

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

### **ENTE**

1) *Ente proponente il progetto:*

Provincia Teramo

2) *Codice di accreditamento:*

UNSC NZ01379

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Regionale - Abruzzo

2°

### **CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) *Titolo del progetto:*

**La bibliotec@ per te: vivi la cultura**

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

Settore: Patrimonio artistico e culturale Area D1: Cura e conservazione biblioteche

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

Il progetto **“La bibliotec@ per te: vivi la cultura ”** coinvolge il contesto territoriale della Provincia di Teramo e precisamente il Comune di Pineto e la sede della Biblioteca dell'Università degli Studi di Teramo

#### **L'Università degli Studi di Teramo**

L'Università degli Studi di Teramo conta 5 Facoltà, 18 Corsi di laurea, oltre 20 Master, 6 Scuole di Specializzazione. Sono 10 le aree di ricerca in cui è impegnato l'Ateneo. Due i centri di eccellenza: quello giuridico-politico-comunicativo e quello agro-bio-veterinario. La formazione post laurea garantisce un valido perfezionamento degli studi in diverse aree: da quella delle professioni legali a quelle economiche, sociali, della comunicazione, del management, della sanità animale e

della *governance*.

Le tecnologie della comunicazione hanno da sempre influenzato sia il modo di pensare che le modalità di apprendimento. Per questo sono stati realizzati piattaforme e-learning e laboratori linguistici, multimediali, televisivi e radiofonici.

Il Campus di Coste Sant'Agostino (50.000 metri quadrati di superficie totale) comprende la sede del Rettorato e delle Facoltà di Giurisprudenza, Scienze politiche, Scienze della comunicazione, Bioscienze e tecnologie agro-alimentari e ambientali e i corsi di laurea sulle Biotecnologie. Il Campus ospita anche la Biblioteca Polo Umanistico-Bioscienze, la mensa, lo studio televisivo, la radio di ateneo e una sala per cinema e spettacoli dal vivo. La sede di Piano d'Accio comprende l'Ospedale didattico veterinario universitario (100.000 metri quadrati): nella stessa struttura è dislocata anche la Biblioteca della Facoltà di Medicina veterinaria.

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo si articola in due Biblioteche: Biblioteca Polo Umanistico-Bioscienze (Facoltà Giurisprudenza - Scienze della comunicazione - Scienze politiche - Bioscienze e tecnologie agro-alimentari e ambientali) e la Biblioteca Facoltà Medicina veterinaria.

Il Sistema Bibliotecario aderisce al Servizio Bibliotecario Nazionale nell'ambito del Polo SBN Teramo-Pescara i cui partner principali sono la Biblioteca provinciale "Delfico" di Teramo, la Biblioteca dell'Istituto Zooprofilattico Sperimentale Abruzzo e Molise di Teramo, la Biblioteca provinciale "D'Annunzio di Pescara, la Biblioteca del Centro di Documentazione Parco Nazionale Gran Sasso-Laga di Montorio al Vomano.

Le tre università regionali (Teramo, L'Aquila, Chieti-Pescara) hanno avviato nel 2015 il *Progetto "studente regionale abruzzese"* che prevede la realizzazione di servizi bibliotecari integrati per i rispettivi studenti, alle medesime condizioni di fruizione, che costituiscono un valore aggiunto con ricadute positive sull'intero sistema universitario abruzzese.

La Biblioteca Polo Umanistico-Bioscienze costituisce il punto di riferimento privilegiato per le seguenti strutture didattiche e di ricerca dell'Ateneo:

#### **Indicatore 1. Strutture didattiche e di ricerca servite (dati al 15.09.2017)**

1. Facoltà Giurisprudenza
2. Facoltà Scienze della Comunicazione
3. Facoltà Scienze politiche

Di seguito i principali indicatori relativi all'attività della Biblioteca (fonte di rilevamento interna):

#### **Indicatore 2. Struttura della Biblioteca (Nota 1)**

|  |   |
|--|---|
| Scaffalatura totale                                | 10.343 m. l.                                    |
| Scaffalatura aperta al pubblico (Nota 2)           | 2.961 m. l. *                                   |
| PC a disposizione dell'utenza                      | 4   |
| Posti di lettura (Nota 3)                          | 220   |
| Ore di apertura settimanale (Nota 4)               | 50  |
| Orario settimanale di apertura al pubblico         | 9.00-19.00 dal lunedì al venerdì; sabato chiusa |
| Mesi di utilizzo nell'anno                         | 12  |
| Patrimonio documentario complessivo                | 197.857   |
| Libri moderni, libri antichi, manoscritti (Nota 5) | 166.499   |
| Annate periodici                                   | 30.872  |

|   |        |
|---|--------|
| Materiale multimediale                          | 483    |
| Abbonamenti cartacei in corso ( <i>Nota 6</i> ) | 4      |
| Periodici elettronici( <i>Nota 7</i> )          | 4.344  |
| Banche dati                                     | 8      |
| Prestiti/anno                                   | 3.495  |
| ILL-DD/anno ( <i>Nota 8</i> )                   | 550    |
| Schede in OPAC ( <i>Nota 9</i> )                | 99.704 |

*Note:*

*Nota 1:* tutti i dati sono aggiornati al 15.09.2017, ad eccezione dei dati relativi al patrimonio documentario (complessivo, libri moderni/antichi/manoscritti, annate periodici, abbonamenti cartacei, periodici elettronici, banche dati) aggiornati al 31.12.2016.

*Nota 2:* Sono in corso le attività di allestimento scaffalature e ricollocazione del materiale bibliografico proveniente dalla ex Biblioteca Facoltà Scienze comunicazione/politiche.

*Nota 3:* Per posti di lettura si intende il numero dei posti a disposizione degli utenti per la lettura e consultazione; sono conteggiati esclusivamente quelli collocati negli spazi di pertinenza della Biblioteca. Nella Biblioteca è assicurata la copertura wi-fi, pertanto qualsiasi posto lettura può diventare postazione attrezzata grazie alle risorse informatiche dell'utente (portatili, tablet, smartphone)

*Nota 4:* Numero medio di ore in cui la Biblioteca è aperta al pubblico nell'arco di una settimana.

*Nota 5:* La Biblioteca dispone di un Fondo Antico, il cui nucleo di maggiore interesse scientifico è costituito dalle edizioni cinquecentine oltre a un cospicuo numero di edizioni giuridiche dei secoli XVII e XVIII.

*Nota 6:* Per *abbonamenti cartacei* si intende il numero di abbonamenti in corso alla data indicata a periodici in formato cartaceo (dato rilevato a livello di Biblioteca).

*Nota 7:* Per *periodici elettronici* si intende il numero di titoli di pubblicazioni scientifiche periodiche in formato elettronico consultabili online (dato rilevato a livello di Ateneo).

*Nota 8:* ILL è l'acronimo di Inter-Library Loan (prestito interbibliotecario), mentre DD è l'acronimo di Document Delivery (fornitura di documenti). Si tratta delle transazioni effettuate tra servizi di prestito: gli utenti richiedono alla Biblioteca libri e copie di articoli di periodici non disponibili in Ateneo e la Biblioteca li procura rivolgendosi ad altre biblioteche; le biblioteche esterne possono a loro volta, chiedere in prestito per i loro utenti libri o copie di articoli di periodici che risultano, invece disponibili presso la Biblioteca. Attualmente il servizio è svolto solo sul territorio nazionale. Il dato riportato è relativo alle richieste ad altre biblioteche partner.

*Nota 9:* OPAC è l'acronimo di OnLine Public Access Catalogue che indica il catalogo in rete ad accesso pubblico ovvero il catalogo informatizzato della biblioteca.

Come si evince dai dati riportati nella precedente tabella 2 la Biblioteca si caratterizza per una significativa offerta di servizi in linea e ad accesso remoto a documenti e fonti informative di natura digitale, che costituiscono i principali canali cui si rivolgono gli utenti per la soddisfazione delle proprie esigenze informative. Accanto alle nuove risorse restano comunque valide ed efficaci le tradizionali fonti su supporto cartaceo, organizzate secondo modalità di catalogazione e indicizzazione sempre più funzionali alle esigenze informative dell'utenza, ma che necessitano comunque di una formazione preliminare per un uso consapevole ed efficace.

La complessità delle risorse disponibili richiede quindi una continua ricerca di

soluzioni volte ad erogare servizi di qualità in linea con le attese degli utenti che, in quanto non esperti, richiedono un approccio “amichevole”, privo di termini tecnici e funzionale alle proprie necessità. In particolare occorre rivolgere la massima attenzione alla preparazione degli utenti, fornendo le competenze adeguate alla soddisfazione delle proprie esigenze di informazione.

All'interno delle categorie di utenti iscritti, descritte nella successiva tabella 3, si distinguono inoltre diverse gradazioni di competenza e familiarità con i servizi bibliotecari; accanto a frequentatori abituali che ne utilizzano regolarmente le risorse, sono presenti soggetti che entrano per la prima volta in una biblioteca senza conoscere le competenze minime per muoversi al suo interno.

La tipologia di “utente inesperto” si ritrova principalmente nelle seguenti categorie di utilizzatori, in massima parte appartenenti alla popolazione studentesca descritta in tabella 4:

- matricole iscritte ai corsi di laurea delle Facoltà del Polo Umanistico-Bioscienze;
- studenti in generale, che usufruiscono dei servizi bibliotecari occasionalmente fino alla preparazione della tesi di laurea;
- studenti provenienti dagli altri Atenei abruzzesi;
- utenti esterni autorizzati.

