

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

### **ENTE**

1) *Ente proponente il progetto:*

Università degli Studi di Udine Biblioteca Scientifica e Tecnologica
---

2) *Codice di accreditamento:*

NZ00234
---------

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Albo regionale Friuli Venezia
-------------------------------

IV
----

### **CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) *Titolo del progetto:*

«Join the library!»: migliorare i servizi di accoglienza e assistenza agli utenti inesperti della Biblioteca Scientifica e Tecnologica
--

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

Patrimonio artistico e culturale – D01 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:*

L'Università degli Studi di Udine – costituita nel 1978 per volontà popolare, nell'ambito degli interventi per la ricostruzione e la rinascita del Friuli dopo il terremoto del 1976 – nei trentasette anni di attività ha registrato una crescita costante e significativa nel numero dei propri utenti e nelle attività di ricerca e di trasferimento al sistema socio-economico territoriale delle conoscenze raggiunte, impegnandosi a rispondere ai bisogni che da questo provengono in termini di richiesta e di diffusione del sapere.
---

Tra le molteplici realtà organizzative che la compongono, quella del cosiddetto «Sistema Bibliotecario di Ateneo» costituisce l'insieme coordinato delle diverse strutture bibliotecarie presenti al suo interno. Le unità organizzative del Sistema sono il «Coordinamento del Sistema» a livello centrale e quattro «Biblioteche d'Area» (1. Umanistica e della formazione, 2. Scientifica e tecnologica, 3. Economica e giuridica, 4. Medica) a livello periferico (vedi <a href="http://www.uniud.it/it/ateneo-">http://www.uniud.it/it/ateneo-</a>
---

[uniud/sedi/biblioteche-uniud-ateneo](#)).

A questo assetto organizzativo si è giunti dopo un lungo processo di trasformazione e di accorpamento delle preesistenti realtà bibliotecarie, conclusosi nel 2010 con l’emanazione del «Regolamento del Sistema bibliotecario d’Ateneo» (Decreto Rettorale n. 876 del 29 dicembre 2010) e condotto nell’intento di potenziare e qualificare al meglio i servizi offerti dall’Ateneo.

Secondo quanto disposto dall’art. 7, comma 3 del suddetto Regolamento, ciascuna Biblioteca ha il compito, tra gli altri, di «rendere accessibile [...] il patrimonio bibliografico e documentario» di propria pertinenza: nella prospettiva applicativa di tale mandato, particolare importanza assumono allora i rapporti che si instaurano con l’utenza delle biblioteche, sia in termini di corretta interpretazione della domanda (che si concretizza nella manifestazione di bisogni informativi specialistico-settoriali che non trovano risposta in altre strutture bibliotecarie presenti nel contesto territoriale d’appartenenza), sia in termini di adeguata risposta dell’offerta (mediante la messa a disposizione e l’uso consapevole delle risorse e degli strumenti atti a soddisfare tali bisogni).

Tra le quattro Biblioteche d’Area, la Biblioteca Scientifica e Tecnologica (in seguito, Biblioteca) funge da punto di riferimento privilegiato per le seguenti strutture di didattica e di ricerca dell’Ateneo udinese:

1. Indicatore 1 (dati aggiornati al 10/10/2016):

- Dipartimento di Scienze agroalimentari, ambientali e animali
- Dipartimento di Scienze matematiche, informatiche e fisiche
- Dipartimento Politecnico di ingegneria e architettura
- Centro Polifunzionale di Pordenone

Come si evince dalle intestazioni dei Dipartimenti succitati, il materiale bibliografico di pertinenza della Biblioteca abbraccia un contesto disciplinare di area più propriamente scientifico-tecnologica (scienze pure e applicate) e si rivolge potenzialmente a tutti gli utenti – istituzionali e non – che, per studio, professione e/o interesse, operano nell’alveo di quelle specifiche aree del sapere umano (studenti, docenti, ma anche cultori della materia, specialisti e tecnici di settore esterni alla comunità universitaria).

Dal punto di vista logistico, la Biblioteca si sviluppa su una sezione collocata nell’area cittadina udinese – si trova in Via delle Scienze 206 – e su una decentrata sita a Pordenone, in via Prasecco 3/A.

Di seguito, i principali indicatori di volume relativi all’area di attività della Biblioteca (fonte di rilevamento interna):

2. Indicatore 2 (dati aggiornati al 10/10/2016):

<b>Scaffalatura ml. totali</b>	<b>7.446</b>
<b>Libri</b>	<b>317.752</b>
<b>Periodici elettronici*</b>	<b>48.749</b>
<b>Abbonamenti cartacei**</b>	<b>109</b>
<b>Carte geografiche</b>	<b>2.803</b>

<b>CD-DVD</b>	<b>954</b>
<b>Banche dati</b>	<b>3</b>
<b>Ore di apertura settimanale***</b>	<b>50</b>
<b>Mesi di utilizzo (nell'anno)</b>	<b>12</b>
<b>Posti di lettura****</b>	<b>268</b>
<b>Postazioni attrezzate*****</b>	<b>15</b>
<b>PC a disposizione dell'utenza*****</b>	<b>15</b>
<b>Prestiti/anno</b>	<b>25.000</b>
<b>ILL/DD/anno*****</b>	<b>2.213</b>

**Note per la lettura**

\* Per "*Periodici elettronici*" si intende il numero dei titoli (abbonamenti in corso) di pubblicazioni scientifiche periodiche in formato elettronico consultabili online in Ateneo alla data considerata (dato rilevato a livello di Ateneo).

\*\* 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); gli abbonamenti a periodici su supporto elettronico sono specificati a parte nella colonna "*Periodici elettronici*".

\*\*\* Numero medio di ore in cui la Biblioteca è aperta al pubblico nell'arco della settimana. La Biblioteca è considerata "aperta" se è accessibile a tutti i suoi utenti.

\*\*\*\* Per posti di lettura s'intende il numero dei posti a disposizione degli utenti per la lettura e la consultazione; sono conteggiati esclusivamente quelli collocati negli spazi di pertinenza della Biblioteca. Sono invece postazioni attrezzate quelle dotate di personal computer e/o apparecchiature audiovisive. Nella Biblioteca è assicurata la copertura wi-fi: pertanto, qualsiasi posto di lettura può diventare postazione attrezzata grazie alle risorse informatiche dell'utente (portatili, tablet, smartphone).

\*\*\*\*\* ILL è l'acronimo di Inter Library Loan (prestito inter-bibliotecario), mentre DD è, invece, l'acronimo di Document Delivery (fornitura di documenti). Si tratta delle transazione effettuate tra i servizi di prestito su territorio nazionale e extra nazionale: 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 italiane e estere; le biblioteche esterne possono, a loro volta, chiedere in prestito per i propri utenti libri o copie di articoli di periodici che risultano, invece, disponibili presso la Biblioteca.

Come evidenziano i dati riportati nella precedente tabella 2., la Biblioteca si caratterizza per la significativa offerta di servizi in linea e di accesso remoto a documenti e fonti informative di natura digitale (periodici elettronici, banche dati, ecc.), canali sempre più privilegiati per veicolare le informazioni di cui necessitano gli utenti. Accanto alle nuove tecnologie, però, restano sempre valide ed efficaci le tradizionali fonti di ricerca su supporto cartaceo per il recupero dell'informazione, organizzate secondo modalità di registrazione e di ordinamento (catalogazione, indicizzazione, ecc.), che, grazie al costante lavoro speculativo dei bibliotecari, sono diventate sempre più sofisticate e funzionali agli obiettivi di ricerca dell'utenza, ma necessitano pur sempre di un addestramento propedeutico alla loro fattiva applicazione d'uso.

Tale complessità di risorse disponibili impone, pertanto, la costante e accurata ricerca di soluzioni adeguate all'erogazione di servizi di qualità, sempre più rispondenti alle aspettative espresse dai fruitori della biblioteca, che, da non esperti del settore, richiedono un linguaggio scevro da tecnicismi e funzionale ai loro bisogni.

Gestire e rendere disponibili questi svariati mezzi di trasmissione dell'informazione significa, in particolare, (pre)occuparsi di preparare gli utenti a un approccio operativo ai servizi di ricerca quanto mai concreto, puntuale ed efficace; in altri termini, si tratta di rendere l'utenza (istituzionale e non) portatrice delle competenze riconosciute come adeguate e necessarie alla piena soddisfazione del proprio bisogno informativo, destinato a scaturire – se ben indirizzato e gestito – in nuovi documenti e nuovi prodotti di cultura.

