

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

## ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

<p><b>Università degli Studi di Firenze</b></p> <p><u>Per informazioni:</u></p> <p><b>Gruppo di Lavoro sul Servizio Civile</b> c/o Area Risorse Umane - Unità di Processo "Amministrazione Personale Tecnico-Amministrativo e Collaboratori ed Esperti Linguistici" (2° Piano) - Piazza San Marco, 4 - CAP 50121 <b>Telefoni:</b> 055 2757 (305) - (355) - (628) - (607) <b>Fax:</b> 055 2756345 <b>Posta Elettronica:</b> serviziocivile@adm.unifi.it    <b>Web:</b> www.unifi.it/servizio_civile <b>Posta Elettronica Certificata:</b> personale@pec.unifi.it</p>
---

2) *Codice di accreditamento:*

**NZ00347**

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Albo Regionale – Regione Toscana

**2**

## CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

<p><b>Titolo:</b> <b>Il pubblico al centro: per una nuova qualità dei servizi bibliotecari – 2016</b></p> <p><b>Sottotitolo:</b> <b>Progetto per il miglioramento dei servizi di accoglienza e assistenza degli studenti nelle biblioteche dell'Università di Firenze</b></p>
---

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

<p><b>D – 01</b> Patrimonio artistico e culturale - Cura e conservazione biblioteche</p> <p>Le biblioteche dell'ateneo fiorentino possono attualmente essere definite a buon diritto biblioteche ibride, cioè organismi che si accrescono non soltanto attraverso i libri, quali oggetti fisici che supportano le informazioni da trasmettere agli utenti, ma sempre di più attraverso l'offerta di servizi in linea e l'accesso remoto a documenti e ad oggetti informativi digitali (periodici elettronici, banche dati, etc.). Curare e conservare queste nuove realtà di trasmissione della conoscenza significa, quindi, occuparsi prevalentemente di facilitare gli utenti nell'accesso alle informazioni in rete, perché queste ormai sono parte integrante del patrimonio bibliotecario, sebbene non si possano inventariare: l'obiettivo generale del presente progetto rientra pertanto pienamente nel settore "Patrimonio artistico e culturale: cura e conservazione biblioteche".</p>
--

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:*

Con il presente progetto si propone la prosecuzione del progetto del 2014 (richiamandolo intenzionalmente sin dal titolo); si è intervenuti tuttavia sul precedente con diverse modifiche, alcune mirate ad attualizzarlo (es. nel rinnovamento quasi totale della rosa dei formatori e nella riformulazioni di alcuni sotto-obiettivi e delle attività ad essi connesse – es. 2/G -, sulla base del mutato contesto), altre finalizzate a presidiarne meglio la qualità (es., nel reperimento di nuovi e ben più numerosi copromotori rispetto al passato, per la sempre crescente pervasività nel territorio della comunità studentesca universitaria).

La scelta di mantenere comunque nella sostanza l'impianto del precedente progetto è stata dettata dalla convinzione (largamente condivisa in Ateneo anche al di fuori dello stesso Sistema Bibliotecario e supportata dai dati sui risultati raggiunti dalla realizzazione del progetto 2014), che gli obiettivi indicati rimangono prioritari per le biblioteche d'area anche per il 2016, nonché coerenti con le strategie generali dell'Università di Firenze.

Dall'esperienza recente dell'impiego dei volontari del Servizio Civile, infatti, è emersa chiaramente l'incisività dell'apporto quantitativo e qualitativo ai servizi al pubblico attribuibile proprio a loro.

In particolare, in seguito al finanziamento dell'ultimo progetto presentato nel 2014 dal Sistema Bibliotecario dell'ateneo fiorentino, i volontari assegnati hanno svolto prevalentemente attività comuni (quali prestito, consultazione, informazione, assistenza, orientamento, document delivery, prestito interbibliotecario etc.), oltre ad altre attività specifiche che vengono dettagliate di seguito per ogni singola biblioteca.

- **Biblioteca Biomedica.** I volontari, oltre a svolgere i servizi di orientamento e assistenza bibliografica presso il bancone della reception per circa tre giorni alla settimana, prestito e consultazione nella sala dei manuali a scaffale aperto, nonché prestito interbibliotecario e document delivery, hanno collaborato alla revisione grafica e contenutistica della segnaletica, hanno compilato liste di opere e realizzato trascrizioni di schede catalografiche manuali dell'Ottocento al fine di facilitare il riversamento automatico dei dati patrimoniali dei libri nel nuovo sistema gestionale dell'Amministrazione centrale, hanno svolto una ricognizione inventariale su 1811 libri della sede di Farmacia e su alcune sezioni della sede di Medicina, hanno contribuito al miglioramento della qualità dei servizi attraverso sistematiche segnalazioni di criticità e proposte di strumenti di rilevamento della soddisfazione degli utenti, hanno curato la collocazione ed etichettatura di volumi monografici e di tesi di laurea, anche utilizzando le funzionalità del sistema gestionale in uso presso le biblioteche (Aleph), hanno svolto ricerche storiche, bibliografiche e catalografiche per una futura mostra di libri antichi sulle proprietà chimiche e terapeutiche delle acque nelle varie località termali toscane, hanno dato supporto per l'organizzazione e la realizzazione degli eventi "Un medico all'Inferno: medicina e dolore nell'Inferno dantesco" e "I Maestri della Clinica Medica nel nuovo ospedale a Careggi", hanno trascritto su file excel l'inventario manuale del Fondo Torrigiani, hanno realizzato servizi fotografici promozionali per la Biblioteca e svolto assistenza nella Sala Rari per supportare il servizio di consultazione dei fondi archivistici della Biblioteca.
- **Biblioteca di Scienze.** I volontari, oltre a svolgere i servizi di prestito ordinario, prestito interbibliotecario, document delivery, orientamento e assistenza bibliografica, nella sede di Sesto Fiorentino hanno effettuato la ricollocazione di 478 monografie, con rietichettatura e riposizionamento sugli scaffali dei libri trattati, e hanno collaborato alla realizzazione della iniziativa "Scienzestate 2014" (Openlab-Università di Firenze giugno 2014), con ideazione e preparazione di materiale informativo, allestimento della attrezzatura per il laboratorio, stampa di centinaia di schede per le attività delle serate, presenza agli incontri per presidiare i punti informativi. I volontari assegnati alla sede di Matematica hanno realizzato in particolare anche le seguenti attività: implementazione topografico collane (trattamento di 4.005 titoli), verifica e trascrizione titolo tesi storiche su apposito file (alcune decine), inserimento nella banca dati SBA dei dati inventariali relativi all'attrezzatura elettronica del punto di servizio Matematica (50 schede). Hanno svolto un controllo dell'uso della collezione da parte di alcuni utenti del punto di servizio di Biologia Animale; hanno effettuato la pulizia mailing list a livello di Biblioteca di Scienze (controllo scadenza diritti e aggiornamento per un totale di 6.300 utenti inseriti nella mailing list), il controllo corrispondenza del database EBSCO vs abbonamenti correnti per versione elettronica, l'analisi

delle collocazioni di Matematica e uno studio di fattibilità di correzione automatica su excel, stampa etichette (al bisogno), l'attivazione di nuovi pc per il lavoro al pubblico con installazione software. Nella Biblioteca di Scienze, infine, alcuni volontari si sono anche occupati della revisione dei topografici della sezione di Antropologia, hanno individuato tutti i volumi in comodato tra la Società di Antropologia e l'Università di Firenze, corretto i dati sbagliati ed inserito le date di pubblicazione nei record che ne erano privi; inoltre, hanno aiutato nella valutazione dei volumi 1500-1915 controllando siti di antiquari: questo lavoro si inseriva nel progetto COEP (contabilità economico patrimoniale), per il quale sono sinora stati controllati circa 5000 volumi e redatte circa 10.000 registrazioni di volumi su file excel. I volontari, infine, hanno anche confrontato i titoli dei volumi contenuti nella filza "Catalogo della biblioteca del Regio Museo di fisica e storia naturale, registro 2" con quelli presenti in un file formato excel che contiene l'intera collezione dell'università di Firenze, in comodato presso il Museo Galileo.

- **Biblioteca di Scienze Sociali.** Il lavoro dei volontari in questi mesi del 2014 è stato utilissimo per effettuare in particolare alcune attività aggiuntive, mirate al miglioramento del servizio all'utenza. L'attività principale è stata quella della revisione di due sezioni della collezione della Biblioteca di scienze sociali. La revisione della sezione Collezione generale delle monografie (GEN), che comprende il nucleo principale dello scaffale aperto classificato (82.849 volumi a dicembre 2013), in cui confluiscono la maggior parte delle nuove accessioni, è un'operazione essenziale per avere uno scaffale aperto di qualità, cioè sia aggiornato con le nuove accessioni che liberato dai libri che non vengono più utilizzati e il cui contenuto è superato. Questa revisione ha riguardato le seguenti attività:

- selezione dei volumi in base ad alcuni dei criteri presenti nel "protocollo di gestione della sezione GEN" pubblicato sul sito della biblioteca;
- ricollocazione dei volumi tolti dallo scaffale aperto e che, in base ai suddetti criteri, sono da spostare nel deposito librario;
- eventuale scarico dei volumi, in base ai suddetti criteri.

Questa revisione di massima, che ha riguardato soprattutto le doppie copie e le vecchie edizioni presenti a scaffale, è terminata a fine giugno 2014.

Nei prossimi mesi i volontari effettueranno una revisione della sezione GEN più approfondita, che prevede una fase di lavoro a computer con selezione dei volumi in base ai criteri di circolazione, data di pubblicazione e data d'inventariazione. Quindi una selezione a scaffale, volume per volume, seguendo il risultato della selezione effettuata a computer e decidendo in base anche al contenuto, alle condizioni del volume, alla presenza o meno di volumi "simili" vicini.

La revisione dei 3.710 volumi della sezione del deposito librario Copie plurime (PLU) è stata un'operazione utilissima per liberare spazio nel deposito, soprattutto a vantaggio dei volumi provenienti dallo scaffale aperto.

Questa revisione ha riguardato le seguenti attività:

- analisi a computer del file topografico della sezione PLU;
- controllo del numero delle copie possedute in Aleph e copiatura sul file delle collocazioni da controllare a scaffale;
- controlli a scaffale aperto e in magazzino dell'effettiva presenza dei volumi;
- prelievo dalla sezione PLU dei volumi da consegnare al collega per lo scarico;
- una volta scaricati preparazione dei volumi, mettendo il timbro "SCARICATO", con la data del Comitato di biblioteca che ha approvato lo scarico, togliendo l'etichetta della biblioteca, smagnetizzando, e mettendo i volumi a disposizione degli utenti nei carrelli omaggio.

Oltre alle attività di revisione i volontari hanno effettuato:

- progettazione di una bozza di protocollo per la revisione della sezione DEP (sezione di conservazione del deposito librario);
- la selezione di doni, in base ai criteri presenti nel "protocollo doni" pubblicato nella carta delle collezioni;
- l'etichettatura e la messa a disposizione delle nuove accessioni;
- 2 turni al pubblico settimanali ciascuno;
- un volontario, esperto d'informatica, ha effettuato supporto tecnico a colleghi e utenti.

- **Biblioteca di Scienze Tecnologiche.** I volontari, oltre a svolgere i servizi di prestito ordinario, orientamento e assistenza agli utenti hanno svolto le seguenti attività:

- recupero dal sito dell'Università e dalle pagine web dei docenti delle bibliografie consigliate per i testi d'esame 2014-2015 ed elaborazione di un file Excel utilizzato come base per l'acquisto delle copie per gli esami dell'anno in corso;

- collaborazione nello svecchiamento delle collezioni, scarico inventariale di circa 400 volumi;
- sistemazione e spostamento delle copie cartacee delle tesi di laurea per ottimizzarne il deposito;
- collaborazione e affiancamento del personale per la sistemazione fisica di circa 8.000 volumi, etichettatura e allestimento segnaletica;
- estrazione del report degli smarriti dal modulo circolazione aleph e recupero di oltre il 70% dei volumi tramite sollecito telefonico;
- attività di miglioramento dell'accessibilità e della visibilità della collezione nella sala e l'ergonomia del bancone per un più efficace servizio di distribuzione della biblioteca di Ingegneria;
- rifacimento della segnaletica delle sale al pubblico della BST;
- scansione e spedizione di documenti in formato elettronico per il Document Delivery e collaborazione con il personale per il prestito ILL;
- inserimento in Aleph dei fascicoli degli abbonamenti correnti;
- stampa dei tesserini per gli utenti BST;
- affiancamento del personale per il progetto alternanza scuola lavoro e accoglienza bibliotecari Erasmus;
- collaborazione e affiancamento nella gestione e organizzazione dell'attività lavorativa degli studenti part time
- promozione dei servizi della biblioteca attraverso volantini e depliant prodotti dalle volontarie alla giornata Open day delle scuole e alla giornata Firenze cum Laude;
- collaborazione all'organizzazione di eventi e mostre della biblioteca
- istruzione agli utenti del servizio di auto prestito;
- conversione in formato elettronico di vecchi registri inventariali della biblioteca;
- eliminazione degli utenti status 90 (da cancellare) dall'anagrafe, messa in carico dei prestiti ai nuovi identificativi quando individuati e copia in file Excel dei dati relativi a tutto il lavoro di spostamento e cancellazione.
- copia nel server delle norme UNI anni 2006-2008 conservate in DVD.