### **Indicatore 3. Utenti iscritti alla Biblioteca per tipologia (dati al 15.09.2017)**

| <b>Profilo</b>  | <b>Quantità</b> | <b>Percentuale</b> |
|---|-----------------|--------------------|
| Studenti – Personale tecnico, amministrativo e di biblioteca        | 2.313           | 65,34%             |
| Docenti – Ricercatori   | 215             | 6,07%              |
| Studenti universitari abruzzesi                                     | 44              | 1,24%              |
| Esterni autorizzati   | 405             | 11,44%             |
| Biblioteche esterne   | 408             | 11,53%             |
| <b>Totale</b>   | <b>3.540</b>    | <b>100%</b>        |
| <i>Fonte di rilevamento: interna (sistema automatizzato Fluxus)</i> |                 |                    |

### **Indicatore 4. Popolazione studentesca. Facoltà Polo Umanistico/Bioscienze – sede Teramo a. a. 2016-2017.**

| <b>Totale iscritti</b>   | <b>Maschi</b> | <b>Femmine</b> |
|--|---------------|----------------|
| 4.953  | 2.264         | 2.689          |
| <i>Fonte di rilevamento: rielaborazione dati Anagrafe Nazionale Studenti <a href="http://anagrafe.miur.it/index.php">http://anagrafe.miur.it/index.php</a>; dati aggiornati al 07.09.2017)</i> |               |                |

### **Indicatore 5. Immatricolati. Facoltà Polo Umanistico/Bioscienze – sede Teramo a. a. 2016-2017.**

| <b>Totale immatricolati</b>  | <b>Maschi</b> | <b>Femmine</b> |
|--|---------------|----------------|
| 995  | 417           | 578            |
| <i>Fonte di rilevamento: rielaborazione dati Anagrafe Nazionale Studenti <a href="http://anagrafe.miur.it/index.php">http://anagrafe.miur.it/index.php</a>; dati aggiornati al 07.09.2017)</i> |               |                |

### **COMUNE DI PINETO**

La Biblioteca comunale di Pineto è stata istituita nel gennaio del 1998. Nel mese di

febbraio 2002, è stata intitolata alla memoria di Vanessa Creati, figura di giovane donna impegnata nella solidarietà, nella cultura e nella politica avendo ricoperto la carica di Consigliere Comunale dal 1993 al 1997. Alla sobria cerimonia organizzata dall'Amministrazione Comunale, hanno partecipato i genitori e tutti coloro che la conobbero e l'apprezzarono in vita. La biblioteca è collocata in un moderno edificio, "Il Centro Polifunzionale" del quale occupa l'intero secondo piano. Lo spazio interno, circa 250 mq completamente aperto, è stato razionalmente suddiviso con un'opportuna collocazione degli scaffali in varie zone funzionali: area ragazzi; area emeroteca; area lettura.

E' un ambiente accogliente e luminoso dove gli utenti possono trovare un'atmosfera che favorisce la concentrazione necessaria per lo studio e la ricerca. Allo scopo di sviluppare le potenzialità informative della biblioteca e di diversificare l'offerta attraverso l'integrazione ai servizi tradizionali di nuovi servizi resi disponibili dalla tecnologia, dal giugno 2001 l'Amministrazione Comunale ha ritenuto opportuno offrire gratuitamente l'accesso ad internet come strumento di informazione rispetto alle tradizionali fonti scritte

La biblioteca comunale di Pineto ha aderito dal 2009 alla campagna nazionale "Nati per leggere", progetto per la lettura ai bambini fin dal primo anno di vita, promosso da: Associazione Culturale Pediatri (ACP) Associazione Italiana Biblioteca (AIB) Centro per la Salute del Bambino (CSB).

Rivolgere la massima attenzione all'utente, in particolare se inesperto, nell'ottica di costruire un rapporto reciproco di fiducia e collaborazione significa realizzare pienamente quella disseminazione efficace e costruttiva dell'informazione, non solo relativa alle attività degli studenti, ma attività informativa anche sulle risorse offerte dal territorio ad utenti di vasta scala.

Quanto esposto spiega efficacemente la necessità di realizzare un progetto di intervento per potenziare e migliorare l'accoglienza degli utenti dei servizi offerti dalla biblioteca comunale e dai altri servizi comunali.

Pineto infatti è una delle cittadine "verdi" della costa adriatica, si estende su una superficie di 37,69 kmq sui quali si contano 15.000 abitanti compresi quelli che vivono nelle frazioni.

Non mancano siti di maggior interesse culturale e storico artistico, con particolare riferimento al Borgo Antico di Mutignano e il Borgo di santa Maria con le sue chiese., gli affreschi del De Lizio, e una serie di scorci suggestivi

Il territorio comunale è caratterizzato da una forte presenza di aree verdi e naturalistiche che comprendono pinete storiche sia a ridosso della spiaggia che sulle colline circostanti, l'area marina protetta del Cerrano, una pista ciclabile che collega la frazione di Scerne alla Torre di Cerrano e che lambisce la spiaggia e attraversa la pineta litoranea; il Parco Filiani.

In considerazione delle citate potenzialità territoriali il progetto vuole favorire lo sviluppo di processi di conoscenza dal punto di vista culturale delle realtà poco note per offrire spunti di approfondimento ai giovani ma anche ad una utenza più vasta.

### **Destinatari**

I destinatari del progetto sono soprattutto gli utenti riconducibili alla tipologia di "utente inesperto", in quanto soggetti che usufruiscono per la prima volta dei servizi della Biblioteca, o comunque privi delle competenze minime per muoversi al suo interno, in particolare gli studenti universitari (immatricolati e iscritti che

usufruiscono dei servizi bibliotecari occasionalmente fino alla preparazione della tesi di laurea), gli studenti delle scuole del territorio provinciale, gli insegnanti, i professionisti del settore; ma anche tutti i segmenti di utenza che possono essere giovani, adulti, diversamente abili, realtà multietniche che poca conoscenza hanno delle realtà culturali presenti nei territori interessati dal progetto.

### **Beneficiari**

Il progetto avrà un impatto positivo sul territorio nel suo complesso, con particolare riferimento alle famiglie degli studenti, che si avvantaggeranno delle disponibilità informative della Biblioteca per la formazione dei propri figli, alle scuole, agli insegnanti e ai professionisti di settore, che acquisiranno competenze aggiornate tramite la fruizione del patrimonio della Biblioteca.

## 7) *Obiettivi del progetto:*

### **Obiettivo generale**

Il progetto si pone l'obiettivo principale di migliorare i servizi di *front-office* offerti dalle Biblioteche, attraverso il potenziamento dell'accoglienza e assistenza agli utenti, con particolare riferimento alla tipologia degli utenti inesperti, nell'ottica di

- promuovere un uso consapevole delle risorse bibliotecarie;
- creare una collaborazione costruttiva con l'utente attraverso un approccio "amichevole", privo di termini tecnici e funzionale al soddisfacimento del suo bisogno informativo;
- realizzare in modo efficace la *mission* delle Biblioteche, quale supporto dell'attività di studio, didattica e ricerca della propria comunità di utenti;
- costruire sinergie con la città e il territorio.

Inoltre, una parte del progetto è quello di favorire il potenziamento dei servizi di fruizione del patrimonio artistico e culturale del Comune coinvolto nel progetto. L'idea è che il contributo del progetto dovrà produrre effetti di ordine globale rispetto alla proposta culturale, sia di ordine quantitativo ( numero di iniziative culturali) sia qualitativo .

Una simile attività dovrà garantire e favorire la valorizzazione delle numerose risorse artistiche, culturali e ambientali che compongono il patrimonio del Comune coinvolto.

### **Obiettivi specifici**

L'obiettivo principale può essere articolato nei seguenti obiettivi specifici:

1. miglioramento del servizio di *front-office* sotto l'aspetto comunicativo e umano, attraverso la presenza del volontario, un soggetto giovane e in armonia con le aspettative e l'età della maggior parte degli utenti che, adeguatamente formato e coadiuvato dal personale, potrà veicolare in modo efficace le informazioni richieste;
2. incremento del numero di utenti, grazie ad un ambiente gradevole;
3. acquisizione da parte dell'utente delle principali competenze per l'uso dei servizi attraverso l'assistenza nello svolgimento delle procedure operative;
4. conseguimento da parte dell'utente della completa autonomia operativa nel

reperimento delle risorse informative di interesse, attraverso una corretta consultazione dei cataloghi in linea e il reperimento dei documenti disponibili a scaffale aperto.

5. Approfondire la conoscenza del territorio attraverso le sue tradizioni e le sue storie;

6. Definire le aree territoriali e gli ambiti culturali di maggiore interesse per ciascun territorio coinvolto

7. Potenziare le attività di promozione e valorizzazione dei beni culturali.

### **Indicatori**

I risultati attesi saranno monitorati in base ai seguenti indicatori:

- Incremento del numero dei prestiti/anno rispetto al dato di partenza di cui alla tabella 2 del precedente punto 7
- Incremento delle transazioni ILL-DD/anno rispetto al dato di partenza di cui alla tabella 2 del precedente punto 7
- Incremento del numero di iscritti alla biblioteca rispetto al dato di partenza di cui alla tabella 3 del precedente punto 7
- Incremento eventi di promozione culturale

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*

I servizi all'utenza delle Biblioteche sono organizzati secondo le seguenti attività:

1. accesso alla Biblioteca e attività informative di prima accoglienza allo scopo di favorire l'uso della Biblioteca da parte dell'utente;
2. assistenza e intermediazione nell'uso delle risorse della Biblioteca e nella ricerca bibliografica;
3. reperimento del materiale bibliografico;
4. fruizione del materiale bibliografico reperito da parte dell'utente.

Nell'ambito di ciascuna attività principale possono essere individuate le seguenti modalità operative:

1. Nel rispetto degli orari di apertura al pubblico l'accesso alla Biblioteca e le attività informative di prima accoglienza prevedono

- il contatto dell'utente con il personale in servizio al banco di accoglienza che offre le informazioni di base per l'uso della Biblioteca;
- l'eventuale scelta di un posto lettura per la consultazione in sede oppure di una postazione informatizzata per la ricerca bibliografica e/o la consultazione delle risorse elettroniche.

2. L'assistenza e intermediazione nell'uso delle risorse della Biblioteca e nella ricerca bibliografica si articola

- nella esposizione da parte dell'utente delle proprie esigenze informative al personale in servizio al banco di accoglienza;
- nella ricerca delle risorse bibliografiche di interesse dalle postazioni informatizzate nell'ambito delle fonti disponibili: OPAC (OnLine Public Access Catalogue ovvero

i cataloghi informatizzati della Biblioteca), banche dati, periodici elettronici, motori di ricerca ecc. La ricerca può essere effettuata autonomamente, laddove l'utente abbia le competenze sufficienti oppure con l'intermediazione del personale presente al banco di accoglienza;

- nel caso l'esigenza informativa dell'utente presenti particolare complessità, è previsto l'intervento del personale di Biblioteca (Servizio Reference) che offrirà consulenza specialistica.

3. Il reperimento del materiale bibliografico di interesse prevede

- una modalità interna: il materiale è disponibile in Biblioteca e può essere recuperato dall'utente
  - se in formato elettronico accedendo al *full-text* dalla postazione informatizzata
  - se in formato cartaceo accedendo direttamente allo scaffale oppure richiedendolo al banco di accoglienza (materiale collocato a deposito);
- una modalità esterna: il materiale non è disponibile in Biblioteca e può essere recuperato dal personale di Biblioteca attraverso il Servizio ILL-DD.

