

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:*

Bibliotec@mica: migliorare i servizi di accoglienza e assistenza agli utenti inesperti

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:*

Contesto territoriale

L'Università degli Studi di Udine è il contesto in cui si realizza il progetto.

L'Ateneo udinese fu istituito nel marzo 1978, unico nel panorama italiano per volontà popolare, attraverso una norma contenuta nella prima legge organica di finanziamento della ricostruzione post terremoto del 1976. La norma trovò attuazione il 6 marzo 1978 con decreto del Presidente della Repubblica n. 102, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 102 del 13 aprile 1978. Tale decreto istituì e diede avvio di fatto all'Università degli Studi di Udine, come istituzione finalizzata a «contribuire al progresso civile, sociale e alla nascita economica del Friuli e a divenire organico strumento di sviluppo e di rinnovamento dei filoni originali della cultura, della lingua, delle tradizioni e della storia del Friuli».

A tali principi l'Ateneo si è ispirato nel suo Statuto, impegnandosi fortemente nella formazione di studenti pronti e capaci di affrontare le sfide di un mondo e di

un'economia globale che richiedono sempre più professionalità spendibili a livello internazionale. L'internazionalizzazione rappresenta, infatti, la quarta missione dell'Università di Udine, accanto a ricerca, didattica e trasferimento tecnologico. Essa si sviluppa attraverso il costante incremento e perfezionamento di rapporti di collaborazione e partnership con Università e istituzioni europee e internazionali, che si traducono in particolare nella realizzazione e offerta di corsi di laurea con riconoscimento internazionale del titolo, di master, scuole di dottorato e tirocini europei, e nel grande sviluppo di opportunità nell'ambito della mobilità internazionale di studenti e docenti.

Nei suoi quarant'anni di attività l'Ateneo udinese 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, e si è impegnato a rispondere ai bisogni che dal territorio provengono in termini di richiesta e di diffusione del sapere, tanto da assumere su di sé il compito propulsivo e di coordinamento di attività di analisi, ricerca e proposta, con lo scopo di accompagnare il governo delle trasformazioni socio-economiche in atto.

Area di intervento

L'area di intervento del progetto è l'Area biblioteche.

L'evento caratterizzante dell'anno accademico 2016/17 è stato senza dubbio il passaggio riorganizzativo, che a decorrere dal 1° febbraio 2017 ha visto la costituzione dell'Area Biblioteche (ABIB), con la conseguente riunificazione del Sistema Bibliotecario d'Ateneo (SBA), non più articolato in quattro biblioteche autonome, ma in uffici comuni (Ufficio Acquisizioni e cataloghi e Ufficio Servizi al pubblico), che hanno permesso di ricollocare in modo più razionale il personale e di migliorare l'efficienza dei servizi offerti agli utenti. La riorganizzazione ha comportato una più uniforme articolazione dei servizi, distinti tra quelli rivolti all'utenza e quelli di back office, un ampliamento degli orari di apertura, e consentito nuove progettualità di interazioni con il territorio.

Per promuovere la conoscenza e l'utilizzo del patrimonio bibliografico da parte dell'utenza è stata progettata e proposta una serie di corsi di formazione, offerti in tutte le sedi bibliotecarie. L'importante aumento delle risorse economiche trasferite alle biblioteche ha permesso di confermare gli abbonamenti e le acquisizioni in corso, nonché di soddisfare le richieste di estensione e potenziamento delle risorse bibliografiche per numerose aree scientifiche.

Nella prospettiva applicativa di tale mandato, ancora più importanza assumono i rapporti che si instaurano con gli utenti delle biblioteche, sia in termini di corretta interpretazione della domanda (bisogni informativi specialistico-settoriali), sia in termini di adeguata risposta dell'offerta (conoscenza e uso consapevole delle risorse e degli strumenti atti a soddisfare tali bisogni).

Nell'ambito della riorganizzazione dell'Area Biblioteche, i servizi vengono erogati dalle seguenti strutture: Biblioteca umanistica e della formazione, Biblioteca scientifica e tecnologica, Biblioteca economica e giuridica, Biblioteca medica, Biblioteca della sede di Gorizia, Biblioteca della sede di Pordenone, Biblioteca Florio e Centro di Documentazione Europea "G. Comessatti".

Tra queste strutture, così suddivise per rispondere adeguatamente ai bisogni informativi specifici delle relative aree disciplinari o territoriali, la Biblioteca

scientifica e tecnologica funge da punto di riferimento per docenti e studenti delle seguenti strutture di didattica e di ricerca:

Indicatore 1 (dati aggiornati al 22/11/2017):

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

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 è collocata nel polo universitario dei Rizzi, nell'area cittadina udinese, in via delle Scienze 206.

