

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

1. *Ente proponente il progetto:*



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PALERMO

Indirizzo a cui far pervenire la domanda:

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

[pec@cert.unipa.it](mailto:pec@cert.unipa.it)

Ufficio Servizio Civile Nazionale dell'Ente

Tel. 091/238.93347 - 09123893345

e-mail: [serviziocivile@unipa.it](mailto:serviziocivile@unipa.it)

<https://www.unipa.it/strutture/serviziocivile/>

**Notizie aggiuntive per i candidati:**

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

Soltanto per gravi e giustificati motivi può essere differita la data fissata per i colloqui. In ogni caso, la domanda di rinvio va presentata al Servizio Civile Nazionale dell'Università di Palermo prima della data fissata per il colloquio. *Non saranno tenute in considerazione le domande pervenute successivamente.*

E' richiesto ai candidati, per quanto esplicitato alla successiva voce 22, almeno un diploma di scuola media superiore.

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

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

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

2. *Codice di accreditamento:*

NZ00648

3. *Albo e classe di iscrizione:*

Regione Sicilia

II

**CARATTERISTICHE PROGETTO**

4. *Titolo del progetto:*

**La biblioteca social: risorse, servizi e strumenti da apprendere e condividere in rete**

5. *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica:*

<b>Settore:</b> PATRIMONIO ARTISTICO E CULTURALE <b>Area d'intervento:</b> Cura e conservazione biblioteche <b>Codice:</b> D01
--

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

Le biblioteche dell'Università di Palermo offrono alla comunità accademica e al territorio risorse, servizi e strumenti utili alla circolazione della conoscenza e al soddisfacimento dei bisogni informativi, in relazione alle necessità di studio e di ricerca scientifica.

Il vasto patrimonio bibliografico, rappresentato da molteplici tipologie di documenti, sempre più fruibili in rete attraverso strumenti tecnologicamente avanzati, è reso disponibile attraverso il Portale delle biblioteche e promosso tramite i canali tradizionali.

L'uso frequente di internet e di dispositivi tecnologici, utilizzati dalla cosiddetta società dell'informazione per l'accesso a qualsiasi tipo di contenuto digitale, non garantisce tuttavia l'acquisizione di competenze utili per saper cercare, indentificare, selezionare e accedere consapevolmente alle risorse disponibili.

All'offerta sempre più diffusa di *ebooks*, *ejournal* e banche dati *online* in abbonamento deve essere affiancata un'attività di promozione attraverso gli strumenti *social* maggiormente diffusi, in modo da rivitalizzare il rapporto con i propri utenti attraverso l'utilizzo di linguaggi comuni e attuali.

Oggi più che mai il fenomeno della disintermediazione coinvolge i bibliotecari, professionisti dell'informazione e sensibili al cambiamento relativo alla diffusione e alla fruizione del sapere, i quali hanno un ruolo fondamentale e decisivo nell'individuazione di strategie di comunicazione e promozione delle risorse selezionate e offerte, tramite un'istruzione al loro uso all'interno dei canali *social*, ovvero gli spazi virtuali dove gli utenti si "incontrano" per acquisire e condividere informazioni.

Risulta fondamentale disseminare indicazioni sull'uso delle risorse all'interno del web 2.0 per aumentarne la diffusione e l'uso da parte di studenti, studiosi e cittadini.

Le risorse offerte dalle biblioteche dell'Università di Palermo sono attualmente diffuse attraverso strategie multidirezionali: assistenza al front-office, formazione dell'utenza in presenza, collaborazione con i docenti, utilizzo di strumenti di comunicazione offerti dalla rete. La pagina Facebook delle Biblioteche dell'Università di Palermo, attiva dal 2011, è uno degli strumenti del web 2.0 utilizzato per migliorare la relazione con gli utenti e favorire una comunicazione sempre più efficace e sincrona.

L'obiettivo principale del presente progetto è quello di utilizzare e avvalersi delle potenzialità dei canali *social*, utilizzati quotidianamente dagli utenti, per disseminare, attraverso post, tutorial, video e chat, notizie e informazioni sulle biblioteche, sul loro funzionamento e sul loro uso, così da rendere gli utenti sempre più competenti, consapevoli e autonomi nella ricerca, seppur affiancati dalla figura del bibliotecario.

Il progetto dal titolo **La biblioteca social: risorse, servizi e strumenti da apprendere e condividere in rete** intende proseguire e ampliare il lavoro portato avanti negli anni precedenti anche attraverso progetti di comunicazione e promozione delle biblioteche, nonché di formazione dell'utenza, elaborati e attuati dal Sistema bibliotecario di Ateneo: temi strategici che hanno portato nel tempo ad una maggiore visibilità delle biblioteche in linea con la missione istituzionale propria di ogni università.

Obiettivo principale del progetto vuole essere quello di coinvolgere i volontari, a fianco dei bibliotecari, anche nelle fasi di progettazione, realizzazione e promozione delle risorse all'interno dei canali social scelti per la diffusione delle informazioni.

Il progetto attribuisce grande importanza alla partecipazione e al coinvolgimento dei volontari, fruitori essi stessi degli strumenti del web 2.0, i quali potranno individuare e suggerire strategie efficaci per migliorare la comunicazione con gli utenti all'interno degli spazi virtuali.

L'ideazione del presente progetto tiene conto del supporto strategico fornito dai volontari e scaturisce dal successo delle precedenti esperienze realizzate sul tema della comunicazione e della promozione, assicurandone la continuità.

Grazie al contributo dei volontari in Servizio Civile Nazionale è stato possibile migliorare e potenziare i servizi offerti all'utenza, come evidenziano i dati raccolti attraverso i questionari somministrati agli utenti per la rilevazione del loro livello di soddisfazione.

Inoltre la relazione con i partner coinvolti nei progetti ha permesso ai volontari in SCN di confrontarsi con altre realtà bibliotecarie extra universitarie, enti, associazioni, istituzioni scolastiche con reciproco scambio di esperienze e conoscenze.

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

- coinvolgere i volontari in tutte le attività della biblioteca con speciale riguardo ai servizi richiesti dall'utenza al front-office
- incoraggiarli a partecipare attivamente all'attuazione della *mission* della biblioteca con proposte, suggerimenti, idee volti a migliorare il flusso di lavoro relativo all'erogazione dei servizi e al potenziamento di tutte le attività
- avvicinarli al mondo del lavoro e, nello specifico, permettergli di acquisire conoscenze e competenze professionali di ambito biblioteconomico
- favorire la loro crescita personale e professionale in termini di capacità relazionali con i colleghi e i diversi target di utenza
- offrire loro, attraverso la formazione e l'esperienza professionale in biblioteca, conoscenze e abilità tecniche utili per la loro crescita lavorativa
- renderli partecipi nelle azioni utili per la realizzazione dei progetti di promozione della conoscenza delle risorse delle biblioteche alle scuole del territorio
- coinvolgerli nella partecipazione dei progetti utili per migliorare la comunicazione con gli utenti attraverso i canali *social*

### **Indicatori**

È necessario monitorare e valutare i dati attraverso degli indicatori appropriati, attendibili, pratici e utili in modo da prendere le decisioni più opportune in base ai contesti analizzati.

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

Al fine di misurare la ricaduta della diffusione dei contenuti inseriti all'interno dei canali social delle biblioteche dell'Università di Palermo, si terrà conto dei seguenti **indicatori quantitativi**:

- prestiti
- prenotazioni online

- rinnovi online
- ILL attivi/passivi
- DD attivi/passivi
- ricerche su le banche dati online
- numero di download dei periodici online
- ricerche bibliografiche nel discovery tool
- prestito digitale di ebooks
- n. visualizzazioni e condivisione dei contenuti informativi
- percentuali di crescita dei *followers*

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

- affidabilità nei confronti dell'istituzione biblioteca
- fiducia/sicurezza relativamente ai servizi e prodotti forniti
- capacità di risposta rispetto ai bisogni espressi
- interazione tra bibliotecari e utenti attraverso i canali *social*

Gli indicatori **quantitativi** che verranno monitorati durante lo svolgimento del progetto 2017/2018 verranno confrontati con i dati riferiti all'anno 2016, di seguito riportati.

Anno	Prestiti	Prenotazioni online	Utilizzo del servizio di prenotazione	Rinnovi online
2016	105.866	50.468	47,70%	66.304

Anno	ILL attivi	ILL passivi	DD attivi	DD passivi
2016	42	516	3203	7606

Anno	Banche dati /ricerche	E-journals/ YTD	Discovery tool ricerche
2016	363.394	405.493	234.350

Gli indicatori **qualitativi** saranno monitorati attraverso:

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

#### **Destinatari e beneficiari**

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

#### **comunità studentesca**

- matricole
- studenti
- laureandi
- studenti Erasmus

**comunità scientifica**

- ricercatori
- docenti
- dottorandi
- visiting professors

Tale segmentazione dell'utenza richiede, da parte delle biblioteche, la proposta di offerta informativa personalizzata corrispondente a bisogni di studio e ricerca differenziati.

Gli studenti manifestano, nell'arco della loro carriera universitaria, differenti bisogni informativi: dalla necessità di orientamento in biblioteca per la matricola all'assistenza alla ricerca bibliografica per il tesista; docenti e ricercatori necessitano di risorse e strumenti specifici per la didattica e la ricerca.

Oltre all'utenza istituzionale, i beneficiari saranno anche:

- le aziende presenti nel territorio
- le scuole
- le associazioni e le istituzioni culturali
- le biblioteche del territorio
- i cittadini

Per completare la descrizione del contesto di riferimento in cui agirà il nuovo progetto di SCN, **La biblioteca social: risorse, servizi e strumenti da apprendere e condividere in rete**, si riportano i dati salienti atti a descriverne il contesto di riferimento e dell'utenza reale e potenziale servita dalle biblioteche.