- **Biblioteca Umanistica.** I volontari, oltre a svolgere i servizi di prestito, prestito interbibliotecario, document delivery, orientamento e assistenza bibliografica, hanno:
  - elaborato i file delle bibliografie ai fini dello sviluppo della collezione, presso la sede di Scienze della Formazione;
  - presidiato le postazioni di autoprestito, incrementandone così la conoscenza e l'utilizzo presso gli studenti;
  - svolto anche attività di analisi, sviluppo e svecchiamento della collezione volte a soddisfare le esigenze della didattica e della ricerca, in particolare tramite la creazione e l'aggiornamento di un archivio dei libri di testo in Excel nell'ambito dei servizi legati alla didattica con accessi per titolo, autore e barcode, utilizzato per l'acquisizione ed il controllo sistemico dell'apposita sezione della collezione;
  - seguito il monitoraggio della collezione a scaffale aperto per la ricerca dei libri fuori-posto e quelli con la tag smagnetizzata avvalendosi della nuova tecnologia RFID, con l'aggiornamento da 3M Digital Data Manager della memory card del lettore ottico e la produzione di una guida completa per l'impiego e l'implementazione dati di questo strumento digitale;
  - hanno curato la segnaletica interna dei locali della Biblioteca per il miglioramento della qualità informativa dello scaffale aperto;
  - rifatto l'etichettatura dei libri che dal fondo d'esame vengono ricollocati in sala perché non più nelle bibliografie di esame;
  - supportato il personale, nella sede di Lettere, nell'organizzazione e nel controllo del trasferimento di decine di migliaia di volumi dal pozzo librario in fase di ristrutturazione;
  - avviato il censimento dei fondi storici;
  - completato la sistemazione e l'aggiornamento dell'elenco dei libri del fondo Banti ad uso degli utenti della sala di Archeologia (il fondo Banti è costituito da ca. 1000 monografie e 550 miscellanee, libri per buona parte non presenti nel catalogo);
  - curato la manutenzione delle sale (in particolare, garantendo l'etichettatura);
  - terminato un controllo generale delle collane con topografico;
  - curato sistematicamente le procedure di registrazione inventariale dei volumi acquistati dalla biblioteca;
  - svolto, nella sede di Psicologia, il controllo del catalogo topografico del fondo storico "De Sarlo" per individuare le edizioni antecedenti 1830, l'adeguamento della segnaletica, la ricognizione dei libri deteriorati nella sala a scaffale aperto, la fotocopiatura dei testi non più reperibili in commercio, la raccolta delle bibliografie consigliate per gli esami dell'anno in corso e la rietichettatura dei testi deteriorati.

A livello di **Coordinamento del Sistema Bibliotecario di Ateneo**, il sistematico supporto offerto dai VSCN nelle attività di servizio al pubblico ha consentito direttamente o indirettamente di destinare energie e tempo alla collaborazione con altri enti pubblici nella realizzazione di importanti progetti, come, ad esempio, l'ampliamento del catalogo OPAC con l'immissione dei record bibliografici dell'Accademia della Crusca, della Fondazione Ezio Franceschini e della Società Internazionale per lo Studio del Medioevo Latino, l'adeguamento dell'indice classificato del catalogo dalla ventesima alla ventiduesima edizione della classificazione Dewey, l'addestramento e l'affiancamento del personale della "Biblioteca Luigi Crocetti" della Regione Toscana.

I volontari del Servizio Civile nazionale, presenti nelle Biblioteche d'area per quasi tutto il 2014, hanno supportato i bibliotecari anche nella gestione patrimoniale delle collezioni storiche, soprattutto nella redazione materiale di liste di migliaia di libri antichi in cui all'inventario è stato abbinato il valore patrimoniale dell'oggetto-libro, un'attività nuova e aggiuntiva rispetto a quelle routinarie, necessaria per il passaggio ad un diverso sistema di gestione patrimoniale e contabile. Hanno altresì partecipato a numerose iniziative di promozione dei servizi bibliotecari e documentali, ad esempio in occasione degli open day, delle visite alle sedi bibliotecarie e delle presentazioni.

In particolare, sono certamente attribuibili in parte anche al supporto dei volontari del Servizio Civile i miglioramenti qualitativi e quantitativi che si sono registrati in servizi di base fondamentali quali il prestito (da 4,92 prestiti per utente potenziale nel 2013 si è passati a 4,96 nel 2014), il borrowing (da 18.781 a 21.531, ovvero da 17,3 prestiti interbibliotecari/document delivery per utente potenziale a 18,2), il reference (facendo svolgere ai volontari il servizio di quick reference alla reception, infatti, si è potuto incrementare il servizio strutturato su appuntamento, che è passato da 1303 sedute a 1611), l'invio per posta elettronica di articoli scannerizzati agli utenti interni (da 1303 a 1611 nel 2014).

Nel complesso, nell'esperienza pluriennale del Sistema Bibliotecario dell'Ateneo fiorentino, i servizi bibliotecari e, in particolar modo, i servizi al pubblico, in concomitanza con la presenza dei VSCN registrano sempre un incremento qualitativo (oltre che, spesso, anche quantitativo), che non è evidentemente casuale.

I VSCN hanno infatti sempre permesso una velocizzazione dei tempi di risposta, che ha a sua volta generato sia una fidelizzazione degli utenti attivi, sia una maggiore penetrazione fra gli utenti potenziali. La mancanza del loro supporto non potrebbe pertanto che causare una regressione del livello attuale di soddisfazione degli utenti; il motivo va ricercato non solo nelle conoscenze, competenze e abilità professionali possedute e acquisite con una massiccia formazione da ciascuno dei VSCN selezionati, ma anche nella loro peculiare caratteristica anagrafica: l'essere coetanei degli studenti universitari (e, in molti casi, l'essere essi stessi iscritti all'Università) ha fatto sì, da una parte, che i VSCN fossero facilitati nell'interpretare le esigenze degli utenti e nello stabilire con loro una relazione empatica e, dall'altra, che gli studenti stessi si sentissero incoraggiati ad esprimere liberamente i propri bisogni informativi e ad affidarsi con fiducia a queste figure, che hanno quindi consolidato il rapporto degli studenti con le biblioteche universitarie e con l'Ateneo stesso.

Il presente progetto si contestualizza con la descrizione dei servizi bibliotecari offerti dall'Università di Firenze e del loro dimensionamento e con l'esplicitazione del target, della mission, dell'organizzazione interna e del reticolo di relazioni esterne del Sistema Bibliotecario di Ateneo; vengono così individuati ed esplicitati chiaramente anche i destinatari e i beneficiari e viene definito l'impatto del progetto stesso.

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo (d'ora in poi anche denominato SBA) è un'organizzazione funzionale al miglioramento continuo della qualità dei servizi bibliotecari dell'intero ateneo fiorentino, rivolti principalmente agli studenti iscritti, al personale dipendente e agli studiosi; è formalmente composto da un ufficio di Coordinamento Centrale, da una segreteria amministrativa e dalle seguenti 5 biblioteche d'area (sorte dalla riunificazione delle 11 ex biblioteche di facoltà e di decine di piccole biblioteche di dipartimento e fondi librari e dalla centralizzazione dei servizi e degli uffici):

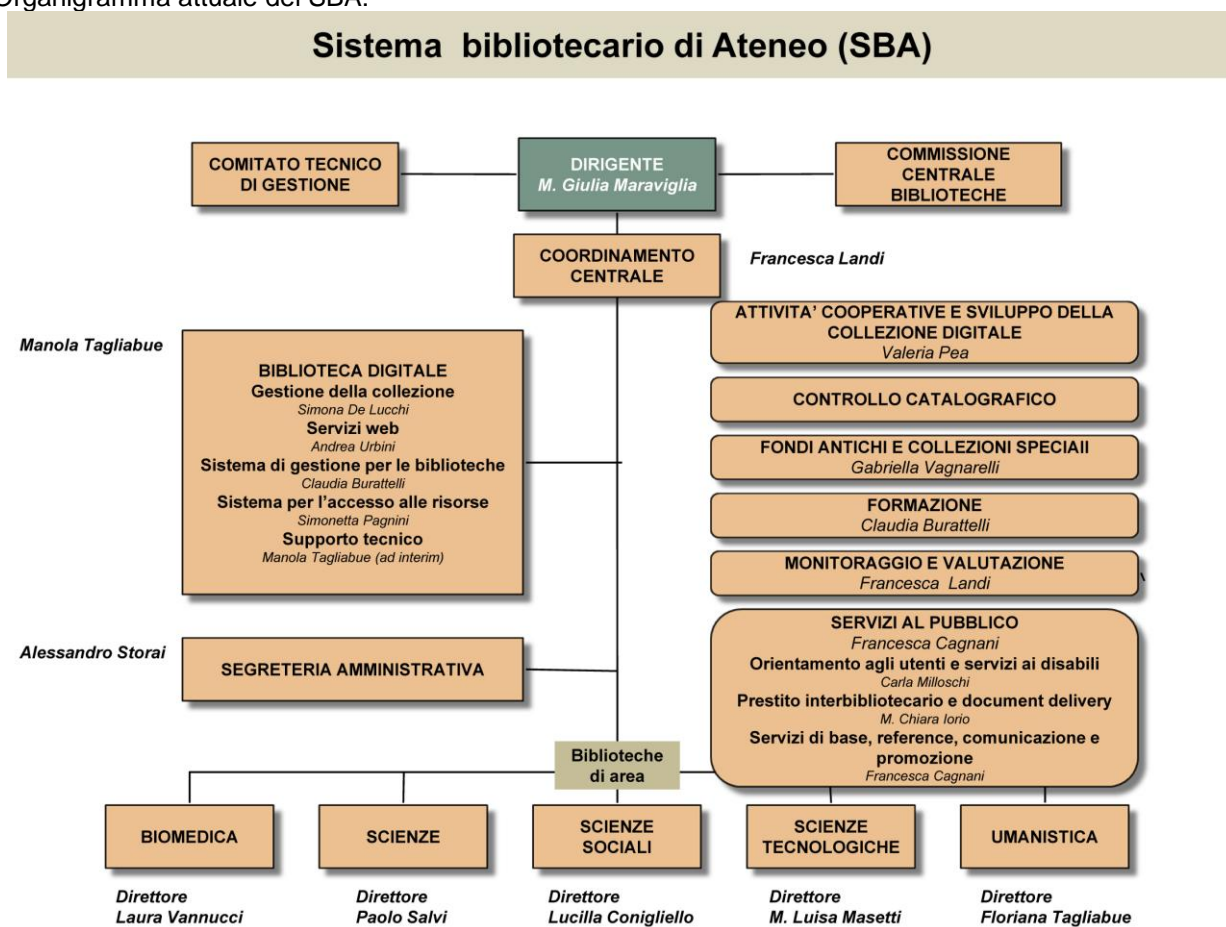
1. Biblioteca Biomedica
2. Biblioteca di Scienze
3. Biblioteca di Scienze sociali
4. Biblioteca di Scienze tecnologiche
5. Biblioteca Umanistica.

Le biblioteche attuali hanno ciascuna una direttrice o un direttore non più – come in passato - appartenenti

alla categoria del personale docente, ma scelti fra il personale bibliotecario più qualificato, e si caratterizzano per essere unità amministrativamente articolate in più punti di servizio aperti al pubblico (v. <http://www.sba.unifi.it/> ), presso i quali troveranno la loro collocazione i VSCN. Il SBA è gestito nel suo complesso da una bibliotecaria Dirigente di ruolo, con l'incarico di programmazione, pianificazione e valutazione dei servizi bibliotecari.

L'organizzazione si completa con i Settori che operano a livello di Sistema bibliotecario di Ateneo con specifici obiettivi e attività innovative trasversali a tutte le strutture. Essi, tranne la segreteria amministrativa, sono costituiti da personale che afferisce prioritariamente alle singole Biblioteche ma dedica parte del proprio tempo lavorativo alle attività a livello di Sistema e dunque di comune interesse alle Biblioteche. L'organizzazione del SBA è legata a un piano di sviluppo che viene redatto dal Coordinamento centrale in stretta sinergia con le direzioni delle Biblioteche ed è approvato dalla Commissione centrale Biblioteche (organo di indirizzo e controllo, composto da docenti, studenti e dirigente SBA) e che si inserisce nella pianificazione strategica triennale dell'Ateneo (attualmente è in vigore il piano 2013-2015). Tale pianificazione di livello superiore costituisce la base per i piani di sviluppo delle Biblioteche di area.

Organigramma attuale del SBA:



La pianificazione strategica recentemente approvata dagli organi dell'Ateneo relativa al Sistema Bibliotecario è incentrata su vari obiettivi, fra i quali:

- Prosecuzione della campagna di catalogazione
- Miglioramento della fruibilità e dell'accessibilità delle biblioteche
- Realizzazione del nuovo polo bibliotecario umanistico di Piazza Brunelleschi
- Attuazione di programmi di investimento nei servizi bibliotecari in ambito regionale con gli Atenei toscani
- Tutela, fruizione e valorizzazione del patrimonio bibliografico storico e di pregio

Il SBA e le sue Biblioteche hanno stipulato numerosi accordi, convenzioni e protocolli d'intesa con Enti esterni, al fine di sviluppare i servizi bibliotecari sul territorio. Di particolare rilevanza sono i rapporti del SBA con la Regione Toscana e con gli altri atenei presenti sul territorio.