Di seguito, i principali indicatori relativi all'area di attività della biblioteca:

Indicatore 2 (dati aggiornati al 22/11/2017):

Scaffalatura ml. totali	7.366
Materiali bibliografici (libri e periodici cartacei, CD ...) in biblioteca	127.271
Periodici elettronici *	44.904
Abbonamenti cartacei **	287
Banche dati bibliografiche elettroniche	91
E-book	19.878
Ore di apertura settimanale	50
Mesi di utilizzo (nell'anno)	12
Posti di lettura	189
PC a disposizione dell'utenza***	11
Prestiti	20.387
ILL/DD ****	1.809
Numero di ore destinate ai corsi di formazione per utenti da gennaio 2017	24
Numero dei partecipanti ai corsi di formazione per utenti da gennaio 2017	634

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

** Per "Abbonamenti cartacei" si intende il numero di abbonamenti a periodici in formato cartaceo

*** Essendo assicurata la copertura wi-fi negli spazi della biblioteca qualsiasi posto di lettura può diventare postazione attrezzata per la consultazione degli strumenti di ricerca bibliografica grazie ai dispositivi personali dell'utente (portatili, tablet, smartphone).

**** ILL è l'acronimo di Inter Library Loan (prestito interbibliotecario), mentre DD è, invece, l'acronimo di Document Delivery (fornitura di documenti). Si tratta delle transazioni tra biblioteche su territorio nazionale e extra nazionale: gli utenti richiedono alla biblioteca libri e copie di articoli 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 che risultano, invece, disponibili presso il Sistema bibliotecario dell'Ateneo udinese.

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

Dipartimento	Tipo Corso	Iscritti			Immatricolati al primo anno			Trasferimenti in entrata		
		2014/2015	2015/2016	2016/2017	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2014/2015	2015/2016	2016/2017
DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGROALIMENTARI, AMBIENTALI E ANIMALI	Lauree Triennali	1.805	1.958	2.011	556	660	640	11	4	12
	Lauree magistrali	297	321	350	130	144	148	0	0	0
	Vecchio Ordinamento	8	7	6	0	0	0	0	0	0
	Totale	2.110	2.286	2.367	686	804	788	11	4	12
DIPARTIMENTO DI SCIENZE MATEMATICHE, INFORMATICHE E FISICHE	Lauree Triennali	1.055	1.103	1.178	294	347	386	12	6	4
	Lauree magistrali	212	207	217	75	65	88	0	0	1
	Vecchio Ordinamento	19	17	13	0	0	0	0	0	0
	Totale	1.286	1.327	1.408	369	412	474	12	6	5
DIPARTIMENTO POLITECNICO DI INGEGNERIA E ARCHITETTURA	Lauree Triennali	2.055	1.986	1.965	494	480	526	9	14	20
	Lauree magistrali	751	708	663	302	206	245	1	0	2
	Vecchio Ordinamento	45	34	29	0	0	0	0	0	0
	Totale	2.851	2.728	2.657	796	686	771	10	14	22
Totale	6.247	6.341	6.432	1.851	1.902	2.033	33	24	39	

Fonte: elaborazioni Area Pianificazione e controllo direzionale - dati Data warehouse d'Ateneo - aggiornamento 22-11-2017

Bisogni rilevati

Come evidenziano i dati riportati nell'Indicatore 2, il Sistema bibliotecario d'Ateneo si caratterizza sempre più per la significativa offerta di servizi in linea e di accesso remoto a documenti e fonti informative di natura digitale (periodici elettronici, banche

dati, e-book), canali sempre più privilegiati per veicolare le informazioni di cui necessita il bacino di utenza di riferimento della Biblioteca scientifica e tecnologica. Accanto alle nuove tecnologie, però, restano sempre valide ed efficaci le tradizionali fonti di ricerca su supporto cartaceo, organizzate secondo modalità di descrizione bibliografica e semantica sempre più sofisticate per essere funzionali agli obiettivi di ricerca dell'utenza.

Dall'Indicatore 3, invece, si evince come il bacino d'utenza della biblioteca sia composto da utenti 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) e da utenti inesperti che, al contrario, entrano per la prima volta in contatto con la biblioteca. Tra i frequentatori della biblioteca si rileva anche la presenza di utenti esterni, ovvero professionisti di settore dell'area scientifica (ingegneri, architetti, geologi, biologi, chimici, agronomi ecc.), impegnati a soddisfare bisogni informativi altamente specialistici.

Per riassumere, la complessità da un lato delle risorse disponibili e dall'altro la volontà di fornire all'utenza la competenza informativa per un uso consapevole e intelligente delle risorse e dei servizi della biblioteca, impongono il costante miglioramento nell'erogazione di servizi che vogliono essere di qualità e rispondere in maniera efficace, trasparente e tempestiva alle aspettative degli utenti con un linguaggio funzionale ai loro bisogni.

In particolare poter riservare all'utente inesperto un servizio specifico di accoglienza, orientamento e formazione all'uso degli strumenti per la ricerca bibliografica permette non solo la diffusione efficace dell'informazione, ma anche la possibilità per l'utente di apprendere ad imparare in maniera permanente (*lifelong learning*) e di acquisire capacità critica.

L'obiettivo generale del progetto pertanto è quello di aiutare l'utente inesperto a sviluppare, attraverso il contatto con la biblioteca, la capacità di cercare informazioni, di rendersi autonomo nel valutare positività e criticità e di creare nuova conoscenza e nuove idee. Passaggi tipici, questi, di un percorso universitario, dove è fondamentale apprendere come e dove trovare l'informazione di cui si ha bisogno, come selezionarla, utilizzarla e comunicarla in modo corretto, ma anche competenze fondamentali che sempre più vengono richieste per affrontare le sfide di un mondo e di un'economia globale

Destinatari:

- studenti delle scuole medie superiori del territorio (in particolare, del IV e V anno di corso), interessati anche dai progetti di Alternanza scuola-lavoro, e alla ricerca di informazione specialistica di settore per la redazione di tesine o elaborati vari;
- matricole iscritte ai corsi di studio dell'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;
- professionisti di settore d'Area Scientifica (ingegneri, architetti, geologi, biologi, chimici, agronomi ecc.), impegnati a soddisfare bisogni informativi altamente specialistici.