**Piano dell'offerta formativa dell'Ateneo di Palermo (anno accademico 2017-18)**

- n. 83 corsi di laurea triennale
- n. 91 corsi di laurea magistrale
- n. 14 corsi di laurea magistrale a ciclo unico
- n. 35 Master e corsi di istruzione e formazione tecnica superiore (n. 11 master di I livello; n. 24 master di II livello); n. 4 Corsi di perfezionamento
- n. 83 scuole di specializzazione
- n. 20 dottorati di ricerca

**Numeri di studenti iscritti alle Lauree per l'anno accademico 2016-2017 (come da tabella sotto riportata)**

- n. 40.414 studenti iscritti ai CdS (di cui n. 292 stranieri)

<b>ANNO ACCADEMICO</b>	<b>TIPO LAUREA</b>	<b>ISCRITTI A.A. 2016/2017</b>	<b>di cui STRANIERI</b>
2016-2017	Laurea Magistrale Ciclo Unico (DM270)	12.354	30
	Laurea Specialistica	46	1
	Laurea Triennale	1.143	5
	Laurea Vecchio Ordinamento	48	0
	Laurea Magistrale (DM270)	5.323	66
	Laurea (DM270)	21.263	188

	Laurea a Ciclo Unico	237	2
	<b>TOTALE ATENEIO</b>	<b>40.414</b>	<b>292</b>

Fonte: Cruscotto CINECA (Anagrafe Nazionale Studenti)

### Numero di iscritti alle Scuole di Specializzazione per l'anno accademico 2015/2016

- n. 923 studenti iscritti alle Scuole di Specializzazione (di cui n. 6 stranieri)

<b>SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE a.a. 2015/16</b>				
	MASCHI	FEMMINE	di cui STRANIERI	
			maschi	femmine
TOTALE ATENEIO	402	521	1	5

Fonte: SIA

### Numero di iscritti ai Master di I livello per l'anno accademico 2015/2016

- n. 118 studenti iscritti ai corsi di Master di I livello (di cui n. 0 stranieri)

<b>MASTER UNIVERSITARI DI 1° LIVELLO</b>				
	MASCHI	FEMMINE	di cui STRANIERI	
			maschi	femmine
TOTALE ATENEIO	50	68	0	0

Fonte: SIA

### Numero di iscritti ai Master di II livello per l'anno accademico 2015/2016

- n. 176 studenti iscritti ai corsi di Master di I livello (di cui n. 1 straniero)

<b>MASTER UNIVERSITARI DI 2° LIVELLO</b>				
	MASCHI	FEMMINE	di cui STRANIERI	
			maschi	femmine
TOTALE ATENEIO	71	105	1	0

Fonte: SIA

### Numero studenti laureati ai CdS nell'anno solare 2016

<b>TIPO LAUREA</b>	<b>LAUREATI A.S 2016</b>
Laurea Magistrale Ciclo Unico (DM270)	1.374
Laurea Specialistica	20
Laurea Triennale	591
Laurea Vecchio Ordinamento	42
Laurea Magistrale (DM270)	2.019

Laurea (DM270)	3.384
Laurea a Ciclo Unico	113
<b>TOTALE ATENEIO</b>	<b>7.543</b>

**Fonte:** Cruscotto CINECA (Anagrafe Nazionale Studenti)

**Numero di diplomati alle Scuole di Specializzazione per l'anno solare 2016**

<b>SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE a.s. 2016</b>				
	MASCHI	FEMMINE	di cui STRANIERI	
			maschi	femmine
TOTALE ATENEIO	120	151	0	0

**Fonte:** U.O. Scuole di specializzazione mediche, sanitarie, legali e disattivate

**Numero di diplomati ai Master di I livello per l'anno solare 2016**

<b>MASTER DI I LIVELLO A.S. 2016</b>				
	MASCHI	FEMMINE	di cui STRANIERI	
			maschi	femmine
TOTALE ATENEIO	39	63	0	0

**Fonte:** U.O. Master e Corsi di perfezionamento

**Numero di diplomati ai Master di II livello per l'anno solare 2016**

<b>MASTER DI I LIVELLO A.S. 2016</b>				
	MASCHI	FEMMINE	di cui STRANIERI	
			maschi	femmine
TOTALE ATENEIO	57	127	0	0

**Fonte:** U.O. Master e Corsi di perfezionamento

**Personale dell'Università di Palermo nell'a.s. 2016 (dall'1/1/2016 al 31/12/2016) distribuito secondo la seguente tabella:**

<b>Personale UNIPA a.s. 2016</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>Totale</b>
PTA tempo indeterminato	N personale TA tempo indeterminato	1670*
PTA tempo determinato	N personale TA tempo determinato	7
Collaboratori linguistici (CEL)	N collaboratori linguistici (CEL)	30
Docenti	N docenti	942
Ricercatori TD	N ricercatori a tempo determinato	103
Ricercatori TI	N ricercatori a tempo indeterminato	592
Assegnisti di ricerca	N assegnisti di ricerca	199
Dottorandi	N dottorandi	661

TOTALE	4204
<b>Fonte: CSA</b>	
* di cui n. 145 personale TAB (n. 121 di area biblioteche aria e n. 24 di altra area ma in servizio presso le biblioteche)	

### 7. Obiettivi del progetto:

Gli obiettivi del progetto sono:

- migliorare la conoscenza da parte degli utenti di risorse, servizi e strumenti offerti dalle biblioteche accademiche
- promuovere l'uso della biblioteca attraverso attività che coinvolgano gli alunni delle scuole del territorio, attraverso i progetti già avviati dal Sistema bibliotecario di Ateneo
- promuovere e diffondere l'uso delle risorse e degli strumenti offerti attraverso:
  - il *reference* di base e strutturato
  - l'attivazione di incontri informativi sul funzionamento degli strumenti offerti dalle biblioteche destinati a diverse fasce di utenti
  - l'uso dei canali *social*
- rafforzare l'identità del sistema bibliotecario attraverso azioni di trasparenza e visibilità
- migliorare la fidelizzazione degli utenti nei confronti delle biblioteche attraverso azioni di avvicinamento dell'utente all'ambiente della biblioteca: attività promozionali di lettura rivolte agli utenti

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

<b>Obiettivi qualitativi e quantitativi del progetto di SCN</b>	<b>Azioni</b>	<b>Indicatori</b>
1. Individuazione dei target di utenza e analisi dei bisogni informativi	<p>Analisi e studio target di utenza /confronto con i dati pregressi</p> <p>Individuazione dei nuovi bisogni informativi espressi</p> <p>Progettazione di nuove metodologie di diffusione delle informazioni</p> <p>Intercettazione dell'utenza in rete e diffusione dei contenuti informativi</p>	<p>Incremento n. utenti</p> <p>Incremento soddisfazione utenti attraverso dei questionari di gradimento per rilevare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• affidabilità nei confronti dell'istituzione biblioteca</li> <li>• fiducia/sicurezza relativamente ai servizi e prodotti forniti</li> <li>• capacità di risposta rispetto ai bisogni espressi</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>● interazione tra bibliotecari e utenti</li> </ul>
2. Progettazione, realizzazione e implementazione e di contenuti informativi sui canali social istituzionali delle biblioteche UniPa	<p>Individuazione dei canali <i>social</i> da potenziare o attivare</p> <p>Scelta dei contenuti da inserire, tenendo conto dei bisogni informativi degli utenti</p> <p>Realizzazione dei prodotti informativi e aggiornamento di quelli già esistenti</p> <p>Caricamento e pubblicazione dei contenuti creati o revisionati all'interno dei canali <i>social</i>, sotto forma di videotutorial, post, immagini, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● n. canali <i>social</i> attivati</li> <li>● n. contenuti selezionati</li> <li>● n. contenuti realizzati e/o migliorati</li> <li>● n. contenuti inseriti nei canali <i>social</i></li> </ul>
3. Formazione degli utenti all'uso di risorse, servizi e strumenti	<p>Diffusione dei servizi e delle risorse offerte, sia attraverso i canali tradizionali, che <i>social</i></p> <p>Realizzazione di incontri informativi destinati all'utenza sull'uso dei servizi e delle risorse offerte dalle biblioteche</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● n. incontri formativi</li> </ul>
4. Conoscenza e analisi dell'uso di servizi e risorse attraverso modalità di auto-apprendimento	Monitoraggio e valutazione dell'uso dei servizi da parte dell'utenza	<p>n. dei servizi utilizzati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● prestiti</li> <li>● prenotazioni online</li> <li>● rinnovi online</li> <li>● ILL attivi/passivi</li> <li>● DD attivi/passivi</li> <li>● prestito digitale di ebooks</li> <li>● n. visualizzazioni e condivisione dei contenuti informativi</li> <li>● percentuali di crescita dei followers</li> </ul> <p>n. delle risorse utilizzate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ricerche sulle banche dati online</li> <li>● numero di download dei periodici online</li> <li>● ricerche bibliografiche nel discovery tool</li> </ul> <p>Incremento della soddisfazione degli utenti attraverso la rilevazione di:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>● fiducia/sicurezza relativamente ai servizi e prodotti forniti</li> <li>● capacità di risposta rispetto ai bisogni espressi</li> </ul>
5. Comunicare e promuovere le biblioteche all'utenza istituzionale e potenziale	<p>Organizzazione e partecipazione ad eventi promozionali istituzionali</p> <p>Organizzazione e partecipazione ad eventi promozionali esterni</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● n. di eventi realizzati con le scuole</li> <li>● n. di interventi promozionali sui canali social e in rete</li> </ul>
<p>Il progetto prevede che l'attuazione delle attività di formazione e promozione proposte apporti un miglioramento rispetto ai dati rilevati nel biennio accademico precedente.</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:*

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

##### **Obiettivo 1. Individuazione dei target di utenza e analisi dei bisogni informativi**

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

1. Analisi e studio target di utenza /confronto con i dati pregressi
  - predisposizione di una griglia per rilevare i dati
  - raccolta e analisi dati
  - studio diversi target di utenza in base all'età e ai bisogni informativi
2. Individuazione dei nuovi bisogni informativi espressi
  - analisi delle richieste e delle criticità espresse dagli utenti in relazione all'accesso a contenuti e risorse
3. Progettazione di nuove metodologie di diffusione delle informazioni
  - individuazione di linguaggi e tecniche
  - realizzazione di una proposta attuativa
4. Intercettazione dell'utenza in rete e diffusione dei contenuti informativi
  - analisi della presenza di target di utenza delle biblioteche UniPa all'interno dei canali *social* (gruppi, pagine, associazioni...)