Per citare solo alcuni esempi, il SBA fa parte del progetto LIR (Libri In Rete), una iniziativa promossa dalla Regione Toscana e volta a favorire l'integrazione di reti bibliotecarie sul territorio appartenenti anche a istituzioni diverse; nato nel 2003, è gratuito sia per il cittadino iscritto a una biblioteca aderente al servizio che per lo studente iscritto ad una delle università toscane; attualmente le realtà bibliotecarie che vi partecipano coprono infatti quasi tutto il territorio regionale; i libri presenti nelle biblioteche partecipanti sono a disposizione degli utenti delle altre biblioteche grazie all'attivazione del servizio di prestito interbibliotecario interno della rete stessa e tra le reti: i documenti richiesti vengono recapitati, tramite un corriere, nel giro di pochi giorni.

Il SBA aderisce inoltre al SDIAF (Sistema bibliotecario integrato dell'area fiorentina), attraverso il quale gli utenti delle biblioteche dell'Ateneo fiorentino e quelli del SDIAF possono accedere al patrimonio bibliografico di decine di biblioteche dislocate sul territorio: gli utenti hanno il diritto di ricevere gratuitamente presso la biblioteca frequentata abitualmente o più vicina al loro domicilio i documenti posseduti da tutte le altre biblioteche aderenti.

Entrambi questi servizi, gravosi dal punto di vista dell'impiego di forza lavoro, sono però molto apprezzati dagli utenti (studenti e cittadini), a giudicare dal numero dei prestiti interbibliotecari richiesti ed evasi.

La collaborazione del Sistema Bibliotecario dell'Ateneo con la Regione Toscana si estrinseca anche su altri fronti ed altri servizi.

Per esempio, è stato stipulato un accordo tra l'Università degli Studi di Firenze e la Regione Toscana per il trasferimento della Biblioteca Luigi Crocetti presso la Biblioteca Umanistica dell'Ateneo fiorentino nel plesso di Piazza Brunelleschi; l'accordo è volto alla collaborazione per la migliore valorizzazione del patrimonio bibliografico della Biblioteca Luigi Crocetti nell'ambito della struttura del SBA dell'Università degli Studi di Firenze, per garantirne la conservazione, la tutela, l'accesso e la fruizione; la gestione e l'incremento del patrimonio bibliografico sono garantiti dalla Regione Toscana.

Oltre a ciò, va ricordato che la Biblioteca Biomedica, struttura del Sistema Bibliotecario di Ateneo inserita logisticamente nel contesto ospedaliero di Careggi e intrinsecamente legata, per tradizione e storia, ad un'utenza di medici anche non universitari, dal 2008 al 2012 ha realizzato un'importante integrazione sul territorio in virtù di protocolli d'intesa stipulati con l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi e l'Azienda Ospedaliero-universitaria Meyer per lo sviluppo di servizi bibliotecari integrati; dal 2013 tali accordi sono stati in parte superati dalla costituzione del DIPINT, una struttura ospedaliero-universitaria che, grazie ad un finanziamento della Regione Toscana, ha sostenuto gli oneri finanziari di molti periodici elettronici che in passato erano a carico dei Dipartimenti universitari di area biomedica e delle aziende Careggi e Meyer; dal 2015 tutti i periodici sono ordinati e gestiti dalla Biblioteca Biomedica e sono consultabili sulle reti AOUC e AOUM; la Biblioteca Biomedica offre agli ospedalieri delle due aziende anche tutti gli altri servizi bibliotecari e documentali (v. <http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-187.html> e <http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-188.html>).

Nell'aprile 2012 è stato anche stipulato un ulteriore accordo con l'Agenzia Regionale di Sanità Toscana per l'estensione al personale medico, amministrativo e tecnico dell'ARS dei servizi bibliotecari erogati dalla Biblioteca Biomedica dell'ateneo, accordo ancora in vigore (v. <http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-674.html>).

Altri enti e associazioni presenti sul territorio regionale con cui il SBA ha stipulato convenzioni (<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-86.html>), fra cui:

- PIN s.c.r.l. (per la gestione dei servizi bibliotecari del Polo universitario di Prato, <http://www.unifi.it/bibliotecapoloprato/mdswitch.html>)
- Istituto di Istruzione Superiore A.M. Enriques Agnoletti di Sesto Fiorentino
- Istituto d'Istruzione Secondaria Superiore "Elsa Morante" di Firenze

Altri enti (oltre ai summenzionati Fondazione Ezio Franceschini, Biblioteca Luigi Crocetti, Accademia della Crusca) e associazioni presenti sul territorio regionale con rapporti di collaborazione con il SBA (es. comodati per la gestione da parte del SBA del patrimonio librario di enti esterni o estensione di alcuni servizi del SBA ad enti esterni):

- Società Botanica Italiana
- Società Italiana di Antropologia
- Società Geografica Italiana
- Centro per la Storia del Pensiero Giuridico
- Istituto Papirologico "Vitelli"
- Museo Galileo - Istituto e Museo di Storia della Scienza
- Accademia Toscana di Scienze e Lettere "Colombaria"

- Associazioni e ordini professionali
- Associazioni e enti di ricerca
- A.I.B. Toscana
- Fondazione istituto internazionale di storia economica " Francesco Datini "
- Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze

Il SBA dell'Università degli studi di Firenze collabora inoltre strettamente con i sistemi bibliotecari di ateneo dell'Università degli studi di Pisa e dell'Università degli studi di Siena sia per l'acquisizione delle risorse elettroniche e dei servizi innovativi, sia in altri settori, su numerosi singoli progetti, alcuni dei quali coinvolgono anche altri atenei toscani. Lo SBART (Sistema Bibliotecario Atenei Regione Toscana), ha avviato la sua attività, fra cui si annoverano:

- la pubblicazione di un bando comune di gara pubblica per l'affidamento in concessione dei servizi di riproduzione e stampa da rete delle biblioteche dell'Università degli studi Firenze, dell'Università di Pisa e dell'Università degli studi di Siena
- la realizzazione di un punto di accesso unificato ai cataloghi delle Università di Firenze, Pisa, Siena e della Scuola Superiore Sant'Anna, che integrano online i sistemi bibliotecari e mettono in rete un immenso patrimonio librario, grazie alla nuova piattaforma OneSearch, attiva dal 1° ottobre 2015, dalla quale si accede anche ai cataloghi dell'Università per stranieri di Siena, dell'Accademia della Crusca, della Fondazione Ezio Franceschini, della SISMEI (Società Internazionale per lo Studio del Medioevo Latino), della Biblioteca regionale Luigi Crocetti, della Biblioteca comunale degli Intronati, delle Biblioteche comunali della Provincia di Siena aderenti alla rete ReDoS, dell'Accademia dei Fisiocritici e dell'Istituto Musicale Franci. .

Altre convenzioni e partenariati a livello nazionale:

- SBN (Servizio Bibliotecario Nazionale).
- Attraverso il Consorzio Interateneo Periodici Elettronici C.I.P.E., l'Ateneo fiorentino partecipa anche alle trattative nazionali gestite da C.A.R.E., il gruppo di Coordinamento per l'Accesso alle Risorse Elettroniche costituito nell'ambito della Convenzione tra CRUI - Conferenza permanente dei Rettori delle Università Italiane e i Consorzi e Gruppi di acquisto operanti in Italia.
- ACNP (catalogo collettivo nazionale dei periodici e adesione al circuito nazionale di scambio elettronico gratuito di articoli NILDE)

Il valore aggiunto che ci si aspetta dalla realizzazione degli obiettivi del presente progetto attraverso l'impiego di volontari del Servizio Civile Nazionale è costituito per lo più dalla quantità, ma anche dalla qualità dei servizi di front office, con particolare riferimento a quelli di accoglienza, orientamento, informazione e assistenza agli studenti. Si tratta infatti di un ambito che non è stato sinora sufficientemente sviluppato, ma verso il quale gli studenti manifestano un crescente interesse, in modi impliciti ed espliciti.

In sintesi:

- **Contesto territoriale (ristretto) dell'area di intervento:** Provincia di Firenze (popolazione residente a gennaio 2015: 1.012.180; fonte: ISTAT); non operano nella Provincia altre Università "pubbliche", se si eccettua l'Istituto Universitario Europeo, che ha però un ambito di azione molto particolare: è un ente internazionale di formazione per corsi di specializzazione postuniversitari indirizzati all'approfondimento delle scienze sociali da un punto di vista specificamente europeo; non vi sono nella Provincia di Firenze, quindi, realtà confrontabili con il Sistema Bibliotecario dell'Ateneo fiorentino. Va sottolineato inoltre che, mentre a livello nazionale le immatricolazioni sono scese dello 0,3% rispetto al 2013/2014, gli studenti che si sono immatricolati ai corsi dell'Ateneo fiorentino nell'anno accademico 2014-2015 sono stati 8.445, a fronte dei 7.850 dell'anno precedente, con un incremento dell'ordine del 7,6% che non si è affatto registrato negli atenei italiani di pari dimensioni e con un'offerta formativa simile.); nella Provincia di Firenze risiedono oltre 20.000 studenti dei 50.078 totali attualmente iscritti).
- **Contesto settoriale dell'area di intervento:** documentazione e servizi bibliotecari per l'alta formazione nella Provincia di Firenze. Sul territorio sono presenti numerose biblioteche pubbliche anche assai diverse fra loro (dalla Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze alle biblioteche di quartiere o dei piccoli comuni) e sovrapponibili al SBA solo in minima parte relativamente al target, all'offerta di banche dati e periodici elettronici, alla tipologia di documentazione trattata e ai servizi di informazione, istruzione e assistenza nei settori disciplinari specifici, ma che rappresentano per il SBA buoni partner per i servizi di prestito interbibliotecario e per la lettura in sede.



- **Destinatari diretti (target):** gli utenti delle biblioteche dell'Università degli studi di Firenze (ovvero tutti gli studenti iscritti all'Università nel loro complesso, in quanto non esistono più biblioteche di Facoltà/Scuola o restrizioni di accesso ai locali o ai servizi condizionate dall'appartenenza a un corso di laurea: anche per questo il presente progetto è stato strutturato il più possibile in modo da non suggerire o riproporre separazioni fra le varie Biblioteche). Sono da ricomprendere fra i destinatari diretti dell'intervento del progetto anche i ricercatori e i docenti universitari e gli utenti non istituzionali dei servizi bibliotecari di Ateneo, ovvero il personale di enti convenzionati con il SBA, come ad esempio gli ospedalieri di Careggi. Fra i beni pubblici/collettivi destinatari dell'intervento possono essere annoverate le stesse collezioni librarie che costituiscono il cospicuo patrimonio dell'Ateneo (in cui un valore particolare hanno i fondi antichi e rari, v. <http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-5.html>).
- **Beneficiari:** le famiglie degli studenti iscritti (perché realizzano un risparmio economico proporzionale alla quantità e qualità dell'offerta di libri e servizi anche telematici presenti nelle biblioteche universitarie), le altre biblioteche del territorio (perché i dati dimostrano che tali biblioteche chiedono più documenti all'Ateneo di quanti ne forniscono, laddove è attivo un regime di scambio gratuito), gli studenti delle scuole medie superiori (per i servizi di orientamento e i progetti di alternanza scuola/lavoro), la comunità intera, perché un buon servizio bibliotecario favorisce la formazione e la crescita culturale e professionale dei cittadini e quindi del Paese.
- **Indicatori di contesto:**  
Dati e indicatori numerici relativi alle attività e ai servizi erogati dalle Biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo al 31.12.14:

Dati e indicatori SBA al dicembre 2014	
<b>Sedi</b>	
Biblioteche d'area	5
Sedi di erogazione di servizi	18
<b>Utenza potenziale</b>	
Studenti, dottorandi, specializzandi	54.202
Docenti	1.765
<b>Utenza attiva</b>	
	31.628
<b>Patrimonio bibliografico</b>	
Monografie, periodici e multimediale	4.506.828
Abbonamenti a periodici	13.779
Volumi a scaffale aperto	916.734
<b>Patrimonio bibliografico in formato elettronico disponibile</b>	
banche dati	312
periodici elettronici	87.202
e-book	157.331
e-print	6.787
<b>Eventi organizzati</b>	
Mostre organizzate	17
Altri eventi (presentazione libri e/o fondi, incontri culturali)	7
<b>Servizi erogati</b>	
Ore settimanali di apertura delle biblioteche	765
Numero persone addette contemporaneamente alla reception	1 per ogni punto di servizio o piano dell'edificio)
Prestiti annui e rinnovi	270.498
Prestiti interbibliotecari e document delivery	21.531
Incremento bibliografico annuo	20.743
N. periodici e libri di magazzino richiesti	6.452
N. tesi di laurea consultate	3.759
Accessi da OPAC	3.045.333

Banche dati - numero accessi online annuo - Ricerche	422.246
Periodici elettronici - numero accessi online annuo	1.000.885
Ebook . numero capitoli scaricati	46.980
N. consultazioni web	2.459.761
N. consultazioni blog	112.964
Ore di corsi di istruzione agli utenti uso del catalogo, Internet e risorse elettroniche	447
N. visite guidate alle Biblioteche	38
Servizi agli studenti con disabilità fisica	
Servizi specifici per disabili (es. prestiti a domicilio, ricerche in Internet, document delivery assistito)	15
Attrezzature specifiche	21
Strumenti disponibili	
Personal computer disponibili	292
Posti di lettura	2.986
Aule attrezzate	1 aula attrezzata con 30 postazioni totali collegate ad Internet e con programmi di videoscrittura aperte dalle 19 alle 23 dal lunedì al venerdì

Personale in servizio al 31.12.2014						
Dirigente	Direttori (EP)	Bibliotecari EP	Bibliotecari D	Bibliotecari C	Amministrativi	Servizi generali
1	5	9	63	73	7	3