3. La fruizione del materiale bibliografico reperito da parte dell'utente si articola in

- consultazione in sede: nel rispetto degli orari di apertura al pubblico l'utente accede alle sale lettura e usufruisce dei posti disponibili oppure accede alle postazioni informatizzate per consultare le risorse elettroniche.
- prestito a domicilio:
  - prevede l'iscrizione al servizio prestito della Biblioteca in orari stabiliti da parte del personale addetto;
  - l'utente prende in prestito il materiale sottoscrivendo l'apposita scheda nominativa di iscrizione, che viene registrata nel sistema automatizzato da parte del personale addetto;
  - l'utente può utilizzare il materiale nei tempi e secondo le modalità previste dal *Regolamento dei servizi di biblioteca*.

A partire dalla organizzazione dei servizi all'utenza della Biblioteca si possono descrivere le fasi di sviluppo del progetto:

1. Accoglienza e formazione dei volontari

L'OLP presenterà i volontari al personale di Biblioteca. La formazione inizierà nel momento stesso dell'ingresso in Biblioteca e si svilupperà per tutta la durata temporale della collaborazione. Dal primo giorno di servizio (ad esclusione delle giornate dedicate alla formazione generale) i volontari saranno presenti in sede affiancati dal personale della Biblioteca per iniziare l'apprendimento sul campo delle diverse procedure e modalità di intervento relative all'ambito di svolgimento del progetto. L'OLP provvederà a monitorare regolarmente le attività di formazione specifica e il gradimento dei volontari, valutandone i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi.

2. Inserimento nella struttura

Le attività da svolgere inizieranno a partire dallo svolgimento delle modalità operative relative all'accesso alla Biblioteca e alle attività informative di prima accoglienza, per passare successivamente agli altri ambiti di azione sopra descritti. L'OLP provvederà a monitorare costantemente il raggiungimento dell'autonomia operativa da parte dei volontari in ciascun ambito di azione; nel caso in cui i volontari non avessero dimostrato capacità autonome avrà cura di farli affiancare dal personale di Biblioteca operante in sede, valutando l'eventuale limitazione delle attività a quelle maggiormente adatte al grado di autonomia raggiunto, almeno fino al raggiungimento di un livello più elevato.

3. Attività di promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile in Biblioteca

Si attueranno specifiche iniziative di comunicazione per sensibilizzare l'utenza sulla presenza in Biblioteca dei volontari del Servizio Civile (news/pagine dedicate sul sito di Ateneo, messaggi via posta elettronica, presentazioni nell'ambito degli incontri con le

matricole, ecc.).

#### 4. Monitoraggio finale

Il monitoraggio finale coinvolgerà l'OLP, i formatori speciali e i volontari stessi e riguarderà

- gradimento delle attività di formazione
- valutazione delle competenze acquisite dai volontari
- verifica del raggiungimento degli obiettivi specifici secondo gli indicatori previsti al precedente punto 7.

Inoltre, il progetto nasce con la rinnovata ambizione di portare avanti il percorso teso ad alimentare un processo culturale/organizzativo altamente innovativo sul territorio, nel panorama delle politiche culturali. L'idea, infatti, è quella di rafforzare ulteriormente il processo funzionale avviato, che possa garantire un maggior raccordo tra i servizi presenti sul territorio comunale, integrando in maniera sinergica le attività presenti nell'ambito comunale afferenti l'area culturale. In questo processo sinergico, i servizi resi dai volontari saranno legati agli standard di qualità definiti dagli uffici competenti dell'Ente. In linea generale, tutte le attività del progetto, saranno monitorate da indicatori di riferimento e da esiti attesi quali parametri del corretto andamento del progetto.

Gli interventi progettuali proposti sono relativi alla promozione e alla valorizzazione della cultura locale, le attività dei volontari saranno articolate sulle seguenti aree di intervento:

- Area Informazione/Promozione
- Area Organizzazione Iniziative ed Eventi

#### Area Informazione/Promozione

Il progetto tende ad offrire un servizio che garantisca performance di livello sia sotto il profilo qualitativo sia sotto il profilo quantitativo, nel campo dell'informazione culturale. In tal senso l'intervento prevede una serie di azioni e di attività specifiche e precisamente:

A Attività di programmazione e coordinamento delle attività progettuali con il personale del Comune afferente all'area culturale, l'OLP del progetto, i responsabili dell'ente, il responsabile della IAT, i responsabili di enti ed associazioni culturali presenti del territorio. L'idea è quella di generare un processo di lavoro che sia capace di coinvolgere tutti i soggetti deputati all'area culturale in modo da realizzare interventi e servizi puntuali e pertinenti all'esigenze del territorio sia nella direzione di una migliore informazione sia nella direzione di una più efficace promozione.

B Attività di potenziamento dei servizi di accoglienza e informazione. Il progetto prevede interventi finalizzati ad incrementare le attività di contatto con i turisti, i cittadini e i visitatori. L'intervento prevede peraltro la creazione di spazi informativi selfservice a disposizione dei turisti, sia in modalità cartacea (cataloghi, depliant, brochure, ecc) sia in modalità virtuale (link, siti, schede informative sui beni architettonici, religiosi, culturali della città messi on line sul sito del comune, ecc);

C Attività di potenziamento dei servizi di ricerca e predisposizione del patrimonio informativo afferente a tutto il patrimonio artistico, culturale, religioso della città comunale

D Attività di supporto nelle azioni di pianificazione e programmazione dei servizi di accompagnamento dei visitatori presso i siti culturali agevolandone la fruizione soprattutto da parte dei visitatori diversamente abili

E Attività di definizione delle aree territoriali di interesse. Una simile azione rappresenta un elemento di valore del progetto in quanto tende ad individuare il territorio oggetto dell'intervento progettuale. Ovvero attraverso un'azione di analisi e studio del territorio si definirà una precisa area territoriale che sarà oggetto di attenzione e promozione più delle altre in quanto contiene in sé delle caratteristiche tali che debbano necessariamente essere valorizzate e promosse più delle altre per varie ragioni.

F Attività di definizione delle aree culturali di interesse. Analogamente Il progetto cercherà di definire gli ambiti culturali maggiormente rappresentativi: ambito storico, artistico, religioso, enogastronomico, delle tradizioni, etc.

G Un ulteriore attività di formidabile importanza perché il progetto possa avere successo è quella relativa alla creazione di reti tematiche culturali del territorio da attivare ogni qual volta ce ne fosse il bisogno e comunque come ulteriore vettore di conoscenza e promozione del territorio.

*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:*

Nell'ambito delle attività previste dal progetto i volontari saranno affiancati oltre che dall'Operatore Locale di Progetto e dal personale previsto nell'ambito del sistema Servizio Civile, dalle seguenti risorse umane

#### **Università di Teramo**

- Responsabile del Sistema bibliotecario, categoria EP area biblioteche, preposto alla cura e gestione tutte le attività relative al Sistema e alla Biblioteca sede del progetto, con competenza specifica in tutte le attività previste;
- n. 5 bibliotecari, categoria C area biblioteche, con competenza specifica nelle attività di *front office* e *back office* nella Biblioteca sede del progetto;
- n. 1 unità di personale cat. D, area amministrativa;
- studenti collaboratori ai sensi del D. lgs. n. 68/2012, in numero variabile in base alle assegnazioni previste dall'Ateneo, di supporto alle attività di *front office*.

#### **Comune di Pineto**

- Responsabile dell'Area;
- n. 2 operatori di biblioteca
- n. 1 bibliotecario che riveste anche il ruolo di Operatore Locale di progetto;
- n. 1 dipendente dell'ufficio IAT che riveste anche il ruolo di Operatore Locale di progetto.

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

Come già evidenziato sopra, i volontari, in quanto soggetti giovani e in armonia con le aspettative e l'età della maggior parte degli utenti, hanno enormi potenzialità e capacità di stabilire una comunicazione efficace, in particolare con gli utenti inesperti, facilitando il primo contatto con il "territorio sconosciuto" della Biblioteca.

Alla luce di quanto esposto nei punti precedenti, l'attività dei volontari riguarderà:

#### **1. Accesso alla Biblioteca e attività informative di prima accoglienza:**

- approccio con l'utente per aiutarlo a prendere confidenza con l'ambiente e svolgere le operazioni preliminari all'accesso (deposito borse, scelta postazione informatizzata o posto

lettura, ecc.);

## 2. Assistenza e intermediazione nell'uso delle risorse della Biblioteca e nella ricerca bibliografica:

- presentazione dei principali servizi offerti dalla Biblioteca;
- individuazione delle esigenze dell'utente;
- presentazione delle principali modalità d'uso delle risorse elettroniche disponibili;
- assistenza nella scelta e nell'utilizzo degli strumenti di ricerca adatti a soddisfare l'esigenza informativa dell'utente;
- nel caso l'esigenza informativa dell'utente presenti particolare complessità, coinvolgimento del personale di Biblioteca (Servizio Reference);
- in caso di accessi successivi dell'utente inesperto alla Biblioteca, supporto nella scelta e nell'utilizzo degli strumenti di ricerca adatti a soddisfarne le esigenze, al fine del raggiungimento di una completa autosufficienza operativa;

## 3. Reperimento del materiale bibliografico:

- supporto nel recupero del materiale individuato dall'utente a scaffale e a deposito;
- in caso di materiale bibliografico non posseduto, assistenza all'utente nella compilazione della richiesta ILL-DD da trasmettere al personale di Biblioteca;

## 4. Fruizione del materiale bibliografico reperito da parte dell'utente

- registrazione dei dati dell'utente nel sistema automatizzato in caso di primo accesso al servizio prestito; per questa ultima attività, che comporta accesso a dati personali, si provvederà alla autorizzazione dei volontari al trattamento ai sensi della normativa vigente;
- registrazione del materiale bibliografico preso in prestito e/o restituito sulla scheda cartacea nominativa e sul profilo utente del sistema automatizzato
- ricollocazione a scaffale del materiale fruito;

## 5. Monitoraggio e valutazione delle competenze acquisite

- gradimento delle attività formative seguite, attraverso la compilazione di semplici questionari;
- autovalutazione delle competenze acquisite, attraverso la compilazione di semplici questionari.

Nello specifico, alle attività progettuali, escluso il tempo dedicato alle attività formative previste, sarà suddiviso come segue:

- il 70% delle ore dedicate alle attività informative di prima accoglienza, di assistenza e intermediazione nell'uso delle risorse della Biblioteca e nella ricerca bibliografica, nonché dedicate alle attività informative relative alle citate risorse artistico culturali di interesse nell'area comunale;
- il 25 % delle ore dedicate alle attività di reperimento del materiale bibliografico e fruizione da parte dell'utente
- il 5% delle ore dedicate alle attività di aggiornamento e valutazione delle competenze acquisite.