##### **Obiettivo 2. Progettazione, realizzazione e implementazione di contenuti informativi sui canali *social* istituzionali delle biblioteche UniPa**

1. Individuazione dei canali *social* da potenziare o attivare
  - censimento canali *social* più attivi
  - scelta di quelli da potenziare o attivare
2. Scelta dei contenuti da inserire, tenendo conto dei bisogni informativi degli utenti
  - lista di risorse, servizi e strumenti che si intende diffondere all'interno dei canali *social*
  - definizione di un numero di contenuti da diffondere nei *social*
  - scelta dei contenuti
3. Realizzazione dei prodotti informativi e aggiornamento di quelli già esistenti
  - progettazione dei contenuti da creare o aggiornare
  - scelta delle informazioni da inserire in ogni contenuto
  - elaborazione proposta modello comunicativo da utilizzare

- realizzazione e aggiornamento dei contenuti
- 4. Caricamento e pubblicazione dei contenuti creati o revisionati all'interno dei canali *social*, sotto forma di videotutorial, post, immagini, etc.
  - inserimento dei contenuti all'interno dei canali *social*
  - diffusione degli stessi

### **Obiettivo 3. Formazione degli utenti all'uso di risorse, servizi e strumenti**

1. diffusione dei servizi e delle risorse offerti, sia attraverso i canali tradizionali, che *social*
  - orientamento e informazione agli utenti al front-office e online attraverso gli strumenti disponibili quali chat e canali *social*, distribuzione materiale informativo disponibili
2. progettazione e realizzazione di incontri informativi destinati all'utenza sull'uso dei servizi e delle risorse offerte dalle biblioteche

### **Obiettivo 4. Conoscenza e analisi dell'uso di servizi e risorse attraverso modalità di auto-apprendimento**

1. monitoraggio e valutazione dell'uso dei servizi da parte dell'utenza
  - rilevazione di dati statistici inerenti l'uso dei servizi
  - proposte di miglioramento sulla base delle eventuali criticità rilevate

### **Obiettivo 5. Comunicare e promuovere le biblioteche all'utenza istituzionale e potenziale**

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

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

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

Le attività previste per la realizzazione dell'azione 5.1 dell'obiettivo 5 sono:

1. Organizzazione logistica degli eventi
  1. Organizzazione logistica degli eventi
  2. Promozione degli eventi
  3. Supporto nella conduzione della giornate informative
1. Organizzazione logistica degli eventi:
  - individuazione e richiesta dell'aula/e in funzione del tipo di intervento da proporre o della sede presso la quale organizzare l'evento fra i partners aderenti al progetto (personale SBA, bibliotecari + supporto dei volontari)
  - progettazione di materiale pubblicitario ed informativo (bibliotecari SBA + volontari + Settore Relazione con i media, web e sociale e Centro stampa UniPa)
  - contatti con gli enti partners (supporto dei volontari)
  - supporto dei volontari nello spostamento di attrezzature specifiche necessarie allo svolgimento delle attività (proiettore, materiali informativi) e al loro allestimento in sito
2. Promozione degli eventi

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

### 3. Supporto nella conduzione delle giornate informative attraverso la partecipazione attiva dei volontari

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

## 2. Organizzazione e partecipazione ad eventi promozionali esterni

Partecipazione ad eventi promozionali esterni in collaborazione con i partners.

Tale azione mira a coinvolgere l'AIB (Associazione Italiana Biblioteche), partner del progetto, con l'organizzazione di un seminario sulla professione bibliotecaria e sul digital reference, sulle reti nazionali e internazionali di servizi bibliotecari, sulle competenze professionali necessarie per gestire il rapporto col pubblico attraverso le opportunità offerte dai social media e dagli applicativi in rete.

Le attività previste per la realizzazione dell'azione 5.2 dell'obiettivo 5 sono:

1. organizzazione logistica dell'evento
2. promozione dell'evento
3. supporto nella conduzione del seminario

#### 1. Organizzazione logistica degli eventi:

- individuazione del luogo per la realizzazione dell'evento (bibliotecari + supporto dei volontari)
- progettazione di materiale pubblicitario ed informativo (bibliotecari SBA + volontari + Settore Relazione con i media, web e sociale e Centro stampa UniPa)
- supporto dei volontari nello spostamento di attrezzature specifiche necessarie allo svolgimento delle attività (proiettore, materiali informativi) e al loro allestimento in sito

#### 2. Promozione dell'evento

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

#### 3. Supporto nella conduzione del seminario attraverso la partecipazione attiva dei volontari

- accoglienza dei partecipanti al seminario
- distribuzione del materiale informativo

### Azioni e/o attività trasversali

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

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

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

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

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

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

partecipazione alle attività di promozione e sensibilizzazione al servizio civile nazionale di cui al successivo box 17.

In riferimento al box 15, si fa presente che nel progetto è previsto che i volontari prestino servizio anche in orari pomeridiani e in giorni festivi e, trattandosi di un progetto di rete che coinvolge diverse sedi di attuazione, che sono previsti spostamenti in altre sedi per momenti di scambio, organizzazione di visite guidate e ed eventi pubblici e formazione specifica e generale. Occasionalmente, è prevista la presenza dei volontari anche durante le ore notturne, per lo svolgimento di eventi specifici.

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

Le attività sopra descritte sono realizzate nelle singole sedi di attuazione e nei punti di servizio ad essi afferenti da personale strutturato presente nella pianta organica delle biblioteche dell'Ateneo, responsabili di biblioteca e loro delegati, personale TA (tecnico amministrativo) in servizio presso le biblioteche.

Saranno coinvolti in fase progettuale anche i docenti interessati alla partecipazione delle loro classi alle attività formative proposte. Il lavoro coordinato e l'interazione continua tra il personale sopra indicato, i docenti coinvolti e i volontari permette la realizzazione complessiva delle attività descritte nel precedente punto 8.1.

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

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

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

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

<b>Obiettivi qualitativi e quantitativi del progetto di SCN</b>	<b>Azioni</b>	<b>Ruolo del volontario nell'attività</b>
1. Individuazione dei target di utenza e analisi dei bisogni informativi	<p>Analisi e studio target di utenza /confronto con i dati pregressi</p> <p>Individuazione dei nuovi bisogni informativi espressi</p> <p>Progettazione di nuove metodologie di diffusione delle informazioni</p> <p>Intercettazione dell'utenza in rete e diffusione dei contenuti informativi</p>	<p>I volontari parteciperanno alle singole azioni così come di seguito indicato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● daranno il loro contributo all'ideazione della offerta formativa differenziata per tipologie di utenti</li> <li>● daranno il loro contributo nella somministrazione di questionari di gradimento</li> <li>● intercetteranno l'utenza al front-office raccogliendo i feedback espressi</li> <li>● selezioneranno e diffonderanno il materiale informativo</li> </ul>
2. Progettazione, realizzazione e implementazione di contenuti informativi sui canali social istituzionali delle biblioteche UniPa	<p>Individuazione dei canali social da potenziare o attivare</p> <p>Scelta dei contenuti da inserire, tenendo conto dei bisogni informativi degli utenti</p> <p>Realizzazione dei prodotti informativi e aggiornamento di quelli già esistenti</p> <p>Caricamento e pubblicazione dei contenuti creati o revisionati all'interno dei canali social, sotto forma di videotutorial, post, immagini, etc.</p>	<p>I volontari supporteranno i bibliotecari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● aggiornando e verificando le condizioni delle pagine social a partire dall'ultimo censimento condotto</li> <li>● suggerendo i contenuti da inserire all'interno dei canali social, sulla base dei bisogni informativi espressi dall'utenza</li> <li>● affiancando il personale nelle fasi di realizzazione di contenuti informativi</li> <li>● supportando nell'attività di caricamento e pubblicazione dei contenuti all'interno delle singole piattaforme</li> </ul>
3. Formazione degli utenti all'uso di risorse, servizi e strumenti	<p>Diffusione dei servizi e delle risorse offerti, sia attraverso i canali tradizionali, che <i>social</i></p> <p>Progettazione e realizzazione di incontri informativi destinati all'utenza sull'uso dei servizi e delle risorse offerte dalle biblioteche</p>	<p>I volontari supporteranno i bibliotecari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● nelle fasi di orientamento e informazione agli utenti al front-office e online attraverso gli strumenti disponibili quali chat e canali <i>social</i>, distribuzione materiale informativo disponibili</li> <li>● nell'organizzazione degli eventi formativi</li> </ul>
4. Conoscenza e analisi dell'uso di servizi e	Monitoraggio e valutazione dell'uso dei servizi da parte dell'utenza	I volontari supporteranno i bibliotecari nell'organizzazione degli eventi:

risorse attraverso modalità di auto-apprendimento		<ul style="list-style-type: none"> <li>• partecipazione nella conduzione delle attività</li> <li>• diffusione del materiale informativo</li> <li>• rilevazione di dati statistici inerenti l'uso dei servizi promossi sul Portale e sui canali <i>social</i></li> <li>• proposte di miglioramento sulla base delle eventuali criticità rilevate</li> </ul>
5. Comunicazione e promozione delle biblioteche all'utenza istituzionale e potenziale	<p>Organizzazione e partecipazione ad eventi promozionali istituzionali</p> <p>Organizzazione e partecipazione ad eventi promozionali esterni</p>	<p>Supporto ai bibliotecari nell'organizzazione degli eventi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• contatti con gli enti partners</li> <li>• allestimento necessario allo svolgimento delle attività</li> <li>• promozione eventi</li> <li>• accoglienza e registrazione degli utenti/partecipanti</li> <li>• distribuzione del materiale informativo</li> </ul>

Per riassumere lo sviluppo temporale delle azioni sopra descritte, riportiamo la seguente tabella:

<i>mesi</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>Piani di attuazione</b>												
<b><i>1. Individuazione dei target di utenza e analisi dei bisogni informativi</i></b>												
Analisi e studio target di utenza /confronto con i dati pregressi	x	x										
Individuazione dei nuovi bisogni informativi espressi		x	x									
Progettazione di nuove metodologie di diffusione delle informazioni			x	x	x							
Intercettazione dell'utenza in rete e diffusione dei contenuti informativi					x	x						
<b><i>2. Progettazione, realizzazione e implementazione di contenuti informativi sui canali social istituzionali delle biblioteche UniPa</i></b>												
Individuazione dei canali social da potenziare o attivare	x	x										
Scelta dei contenuti da inserire, tenendo conto dei bisogni informativi degli utenti		x	x									

Realizzazione dei prodotti informativi e aggiornamento di quelli già esistenti			X	X	X								
Caricamento e pubblicazione dei contenuti creati o revisionati all'interno dei canali social, sotto forma di videotutorial, post, immagini, etc.					X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>3. Formazione degli utenti all'uso di risorse, servizi e strumenti</b>													
Diffusione dei servizi e delle risorse offerti, sia attraverso i canali tradizionali, che <i>social</i>					X	X	X	X	X	X	X	X	X
Progettazione e realizzazione di incontri informativi destinati all'utenza sull'uso dei servizi e delle risorse offerte dalle biblioteche							X	X	X	X	X	X	X
<b>4. Conoscenza e analisi dell'uso di servizi e risorse attraverso modalità di auto-apprendimento</b>													
Monitoraggio e valutazione dell'uso dei servizi da parte dell'utenza										X	X	X	X
<b>5. Comunicazione e promozione delle biblioteche all'utenza istituzionale e potenziale</b>													
Organizzazione e partecipazione ad eventi promozionali istituzionali	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Organizzazione e partecipazione ad eventi promozionali esterni	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

9. Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

34

10. Numero posti con vitto e alloggio: 0

11. Numero posti senza vitto e alloggio:

34

12. Numero posti con solo vitto: 0

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

1400

14. Giorni di servizio a settimana dei volontari:

5

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

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



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

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

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

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

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

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

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

N.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	Università di Palermo 16	Palermo (Bibl.Int. disc. umanistiche. I Sezione)	Viale delle Scienze, Ed. 12, piano terra	17037	3	Denaro Massimo			La Rocca Santa		
2	Università di Palermo 14	Palermo (Bibl.Int. disc. umanistiche II)	Viale delle Scienze, Ed. 12, piano terra C	17039	3	Tardo Valeria			La Rocca Santa		
3	Università di Palermo 17	Palermo (Bibl. Architettura)	Viale delle Scienze, Ed. 14, piano 2	17041	2	Santagati Filippo			La Rocca Santa		
4	Università di Palermo 13	Palermo (Bibl. di scienze politiche e sociali)	Via Antonio Ugo Amico 4, piano terra	17034	2	Buzzotta Marianna			La Rocca Santa		
5	Università di Palermo 22	Palermo (Bibl. di Ingegneria)	Viale delle Scienze, Ed. 7, piano terra	17048	2	Mulè Germana			La Rocca Santa		
6	Università di Palermo 61	Palermo (Bibl. scienze giuridiche e dello sport)	Via Maqueda 172, piano terra	119477	2	Di Grigoli Rosalia			La Rocca Santa		
7	Università di Palermo	Palermo	Viale delle Scienze,	119428	1	Galioto Marina			La Rocca Santa		

	49	Bibl. Psicologia	Ed. 15, piano terra								
8	Università di Palermo 97	Palermo Biblioteca di fisica e chimica	via Archirafi 36, piano 1	119765	1	Badalamenti Giorgio			La Rocca Santa		
9	Università di Palermo 71	Palermo (Biblioteca di Scienze chimico-farmaceutiche. Sezione chimica)	viale delle scienze Ed. 17, piano 2	119525	1	Di Fede Giovanni			La Rocca Santa		
10	Università di Palermo 20	Palermo (Biblioteca di Scienze Agroforestali)	Viale delle scienze Ed. 4, piano 1	17046	2	Badalamenti Girolamo			La Rocca Santa		
11	Università di Palermo 45	Palermo (Biblioteca di energia, ingegneria dell'informazione e modelli matematici)	Viale delle Scienze Ed. 9, piano 2	119400	1	Fiori Giovanni			La Rocca Santa		
12	Università di Palermo 46	Palermo (Bibl. di scienze per la promozione della salute e materno infantile)	Via del Vespro 133, piano 1	119410	1	Zappulla Sonia			La Rocca Santa		
13	Università di Palermo 10	Palermo (Biblioteca policentrica di Medicina e chirurgia)	Via del Vespro 129, palazzina 15, piano terra	17029	2	Loffredo Alessandra			La Rocca Santa		

14	Università di Palermo 68	Palermo (Biblioteca biomedica di medicina interna e specialistica)	Piazza delle Cliniche 2, piano terra	119509	1	Carta Rosaria			La Rocca Santa		
15	Università di Palermo 56	Palermo (Bibl. Int.disc. umanistiche. I Sezione)	Corpo aggiunto C, scala C, piano terra	119453	1	Panzica Ferdinando			La Rocca Santa		
16	Università di Palermo 21	Palermo (Biblioteca di ingegneria chimica, gestionale, informatica, meccanica)	Viale delle Scienze Ed. 6, piano 2	17047	1	Mangiaracina Gloria			La Rocca Santa		
17	Università di Palermo 106	Palermo (Sistema Bibliotecario di Ateneo)	Piazza S. Antonino 1 piano 2	138551	1	Lopes Giovanna			La Rocca Santa		
18	Università di Palermo 05	Palermo (Biblioteca di scienze della terra e del mare)	Via Archirafi 22 piano terra	17024	1	Inguì Maria Rita			La Rocca Santa		
19	Università di Palermo 69	Palermo (Biblioteca di matematica e informatica)	Via Archirafi 34, piano 2	119511	1	Mocera Arianna			La Rocca Santa		
20	Università di Palermo 19	Palermo (Biblioteca di scienze economiche, aziendali e statistiche)	Viale delle Scienze Ed. 13, piano terra	17043	2	Capodici Paolo			La Rocca Santa		

21	Università di Palermo 74	Palermo (Biblioteca di ingegneria civile, ambientale, aerospaziale, dei materiali)	Viale delle Scienze Ed. 8, piano terra	119542	1	Cinà Maria Rita				La Rocca Santa		
22	Università di Palermo 64	Palermo Biblioteca di scienze giuridiche e dello sport	Piazza Bologni, Emeroteca, piano terra	119499	1	Parito Marcella				La Rocca Santa		
23	Università di Palermo 59	Palermo Biblioteca di scienze giuridiche e dello sport Sezione IURA sub PUBBLICO	Via Maqueda 172, primo atrio, piano 2	119473	1	Oliveri Rita				La Rocca Santa		

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

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

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

- le associazioni studentesche universitarie, presenti nell'Ateneo
- le sedi universitarie (scuole, dipartimenti, strutture).

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

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

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

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

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

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

Inoltre, l'azione informativa del SCN, intesa quale attività continuativa da parte dell'Università, si esplica in 3 fasi:

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

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

Verrà anche fatto circolare materiale informativo presso tutti i centri interessati, con particolare attenzione agli sportelli informativi dell'ateneo, nonché sul blog ufficiale dell'Ateneo (<http://www.younipa.it>).

Inoltre, nell'ambito della programmazione e delle attività di formazione e informazione del SCN della Regione Sicilia, si prevede la partecipazione dei volontari alle attività promosse dalla Regione, oltre al supporto alle azioni di rappresentanza e partecipazione attiva dei giovani.

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

**a) Reclutamento.** Al fine di garantire visibilità al bando SCN e ai progetti presentati dall'Ente e la massima trasparenza alle procedure di selezione, l'Ente pubblicherà nell'home page del proprio sito web in maniera chiara e facilmente raggiungibile, appositi link che rimanderanno ai testi completi di progetto, così come depositati in fase di progettazione, oltre a pubblicizzare attraverso apposito abstract le procedure di selezione e di attribuzione dei punteggi ai candidati.

L'Ufficio Servizio Civile dell'Ente garantirà durante il periodo del bando almeno 10 ore settimanali di apertura al pubblico per garantire l'assistenza necessaria ai candidati per la compilazione delle domande e la risoluzione di eventuali dubbi.

Dopo un primo contatto, le attività di avvicinamento prevedono l'instaurarsi di una relazione diretta tra l'Ente e i giovani interessati allo specifico progetto: i responsabili invitano il giovane presso le proprie sedi d'attuazione avviando un percorso di reciproca conoscenza, nel rispetto dei tempi previsti dai bandi di SCN.

In questa fase l'Ente orienta il giovane a compiere una scelta coerente con le proprie risorse e i propri futuri progetti di vita.

Verranno attivate iniziative di promozione e sensibilizzazione del servizio civile sia attraverso i COT, centri per l'orientamento Universitario, sia nelle sedi di attuazione dei progetti SCN a bando, sia tramite comunicati stampa e locandine. Inoltre, copia del bando e dei progetti sarà messa a disposizione dei candidati presso il nostro Settore Servizio Civile e nell'Albo d'Ateneo, per garantire anche a chi ha difficoltà ad accedere ad internet le informazioni necessarie allo svolgimento del colloquio di SCN.

L'attività di promozione e di sensibilizzazione potrà essere esperita mediante partecipazione diretta dei volontari, secondo quanto descritto dal progetto di SCN nel quale prestano servizio, grazie alle conoscenze acquisite durante la formazione generale.

Le date e gli orari di convocazione e la località di svolgimento dei colloqui saranno rese note ai candidati mediante comunicazione presente sul nostro sito internet e tramite affissione negli uffici del nostro Settore Servizio Civile e presso l'Albo d'Ateneo, come specificato nel testo di progetto.

**Selezione.** La selezione dei candidati avverrà per colloquio e valutazione dei titoli. L'idoneità è riconosciuta solo a coloro che supereranno i 36/60 al colloquio. Solo per i candidati che supereranno l'idoneità al colloquio è prevista l'attribuzione dei punteggi relativi ai titoli.

Il candidato che non si presenterà nel giorno e nell'ora stabilita per il colloquio, verrà escluso dalle selezioni. In caso di cause di forza maggiore, che impediscono al candidato di presentarsi nella data e nell'ora stabilita per il colloquio, nei limiti previsti dalla calendarizzazione delle selezioni, il candidato potrà richiedere spostamento della data di selezione, presentandone richiesta scritta al nostro Settore Servizio Civile almeno dodici ore prima della data e dell'ora prevista per il colloquio, documentando opportunamente le cause ostative che impediscono al candidato di presentarsi al colloquio.

Al termine delle procedure selettive, l'Ente affiggerà le graduatorie finali e gli elenchi degli esclusi e non idonei sul proprio sito, negli uffici del nostro Settore SC e presso l'Albo d'Ateneo.

**b) Strumenti e tecniche utilizzati:**

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

**Selezione.** Si considera propedeutica alla fase di selezione l'avvenuta lettura del testo del progetto prescelto, come da dichiarazione del candidato all'allegato 3 alla domanda di partecipazione al bando. Il **colloquio** si articolerà sulla conoscenza del progetto, su elementi di base della materia specifica oggetto dei singoli progetti, e sulla conoscenza delle principali normative in materia di Servizio Civile. Per la valutazione del colloquio, ci si avvarrà della scheda di cui all'allegato 1 del presente Mod. S/REC/SEL, con valutazione mediante numeri positivi interi.

Il punteggio minimo necessario per conseguire l'idoneità al servizio civile mediante il colloquio di selezione è di 36/60. Al termine delle procedure di selezione l'ente redigerà un apposito verbale di selezione, in cui riporterà gli esiti complessivi delle selezioni SCN.

Nella **valutazione dei titoli** si valuteranno le esperienze documentate e dichiarate nell'allegato 3 e i titoli di studio posseduti. Si darà maggior punteggio alle esperienze pregresse del candidato rispetto ai titoli in possesso, al fine di ponderare il titolo di studio ed eventuali ulteriori titoli nella valutazione del candidato, e garantire anche a chi ha avuto minori opportunità formative di accedere al SCN. Tuttavia, per la specificità dei progetti presentati dall'Università di Palermo è richiesto almeno un diploma di scuola media superiore.

Il totale del punteggio attribuibile alla sezione *Titoli di studio* è di max 10 punti. Il totale del punteggio attribuibile alle *esperienze aggiuntive* riportate nell'allegato 3 è di max 30 punti. Le esperienze dichiarate dal candidato nell'allegato 3 saranno valutate solo se documentate e certificate dagli enti in cui tali esperienze sono state svolte, e se è riportata la durata di svolgimento delle stesse e il settore di intervento di impiego del candidato. Per l'attribuzione dei punteggi relativi ai titoli e alle esperienze aggiuntive ci si avvarrà di apposito cluster nel file punteggi distinto per ogni singolo progetto, per collegarli alle specificità del progetto.

