



- ARCI SERVIZIO CIVILE -

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

(Legge 64/2001)

Ente	
1	<p>Ente proponente il progetto: Arci Servizio Civile Nazionale</p>
	<p>Dati aggiuntivi per i cittadini:</p> <p>Sede centrale: Via dei Monti di Pietralata 16</p> <p>Telefono, e-mail, fax, sito internet sede centrale: Tel. 06-41734392 Fax 06-41726224 E-mail: parliamone@arciserviziocivile.it Sito: www.arciserviziocivile.it</p> <p>Sede locale dell'ente accreditato a cui far pervenire la domanda: Arci Servizio Civile di Bologna</p> <p>Indirizzo sede locale dell'ente accreditato: Via A. Saffi n. 69 – 40131 Bologna</p> <p>Numero Telefonico, Sito internet, e-mail della sede locale: Tel. 051 521939; fax 051 6491408 www.bo.arci.it/serviziocivile.html bologna@arciserviziocivile.it</p> <p>Responsabile locale dell'ente accreditato: Michele Girotti</p> <p>Responsabile informazione e selezione della sede locale: Michele Girotti</p>
2	<p>Codice di accreditamento NZ00345</p>
3	<p>Classe di iscrizione all'albo 1° classe</p>

Caratteristiche Progetto

4	<p>Titolo del progetto:</p> <p>Accessibilità facilitata ai servizi bibliotecari Per una migliore accoglienza dell'utente, per accompagnarlo nel proprio percorso di ricerca sino al recupero dell'informazione, alla consultazione in sede ed al prestito dei volumi</p> <p>Soggetto attuatore: Alma Mater Studiorum Università di Bologna – Sistema Bibliotecario di Ateneo -</p> <p>Accordo partenariato</p> <p>Socio locale</p>
5	<p>Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica:</p> <p>Settore: Patrimonio artistico e culturale</p> <p>Area di intervento: Cura e conservazione delle biblioteche</p> <p>Codifica: D 01</p>
6	<p>Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:</p> <p>Il progetto intende promuovere l'utilizzo dei servizi bibliotecari delle strutture didattiche e scientifiche presso i propri utenti istituzionali e del Polo Bibliotecario Territoriale con l'ausilio di persone che si occupino di accogliere l'utente, di accompagnarlo nel proprio percorso di ricerca, sino al recupero dell'informazione bibliografico-documentale, alla consultazione in sede ed al prestito dei volumi. Il progetto nasce dall'esigenza di rendere amichevole l'utilizzo dei servizi di biblioteca, allargando quanto più possibile il bacino degli utenti reali rispetto a quelli potenziali, offrendo la possibilità all'utenza di avere un adeguato servizio informazioni a cui rivolgersi per effettuare le ricerche di materiale bibliografico (reference) e di richiedere eventuale materiale non disponibile in sede alle biblioteche che ne risultano proprietarie (prestito inter bibliotecario e document delivery); del pari, offrire analogo servizio alle biblioteche esterne che richiedano materiale posseduto in sede nell'ottica di una</p>

maggior circolazione e diffusione della cultura. Il beneficio per il volontario derivante dalla partecipazione al progetto consiste nell'acquisizione di competenze specifiche, che prevedono innanzi tutto la conoscenza della collezione posseduta dalle Strutture, in secondo luogo una discreta conoscenza dei cataloghi informatici on line (OPAC e MetaOPAC), nonché dei software di information retrieval. Il progetto inoltre, con l'aiuto dei volontari, intende migliorare la fruizione dei servizi bibliotecari da parte degli utenti disabili, le cui iscrizioni sono in aumento nel nostro Ateneo e che in biblioteca richiedono un supporto aggiuntivo rispetto alle prestazioni ordinaria del personale (legge 9 gennaio 2004, n. 4, Art. 5).