L'eterogeneità del bacino d'utenza della Biblioteca appena descritto si caratterizza per un'ulteriore tipizzazione delle sue peculiarità: all'interno delle varie categorie, infatti, si distinguono diversi gradi di competenza in termini di familiarità dell'utente con il "territorio" della biblioteca e le sue dinamiche interne, frutto più del vissuto che

il singolo ha maturato nel corso del tempo, che di un vero e proprio percorso di conoscenza del contesto bibliotecario stesso; altrimenti detto, accanto a frequentatori che da tempo fanno un uso regolare delle biblioteche e dei loro servizi (seppur con i diversi gradi di specializzazione nell'utilizzo delle risorse informative di cui parlavamo poc'anzi), esistono soggetti che, al contrario, entrano per la prima volta in una biblioteca – e, in particolare, nella Biblioteca Scientifica e Tecnologica – ignorando totalmente le competenze basilari richieste per interagire con questo importante e prezioso contesto di diffusione informativa. Possiamo ritrovare questo profilo di utente inesperto soprattutto nelle seguenti categorie di fruitori della Biblioteca:

- studenti delle scuole medie superiori del territorio (in particolare, del IV e V anno di corso), alla ricerca di informazione specialistica di settore per la redazione di tesine o elaborati vari
- matricole iscritte ai corsi di studio in Ateneo, Area Scientifica e Tecnologica
- studenti in generale e, più in particolare, quelli dei corsi di studio d'Area Scientifica e Tecnologica provenienti per trasferimento da altre Università o che frequentano la Biblioteca perché iscritti ai corsi inter-ateneo con l'Università degli Studi di Trieste
- professionisti di settore d'Area Scientifica e Tecnologica (ingegneri, architetti, geologi, biologi, chimici, agronomi ecc.), impegnati a soddisfare bisogni informativi altamente specialistici

Se purtroppo non si dispone di dati atti a quantificare percentualmente il volume di contatti (effettivi o potenziali) tra la Biblioteca e le categorie costituite dagli studenti della scuola media superiore o dai professionisti di settore, è possibile, per contro – pur sempre a grandi linee e comunque per difetto – quantificare il bacino d'utenza inesperta costituito da matricole (studenti iscritti al primo anno) in oltre il 30% della popolazione studentesca di Area Scientifica e Tecnologica.

### 3. Indicatore 3:

#### **Popolazione studentesca a.a. 2015-2016 - corsi di laurea del polo scientifico**

Dipartimento	Tipo Corso	Iscritti	Iscritti fuori corso	Immatricolati al primo anno	Trasferimenti in entrata
DI4A - DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGROALIMENTARI, AMBIENTALI E ANIMALI	Lauree Triennali	1953	493	661	4
	Lauree magistrali	321	57	144	0
	Vecchio Ordinamento	8	8	0	0
	<b>Totale</b>	<b>2282</b>	<b>558</b>	<b>805</b>	<b>4</b>
DIMA - DIPARTIMENTO DI SCIENZE MATEMATICHE, INFORMATICHE E FISICHE	Lauree Triennali	1101	281	347	6
	Lauree magistrali	207	72	65	0
	Vecchio Ordinamento	18	18	0	0
	<b>Totale</b>	<b>1.326</b>	<b>371</b>	<b>412</b>	<b>6</b>
DPIA - DIPARTIMENTO POLITECNICO DI INGEGNERIA E ARCHITETTURA	Lauree Triennali	1.985	719	481	14
	Lauree magistrali	707	211	210	0
	Vecchio Ordinamento	37	37	0	0

	<b>Totale</b>	<b>2.729</b>	<b>967</b>	<b>691</b>	<b>14</b>
<b>Totale</b>		<b>6.337</b>	<b>1896</b>	<b>1.908</b>	<b>24</b>

### Serie storica degli ultimi 3 anni accademici - corsi di laurea del polo scientifico

Dipartimento	Tipo Corso	Iscritti			Immatricolati al primo anno			Trasferimenti in entrata		
		2013/2014	2014/2015	2015/2016	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2013/2014	2014/2015	2015/2016
DI4A - DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGROALIMENTARI, AMBIENTALI E ANIMALI	Lauree Triennali	1740	1806	1953	608	556	661	10	11	4
	Lauree magistrali	256	297	321	127	130	144	0	0	0
	Vecchio Ordinamento	11	9	8	0	0	0	0	0	0
	<b>Totale</b>	<b>2007</b>	<b>2112</b>	<b>2282</b>	<b>735</b>	<b>686</b>	<b>805</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>4</b>
DIMA - DIPARTIMENTO DI SCIENZE MATEMATICHE, INFORMATICHE E FISICHE	Lauree Triennali	1.074	1056	1101	313	294	347	10	12	6
	Lauree magistrali	185	212	207	60	75	65	0	0	0
	Vecchio Ordinamento	19	20	18	0	0	0	0	0	0
	<b>Totale</b>	<b>1.278</b>	<b>1.288</b>	<b>1.326</b>	<b>373</b>	<b>369</b>	<b>412</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>6</b>
DPIA - DIPARTIMENTO POLITECNICO DI INGEGNERIA E ARCHITETTURA	Lauree Triennali	2.154	2.055	1.985	503	494	481	12	9	14
	Lauree magistrali	722	751	707	268	302	210	2	1	0
	Vecchio Ordinamento	54	46	37	0	0	0	0	0	0
	<b>Totale</b>	<b>2.930</b>	<b>2.852</b>	<b>2.729</b>	<b>771</b>	<b>796</b>	<b>691</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>14</b>
<b>Totale</b>		<b>6.215</b>	<b>6.252</b>	<b>6.337</b>	<b>1.879</b>	<b>1.851</b>	<b>1.908</b>	<b>34</b>	<b>33</b>	<b>24</b>

Fonte: elaborazioni Area Pianificazione e controllo direzionale (APIC) - dati Data warehouse d'Ateneo - aggiornamento 05-10-2016

Pensare di poter riservare alla categoria dell'utente inesperto tutta l'attenzione e la cura possibili per l'instaurarsi di un costruttivo e reciproco rapporto di fiducia e di collaborazione significa realizzare un processo di fidelizzazione tra l'utente e la Biblioteca destinato a concretizzare al meglio la *mission* propria di ogni realtà bibliotecaria d'area specialistica e di ricerca: la diffusione efficace dell'informazione. Tutto ciò spiega il bisogno di realizzare un Progetto di intervento per migliorare il sostegno all'accoglienza e all'assistenza degli utenti inesperti, con particolare attenzione al valore di senso assegnato alla conoscenza dispensata dalla Biblioteca.

In sintesi:

**Destinatari:** i cosiddetti "utenti inesperti", in quanto soggetti privi di familiarità alcuna con la Biblioteca e i suoi servizi e riconducibile alle seguenti tipologie di fruitore:

- studenti delle scuole medie superiori del territorio (in particolare, del IV e V anno di corso), alla ricerca di informazione specialistica di settore per la

redazione di tesine o elaborati vari;

- matricole iscritte ai corsi di studio in Ateneo, Area Scientifica e Tecnologica dell'Università degli Studi di Udine;
- studenti dei corsi di studio d'Area Scientifica e Tecnologica, provenienti - per trasferimento o per completamento degli studi (lauree specialistiche) - da altre Università (italiane e/o straniere) o iscritti a corsi di laurea inter-ateneo con l'Università degli Studi di Trieste;
- professionisti di settore d'Area Scientifica (ingegneri, architetti, geologi, biologi, chimici, agronomi ecc.), impegnati a soddisfare bisogni informativi altamente specialistici.

**Beneficiari:** quanti si avvantaggeranno dall'impatto positivo del progetto sull'area sociale e territoriale interessata (famiglie degli studenti, che beneficiano della messa a disposizione dei supporti informativi della Biblioteca per la formazione dei propri ragazzi, collettività locale ed extra locale, che beneficia dei progressi realizzati dai professionisti di settore, resi più competenti e aggiornati dalla fruizione mirata del patrimonio informativo della Biblioteca).

7) *Obiettivi del progetto:*

**Obiettivo generale**  
 Il progetto intende realizzare un intervento di miglioramento dei servizi offerti dalla Biblioteca fondando i propri presupposti su di una ritrovata centralità dei momenti di **accoglienza e assistenza agli utenti inesperti**, attraverso un modello comunicativo-gestionale in grado di realizzare un'efficace interazione fra le aspettative del destinatario (l'utente inesperto) e le risposte fornitegli dall'Ente (la Biblioteca); un intervento che trovi nel Servizio Civile Volontario lo strumento di mediazione più confacente al target di destinazione del progetto, nell'ottica di un servizio alla Patria fondato su di un'esperienza di cittadinanza attiva "con mezzi ed attività non militari" (art. 1 della L. 64/2001) e del mandato sociale ed educativo proprio del contesto bibliotecario altamente specialistico.

Nello specifico:

CRITICITÀ/POTENZIALITÀ DI MIGLIORAMENTO	OBIETTIVI SPECIFICI E RISULTATI ATTESI	INDICATORI DI RISULTATO
<p><b>Potenziamento del servizio di prima accoglienza.</b>                      Attualmente il servizio di prima accoglienza viene erogato al banco d'accesso, insieme agli altri servizi disponibili in Biblioteca (prestito, consultazione, attività di registrazione anagrafica dell'utenza, ricerche bibliografiche, ecc.) e non sempre sono garantiti tempi d'attesa e qualità di approccio adeguati, in quanto il personale di turno è spesso impegnato su più fronti, con più utenti per volta.</p>	<p><b>Obiettivo 1</b>                      Miglioramento dell'aspetto formale (contesto spazio-temporale) nel contatto iniziale tra l'utente inesperto e la Biblioteca: offrire ai destinatari del progetto la certezza di un'accoglienza immediata (tempo) e dedicata (spazio), che consentirà loro di riscoprire il valore intrinseco di un "primo incontro" con l'istituzione di qualità e di efficacia per la soddisfazione dei loro bisogni.</p> <p><b>Obiettivo 2</b>                      Miglioramento dell'aspetto relazionale e umano nello svolgimento del servizio di accoglienza: la presenza del Volontario – una figura giovane e in sintonia per età e aspettative a quella di buona parte dei destinatari del servizio – formato e supportato adeguatamente, costituirà il canale di socializzazione ideale in termini di qualità ed efficacia del servizio e</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Numero di interventi di accoglienza svolti al mese: da 5 a 10 minimo.</li> <li>- Numero di successivi contatti con gli utenti inesperti: da 1 a 5 minimo.</li> <li>- Numero di prestiti effettuati (dato di partenza anno 2015: 25.000): percentuale di incremento (2% minimo).</li> <li>- Numero di transazioni di DD e ILL effettuate (dato di partenza anno 2015: 2.213): percentuale di incremento (1% minimo).</li> <li>- Numero di successi dichiarati realizzati dagli utenti inesperti nella ricerca di informazione bibliografica: minimo 90% delle transazioni effettuate.</li> </ul>