Attività previste nel corso dei 12 mesi

| Attività | 1° mese | 2° mese | 3° mese | 4° mese | 5° mese | 6° mese | 7° mese | 8° mese | 9° mese | 10° mese | 11° mese | 12° mese |
|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|
| 1        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |          |          |          |
| 2        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |          |          |          |
| 3        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |          |          |          |
| 4        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |          |          |          |
| 5        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |          |          |          |

9) Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

10

10) Numero posti con vitto e alloggio:

0

11) Numero posti senza vitto e alloggio:

10

12) Numero posti con solo vitto:

0

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

30

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

5

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

Orario: i volontari concorderanno con l'OLP un orario settimanale in base alle esigenze di realizzazione del progetto.

Flessibilità oraria: in caso di particolari esigenze connesse con la realizzazione del progetto i volontari concorderanno con l'OLP un orario temporaneo di riferimento.

Regolamenti: i volontari sono tenuti al rispetto del *Regolamento dei servizi di biblioteca* e della vigente normativa interna di Ateneo.

Riservatezza: i volontari, nello svolgimento delle attività connesse al progetto, saranno tenuti al rispetto del D. lgs. n. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali e pertanto dovranno attenersi rigorosamente ai principi di riservatezza e non divulgazione dei dati personali di cui potrebbero venire a conoscenza.



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

La Provincia di Teramo realizza attività di comunicazione dedicata al Servizio Civile Nazionale, che ha l'obiettivo di evidenziare il valore civico della partecipazione, le opportunità che il Servizio Civile Nazionale offre, quali sono i giovani che possono usufruire di questa importante occasione formativa, quali i progetti specifici messi in campo e le competenze che i volontari possono acquisire.

L'esperienza insegna che la campagna di comunicazione deve connotarsi sempre di più come un sostegno continuativo alla diffusione dell'informazione, e non come l'episodica evidenziazione di un'attività.

In occasione della pubblicazione del Bando di servizio civile si adotteranno i strumenti informativi:

- pagina dedicata sul sito internet della Provincia
- presenza di materiali informativi presso, Centri per l'Impiego, la Biblioteca. Le sedi di Ateneo e presso gli spazi dedicati ai giovani grazie a totem permanenti, brochure, manifesti,
- spot sulle TV locali all'interno di specifiche trasmissioni dedicate alle attività della Provincia di Teramo
- spot radiofonici per tutta la durata del bando di servizio civile.

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

Si rinvia ai criteri di selezione individuati dall'Ente capofila di 2° classe Provincia di Teramo. La Provincia di Teramo, per la selezione dei volontari, intende applicare i criteri e le modalità di selezione stabiliti dalla determinazione del Direttore Generale UNSC in data 11.06.2009 integrata dai seguenti autonomi criteri e modalità di selezione.

I candidati, pertanto, potranno raggiungere il punteggio complessivo di 110 punti così distinto:

scheda di valutazione (UNSC) max 60 punti  
precedenti esperienze (UNSC) max 30 punti  
titoli di studio, professionali, esperienze aggiuntive non valutate in precedenza ed altre conoscenze (UNSC) max 20 punti.

Si valuterà la possibilità di ricorrere alla somministrazione di un test attitudinale nel caso in cui l'elevato numero di domande di partecipazione ne facesse riscontrare l'utilità.

La valutazione sarà effettuata mediante la sola scheda di valutazione (UNSC) max 60 punti, prestando particolare riguardo alla motivazione personale. La commissione d'esame potrà essere integrata con figure specialistiche.

SINTESI DEL PROCEDIMENTO SELETTIVO

^ fase – Istruttoria

Verifica dei requisiti di partecipazione prescritti dal bando UNSC di riferimento e conseguente ammissione/esclusione dei candidati.

2^ fase – -Valutazione titoli di studio e professionali – precedenti esperienze

Valutazione,(in caso di somministrazione di test attitudinali per i soli candidati che hanno superato il test attitudinale con un punteggio superiore a 36/60), dei titoli di studio e professionali effettuata sulla base della griglia di valutazione di cui alla

determinazione del Direttore Generale UNSC in data 11.06.2009. Punteggio max attribuibile: 30 per le precedenti esperienze maturate e 20 per i titoli di studio, professionali etc

### 3^ fase – Colloquio

Il colloquio sarà condotto sulla base dei criteri e delle modalità definiti dalla scheda di valutazione di cui alla determinazione UNSC del 11.06.2009. Il punteggio max attribuibile è pari a 60 così come previsto dalla detta determinazione UNSC.

Il colloquio si intende superato solo se il punteggio finale è uguale o superiore a 36/60.

### 4^ fase – formulazione graduatoria di merito

Si provvederà a riepilogare, in apposita scheda riassuntiva, tutti i punteggi conseguiti dal volontario nelle varie prove e/o valutazioni di titoli ai fini dell'inserimento del candidato nella graduatoria di merito della sede di realizzazione di progetto prescelta dallo stesso volontario.

Ai soggetti svantaggiati, come innanzi individuati, **non** sarà comunque somministrato il test attitudinale; sarà formulata apposita graduatoria di merito nella sede di realizzazione prescelta, senza prevedere un punteggio minimo per l'ammissione in graduatoria..

Per quanto non espressamente disciplinato nel presente punto si rimanda a quanto disposto nella più volte citata determinazione UNSC del 11.06.2009

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

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

La finalità generale del monitoraggio è quella di offrire ai volontari, all'Ente e ai destinatari del progetto, uno spazio per riflettere sulla propria crescita personale e valutare l'efficacia delle attività previste del progetto di servizio civile nelle sue diverse fasi. In particolare, la valutazione dell'efficacia del progetto perseguita con il piano di monitoraggio risponde a due differenti esigenze:

#### **1 – Valutare gli obiettivi diretti ai/alle volontari/ie**

- sostenere l'esperienza di servizio civile nel corso del suo svolgimento;
- mediare la realizzazione del progetto di servizio civile tra volontari, Ente e destinatari del progetto;
- evidenziare l'esperienza di servizio come occasione di apprendimento e opportunità di crescita individuale;
- valutare quali conoscenze pregresse il volontario ha avuto la capacità di trasferire nell'attività di servizio civile;
- valutare l'efficacia e la coerenza della formazione specifica rispetto agli obiettivi del progetto;
- valutare la capacità di trasferire quanto appreso dal volontario nel corso del servizio ad altri contesti.

#### **2 – Valutare il raggiungimento degli obiettivi del progetto attraverso le attività**

**svolte:**

- verificare periodicamente cosa va e cosa non va nel progetto;
- verificare periodicamente lo stato di avanzamento delle attività previste al punto 8 della presente scheda progetto;
- verificare periodicamente il grado di raggiungimento degli obiettivi generali e specifici di cui al punto 7;
- valutare, al termine dei 12 mesi punti di forza e di debolezza dell'intervento;
- valutare il gradimento espresso dai diversi attori coinvolti (volontari, Ente, ecc.) nel progetto;
- individuare eventuali azioni di miglioramento su eventuali futuri progetti di servizio civile volontario.

**Le due aree di rilevazione sono:****L'area delle attività previste dal progetto**

L'azione di monitoraggio ha lo scopo di verificare l'effettivo impiego dei volontari di SCN nelle attività previste nel progetto e l'efficacia delle stesse per il raggiungimento degli obiettivi.

La rilevazione verificherà, quindi, la rispondenza delle attività svolte dai volontari di SCN con quelle previste dal progetto.

La raccolta dei dati e la loro elaborazione offrirà il quadro delle effettive attività svolte nonché il tempo dedicato allo svolgimento delle attività, misurato in ore e giorni. Saranno verificati, inoltre, altri elementi legati alle attività:

- la verifica della fornitura ai volontari di strumenti ritenuti necessari per lo svolgimento delle attività previste;

- la verifica degli apporti del personale di riferimento e degli eventuali copromotori e partner che aderiscono ai progetti;

- la rilevazione costante delle ore svolte dai volontari; nel caso dei progetti che prevedono il monte ore annuali (1.400) si osserverà il rispetto dei limiti e dei vincoli imposti dalla normativa e dei limiti settimanali (almeno 12 ore).

- la rilevazione dei dati delle presenze, delle assenze, dei permessi accordati, delle attività svolte sono rilevazioni praticate giornalmente dagli OLP o dalla figura incaricata per questo compito.

- la rilevazione sarà svolta nei confronti dei volontari, dell'operatore locale di progetto e di ogni altro soggetto coinvolto tramite una scheda di rilevazione in formato elettronico.

**L'area volontari**

L'indagine in questi casi è finalizzata a verificare il rispetto degli step che l'ente deve compiere per avviare l'attuazione degli impegni scritti nei vari accordi stipulati con gli Enti Terzi in fase di progettazione, al fine di garantire ai volontari sia la naturale acquisizione delle competenze salienti nell'area impiegata sia le competenze legate al SCN.

Inoltre in quest'area verranno monitorate tutte le azioni svolte nell'ambito della formazione generale e specifica, in particolare:

Rilevazione della situazione di partenza dei volontari ( possesso di quali conoscenze)

Rilevazioni della situazione finale dei volontari formati ( aumento delle conoscenze e specificità delle nuove acquisizioni ).

Ciò sia per quanto riguarda la formazione generale che specifica.

### **Gli strumenti della rilevazione**

Gli strumenti usati per la rilevazione sarà principalmente la scheda di rilevazione costruita in formato elettronico che conterrà tutti i campi utili per il monitoraggio dell'andamento del progetto.

Dai risultati emersi dal monitoraggio, l'OLP e i principali attori **verificheranno** gli scostamenti progettuali e valuteranno gli aggiustamenti utili alla riconduzione delle attività a quelle necessarie per il raggiungimento dell'obiettivo programmato.

**La scheda di rilevazione** è lo strumento che indaga in maniera agile ma puntuale i dati oggettivi sull'andamento del progetto. I dati raccolti ed elaborati consentiranno una fotografia puntuale dello stato dell'arte mettendo in condizione l'intera struttura di gestione di valutare l'andamento progettuale e di riprogrammare, se del caso, la tempistica e le strategie di intervento.

### **Il monitoraggio è rivolto a:**

- I Volontari
- Gli OLP
- Gli RLEA
- Nel caso il RSCN

### **Tecniche statistiche adottate per l'elaborazione dei dati rilevati anche al fine di misurare gli scostamenti delle attività rilevate da quelle previste dal progetto:**

Il Monitoraggio sarà effettuato a cadenza mensile da parte dell'OLP e trimestrale da parte del Volontario e attraverso gli indicatori di risultato sarà possibile valutarne il discostamento.

Gli indicatori previsti per quanto riguarda l'impiego dei volontari sono legati alla loro effettiva presenza in sede di progetto quali:

I.presenze = numero totale di presenze/numero giorni di servizio

I.permessi = numero permessi ottenuti/20

La misurazione di questi indicatori metteranno in luce situazioni critiche per le quali si procederà a valutazione delle cause e di eventualmente azioni correttive.