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

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

**d) Criteri di selezione**

**Colloquio**

Il punteggio minimo necessario per la dichiarazione dell'idoneità al servizio civile è di 36 punti su 60 attribuibili al colloquio.

Il candidato che non ha letto il progetto viene escluso dalla selezione e il colloquio viene interrotto in assenza del prerequisite necessario ad accedere alla selezione.

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

ARGOMENTO		PUNTEGGIO MAX 60 PUNTI
1	Conoscenza del Servizio civile e delle principali normative in materia. Condivisione dei valori, delle finalità e degli scopi del SCN.	<b>Da 0 a 10 punti</b>



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

### **Titoli di studio**

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

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

Laurea specialistica	<b>10 punti</b>
Laurea di primo livello (triennale)	<b>9 punti</b>
Diploma	<b>8 punti</b>

### **Esperienze aggiuntive**

Saranno valutate esclusivamente esperienze nei settori e nelle aree di intervento previsti dal Prontuario progetti del 03/08/2006 e successive modifiche e integrazioni.

Le esperienze dichiarate dal candidato nell'allegato 3 saranno valutate solo se documentate e certificate in maniera chiara dagli enti in cui tali esperienze sono state svolte, su apposita carta intestata, e se è riportata la durata di svolgimento delle stesse e il settore di intervento di impiego del candidato.

Viene assegnato un punteggio fisso per le tipologie di esperienze sottoelencate.

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

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

Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso l'ente che lo realizza. Tali esperienze dovranno essere specificate nell'allegato 3 e comunque dovranno avere una durata superiore a due mesi complessivi o ad un totale di minimo 150 ore .

Il punteggio massimo ottenibile è **15 punti**

Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso enti diversi da quello che lo realizza. Tali esperienze dovranno essere specificate nell'allegato 3 e comunque dovranno avere una durata superiore a due mesi complessivi o ad un totale di minimo 150 ore.

Il punteggio massimo ottenibile è **10 punti**

Aver avuto precedenti esperienze in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto. Tali esperienze dovranno essere specificate nell'allegato 3 e comunque dovranno avere una durata superiore a due mesi complessivi o ad un totale di minimo 150 ore.

Il punteggio massimo ottenibile è **5 punti**

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

Il punteggio minimo necessario ottenibile tramite il colloquio per la dichiarazione di idoneo al servizio civile nazionale è di 36 punti su 60 totali.

Non vengono conteggiati i punteggi di titoli ed esperienze per i candidati che non abbiano raggiunto detto punteggio minimo nella fase del colloquio.

Il punteggio totale è pari a 100.

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

NO

In proprio

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

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

La principale finalità operativa del monitoraggio, pur mantenendo esplicitamente la caratteristica di "rilevazione periodica dell'andamento delle attività previste dal progetto", sarà infatti quella di creare una trama di informazioni che, messe in relazione tra loro ed opportunamente restituite ai diversi attori, permettano di dare senso alle esperienze maturate ed alle attività realizzate, non in maniera estemporanea ed autoreferenziale, ma all'interno di un ineludibile costante confronto con le finalità istituzionali di ogni progetto: una verifica costante del progetto, quindi, ma arricchita da una interrogazione sul senso e sulla qualità della partecipazione esperiti dai diversi attori.

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

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

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

a) Avvio del progetto ed accoglienza dei volontari.

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

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

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

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

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

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

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

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

Laddove i dati emersi dalle rilevazioni di cui ai punti a.4 e a.5 dovessero delineare o una situazione problematica (indicatori non positivi fra i volontari o fra gli Olp, oppure eccessivi scarti fra le auto e le etero percezioni), o comunque richiedente un momento di confronto assistito, verrà realizzato durante il secondo mese:

a.6) un intervento di facilitazione mediante discussione di gruppo fra i soggetti coinvolti.

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

b) Primo monitoraggio in itinere delle attività.

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

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

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

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

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

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

#### c) Secondo monitoraggio in itinere delle attività.

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

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

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

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

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

#### d) Terzo monitoraggio a conclusione del progetto.

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

d.1) presso i volontari la percezione del grado di congruenza fra attività realizzate e progetto (comprendente un breve report delle attività realizzate), e, rispetto alla propria esperienza nel complesso, la percezione di qualità, il grado di congruenza percepito fra aspettative rispetto al progetto e attività realizzate, il grado di soddisfazione, le rappresentazioni valoriali del servizio civile, nonché eventuali suggerimenti e riflessioni libere sulla esperienza;

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

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

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

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

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

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

- Per le analisi descrittive

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

- Per le analisi inferenziali

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

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

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

NO

In proprio

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

**I candidati dovranno attenersi meticolosamente alle indicazioni che verranno riportate all'URL <https://www.unipa.it/strutture/serviziocivile/>**

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

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

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

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

- Area di intervento

- Conoscenza di una o più lingue straniere

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

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

I candidati dovranno possedere una buona conoscenza del progetto.

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

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

**AIB (Associazione italiana biblioteche– Sezione Sicilia) C.F 02903570584 e P.I. IT 01132481001.**

Parteciperà, condividendo gli obiettivi specifici del progetto, alla organizzazione e realizzazione di un seminario sulla professione bibliotecaria e sul digital reference, sulle reti nazionali e internazionali di servizi bibliotecari, sulle competenze professionali necessarie per gestire il rapporto col pubblico attraverso le opportunità offerte dai social media e dagli applicativi in rete, in collaborazione con i bibliotecari dell'Università di Palermo, e con il supporto dei volontari in SCN.

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

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

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

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

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

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26. *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Il Senato Accademico dell'Università degli Studi di Palermo, con il provvedimento n. 18 del 18/04/05 ha deliberato il riconoscimento di crediti formativi e successivamente, con delibera n. 2 del 16.10.2006 ha riconosciuto crediti formativi per i tirocini a tutti gli studenti che svolgono il servizio civile nazionale, indipendentemente dallo specifico progetto o Ente: Per i giovani in servizio civile nazionale assegnati ai progetti presentati dall'Università degli Studi di Palermo, ente accreditato all'albo regionale del Servizio Civile Nazionale, il Senato Accademico, con provvedimento n. 30 del 16 giugno 2015, ha deliberato che i giovani che partecipano progetti presentati dall'Ateneo, ente accreditato all'albo regionale del Servizio Civile, e che hanno svolto l'intero periodo di servizio, su richiesta ai propri Consigli di Corso di Studi otterranno il riconoscimento di **crediti formativi** e di tirocini formativi e di orientamento fino ad un massimo di 9 crediti formativi relativamente alla lettera a) e d) dell'art. 10, comma 5 del D.M. 270/04, tenendo conto di quanto disposto all'art. 11, comma 6 del vigente "Regolamento didattico di Ateneo" (emanato con D.R. n.3972 dell'11/11/2014).

27. *Eventuali tirocini riconosciuti:*

Il Senato Accademico dell'Università di Palermo, con provvedimento n. 30 del 16 giugno 2015, ha deliberato che i giovani che partecipano progetti presentati dall'Ateneo, ente accreditato all'albo regionale del Servizio Civile, e che hanno svolto l'intero periodo di servizio, su richiesta ai propri Consigli di Corso di Studi otterranno il riconoscimento crediti formativi e di  **tirocini formativi e di orientamento**  fino ad un massimo di 9 crediti formativi relativamente alla lettera a) e d) dell'art. 10, comma 5 del D.M. 270/04.

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

Nel corso dell'anno, per i volontari è possibile l'**acquisizione certificata** di attestazioni relative a:

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

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

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

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

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

I corsi di lingua riguardano: tedesco, spagnolo, francese, inglese, russo, arabo, cinese, giapponese, neo-greco.

L'Università degli Studi di Palermo offre al volontario, nel caso in cui non sia studente universitario, la possibilità di essere equiparato a quest'ultimo con il fine ultimo di iscriversi ai suddetti corsi di lingua poiché attualmente sono garantite prioritariamente le esigenze didattiche dei corsi di laurea e degli studenti dell'Ateneo. Le eventuali ed ulteriori disponibilità sono riservate, nell'ordine al personale dell'Ateneo, alle istituzioni convenzionate e all'utenza esterna.

### Formazione generale dei volontari

29. *Sede di realizzazione:*

Presso l'ente, in aule attrezzate dell'Ateneo

30. *Modalità di attuazione:*

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

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

NO

In proprio

32. *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

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

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

**Risorse tecniche impiegate**

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

**Metodologia**

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

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

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

33. *Contenuti della formazione:*

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

**“1 “Valori e identità del SCN”****1.1 L'identità del gruppo in formazione e patto formativo (modulo/laboratorio)**

Illustrazione dei principi salienti sui quali si fonda il SCN.

Attività formativa su base esperienziale in aula, con ricorso a discussioni, scambio di idee sul SCN, aspettative, motivazioni e obiettivi dei singoli, partendo dai quali il formatore, consapevole che gran parte dei giovani, seppure in cerca di nuovi “miti”, vivono in un momento storico in cui i concetti di “Patria”, “difesa non violenta” e “difesa senza armi”