	<p>soddisfazione dell'utente.</p> <p><b>Obiettivo 3</b> Incremento nel numero di utenti, invogliati a mantenere i contatti con la Biblioteca anche grazie al contesto accogliente e disponibile con il quale si sono trovati a interagire la prima volta.</p>	<p>- Indici di gradimento raggiunti: minimo 90% delle transazioni effettuate.</p>
<p><b>Potenziamento del servizio di assistenza orientativa</b> L'utente che accede per la prima volta in Biblioteca ignora <i>in toto</i> quali ne siano l'organizzazione interna, la dislocazione dei servizi offerti nei suoi spazi e i referenti relativi a ciascun servizio, cui rivolgersi per ottenere le risposte più adeguate a soddisfare i propri bisogni informativi.</p>	<p><b>Obiettivo 1</b> Miglioramento del processo di conoscenza della Biblioteca dal punto di vista logistico e di disponibilità e organizzazione dei servizi offerti: l'aiuto fornito dal Volontario servirà all'utente per acquisire una maggiore familiarità con la logistica interna della struttura, senza incorrere in quell'inevitabile stato di demotivazione, o ancor peggio di scoramento, tipico di un percorso di conoscenza di una realtà complessa condotto in maniera non supportata.</p> <p><b>Obiettivo 2</b> Acquisizione mirata delle competenze necessarie alla fruizione dei principali servizi disponibili (specie di quelli di natura più propriamente informativa e di ricerca): il Volontario opererà per facilitare l'approccio dell'utente inesperto all'uso delle differenti risorse informative, sostenendolo tecnicamente e soprattutto incoraggiandolo al loro riutilizzo.</p>	
<p><b>Potenziamento del servizio di assistenza operativa</b> L'evidente complessità del circuito informativo della Biblioteca (v. <i>supra</i>)</p>	<p><b>Obiettivo 1</b> Rafforzamento delle competenze operative dell'utente inesperto, in direzione di una sua progressiva e completa</p>	

<p>impone che, per una corretta acquisizione e riuso delle procedure previste dalla ricerca di base, sia necessario reiterare i momenti di training applicativo offerti all'utente inesperto, incapace di fissare in un singolo incontro tutto quanto richiestogli per soddisfare in maniera adeguata i propri bisogni informativi.</p>	<p>autosufficienza operativa: il Volontario opererà affinché l'utente inesperto acquisisca definitivamente la competenza indispensabile per un utilizzo autonomo delle risorse per il recupero efficace di informazione bibliografica (nel concreto, mediante la corretta consultazione dei cataloghi in linea, la navigazione mirata sulle pagine web d'interesse disciplinare, la ricerca di informazione bibliografica direttamente tra gli scaffali della biblioteca, dove sono collocati i volumi secondo dei precisi e funzionali criteri di indicizzazione classificata)</p>	
---	---	--

- 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:*

<p><i>8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi</i></p> <p>I servizi all'utenza della Biblioteca sono organizzati e gestiti secondo le seguenti aree di azione:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accesso alla biblioteca</li> <li>2. Ricerca bibliografica</li> <li>3. Reperimento materiale bibliografico</li> <li>4. Fruizione da parte dell'utente del materiale bibliografico reperito</li> </ol> <p>Per ciascuna area, possono essere individuate le seguenti attività specifiche, che ne sono lo sviluppo diretto:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nel rispetto degli orari di apertura stabiliti, l'accesso alla biblioteca da parte dell'utente prevede: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. la presa di contatto con il personale della Biblioteca presente all'ingresso;</li> <li>b. la selezione autonoma da parte dell'utente di una postazione per la consultazione in loco e di una postazione informatizzata per la ricerca bibliografica dislocate nella biblioteca.</li> </ol> </li> <li>2. La ricerca bibliografica si caratterizza per le seguenti attività specifiche: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. esplicitazione da parte dell'utente dei propri bisogni informativi al</li> </ol> </li> </ol>
--

- personale della Biblioteca presente all'ingresso;
- b. dalle postazioni informatizzate disponibili nella Biblioteca ha luogo la ricerca dell'informazione di cui necessita l'utente nelle fonti informative d'interesse esistenti: OPAC (Online Public Access Catalogue, ossia i cataloghi in linea delle varie biblioteche), banche dati, motori e metamotori di ricerca, repertori, ecc. Tale ricerca può essere condotta in maniera autonoma dall'utente laddove lo stesso abbia acquisito le competenze necessarie allo scopo; in caso contrario, è previsto l'intervento del personale della Biblioteca preposto al servizio e presente all'ingresso;
  - c. qualora il bisogno presenti un carattere di complessità e articolazione tali da non essere soddisfabile in maniera autonoma dall'utente, è previsto l'intervento del personale della Biblioteca (Ufficio informazioni bibliografiche), che fornisca una consulenza specialistica sulle migliori strategie di ricerca dell'informazione da adottare.
3. Il reperimento del materiale bibliografico relativo all'informazione ricercata si realizza attraverso le seguenti direttrici di attività:
- a. Canale interno: il materiale è presente nella Biblioteca e viene recuperato dall'utente; se in formato elettronico, accedendo al testo completo dalla postazione informatizzata; se in formato cartaceo, seguendo l'ordine di disposizione (indicizzazione classificata) secondo cui è gestito a scaffale; nel caso in cui l'utente non sia in grado di destreggiarsi in maniera autonoma, è previsto l'intervento del personale della Biblioteca preposto allo scopo (personale di settore);
  - b. Canale esterno: il materiale non è presente nella Biblioteca, ma può essere recuperato dal personale della Biblioteca preposto allo scopo mediante il servizio di ILL e DD.
4. La fruizione del materiale bibliografico reperito è possibile a partire dalle seguenti attività:
- a. Consultazione in loco
    - i. nel rispetto degli orari previsti, previa identificazione e senza ulteriori vincoli, se non quello del rispetto dell'integrità del testo cartaceo in consultazione, l'utente utilizza una delle postazioni di lettura, attrezzate con impianto luminoso ed elettrico per tablet e pc portatile;
    - ii. nel rispetto degli orari previsti e previa identificazione, l'utente utilizza una delle postazioni informatizzate per accedere al testo completo in formato elettronico.
  - b. Prestito a domicilio
    - i. prevede l'iscrizione al Sistema Bibliotecario di Ateneo (tesseramento), rilasciata a tutti gli utenti che la richiedono (interni e esterni) in orari prestabiliti presso la Biblioteca dal personale preposto allo scopo; l'iscrizione scaduta viene rinnovata dal medesimo personale seduta stante;
    - ii. l'utente prende in prestito il materiale attraverso l'intervento del personale della Biblioteca, che registra la transazione nel software preposto allo scopo;
    - iii. l'utente può servirsi del materiale preso in prestito secondo i tempi e le modalità stabilite dal regolamento di prestito del Sistema Bibliotecario d'Ateneo; è possibile anche effettuare il rinnovo del prestito nei casi previsti dal regolamento citato

attraverso un successivo intervento del personale della Biblioteca sui dati inseriti nel software preposto allo scopo;

- iv. l'utente è tenuto alla restituzione del materiale preso in prestito secondo i tempi e le modalità previste dal regolamento di prestito del Sistema Bibliotecario d'Ateneo ed è cura del personale della Biblioteca accertarsi dell'avvenuto rispetto da parte dell'utente di tale obbligo; nel caso contrario, il personale procede al blocco della tessera di prestito dell'utente secondo i tempi e i modi stabiliti dal regolamento di prestito del Sistema Bibliotecario d'Ateneo.

A partire dalla descrizione delle attività di organizzazione e gestione dei servizi al pubblico della Biblioteca, è possibile descrivere le linee di sviluppo del progetto, che seguiranno le seguenti fasi:

- a) accoglienza e formazione dei Volontari
- b) inserimento nella struttura
- c) attività di promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile in atto presso la Biblioteca
- d) monitoraggio finale

- a) accoglienza e formazione dei Volontari

L'OLP presenterà i Volontari allo *staff* completo della Biblioteca in un momento d'incontro collegiale e dedicato.

La formazione specifica dei Volontari inizierà sin dal loro ingresso nella Biblioteca e si svilupperà lungo tutto l'arco temporale di collaborazione con la stessa. Fin dal primo giorno di servizio, infatti (ma ad esclusione delle giornate di formazione generale), i Volontari saranno presenti nella sede di assegnazione affiancati dai formatori esperti e dal personale della Biblioteca, per iniziare, da subito, ad apprendere "sul campo" le modalità d'intervento e le procedure previste rispetto alle differenti situazioni in atto nel contesto di svolgimento del progetto (soprattutto quando queste abbiano a che fare in maniera preponderante con la sfera relazionale e umana del servizio).

L'OLP, da parte sua, si occuperà di effettuare in maniera regolare la rilevazione del gradimento dei Volontari per la formazione erogata e l'attività in svolgimento e, nel contempo, analizzerà i risultati da loro raggiunti rispetto agli obiettivi del progetto.