Beneficiari:

- la cittadinanza, che, a vario titolo, frequenta la Biblioteca scientifica e tecnologica attratti dalla ricca tipologia di risorse e dal patrimonio da essa posseduto;
- le famiglie degli studenti, che beneficiano della messa a disposizione dei supporti informativi della Biblioteca per la formazione dei propri ragazzi;
- la collettività locale ed extra locale, che beneficia dei progressi realizzati dai professionisti di settore, resi più competenti e aggiornati grazie al patrimonio bibliografico messo a disposizione del territorio dall'Università.

7) Obiettivi del progetto:

Il progetto si propone di consolidare l'azione di miglioramento dei servizi offerti dalla Biblioteca scientifica e tecnologica agli utenti inesperti, in particolare per quanto riguarda l'accoglienza e l'assistenza orientativa ed operativa, con l'obiettivo di un'efficace interazione fra le aspettative del destinatario e le risposte della biblioteca,

La Biblioteca scientifica e tecnologica si propone nello specifico di realizzare la sua azione rispetto ai bisogni rilevati come segue:

Obiettivo 1: potenziare la prima accoglienza

- 1.1 Proseguire nel miglioramento dell'organizzazione del Servizio prestiti per offrire ai destinatari del progetto un'accoglienza immediata (tempo) e dedicata (spazio);
- 1.2 Proseguire nel miglioramento dell'organizzazione del Servizio prestiti per assicurare agli utenti inesperti una prima e adeguata istruzione sull'uso degli strumenti e dei servizi della biblioteca e del Sistema bibliotecario d'Ateneo;

Obiettivo 2: potenziare l'assistenza orientativa

- 2.1 Migliorare gli strumenti informativi della biblioteca sull'organizzazione delle risorse bibliografiche della biblioteca e del Sistema bibliotecario d'Ateneo;
- 2.2 Migliorare gli strumenti informativi della biblioteca sull'organizzazione dei servizi offerti dalla biblioteca e dal Sistema bibliotecario d'Ateneo;
- 2.3 Migliorare l'orientamento degli utenti in relazione alla logistica di disposizione delle risorse bibliografiche e dei servizi della biblioteca.

Obiettivo 3: potenziare l'assistenza operativa

- 1.1 Rafforzare le competenze operative dei destinatari per una corretta ricerca bibliografica di base e favorire l'acquisizione delle competenze indispensabili per l'utilizzo autonomo delle risorse informative;
- 1.2 Potenziare le competenze necessarie alla fruizione dei servizi della biblioteca e del Sistema bibliotecario d'Ateneo e all'uso delle differenti risorse informative anche attraverso l'erogazione di corsi di base all'utenza;
- 1.3 Supportare l'utente in caso di particolari esigenze di ricerca informativa.

I volontari che parteciperanno a questo progetto, con la guida di e inseriti nello staff specializzato dei bibliotecari, avranno la possibilità di servire la Patria (in termini di

cittadinanza attiva e di difesa con messi ed attività non militari) ed essere soggetti attivi e propositori di azioni acquisendo nel contempo competenze professionali:

- capacità di interazione con gli utenti, in particolare quelli inesperti, nel tentativo di stabilire delle relazioni basate su un rapporto di solidarietà e fornendo contestualmente gli strumenti per riconoscere i bisogni e per darne risposta;
- capacità di lavorare in gruppo, sia con pari che con esperti
- competenze di problem solving in situazioni complesse
- capacità e abilità nel campo della comunicazione organizzativa
- capacità di valutazione del contenuto informativo del materiale bibliografico
- conoscenze di applicativi gestionali di ambito bibliotecario
- capacità di progettare materiale informativo specifico
- capacità di organizzare e gestire interventi di formazione per l'utenza
- consapevolezza delle proprie abilità (già possedute o sviluppate tramite il progetto)
- capacità di sviluppare il proprio progetto formativo/professionale una volta concluso l'anno di Servizio Civile

I volontari faranno un'esperienza pratica certificata che potrà arricchire il loro curriculum.

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

Il progetto sarà organizzato e gestito secondo le seguenti aree di azione:

Attività 1 (correlata all'Obiettivo 1): potenziare la prima accoglienza

- 1.1 Migliorare il contatto con l'utente al suo ingresso in biblioteca rafforzando la presenza al pubblico di operatori qualificati e formati nelle fasce orarie maggiormente frequentate dall'utenza;
- 1.2 Favorire l'uso autonomo da parte dell'utente degli strumenti per la ricerca bibliografica presso le postazioni dedicate della biblioteca.

Attività 2 (correlata all'Obiettivo 2): potenziare l'assistenza orientativa

- 2.1 Miglioramento della documentazione e delle guide informative sul patrimonio della biblioteca e del Sistema bibliotecario d'Ateneo
- 2.2 Miglioramento della documentazione e delle guide informative sui servizi della biblioteca e del Sistema bibliotecario d'Ateneo
- 2.3 Progettare ed erogare visite guidate alla biblioteca.