<p>sembra aver perduto gran parte del loro <i>appeal</i>, finalizzerà il suo intervento a fare acquisire a ogni volontario la consapevolezza della rilevanza e del valore dei suddetti concetti.</p>
<p><b>1.2 Dall'obiezione di coscienza al SCN (lezione frontale)</b></p> <p>Presentazione dell'exkursus storico, culturale, sociale e legislativo che, a partire dai primi anni '70, anche tenuto conto dei movimenti studenteschi, della Scuola e delle Università, che alla fine degli anni '60 in Europa prima e in Italia dopo, hanno propagandato e difeso il concetto di "non violenza" ed hanno contribuito all'approvazione in Italia della prima legge sull'obiezione di coscienza, fino a giungere nel 2001 a una normativa che ha ampliato di gran lunga il concetto "non violenza", disponendo in ordine al più ampio concetto di "difesa civile della Patria con mezzi e attività non militari".</p>
<p><b>1.3 Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e non violenta (dinamica non formale)</b></p> <p>Sarà curato l'ulteriore esame dei concetti evidenziati ai punti 1.1 e 1.2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– individuandone la conformità alle norme e ai principi della Carta Costituzionale Italiana, facendo ricorso a un'attività laboratoriale di analisi e studio delle principali pronunce rese al riguardo dalla Suprema Corte;</li> <li>– approfondendo quali siano ai giorni nostri le forme possibili di difesa alternativa sul piano istituzionale, di movimento e della società, e con lo sguardo volto verso le politiche internazionali e i loro riferimenti normativi;</li> <li>– accompagnando i volontari ad effettuare un confronto tra le diverse scelte normative in campo internazionale e mirando a far crescere negli stessi l'apprezzamento e il rispetto profondo nei confronti della "Pace" e dei "diritti umani", così come tutelati dalla nostra Costituzione, dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite, proponendo uno specifico approfondimento dei diritti dei migranti che approdano sulle coste meridionali della Sicilia.</li> </ul>
<p><b>1.4 La normativa vigente e la Carta di impegno etico (lezione frontale)</b></p> <p>Sarà posta in evidenza la rilevanza del SCN proponendo ai formandi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– la lettura ragionata delle disposizioni normative in tema di Servizio Civile, nonché le norme che disciplinano l'ordinamento e le attività del SCN;</li> <li>– l'apprezzamento dell'importanza della sottoscrizione della Carta di Impegno Etico da parte del Rettore, legale rappresentante dell'Ente, evidenziando che tale sottoscrizione comporta l'impegno reciproco al rispetto di valori fondanti del SCN.</li> </ul>
<p><b>2 <u>"La cittadinanza attiva"</u></b></p>
<p><b>2.1 La formazione civica (dinamica non formale)</b></p> <p>Premesso un richiamo ai concetti già esposti al punto 1.3 si curerà</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– la presentazione della Dichiarazione universale dei diritti umani, proclamata il 10/10/1948 dall'Assemblea generale delle Nazioni Unite, evidenziandone l'alto valore e la rilevanza, in quanto, per la prima volta nella storia dell'umanità, fu prodotto un documento atto ad esplicitare i suoi effetti in maniera diffusa nei confronti di tutti gli esseri umani e in ogni parte del mondo, senza alcuna distinzione.</li> <li>– mettendo a confronto i principi della suddetta Dichiarazione con quelli della Costituzione italiana, con lo scopo di formare giovani consci di principi e valori e, di conseguenza, giovani che divengano cittadini attivi e consapevoli delle funzioni dei principali organi costituzionali, con particolare riferimento all'organizzazione delle Camere e alla formazione delle leggi, con il fine ultimo di far crescere la consapevolezza di essere parte pensante e attiva del corpo sociale.</li> </ul>
<p><b>2.2 Le forme di cittadinanza (dinamica non formale)</b></p>

<p>Affinché le attività formative di cui al punto 2.1 svolte dall'Ente e la relativa consapevolezza acquisita dai volontari non rimanga semplicemente un'affermazione di principio e bagaglio di conoscenze per fare buoni propositi, si illustreranno forme di partecipazione che possano essere messe in campo da singoli o da gruppi di cittadini, nell'ottica della c.d. cittadinanza attiva.</p> <p>Si potranno in essere attività laboratoriali di confronto con e tra i volontari, anche divisi in gruppi, per elaborare nuovi percorsi di azione, individuando metodologie e logica progettuale, atte al raggiungimento del fine proposti.</p> <p>Presentazione degli esiti delle attività dei gruppi con l'illustrazione dei punti di arrivo ed esplorazione delle possibili ricadute nel sociale delle attività progettuali proposte.</p>
<p><b>2.3 La protezione civile (dinamica non formale)</b></p> <p>Sarà curata la presentazione dei principi sottesi al concetto di Protezione civile, a partire dall'enorme rilevanza della tutela e valorizzazione dell'ambiente e del territorio, nonché degli eventi naturali (esondazione di un fiume) e antropici (inquinamento delle acque) che minano fortemente l'esistenza del territorio e degli esseri umani che vivono nei territori coinvolti da tali eventi.</p> <p>Si potranno altresì in essere attività che dimostrino ai volontari, attraverso la logica del progetto, i campi e le modalità di azione della protezione civile, attraverso le fasi seguenti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• previsione e prevenzione dei rischi;</li> <li>• intervento in emergenza;</li> <li>• ricostruzione post emergenza.</li> </ul> <p>Si proporrà, altresì, un'attività formativa su base esperienziale in aula, anche attraverso il confronto e l'analisi di fatti di cronaca italiana post terremoto (da quello del Belice del 1968 a quello del 2016 che ha riguardato principalmente la Provincia di Rieti) evidenziando quanto sia stretto il rapporto tra prevenzione/tutela ambientale e legalità, nonché tra ricostruzione e legalità.</p> <p>Infine si effettuerà una presentazione delle norme di comportamento da adottare nella gestione delle emergenze, con particolare riferimento a quelle che il volontario potrà meglio porre in essere laddove fosse chiamato a svolgere compiti assistenza e soccorso delle popolazioni colpite da eventi calamitosi.</p>
<p><b>2.4 La rappresentanza dei volontari nel servizio civile (dinamica non formale)</b></p> <p>Nel contesto della cittadinanza agita, i volontari saranno edotti, anche attraverso l'esposizione in aula dell'esperienza di altri volontari (ex e/o in carica)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– della possibilità per ciascuno di essi di partecipare e di presentare la propria candidatura alle Elezioni per Rappresentanti regionali e volontari del SCN;</li> <li>– del fatto che tale possibilità integra una delle forme di partecipazione e di cittadinanza attiva;</li> <li>– del fatto che ciò comporta la presa in carico di un comportamento responsabile, da mantenere costantemente nel tempo, anche indipendentemente dall'aver avuto o meno l'occasione di apprezzarne la ricaduta.</li> </ul>
<p><b>3 <u>"Il giovane volontario nel sistema del servizio civile"</u></b></p>
<p><b>3.1 Presentazione dell'ente (dinamica non formale)</b></p> <p>Illustrazione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– della storia, dei fini istituzionali e delle caratteristiche specifiche dell'Ente;</li> <li>– della macro organizzazione didattica e amministrativa delle più rilevanti strutture;</li> <li>– delle modalità organizzative, gestionali e operative;</li> <li>– delle modalità organizzative delle strutture sede di progetto.</li> </ul>
<p><b>3.2 Il lavoro per progetti (dinamica non formale)</b></p>

<p>L'Ente avrà particolare cura di promuovere l'inclusione e l'integrazione dei volontari nei team e, a tal fine, in aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– sarà illustrato il metodo “lavorare per progetti”, già largamente sperimentato e attuato nell'Ente;</li> <li>– sarà valorizzato il concetto che ogni progetto è un lavoro ad alta integrazione, che deve essere costruito sulla base di conoscenze e competenze;</li> <li>– saranno forniti ausili per accrescere le proprie capacità comunicative, di coordinamento e di cooperazione tra tutte le figure del team, anche con il fine di intrattenere buoni rapporti umani;</li> <li>– saranno fornite tutte le informazioni occorrenti ad acquisire la più ampia conoscenza del progetto.</li> </ul>
<p><b>3.3 L'organizzazione del servizio civile e le sue figure (lezione frontale)</b></p> <p>La formazione del volontario, oltre a quanto indicato al punto 3.1, sarà completata con la presentazione del SCN costituito da</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– gli enti di SCN;</li> <li>– l'UNSC;</li> <li>– le Regioni e le Province autonome;</li> </ul> <p>Saranno presentate altresì</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– tutte le figure che operano all'interno del progetto (OLP, RLEA, ecc.);</li> <li>– tutte le figure che operano all'interno dell'Ente promotore, distinguendo l'Ente da eventuali partner del progetto.</li> </ul>
<p><b>3.4 Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale (lezione frontale)</b></p> <p>Sarà curata la presentazione e l'illustrazione ai volontari del D.P.C.M. 4 febbraio 2009 e successive modificazioni – “Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale”.</p>
<p><b>3.5 Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti (dinamica non formale)</b></p> <p>Con riferimento alla formazione di cui al punto 3.2, sarà cura dell'Ente approfondire i temi della comunicazione.</p> <p>A tal fine saranno forniti ai volontari elementi atti a stimolare la capacità di riconoscere l'insorgere dei conflitti e sarà espletata in aula un'attività formativa su base esperienziale, con ricorso a</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– discussioni, con e tra i volontari,</li> <li>– narrazione di esperienze, anche concernenti l'eventuale avvenuta insorgenza di conflitti nel momento dell'inserimento nel team;</li> </ul> <p>il tutto volto a sperimentare quanto la comunicazione incida nella quotidianità, nelle esperienze di vita e nel lavoro di gruppo e di individuare possibili soluzioni.</p>

#### 34. Durata:

La durata complessiva della formazione generale è di 42 ore, con un piano formativo articolato in 7 giornate. Relativamente alle indicazioni delle nuove linee guida UNSC, almeno l'80% del monte ore destinato alla formazione generale sarà erogato entro e non oltre il 180° giorno dell'avvio del progetto. Il restante 20% sarà erogato a partire dal 210° giorno dall'avvio del progetto ed entro e non oltre il 270°. La formazione generale è conteggiata all'interno delle ore di servizio del precedente *box 13*.

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

#### 35. Sede di realizzazione:

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

36. *Modalità di attuazione:*

In proprio, presso l'ente con formatori dell'ente, individuati negli OLP e nei docenti di seguito elencati. Trattandosi, in parte, di un addestramento al servizio, la formazione specifica dei volontari sarà realizzata anche in loco direttamente dall'OLP.

Il modulo della formazione in materia di sicurezza sul lavoro, ai sensi del decreto legislativo 81/08 e dell'accordo Stato-Regioni del 21.12.2011, sarà svolta entro il 90esimo giorno dall'inizio del servizio così come indicato nelle **Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale**, approvate con Decreto n. 160/2013 del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale.

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

Formatore A:  
Domenico Ciccarello  
Formatore B:  
Romina D'Antoni  
Formatore C:  
Giovanna Russo  
Formatore D:  
Patrizia Devescovi  
Formatore E:  
Giovanna Lopes  
Formatore F:  
Lucia Galluzzo  
Formatore G:  
Vittorio Tranchina  
Formatore H:  
Rosangela Anzalone  
Formatore I:  
Giovanna Giacchino  
Formatore L:  
Delia Lo Monaco  
Formatore M:  
Cristian Mastrojanni  
Formatore N  
Maddalena Casamirra  
Formatore O  
Anna Rosa Cicutà  
Formatore P  
Adelaide Pignato  
Formatore Q  
Angelino Polisano  
Formatore R  
Maria Antonia Garaffa

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

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

## Formatore A

**dott. Domenico Ciccarello**, bibliotecario dal 1994. Si è laureato in Biblioteconomia alla Scuola Speciale per Archivisti e Bibliotecari, e ha proseguito gli studi fino al Dottorato di ricerca, conseguito all'Università di Siena. Dal 2007 lavora per l'Università di Palermo, dal 2014 al 2017 ha prestato servizio presso il Settore Biblioteca Digitale del SBA e dal maggio 2017 presta servizio presso il Settore Servizi per la Ricerca e diffusione della conoscenza scientifica. Per il SCN è stato più volte selettore, formatore e OLP.