- b) inserimento nella struttura

L'OLP mostrerà la logistica adottata nei locali della Biblioteca rispetto alla dislocazione dei servizi e delle risorse tecniche e strumentali a disposizione sia dell'utenza che del personale della Biblioteca; predisporrà poi un primo calendario di attività da far svolgere in autonomia ai Volontari, per consentire loro di familiarizzare con il contesto professionale e trovare le giuste motivazioni all'apprendimento, indispensabili alla realizzazione degli obiettivi fissati nel progetto.

Nel concreto, le attività da svolgere cominceranno da quelle che si ritrovano nella prima area d'azione testé descritta; nel contempo, sarà l'occasione per l'OLP di operare una prima valutazione delle capacità e delle competenze attitudinali dei Volontari relativamente ai medesimi obiettivi.

Nel momento in cui l'OLP riterrà che i Volontari abbiano acquisito le conoscenze e le competenze adeguate alla messa in autonomia operativa per la prima area d'azione, sarà possibile passare agli *step* successivi di attività, soffermandosi in particolare sulle azioni che andranno a costituire il mandato operativo primario dei

Volontari rispetto agli obiettivi prefissati. Qualora i Volontari non avessero maturato o dimostrato capacità autonome, l'OLP avrà cura di affiancarli costantemente e identificherà allo scopo anche altro personale esperto operante nella sede: in questo caso, le attività proposte al Volontario potranno essere riviste, limitandole a quelle più confacenti al suo profilo individuale, almeno fino a quando tali capacità non saranno definitivamente raggiunte e acquisite.

c) attività di promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile in atto presso la Biblioteca

Con il sostegno dei *partners* (v. voce 17), si metteranno in campo tutte le migliori iniziative per sensibilizzare l'utenza inesperta sulla presenza nella Biblioteca di due figure dedicate alla soddisfazione dei loro bisogni informativi (comunicati ai soci/afferenti delle Associazioni coinvolte via rete, messaggi di posta elettronica, *dépliants* informativi, incontri dedicati, ecc.)

d) monitoraggio finale

Il monitoraggio finale coinvolgerà l'OLP, i formatori speciali e gli stessi Volontari e si svolgerà nel dodicesimo mese di servizio; riguarderà, in particolare:

- la verifica del raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto;
- la valutazione delle competenze acquisite dai volontari durante il servizio.

*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*

1. Accesso alla Biblioteca 1.a 1.b	3	2 bibliotecari*, 1 studente collaboratore♦ 2 bibliotecari*, 1 studente collaboratore♦
2. Ricerca bibliografica 2.a 2.b 2.c	6	2 bibliotecari*, 1 studente collaboratore♦ 2 bibliotecari*, 1 studente collaboratore♦ 5 bibliotecari di settore**
3. Reperimento materiale bibliografico 3.a 3.b	6	2 bibliotecari*, 1 studente collaboratore♦, 3 bibliotecari di settore*** 3 bibliotecari di settore****
4. Fruizione del materiale reperito 4.a.i 4.a.ii 4.b.i 4.b.ii 4.b.iii 4.b.iv	4	2 bibliotecari*, 1 studente collaboratore♦ 2 bibliotecari*, 1 studente collaboratore♦ 1 bibliotecario di settore** 2 bibliotecari*, 1 studente collaboratore♦ 2 bibliotecari*, 1 studente collaboratore♦ 2 bibliotecari*, 1 studente collaboratore♦ 2 bibliotecari*, 1 studente collaboratore♦

\* servizio di *front office* generale

♦ si tratta di rapporti di collaborazione a tempo parziale (durata massima stabilita in 200 ore, ai sensi della L. 390/91) con gli studenti iscritti all'Università degli Studi di Udine e selezionati mediante avviso di selezione pubblico; gli studenti collaboratori sono impiegati presso le strutture universitarie per lo svolgimento di attività di mero supporto all'esecuzione dei servizi a fronte di corrispettivi a tariffa oraria predeterminata (con esenzione da qualunque imposta)

\*\* servizio di informazione bibliografica specialistica

\*\*\* servizio di catalogazione e indicizzazione del materiale bibliografico (monografie e periodici)

\*\*\*\* servizio di ILL e DD

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

Abbiamo già visto come – per l'affinità generazionale, la natura dedicata dell'attività da svolgere (intesa come presenza funzionale ed esclusiva all'accoglienza e all'assistenza dell'utenza inesperta, senza ulteriori impegni, scadenze o responsabilità, che sono invece proprie del personale bibliotecario) nonché la durata annuale del servizio – i Volontari abbiano enormi possibilità e maggiore facilità di entrare in “sintonia d'intenti” con gli utenti inesperti e agevolarli nel loro primo approccio con la Biblioteca, per renderla ai loro occhi un ambiente più gradevole e apprezzato, un luogo di elezione per la transazione di conoscenza.

In particolare e alla luce di quanto riportato nelle voci precedenti, la loro attività riguarderà:

#### Servizio di prima accoglienza

- approccio empaticamente connotato con l'utente inesperto, per orientarlo e aiutarlo a familiarizzare con il contesto e a svolgere le attività preliminari previste dalla Biblioteca nel momento di accesso dell'utenza ai propri locali (deposito borse, individuazione delle postazioni).

#### Servizio di assistenza orientativa

- presentazione dei principali servizi offerti dalla Biblioteca (iscrizione, prestito, consultazione fonti informative in formato elettronico, consultazione fondi speciali, ILL, DD) e degli Uffici (e relativi referenti bibliotecari) preposti alla loro erogazione;

- messa a disposizione di documentazione informativa sui servizi e sul patrimonio della Biblioteca;

- individuazione delle esigenze dell'utente inesperto con semplici tecniche di intervista;

- presentazione delle principali modalità d'uso dei risorse elettroniche della Biblioteca (cataloghi online, banche dati remote e locali, ebook, periodici elettronici);

- assistenza nella selezione e nell'uso degli strumenti di ricerca più idonei a soddisfare i bisogni manifestati dall'utente inesperto;

- in caso di esigenze informative complesse e articolate, coinvolgimento del personale della Biblioteca (Ufficio informazioni bibliografiche);

- supporto nel recupero del materiale individuato dall'utente inesperto negli scaffali della Biblioteca e sua registrazione sul profilo di prestito dell'utente (tessera) nel software dedicato alla circolazione.

#### Servizio di assistenza operativa

- in caso di accessi successivi dell'utente inesperto alla Biblioteca, addestramento e supporto mirati nell'uso degli strumenti di ricerca più idonei alla soddisfazione delle sue esigenze, nell'intento di assicurarne una completa e piena autonomia operativa.

Le attività dei Volontari si completeranno con la somministrazione all'utente inesperto di questionari per la rilevazione del gradimento da lui espresso sul servizio erogato (indice di gradimento), nonché il riordino e la conservazione del materiale bibliografico eventualmente consultato e/o prestato.

L'orario settimanale sarà concordato con l'OLP di riferimento in base alle esigenze di realizzazione degli obiettivi prefissati nel presente progetto, da svolgersi in maniera pressoché esclusiva nella sede di Via delle Scienze 206, Udine (fatta salva la necessità di soddisfare particolari richieste informative dell'utente inesperto presso i depositi distaccati di Via del Cottonificio, 114, Udine, raggiungibili mediante la copertura di un percorso a piedi di circa 150 mt via sottopassaggio interno)

- 9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*
- 10) *Numero posti con vitto e alloggio:*
- 11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*
- 12) *Numero posti con solo vitto:*
- 13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*
- 14) *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :*
- 15) *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

- **Orario:** i volontari concorderanno con il proprio OLP un orario settimanale, che dovrà corrispondere, in via esclusiva, alla soddisfazione delle reali esigenze di servizio per il raggiungimento degli obiettivi del Progetto.
- **Flessibilità oraria:** in occasione di particolari situazioni connesse alla realizzazione del Progetto, i volontari concorderanno con il proprio OLP un orario temporaneo di riferimento.
- **Regolamenti:** i volontari sono tenuti al rispetto del Regolamento del Sistema Bibliotecario d'Ateneo, delle norme di interesse contenute nel Codice Etico dell'Università (D.R. n. 36 del 25 gennaio 2012) e nel Codice di comportamento (approvato dal Consiglio di Amministrazione il 28 marzo 2014).
- **Riconoscimento:** i volontari saranno tenuti all'uso del cartellino di riconoscimento fornito dall'Università nell'espletamento del loro mandato.
- **Riservatezza:** i volontari, svolgendo attività connesse al Progetto, saranno tenuti al rispetto del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 in materia di protezione dei dati personali e pertanto dovranno attenersi rigorosamente al principio della riservatezza e della non divulgazione di dati personali e/o sensibili di cui potrebbero entrare a conoscenza.
-



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

Il progetto sarà promosso:

1. direttamente dall'Ateneo utilizzando (per un impegno totale di almeno 25 ore):
  1. sito internet dell'Ateneo;
  2. comunicati stampa su propri periodici;
  3. comunicati stampa su quotidiani a diffusione regionale;
  4. social network;
  5. attività di affissione di locandine e di diffusione di volantini presso le sedi dell'Ateneo e degli sportelli Informagiovani presenti in Provincia di Udine;
  6. attività di sportello informativo svolto dal personale della struttura (durante tutto l'orario di servizio);
  7. e-mail informative spedite a tutti gli studenti iscritti all'Ateneo;
2. dalla rete di enti/associazioni/ordini che sostengono il presente progetto:
  1. Centro InfoHandicap Regionale;
  2. ALIg – Associazione Laureati Ingegneria Gestionale – Udine;
  3. Associazione Cultura informatica – Udine;
  4. CISM – Centro Internazionale di Scienze Meccaniche – Udine
  5. Ordine degli Architetti P.P.C. della Provincia di Udine

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

Fatti salvi i criteri generali per la partecipazione alla selezione per la realizzazione di progetti di Servizio Civile, l'Università degli studi di Udine ha elaborato un proprio sistema di selezione basato su criteri autonomi.