7) *Obiettivi del progetto:*

<b><u>OBIETTIVO GENERALE</u></b>
<b>Miglioramento dei servizi di accoglienza in biblioteca e potenziamento del front office attraverso il contributo materiale e creativo dei volontari del servizio civile</b>
<b><u>OBIETTIVI SPECIFICI</u></b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Potenziamento del servizio di accoglienza, informazione e documentazione</b></li> <li>2. <b>Organizzazione di iniziative culturali aperte alla cittadinanza</b></li> <li>3. <b>Sviluppo e potenziamento di servizi integrati con altre istituzioni</b></li> <li>4. <b>Miglioramento della qualità dei servizi attraverso il contributo originale degli utenti e dei volontari del servizio civile</b></li> </ol>

**OBIETTIVO SPECIFICO N. 1:****Potenziamento del servizio di accoglienza, informazione e documentazione**

<i>Descrizione dei sotto-obiettivi</i>	<i>Analisi del contesto e criticità</i>	<i>Indicatori descrittivi e di risultato</i>
A. Potenziamento del servizio di reception	Attualmente il servizio di reception esiste in tutte le sedi bibliotecarie ma non è sempre garantita l'assenza di code, in quanto il personale di turno in tale servizio (considerato nel SBA così strategico che tutti i bibliotecari, compresi i direttori, vi ruotano almeno per un turno nell'arco della settimana) è spesso impegnato con più utenti per volta: la presenza dei VSCN consentirà di potenziare la reception e di offrire quindi agli studenti la certezza di un'accoglienza adeguata sin dal loro ingresso nei locali della Biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. ore di compresenza con i bibliotecari al banco della reception</li> </ul> <p>Ci si attende l'abbattimento di circa il 10% dei tempi di attesa al banco della reception della Biblioteca rispetto ai periodi in cui le Biblioteche sono privi di VSCN.</p>
B. Sviluppo del servizio di informazione agli utenti per il reperimento dei libri e la registrazione dei prestiti	La qualità del servizio di reperimento e prestito dei volumi desiderati è direttamente proporzionale, oltre che al numero dei volumi disponibili, anche al livello qualitativo e quantitativo del servizio di informazione e assistenza offerto agli utenti nella ricerca a catalogo. I VSCN potrebbero svolgere in modo adeguato tutte queste attività. Nel 2014: 270.498 prestiti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento collezioni a scaffale aperto</li> <li>• N. transazioni di prestito</li> </ul> <p>Ci si attende un aumento di circa il 20% del servizio di assistenza nelle sale a scaffale aperto, nonché una sostanziale tenuta del volume dei prestiti registrati, grazie al contributo dei VSCN.</p>
C. Assistenza all'utenza per la promozione del prestito-fai-da-te ( <i>self check</i> , laddove attivato)	In tre biblioteche del SBA (Scienze Sociali, Scienze Tecnologiche, Umanistica) è stato allestito un sistema di autoprestito che deve essere valorizzato e fatto conoscere al pubblico attraverso un'adeguata istruzione e una continua promozione del servizio. Dati 2014: BSS: 562 prestiti BST: 10.439 prestiti BU: 1.940 prestiti + 89 rinnovi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. ore di assistenza da parte dei VSCN alle postazioni di autoprestito</li> <li>• N. transazioni di autoprestito</li> </ul> <p>Con i VSCN ci si aspetta di potenziare il servizio di assistenza alle postazioni.</p>
D. Miglioramento della manutenzione dello scaffale aperto per l'efficace e pronto reperimento dei volumi	Le biblioteche del SBA offrono agli utenti 27.502 metri lineari di volumi a scaffale aperto, ovvero 916.734 volumi a cui gli utenti possono accedere liberamente per la consultazione senza l'intermediazione del personale bibliotecario; per il mantenimento e la cura delle collezioni librerie cartacee presenti nelle sale a scaffale aperto, ma soprattutto per garantire la circolazione dei libri, è necessaria una costante, veloce e corretta ricollocazione dei volumi movimentati: tale attività, se non viene svolta con cura, efficienza e continuità, mette in crisi l'intero sistema di consultazione e	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero volumi censiti nelle ricognizioni inventariali a scaffale</li> <li>• Numero volumi ricollocati a scaffale</li> <li>• Tempestività della ricollocazione dei volumi</li> </ul> <p>Con l'apporto dei VSCN ci si attende soprattutto l'abbattimento dei tempi di ricollocazione a scaffale dei volumi movimentati e la ricollocazione completa a scaffale più volte al giorno anche nelle grosse biblioteche, in modo da</p>

	prestito, soprattutto nelle biblioteche con ingenti quantità di volumi consultabili <i>self service</i> .	rendere i volumi consultati nuovamente fruibili dall'utenza prima possibile. Oltre all'ordinaria manutenzione dello scaffale aperto, ci si attende un contributo dei VSCN anche per la ricollocazione dei libri nell'aula B della Biblioteca Umanistica – di recente recuperata fra i locali in uso della Biblioteca –.
E. Sviluppo dell'assistenza nel reperimento delle collezioni a scaffale chiuso	<p>Il patrimonio delle biblioteche del SBA ammonta ora a 4.506.828 volumi, di cui 3.590.094 conservati nei magazzini e nelle torri librerie. Ad essi vanno aggiunte oltre 119.496 tesi di laurea, che possono essere consegnate in lettura agli utenti se l'autore ne ha autorizzato la consultazione. I VSCN potranno supportare il personale nel raggiungimento degli obiettivi di migliorare quantitativamente e qualitativamente questo servizio.</p> <p>Da anni sono in via di realizzazione progetti di recupero in OPAC del pregresso, poiché ancora oggi sono centinaia di migliaia le opere che compaiono citate soltanto nei cataloghi cartacei; per inserire e valorizzare il patrimonio anche librario nel nuovo sistema gestionale dell'Ateneo è ora necessario compilare velocemente elenchi di libri anche non presenti in OPAC e conservati nei depositi (es. per il progetto COEP - contabilità economico patrimoniale -, finalizzato all'assegnazione di un valore economico per ciascun volume), elenchi che saranno poi facilmente riversati su web per dare visibilità e fruibilità a tale materiale sinora rimasto "nascosto": i VSCN potranno dare un proficuo contributo in questa attività.</p> <p>Dati 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>N. periodici e libri di magazzino richiesti nel 2014: 6.452</li> <li>N. tesi di laurea consultate nel 2014: 3.759.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. periodici e libri del magazzino richiesti</li> <li>Diminuzione dei tempi di evasione della richiesta dell'utente del 3%</li> <li>N. volumi non ancora presenti in OPAC censiti e registrati su OPAC o in file excel messi poi a disposizione del pubblico</li> </ul> <p>Con l'apporto dei VSCN ci si attende - per quanto attiene gli indicatori quantitativi - un aumento rispetto ai risultati ottenuti nell'anno precedente e, inoltre, un miglioramento della qualità del servizio.</p>
F. Potenziamento del servizio di reperimento e consegna nelle sedi bibliotecarie centralizzate di volumi depositati in fondi librari o altre sedi dell'Ateneo chiuse al pubblico	Le collezioni librerie dell'Ateneo, fino a dieci anni fa disperse fra molte strutture, sono state oggetto di una razionalizzazione da parte del SBA, attraverso la centralizzazione dei servizi bibliotecari e, per quanto possibile, la concentrazione dei materiali nelle sedi dove viene erogato direttamente il servizio di prestito e consultazione. Numerose collezioni di uso non corrente sono tuttavia rimaste	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. volumi movimentati da una sede all'altra</li> <li>N. fruitori del servizio</li> </ul> <p>Con l'apporto dei VSCN ci si attende il potenziamento del servizio, in particolare, nel rientro dei libri dai dipartimenti di Ingegneria, Architettura e Agraria nei punti di servizio aperti al pubblico della</p>

	in fondi librari chiusi al pubblico, in quanto acquisite autonomamente dai dipartimenti (soprattutto di area scientifica e biomedica), che non ne garantiscono però la consultazione: le biblioteche, con l'aiuto dei VSCN potranno mettere a disposizione del pubblico anche parte di questo materiale, sia pure con particolari limitazioni nei tempi e nei modi.	Biblioteca di Scienze Tecnologiche e da alcuni fondi chiusi di area biomedica a Careggi nella Biblioteca Biomedica.
G. Aggiornamento a catalogo delle consistenze dei periodici cartacei e controllo del funzionamento degli accessi ai periodici elettronici	Spesso sono gli utenti i primi ad accorgersi di disallineamenti delle notizie riportate a catalogo rispetto alla consistenza reale dei periodici posseduti o accessibili online. Le Biblioteche si propongono di divenire maggiormente proattive anche in questo ambito, incentivando un'attività di controllo e aggiornamento a tappeto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. aggiornamenti e correzioni consistenze.</li> <li>• N. periodici elettronici controllati.</li> </ul> <p>Con l'apporto dei VSCN ci si attende il potenziamento del servizio nelle Biblioteche dove è già erogato e l'attivazione laddove sinora il servizio non era attivo.</p>
H. Miglioramento e sviluppo del servizio di informazione sul reperimento delle informazioni catalografiche e bibliografiche in rete, sull'accesso ai periodici e ai libri elettronici e sull'uso dei servizi bibliotecari in linea	Il SBA si è dotato di numerose risorse elettroniche: n. 312 banche dati; n. 157.331 e-books, n. 6.787 documenti depositati nell'Archivio E-Prints, n. 87.202 ejournals (dati 2014) e altri strumenti tecnologicamente avanzati, che non sempre sono di facile fruizione e necessitano di continua assistenza. Recentemente è stata messa a disposizione una nuova piattaforma (ONE SEARCH) per la ricerca cumulativa delle risorse bibliografiche dell'Università degli studi Firenze, dell'Università degli studi di Siena e dell'Università di Pisa. Tale servizio dovrebbe essere quindi sviluppato. Situazione attuale: Accessi da OPAC 2014: 3.045.333 Rinnovi da OPAC 2014: 95.051 Accessi a banche dati 2014: ricerche 422.246 Accessi a periodici elettronici 2014: 1.000.885 (il dato si riferisce solo ai 16.648 periodici elettronici di cui possediamo le statistiche) Ebook . numero capitoli scaricati nel 2014: 46.980	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. rinnovi da OPAC</li> <li>• N. prenotazioni da OPAC</li> </ul> <p>Con l'apporto dei VSCN ci si aspetta di poter aumentare del 5% il numero dei rinnovi da OPAC, aumentare le prenotazioni, i suggerimenti d'acquisto, l'uso dei form per le richieste dei servizi e gli altri servizi in linea rivolti soprattutto agli studenti</p>
I. Potenziamento del servizio di invio per posta elettronica di articoli scientifici agli utenti interni	Gli utenti universitari, per salvaguardare il proprio tempo, possono usufruire del servizio di scansione e invio in posta elettronica di articoli di periodici depositati in biblioteca in forma cartacea. Purtroppo non sempre e non dappertutto si riesce ad evadere le richieste entro 48 ore lavorative. N. servizi Ariel/docdel/Unifi evasi nel 2014: 4.146	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. servizi Ariel/docdel/Unifi evasi</li> <li>• Rispetto in tutte le biblioteche dei tempi di risposta previsti dalla carta dei servizi</li> </ul> <p>Con l'apporto dei VSCN ci si attende soprattutto l'abbattimento dei tempi di evasione delle pratiche, fino a raggiungere l'obiettivo di non</p>

		superare le 48 ore lavorative dalla richiesta dell'utente per l'inoltro della copia scannerizzata di articolo presente in sede.
J. Potenziamento dei servizi aggiornamento della manualistica della Biblioteca	I fornitori e le commissionarie di cui le biblioteche accademiche sono clienti offrono la possibilità di estrarre automaticamente dalle loro banche dati liste di novità editoriali e di nuove edizioni di opere già ordinate, così da poter poi segnalare ai docenti, agli studenti e agli uffici acquisti le informazioni utili a mantenere la collezione aggiornata, ma l'attivazione e la gestione di tale servizio (insieme alla raccolta delle liste di manuali adottati per gli esami che non vengono tempestivamente indicate dai docenti) è molto laboriosa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo dei programmi d'esame dei corsi di laurea e aggiornamento delle bibliografie</li> <li>• Contatti con i docenti</li> <li>• Elaborazione report prodotti dai sistemi gestionali dei fornitori</li> </ul> <p>Con l'apporto dei VSCN si potrebbe facilitare ed implementare lo sviluppo del servizio, a partire dalla Biblioteca di Scienze.</p>

#### **OBIETTIVO SPECIFICO N. 2:**

#### **Organizzazione di iniziative culturali aperte alla cittadinanza**

<b>Descrizione dei sotto-obiettivi</b>	<b>Analisi del contesto e criticità</b>	<b>Indicatori descrittivi e di risultato</b>
A. Organizzazione di manifestazioni ed eventi per un pubblico più vasto di quello istituzionale (presentazioni, conferenze, seminari)	<p>La biblioteca accademica non è "pubblica" in senso stretto, ma proprio in quanto biblioteca ha comunque un ruolo rilevante nel proporre e sperimentare modelli nuovi e positivi di conoscenza e di convivenza, di partecipazione democratica e di scambio culturale e nel porre così le basi per un mondo più accogliente. Supportare le istituzioni pubbliche nello sforzo di formare i cittadini di domani è un'esigenza ormai introiettata nella nostra realtà e la sinergia con gli altri enti e l'allargamento del pubblico oltre i confini dell'università sono un valore nella cultura dell'ateneo fiorentino.</p> <p>Per questo le biblioteche del SBA da alcuni anni, nei limiti delle risorse a disposizione, organizzano presentazioni di libri o di lavori ed eventi culturali rivolti a tutta la cittadinanza.</p> <p>Nel 2014 sono stati organizzati 7 eventi culturali (n. partecipanti: &gt;200; in alcune sedi dato non rilevato)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. eventi aperti alla cittadinanza</li> <li>• N. partecipanti</li> <li>• Qualità degli eventi (innovatività, valore etico e culturale, impatto, trasversalità)</li> </ul> <p>Con i VSCN ci si pone l'obiettivo di intensificare tali attività sul territorio e di elevarle qualitativamente.</p>
B. Allestimento di mostre di libri e fondi antichi e rari aperte a	Negli ultimi anni è maturata nei bibliotecari la consapevolezza dell'esistenza di bisogni per lo più	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. mostre allestite</li> <li>• N. visitatori mostre</li> </ul>