Il Monitoraggio dell'area **Attività** e dell'area **Volontari** verrà condotto attraverso la somministrazione **della scheda di rilevazione ai volontari e agli OLP.**

E' prevista la rilevazione **mensile** da parte dell'OLP di indicatori per i seguenti Indici:

I. Attività = numero attività svolte/numero attività complessivo programmate

I. formazione generale = numero ore di formazione generale svolte/numero ore compl. previste

I. formazione specifico = n. ore formazione svolte dal volontario/ n. ore formazione fatte

I. utenti = numero utenti raggiunti dal servizio/numero di utenti previsti

I. apporti copro motori = numero apporti erogati/numero di apporti previsti

Tutte le rilevazioni saranno riferite a tre necessari livelli di : Sede di servizio, Ente di servizio e Progetto

La rilevazione è riferita alla intera popolazione di interesse.

La condivisione e discussione dei risultati tra tutti gli agenti coinvolti è funzionale a individuare i piani e margini di miglioramento delle attività, a ricontestualizzare i compiti e i ruoli dei diversi attori, a monitorare l'andamento dei risultati rispetto a quelli attesi.

#### **Descrizione del flusso informativo di monitoraggio:**

Tutti i dati si intendono rilevati per singolo volontario, ed in ogni fase verranno determinati dei valori soglia/rischio, da confrontare con i valori rilevati. L'accostamento dei valori rilevati ai valori soglia/rischio, comporteranno azioni correttive.

E' prevista la rilevazione **trimestrale** da parte del Volontario

Trimestralmente IL VOLONTARIO procederà all'autocompilazione di una scheda di rilevazione al fine di ottenere informazioni sulle attività svolte da ognuno e sulla autopercezione delle attività da riscontrare a cura del responsabile del monitoraggio con i dati comunicati dagli OLP.

Campi: Numero di attività svolte, tipologia di attività svolte, numero delle attività per tipologia e per volontario, numero giorni di attività, numero ore di attività, numero ore di attività per tipologia

Il riscontro sarà effettuato dal responsabile del monitoraggio sulla base dei seguenti possibili indicatori:

Numero di attività svolte/numero di attività previste

Numero attività svolte per tipologia/numero di attività previste per tipologia

Numero di attività svolte/numero giorni di attività

Numero ore di attività/numero totale di ore di attività previste

Numero ore di attività svolte per tipologia/numero ore di attività previste

**Il Responsabile del monitoraggio** dovrà procedere con cadenza mensile e/o trimestrale all'aggregazione dei dati, all'analisi degli indicatori, alla condivisione dei risultati; dovrà partecipare alla definizione degli eventuali aggiustamenti progettuali e riparametrare le schede di rilevazione.

## **Monitoraggio Formazione dei volontari**

Campi previsti: Numero ore di formazione, numero giorni di formazioni, numero ore di presenza, numero giorni di presenza, numero ore di permesso, numero permessi, tipologia di permessi. Naturalmente questi dati saranno all'interno della stessa scheda, maschera di rilevazione iniziale, così da fornire in tempo reale le dinamiche di ogni singolo volontario e per tipologia di formazione.

**Responsabile:** OLP o Il responsabile del monitoraggio

### **Indicatori:**

Numero ore di formazione fatte dal volontario/numero ore di formazione svolte

Numero di ore di formazione svolte/numero ore previste

Numero giorni di formazione svolti/il numero di giorni di formazione previsti

Numero giorni di formazione da svolgere/numero di giorni ancora disponibili per la formazione

Numero giorni di permessi/numero di giorni di servizio svolto

Numero giorni di permessi /numero giorni di permessi disponibili

Varianza del numero di ore

In sede di strutturazione dello strumento di rilevazione potranno essere creati indicatori aggiuntivi..

Per la formazione specifica, prevista on the Job (in itinere e in costanza di attività) trimestralmente sarà calcolata *la Media ore di formazione* per ogni volontario in modo da riprogrammare continuamente l'attività formativa.

### ***Tempistica e numero delle rilevazioni:***

Le attività previste saranno articolate secondo i tempi le seguenti fasi di monitoraggio

a) Rilevazione al mese zero, "start up" Dati anagrafici

b) Rilevazione trimestrale Area volontari divisa in due sezioni:

1. Sezione volontari, il quale avrà il compito di riempire una scheda di rilevazione.

2. Responsabile del monitoraggio, che avrà il compito di rilevare l'andamento delle attività del progetto spettanti al RSNC o al Rappresentante legale dell'ente.

c) Rilevazione in itinere mensile relativamente ai dati gestionali

d) Rilevazione dati sulla formazione generale in fase di star-up e in fase finale.

Rilevazione dati sulla formazione specifica trimestrale consentire l'analisi periodica dell'acquisizione delle competenze programmate.

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

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

Diploma di scuola media superiore di II grado; Patente di guida cat. B

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

Non sono previste risorse finanziarie aggiuntive

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

**Associazione di Promozione culturale “Le tre porte”**

L’Associazione si impegnerà:

- Mettere a disposizione dei volontari il centro Multimediale “ Le ter porte “ ad Isola del Gran Sasso con postazioni informatiche multimediali e l’esperienza dei tutor presenti in occasione de eventi e seminari che saranno organizzati per divulgare informazioni sugli obbiettivi di progetto.

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

Saranno utilizzate e destinate all’attuazione del progetto tutte le risorse tecniche e strumentali necessarie per il corretto e agevole svolgimento delle attività e dei servizi previsti nel progetto; il progetto si realizza, infatti, in siti dedicati alla mission di progetto, ampiamente strutturate. Nello specifico il progetto prevede la dotazione della seguente strumentazione per ogni volontario impiegato:

- 1 Computer, stampante
- linee telefoniche
- Account per l’accesso internet,
- Fax,
- videoproiettore
- kit per i volontari per organizzazione workshop e seminari (penne usb, chiavetta connessione internet, borsa documenti, materiale di cartoleria, lavagna fogli mobile etc).

In particolare la Biblioteca mette a disposizione dei volontari per lo svolgimento adeguato delle attività assegnate:

- credenziali di accesso alle risorse elettroniche
- materiale bibliografico relativo alla biblioteconomia e scienze dell’informazione
- tutto il materiale bibliografico e le risorse informative presenti in sede di interesse dell’utenza

## **CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI**

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Non sono previsti accordi finalizzati al riconoscimento dei crediti

27) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

Non sono previsti accordi finalizzati al riconoscimento dei tirocini

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

Il progetto presentato consente l'acquisizione delle seguenti competenze:

- Capacità di comunicare con messaggi chiari al fine di fornire informazioni corrette e puntuali
- adottare stili di comportamento propositivi, improntati alla cordialità e alla cortesia
- capacità di lavorare in staff con gli operatori coinvolti nel progetto, in riferimento ai propri compiti e ai risultati da raggiungere
- capacità di integrarsi con altre figure/ruoli professionali e non
- capacità di adattamento al contesto di impiego: relativamente al linguaggio e atteggiamenti, rispetto delle regole degli orari
- capacità di gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità
- capacità organizzative e gestionali per quanto riguarda le attività affidategli
- approfondita conoscenza del territorio
- conoscenza delle metodologie per la costruzione di una rete di soggetti

Alla certificazione delle competenze provvederà l'Ente di formazione Eformweb srl, con cui si è stipulato un apposito accordo.

## Formazione generale dei volontari

29) *Sede di realizzazione:*

La formazione sarà realizzata presso la sede della Provincia di Teramo

30) *Modalità di attuazione:*

In proprio, con formatori dell'Ente accreditati presso l'UNSC.  
In caso di indisponibilità dei soggetti allo stato individuati quali formatori accreditati, l'Ente si riserva di rivolgersi ad altri soggetti o organismi con le medesime competenze, egualmente accreditati quali formatori presso l'UNSC.

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

NO

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La formazione generale sarà organizzata in modo da garantire il coinvolgimento diretto dei giovani in formazione, al fine di assicurare la massima condivisione dei contenuti.

Oltre alla classica lezione frontale, saranno privilegiate modalità attive, in modo da

catturare l'attenzione dei volontari mediante metodiche formative non formali. Le **lezioni frontali**, prevedono l'utilizzo di letture, proiezione video e schede informative; affronteranno l'aspetto formativo di tipo colmativo – con lo scopo di preparare i volontari ad assolvere a specifiche mansioni e attività previste nei progetti attraverso l'offerta di informazioni indispensabili per gestire al meglio le proprie capacità e per rinforzare la conoscenza di temi quali il dovere difesa della patria, la difesa civile non armata e non violenta, la normativa vigente e la Carta di Impegno Etico.

Il ricorso alle **dinamiche formative non formali** affronteranno l'aspetto formativo di tipo integrativo – con lo scopo di facilitare l'inserimento e l'adattamento dei singoli nell'organizzazione, l'agire in un contesto di integrazione sociale, rafforzare il senso di appartenenza, introdurre le strategie per la gestione dei conflitti. Prevede incontri interattivi con coinvolgimento diretto dei partecipanti, training, giochi di ruolo, di cooperazione e di simulazione, giochi di conoscenza e di valutazione. Il modulo formativo sarà costruito puntualmente sulla base della conoscenza dei beneficiari della formazione (titolo di studio, classe d'età ecc.). Laddove ritenuto necessario saranno utilizzate strategie facilitative dell'apprendimento per i giovani in situazione di svantaggio per i quali è prevista la riserva. La metodologia didattica utilizzata sarà sempre finalizzata al coinvolgimento attivo dei partecipanti attraverso l'utilizzazione di tecniche di simulazione comportamentale.

### 33) *Contenuti della formazione:*

come da

**“ALLEGATO ” delle linee guida stabilite per la formazione S.C.**

#### **1 L'identità del gruppo in formazione e patto formativo**

Questo modulo, dato il suo contenuto, è propedeutico a tutti gli altri moduli.

Si tratta di un modulo/laboratorio nel quale il formatore, utilizzando tecniche formative appropriate, lavorerà alla definizione di un'identità di gruppo dei volontari in servizio civile, che esprimeranno le loro idee sul servizio civile, le proprie aspettative, le motivazioni e gli obiettivi individuali. Il formatore, partendo dai concetti di “Patria”, “difesa senza armi”, “difesa non violenta”, ecc., avrà come obiettivo quello di creare nel volontario la consapevolezza che questo è il contesto che legittima lo Stato a sviluppare l'esperienza di servizio civile.