I candidati alla selezione che abbiano presentato regolare domanda di partecipazione verranno informati in merito a tale sistema attraverso i canali di comunicazione ritenuti più idonei (contatto diretto, via mail, telefonico, corrispondenza, web) con congruo anticipo rispetto allo svolgimento delle prove selettive.

La selezione viene affidata ad una commissione di almeno tre membri nominata dall'Ateneo prima della selezione stessa. La commissione espleta le procedure selettive di seguito descritte, verbalizza l'attività di selezione e stila la graduatoria finale. Per ogni candidato viene redatta una singola scheda di valutazione da cui si evince il punteggio ottenuto e tali schede costituiscono parte integrante del verbale di selezione.

La selezione degli aspiranti volontari si basa su di una scala di valutazione espressa in centesimi dove ad ogni singolo candidato può essere attribuito un punteggio massimo di 100 punti derivante dalla sommatoria delle seguenti scale parziali:

Valutazione documentale: curriculum (punti 30)

Colloquio (punti 70):

- conoscitivo e motivazionale
- esperienze pregresse, conoscenze, capacità ed interessi

Il punteggio soglia per ottenere l'idoneità è pari a 42 punti su 70 nel colloquio.

I contenuti e le scale con i punteggi vengono allegati alla presente scheda (Allegato A).

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:*

Si rinvia al sistema di monitoraggio dell'Ente di 1^ classe UILDM verificato in sede di accreditamento.

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

SI

Servizio acquisito da Ente di 1^ classe  
UILDM – Direzione Nazionale Via Vergerio, 19 – Padova  
Cod. Ente NZ00265

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

Nella valutazione del colloquio e del *curriculum vitae*, costituirà titolo preferenziale l'aver maturato dei percorsi di studio o delle esperienze di lavoro nel settore bibliotecario e dei servizi al pubblico; saranno altresì considerati particolarmente utili per la partecipazione al Progetto:

- diploma di istruzione secondaria di secondo grado;
- l'attitudine alle relazioni umane e la disponibilità all'interazione con il pubblico;
- la disponibilità al lavoro in staff;
- buone conoscenze nell'utilizzo di strumenti informatici;
- buona conoscenza della lingua inglese

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

Nessuna

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

Copromotore	Tipologia	Attività
Centro InfoHandicap regionale c.f. 02412240307	COOP Sociale (NO PROFIT)	Promozione e sensibilizzazione
ALIg – Associazione Laureati Ingegneria Gestionale – Udine c.f. 94093070301	Associazione studentesca (NO PROFIT)	Promozione e sensibilizzazione

Associazione Cultura Informatica – Udine c.f. 94099980305	Associazione studentesca (NO PROFIT)	Promozione e sensibilizzazione
CISM – Centro Internazionale di Scienze Meccaniche – Udine c.f. 00401650304	Organizzazione (NO PROFIT)	Promozione e sensibilizzazione
Ordine degli Architetti P.P.C. della provincia di Udine c.f. 80011330307	Ordine professionale (NO PROFIT)	Promozione e sensibilizzazione

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

<p>Le risorse tecniche e strumentali messe a disposizione e necessarie per l'attuazione del Progetto sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- spazi e arredi idonei al lavoro di accoglienza e assistenza degli utenti inesperti (scrivania, sedie, risorse individuabili mediante segnaletica di riferimento all'uso predisposta)</li> <li>- aule di formazione (sia per i Volontari che per gli utenti inesperti)</li> <li>- postazioni per lo svolgimento di lavoro individuale assistito</li> <li>- attrezzature e sistemi informatici e telematici multimediali (pc, scanner, stampanti, strumenti di fotoriproduzione)</li> <li>- supporti di natura informativa e promozionale (<i>brochures</i> di presentazione della Biblioteca e dei suoi servizi, di linee guida sul funzionamento tecnico delle risorse, presentazioni a scorrimento su display dedicato)</li> <li>- materiale bibliografico relativo alla letteratura più recente in materia di teorie biblioteconomiche</li> <li>- materiale di cancelleria varia.</li> </ul> <p>In particolare, la Biblioteca mette a disposizione di ciascun volontario per il migliore svolgimento del mandato assegnatogli:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Casella di posta elettronica;</li> <li>- Credenziali per l'accesso, l'utilizzo e la consultazione degli applicativi e delle risorse in rete di Ateneo;</li> <li>- PC con collegamento a internet.</li> </ul> <p>oltre a tutto il materiale bibliografico e le risorse di natura informativa presenti al suo interno d'interesse per l'utenza (libri, periodici, periodici elettronici, banche dati).</p>
--

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

NESSUNO
---------

27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

NESSUNO

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

L'Università rilascerà, ai sensi dello Statuto di autonomia e del Regolamento Didattico d'Ateneo, un attestato di frequenza al corso di formazione specifica (a firma del Direttore del corso stesso e del responsabile dell'ufficio presso cui sono depositati gli atti di carriera scolastica dell'interessato).

## Formazione generale dei volontari

29) *Sede di realizzazione:*

Università degli Studi di Udine – Palazzo Florio, via Palladio n. 8, 33100 Udine

30) *Modalità di attuazione:*

In proprio, presso l'Ente, con Formatori dell'Ente

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

NO

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Da un punto di vista metodologico, nello sviluppo del corso di Formazione Generale, per quanto offerto senza soluzione di continuità, si potranno distinguere tre momenti differenti:

- 1) Il Prima: *Le Aspettative*
- 2) Il Durante: *Il Cammino formativo*
- 3) Il Dopo: *La percezione delle opinioni e la continuità*

### **LE ASPETTATIVE**

Gli incontri e tutte le attività inerenti alla Formazione Generale saranno precedute dalla possibilità, offerta ai Volontari, di compilare un testo a schema libero (acquisizione percezioni *ex ante*) mirante a lasciar emergere quali possano essere le aspettative dei singoli in relazione al percorso formativo da seguire con tutti i Volontari partecipanti ai Progetti. Conseguentemente, i Formatori avranno a disposizione uno strumento, ulteriore, utile a comprendere l'eterogeneità del gruppo, e le singole individualità, al fine di riuscire a modulare l'intensità degli incontri e della trattazione delle tematiche, che verranno affrontati da programma proposto

secondo le linee guida previste dalla normativa vigente.

### **IL CAMMINO FORMATIVO**

Un vero e proprio cammino. Un cammino formativo caratterizzato dal raggiungimento di tappe consequenziali e da una metodologia orientata secondo una progettazione didattica integrata, frutto della possibilità di interazione tra vari Formatori, dalla differente formazione curricolare e provenienti da esperienze differenziate, in cui, alle metodologie canonicamente impiegate nei gruppi di animazione sociale e nei *training* formativi, sostenute dall'impiego di materiale didattico erogato anche tramite CD-ROM, vengono affiancate fasi di incontro frontale, cui possono seguire esercitazioni pratiche e eventuali incontri miranti a evidenziare particolari realtà di impegno civile e sociale.

L'impiego strumentale di tecnologie digitali, comprendenti l'eventuale ausilio di CD-ROM, potranno facilitare la fruizione di materiale didattico testuale, multimediale o interattivo coerente con gli obiettivi formativi previsti. In base alle attività proposte, la fruizione potrà avvenire individualmente o in gruppi di piccola-media grandezza.

La metodologia integrata, sin qui descritta, prevede la valorizzazione della dimensione esperienziale dei partecipanti, il loro coinvolgimento attivo, sia in termini cognitivi che relazionali, e la rielaborazione delle esperienze e dei vissuti individuali.

Uno degli obiettivi delle attività proposte è il superamento di una "logica lineare", la cui meccanicità non consente di far emergere la complessità delle relazioni e del sé, per dare spazio alla logica della riflessività circolare che tende a far emergere e a dar valore alle contraddizioni insite nella nostra società, nei nostri stili di vita e nelle nostre dinamiche relazionali piuttosto che appiattirle con una sorta di "soluzione unica valida per tutti".

Il corso prevede il 40% del tempo impiegato con lezioni frontali e il 60% seguendo dinamiche non formali quali:

- tecniche ludiche, narrative e di drammatizzazione;
- studio e approfondimento dei casi impiegando, di volta in volta, gli strumenti che verranno ritenuti più consoni;
- esercitazioni guidate, ivi compresi percorsi di esercizio ed elaborazione di testi;
- simulazioni esperienziali con personificazione di ruoli;
- giochi di ruolo e di cooperazione;
- analisi di testi (libri di varia, quotidiani, periodici, saggi, etc.);
- analisi materiale audio/video;
- eventuali incontri con realtà e personalità di impegno solidale e civile.

Negli incontri sono evidentemente previsti momenti di verbalizzazione in gruppo miranti a sostenere la possibilità di cogliere il valore delle esperienze dei singoli e ad apprendere da esse.