Le biblioteche dell'Ateneo presso cui si vuole realizzare il progetto sono le biblioteche centralizzate (di Facoltà ed inter-Facoltà) e le maggiori di Dipartimento. Si tratta di **48 biblioteche**. Tutte sono dotate di un patrimonio documentale unico nell'ambito disciplinare di competenza ed offrono servizi sia di base, sia avanzati a studenti, docenti, ricercatori e cittadini, monitorati annualmente a cura del Sistema Bibliotecario. Le 48 strutture presso cui verranno inseriti i volontari, nel corso dell'anno 2004 hanno complessivamente acquistato oltre 26.000 nuovi volumi, per un valore di oltre 1.500.000 Euro, hanno effettuato 68.680 prestiti esterni ai propri utenti e per una circolazione complessiva dei documenti (compresi prestiti inter-bibliotecari e trasmissioni elettroniche di articoli e saggi superiore agli 81.000 movimenti in uscita. Per un maggiore dettaglio dei dati e per il calcolo di indicatori si rimanda all'**allegato n. 3**). I servizi prestati dalle biblioteche rispondono a quanto previsto dai regolamenti locali e nazionali. Si precisa inoltre che il sistema di misurazione adottato risponde in pieno agli standard internazionali previsti per le biblioteche accademiche, che viene annualmente utilizzato dai nuclei di valutazione sia dell'Ateneo sia del Ministero dell'Università e Ricerca Scientifica e che costituisce la base della valutazione delle strutture bibliotecarie. Inoltre il dirigente del sistema bibliotecario è membro di un gruppo di ricerca nazionale (GIM) per la misurazione e valutazione dei servizi bibliotecari, che ha svolto una rilevazione nazionale commissionata dal Comitato Nazionale per la valutazione del sistema universitario.

Le biblioteche dell'Università di Bologna sono valutate molto positivamente dagli utenti che le frequentano (indagine sulla qualità percepita dai lettori svolta di recente; **indicatori di qualità all'allegato n. 4**) e dagli studenti, che le pongono ai primissimi posti fra i servizi valutati annualmente (questionario sulla didattica). Anche tale ricerca sulla qualità percepita dagli utenti è stata condotta - secondo gli standard- in collaborazione tra SBA ed Osservatorio Statistico.

Tra i numerosi progetti innovativi realizzati dal Sistema Bibliotecario di Ateneo, con ricadute di visibilità e miglioramento delle performances di servizio di tutte le biblioteche, si citano: "Un milione di libri in rete" <http://www.cib.unibo.it/sba/unmilion.htm>; "Dal cartaceo all'on line: verso la biblioteca virtuale: per un graduale passaggio da abbonamenti cartacei alle riviste ad abbonamenti on

linea”: <http://www.cib.unibo.it/sba/dalcarta.htm>; “Condivisione in rete d'Ateneo di banche” <http://www.cib.unibo.it/sba/condivis.htm>; “Il libro antico: dalla conservazione all'accesso” <http://www.cib.unibo.it/sba/libant.pdf> e, per l'utenza debole, la “Guida all'accessibilità delle biblioteche” <http://www.unibo.it/Portale/Biblioteche+e+musei/Biblioteche/Progett+o+Biblioteche+per+Tutti/default.htm>

7

Obiettivi del progetto:

Il progetto si propone come **obiettivo generale** (già descritto nel box 6):

- promuovere l'utilizzo dei servizi bibliotecari delle strutture didattiche e scientifiche presso i propri utenti istituzionali e del Polo Bibliotecario Territoriale con l'ausilio di persone che si occupino di accogliere l'utente, di accompagnarlo nel proprio percorso di ricerca, sino al recupero dell'informazione bibliografico-documentale, alla consultazione in sede ed al prestito dei volumi.

Come **obiettivi specifici**, possono essere individuati i seguenti:

- fornire agli utenti un adeguato servizio di informazione bibliografica ed una maggiore conoscenza ei “servizi avanzati” offerti. Si conta si aumentare del 3% l'utilizzo per gli studi e le ricerche delle banche dati e dei periodici elettronici disponibili on line;
- aumentare del 5% la fruizione da parte degli utenti interni del servizio di prestito inter-bibliotecario (ILL passivo);
- aumentare del 3% la fruizione da parte degli utenti esterni del materiale della biblioteca attraverso il prestito inter-bibliotecario (ILL attivo);
- aumentare del 3% il numero dei prestiti esterni agli utenti istituzionali;
- offrire un aiuto ed un sostegno agli utenti disabili.