Attività 3 (correlata all'obiettivo 3): potenziare l'assistenza operativa

- 3.1.1 Attivare interviste di reference per favorire la comprensione e l'esplicitazione da parte dell'utente dei propri bisogni informativi;
- 3.1.2 Istruire l'utente nell'uso delle fonti informative d'interesse: discovery tool dell'Ateneo, banche dati, motori e metamotori di ricerca, repertori, ecc.;
- 3.1.3 Rafforzare le competenze acquisite dall'utente anche attraverso momenti di formazione *one to one*;
- 3.2 Progettare ed erogare incontri formativi di base agli utenti inesperti;

- 3.3.1 Fornire consulenza specialistica sulle migliori strategie di ricerca dell'informazione da adottare in caso di bisogni informativi con un carattere di complessità e articolazione tali da non essere soddisfabili in maniera autonoma dall'utente;
- 3.3.2 Dare risposta ai bisogni informativi dei destinatari con il servizio di prestito interbibliotecario (ILL) e di fornitura documenti (DD) per il recupero del materiale bibliografico necessario ma non presente in biblioteca.

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

Tabella risorse umane		
Figura professionale	Tipologia risorsa	Attività
Capo Area biblioteche	Dipendente	Attività 1.1; 2.1, 2.2; 3.2
Responsabile Ufficio Servizio al pubblico	Dipendente	Attività 1.1; 2.1, 2.2, 2.3; 3.2
Responsabile Ufficio Acquisizioni e cataloghi	Dipendente	Attività 2.1, 2.2
Personale Ufficio Servizio al pubblico	Dipendente	Attività 1.1, 1.2; 2.1, 2.2, 2.3; 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.2, 3.3.1
Personale Ufficio Servizio al pubblico	Dipendente	Attività 1.2; 2.1, 2.2, 2.3; 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.2, 3.3.1, 3.3.2
Personale Ufficio Servizio al pubblico	Dipendente	Attività 1.2; 2.1, 2.2, 2.3; 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.2, 3.3.1, 3.3.2
Personale Ufficio Servizio al pubblico	Dipendente	Attività 1.1, 1.2; 2.1, 2.2, 2.3; 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.2
Personale Ufficio Acquisizioni e cataloghi	Dipendente	Attività 2.1, 2.2
Personale Ufficio Servizio al pubblico	Dipendente	Attività 3.2

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

Le attività dei volontari in servizio civile saranno svolte durante l'intero progetto in affiancamento allo staff della biblioteca. Essi saranno inseriti nello staff del Servizio prestiti e avranno così modo di acquisire e potenziare la capacità di lavorare in gruppo, sia con pari che con esperti, di verificare sul campo le modalità operative della comunicazione organizzativa e del lavoro per progetti nonché di sviluppare attitudini di problem solving in situazioni complesse. Alla fine del loro percorso avranno inoltre acquisito parte delle metodologie del lavoro in biblioteca.

I volontari saranno impiegati nelle seguenti attività con il ruolo specificato:

Attività	Ruolo dei volontari
1.1.1	Guida ai locali della biblioteca, alla zona armadietti per il deposito borse, alla zona postazioni informatiche per individuare pc da utilizzare.
1.1.2	Erogazione delle operazioni legate al servizio prestiti
1.1.3	Erogazione delle informazioni sulle risorse e servizi della biblioteca

1.2	Presentazione degli strumenti per la ricerca bibliografica (discovery tool, cataloghi online, banche dati remote e locali, ebook, periodici elettronici)
2.1	Revisione delle brochure di presentazione del patrimonio bibliografico a scaffale aperto della biblioteca
2.2	Revisione delle guide sui servizi offerti dalla biblioteca e dal Sistema Bibliotecario di Ateneo
2.3	Progettazione ed erogazione di visite guidate alla Biblioteca
3.1.1	Individuazione delle esigenze dell'utente inesperto con semplici tecniche di intervista di reference (di persona, telefonicamente e via e-mail)
3.1.2	Guida nella selezione e nell'uso degli strumenti di ricerca più idonei a soddisfare i bisogni manifestati dall'utente inesperto
3.1.3	Assistenza personalizzata sugli strumenti di ricerca
3.2	Erogazione di incontri formativi di base per indirizzare l'utenza all'uso autonomo di servizi e strumenti della biblioteca
3.3.1	Supporto all'utente nell'impostazione di efficaci strategie di ricerca dell'informazione (uso operatori booleani, caratteri jolly etc) nel discovery tool
3.3.2	Illustrazione del Servizio di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti e rinvio degli utenti al personale della biblioteca (Servizio prestiti e Ufficio prestito interbibliotecario e fornitura documenti) in caso di esigenze informative complesse e articolate

L'insieme delle attività e la formazione specifica seguiranno le seguenti fasi nell'arco dei mesi:

	mese 1	mese 2	mese 3	mese 4	mese 5	mese 6	mese 7	mese 8	mese 9	mese 10	mese 11	mese 12
formazione specifica												
Attività 1.1.1												
Attività 1.1.2												
Attività 1.1.3												
Attività 1.2												
Attività 2.1												
Attività 2.2												
Attività 2.3												
Attività 3.1.1												
Attività 3.1.2												
Attività 3.1.3												
Attività 3.2.1												
Attività 3.3.1												
Attività 3.3.2												

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: i volontari saranno affiancati dal personale della biblioteca, per apprendere le modalità d'intervento 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).