Nell'ambito dei differenti incontri, e in particolare in alcune fasi di esercitazione sul campo, lavorando sulla dimensione del ruolo e al fine di sostenere un percorso di acquisizione di consapevolezza delle responsabilità dei singoli, i formatori tenderanno a trasformarsi in uditori consentendo ai Volontari la possibilità di esprimersi in qualità di Formatori su tematiche attinenti il percorso in oggetto.

Grazie all'analisi delle dinamiche conseguenti e tenendo conto della diversità degli orientamenti che i Volontari intenderanno seguire sarà possibile evidenziare forme e complessità civili e sociali che, diversamente, sarebbero difficilmente evidenziabili.

Al termine del corso verrà offerta la possibilità ai corsisti di compilare un *format* finalizzato alla verifica dei livelli d'apprendimento (valutazione *ex post*) e alla percezione delle impressioni dei singoli in relazione al cammino formativo proposto. Il Corso di formazione sarà sviluppato in 7 giornate di 6 ore ciascuna (per un totale di 42 ore). Al termine del corso di Formazione Generale i Formatori rimarranno, su richiesta, a disposizione per approfondimenti eventuali.

I singoli incontri caratterizzanti il cammino formativo potrebbero essere gestiti da più di un formatore.

#### **LA PERCEZIONE DELLE OPINIONI E LA CONTINUITA'**

Al termine del corso di Formazione Generale, alla luce delle analisi delle opinioni dei partecipanti ai quali, come si diceva, verrà proposta la compilazione di un *format* (acquisizione percezioni *ex post*) con domande a risposta aperta, con l'invito a evidenziare punti di forza e, soprattutto, debolezza del corso seguito, al fine di dare completezza e continuità al percorso formativo progettato e proposto. Alla luce delle criticità evidenziate, sarà cura dei Formatori individuare e trasmettere agli interessati proposte di lettura e approfondimento, integrative di quelle già erogate al seguito degli incontri, utili a consolidare l'elaborazione e l'acquisizione consapevole delle tematiche affrontate nello sviluppo del corso.

### 33) *Contenuti della formazione:*

Il percorso di Formazione generale è orientato lungo quella rotta che, partendo dalla definizione dell'identità del servizio civile nazionale, nella sua declinazione di Difesa civile non armata e nonviolenta della Patria, si snoda lungo le tappe dell'impegno civile, dell'utilità sociale, dell'educazione e della formazione civica del cittadino. Un cittadino impegnato, dunque, nella tutela della Patria, intesa in quelle evoluzioni riconducibili alla Carta costituzionale e nei suoi significati più autentici e attuali in termini storicici, culturali e normativi.

Come può dedursi dall'analisi delle metodologie che verranno impiegate e delle attività di cui si prevede lo sviluppo, oltre che sui contenuti da apprendere sul breve e lungo termine, ciò su cui si pone l'accento è il processo con cui tali contenuti saranno "assimilati". Per Formazione, infatti, nel significato più elevato del termine, si intende il percorso del "formare attraverso l'azione". Per cui, ciò su cui sarà necessario focalizzare la massima attenzione, sarà la modalità con cui il Volontario riuscirà a dare una propria forma ai contenuti che gli verranno trasmessi e che, in maniera più ampia, verranno affrontati; contenuti non necessariamente derivanti da informazioni normative e bibliografiche ma dalle relazioni che progressivamente andranno a svilupparsi e si andranno instaurando, intendendo qui, quale concetto di "relazione", non solo la relazione tra individui ma la relazione tra gli individui e le cose, tra gli individui e lo scibile, tra gli individui e il vissuto, sia personale sia degli altri. Un percorso di educazione, dunque, a scoprire nuovi nessi tra quanto ci circonda e conosciamo al fine di mettere a fuoco quelle linee sottese alla pacifica convivenza tra popoli, all'armonia della convivenza civile, alla potenza e alla forza sprigionata dalla capacità di saper ascoltare quale forma di partecipazione, saper ascoltare quale strumento di sostegno e valorizzazione "dell'altro", saper ascoltare per proporre soluzioni.

Dunque, l'esperienza sul campo, ivi intendendo sia quella umana sia quella professionale di ognuno, quale teatro dell'azione, quale nutrimento ulteriore del percorso formativo e quale strumento di assimilazione.

Si tratta, evidentemente, di un processo in cui il momento della trasmissione dei contenuti (formare-informare), sarà seguito dal momento in cui il singolo proverà a dare una propria

forma a questi contenuti, ritrovandosi a un livello superiore di conoscenza e di maturazione (dare forma alla forma).

Il risultato di tale processo dipenderà, in primo luogo, dalla preesistente struttura individuale in cui tali contenuti andranno a inserirsi e, in secondo luogo, dal contesto esperienziale in cui tale passaggio avverrà e si arricchirà. E, *last but not least*, dalle possibilità offerte dall'esegesi delle fonti di informazione, documentazione e studio.

Il Corso di formazione proposto si propone, dunque, l'obiettivo di sensibilizzare i giovani volontari in servizio ai valori che sottendono la scelta del servizio civile, ivi compreso il legame storico con l'obiezione di coscienza, quale esperienza di cittadinanza attiva, perché possa essere favorita la comprensione sia del ruolo e delle competenze dell'Ente in cui svolgono il servizio, sia delle situazioni di violazioni dei diritti umani a livello locale, nazionale e internazionale. Particolare attenzione sarà rivolta alla presentazione del ruolo positivo svolto dal servizio civile a livello locale per promuovere il rispetto e la tutela dei diritti fondamentali della persona.

Una seconda finalità che il Corso persegue consiste nell'aiutare i giovani volontari a comprendere come il servizio civile possa rappresentare un'occasione di crescita personale e sociale che potrà essere impiegata, nella società e nel mercato del lavoro, una volta finito il periodo di impegno volontario per la comunità.

Nello sviluppo dell'esperienza di servizio civile i volontari avranno la possibilità di rielaborare su una distanza di tempo più lunga le esperienze e i contenuti sviluppati e appresi durante il percorso di Formazione generale avendo così la possibilità di elaborare una propria armonica consapevolezza della duplicità del loro ruolo di volontari e di protagonisti di azioni caratterizzanti le attività di un'organizzazione lavorativa complessa. Protagonisti perché attori e spettatori, anima vibrante dello spazio e del tempo, non solo dell'organizzazione di un Ente ma della Società, del proprio Paese, della propria Terra. Il Volontario, dunque, quale "cittadino attivo" ma al contempo parte essenziale e fondante di una comunità.

La scoperta e l'acquisizione di consapevolezza del proprio ruolo, dei limiti di questo, da vivere non quale punto di arrivo ma quale punto di partenza per l'acquisizione di un orizzonte nuovo, diverranno basi solide caratterizzanti azioni di *empowering*.

Il percorso Formativo Generale, dunque, si qualifica quale tappa preziosa di un "cammino", qual è l'anno di Servizio Civile Volontario, maggiormente articolato che potremmo definire di educazione alla responsabilità e, in particolare, di educazione alla percezione dell'importanza e della bellezza della responsabilità. La responsabilità di cittadino orientato alla collaborazione civica e guidato da uno spirito di coesione.

Cultura della responsabilità, dunque, non solo quale base fondante da impiegare nella costruzione della bellezza e della leggerezza del domani, ma anche quale strumento di edificazione di un mondo nuovo, solidale e di speranza. Un mondo in cui i giovani, gli adulti, i bambini, gli anziani possano, con gioia, curiosità e coraggio, serenamente e consapevolmente sognare un orizzonte luminoso.

## **MODULI FORMATIVI**

Saranno sviluppati tutti i moduli formativi indicati nelle linee guida previste dalla normativa vigente:

### **1. Valori e identità del Servizio Civile Nazionale**

**1.1** *L'identità del gruppo in formazione e patto formativo*

**1.2** *Dall'obiezione di coscienza al SCN*

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

1.4 <i>La normativa vigente e la Carta di impegno etico</i>
<b>2. La cittadinanza attiva</b>
2.1 <i>La formazione civica</i>
2.2 <i>Le forme di cittadinanza</i>
2.3 <i>La protezione civile</i>
2.4 <i>La rappresentanza dei volontari nel servizio civile</i>
<b>3. Il giovane volontario nel sistema del servizio civile</b>
3.1 <i>Presentazione dell'ente</i>
3.2 <i>Il lavoro per progetti</i>
3.4 <i>L'organizzazione del servizio civile e le sue figure</i>
3.4 <i>Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale</i>
3.5 <i>Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti</i>

34) *Durata:*

La durata della Formazione generale è stimata in 42 ore. Gli incontri di Formazione Generale avranno svolgimento entro il 180° giorno dall'inizio del Progetto.
---

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

35) *Sede di realizzazione:*

Università degli Studi di Udine - Biblioteca Scientifica e Tecnologica – Via delle Scienze 206 - Udine
--

36) *Modalità di attuazione:*

In proprio, presso l'Ente, con Formatori dell'Ente
--

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

FORMATORE	DATA DI NASCITA	LUOGO DI NASCITA
Boneschi Cinzia	20/01/1964	Milano
Capellari Gino	28/01/1967	Tolmezzo (UD)
Cattalini Daniela	12/07/1968	Milano
Colombo Caterina	03/12/1966	Udine
Cominotto Annarosa	13/04/1973	Spilimbergo (PN)
Cuberli Marina	05/12/1965	Milano
Farisco Elisabetta	15/01/1964	Udine
Spezia Patrizio	04/07/1966	Pordenone
Vanin Rita	18/06/1961	Udine
Vogric Fulvia	12/09/1965	Gorizia

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

**Area d'intervento:** LA CULTURA DEL SERVIZIO IN BIBLIOTECA (MOD. 4)

**Cinzia Boneschi**

**Qualifica:** Personale Tecnico Amministrativo – Università degli Studi di Udine

**Titolo di studio:** Laurea in Conservazione dei Beni Culturali. Indirizzo archivistico-librario; Dottorato di ricerca in Linguistiche e Letterature Moderne e comparate; Laurea in Lingue e Letterature straniere

**Competenze:** Dal 1989 è dipendente di ruolo nell'area delle biblioteche dell'Università degli Studi di Udine, con funzioni, in prevalenza, di bibliotecario per i servizi al pubblico, fungendo da tramite tra l'informazione organizzata (e apparentemente non organizzata) e l'esigenza informativa degli utenti, con l'obiettivo di garantire un'intermediazione specialistica, esperienziale e umana in un contesto informativo settoriale sempre più vario e complesso.