<p>tutta la cittadinanza</p>	<p>inespressi o inconsapevoli dell'utenza e dei cittadini circa la conoscenza dei volumi e dei manoscritti di pregio conservati in grande quantità nelle biblioteche dell'Ateneo. Le stesse istituzioni pubbliche (es. la Regione Toscana e il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo) invitano le biblioteche universitarie ad organizzare mostre sul patrimonio librario posseduto. Le nostre biblioteche si arricchiscono d'altra parte ancora oggi grazie a lasciti e donazioni anche di tipo archivistico di particolare valore culturale, che è importante far conoscere alla comunità accademica e alla stessa cittadinanza attraverso presentazioni ed esposizioni, promuovendone anche la fruizione. Nel 2014 sono state allestite 17 mostre, a cui hanno partecipato nel complesso diverse centinaia di visitatori.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. ore di esposizione</li> <li>• N. ore dedicate alla cura e alla conservazione del materiale da esporre</li> </ul> <p>I VSCN potranno dare un importante apporto sia nella manutenzione e gestione di alcuni fondi e libri (la messa in sicurezza e in un corretto stato di conservazione deve infatti obbligatoriamente precedere qualsivoglia intervento di pubblicizzazione del volume), sia nell'ideazione e nella realizzazione di eventi espositivi che rappresentino un ponte gettato verso la città, con l'allestimento di mostre temporanee aperte a tutti.</p>
<p>C. Organizzazione di open day delle biblioteche in concomitanza con le presentazioni delle Scuole (ex Facoltà) e dei corsi di laurea alla città</p>	<p>Gli studenti medi manifestano da sempre in vari modi l'esigenza di orientarsi nell'offerta formativa universitaria, pertanto ogni anno le singole facoltà organizzano giornate di apertura straordinaria dei plessi con presentazioni dei corsi di laurea e dei servizi universitari; lo stesso Comune di Firenze favorisce l'incontro fra giovani e Ateneo; in queste occasioni è richiesta e auspicabile la partecipazione anche del settore bibliotecario, con presentazioni delle biblioteche e dei servizi bibliotecari, banchetti informativi, volantini, manifesti ed altri tipi di documentazione. Sinora, tuttavia, raramente le Biblioteche hanno dato il loro apporto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero totale annuo visitatori open day biblioteche</li> </ul> <p>Ci si attende che le 5 Biblioteche, con il supporto dei VSCN, organizzino tali eventi e che i visitatori siano un numero tale da giustificare l'investimento in termini di tempo lavoro.</p>
<p>D. Organizzazione di visite guidate alle biblioteca</p>	<p>Nonostante l'efficacia della segnaletica e l'implementazione di percorsi di visita virtuale offerti in rete, iscritti e non iscritti all'Ateneo hanno espresso in vari modi il bisogno o il desiderio di essere accompagnati fisicamente nei luoghi dove si erogano i servizi bibliotecari accademici; questa esigenza è sentita in particolare per le biblioteche di nuova costruzione o ristrutturate o comunque rifondate e allestite secondo i più moderni standard biblioteconomici e architettonici: è il caso della Biblioteca di Scienze Sociali (che richiama visitatori da tutta Italia e</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. visite guidate</li> <li>• N. visitatori</li> </ul> <p>Con l'apporto dei VSCN si punta ad organizzare almeno due visite in più rispetto ai risultati ottenuti nel periodo in cui non ci si è potuti avvalere del loro supporto.</p>

	<p>talora anche dall'estero), delle nuove sedi di Psicologia e di Scienze della Formazione nell'area della Biblioteca Umanistica, della sede di Sesto Fiorentino della Biblioteca di Scienze.</p> <p>Nel 2014 ne sono state organizzate 38 visite guidate (858 visitatori).</p> <p>I VSCN potranno essere coinvolti a vario titolo nelle occasioni di apertura alla città delle biblioteche accademiche.</p>	
E. Promozione delle iniziative e dei servizi della biblioteca	<p>Le nuove generazioni di studenti, per avvicinarsi ai servizi bibliotecari e fruirne in maniera ottimale, hanno bisogno di figure di riferimento che si rapportino a loro parlando lo stesso linguaggio, ma soprattutto avendo nella ricerca e nell'uso delle informazioni lo stesso approccio, strutturalmente diverso da quello tradizionale. I VSCN possono assolvere sicuramente bene il difficile compito di soddisfare questo bisogno, in quanto giovani cresciuti in piena era digitale e fortemente motivati in quanto aderenti ad un progetto di volontariato.</p> <p>Dati 2014:  n. utenti potenziali 55.967  Accessi al sito web SBA:  Visite:673.160  Visitatori unici: 295.530.  Visualizzazioni di pagina:  1.561.096 Utenti attivi: 31.628</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento degli utenti attivi complessivi</li> <li>• Aumento accessi al sito SBA</li> <li>• Aumento accessi ai blog delle biblioteche</li> </ul> <p>Con l'apporto dei VSCN ci si aspetta un incremento, sia pure modesto (ma non inferiore al 2%) di tutti i dati relativi ai suddetti indicatori.</p>
F. Potenziamento e promozione dei servizi specifici per utenti diversamente abili	<p>Fra gli utenti del SBA si annoverano annualmente decine di persone diversamente abili (234 iscritti all'anno accademico 2014/2015 con disabilità certificata) ed esiste un corso di laurea parzialmente riservato a fisioterapisti non vedenti e ipovedenti. Si evidenzia pertanto una domanda sempre crescente di servizi bibliotecari specifici per questo tipo di utenza e la necessità di far conoscere anche al di fuori della comunità degli iscritti le opportunità didattiche e informative offerte a questo tipo di pubblico dall'Ateneo fiorentino; è prassi consolidata in alcune biblioteche, infatti (nelle modalità previste dai regolamenti interni) concedere l'autorizzazione alla fruizione di tali strumenti i cittadini diversamente abili, anche a prescindere dallo status di studente universitario.</p> <p>Attualmente nelle biblioteche sono presenti 21 strumenti ad hoc (postazioni dedicate con programmi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento servizi agli utenti diversamente abili</li> <li>• Contatti capillari anche attraverso i VSCN per pubblicizzare i servizi specifici per utenti diversamente abili.</li> </ul> <p>Con l'apporto dei VSCN ci si aspetta un miglioramento della qualità dei servizi personalizzati.</p>



	di sintesi vocalica per la navigazione in Internet e programmi "leggilibri", videoingranditori, display braille per ipovedenti). 2014: 15 prestiti a domicilio	
G. Supporto all'internazionalizzazione dell'ateneo	La normativa recentemente introdotta per le università prevede espressamente tipologie di interventi volti a favorire l'internazionalizzazione degli atenei. In particolare, presso l'ateneo fiorentino va fatto riferimento al piano triennale di internazionalizzazione 2013-2015, che prevede 4 azioni: attrarre Visiting Professors, internazionalizzare i percorsi di studio, incrementare la mobilità studentesca all'estero, rafforzare la Cooperazione allo Sviluppo. Le biblioteche possono supportare tale processo in vari modi, a partire dall'offerta di informazioni e servizi sui propri fondi librari antichi e archivistici anche ad un pubblico non italiano, fino all'accoglienza di bibliotecari stranieri in ERASMUS, nonché con l'assistenza bibliografica specifica degli studenti stranieri in ateneo e dell'ateneo all'estero.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Versione in lingua inglese di alcune informazioni nelle pagine web, dei dépliant e dei filmati di presentazione delle collezioni storiche e sugli eventi.</li> <li>• n. studenti e personale universitario in ERASMUS assistiti dalla Biblioteca.</li> <li>• n. manuali e periodici acquisiti per supportare i percorsi di studio internazionali.</li> </ul> <p>Con l'apporto dei VSCN ci si aspetta la prosecuzione del processo di internazionalizzazione già avviato.</p>
H. Digitalizzazione e messa in rete di libri antichi e documenti d'archivio	Il Sistema Bibliotecario intende realizzare con il contributo anche dei VSCN progetti di digitalizzazione di libri antichi e rari e di documenti d'archivio, per aumentare la fruibilità di tale materiale e, al contempo, la sua conservazione (preservando l'originale dal rischio di danneggiamento da manipolazione). Le immagini così ottenute saranno rese visibili gratuitamente a chiunque in rete, nel sito di ateneo, sulle piattaforme del SBA "Impronte digitali" e "Chartae".	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. opere a stampa o documenti d'archivio digitalizzati e messi a disposizione in rete a testo pieno</li> <li>• N. di immagini di libri antichi e documenti d'archivio realizzate e messe a disposizione in rete.</li> </ul>

### OBIETTIVO SPECIFICO N. 3

#### Sviluppo e potenziamento di servizi integrati con le altre istituzioni

<b>Descrizione dei sotto-obiettivi</b>	<b>Analisi del contesto e criticità</b>	<b>Indicatori descrittivi e di risultato</b>
A. Potenziamento della circolazione e dello scambio di libri e di articoli scientifici fra biblioteche aderenti alle reti locali e nazionali di prestito interbibliotecario e	Nessuna biblioteca ha la possibilità di coprire interamente con la propria collezione l'ambito disciplinare di riferimento. Per soddisfare appieno le esigenze degli utenti è necessario pertanto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. lending Librinrete</li> <li>• N. lending SDIAF</li> <li>• N. borrowing Librinrete</li> <li>• N. borrowing SDIAF</li> <li>• N. documenti scannerizzati e inviati per email a utenti interni</li> </ul>

<p>document delivery (reti del Comune di Firenze e della Provincia di Firenze, reti della Regione Toscana, reti nazionali)</p>	<p>ricorrere allo scambio di documenti fra le varie biblioteche. Si tratta di servizi sempre più vitali con il progressivo impoverirsi delle dotazioni annuali. E' necessario perciò sviluppare sempre più i rapporti di collaborazione e di scambio documenti con le altre biblioteche: a tal fine le biblioteche del SBA partecipano alle reti SDIAF, SBN, NILDE, ACNP e ad altre ancora di tipo territoriale e disciplinare. Dati 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.029 lending ill/docdel Librinrete</li> <li>• 1.192 lending ill/docdel SDIAF</li> <li>• 260 borrowing ill/docdel Librinrete</li> <li>• 801 borrowing ill/docdel SDIAF</li> <li>• documenti scannerizzati e inviati per email a utenti interni: 4.146</li> <li>• totale transazioni di prestito interbibliotecario e fornitura documenti (attive e passive) a livello nazionale: 21.531.</li> </ul> <p>I VSCN potranno proficuamente supportare le biblioteche sul territorio nei loro scambi di libri e articoli scientifici.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. totale transazioni di prestito interbibliotecario e fornitura documenti a livello nazionale</li> <li>• Rispetto (in tutte le Biblioteche) dei tempi di risposta previsti dalla carta dei servizi.</li> </ul> <p>Con l'apporto dei VSCN ci si attende soprattutto l'abbattimento dei tempi di evasione delle pratiche, fino all'obiettivo di non superare le 48 ore lavorative dalla richiesta dell'utente all'inoltro della richiesta alla biblioteca prestante.</p>
<p>B. Sviluppo dei servizi sul territorio in sinergia con le Aziende Ospedaliere Careggi e Meyer e con l'Agenzia Regionale della Sanità Toscana</p>	<p>Fra SBA/Biblioteca Biomedica e AOU Careggi e AOU Meyer esistono accordi (anche tramite il DIPINT, una nuova struttura per i servizi integrati fra Ateneo e Aziende) per lo sviluppo di servizi bibliotecari integrati. Anche con ARS esiste una convenzione per la fornitura di servizi da parte della Biblioteca Biomedica. I servizi offerti dalla Biblioteca agli ospedalieri e alle altre figure della sanità toscana sono</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. utenti unici</li> <li>• N. utenti attivi</li> <li>• N. richieste evase di servizi in convenzione</li> <li>• N. articoli scaricati in rete fra quelli offerti dalla Biblioteca</li> </ul> <p>Con l'apporto dei VSCN si intende pubblicizzare e sviluppare i servizi e aumentarne così la fruizione.</p>