Con il sostegno dei copromotori del progetto, 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/affidenti delle Associazioni coinvolte via rete, messaggi di posta elettronica, *dépliants* informativi, ecc.)

Le attività saranno svolte dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria di apertura al pubblico della biblioteca.

L'orario di servizio su base settimanale sarà concordato con l'OLP e risponderà in via esclusiva alle effettive esigenze di realizzazione del progetto.

E' richiesta la flessibilità oraria in turni, le mattine o i pomeriggi, che potranno variare nel corso dell'anno di servizio.

Nello svolgimento delle attività è richiesto il rispetto dello Statuto, dei Regolamenti e dei Codici in vigore presso l'Ateneo nonché la riservatezza nel trattamento delle informazioni relative ai servizi svolti e rispetto del D.L. 196 del 30.6.2003.

Ai volontari verrà inoltre richiesta la disponibilità ad eventuali spostamenti presso altre sedi dell'Ateneo in corrispondenza di particolari eventi (visite alle altre biblioteche dell'Ateneo, riunioni organizzative, Student day, iniziative di presentazione dei corsi e dei servizi dell'Università, ecc.) e la disponibilità ad eventuali spostamenti presso altre sedi dell'Area biblioteche, per la realizzazione di momenti di formazione e per l'organizzazione e svolgimento di attività ed iniziative previste dal progetto.

Si precisa che il Consiglio di Amministrazione dell'Ateneo potrebbe deliberare eventuali chiusure delle sedi universitarie durante il periodo estivo, durante il periodo delle festività natalizie, durante il periodo delle festività pasquali e in occasione di eventuali ponti relativi a giornate festive: ai volontari sarà richiesta la disponibilità di utilizzare giornate di permesso e/o eventualmente modificare temporaneamente la sede di servizio.

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

2

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

0

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

2

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:** l'orario di servizio su base settimanale sarà concordato con l'OLP e risponderà in via esclusiva alle effettive esigenze di realizzazione del progetto
- **Flessibilità** oraria in turni, le mattine o i pomeriggi, che potranno variare nel corso dell'anno di servizio.
- **Rispetto** dello Statuto, dei Regolamenti e dei Codici etico e di comportamento in vigore presso l'Ateneo; rispetto dei Regolamenti del Sistema bibliotecario d'Ateneo.
- **Riservatezza** nel trattamento delle informazioni relative ai servizi svolti e rispetto del D.L. 196 del 30.6.2003.
- **Disponibilità** ad eventuali spostamenti presso altre sedi dell'Ateneo in corrispondenza di particolari eventi (Student day, interventi di formazione specifica, iniziative di presentazione dei corsi e dei servizi dell'Università, ecc.)
- **Disponibilità** ad eventuali spostamenti presso altre sedi del Sistema bibliotecario in caso di incontri o di momenti di formazione, nonché di organizzazione e svolgimento di attività ed iniziative previste dal progetto.

Si precisa che il Consiglio di Amministrazione dell'Ateneo potrebbe deliberare eventuali chiusure delle sedi universitarie durante il periodo estivo, durante il periodo delle festività natalizie, durante il periodo delle festività pasquali e in occasione di eventuali ponti relativi a giornate festive: ai volontari sarà richiesta la disponibilità di utilizzare giornate di permesso e/o eventualmente modificare temporaneamente la sede di servizio.

Una flessibilità di questo tipo è funzionale perché permette al volontario di: seguire da vicino le diverse fasi operative o progettuali; ampliare il panorama delle esperienze; accrescere le competenze individuali.

Gli obblighi sono richiesti per garantire l'ottimizzazione della realizzazione del progetto.

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

N.	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Cod. ident. sede</i>	<i>N. vol. per sede</i>	<i>Nominativi degli Operatori Locali di Progetto</i>			<i>Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato</i>		
						<i>Cognome e nome</i>	<i>Data di nascita</i>	<i>C.F.</i>	<i>Cognome e nome</i>	<i>Data di nascita</i>	<i>C.F.</i>
1	Biblioteca Scientifica e Tecnologica	UD	Via delle Scienze 206			Vanin Rita	18-06-1961	VNNRTI61H 58L483S			
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											

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. ALIg – Associazione Laureati Ingegneria Gestionale – Udine;
 2. Associazione Cultura informatica – Udine;
 3. CISM – Centro Internazionale di Scienze Meccaniche – Udine
 4. 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:

Attraverso il monitoraggio progettuale si intende strutturare un 'attività sistematica di gestione del progetto in cui i volontari, l'operatore locale di progetto e i formatori sono parte attiva. La raccolta dei dati e la relativa analisi ha principalmente due finalità: fornire informazioni per la rilevazione e la risoluzione di problematiche che dovessero presentarsi durante l'esecuzione del progetto; verificare l'attuazione del progetto rispetto al piano originario. Nel corso del progetto si susseguono e si affiancano cinque fasi di analisi quantitative e qualitative che permettano di avere un quadro complessivo e sistematico delle attività svolte, compresa la formazione generale e specifica. I materiali e i report prodotti confluiscono in un piano di monitoraggio finale del progetto che, grazie ai diversi elementi raccolti sulle attività svolte e sulle conoscenze acquisite, si propone di sintetizzare la crescita dei volontari durante lo svolgimento del servizio civile e l'andamento del percorso formativo svolto. In merito alle metodologie adottate il monitoraggio è composto da analisi dati, da relazioni e documenti, e da indagini conoscitive. I questionari per le indagini sono stati elaborati per lo più a domande chiuse facilitando in tal modo la codifica ed evitando risposte troppo vaghe. I quesiti sono stati strutturati secondo le condivise norme di base evitando quindi testi troppo lunghi, linguaggi specialistici e connotazioni negative o fortemente emotive. Si è scelta la metodologia dei questionari autocompilati quindi senza l'intervento dell'intervistatore al fine di garantire l'anonimato e quindi ottenere dati maggiormente oggettivi. Per quanto riguarda le risposte si è adottata una scala a 4 item per evitare che gli intervistati si attenessero al dato medio. I dati raccolti verranno rielaborati in tabelle e grafici.

Prima fase: analisi caratteristiche socioanagrafiche dei volontari

All'avvio del servizio vengono raccolti i dati dei volontari in servizio il che permetterà di avere un quadro complessivo delle caratteristiche dei volontari: da quelle di formazione e residenza all'eventuale impegno in attività al di fuori del progetto. I dati verranno elaborati in forma anonima nel pieno rispetto della vigente normativa sulla tutela della privacy.

Seconda fase: analisi dei fogli ore integrati con le attività svolte

I fogli di riepilogo delle attività che i volontari compilano ogni mese costituiranno la base per rielaborare ogni quattro mesi un report che riporti in forma sintetica l'esito del monitoraggio quantitativo delle attività. I report periodici costituiscono una base per un rendiconto sintetico delle attività, una verifica delle competenze acquisite dai volontari e un'analisi di coerenza rispetto a quanto indicato a progetto.

Terza fase: analisi delle relazioni dei volontari e degli operatori locali di progetto

Il sistema di monitoraggio prevede degli incontri mensili tra OLP e volontari. La finalità degli incontri mensili è di stimolare la discussione tra OLP e volontari al fine di condividere al meglio obiettivi e attività progettuali. Al termine degli incontri l'OLP e i volontari compilano una breve relazione di cui il sistema di monitoraggio definisce le caratteristiche. In particolare:

- ➔ la "relazione di gruppo dei volontari" si fonda su tre elementi principalmente
 - Descrizione delle attività svolte durante il mese

- Nuove competenze e conoscenze acquisite
- Eventuali problematiche riscontrate durante il mese di attività e suggerimenti per migliorare lo svolgimento del servizio
- ➔ dalla relazione Olp “Verbale incontro mensile con i volontari” devono emergere i seguenti elementi:
 - Numero volontari presenti all’incontro e loro interventi nel corso dell’incontro
 - Descrizione delle attività effettuate nel mese e oggetto di discussione nell’incontro
 - Problematiche emerse dalla discussione e suggerimenti

La breve relazione mensile compilata da entrambe le parti consente di comprendere i diversi punti di vista sull’esecuzione progettuale. Il responsabile del monitoraggio quadrimestralmente verifica le relazioni e ne sintetizza gli elementi principali condividendo i risultati, entro i primi 15 giorni del quadrimestre successivo, con i volontari e l’operatore locale di progetto al fine di evidenziare i margini di miglioramento nello svolgimento dell’attività. Le relazioni mensili e i report quadrimestrali confluiscono nel piano finale di monitoraggio.

Quarta fase: rilevazione qualitativa opinione volontari iniziale, in itinere e finale.

Vengono proposti ai volontari tre questionari all’avvio del servizio, al sesto mese e al termine dell’attività per rilevare la qualità delle attività previste e svolte sia in relazione all’esperienza del servizio civile globalmente intesa che del progetto nel quale sono inseriti. I report elaborati sui dati raccolti confluiscono nel piano finale di monitoraggio. I contenuti dei questionari sono riportati in allegato al progetto.

Quinta fase: rilevazione qualitativa opinione volontari e formatori sugli interventi di formazione generale e specifica

Si rimanda a quanto previsto al punto 42 del presente formulario.

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 istruzione di secondo grado quinquennale

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

€ 100,00 per la formazione specifica (produzione di dispense e/o CD rom);
 € 250,00 per la stampa di 100 locandine (62 x 31) comuni a tutti i progetti per la promozione S.C e pubblicizzazione dei progetti approvati.