#### **2 Dall'obiezione di coscienza al SCN**

Si metterà in evidenza il legame storico e culturale del servizio civile nazionale con l'obiezione di coscienza, ripercorrendo la storia del fenomeno in Italia a partire dalla legge n. 772/72, passando per la legge di riforma n. 230/98, fino ad arrivare alla sua attuale configurazione così come delineata dal legislatore del 2001, ovvero di difesa civile della Patria con mezzi ed attività non militari, dimensione che lo caratterizza e lo differenzia da altre forme di intervento ed impegno sociale.

**Durata 5 ore**

#### **3 Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e nonviolenta**

**a** Si approfondirà il concetto di Patria e di difesa civile della Patria attraverso mezzi ed attività alternativi a quelli militari a partire dai principi costituzionali della solidarietà (art.2 Cost.), dell'uguaglianza sostanziale (art.3 Cost.), del progresso materiale o spirituale della società (art.4), della promozione dello sviluppo della cultura, della tutela del paesaggio e del patrimonio storico ed artistico della Nazione (art.9) e della pace tra i popoli (art. 11 Cost.). In particolare ciò avverrà attraverso lo studio delle varie pronunce della Corte costituzionale nelle quali è stato dato a tale

**b** Muovendo da alcuni cenni storici di difesa popolare nonviolenta, si presenteranno le forme attuali di realizzazione della difesa alternativa sul piano istituzionale, di movimento e della società civile. Nell'ambito dei riferimenti al diritto internazionale si potranno inoltre approfondire le tematiche relative alla "gestione e trasformazione nonviolenta dei conflitti", alla "prevenzione della guerra" e alle "operazioni di polizia internazionale", nonché ai concetti di "peacekeeping", "peace-enforcing" e "peacebuilding". Possono, inoltre, essere inserite tematiche concernenti la pace ed i diritti umani alla luce della Costituzione italiana, della Carta Europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite.

#### **4 La normativa vigente e la Carta di impegno etico**

Verranno illustrate le norme legislative che regolano il sistema del servizio civile, nonché quelle di applicazione riguardanti l'ordinamento e le attività del servizio civile nazionale. In particolare si evidenzierà l'importanza della sottoscrizione della Carta di Impegno Etico da parte del legale rappresentante dell'Ente, quale condizione per l'accreditamento di quest'ultimo: un patto tra l'UNSC e l'Ente, con cui essi si impegnano reciprocamente al rispetto dei valori posti alla base della cultura e dell'identità del servizio civile nazionale.

#### **5 "La cittadinanza attiva"**

##### **La formazione civica**

Se il legislatore ordinario, nella legge istitutiva del 2001, ha posto tra le finalità del SCN il "contribuire alla formazione civica dei giovani", il legislatore delegato nel 2002, nel confermare e ribadire tale concetto, ha inserito tra i contenuti obbligatori del corso di formazione generale "un periodo di formazione civica".

La formazione civica si sostanzia nella conoscenza della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e della Carta costituzionale e, quindi, dell'insieme dei principi, dei valori, delle regole e dei diritti e doveri in essa contenuti che costituiscono la base della civile convivenza e quadro di riferimento indispensabile affinché i giovani volontari possano diventare cittadini attivi. Sarà opportuno analizzare la funzione ed il ruolo degli organi costituzionali, i loro rapporti, dando particolare risalto all'organizzazione delle Camere e all'iter di formazione delle leggi.

Il percorso di formazione o educazione civica serve non solo a fornire al giovane volontario la consapevolezza di essere parte di un corpo sociale e istituzionale che cresce e si trasforma nel tempo, ma anche a

trasmettere allo stesso la conoscenza di quelle competenze civiche e sociali funzionali per vivere una "cittadinanza attiva". Si illustrerà quindi il percorso che lega l'educazione civica alla cittadinanza attiva ricollegando i principi teorici ad azioni pratiche ed insegnando ai volontari a tradurre in comportamenti ed azioni le idee e i valori sanciti dalla Carta costituzionale.

##### **Le forme di cittadinanza**

Richiamandosi al concetto di *formazione civica* prima descritto, si farà presente come tale formazione abbia come auspicabile conseguenza l'incremento di impegno civico da parte dei giovani. Si illustreranno in questo modulo le **forme di partecipazione**, individuali e collettive, che possono essere agite dal cittadino, in un'ottica di cittadinanza appunto attiva.

La partecipazione alle formazioni sociali del volontariato, della cooperazione sociale, della promozione sociale, *l'obiezione di coscienza*, il *servizio civile nazionale*, *l'impegno politico e sociale*, la *democrazia partecipata*, le *azioni nonviolente*, *l'educazione alla pace*, la *partecipazione democratica alle elezioni e ai referendum*, i *bilanci partecipati*, sono tutti esempi concreti che possono essere illustrati e discussi nell'impostazione, nell'azione e nelle conseguenze, invitando i ragazzi a proporre ed elaborare, anche tramite le metodologie non formali e la *logica progettuale*, un

percorso di azione.

### **La protezione civile**

Il tema della **protezione civile**, che si integra perfettamente nel concetto di difesa della Patria come difesa dell'ambiente, del territorio e delle persone, nonché fattore di educazione e di crescita di cittadinanza attiva, verrà affrontato non solo attraverso propedeutici cenni tecnici e operativi, ma soprattutto dal punto di vista culturale.

Partendo dall'importanza della *tutela e valorizzazione dell'ambiente e del territorio*, visti come il necessario ed imprescindibile substrato delle attività umane, si illustrerà come tale territorio/comunità possa essere colpito da eventi naturali ed antropici, in grado di metterne a dura prova l'esistenza.

A tal scopo, seguendo un percorso che si estrinseca attraverso la *logica del progetto*, si mostrerà come la protezione civile agisce attraverso la *previsione e prevenzione dei rischi* (concetto connesso alla *responsabilità*, individuale e collettiva) e l'intervento *in emergenza* e la *ricostruzione* post emergenza. Sarà opportuno in tale ambito formativo sottolineare lo stretto rapporto tra *prevenzione/tutela ambientale e legalità*, nonché tra *ricostruzione/legalità*.

Nel presente modulo verranno inoltre illustrate le norme di comportamento da seguire nella gestione delle emergenze, anche per poter espletare al meglio gli eventuali compiti di assistenza e soccorso nei confronti delle popolazioni colpite da eventi calamitosi.

### **La rappresentanza dei volontari nel servizio civile**

Una delle *forme di partecipazione* e di *cittadinanza attiva* che si presenteranno ai volontari durante l'anno di servizio civile, sarà la possibilità pratica di partecipare e di candidarsi alle *Elezioni per i Rappresentanti* regionali e nazionali dei volontari in SCN. Sarà dunque opportuno illustrare ai volontari tale possibilità, inserita nel contesto della cittadinanza agita, il suo funzionamento ed importanza, anche come presa in carico di un *comportamento responsabile*, le cui conseguenze potranno essere visibili solo in tempi medio lunghi, ma non per questo meno importanti. A tale riguardo sarebbe auspicabile la partecipazione, durante le ore di formazione, di ex-volontari o rappresentanti in carica, nonché di delegati di Regione dei volontari in servizio civile, in qualità di consulenti, al fine di rendere maggiormente incisivo l'argomento.

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

### **Presentazione dell'ente**

In questo modulo, per fornire ai volontari gli elementi di conoscenza del contesto in cui si troveranno a prestare l'anno di servizio civile, verranno presentate la storia, le caratteristiche specifiche e le modalità organizzative ed operative dell'Ente accreditato.

### **Presentazione dell'ente**

In questo modulo, per fornire ai volontari gli elementi di conoscenza del contesto in cui si troveranno a prestare l'anno di servizio civile, verranno presentate la storia, le caratteristiche specifiche e le modalità organizzative ed operative dell'Ente accreditato.

### **Il lavoro per progetti**

Il lavorare per progetti è un metodo nato e sviluppato per consentire la governabilità dei processi complessi, nel rispetto degli obiettivi prefissati e dei vincoli temporali.

Lavorare per progetti è un lavoro ad alta integrazione, risultato che non si ottiene automaticamente ma va costruito e la sua qualità dipende dalla qualità delle competenze che ciascuno mette in gioco. Il progetto viene suddiviso in fasi e compiti che vengono assegnati ad un team di persone. L'**integrazione del team** è il risultato della capacità di comunicazione, coordinamento e cooperazione di tutte queste figure. I volontari in servizio civile sono parte integrante di questo processo e la loro

crescita umana è fondamentale per la riuscita del progetto.

Non bisogna dimenticare che una conoscenza imprecisa del progetto nel suo insieme, una scorretta definizione iniziale dei tempi, dei metodi, degli obiettivi, una scadente qualità dei rapporti fra le persone possono determinarne il fallimento.

#### **L'organizzazione del servizio civile e le sue figure**

Come già espresso nel modulo precedente, per la buona riuscita del progetto è fondamentale una buona conoscenza dello stesso nel suo insieme e quindi un'attenta conoscenza delle diverse figure e dei loro ruoli. Il raggiungimento degli obiettivi attraverso la realizzazione di una serie di azioni è direttamente riconducibile alle figure che operano al suo interno. A sua volta, lo stesso ente è collocato all'interno di una sovrastruttura più grande, che costituisce "il sistema di servizio civile" (gli enti di SCN, l'UNSC, le Regioni e le Province autonome). È importante che il volontario conosca "tutte" le figure che operano all'interno del progetto (OLP, RLEA, altri volontari etc.) e all'interno dello stesso ente (differenza fra ente e partner, fra sede operativa etc.) per il raggiungimento degli obiettivi.

#### **Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale**

In tale modulo verrà presentato e illustrato ai volontari il "Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale", (DPCM 4 febbraio 2009 e successive modifiche) in tutti i suoi punti.

#### **Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti**

Partendo dall'ingresso del volontario nell'organizzazione sarà utile soffermarsi sulla comunicazione quale elemento essenziale dell'esperienza quotidiana, sia nei rapporti fra singoli individui, sia a livello di gruppi.

Poiché la comunicazione serve una combinazione di scopi e può produrre una combinazione di risultati, occorrerà prendere in esame i suoi elementi costitutivi: il contesto, l'emittente, il messaggio, il canale comunicativo, il destinatario e la ricezione del messaggio da parte di quest'ultimo. L'analisi della comunicazione all'interno di un gruppo, quale è quello in cui è inserito il volontario, condurrà ad un esame delle dinamiche che ogni nuovo inserimento sviluppa in un gruppo di lavoro. Sarà utile, pertanto, considerare il gruppo come possibile causa di conflitti, riconoscendo il momento iniziale del sorgere di questi ultimi (capacità di lettura della situazione), l'interazione con gli altri soggetti (funzionale/disfunzionale), la loro risoluzione in modo costruttivo (alleanza/mediazione/ consulenza).