Dal 2008 è docente di Italiano L2 dell'UCAI F.V.G. per conto delle Circoscrizioni del Comune di Udine (corsi di alfabetizzazione).

Dal 2010 è Formatore di Didattica della Croce Rossa Italiana (formazione di istruttori/formatori d'area sanitaria, socio-assistenziale e protezione civile).

**Area d'intervento:** LA SICUREZZA E LA SALUTE SUI LUOGHI DI LAVORO (MOD. 1)

**Gino Capellari**

**Qualifica:** Personale Tecnico Amministrativo – Università degli Studi di Udine

**Titolo di studio:** Laurea in Ingegneria

**Competenze:** Responsabile del Servizio di prevenzione e protezione dell'Università di Udine e dell'Azienda Agraria "A. Servadei"; componente della commissione di coordinamento per la prevenzione dell'Università di Udine (DR 565/98).

Tutor del corso universitario di aggiornamento e perfezionamento in Management aziendale della prevenzione e protezione dai rischi professionali dell'Università degli Studi di Udine (a.a. 2005/06).

Docente del corso di formazione generale "sicurezza in laboratorio" per gli studenti dei corsi di laurea in Agraria, Medicina Veterinaria e Archeologia dell'Università degli Studi di Udine (dall'aa.aa. 2009/10 ad oggi).

Docente del corso di formazione per Volontari del SCN (dal 2008 al 2015).

**Area d'intervento:** LA COMUNICAZIONE TECNICA IN LINGUA INGLESE (MOD. 10)

**Daniela Cattalini**

**Qualifica:** Personale Tecnico Amministrativo – Università degli Studi di Udine

**Titolo di studio:** Diploma universitario triennale in Operatore dei Beni Culturali - Documentalista, Corso per organizzatrice socio - culturale, Regione Lombardia, Fondo Sociale Europeo.

**Competenze:** Dal 2004 bibliotecaria presso l'Università di Udine con funzioni gestionali.

Nel 2003 Assistente bibliotecaria presso la Biblioteca *Abdum Salam International Centre for Theoretical Physics*, Trieste.

Dal 1999 al 2003 bibliotecaria addetta alla documentazione europea e alle pubblicazioni, Biblioteca centro di documentazione *Medicines and Healthcare products Regulatory Agency* (Dept. of Health), Londra, UK, responsabile gestione

richieste di articoli e libri dalla *British Library* e altre biblioteche del dipartimento.

**Area d'intervento:** I SERVIZI AL PUBBLICO 2 (MOD. 8)

**Caterina Colombo**

**Qualifica:** Personale Tecnico Amministrativo – Università degli Studi di Udine

**Titolo di studio:** Laurea Conservazione dei beni culturali. Indirizzo archivistico-librario

**Competenze:** Dal 2011 è responsabile del servizio Prestito interbibliotecario e document delivery presso la Biblioteca.

Dal 2006 si è occupata del coordinamento e affiancamento dei volontari del Servizio Civile Nazionale assegnati alla Biblioteca; è stata docente nell'uso del software di biblioteca e membro della commissione esaminatrice per la formazione specifica per i volontari del servizio civile.

Nel 2009 ha frequentato il corso per Operatore Locale di Progetto.

**Area d'intervento:** I SERVIZI AL PUBBLICO 3 (MOD. 9)

**Annarosa Cominotto**

**Qualifica:** Personale Tecnico Amministrativo – Università degli Studi di Udine

**Titolo di studio:** Laurea in Conservazione dei beni culturali. Indirizzo storico artistico (con integrazione di 4 esami del *curriculum* di Storia e tutela dei beni archivistici e librari: Teorie e Tecniche della catalogazione e classificazione, Biblioteconomia, Bibliografia, Conservazione dei beni archivistici e librari)

**Competenze:** Tra il 2000 e il 2001 ha sviluppato competenze utili alle professioni umanistiche del web, della produzione multimediale, tecniche della rete, creative della comunicazione digitale.

Nell'a.s. 2000/2001 ha insegnato in qualità di supplente per le materie letterarie presso la Scuola Media Statale "Lizier" di Travesio (PN).

Nel 2002 ha frequentato il corso di Documentalista multimediale; durante lo stage si è occupata di rivisitazione e restyling del sito web della Biblioteca universitaria dell'ex CEPO (Pordenone) e del sito del Consorzio universitario di Pordenone.

Dal 2002 lavora come bibliotecaria presso l'Università di Udine. Dal 2014 è referente del servizio risorse elettroniche e pubblicatore del sito web presso la Biblioteca.

Nel 2009 ha frequentato il corso per Operatore Locale di Progetto.

**Area d'intervento:** IL MATERIALE MONOGRAFICO (MOD. 5)

**Marina Cuberli**

**Qualifica:** Personale Tecnico Amministrativo – Università degli Studi di Udine

**Titolo di studio:** Laurea in Lingue e letterature straniere

**Competenze:** Dal 1996 in servizio presso la Biblioteca, dove è referente per l'acquisizione, catalogazione, classificazione del materiale monografico.

Si occupa della formazione degli studenti nel trattamento e conservazione del materiale monografico presente in biblioteca e nell'organizzazione delle raccolte.

**Area d'intervento:** L'ORGANIZZAZIONE DELL'UNIVERSITÀ E DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO D'ATENEIO (MOD. 2)

**Elisabetta Farisco**

**Qualifica:** Personale Tecnico Amministrativo – Università degli Studi di Udine

**Titolo di studio:** Laurea in Conservazione dei beni culturali. Indirizzo storico-artistico; Diploma di Master in Gestione e Direzione di Biblioteca

**Competenze:** Direttore Tecnico della Biblioteca.

In servizio dal 1988, ha maturato esperienza pluriennale nelle attività previste dal progetto presso diverse biblioteche.

A partire dal 1990, ha maturato esperienze di formazione attiva rivolta a personale di biblioteca, strutturato e non strutturato.

**Area d'intervento: IL MATERIALE PERIODICO (MOD. 6)**

**Patrizio Spezia**

**Qualifica:** Personale Tecnico Amministrativo – Università degli Studi di Udine

**Titolo di studio:** Laurea in Scienze economiche e bancarie

**Competenze:** Dal 1995 nella Biblioteca, si occupa della gestione dei periodici in abbonamento e del magazzino librario.

Segue inoltre la formazione degli studenti collaboratori relativamente al servizio periodici.

**Area d'intervento: I SERVIZI AL PUBBLICO 1 (MOD. 7)**

**Rita Vanin**

**Qualifica:** Personale Tecnico Amministrativo – Università degli Studi di Udine

**Titolo di studio:** Diploma di maturità linguistica

**Competenze:** Dal 1988 in servizio presso l'Ateneo, dal 2011 è responsabile dei Servizi al pubblico per la Biblioteca Scientifica e Tecnologica e segue la formazione degli studenti collaboratori e del personale non strutturato assegnato alla Biblioteca.

**Area d'intervento: ASPETTI COMUNICATIVI E RELAZIONALI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENTE (MOD. 3)**

**Fulvia Vogric**

**Qualifica:** Personale Tecnico Amministrativo – Università degli Studi di Udine

**Titolo di studio:** Laurea in Psicologia e Specializzazione post laurea in Psicoterapia della Gestalt. Abilitazione all'esercizio della professione di Psicologo e della Psicoterapia e iscrizione all'Albo degli Psicologi - Sezione A - e degli Psicoterapeuti, tenuto dal Consiglio del Friuli Venezia Giulia dell'Ordine degli Psicologi.

**Competenze:** Referente del dell'Area Servizi agli Studenti (ASTU) dell'Ateneo per quanto attiene il Servizio di consulenza psicologica, attività di orientamento, psicologiche e di gruppo che prevedono anche specifiche iniziative rivolte a studenti portatori di handicap, lavoratori e stranieri, nonché laboratori tematici ed esperienziali inerenti la gestione delle emozioni, le competenze trasversali ed il metodo di studio.

Attività didattica e di formazione in corsi di perfezionamento, aggiornamento e di formazione generale e specifica per i volontari del Servizio Civile Nazionale presso l'Università di Udine. Le principali tematiche trattate riguardano comunicazione, gestione conflitti, rapporti con l'utenza, dinamiche relazionali e aspetti psicologici inerenti, orientamento e tutorato.

Per ciascun Formatore, si allegano in ordine alfabetico i *curriculum vitae* redatti in originale e in forma autocertificata, con le rispettive fotocopie del documento di riconoscimento in corso di validità e del codice fiscale.