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

Copromotore	Tipologia	Attività
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 necessarie per l’attuazione del progetto saranno quelle correntemente utilizzate per le attività di back office e front office della Biblioteca scientifica e tecnologica.</p> <p>Verranno in particolare messi a disposizione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • attrezzature e strumenti informatici dedicati: computer; stampanti multifunzione; notebook con connessione wi-fi alla rete d’ateneo; • uno spazio con arredi dedicato al lavoro di accoglienza e assistenza degli utenti inesperti; • postazioni per lo svolgimento di lavoro individuale assistito con l’utente; • software Alma per la gestione della biblioteca; • credenziali di accesso alla versione italiana della Classificazione Decimale Dewey utilizzabile sul web; • software specifici: MS Office; • modulistica per l’organizzazione e il monitoraggio degli interventi; • materiale bibliografico per la formazione specifica (libri e riviste); • risorse elettroniche (banche dati e riviste on line); • aule attrezzate con Video proiettore per la formazione degli utenti. <p>Inoltre per le esigenze di organizzazione e implementazione del progetto i volontari avranno a disposizione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casella di posta elettronica per il singolo volontario;
--

- Credenziali di accesso alle postazioni di lavoro e alle cartelle condivise per lo staff della biblioteca;
- credenziali di accesso alle caselle di posta condivise per lo staff della biblioteca;
- credenziali di accesso alle risorse elettroniche in dotazione presso il Sistema bibliotecario d'Ateneo.

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:*

- Attestato di formazione generale in materia di sicurezza sul lavoro di cui al D. Lgs. 81/2008 e accordi Stato Regioni del 21.12.2011 e 07.07.2016 (vale come credito formativo permanente in materia)
- Attestato di formazione specifica in materia di sicurezza sul lavoro di cui al D. Lgs. 81/2008 e accordi Stato Regioni del 21.12.2011 e 07.07.2016 (vale come credito per i settori di attività a rischio basso).
- La struttura accreditata alla presentazione del progetto potrà rilasciare, su richiesta degli interessati, un attestato di frequenza relativo al corso di formazione specifica (a firma del responsabile della struttura dove sono depositati gli atti concernenti il corso).

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^ 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 storici, 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 *La normativa vigente e la Carta di impegno etico*

2) La cittadinanza attiva

2.1 *La formazione civica*

2.2 *Le forme di cittadinanza*

2.3 *La protezione civile*

2.4 *La rappresentanza dei volontari nel servizio civile*

3) Il giovane volontario nel sistema del servizio civile

3.1 *Presentazione dell'ente*

3.2 *Il lavoro per progetti*

- 3.3** *L'organizzazione del servizio civile e le sue figure*
3.4 *Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale*
3.5 *Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti*

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 – sedi dell'Area biblioteche - Udine

36) *Modalità di attuazione:*

La formazione è effettuata in proprio, presso l'ente con docenti esperti di tematiche del settore bibliotecario e altri formatori dell'ente.

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

Cognome, Nome	Luogo di nascita	Data di nascita
Bertetti, Gianpaolo	Udine	12/09/1958
Bonfietti, Silvia	Venezia	29/06/1973
Borghello, Ivana	Latisana (UD)	5/5/1965
Capellari Gino	Tolmezzo (UD)	28/01/1967
Cattalini Daniela	Milano	12/07/1968
Colombo Caterina	Udine	03/12/1966
Cominotto Annarosa	Spilimbergo (PN)	13/04/1973
di Brazzà, Giuliana	Udine	9/05/1967
Di Lenardo, Patrizia	Gorizia	28/07/1969
Fabbro, Cristina	Udine	28/04/1962
Macedonio, Marta	Gorizia	31/10/1964
Menis, Ilde	Este (PD)	8/05/1968
Passone, Antonella	Udine	1/11/1966
Sclippa, Pier Giorgio	San Vito al Tagliamento	9/10/1961
Tesolat, Silvia	Spilimbergo (PN)	8/11/1968
Vanin Rita	Udine	18/06/1961
Vogric Fulvia	Gorizia	12/09/1965

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

Cognome, Nome	Titolo di studio	Competenze
Bertetti, Gianpaolo	Maturità scientifica	Area biblioteche, Ufficio Acquisizioni e cataloghi
Bonfietti, Silvia	Laurea in conservazione dei beni culturali (indirizzo archivistico librario) e Master di secondo livello in Archivistica, Biblioteconomia e Codicologia	Area biblioteche, Ufficio Acquisizioni e cataloghi
Borghello, Ivana	Laurea in conservazione dei beni culturali (indirizzo artistico e storico)	Area biblioteche, Ufficio Servizi al pubblico, Servizio prestiti e formazione dell'utenza, Biblioteca Umanistica e della Formazione
Capellari, Gino	Laurea in ingegneria	Responsabile del Servizio di prevenzione e protezione dell'Università di Udine e Docente di corsi di formazione sicurezza Generale lavoratori per il personale tecnico-amministrativo dell'Università di Udine
Cattalini, Daniela	Diploma universitario triennale in Operatore dei Beni culturali - Documentalista	Area biblioteche, Ufficio Servizi al pubblico, Biblioteca Economica e Giuridica e documentalista del Centro Documentazione Europea
Colombo Caterina	Laurea in conservazione dei beni culturali (indirizzo archivistico librario)	Area biblioteche, Ufficio Servizi al pubblico, Prestito interbibliotecario e fornitura documenti, Biblioteca Scientifica e Tecnologica
Cominotto Annarosa	Laurea in conservazione dei beni culturali (indirizzo artistico e storico)	Area biblioteche, Ufficio Acquisizioni e Cataloghi, Promozione e valorizzazione
di Brazzà, Giuliana	Laurea in conservazione dei beni culturali (indirizzo archivistico librario)	Area biblioteche, Ufficio Servizi al pubblico, Progetti di formazione dell'utenza, Biblioteca Medica