## Formatore B

**dott.ssa Romina D'Antoni**, Laurea in discipline dell'arte, della musica e dello spettacolo. In servizio presso il Settore per il catalogo bibliografico di ateneo e la formazione di base dell'università degli studi di Palermo si occupa, principalmente, della manutenzione, implementazione e controllo di qualità del catalogo elettronico collettivo di ateneo (Aleph 500). Ha svolto attività di docenza al personale dell'area delle biblioteche nei corsi di aggiornamento professionale in discipline biblioteconomiche. Numerose le partecipazioni a convegni e congressi. Componente del gruppo di lavoro per l'attuazione del progetto "BiblioInForma: programma per la comunicazione e promozione dei servizi bibliotecari di Ateneo", all'interno del quale è stato elaborato il progetto *InFormaUtenti* per la promozione dell'informazione e la formazione dell'utenza delle Biblioteche.

## Formatore C

**dott.ssa Giovanna Russo**. Laurea in informatica, funzionaria in servizio al Sistema Bibliotecario di Ateneo. Ha preso parte a numerosi convegni e congressi ed ha frequentato numerosi corsi di formazione inerenti il settore di competenza. Ha tenuto, in qualità di esperta, diversi corsi di formazione per gli operatori di biblioteca.

## Formatore D

**Patrizia Devescovi**, responsabile del Settore per il monitoraggio delle biblioteche ed emeroteca virtuale dell'Università degli studi di Palermo. Principali mansioni e responsabilità: Misurazione e analisi dei dati riferiti alle principali caratteristiche strutturali, patrimoniali e di servizio delle biblioteche di ateneo.

Promuove e orienta l'utilizzo delle principali risorse informative digitali dell'ateneo e coordina il gruppo di lavoro per l'erogazione dei servizi "Virtual reference desk" e "Ask a Librarian". Docente nei corsi di formazione rivolti al personale delle biblioteche dell'Ateneo di Palermo

## Formatore E

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

## Formatore F

**dott.ssa Lucia Galluzzo** laureata in Lettere classiche ha conseguito un master in "Information and library management" in Gran Bretagna. Dal 2008 è dipendente dell'Università di Palermo e ha lavorato presso la biblioteca dipartimentale di studi antichi, dal 2012 al 2017 ha prestato servizio presso il Sistema bibliotecario ed Archivio storico di Ateneo. Da maggio 2017 presta servizio presso il Settore Servizi per la Ricerca e diffusione della conoscenza scientifica. Componente del gruppo di lavoro per l'attuazione del progetto "BiblioInForma: programma per la comunicazione e promozione dei servizi bibliotecari di Ateneo".

Formatore G

**dott. Vittorio Tranchina**, laureato in beni archivistici e librari. Presta servizio presso il Settore "Servizi per la ricerca e diffusione della comunicazione scientifica" dell'Università degli studi di Palermo (area biblioteche). Ha frequentato numerosi corsi di aggiornamento professionale su tematiche riguardanti la gestione dei servizi bibliotecari e la disseminazione dei prodotti scientifici attraverso il web. Ha tenuto diversi laboratori, seminari e corsi didattici su temi di biblioteconomia, con particolare riguardo alla biblioteca digitale, alla comunicazione della ricerca sul web, all'open access. Ha pubblicato articoli e brevi saggi relativi a storia del libro, biblioteca digitale, web 2.0, open access, valutazione della ricerca e bibliometria. Componente del gruppo di lavoro per l'attuazione del progetto "BiblioInForma: programma per la comunicazione e promozione dei servizi bibliotecari di Ateneo".

Formatore H

**Rosa Angela Anzalone**, maturità classica (1991), qualifica professionale di "Bibliotecario" (2007), corso di Alta formazione dell'Università di Bologna "Biblioteche e Archivi in Rete" (2009) - è bibliotecaria dell'Università degli studi di Palermo dal 2008. Dopo la responsabilità della Biblioteca del Dip. di Scienze Statistiche e Matematiche, è attualmente in servizio presso il Settore Monitoraggio delle biblioteche e dei servizi di reference digitale dove si occupa tra l'altro della raccolta e analisi di dati sull'impatto dei servizi bibliotecari, della partecipazione delle biblioteche Unipa ai network nazionali ACNP-Catalogo Nazionale dei Periodici e NILDE, dell'implementazione di servizi di reference digitale. Dal 2012 è formatore ACNP. Dal 2012 è segretario e poi componente nel Comitato esecutivo della Sezione Sicilia dell'AIB- Associazione Italiana Biblioteche di cui è stata presidente nell'ultimo triennio. Ha partecipato all'organizzazione di diversi convegni e momenti formativi professionali locali e internazionali.

Formatore I

**dott.ssa Giovanna Giacchino** - ha conseguito la Laurea Magistrale in Lingue e Letterature Straniere (Inglese, Spagnolo), indirizzo Movimento delle Popolazioni e Turismo. In servizio presso l'Università degli Studi di Palermo dal 22/05/2008, attualmente lavora presso il Settore Biblioteca digitale e sistemi di gestione delle biblioteche. Ha svolto attività di Formazione agli Studenti della Facoltà di Scienze MM.FF.NN in merito all'utilizzo delle risorse digitali, banche dati e servizi bibliografici on-line.

Formatore L

**Delia Lo Monaco**, diplomata ragioniere e perito tecnico mercantile, ha svolto attività di docente informatico presso alcune aziende per conto della SDI Srl e docente di biblioteconomia per la Scuola di Medicina e Chirurgia. Attualmente svolge servizio presso il Settore biblioteca digitale e sistemi di gestione delle biblioteche dell'Università di Palermo dove collabora nella gestione, configurazione ed aggiornamento delle applicazioni e dei sistemi di accesso alle risorse digitali acquisite centralmente, delle analisi statistiche sull'uso e sui costi delle risorse digitali, nella gestione del sito web bilingue del settore, nell'attivazione di trial di banche dati, piattaforme editoriali e nell'analisi dei relativi esiti, garantisce assistenza tecnica alle strutture bibliotecari decentrate di Ateneo e agli utenti autorizzati e supporto all'uso delle risorse elettroniche della Biblioteca digitale di Ateneo, tramite help desk telematico e telefonico.

## Formatore M

**dott. Cristian Mastojanni**, lavora per l'Università di Palermo dal 2008 per l'attuale Biblioteca Policentrica di Medicina e Chirurgia. E' componente dal 2009 del gruppo di lavoro "Chiedi al bibliotecario" per l'erogazione del servizio di reference digitale e l'assistenza personalizzata agli utenti remoti. E' laureato in Lingue e Letterature Straniere e specializzato, mediante il conseguimento di due Master post lauream, in Comunicazione Multimediale e Gestione e Sviluppo delle Risorse Umane. Svolge attività di formazione in corsi di orientamento all'uso dei servizi delle biblioteche universitarie e contestualmente utilizza, nell'espletamento delle sue mansioni, la conoscenza creativa della Multimedialità e delle tecniche formative online finalizzate allo sviluppo delle Risorse Umane.

## Formatore N

**Dott.ssa Maddalena Casamirra**. Responsabile del Servizio Radioprotezione di Ateneo. Laureata in Ingegneria Nucleare, ha maturato dal 2008 ad oggi esperienza nel Settore della Radioprotezione anche all'interno del Sistema di Sicurezza dell'Ateneo.

## Formatore O

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

## Formatore P

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

## Formatore Q

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

## Formatore R

**Dott.ssa Maria Antonia Garaffa** - Laurea in Giurisprudenza, responsabile della formazione del personale dirigente e tecnico-amministrativo dell'Università di Palermo, Da anni collabora con il Sistema di sicurezza dell'Ateneo per la formazione dei lavoratori per la sicurezza negli ambienti e nei luoghi di lavoro.

39. *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

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

Le tecniche e le metodologie utilizzate saranno:

- *Lezione partecipata* – Confronto e discussione tra i partecipanti - consente di trasmettere elementi conoscitivi e di omogeneizzare le disparità di conoscenze teoriche;
- *Dinamiche non formali* (lavoro di gruppo, casi di studio, giochi di ruolo, di cooperazione, di simulazione, di socializzazione e di valutazione, Workshop, Brainstorming, team building, debriefing, Video/dvd multimediali/internet/social media).

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

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

#### 40. *Contenuti della formazione:*

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

#### **Moduli formativi:**

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

<b>II MODULO</b>	Tipologie di biblioteche e servizi offerti	<b>docenti: Giovanna Lopes</b> <b>Durata: 4 ore</b>
<i>Finalità</i>	<i>Tem</i>	



<p>Favorire l'acquisizione delle competenze per la gestione di una biblioteca</p> <p>Analizzare le specificità della biblioteca accademica</p> <p>Far conoscere i servizi offerti dalle biblioteche</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tipologie di biblioteca e specificità</li> <li>● La biblioteca accademica</li> <li>● Funzioni e regolamenti</li> <li>● Ruolo del bibliotecario</li> <li>● Utenza istituzionale</li> <li>● Il sistema bibliotecario UniPa</li> <li>● Il patrimonio bibliografico</li> <li>● Servizi di lettura, consultazione e prestito (locale, ILL, DD)</li> <li>● Reference</li> <li>● I servizi online</li> </ul>
<p><b>Metodologia didattica:</b> <i>Lezione frontale; Casi studio; Simulazioni; Lavoro di gruppo; Consegna di materiale</i></p>	

<b>III MODULO</b>	Metodologie di ricerca bibliografica, tecniche di catalogazione, circolazione del patrimonio	<b>docenti:</b> <i>Romina D'Antoni; Giovanna Russo, Giovanna Giacchino, Delia Lo Monaco</i> <b>Durata:</b> <i>16 ore</i>
<i>Finalità</i>	<i>Tem</i>	
<p>Far conoscere strumenti e servizi del catalogo delle biblioteche Unipa</p> <p>Istruire all'uso delle risorse</p> <p>Insegnare le teorie e le tecniche di catalogazione bibliografica</p> <p>Formare all'uso del modulo della circolazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La ricerca bibliografica: metodologie, strumenti e tecniche</li> <li>● I cataloghi in biblioteca: definizione, cenni storici, principi teorici</li> <li>● Comunicare e promuovere strumenti e servizi del catalogo UniPa: consulenza bibliografica attraverso modalità di ricerca semplici e avanzate, prenotazione e rinnovo</li> <li>● Le fasi del processo di catalogazione: descrizione, intestazione, formati di scambio bibliografici</li> <li>● Modulo circolazione: utilizzo del sistema gestionale per i prestiti, le consultazioni e i rinnovi</li> </ul>	
<p><b>Metodologia didattica:</b> <i>Lezione frontale; Casi studio; Simulazioni; Lavoro di gruppo; Consegna di materiale</i></p>		

