li> <li>· Il significato di pericolo, danno, probabilità e rischio</li> <li>· La valutazione dei rischi</li> <li>· I dispositivi di Protezione Individuale (DPI).</li> <li>· La prevenzione e la protezione</li> <li>· Le misure generali di tutela della salute e della sicurezza</li> <li>· Requisiti dei luoghi di lavoro</li> <li>· La segnaletica di sicurezza</li> <li>· Prevenzione incendi</li> <li>· Le procedure di esodo e di prevenzione incendi.</li> </ul>	
<i>Metodologia didattica: Lezione partecipata; Dinamiche non formali</i>		

NZ00648 - Il front office in biblioteca: strategie e metodi per migliorare l'accoglienza, la formazione e la fidelizzazione dell'utente

<b>MODULO B</b>	<b>II parte : Principi di tutela della salute e della sicurezza nel pubblico impiego</b>	<b>Durata: 6 ore</b> <b>Formatore: Rosa Anna Cicuta, Maria Antonia Garaffa</b>
<b>Obiettivi</b>	<b>Temi</b>	
Conoscenza della normativa in tema di tutela della salute e sicurezza nell'ambito lavorativo (DPI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Il ruolo del Medico Competente e la Sorveglianza Sanitaria in funzione dei rischi specifici</li> <li>· Corretta gestione dei principali rischi per la salute della P.A. (rischi trasversali)</li> <li>· Alcuni esempi di valutazione dei rischi.</li> <li>· Ruolo, diritti e doveri dei soggetti della sicurezza</li> <li>· Ruolo, diritti e doveri del Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza (RLS)</li> <li>· Le sanzioni a carico dei soggetti della sicurezza</li> <li>· Gli organismi pubblici di vigilanza e controllo</li> </ul>	

La durata complessiva della formazione specifica è di 72 ore, con un piano formativo articolato come segue: il 70% delle ore entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto e il restante 30% entro e non oltre 270 giorni dall'avvio del progetto.

La formazione specifica è conteggiata all'interno delle ore di servizio del precedente box 13.

### Altri elementi della formazione

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

Monitoraggio della formazione generale e specifica

Per quanto riguarda la formazione generale, una prima volta al compimento dell'80% delle ore previste, ed una seconda volta a conclusione delle attività, mediante questionari da somministrare on-line o in presenza, verranno rilevati:

- 1) presso i volontari il livello di gradimento, la percezione di qualità, la percezione di utilità per la propria crescita, la soddisfazione complessiva, suggerimenti eventuali;
- 2) presso gli Olp la valutazione di utilità della formazione ricevuta dai volontari per la loro crescita, suggerimenti eventuali.

Per ciascun formatore, a conclusione della propria attività, mediante questionari da somministrare on-line o in presenza, verranno rilevati:

- 3) la percezione di qualità della partecipazione dei volontari, suggerimenti eventuali.

Una sintesi con breve commento dei dati emersi verrà inviata a tutti i soggetti coinvolti.

Per quanto riguarda la formazione specifica, una prima volta al compimento del 70% delle ore previste, ed una seconda volta a conclusione delle attività, mediante questionari da somministrare on-line o in presenza, verranno rilevati:

- 1) presso i volontari il livello di gradimento, la percezione di qualità, la percezione di utilità per lo sviluppo di competenze utili alla realizzazione degli obiettivi del progetto e per la propria crescita, la soddisfazione complessiva, suggerimenti eventuali;
- 2) presso gli Olp la valutazione di utilità della formazione ricevuta dai volontari per lo sviluppo di competenze utili alla realizzazione degli obiettivi del progetto e per la loro crescita, suggerimenti eventuali.

Per ciascun formatore, a conclusione della propria attività, mediante questionari da somministrare on-line o in presenza, verranno rilevati:

- 3) la percezione di qualità della partecipazione dei volontari, suggerimenti eventuali.

Una sintesi con breve commento dei dati emersi verrà inviata a tutti i soggetti coinvolti

### Criteria aggiuntivi

#### 43) Orientamento formativo: bilancio di competenza

A seguito dell'adesione da parte di questo Ente ai "Criteria regionali aggiuntivi di valutazione dei progetti di servizio civile" emanato con D.A. del 1 giugno 2016, n.1230, si provvederà – tra il

decimo e il dodicesimo mese - a redigere per ogni volontario in SCN la “scheda bilancio di competenze”.

Tale scheda – volta ad identificare le potenzialità individuali emerse, le competenze acquisite, i cambiamenti prodotti durante il percorso di servizio civile e propedeutica alla costruzione di un progetto personale futuro - verrà redatta dalla **prof. Alida Lo Coco**, Professore Ordinario in Psicologia dello sviluppo e psicologia dell'educazione presso il Dipartimento di Scienze Psicologiche, Pedagogiche e della Formazione.

#### 44) Orientamento formativo:

A seguito dell'adesione da parte di questo ente ai “Criteri regionali aggiuntivi di valutazione dei progetti di servizio civile” emanato con D.A. del 1 giugno 2016, n. 1230, l'Ente propone – entro i primi 90 giorni dall'inizio del progetto – il seguente modulo di orientamento formativo.

**“L'orientamento formativo per scelte consapevoli  
sia scolastico-formative sia professionali”**

Durata	<b>10 ore</b> oltre quelle già indicate nelle voci 34 e 41 del progetto
--------	--

Numero formatori	<b>3</b>
------------------	----------

argomento	durata	formatore
Presentazione e contestualizzazione delle attività di orientamento, con particolare riferimento alla consolidata esperienza dell'Ente in tema di <ul style="list-style-type: none"> <li>- orientamento in entrata e in itinere;</li> <li>- orientamento in uscita e servizi di placement e avvio al lavoro.</li> </ul>	2 ore	Prof. Alida Lo Coco
Attività formativa su base esperienziale in aula, con ricorso a schede tecniche, discussioni e giochi in gruppo, per: <ul style="list-style-type: none"> <li>- la ricostruzione della biografia personale e professionale;</li> <li>- l'identificazione e la puntualizzazione di desideri e aspettative, relativamente ad ogni tappa di vita vissuta;</li> <li>- l'individuazione delle persone e/o delle situazioni, fondamentali ed indispensabili, di riferimento nell'intero spazio di vita.</li> </ul>	3 ore	Dott. Maria Ciaccio Dott. Vincenzo Catania
Attività formativa su base esperienziale in aula, per: <ul style="list-style-type: none"> <li>- la rielaborazione delle esperienze vissute, sia positive sia negative, con particolare attenzione sugli effetti derivati;</li> <li>- l'autovalutazione dei propri punti di forza, di debolezza, dei propri interessi e dei valori ritenuti importanti;</li> <li>- la restituzione al gruppo degli esiti del percorso svolto.</li> </ul>	3ore	Dott. Maria Ciaccio Dott. Vincenzo Catania
Presentazione degli esiti con l'illustrazione dei punti di arrivo ed esplorazione delle possibili ricadute in tema di avvio al lavoro.	2 ore	Prof. Alida Lo Coco Dott. Maria Ciaccio Dott. Vincenzo Catania

Palermo, 17 ottobre 2016