Di Lenardo, Patrizia	Laurea in conservazione dei beni culturali (indirizzo artistico e storico)	Area biblioteche, Ufficio Servizi al pubblico, Formazione dell'utenza, Biblioteca Medica
Fabbro Cristina	Laurea in Lettere	Area biblioteche, Ufficio Acquisizioni e cataloghi, Periodici e banche dati
Macedonio Marta	Maturità scientifica	Area biblioteche, Ufficio Acquisizioni e cataloghi, Periodici e banche dati
Menis, Ilde	Laurea in conservazione dei beni culturali (indirizzo archivistico librario)	Area biblioteche, Ufficio Acquisizioni e cataloghi
Passone, Antonella	Laurea in Lingue e letterature straniere	Area biblioteche, Responsabile dell'Ufficio Servizi al pubblico
Sclippa, Pier Giorgio	Laurea in conservazione dei beni culturali (indirizzo archivistico librario)	Capo Area Biblioteche
Tesolat, Silvia	Laurea in conservazione dei beni culturali (indirizzo archivistico librario)	Area biblioteche, Ufficio Acquisizioni e cataloghi
Vanin, Rita	Maturità linguistica	Area biblioteche, Ufficio Servizi al pubblico, Servizio prestiti, Biblioteca Scientifica e Tecnologica
Vogric, Fulvia	Laurea in Psicologia e Specializzazione Post Laurea in Psicoterapia della Gestalt	Funzionaria tecnica psicologa psicoterapeuta referente dell'Area Servizi agli Studenti (ASTU) dell'Ateneo per quanto attiene il Servizio di consulenza psicologica, attività di orientamento e laboratori tematici ed esperienziali inerenti la gestione delle emozioni, le competenze trasversali ed il metodo di studio

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

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.

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, software specifici e collegamento a fonti online 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:*

L'organizzazione dell'Università degli studi di Udine e dell'Area biblioteche (3 h)

Formatori: Ilde Menis, Antonella Passone, Pier Giorgio Scippa

- Università degli studi di Udine e Area biblioteche (1 h)
- La comunicazione in biblioteca come strumento di organizzazione interna e al servizio dell'utenza (1 h)
- La Biblioteca Florio (1 h)

La sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro (8 h)

Formatore: Gino Capellari

- MOD. A - Presentazione dei concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza sul lavoro (4h):
 - ✓ Concetti di rischio, pericolo e Danno
 - ✓ Le attività di Prevenzione Protezione
 - ✓ Organizzazione della prevenzione aziendale: Sistema di Prevenzione d'Ateneo
 - ✓ Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali, con particolare riferimento alle Università
 - ✓ Organi di vigilanza, controllo e assistenza
 - ✓ Disposizione legislative in materia di sicurezza sul lavoro e disposizioni e regolamenti interni;
- MOD. B - Propedeutico e trasversale a tutte le attività (4h)
 - ✓ 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;
 - ✓ 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;

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

L'acquisizione e la catalogazione del materiale bibliografico (19 h)

Formatori: Silvia Bonfietti, Ilde Menis, Rita Vanin

- L'acquisizione di nuove risorse bibliografiche: tipologie, metodologie e strumenti (1 h)
- Introduzione al catalogo (2 h)
- La descrizione bibliografica e UNIMARC (4 h)
- Punti di accesso al catalogo (4 h)
- Introduzione all'indicizzazione semantica e Nuovo soggettario (3 h)
- La Classificazione Decimale Dewey (3 h)
- Schemi di collocazione della Biblioteca scientifica e tecnologica (1 h)
- Criteri per il riordino degli scaffali (1 h)

I servizi al pubblico della biblioteca (16 h)

Formatori: Caterina Colombo, Rita Vanin

- Organizzazione del servizio prestiti della Biblioteca scientifica e tecnologica (1 h)
- Le operazioni della circolazione dei documenti e il tesseramento degli utenti con il software Alma. (8 h)
- Il servizio di prestito intrateneo (1 h)
- Il servizio di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (6 h)

Aspetti comunicativi e relazionali per la gestione del rapporto con l'utente (6 h)

Formatore: Fulvia Vogric

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

Gli strumenti della ricerca bibliografica (13 h)

Formatori: Gianpaolo Bertetti, Ivana Borghello, Caterina Colombo, Annarosa Cominotto, Patrizia Di Lenardo, Cristina Fabbro, Marta Macedonio

- Discovery tool Primo (1 h)
- I periodici cartacei (1 h)
- I periodici elettronici (2 h)
- Le banche dati di area umanistica (2 h)

- Le banche dati di area scientifica (2 h)
- Le banche dati di area economica e giuridica (2 h)
- Le banche dati di area medica (2 h)
- Gli ebooks d'Ateneo (1 h)

Progettare e organizzare i corsi per gli utenti inesperti (1 h)

Formatore: Giuliana di Brazzà

- Il progetto di formazione dell'utenza dell'Area biblioteche (1 h)

Inglese per bibliotecari (6 h)

Formatore: Daniela Cattalini

- Comunicare in inglese con gli utenti della biblioteca (6 h)

41) Durata:

La durata della Formazione Specifica è di 72 ore. Gli incontri di formazione specifica avranno svolgimento entro il 90° giorno dall'inizio 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).

Udine, 27 novembre 2017

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