	<p>tuttavia ancora poco conosciuti e poco sviluppati e i VSCN possono pertanto contribuire al raggiungimento del sotto-obiettivo indicato.</p> <p>Dati 2014: dalla rete AOUC nel 2014 sono stati scaricati 17.953 articoli full-text e 8.159 dalla rete AOUM dei periodici dell'editore Elsevier gestiti e forniti alle aziende dalla Biblioteca Biomedica; fornitura articoli reperiti in altre biblioteche e document delivery interno (fornitura gratuita articoli posseduti dalla Biblioteca): 1575 (di queste, evase positivamente 1400. ARS: 443 richieste di document delivery.</p>	
<p>C. Sviluppo e realizzazione di iniziative e progetti volti a stimolare l'integrazione europea, in collaborazione con i Centri di Documentazione Europea e con l'Antenna Europe Direct del Comune di Firenze</p>	<p>La Biblioteca di Scienze Sociali, all'interno della quale è fisicamente e organizzativamente ricompreso un Centro di Documentazione Europea, potrà proficuamente avvalersi dei VSCN per organizzare e realizzare iniziative finalizzate allo sviluppo del sentimento europeo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. iniziative del Centro di Documentazione Europea inserito nella Biblioteca di Scienze Sociali</li> </ul> <p>Con i VSCN ci si attende di favorire tali iniziative.</p>
<p>D. Accoglienza in stage degli studenti delle scuole medie superiori</p>	<p>Le biblioteche dell'Ateneo partecipano a progetti di alternanza scuola/lavoro; questi progetti prevedono stage degli studenti medi presso le biblioteche accademiche, dove potranno quindi trovare accoglienza anche da parte di VSCN.</p> <p>Attualmente gli istituti secondari superiori di cui il SBA ha accolto la richiesta di partecipazione a progetti di Alternanza Scuola-Lavoro sono "Agnoletti" di Sesto Fiorentino e "Elsa Morante/Ginori Conti" di Firenze, ma esistono già accordi di massima anche con il "Peano" e con il</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. studenti medi in stage c/o le Biblioteche</li> <li>• N. ore di formazione e tirocinio</li> <li>• n. di istituti secondari superiori convenzionati</li> </ul> <p>Dai VSCN ci si aspetta che accolgano e seguano lo stage degli studenti medi nel corso della loro soggiorno in biblioteca facendo loro conoscere l'esperienza del servizio civile volontario.</p>

**OBIETTIVO SPECIFICO N. 4**

**Miglioramento della qualità dei servizi attraverso il contributo originale degli utenti e dei volontari del servizio civile**

<i>Descrizione dei sotto-obiettivi</i>	<i>Analisi del contesto e criticità</i>	<i>Indicatori descrittivi e di risultato</i>
<p>A. Approfondimento della conoscenza sul livello di gradimento dei servizi e mappatura delle criticità</p>	<p>Le Biblioteche intendono mettere il pubblico al centro della loro strategia di miglioramento continuo, ma per far questo devono superare la barriera del presumere la conoscenza dei veri bisogni degli utenti, passando direttamente la parola a loro, anche con l'aiuto dei VSCN, che potranno più facilmente stabilire contatti con gli studenti, data la vicinanza anagrafica e non solo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. studenti contattati per la valutazione dei servizi</li> </ul> <p>Dai VSCN ci si aspetta un contributo all'elaborazione e alla somministrazione di questionari o alla realizzazione di altri strumenti di monitoraggio rivolti agli utenti (es. box reclami).</p>
<p>B. Elaborazione di proposte e soluzioni originali per il miglioramento della qualità dei servizi</p>	<p>La qualità dei servizi, che si misura anche sulla soddisfazione degli utenti attivi, ma non si innalza senza la capacità dell'ente di mettere in discussione e in relazione a un contesto in continuo mutamento la propria offerta e di attrarre nuovi utenti, può avvantaggiarsi non poco dall'apporto di figure "terze" rispetto sia ai bibliotecari che agli utenti come i VSCN nel processo di miglioramento continuo della qualità intrapreso dalle biblioteche del SBA. A tal fine, in alcune Biblioteche (es. la Biomedica) è invalsa dal 2012 la prassi di far partecipare i volontari del Servizio Civile Nazionale alle riunioni mensili del Comitato Tecnico di Biblioteca, prassi che si è rivelata gradita ai volontari coinvolti e proficua per i gestori della struttura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N. briefing/riunioni/monitoraggi interni alle Biblioteche sulla qualità dei servizi, con il coinvolgimento dei VSCN</li> </ul> <p>Dagli studenti e dai VCSN ci si aspetta l'elaborazione originale di proposte, suggerimenti e soluzioni delle criticità riscontrate sia nei servizi che nei processi, come anche nella stessa organizzazione di cui verranno a conoscere il funzionamento dall'interno.</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:*

Diagramma di Gantt con organizzazione nell'arco dei 12 mesi delle attività dettagliate nei singoli Obiettivi Specifici:

<b>Attività legate agli obiettivi specifici</b>	<b>Mesi</b>											
	1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12°
Ob Spec 1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Ob Spec 2						x	x	x	x	x	x	x
Ob Spec 3						x	x	x	x	x	x	x
Ob Spec 4						x	x	x	x	x	x	x

**OBIETTIVO SPECIFICO N. 1:**

**Potenziamento del servizio di accoglienza, informazione e documentazione**

<b>Descrizione dei sotto-obiettivi</b>	<b>8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi</b>	<b>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</b>	<b>8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto</b>
A. Potenziamento del servizio di reception	Accogliere gli studenti al banco della reception, dare informazioni di base sui locali, le figure e i servizi, rispondere a telefono, indirizzare e smistare utenti e domande a seconda delle esigenze degli utenti, farsi carico dei problemi, essere proattivi, dare l'immagine di una biblioteca che si prende cura dei suoi utenti, acquisire feedback	20% ca. delle ore di ciascun VSCN. Al banco della reception si alterna attualmente tutto il personale bibliotecario per almeno tre ore settimanali, comprese le direttrici e i direttori, quindi 73 unità di personale di categoria C, 63 D e 14 EP dell'area biblioteche.	Supporto e affiancamento del personale bibliotecario in tutte le attività indicate per il raggiungimento del sotto-obiettivo
B. Sviluppo del servizio di informazione agli utenti per il reperimento dei libri e registrazione dei prestiti	Assistenza agli utenti nell'individuazione e nel reperimento dei libri di interesse, registrazione dei prestiti, raccolta e registrazione dei libri restituiti, gestione e istruzione sulle prenotazioni, controlli sui ritardi, contatti per mail e telefono	16% ca. delle ore di ciascun VSCN. Personale coinvolto: 161 (73 unità di personale di categoria C, 63 D e 14 EP dell'area biblioteche, 7 dei servizi generali, 7 amministrativi/contabili e 1 dirigente*).	Ruolo operativo nella relazione col pubblico, sulla base delle conoscenze acquisite nelle attività previste per il raggiungimento del sotto-obiettivo

		con gli utenti in relazione ai prestiti		
C.	Assistenza all'utenza per la promozione del prestito-fai-da-te ( <i>self check</i> , laddove attivato)	Istruzione all'utenza sulle procedure automatiche di auto-prestito e promozione del servizio nei punti di servizio ove è attivato	3% ca. delle ore dei VSCN nel loro complesso.  Personale bibliotecario: tutto quello afferente alle sedi ove il servizio è attivato.	Ruolo operativo nella relazione col pubblico, sulla base delle conoscenze acquisite nelle attività previste per il raggiungimento del sotto-obiettivo
D.	Miglioramento della manutenzione dello scaffale aperto per l'efficace e pronto reperimento dei volumi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riordino dei volumi movimentati nelle sale a scaffale aperto</li> <li>• Rilevazione lacune e libri fuori posto</li> <li>• Svecchiamento delle sale a scaffale aperto</li> <li>• Individuazione dei volumi da rilegare e primi interventi di conservazione</li> </ul>	9% ca. delle ore di ciascun VSCN.  Personale bibliotecario: 1 unità di personale di cat. C o D per ciascuna biblioteca.	Ruolo operativo nella relazione col pubblico, sulla base delle conoscenze acquisite nelle attività previste per il raggiungimento del sotto-obiettivo
E.	Sviluppo dell'assistenza nel reperimento delle collezioni a scaffale chiuso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reperimento materiali librari conservati nei magazzini</li> <li>• Trasferimento di piccoli fondi librari da un locale all'altro</li> <li>• Ricognizioni inventariali</li> <li>• Etichettatura</li> <li>• Timbratura</li> <li>• elenchi di libri anche non presenti in OPAC ma conservati nei depositi (progetto COEP - contabilità economico</li> </ul>	10% ca. delle ore di ciascun VSCN. In questo servizio si alterna tutto il personale bibliotecario per almeno tre ore settimanali, comprese le direttrici e i direttori, quindi 73 unità di personale di categoria C, 63 D e 14 EP dell'area biblioteche.	Ruolo operativo nella relazione col pubblico, sulla base delle conoscenze acquisite nelle attività previste per il raggiungimento del sotto-obiettivo

		patrimoniale), da riversare su web		
F.	Potenziamento del servizio di reperimento e consegna nelle sedi bibliotecarie centralizzate di volumi depositati in fondi librari o altre sedi dell'Ateneo chiuse al pubblico	Raccolta delle richieste dell'utenza relativamente a volumi che a catalogo appaiono depositati in fondi chiusi; reperimento di tali volumi nei modi e nei tempi previsti dalle procedure organizzative delle varie Biblioteche (in particolare quelle scientifiche, che fanno da riferimento a più fondi librari chiusi). Trasferimento dei libri - dai dipartimenti di Ingegneria, Architettura e Agraria nei punti di servizio aperti al pubblico della Biblioteca di Scienze Tecnologiche.	4% ca. delle ore dei VSCN.  Personale bibliotecario: Servizi al pubblico Biblioteca di Scienze, della Biblioteca di Scienze Tecnologiche e della Biblioteca Biomedica.	Supporto e affiancamento del personale bibliotecario in tutte le attività indicate per il raggiungimento del sotto-obiettivo
G.	Aggiornamento a catalogo delle consistenze dei periodici cartacei e controllo del funzionamento degli accessi ai periodici elettronici	Controllo delle consistenze (indicazioni puntuali dei fascicoli dei periodici) che risultano in OPAC posseduti o accessibili in linea; eventuali correzioni e aggiornamenti delle notizie, nei modi ritenuti più idonei da ciascuna Biblioteca	1% ca. delle ore dei VSCN.  Personale bibliotecario: i 5 EP coordinatori dei Servizi di gestione e sviluppo della collezione delle 5 Biblioteche d'area	Supporto e affiancamento del personale bibliotecario in tutte le attività indicate per il raggiungimento del sotto-obiettivo
H.	Miglioramento e sviluppo del servizio di informazione sul reperimento delle informazioni catalografiche e bibliografiche in rete, sull'accesso ai periodici e ai libri elettronici e sull'uso dei servizi bibliotecari in linea	Istruzione sulle modalità di consultazione delle risorse catalografiche e bibliografiche del Sistema Bibliotecario di Ateneo o comunque disponibili in rete, con particolare riferimento alla nuova piattaforma ONESEARCH comune ai tre atenei pubblici toscani di Firenze, Pisa e Siena.	10% ca. delle ore di ciascun VSCN.  Personale bibliotecario: tutto, a rotazione, o secondo l'organizzazione delle singole biblioteche.	Supporto e affiancamento del personale bibliotecario in tutte le attività indicate per il raggiungimento del sotto-obiettivo

I.	Potenziamento del servizio di invio per posta elettronica di articoli scientifici agli utenti interni	Reperimento in magazzino di articoli di riviste o capitoli di libri richiesti dall'utente interno, scansione e invio per posta elettronica al richiedente	2% ca. delle ore dei VSCN. Personale bibliotecario: almeno 1 unità di personale di cat. C o D per ciascuna Biblioteca.	Supporto e affiancamento del personale bibliotecario in tutte le attività indicate per il raggiungimento del sotto-obiettivo
J.	Potenziamento dei servizi aggiornamento della manualistica della Biblioteca	Raccolta di informazioni e segnalazioni e conseguente redazione di liste di novità editoriali, di nuove edizioni di opere già ordinate, di manuali adottati per gli esami	1% ca. delle ore dei VSCN. Personale bibliotecario: responsabili dei Servizi di sviluppo della collezione delle biblioteche (5 unità di personale di cat. D).	Supporto e affiancamento del personale bibliotecario in tutte le attività indicate per il raggiungimento del sotto-obiettivo

#### **OBIETTIVO SPECIFICO N. 2:**

##### **Organizzazione di iniziative culturali aperte alla cittadinanza**

<i>Descrizione dei sotto-obiettivi</i>	<b>8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi</b>	<b>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</b>	<b>8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto</b>
A. Organizzazione di manifestazioni ed eventi per un pubblico più vasto di quello istituzionale (presentazioni, conferenze, seminari)	Organizzazione e realizzazione di presentazioni di libri o di lavori ed eventi culturali.	1% ca. delle ore dei VSCN. Personale bibliotecario: direttrice/direttore (cat. EP) e Servizi di Informazione e Comunicazione delle singole biblioteche.	Supporto e affiancamento del personale bibliotecario in tutte le attività indicate per il raggiungimento del sotto-obiettivo
B. Allestimento di mostre di libri e fondi antichi e rari aperte a tutta la cittadinanza	Ideaione di mostre di materiale antico e raro. Individuazione e ricognizione di volumi antichi idonei all'esposizione. Ricerche storiche. Studio e approfondimenti in materia.	2% ca. delle ore dei VSCN. Personale bibliotecario: Direttrici/direttori e Servizi Fondi antichi e di pregio di ciascuna biblioteca.	Supporto e affiancamento del personale bibliotecario in tutte le attività indicate per il raggiungimento del sotto-obiettivo