<b>IV MODULO</b>	La biblioteca digitale	<b>docenti:</b> <i>Romina D'Antoni, Giovanna Giacchino, Delia Lo Monaco, Vittorio Tranchina Domenico Ciccarello</i> <b>Durata:</b> <i>16 ore</i>
<i>Finalità</i>	<i>Tem</i>	
<p>Far conoscere le risorse digitali offerte dall'Università di Palermo</p> <p>Istruire all'uso delle risorse</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La biblioteca digitale: concetti generali, funzionamento, modalità di fruizione</li> <li>● Risorse e servizi della collezione digitale UniPa</li> <li>● Piattaforme digitali e network accademici</li> <li>● Open Access: l'uso del web per l'accesso libero alle pubblicazioni scientifiche</li> </ul>	

**Metodologia didattica:** Lezione frontale; Casi studio; Simulazioni; Lavoro di gruppo; Consegna di materiale

<b>V MODULO</b>	Il servizio di reference digitale cooperativo	<b>docenti:</b> <b>Patrizia Devescovi; Rosangela Anzalone, Cristian Mastrojanni</b> <b>Durata: 10 ore</b>
<b>Finalità</b>	<b>Tem</b>	
<p>Introdurre al tema del reference inteso come servizio d'informazione e di consulenza, che comprende tutte le attività dirette e indirette che i bibliotecari mettono in atto per soddisfare i bisogni informativi e conoscitivi degli utenti.</p> <p>Istruire all'utilizzo dello strumento del "Chiedi al bibliotecario" per l'erogazione del servizio di reference digitale agli utenti remoti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Introdurre ai concetti di: "servizio di reference", "lavoro di reference", "transazione di reference"</li> <li>● Il servizio di reference nelle biblioteche universitarie</li> <li>● I diversi livelli di complessità del servizio: dal primo orientamento, al reference specialistico e di consulenza</li> <li>● Le competenze trasversali</li> <li>● Valutare le fonti da utilizzare</li> <li>● Utilizzare gli strumenti informatici predisposti dall'Ateneo per l'erogazione del servizio di reference digitale in modalità sincrona e asincrona</li> <li>● Standard internazionali e policy di Ateneo</li> <li>● Il reference cooperativo</li> <li>● Comunicare e promuovere il servizio</li> <li>● Misurare il servizio</li> <li>● La ricaduta del servizio sulla didattica, ricerca e terza missione</li> </ul>	
<b>Metodologia didattica:</b> lezione frontale, simulazione del servizio con casi studio		

<b>VI MODULO</b>	Ruolo del bibliotecario nel supporto alla ricerca: strategie e tecniche di comunicazione e formazione	<b>docenti: Lucia Galluzzo</b> <b>Durata: 10 ore</b>
<b>Finalità</b>	<b>Tem</b>	
<p>Far conoscere strategie e tecniche della comunicazione</p> <p>Far conoscere strategie e tecniche per la promozione servizi e risorse</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Strategie e tecniche di comunicazione e formazione dell'utenza</li> <li>● Ruolo del bibliotecario nel supporto alla ricerca</li> <li>● Information literacy e Digital literacy</li> <li>● Le biblioteche accademiche e la comunicazione della ricerca scientifica nel territorio</li> <li>● Strumenti di bibliografia e prevenzione del plagio</li> <li>● L'uso dei social media come strumento di promozione in biblioteca</li> </ul>	
<b>Metodologia didattica:</b> Lezione frontale; Casi studio; Simulazioni; Lavoro di gruppo; Consegna di materiale		

<b>VII Modulo</b> <b>Formazione ed informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nel</b>	<b>La formazione, per i lavoratori, in materia di sicurezza sul lavoro, ai sensi del decreto legislativo 81/08 e dell'accordo Stato-Regioni del 21.12.2011</b>	<b>Durata: 12 ore</b> <b>Formatori:</b> Polisano Angelino, Rosa Anna Cicuta, Adelaide Pignato, Maddalena Casamirra e Maria Antonia Garaffa
--	--	---

<i>progetto di SCN</i>		
<i>Obiettivi</i>	<i>Temi</i>	<i>Metodologia Didattica</i>
- Test d'ingresso	- verifica delle conoscenze	Consegna materiali Lezioni frontali
L'organizzazione della Prevenzione in Ateneo  La percezione del rischio e la valutazione dei rischi specifici	- Cenni sul sistema legislativo in materia di sicurezza dei lavoratori - I soggetti individuati per la gestione della sicurezza - Il ruolo dei lavoratori nella gestione delle emergenze  - I concetti di rischio - Il significato di pericolo, danno, probabilità e rischio - La valutazione dei rischi - Alcuni esempi di valutazione dei rischi - La prevenzione e la protezione - Le misure generali di tutela della salute e della sicurezza	
Rischi biologico e chimico	- La normativa di riferimento - La classificazione degli agenti biologici - La classificazione degli agenti chimici - Le misure di prevenzione e protezione	
Rischi infortunistici	- Il rischio elettrico - Il rischio meccanico	
Rischi fisici	- Il rumore - Le vibrazioni - Il microclima e l'illuminazione	
Rischi trasversali	- Movimentazione manuale carichi (mmc), - Attrezzature munite di videoterminali (vdt)	
La Sorveglianza Sanitaria	- Il ruolo del Medico Competente - La Sorveglianza Sanitaria in funzione dei rischi specifici per la salute	
Sicurezza dei luoghi di lavoro	- I requisiti dei luoghi di lavoro - La segnaletica di sicurezza - Il piano di emergenza - Le procedure di esodo - la Prevenzione incendi	
Sistema sanzionatorio	- Il Ruolo, i diritti e i doveri dei soggetti chiamati a gestire la sicurezza - il Ruolo, i diritti e i doveri del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)	

	- Le sanzioni a carico dei soggetti chiamati a gestire la sicurezza - Gli organismi pubblici di vigilanza e controllo	
- Test finale	- verifica dell'apprendimento	

#### 41. Durata

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

### Altri elementi della formazione

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

Monitoraggio della formazione generale e specifica  
Per quanto riguarda la formazione generale, una prima volta al compimento dell'80% delle ore previste, ed una seconda volta a conclusione delle attività, mediante questionari da somministrare on-line o in presenza, verranno rilevati:  
1) presso i volontari il livello di gradimento, la percezione di qualità, la percezione di utilità per la propria crescita, la soddisfazione complessiva, suggerimenti eventuali;  
2) presso gli Olp la valutazione di utilità della formazione ricevuta dai volontari per la loro crescita, suggerimenti eventuali.  
Per ciascun formatore, a conclusione della propria attività, mediante questionari da somministrare on-line o in presenza, verranno rilevati:  
3) la percezione di qualità della partecipazione dei volontari, suggerimenti eventuali.  
Una sintesi con breve commento dei dati emersi verrà inviata a tutti i soggetti coinvolti.  
Per quanto riguarda la formazione specifica, una prima volta al compimento del 70% delle ore previste, ed una seconda volta a conclusione delle attività, mediante questionari da somministrare on-line o in presenza, verranno rilevati:  
1) presso i volontari il livello di gradimento, la percezione di qualità, la percezione di utilità per lo sviluppo di competenze utili alla realizzazione degli obiettivi del progetto e per la propria crescita, la soddisfazione complessiva, suggerimenti eventuali;  
2) presso gli Olp la valutazione di utilità della formazione ricevuta dai volontari per lo sviluppo di competenze utili alla realizzazione degli obiettivi del progetto e per la loro crescita, suggerimenti eventuali.  
Per ciascun formatore, a conclusione della propria attività, mediante questionari da somministrare on-line o in presenza, verranno rilevati:  
3) la percezione di qualità della partecipazione dei volontari, suggerimenti eventuali.  
Una sintesi con breve commento dei dati emersi verrà inviata a tutti i soggetti coinvolti.

### Criteri aggiuntivi

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

A seguito dell'adesione da parte di questo ente ai "Criteri regionali aggiuntivi di valutazione dei progetti di servizio civile" emanato con D.A. del 4 settembre 2017, n. 2294, si provvederà a redigere per ogni volontario in SCN la "scheda bilancio di esperienza" al fine di supportare il volontario nell'analisi critica del percorso di servizio civile volto a identificare le potenzialità individuali e le competenze acquisite. Tale scheda verrà redatta dalla Prof. Alida Lo Coco dell'Università di Palermo.

## 44) Orientamento formativo:

A seguito dell'adesione da parte di questo ente ai "Criteri regionali aggiuntivi di valutazione dei progetti di servizio civile" emanato con D.A. del 4 settembre 2017, n. 2294, l'Ente propone – entro i primi 90 giorni dall'inizio del progetto – il seguente modulo di orientamento formativo.		
<b>“L’orientamento formativo per scelte consapevoli sia scolastico-formative sia professionali”</b>		
Durata	<b>10 ore</b> oltre quelle già indicate nelle voci 34 e 41 del progetto	
Numero formatori	<b>3</b>	
argomento	durata	formatore
Presentazione e contestualizzazione delle attività di orientamento, con particolare riferimento alla consolidata esperienza dell'Ente in tema di – orientamento in entrata e in itinere; – orientamento in uscita e servizi di placement e avvio al lavoro.	2 ore	Prof. Alida Lo Coco
Attività formativa su base esperienziale in aula, con ricorso a schede tecniche, discussioni e giochi in gruppo, per: – la ricostruzione della biografia personale e professionale; – l'identificazione e la puntualizzazione di desideri e aspettative, relativamente ad ogni tappa di vita vissuta; – l'individuazione delle persone e/o delle situazioni, fondamentali ed indispensabili, di riferimento nell'intero spazio di vita.	3 ore	Dott. Maria Ciaccio Dott. Vincenzo Catania
Attività formativa su base esperienziale in aula, per: – la rielaborazione delle esperienze vissute, sia positive sia negative, con particolare attenzione sugli effetti derivati; – l'autovalutazione dei propri punti di forza, di debolezza, dei propri interessi e dei valori ritenuti importanti; – la restituzione al gruppo degli esiti del percorso svolto.	3ore	Dott. Maria Ciaccio Dott. Vincenzo Catania
Presentazione degli esiti con l'illustrazione dei punti di arrivo ed esplorazione delle possibili ricadute in tema di avvio al lavoro.	2 ore	Prof. Alida Lo Coco Dott. Maria Ciaccio Dott. Vincenzo Catania

Palermo, 30 Novembre 2017

Il Legale rappresentante  
dell'Università degli Studi di Palermo

Il Rettore  
Prof. Fabrizio Micari