Gli obiettivi **verso i volontari** sono in **genere** rivolti a:

- acquisizione di competenze approfondite che li possano aiutare negli studi, anche attraverso il migliore utilizzo di risorse informative avanzate e sofisticate (banche dati e periodici elettronici on line), alla ricerca bibliografica ed alla stesura di bibliografie tematiche complete ed aggiornate;
- acquisizione di competenze professionali “spendibili” e valutabili sia in caso di concorsi pubblici per le varie figure professionali delle biblioteche, sia ad un possibile loro inserimento nel mercato del lavoro privato (es. cooperative di catalogazione e gestione bibliografica)

In particolare possono essere declinati attraverso l'acquisizione da parte loro di:

- un metodo di lavoro per gestire i rapporti con gli utenti (in front office diretto e virtuale);
- esperienza e capacità professionali nella gestione di un servizio di fornitura dell'informazione e dei documenti;
- conoscenze per gestire il servizio di prestito inter-bibliotecario ed

	<p>il document delivery secondo i software e le procedure in uso presso l'Ateneo e presso tutte le maggiori biblioteche (accademiche o no) a livello nazionale;</p> <ul style="list-style-type: none"> • elementi di gestione del prestito esterno con il software di rete (nazionale) Sebina
--	--

8	<p><i>Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei volontari in servizio civile:</i></p>
	<p>La prima fase del progetto, immediatamente successiva alla formazione impartita dall'Ente accreditato, prevede un'attività formativa generale (gestita centralmente dal Sistema Bibliotecario) su:</p> <ul style="list-style-type: none"> • elementi di comunicazione della biblioteca; • apprendimento delle modalità di conduzione di un'intervista finalizzata al reference; • introduzione agli OPAC e MetaOPAC per la ricerca bibliografica in rete; • le modalità per fare una ricerca bibliografica; • come interrogare una base di dati; • le interrogazioni in Sebina; • interrogare i cataloghi in linea, periodici elettronici e banche dati; • il prestito inter bibliotecario in Sebina; • il document delivery; • modalità e procedure del prestito esterno in Sebina. <p>A questa seguirà l'inserimento dei volontari presso le strutture, dove gli elementi generali appresi verranno contestualizzati sia sul piano disciplinare specifico, sia per rispondere al meglio alle esigenze di servizio delle singole biblioteche.</p> <p>I volontari saranno completamente integrati nell'organico della biblioteca, anche sotto la guida dell'OLP; risponderanno al responsabile della struttura, che avrà cura di inserirli nel piano annuale delle attività; parteciperanno alle riunioni periodiche (quando previste) di informazione e di coordinamento del lavoro: saranno "colleghi" a tutti gli effetti.</p> <p>Le attività in cui saranno principalmente impegnati saranno quelle dedicate all'attenzione ed all'aiuto all'utente (accoglienza, consigli, aiuti ed indirizzamenti per l'uso delle diverse sezioni della biblioteca, consultazione degli OPAC e dei METAOPAC, operazioni di reference (tradizionale ed elettronico), bibliografie, consultazioni di banche dati e periodici elettronici, prestito esterno (anche mediante l'uso delle procedure di rete), fornitura dei documenti a distanza (ILL e DD).</p> <p>Inoltre, nelle biblioteche in cui la presenza di utenti disabili è maggiore, forniranno loro una particolare attenzione ed aiuto in modo che essi possano giungere in ogni caso all'accesso ai documenti ed all'informazione di hanno necessità. In alcuni casi questo comporterà anche un impegno quasi esclusivo, che comunque passerà attraverso le competenze acquisite.</p>