	<p>Redazione schede bibliografiche, sunti e didascalie.</p> <p>Realizzazione materiale grafico promozionale.</p> <p>Allestimento locali e dispositivi di sicurezza.</p> <p>Rapporti con eventuali partner esterni e con le ditte coinvolte (sorveglianza, pulizie, etc.).</p> <p>Sorveglianza dei locali e assistenza ai visitatori durante la mostra.</p> <p>Ricollocazione volumi.</p> <p>Rapporti e valutazioni.</p>		
<p>C. Organizzazione di open day delle biblioteche in concomitanza con le presentazioni delle Scuole (ex Facoltà) e dei corsi di laurea alla città</p>	<p>Rapporti con gli uffici didattici.</p> <p>Ideazione evento e presentazione delle biblioteche e dei servizi bibliotecari.</p> <p>Allestimento banchetti informativi.</p> <p>Cura della logistica.</p> <p>Presenza agli open day.</p>	<p>1% ca. delle ore dei VSCN.</p> <p>Personale bibliotecario:</p> <p>Servizi di Informazione e Comunicazione delle singole biblioteche.</p>	<p>Supporto e affiancamento del personale bibliotecario in tutte le attività indicate per il raggiungimento del sotto-obiettivo</p>
<p>D. Organizzazione di visite guidate alle biblioteca</p>	<p>Organizzazione delle visite e della tempistica.</p> <p>Gestione prenotazioni.</p> <p>Predisposizione di strumenti e documenti.</p> <p>Coinvolgimento e raccordo con tutto il personale.</p> <p>Accompagnamento dei visitatori e assistenza.</p> <p>Rilevamento dati e stesura rapporti.</p>	<p>1% ca. delle ore dei VSCN.</p> <p>Personale bibliotecario:</p> <p>Servizi di Informazione e Comunicazione delle singole biblioteche.</p>	<p>Supporto e affiancamento del personale bibliotecario in tutte le attività indicate per il raggiungimento del sotto-obiettivo</p>
<p>E. Promozione delle iniziative e dei servizi della biblioteca</p>	<p>Stesura, fotocopia, stampa e distribuzione fisica, telefonica e telematica di notizie, avvisi e volantini su iniziative, novità e servizi della biblioteca.</p> <p>Contatti con utenti potenziali non attivi</p>	<p>1% ca. delle ore di ciascun VSCN.</p> <p>Servizi di Informazione e Comunicazione interni alle singole biblioteche.</p>	<p>Supporto e affiancamento del personale bibliotecario in tutte le attività indicate per il raggiungimento del sotto-obiettivo</p>

	e con fasce selezionate di cittadinanza. Suggesti per blog e web della biblioteca, controlli per aggiornamento. Test di eventuali nuovi servizi.		
F. Potenziamento e promozione dei servizi specifici per utenti diversamente abili	<p>Publicizzazione dei servizi specifici e prima istruzione delle persone diversamente abili all'uso delle apparecchiature speciali (es. video ingranditori, leggilibri, sw di sintesi vocalica) e dei servizi (prestito a domicilio, sessioni riservate di assistenza bibliografica, accompagnamento, tragitti alternativi, etc.), contatti con i tutor.</p> <p>Promozione del corso di laurea in Fisioterapia sinora unico in Italia con riserva di posti per ipovedenti e non vedenti.</p>	<p>1% ca. delle ore dei VSCN.</p> <p>Personale bibliotecario del Sotto-Settore SBA Servizi ai diversamente abili a livello di Ateneo (4 unità di personale di cat. C e 3 unità di personale di cat. D).</p>	Ruolo operativo, in relazione alle attitudini e alle conoscenze in quest'ambito di attività
G. Supporto all'internazionalizzazione dell'Ateneo	<p>Supporto nella traduzione in lingua inglese di alcune informazioni nelle pagine web, dei dépliant e dei filmati di presentazione delle collezioni storiche e sugli eventi.</p> <p>Supporto nell'individuazione e nella selezione dei manuali dei corsi internazionali.</p> <p>Supporto nell'assistenza a studenti e bibliotecari in ERASMUS.</p>	<p>1% ca. delle ore dei VSCN.</p> <p>Personale bibliotecario: Direttrici/direttori, Servizi Fondi antichi e di pregio, Servizi di Informazione e Comunicazione e Servizi di Sviluppo delle Collezioni delle singole biblioteche.</p>	Ruolo operativo, in relazione alle attitudini e alle conoscenze in quest'ambito di attività

<p>H. Digitalizzazione e messa in rete di libri antichi e documenti d'archivio</p>	<p>Realizzazione e fornitura di immagini per conto degli studiosi che ne facciano richiesta per motivi di studio.</p> <p>Scannerizzazione di materiale antico, raro e di pregio su singoli progetti. Messa in rete sulla piattaforma "Impronte digitali" e sul portale nazionale "Internet culturale".</p>	<p>5% ca. delle ore dei VSCN.</p> <p>Personale bibliotecario: Direttrici/direttori, Servizi Fondi antichi e di pregio di ciascuna biblioteca e Sottogruppo "Gestione della collezione" del Servizio del Sistema Bibliotecario di Ateneo "Biblioteca digitale".</p>	<p>Supporto e affiancamento del personale bibliotecario in tutte le attività indicate per il raggiungimento del sotto-obiettivo.</p>
--	--	--	--

**OBIETTIVO SPECIFICO N. 3:**

**Sviluppo e potenziamento di servizi integrati con le altre istituzioni**

<p><i>Descrizione dei sotto-obiettivi</i></p>	<p><b>8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi</b></p>	<p><b>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</b></p>	<p><b>8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto</b></p>
<p>A. Potenziamento della circolazione e dello scambio di libri e di articoli scientifici fra biblioteche aderenti alle reti locali e nazionali di prestito interbibliotecario e document delivery (reti del Comune di Firenze e della Provincia di Firenze, reti della Regione Toscana, reti nazionali)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ricerche sui cataloghi collettivi</li> <li>• Adozione dei moduli di comunicazione previsti dal sistema regionale o provinciale</li> <li>• Espletamento delle procedure previste dal protocollo d'intesa</li> <li>• Reperimento dei documenti richiesti</li> <li>• Contatti con le biblioteche aderenti</li> <li>• Contatti con i corrieri</li> <li>• Verifiche delle</li> </ul>	<p>5% ca. delle ore dei VSCN.</p> <p>Personale bibliotecario: Servizi al pubblico.</p>	<p>Supporto e affiancamento del personale bibliotecario in tutte le attività indicate per il raggiungimento del sotto-obiettivo</p>

	scadenze dei prestiti e aggiornamento e pulizia degli archivi elettronici		
B. Sviluppo dei servizi sul territorio in sinergia con le Aziende Ospedaliere Careggi e Meyer e con ARS-Toscana	Fornitura agli ospedalieri di Careggi e Meyer e agli interni ARS-T per posta elettronica di articoli cartacei scannerizzati o digitali non visibili dalla rete ospedaliera o regionale. Informazioni agli ospedalieri AOUC e AOUM e agli interni ARS-T in loco e in remoto. Smistamento problemi al personale esperto. Promozione presso gli ospedalieri dei servizi offerti loro dal Sistema Bibliotecario di Ateneo. Rilevazione ed elaborazione dati sull'utenza ospedaliera e ARS-T.	1% ca. delle ore dei VSCN.  Personale bibliotecario: Biblioteca Biomedica	Supporto e affiancamento del personale bibliotecario in tutte le attività indicate per il raggiungimento del sotto-obiettivo
C. Sviluppo e realizzazione di iniziative e progetti volti a stimolare l'integrazione europea, in collaborazione con i Centri di Documentazione Europea e con l'Antenna Europe Direct del Comune di Firenze	Promozione, informazione, organizzazione logistica degli eventi organizzati dal Centro di Documentazione Europea della Biblioteca di Scienze Sociali con l'Antenna Europe Direct del Comune di Firenze. Assistenza.	1% ca. delle ore dei VSCN.  Personale bibliotecario: Biblioteca di Scienze Sociali	Supporto e affiancamento del personale bibliotecario in tutte le attività indicate per il raggiungimento del sotto-obiettivo
D. Accoglienza in stage degli studenti delle scuole medie superiori	Assistenza agli studenti medi presenti in biblioteca durante gli stage previsti dai progetti di alternanza scuola/lavoro ("Agnoletti" di Sesto Fiorentino, "Elsa Morante/Ginori Conti", "Peano" e "Galileo" di Firenze).	1% ca. delle ore dei VSCN.  Personale bibliotecario: Servizi al pubblico delle 5 Biblioteche d'area..	Supporto e affiancamento del personale bibliotecario in tutte le attività indicate per il raggiungimento del sotto-obiettivo

**OBIETTIVO SPECIFICO N. 4:**

**Miglioramento della qualità dei servizi attraverso il contributo originale degli utenti e dei volontari del servizio civile**

<b>Descrizione dei sotto-obiettivi</b>	<b>8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi</b>	<b>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</b>	<b>8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto</b>
A. Approfondimento della conoscenza sul livello di gradimento dei servizi e mappatura delle criticità	Elaborazione e somministrazione di questionari o di altri strumenti di monitoraggio rivolti agli utenti.	1% delle ore dei VSCN  Personale bibliotecario: Comitato tecnico di gestione delle 5 Biblioteche d'area (Direttori e responsabili dei Servizi - D o EP -)	Ruolo attivo nel contatto con l'utenza ai fini dell'individuazione delle criticità dei servizi bibliotecari e dell'interpretazione delle esigenze dell'utenza
B. Elaborazione di proposte e soluzioni originali per il miglioramento della qualità dei servizi	Proposte, suggerimenti e soluzioni delle criticità riscontrate sia nei servizi che nei processi, come anche nella stessa organizzazione di cui verranno a conoscere il funzionamento dall'interno.	2% delle ore dei VSCN  Personale bibliotecario: Comitato tecnico di gestione delle 5 Biblioteche d'area (Direttori e responsabili dei Servizi - D o EP -).	Ruolo attivo nella riprogettazione dei servizi bibliotecari

\*Classificazione delle professionalità del personale universitario secondo il contratto di lavoro vigente:

**Categoria C**

- Grado di autonomia: svolgimento di attività inerenti procedure, con diversi livelli di complessità, basate su criteri parzialmente prestabiliti;
- Grado di responsabilità relativa alla correttezza complessiva delle procedure gestite;

**Categoria D**

- Grado di autonomia: svolgimento di funzioni implicanti diverse soluzioni non prestabilite;
- Grado di responsabilità: relativa alla correttezza tecnico e/o gestionale delle soluzioni adottate;

**Categoria EP**

- Grado di autonomia: relativa alla soluzione di problemi complessi di carattere organizzativo e/o professionale;
- Grado di responsabilità: relativo alla qualità ed economicità dei risultati ottenuti.

Le competenze e le conoscenze richieste al personale summenzionato sono sempre più specializzate, in base alla categoria di appartenenza. Nel caso specifico del Sistema Bibliotecario di Ateneo, inoltre, grazie alla politica di formazione continua attuata negli anni e all'organizzazione a matrice del SBA (che travalica la rigidità degli uffici e delle stesse Biblioteche, favorendo così la comunicazione e la diffusione delle conoscenze, e si esplica anche in gruppi di lavoro e di progetto trasversali rispetto alle categorie e all'afferenza dei singoli componenti), il presente progetto potrà avvalersi di personale strutturato con un livello di competenza generalmente alto, anche a prescindere dalla categoria di appartenenza.

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:* 20

10) *Numero posti con vitto e alloggio:* 0

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:* 20

12) *Numero posti con solo vitto:* 0

13) *Numero ore di servizio, ovvero monte ore annuo:* 1400

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

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

- Orario: i volontari dovranno concordare con il proprio OLP un orario settimanale che sarà comunicato al Gruppo di Lavoro sul Servizio Civile. L'orario dovrà in via prioritaria corrispondere alle reali esigenze per il raggiungimento degli obiettivi del Progetto, tenendo conto per quanto possibile di eventuali impedimenti, impegni esterni o esigenze occasionali dei volontari. Le ore minime settimanali non potranno comunque essere inferiori a 12.
- Riservatezza: i volontari, svolgendo attività connesse al progetto, saranno tenuti al rispetto del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 in materia di protezione dei dati personali e pertanto dovranno attenersi rigorosamente al principio della riservatezza e della non divulgazione delle informazioni di cui potrebbero venire a conoscenza.
- Rispetto dei Regolamenti di Ateneo: i volontari del Servizio Civile Nazionale saranno tenuti al pieno rispetto della normativa interna (regolamenti, decreti rettorali, note, ecc.) dell'Ateneo nello svolgimento dell'anno di Servizio.
- Potrà essere richiesta una maggiore articolazione del lavoro e flessibilità oraria in occasione di particolari eventi ed in relazione alle attività della struttura.
- Potrà essere richiesta la partecipazione ad eventi di promozione sul territorio ed attività formative aggiuntive proposte dalla Regione Toscana.
- È previsto l'obbligo di portare un cartellino di riconoscimento fornito dall'Università.
- Potrà essere richiesta la disponibilità a porsi alla guida di automezzi dell'Ente.
- Il volontario dovrà servirsi della timbratura del proprio badge personale al fine di consentire la corretta rilevazione dell'orario di servizio svolto.
- Potranno essere disposti dall'Ente fino ad un massimo di 5 giorni di permesso esclusivamente nel caso di chiusure straordinarie delle strutture non prevedibili al momento della stesura del progetto. L'eventuale comunicazione verrà data con un preavviso di almeno 1 mese. L'Ente potrà, a sua discrezione, proporre ai volontari di svolgere corsi di formazione a distanza (FAD) nei giorni di chiusura obbligatoria.