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

L'intento generale del percorso di formazione specifica dei volontari è l'attuazione di un processo di apprendimento di competenze specialistiche, necessarie

all'espletamento di un servizio adeguato agli obiettivi del progetto.

Nello specifico, la formazione seguirà *in primis* un obiettivo didattico di natura esperienziale (saper fare), che consenta un'applicazione immediata e diretta delle procedure apprese, da trasmettere poi ai destinatari del Progetto (competenza pratica).

Ma la dimensione privilegiata di apprendimento fattuale sarà rivestita dall'attività svolta in compresenza con l'OLP e i formatori esperti, durante la quale i volontari percorreranno appieno la strada da seguire per la realizzazione degli obiettivi prefissati dal Progetto.

Un ruolo particolare rivestirà invece l'acquisizione di quelle competenze di natura più propriamente attitudinale (saper essere), frutto di un costante e assiduo lavoro di messa in relazione con l'utenza e i suoi bisogni, sempre in affiancamento con l'OLP e i formatori esperti che via via si succederanno al fianco dei volontari.

L'azione formativa si svolgerà sia attraverso metodologie didattiche che si rifanno a tecniche tradizionali quali:

- Lezioni frontali attive
- Esercitazioni pratiche
- Simulazioni

sia ricorrendo a tecniche più innovative, quali:

- Studio di casi
- Attività di gruppo (partecipazione a gruppi di lavoro in qualità di uditori).

Durante i momenti di formazione potranno essere utilizzati, a seconda dei contenuti del singolo modulo formativo, personal computer, lavagne luminose, postazioni multimediali con collegamento ad internet, oltre a eventuali dispense relative ai temi affrontati e ai testi più tradizionali della letteratura d'ambito biblioteconomico, disponibili in Biblioteca.

#### 40) *Contenuti della formazione:*

**Gino Capellari**  
 MOD. 1 (Propedeutico e trasversale a tutte le attività)  
 LA SICUREZZA E LA SALUTE SUI LUOGHI DI LAVORO  
 Parte A  
 Presentazione dei concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza sul lavoro

1. Concetti di rischio, pericolo e Danno
2. Le attività di Prevenzione Protezione
3. Organizzazione della prevenzione aziendale: Sistema di Prevenzione d'Ateneo
4. Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali, con particolare riferimento alle Università
5. Organi di vigilanza, controllo e assistenza
6. Disposizione legislative in materia di sicurezza sul lavoro e disposizioni e regolamenti interni

Parte B

1. Rischi riferiti alle mansioni e ai possibili danni e alle conseguenti misure e procedure di prevenzione e protezione caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda
2. I rischi specifici per la salute e sicurezza e le misure di prevenzione e protezione per i profili di attività e di esposizione a rischio relativi alle attività previste nel progetto del Servizio civile: rischi di infortunio, da movimentazione manuale di carichi, da attività con impiego del

videoterminale, da cadute dall'alto, da microclima ed illuminazione, da ambienti di lavoro

3. Segnaletica di sicurezza, gestione delle emergenze in Ateneo
4. Procedure di sicurezza con riferimento al profilo di rischio specifico e di attività
5. Procedure di emergenza (procedure organizzative per il primo soccorso, l'incendio ed evacuazione)
6. Incidenti ed infortuni mancati
7. Dispositivi di protezione: collettiva e individuale

(Durata: 8 ore)

### **Elisabetta Farisco**

MOD. 2 (Propedeutico e trasversale a tutte le attività)

L'ORGANIZZAZIONE DELL'UNIVERSITÀ E DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO D'ATENEIO

1. Lo Statuto dell'Università dopo la Legge 240/2010. Il Codice Etico e il Codice di Comportamento
2. L'organizzazione dell'Università
3. L'organizzazione del Sistema Bibliotecario di Ateneo

(Durata: 6 ore)

### **Fulvia Vogric**

MOD. 3 (Propedeutico e trasversale a tutte le attività, in particolare l'attività 1.a)

ASPETTI COMUNICATIVI E RELAZIONALI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENTE

1. Competenze trasversali e comunicazione;
2. intelligenza emotiva;
3. assertività e competenze comunicative;
4. autovalutazione atteggiamenti relazionali e consapevolezza del ruolo;
5. fattori che incidono nella percezione degli utenti;
6. relazione e comunicazione con l'utente (ascoltare ed esprimersi con efficacia, feedback e richieste emotive dell'interlocutore, atteggiamento di problem-solving, ecc.);
7. gestione utenti "difficili" o con esigenze particolari e situazioni problematiche
8. esercitazioni esperienziali e "Role playing".

(Durata 6 ore)

### **Cinzia Boneschi**

MOD. 4 (Propedeutico e trasversale a tutte le attività, in particolare l'attività 1.a)

LA CULTURA DEL SERVIZIO IN BIBLIOTECA

1. L'utente inesperto nel contesto dei servizi di una biblioteca;
2. strategie comunicativo/relazionali con l'utente inesperto (comunicazione efficace, fattori emotivi, andragogici, ecc.);
3. l'utente inesperto nella Biblioteca Scientifica e Tecnologica;
4. la formazione degli utenti inesperti e la promozione dei servizi nella Biblioteca Scientifica e Tecnologica.

(Durata: 10 ore)

### **Marina Cuberli**

MOD. 5 (Attività 2.b e 2.c, 3.a)

#### IL MATERIALE MONOGRAFICO

1. Introduzione ai principi della catalogazione descrittiva, finalizzata ad una corretta lettura del record catalografico per l'assistenza all'utente nella ricerca;
2. Introduzione ai principi dell'indicizzazione delle monografie (finalizzata all'assistenza all'utente nella ricerca e a un corretto approccio al materiale bibliografico disposto nelle sale a scaffale aperto).

(Durata: 6 ore)

#### **Patrizio Spezia**

MOD. 6 (Attività 2.b e 2.c, 3.a)

#### IL MATERIALE SERIALE

1. La gestione dei periodici;
2. Introduzione ai principi dell'indicizzazione dei periodici (finalizzata all'assistenza all'utente nella ricerca e a un corretto approccio al materiale disposto nelle sale a scaffale aperto).

(Durata: 6 ore)

#### **Rita Vanin**

MOD. 7 (Attività 4)

#### I SERVIZI AL PUBBLICO 1

1. I servizi della circolazione

(Durata: 8 ore)

#### **Caterina Colombo**

MOD. 8 (Attività 3.b)

#### I SERVIZI AL PUBBLICO 2

1. I servizi di fornitura di documenti (DD) e di prestito inter-bibliotecario (ILL)

(Durata: 8 ore)

#### **Annarosa Cominotto**

MOD. 9 (Attività 1.a, 2.b, 3.a, 4.a)

#### I SERVIZI AL PUBBLICO 3

1. Le basi della ricerca di informazioni: strumenti, tecniche, metodologie
2. La consultazione delle risorse elettroniche in Biblioteca
3. I sistemi informativi del *front office* in Biblioteca

(Durata: 8 ore)

#### **Daniela Cattalini**

MOD. 10 (Trasversale a tutte le attività, nel caso di utenti inesperti non parlanti italiano)

#### LA COMUNICAZIONE TECNICA IN LINGUA INGLESE

1. Inglese per bibliotecari
2. La comunicazione con gli utenti stranieri

(Durata: 6 ore)

41) *Durata:*

La durata della Formazione Specifica è di **72 ore**. Essa sarà erogata entro il 90° giorno dall'avvio del Progetto.

## Altri elementi della formazione

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

### STRUMENTI E MODALITÀ DI VERIFICA E VALUTAZIONE FORMAZIONE GENERALE:

Viene proposto ai volontari un questionario di valutazione al termine del percorso di formazione generale. L'indagine mira ad acquisire informazioni sulla qualità dell'intervento formativo sia in relazione al progetto di servizio civile sia in relazione agli altri interventi formativi. I formulari destinati ai volontari sono stati realizzati tenendo conto delle condivise norme di base per la costruzione di un questionario e sono inseriti in allegato al progetto.

Accanto alla valutazione dell'opinione dei volontari e dei formatori si sviluppa l'analisi delle aspettative e la rilevazione della percezione delle opinioni descritte al precedente punto 32 del presente formulario. In sintesi i formatori proporranno un format iniziale e finale ai volontari di servizio civile in cui esporranno attraverso un testo libero le aspettative iniziali e le impressioni/i suggerimenti finali. Il confronto tra i format iniziali e finali compilati dai volontari consente ai formatori di valutare il percorso di formazione generale individuando qualora necessario dei materiali aggiuntivi da suggerire ai volontari.

I report relativi all'indagine qualitativa e i format dei volontari si inseriscono nel piano di monitoraggio del progetto.

### STRUMENTI E MODALITÀ DI VERIFICA E VALUTAZIONE FORMAZIONE SPECIFICA:

A conclusione del percorso formativo verrà somministrato ai volontari un questionario per registrare il gradimento dell'iniziativa dal punto di vista organizzativo, delle metodologie seguite, dei contenuti e dei relatori coinvolti (come da allegato).

Per ottenere il riconoscimento dei crediti formativi universitari (indicati al punto 26) si provvederà ad organizzare uno specifico esame finale diretto a valutare il grado di apprendimento dei volontari (con voto espresso in trentesimi).

Udine, 17/10/2016

Il Responsabile legale dell'ente  
Il Rettore  
Prof. Alberto Felice De Toni