#### *34) Durata:*

42 ORE sono previste 7 giornate di formazione di 6 ore ciascuno

**Tutte le ore di formazione generale sotto dichiarate sono da erogare entro il 180° giorno dall'avvio del progetto**

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

#### *35) Sede di realizzazione:*

La formazione sarà realizzata presso le singole sedi di progetto

#### *36) Modalità di attuazione:*

La formazione specifica è effettuata in proprio, con il ricorso a personale dell'ente in possesso di competenze, titoli ed esperienze specifiche, come evidenziato nei punti successivi.

I formatori specifici anche affiancati dai formatori generali al fine di garantire la continuità del sistema formativo nel suo complesso e la coerenza nelle metodologie e negli approcci cognitivi scelti, trasferiranno durante tutta la fase di realizzazione di progetto le proprie conoscenze e competenze, guardando ai tempi e alle capacità di ogni volontario.

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

- Cipulli Anna Pina, nata a Atessa (Ch) l'8 ottobre 1958
- De Bartolomeis Valeria, nata a Teramo il 31 ottobre 1961
- Nardi Fabrizio, nato a Norcia (Pg) il 26 settembre 1968
- Critaro Elena, nata a Giulianova (Te) il 6 ottobre 1970
- Piersanti Anna, nata a Teramo il 10 aprile 1973
- Viola Rita, nata a Capua (Ce) il 24 giugno 1967
- Vitullo Marina nata a Foggia il 2/09/1965
- Di Tommaso Carla nata Premosello Chioveda (VB) il 10 gennaio 1968

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

Cipulli Anna Pina, nata a Atessa (Ch) l'8 ottobre 1958

- Laurea in giurisprudenza, abilitazione alla professione, frequenza della Scuola superiore della pubblica amministrazione
- Insegnamento della materia "Aspetti legali e sociali" presso il consorzio Teramano Cooperative di Giulianova
- È stata responsabile dei seguenti uffici dell'Ateneo: Concorsi e reclutamento personale docente e non docente, Dottorati di ricerca, Post lauream, Formazione personale TAB, Area valutazione e qualità (interim); attualmente responsabile dell'Ufficio miglioramento servizi bibliotecari e Area Information and communication technology

De Bartolomeis Valeria, nata a Teramo il 31 ottobre 1961

- Laurea in scienze politiche, diploma Scuola vaticana di biblioteconomia – Biblioteca apostolica vaticana, diploma Scuola speciale archivisti e bibliotecari – Università Roma La Sapienza, Iscrizione elenco Associati AIB delibera n. E/2014/0107 in qualità di bibliotecario
- Attualmente responsabile del Sistema bibliotecario di Ateneo
- Biblioteconomia, Bibliografia, Catalogazione materiale librario moderno, Utilizzo e gestione strumenti di ricerca bibliografica, Organizzazione dei servizi bibliotecari, SBN e cooperazione interbibliotecaria, Gestione risorse elettroniche, Management e gestione risorse umane
- Coordinamento e gestione del personale di biblioteca

Nardi Fabrizio, nato a Norcia (Pg) il 26 settembre 1968

- Diploma ragioniere e perito commerciale, idoneità e ammissione abilitazione ragionieri commercialisti – collegio di Teramo
- Attualmente in servizio presso il Servizio prevenzione e protezione di Ateneo
- Formatore-docente in materia di salute e sicurezza sul lavoro in possesso dei requisiti minimi definiti dal documento allegato al Decreto interministeriale 06.03.2015 predisposto ai sensi dell'art. 6 c. 8 del d. lgs. 81/2008 e s.m.i.
- Insegnamento nei corsi di formazione e addestramento dei lavoratori e degli studenti effettuati dall'Ateneo ai sensi degli artt. 36 e 37 del d. lgs. 81/2008 e s.m.i.

Critaro Elena, nata a Giulianova (Te) il 6 ottobre 1970

- Laurea in giurisprudenza, Master in Archivistica e Biblioteconomia, Master in Economia della cultura, Patente europea computer ECDL
- Attualmente in servizio presso Sistema bibliotecario di Ateneo, Biblioteca Polo Umanistico-Bioscienze
- Biblioteconomia, Catalogazione materiale librario moderno, Catalogazione periodici , Software catalogazione periodici e document delivery, Gestione catalogo ACNP (Archivio nazionale Periodici), Gestione document delivery tramite sistema NILDE, Gestione prestito locale e interbibliotecario, Servizio reference
- Formazione studenti e studenti collaboratori ex d. lgs 68/2012 sui servizi di biblioteca e uso strumenti ricerca bibliografica
- Responsabile tecnico catalogo ACNP Biblioteca Polo Umanistico-Bioscienze, Referente NILDE servizio Document Delivery

Piersanti Anna, nata a Teramo il 10 aprile 1973

- Laurea in giurisprudenza, diploma Scuola vaticana di biblioteconomia – Biblioteca apostolica vaticana, Qualifica operatore EDP
- Attualmente in servizio presso Sistema bibliotecario di Ateneo, Biblioteca Polo Umanistico-Bioscienze
- Biblioteconomia, Bibliografia, Catalogazione materiale librario moderno, Software di catalogazione, Gestione ordini, Gestione prestito locale e interbibliotecario, Servizio reference, Gruppo di lavoro portale Openweb-Bia
- Formazione studenti e studenti collaboratori ex d. lgs 68/2012 sui servizi di biblioteca e uso strumenti ricerca bibliografica
- Referente biblioteca sistema rilevazione presenze personale tecnico e amministrativo

Viola Rita, nata a Capua (Ce) il 24 giugno 1967

- Laurea in economia e commercio, Master in catalogazione beni archivistici e librari Università “D’Annunzio” Chieti-Pescara, Iscrizione elenco Associati AIB delibera n. E/2015/2107 in qualità di bibliotecario
- Attualmente in servizio presso Ufficio Relazioni sindacali – personale tecnico e amministrativo
- Catalogazione materiale librario moderno e antico, Utilizzo e gestione strumenti di ricerca bibliografica, Gestione prestito locale e interbibliotecario, digitalizzazione e archiviazione materiale di studio antico e moderno, Competenze informatiche in ambiente windows e applicativi, Esperienza nell’uso di clouds su postazioni fisse e dispositivi mobili
- Formazione studenti e studenti collaboratori ex d. lgs 68/2012 sui servizi di biblioteca e uso strumenti ricerca bibliografica

Vitulo Marina nata a Foggia il 2/09/1965

Laurea in Scienze Politiche

Laurea in Bibliotecario

Conseguite presso le Università D’Annunzio di Chieti nel 1989 ,

L’Università La Sapienza di Roma nel 2003

Responsabile dei Servizi Cultura Turismo

Istruttore Amministrativi Servizio cultura presso il comune di Pineto

Di aver frequentato il corso per OLP svolto il ruolo dell’OLP nel 2009

Di Tommaso Carla nata Premosello Chioveda (VB) il 10 gennaio 1968

Diploma di maturità linguistica;

Guida turistica;

Promozione dei territori; elaborazione di percorsi turistici vari inclusi quelli culturali, religiosi

Attività di accoglienza e informazione turistica;

Formazione studenti alternanza scuola/lavoro;

Responsabile dell’Ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica

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

La metodologia adottata sarà prevalentemente di tipo attivo e nello specifico si adotterà la metodologia dell'Action Learning, metodologia che ha la capacità di costruire, simultaneamente, situazioni in grado di portare beneficio ai leaders, ai teams e alle organizzazioni. È un processo che coinvolge il gruppo di lavoro su un problema reale, portando ad assumere su di esso delle decisioni e quindi delle azioni, favorendo l'apprendimento individuale, di gruppo ed organizzativo. L'Action Learning Coach (in questo caso il formatore e/o l'OLP) è il gestore del processo e focalizza il gruppo sui punti chiave per l'apprendimento e per l'ottimizzazione del funzionamento del gruppo stesso.

Tranne che per i primi moduli formativi dove si privilegerà una tecnica frontale, infatti, sarà adottata una metodologia caratterizzata da un approccio esperienziale, poiché si faciliterà l'acquisizione degli strumenti e delle competenze attraverso l'esperienza diretta dei processi relazionali e gestionali. Ogni tematica verrà affrontata legando la teoria con l'esperienza diretta dei singoli attraverso anche attività di simulazione per il potenziamento delle abilità personali e professionali.

Dal primo giorno di servizio (ad esclusione delle giornate dedicate alla formazione generale) i volontari saranno presenti in sede affiancati dal personale della Biblioteca per iniziare l'apprendimento sul campo delle diverse procedure e modalità di intervento relative all'ambito di svolgimento del progetto.

I formatori opereranno come segue:

#### **FASE ACCOGLIENZA**

Metodologia: colloqui individuali con il formatore, approfondimenti individuali, lettura di documentazione, materiale informativo e normativa di riferimento, consultazione di una bibliografia essenziale, lezioni teoriche frontali con approfondimenti specifici riguardo al servizio di riferimento.

#### **FASE ACCOMPAGNAMENTO CONFRONTO E SOSTEGNO**

Metodologia: colloqui individuali con il formatore, gruppi di lavoro e di discussione, simulazioni, role playing, osservazione delle attività sul campo, esercitazioni pratiche, partecipazione alle riunioni di equipe di programmazione e verifica degli interventi, partecipazione a seminari e corsi.

#### **FASE DI VERIFICA**

Metodologia: incontri di verifica in itinere sia individuali sia con gli operatori e con gli utenti che operano con il/la volontario/a, verifiche costanti sia sull'apprendimento che sulle attività svolte.

La metodologia adottata alterna modalità formative teoriche e pratiche:

- lezioni frontali con approfondimenti su temi specifici;
- workshop e momenti di lavoro di gruppo su esempi particolari
- apprendimenti di tipo pratico “sul campo/on field”
- confronto e discussione periodica fra operatori e volontari
- esercitazioni pratiche
- partecipazione a seminari o convegni relativi

### 40) *Contenuti della formazione:*

La formazione specifica sarà centrata sulle attività di progetto e in riferimento alle stesse affronterà tutti gli argomenti necessari perché i volontari possano crescere e rendersi autonomi nelle attività di progetto.