	Orario di servizio: 30 ore settimanali su 5 giorni, articolate su mattina o pomeriggio, compatibilmente con gli impegni del volontario e con le esigenze di apertura al pubblico della biblioteca sede di servizio.
9	Numero (complessivo) dei volontari da impiegare nel progetto: 87 VOLONTARI: dettaglio delle assegnazioni nella tabella
10	Numero posti con vitto e alloggio: 29
11	Numero posti senza vitto e alloggio: 58
12	Numero posti con solo vitto: 0
13	Numero ore di servizio settimanali dei volontari <i>ovvero</i> monte ore annuo: (orario settimanale non inferiore a 30 ore, monte ore annuo non inferiore alle 1400 ore, con un minimo di 12 ore settimanali obbligatorie cui si sommano 20 giorni di permesso retribuito) Monte ore annuo, inclusa formazione: 1.400 per ogni volontario, per un totale di 121.800 per gli 87 volontari Orario settimanale, inclusa formazione: 30
14	Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6): 5 giorni settimanali
15	Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio I volontari dovranno essere disponibili ad effettuare turni in rapporto all'orario di apertura ed alle esigenze di servizio delle singole biblioteche sede di assegnazione, orari che verranno comunque concordati in maniera da rispettare anche le esigenze dei volontari stessi

Caratteristiche Organizzative

16	Sede/i di attuazione del progetto ed Operatori Locali di Progetto: (La prima sede indicata è quella riportata nel box 4) Allegato 01
17	Altre figure impiegate nel Progetto: Allegato 02
18	Strumenti e modalità di pubblicizzazione del progetto: Il testo sarà pubblicato sul sito centrale dell'Ente accreditato www.arciserviziocivile.it per tutta la durata del bando. Il soggetto

	<p>attuatore si impegna inoltre a pubblicizzare il presente progetto secondo le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pagine web del Portale di Ateneo e di ogni singola struttura sede di progetto • comunicazione via posta elettronica a tutti gli studenti dell'Ateneo • affissione di cartelli in ogni sede universitaria • distribuzione di depliant e brochure informativi • spot pubblicitari radiofonici • spot informativi su UniboMagazine • call center informativo 				
19	<p><i>Eventuali autonomi criteri e modalità di selezione dei volontari:</i></p> <p>Ricorso a sistema selezione depositato presso l'UNSC descritto nel modello: - Mod. S/REC/SEL: Sistema di Reclutamento e Selezione</p>				
20	<p><i>Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1° classe dal quale è stato acquisito il servizio)</i></p> <table border="1"> <tr> <td>Si</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td></td> </tr> </table>	Si	X	No	
Si	X				
No					
21	<p><i>Piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati del progetto:</i></p> <p>Arci Servizio Civile Nazionale effettuerà la parte di monitoraggio di propria competenza attraverso 3 questionari che a cadenza trimestrale verranno fatti compilare alle/i partecipanti al progetto e successivamente elaborati. Essi serviranno anche per la stesura delle note per l'attestato finale.</p> <p>Il sistema di monitoraggio applicato è depositato presso l'UNSC descritto nei modelli: - Mod. PR/MON - Mod. S/MON</p>				
22	<p><i>Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'ente di 1° classe dal quale è stato acquisito il servizio):</i></p> <table border="1"> <tr> <td>Si</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td></td> </tr> </table>	Si	X	No	
Si	X				
No					
23	<p><i>Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti della legge 6 marzo 2001 n. 64:</i></p> <p>Costituiscono titoli preferenziali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'iscrizione ai corsi di studio dell'Alma Mater Studiorum Università di Bologna o il già avvenuto conseguimento dei relativi titoli; • la conoscenza informatica a livello intermedio ed avanzato; • la capacità di consultare archivi e banche dati on line; • le buone capacità relazionali; 				

- la conoscenza a livello medio della lingua inglese.

24 **Eventuali copromotori e partners del progetto con la specifica del ruolo concreto rivestito dagli stessi all'interno del progetto:**

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo è il referente generale per il progetto relativo alle biblioteche e partecipa alla spesa relativamente alle voci (box 24): utenze dedicate, materiali informativi, pubblicizzazione e formazione specifica (docenti e materiali). Le 48 biblioteche dell'Ateneo, sedi di servizio degli 87 volontari, contribuiscono con la messa a disposizione del personale non attinente all'accreditamento e delle utenze dedicate.

Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

25 **Eventuali crediti formativi riconosciuti:**

26 **Eventuali tirocini riconosciuti:**

Verranno presi gli opportuni contatti con le Facoltà a cui le singole biblioteche sedi di assegnazione dei volontari afferiscono per ottenere il riconoscimento di 10 crediti dell'attività curricolare "tirocinio lungo", prevista dai piani didattici, ai volontari che avranno portato a termine l'intero periodo di servizio civile in base al presente progetto

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

Per quanto riguarda le volontarie ed i volontari che opereranno nelle biblioteche, ai sensi del D.P.R. 10 novembre 1966, n. 1356, si precisa che il *lodevole servizio* per un periodo non inferiore a 6 mesi in modo regolare e continuativo, costituisce titolo valido ed è valutato nei concorsi pubblici per le varie figure professionali in biblioteca.

Formazione generale dei volontari

28 **Sede di realizzazione:**

La formazione generale dei volontari viene effettuata direttamente da Arci Servizio Civile Nazionale, attraverso il proprio staff nazionale di formazione, con svolgimento nel territorio di realizzazione del progetto.

29 **Modalità di attuazione:**

In proprio presso l'ente con formatori dello staff nazionale con mobilità sull'intero territorio nazionale con esperienza pluriennale dichiarata all'atto dell'accreditamento attraverso i modelli:

- Mod. FORM

X

- Mod. S/FORM

30	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:	
	Si	X
	No	

31	Tecniche e metodologie di realizzazione previste:	
<p>I corsi di formazione tenuti dalla nostra associazione prevedono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>lezioni frontali, letture, proiezione video e schede informative;</i> - <i>incontri interattivi con coinvolgimento diretto dei partecipanti, training, giochi di ruolo, di cooperazione e di simulazione, giochi di conoscenza e di valutazione.</i> <p>La metodologia didattica utilizzata è sempre finalizzata al coinvolgimento attivo dei partecipanti attraverso l'utilizzazione di tecniche di simulazione comportamentale.</p> <p>La formazione dei volontari ha come obiettivi il raggiungimento delle finalità di cui all'art. 1 della legge 64/2001: la formazione civile, sociale e culturale dei volontari. Essa intende fornire ai partecipanti strumenti idonei all'interpretazione dei fenomeni storici e sociali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile. Attraverso i corsi di formazione e i momenti di verifica del progetto si intende altresì fornire ai volontari competenze operative di gestione di attività in ambito no-profit.</p>		

32	Contenuti della formazione:	
<p>I contenuti della formazione generale prevedono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>la legge 64/2001 e la normativa di attuazione</i> - <i>lo status del volontario</i> - <i>le finalità del SCN</i> - <i>la storia del servizio civile</i> - <i>la storia dell'obiezione di coscienza</i> - <i>l'educazione alla pace</i> - <i>la mediazione e gestione nonviolenta dei conflitti</i> - <i>la democrazia possibile e partecipata</i> - <i>disagio e diversità: un viaggio nella società del benessere</i> - <i>protezione civile: prevenzione, conoscenza e difesa del territorio</i> - <i>momenti di verifica sui progetti in corso</i> <p>La formazione generale è articolata in quattro incontri di una intera giornata. La prima giornata si tiene il più vicino possibile all'entrata in servizio, solitamente nella prima settimana, comunque nel corso del primo mese. La seconda, la terza e la quarta giornata si tengono nei successivi mesi di servizio.</p> <p>La quarta giornata è collocata tendenzialmente nell'ultimo trimestre di servizio in modo da prevedere anche un momento di valutazione sull'andamento dell'esperienza di servizio civile.</p>		

--

33	<i>Durata:</i>
----	-----------------------

La durata complessiva della formazione generale è di 32 ore, con un piano formativo di 4 giornate, questa è parte integrante dei progetti ed è conteggiata a tutti gli effetti ai fini del monte ore.

34	<i>Sede di realizzazione:</i>
----	--------------------------------------

Aule di lezione, sedi di seminari e laboratori informatici attrezzati dell'Alma Mater Studiorum Università di Bologna

35	<i>Modalità di attuazione:</i>
----	---------------------------------------

- | | |
|---|----------|
| a) in proprio presso l'ente | X |
| b) affidata ad altri enti di servizio civile | |
| c) affidata a soggetti pubblici o privati specializzati in materia di formazione | |