I contenuti della formazione specifica saranno erogati secondo i seguenti moduli:

- 1: Struttura amministrativa generale dell'Ateneo: organi di indirizzo politico-amministrativo, struttura organizzativa, incarichi amministrativi di vertice, posizioni organizzative, uffici; normativa interna dell'Ateneo; presentazione dell'offerta formativa e dei servizi forniti dall'Ateneo (6 ore)
2. Elementi di legislazione universitaria, normativa sulla privacy e trattamento dei dati personali (6 ore)
3. La salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro normativa, mezzi di prevenzione e protezione, principali tipi di rischio in relazione alle attività previste dal progetto, prevenzione incendi, gestione emergenze, linee guida per il corretto utilizzo dei videoterminali, movimentazione manuale carichi, linee guida per l'evacuazione (4 ore)
- 4 Il Sistema Bibliotecario Nazionale (SBN) e l'organizzazione del Polo di Teramo-Pescara; il Sistema bibliotecario di Ateneo e l'organizzazione del servizio bibliotecario; il Regolamento dei servizi di biblioteca, (6 ore)
5. Elementi di legislazione bibliotecaria; elementi di biblioteconomia; approfondimento sul software di gestione del patrimonio librario; la pagina web del Sistema bibliotecario (6 ore)
6. I servizi al pubblico: attività di prima accoglienza e *reference* (6 ore)
7. I servizi al pubblico: introduzione all'uso delle risorse per la ricerca bibliografica negli ambiti disciplinari di riferimento della Biblioteca; le risorse elettroniche disponibili in Biblioteca (6 ore)
8. I servizi al pubblico: consultazione in sede e prestito locale (6 ore)
9. I servizi al pubblico: prestito interbibliotecario e document delivery (6 ore)
10. Il materiale monografico: introduzione ai principi di catalogazione descrittiva e indicizzazione, finalizzata all'assistenza all'utente nella ricerca (6 ore)
11. Il materiale seriale: introduzione alla gestione dei periodici su supporto cartaceo ed elettronico, finalizzata all'assistenza all'utente nella ricerca (6 ore)
- 12 Il Fondo Antico della Biblioteca (6 ore)
13. Percorso formativo orientato ad accrescere nei volontari la capacità di operare come cittadini attivi, attraverso la partecipazione a iniziative di formazione organizzate dall'Ateneo (seminari, convegni, workshop, ecc.) (8 ore)

41) Durata:

78 ore.

## Altri elementi della formazione

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

**Come previsto dalle “linee guida della Formazione”, il 70% delle ore sarà erogata entro e non oltre 90 giorni dall’avvio del progetto, il 30% delle ore entro e non oltre 270 giorni dall’avvio del progetto**

Il momento di verifica finale verrà fatto su tre livelli, Sono previsti inoltre momenti di verifica in tutto il percorso. Le azioni di monitoraggio descritte saranno rivolte sia alla formazione generale sia a quella specifica. Le verifiche relative all’azione di formazione saranno tre e precisamente distribuite ex ante, in itinere ed ex post rispetto alla formazione dei volontari.

**La verifica ex ante** tenderà a registrare la situazione di partenza di ciascun volontario.

**In Itinere:** durante le attività di formazione per capire se la metodologia adottata risulta essere efficace rispetto alle caratteristiche e potenzialità dei discenti, Tale verifica permetterà laddove si dovessero registrare carenze di apprendimento, di modificare in corsa il progetto formativo e renderlo il più efficace possibile rispetto ai profili dei discenti;

**Ex post:** si tenderà a registrare il grado di apprendimento del gruppo e di ciascun volontario.

Si ritiene utile, al fine di garantire un servizio puntuale ed efficace, procedere alla valutazione della didattica, dell’apprendimento e della trasferibilità dei concetti espressi. Il criterio generale alla base della scelta degli strumenti della valutazione va riferito al tipo di informazioni che si intende raccogliere:

**di tipo quantitativo:** consente di ragionare per punteggi. Lo strumento di ricerca adatto a tale ordine di informazioni è il questionario strutturato, con domande chiuse, per il quale è prevista una consolidata procedura di elaborazione statistica dei dati ottenuti;

**di tipo qualitativo:** consente di ragionare per descrizioni. Lo strumento utilizzabile in questo caso è l’intervista, costruita con domande aperte, e che implica un dialogo aperto tra soggetti e ricercatori, per la quale è prevista una procedura di analisi di contenuto dei dati raccolti.

Oggetti d’indagine:

**a) Valutazione della didattica:** misura il risultato ottenuto dalla formazione in termini di gradimento/apprezzamento dichiarato dai volontari partecipanti. Quello che in questo step si intende indagare è il grado di soddisfazione per l’esperienza formativa vissuta, che può rappresentare anche una misura della qualità riconosciuta a tale esperienza, della sua efficacia.

I differenti strumenti che possono essere utilizzati sono:

- Strumenti quantitativi analitici: fanno riferimento al questionario completo, che indaga a 360° il progetto. Le domande del questionario potranno variare a seconda degli aspetti considerati, ma in ogni modo si fa sostanzialmente riferimento a tre soluzioni metodologiche:
  - Scale di reazione (al soggetto è richiesta una valutazione in base a coppie di aggettivi opposti, utilizzando una scala di valori).
  - Scale di punteggio ( al soggetto è richiesto di esprimere il proprio giudizio per ciascun item, utilizzando una scala di valori progressivi).

- Scale di opinione ( vengono presentate al soggetto delle affermazioni, rispetto alle quali può essere richiesto di esprimere il grado di accordo/disaccordo).

- Strumenti qualitativi analitici: si propongono di attivare un momento di riflessione orientato a raccogliere opinioni e valutazioni in forma descrittiva, puntando a cogliere un più completo livello di profondità di analisi, ossia ad indagare nel dettaglio molteplici aspetti dell'esperienza formativa. Sarà necessario quindi in questo caso far riferimento ad un'intervista di autoriflessione, articolata e capace di individuare molteplici sfumature di vissuto.
- Strumenti quantitativi sintetici: si riferiscono ad un questionario che ha lo scopo di esplorare la valutazione complessiva condivisa dai partecipanti sull'esperienza formativa. La soluzione metodologica più opportuna propone la formula delle scale di reazione, e assume la forma di un differenziale semantico (coppie di aggettivi opposti).
- Strumenti qualitativi sintetici: tale tipologia si traduce in un breve questionario di riflessione, composto da un numero ridotto di domande aperte, finalizzato a raccogliere opinioni di ordine generale sull'esperienza formativa considerata nella sua globalità.
- 
- **b) Valutazione dell'apprendimento:** si tratta in questo caso di misurare i contenuti
- di ciò che è stato appreso con riferimento sia agli obiettivi didattici proposti, sia agli
- argomenti trattati dall'azione formativa. Gli strumenti che possono essere utilizzati vanno differenziati in funzione di due criteri principali: il primo fa riferimento alla distinzione tra misurazione quantitativa
- e qualitativa, e il secondo rimanda alle caratteristiche più specifiche che distinguono
- la natura di tre tipi di sapere oggetto della valutazione: conoscenze, capacità e qualità.
- Strumenti quantitativi: si riassumono sostanzialmente nella formula propria di un test di livello che misura i risultati ottenuti in termini di conoscenze acquisite: un insieme di domande capaci di segmentare gli argomenti trattati in singole unità di informazione.
- Strumenti qualitativi: si riassumono nella forma di una intervista di autovalutazione, finalizzata a raccogliere opinioni e giudizi personali in forma descrittiva attraverso un colloquio diretto con i soggetti, volto a ricostruire gli esiti dell'esperienza formativa.
- 
- **c) Valutazione della trasferibilità:** si intende la capacità del progetto di "essere utilizzato" e "farsi utilizzare" in contesti e ambiti diversi da quello originario (In questa parte è utile descrivere come la buona pratica può essere trasferibile in un altro contesto. Capitalizzando le fasi di progettazione e di realizzazione sperimentate, andranno individuati quei percorsi e processi necessari alla sua trasferibilità. Questa fase dovrebbe consentire di esplorare quali contenuti rappresentino un effettivo miglioramento dei modi di fare e operare,
- In questo caso gli strumenti utilizzabili vanno differenziati, sia rispetto al criterio che distingue la misurazione quantitativa da quella qualitativa, sia in riferimento all'oggetto di indagine distinguendo tra prestazioni e comportamenti.
- Strumenti quantitativi che misurano il cambiamento ottenuto in termini di

miglioramento della prestazione di lavoro si riassumono sostanzialmente nella forma di una griglia di analisi, che richiede di valutare il grado in cui la formazione ha concretamente contribuito agli specifici risultati di lavoro conseguiti. E' consigliato affiancare alla griglia una intervista di autovalutazione, in modo tale da permettere ai soggetti di esplorare dal proprio punto di vista il legame tra formazione e cambiamento. Gli strumenti quantitativi per la valutazione del cambiamento dei comportamenti organizzativi ripropongono il questionario di follow-up come soluzione metodologica appropriata.

- Strumenti qualitativi per la valutazione della trasferibilità si traducono nella forma di una intervista di autovalutazione, del tutto analoga a quella descritta per l'apprendimento.
- **Il Follow-up**
- La Diffusione e valorizzazione dei risultati si riferisce all'utilizzo e all'applicazione pratica dei risultati del progetto durante le varie attività di follow-up (= per follow-up si intende la ripresa dei lavori a distanza di tempo dalla conclusione
- del percorso formativo) intraprese dopo la realizzazione del progetto.
- Lo scopo delle attività di follow up è quello di incrementare l'impatto del progetto mediante i suoi effetti moltiplicatori e di assicurare la sostenibilità dei risultati raggiunti.
- Questo obiettivo può essere raggiunto attraverso:
  - la diffusione del contenuto educativo di un progetto, consentendo ad altri promotori di utilizzarlo in un nuovo contesto (ad esempio, organizzando presentazioni, seminari, attività di formazione)
  - la diffusione dei risultati educativi del progetto raggiunti durante la sua implementazione (ad esempio, organizzando proiezioni di filmati, forum di discussione, stabilendo una collaborazione di lungo termine con i media, diffondendo materiali promozionali o prodotti).
- Le attività di follow-up sono state prese in considerazione durante le pianificazioni del progetto. La valorizzazione dei risultati può avere luogo sia a livelli individuali ed istituzionali (effetto moltiplicatore) sia a livello di politiche (mainstreaming).
- In questo modo è possibile raccogliere feed-back relativi ai bisogni ancora attivi e, quindi, scoprire le aree di criticità, le tematiche e le competenze non ancora sviluppate, per verificare se il percorso formativo ha prodotto effetti con gli obiettivi iniziali.
- Oggetto del follow-up potrà pertanto essere:
  - la verifica delle competenze acquisite e messe in atto nello svolgimento del lavoro;
  - il confronto su casi reali affrontati dai partecipanti;
  - la consulenza d'aula per la risoluzione dei problemi professionali, operativi e relazionali incontrati
  - l'approfondimento di alcuni temi sviluppati durante il percorso formativo.
  -

La scelta del singolo strumento di valutazione sarà calibrata rispetto alle dinamiche che sorgeranno all'interno del gruppo e alle singole caratteristiche dei discenti, cercando di adottare degli strumenti descritti quelli più pertinenti e aderenti ai profili dei discenti.