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

N.	Sede di attuazione del Progetto	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	Biblioteca - Area Biomedica	FIRENZE (FI)	VIALE GIOVAN BATTISTA MORGAGNI 85 50134 (PIANO:1)	29205	2	NATILE VINCENZO SALVATORE	02/04/1961	NTLVCN61D02B936U	RISALITI PATRIZIA	20/11/1955	RSLPRZ55S60D612J
						QUINTO LAURA	11/07/1969	QNTLRA69L51D612F			
2	Biblioteca - Area Scienze - Matematica	FIRENZE (FI)	VIALE GIOVAN BATTISTA MORGAGNI 67/a 50134 (PIANO:0)	78438	1	Mazzoli Silvana	06/01/1958	MZZSVN58A46H635E	RISALITI PATRIZIA	20/11/1955	RSLPRZ55S60D612J
3	Biblioteca - Area Scienze 1	SESTO FIORENTINO (FI)	VIA BERNARDINI 16 50019 (PIANO:0)	22667	1	FIORINI MARZIA	08/10/1958	FRNMRZ58R48D612P	RISALITI PATRIZIA	20/11/1955	RSLPRZ55S60D612J
4	Biblioteca - Area Scienze Sociali	FIRENZE (FI)	VIA DELLE PANDETTE 2 50127 (PIANO:0)	29193	5	GIANGRANDE ROSARIA	11/05/1955	GNGRSR55E51D612P	RISALITI PATRIZIA	20/11/1955	RSLPRZ55S60D612J
						GIOVANNETTI ALESSANDRA	18/11/1960	GVNLSN60S58D612L			
5	Biblioteca - Area Scienze Tecnologiche	FIRENZE (FI)	VIA PIER ANTONIO MICHELI 2 50121 (PIANO:0)	29199	2	PILI GIULIA	28/12/1965	PLIGLI65T68D612E	RISALITI PATRIZIA	20/11/1955	RSLPRZ55S60D612J
						D'ETTOLE PAOLA	20/01/1960	DTTPLA60A60D612C			
6	Biblioteca - Area Scienze Tecnologiche - Santa Marta	FIRENZE (FI)	VIA DI SANTA MARTA 3 50139 (PIANO:0)	29204	2	Carbone Simona	23/07/1977	CRBSMN77L63D612G	RISALITI PATRIZIA	20/11/1955	RSLPRZ55S60D612J
						GUASTI LAURA	30/11/1974	GSTLRA74S70E202R			
7	Biblioteca - Area Scienze Tecnologiche - Agraria	FIRENZE (FI)	PIAZZALE DELLE CASCINE 18 50144 (SCALA:2, PIANO:0)	103441	1	Ceroni Massimo	04/06/1957	CRNMMS57H04B962B	RISALITI PATRIZIA	20/11/1955	RSLPRZ55S60D612J
						MECIANI PAOLA	04/07/1961	MCNPLA61L44G879P			
8	Biblioteca - Area Umanistica	FIRENZE (FI)	PIAZZA FILIPPO BRUNELLESCHI 4 50121 (PIANO:0)	29183	3	POSTIGLIONE PAOLA	14/10/1967	PSTPLA67R54F839Q	RISALITI PATRIZIA	20/11/1955	RSLPRZ55S60D612J
						Misceo Anna	02/07/1954	MSCNNA54L42A662A			
						CANESCHI SILVANO	13/07/1954	CNSSVN54L13F686N			
9	Biblioteca - Scienze della Formazione	FIRENZE (FI)	VIA LAURA 48 50121 (PIANO:0)	29202	1	Tarducci Mario	10/02/1955	TRDMRA55B10B507F	RISALITI PATRIZIA	20/11/1955	RSLPRZ55S60D612J
10	Biblioteca - Area Scienze 2	FIRENZE (FI)	VIA GIORGIO LA PIRA 4 50121 (PALAZZINA:2, PIANO:0)	29194	1	Casini Simonetta	15/08/1955	CSNSNT55M55D612W	RISALITI PATRIZIA	20/11/1955	RSLPRZ55S60D612J
						FRATI MARIA EMANUELA	13/08/1951	FRTMMN51M53H330T			
11	Dipartimento di Psicologia e Biblioteca	FIRENZE (FI)	VIA DI SAN SALVI 12 50135 (PALAZZINA:26)	76099	1	Carmignani Manuela	19/05/1955	CRMMNL55E59D612E	RISALITI PATRIZIA	20/11/1955	RSLPRZ55S60D612J

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

Le attività di promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile Nazionale, anche attraverso il supporto attivo e propositivo degli stessi volontari, saranno effettuate anche attraverso:

- pubblicazione e pubblicizzazione delle attività:
  - con strumenti di comunicazione interna dell'Università;
  - attraverso giornali, riviste o fogli a distribuzione locale;
- pubblicità delle attività svolte attraverso volantinaggio e disponibilità di materiali nei pressi delle sedi di servizio;
- partecipazione a convegni ed attività promosse dalle strutture di servizio;
- collaborazione con i Copromotori del progetto e promozione presso potenziali nuovi partner.
- distribuzione di locandine e poster del Servizio Civile Nazionale in punti di particolare interesse ed attività dell'Università (Student Point, Segreterie, Biblioteche, Centri Servizi, ecc.) e nel territorio (Sportelli Informagiovani, Servizi per l'Impiego, i Centri locali di informazione per l'occupazione e punti di aggregazione giovanile);

Le attività di promozione e sensibilizzazione saranno coordinate dal Gruppo di Lavoro dell'Ateneo in collaborazione con gli OLP.

L'attività coinvolgerà i volontari e le strutture per un minimo di 22 ore.

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

**Criteria autonomi di selezione proposti nel progetto**

**Metodologia**

La selezione dei candidati avverrà attraverso:

- la valutazione dei titoli da curriculum vitae et studiorum
- la valutazione di un questionario a risposte aperte
- un colloquio psico-attitudinale

Per la selezione ci si avvarrà di una Commissione, costituita da membri individuati sulla base delle funzioni e specifiche competenze fra le seguenti figure professionali:

- il Selettore Accreditato
- il Responsabile del Servizio Civile Nazionale dell'Ente
- il Responsabile Locale di Ente Accreditato
- il Referente della Progettazione e/o uno o più Operatori Locali del Progetto
- gli operatori impegnati, a diverso titolo, nelle attività previste dal progetto

La Commissione si riunirà per valutare titoli, conoscenze e competenze, risultanti dai curricula presentati dai candidati e, successivamente, procederà alla valutazione del questionario a risposte aperte ed ai colloqui.

Nella selezione saranno valorizzate il più possibile le attitudini e la predisposizione del candidato nei confronti del progetto. In altre parole l'obiettivo non deve essere esclusivamente "selezionare" un volontario, ma far incontrare il progetto di crescita del singolo giovane con il progetto di cittadinanza attiva per la crescita della società, che si esprime proprio attraverso il Servizio Civile. Solo questo può dare sufficienti garanzie di successo e permettere di inserire nel progetto i migliori individui e mantenere nel tempo un clima di spontanea collaborazione e un'alta motivazione. I "migliori" non sono dunque intesi nell'accezione assoluta del termine ma come i "più adeguati" al ruolo proposto.

**Criteria di attribuzione dei punteggi**

Saranno valutati gli aspetti relativi al percorso di studi ed alla preparazione personale lasciando, comunque, un ampio spazio alle attitudini personali del candidato.

La Commissione attribuirà un punteggio sulla base di 3 ambiti di valutazione:

Titoli di Studio e Professionali, Conoscenze ed Esperienze	Punteggio: 0 - 25
Somministrazione questionario a risposte aperte	Punteggio: 0 - 15
Colloquio psico-attitudinale individuale	Punteggio: 0 - 60

Punteggio massimo raggiungibile: 100

**Criteria di Selezione**



1) Valutazione Titoli di Studio, Professionali, Esperienze (Max 25 punti)  
Attraverso l'esame delle domande e dei curricula allegati alla domanda di partecipazione al progetto saranno attribuiti i seguenti punteggi:

#### **Titolo di Studio**

Laurea specialistica della classe <b>5/S "Archivistica e Biblioteconomia"</b>	
Diploma della <b>Scuola di specializzazione in Beni archivistici e librari</b>	
Diploma della <b>Scuola speciale per Archivistici e Bibliotecari</b>	9 punti
Altra laurea magistrale o specialistica	8 punti
Laurea triennale in: - L-01 <b>Beni culturali</b> - L-10 <b>Lettere</b> - L-20 <b>Scienze della comunicazione</b>	7 punti
Altra laurea triennale	6 punti
Diploma di scuola media superiore	5 punti
Diploma di scuola media inferiore	4 punti
Dottorato, master e corsi perfezionamento	0,25 punti ciascuno (max 1)

Ai fini dell'attribuzione del punteggio relativo ai "Titoli di studio", verrà valutato soltanto il titolo più alto, al quale potranno essere sommati i punti relativi ai "titoli accessori", quali master, corsi di perfezionamento.

Per quanto riguarda l'attribuzione del punteggio relativo ai "Titoli professionali e formativi", alle "Esperienze professionali e di vita" ed alle "Altre conoscenze", si precisa che i vari titoli/esperienze potranno essere valutati una sola volta e per un solo ambito, identificando quello più favorevole al candidato in termini di punteggio.

#### **Titoli professionali e formativi**

Titoli professionali attinenti al progetto	0,25 punti ciascuno (max 2)
Titoli professionali non attinenti al progetto	0,25 punti ciascuno (max 1)
Corsi universitari singoli attinenti non facenti parte dei titoli di studio valutati	0,25 punti ciascuno (max 1)

#### **Esperienze professionali e di vita**

Esperienze professionali attinenti al progetto	1 punti ciascuna (max 3)
Esperienze professionali non attinenti al progetto	0,25 punti ciascuna (max 1)
Esperienze di vita attinenti al progetto	0,50 punti ciascuna (max 3)
Esperienze nell'ambito del volontariato	0,25 punti ciascuna (max 1)
Pubblicazioni attinenti al progetto	0,25 punti ciascuna (max 1)

#### **Altre conoscenze**

Abilità informatiche certificate	0,25 punti ciascuna (max 1)
Abilità informatiche non certificate	0,10 punti ciascuna (max 1)
Conoscenza linguistiche certificate	0,25 punti ciascuna (max 1)
Conoscenza linguistiche non certificate	0,10 punti ciascuna (max 1)

Non saranno valutati i titoli che non presentino elementi sufficienti per una valutazione completa, quali ad esempio: datore/ente/soggetto erogatore di una prestazione/attività/certificazione, periodo di riferimento, breve descrizione delle attività svolte, ecc.

2) Somministrazione questionario a risposte aperte (Max 15 punti)

Attraverso la somministrazione di un questionario, con un massimo di 5 domande a risposta aperta, verranno approfonditi e valorizzati alcuni aspetti legati all'interesse dei candidati alla partecipazione al presente progetto di Servizio Civile e, contestualmente, sarà anche approfondito il possesso di abilità personali potenzialmente utili alla gestione delle attività previste da questo specifico progetto, quali ad esempio:

- abilità comunicative interpersonali
- capacità di lavorare in gruppo/indipendenza
- abilità relazionali
- correttezza/lealtà
- precisione/puntualità
- empatia/tolleranza
- positività/propositività

### 3) Colloquio psico-attitudinale individuale (Max 60 punti)

Nell'ambito del colloquio saranno valutati:

Corrispondenza fra il profilo del candidato ed i requisiti ideali per lo svolgimento delle attività del progetto	max 10 punti
Condivisione degli obiettivi proposti nel progetto	max 10 punti
Disponibilità del candidato rispetto alle attività del progetto	max 10 punti
Abilità umane rilevanti possedute dal candidato	max 10 punti
La rilevanza delle esperienze vissute attinenti al progetto	max 5 punti
La rilevanza delle esperienze vissute non attinenti al progetto	max 5 punti
Interesse del candidato per la partecipazione al progetto	max 5 punti
Motivazioni generali del candidato allo svolgimento del Servizio Civile	max 5 punti

#### **Indicazione delle soglie minime di accesso**

In relazione al numero di domande pervenute, l'Ente si riserva di sottoporre i candidati ad una selezione basata sui titoli presentati attraverso la domanda ed il curriculum vitae. Saranno ammessi alle fasi di selezione 2 e 3 (Somministrazione questionario a risposte aperte e colloquio psico-attitudinale individuale) i candidati che, nella graduatoria di preselezione, abbiano raggiunto un punteggio di almeno 7/25. L'elenco degli ammessi sarà pubblicato sull'Albo Ufficiale di Ateneo e sulla pagina web di Ateneo dedicata al Servizio Civile, all'indirizzo [http://www.unifi.it/servizio\\_civile](http://www.unifi.it/servizio_civile).

Tali comunicazioni avranno valore di notifica a tutti gli effetti.

Il questionario a risposte aperte non avrà valori minimi di punteggio per l'accesso al colloquio.

Il colloquio si intenderà superato con il raggiungimento di almeno 31 punti dei 60 disponibili.

#### **Modalità di comunicazione**

Le comunicazioni relative ad ammissioni alle fasi di selezione, convocazioni e graduatorie saranno pubblicate sull'Albo Ufficiale di Ateneo e sulla pagina web di Ateneo dedicata al Servizio Civile, all'indirizzo [http://www.unifi.it/servizio\\_civile](http://www.unifi.it/servizio_civile).

Tali comunicazioni avranno valore di notifica a tutti gli effetti.

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

NO

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

Il Piano di monitoraggio, già attuato con buoni risultati negli anni precedenti, è stato strutturato sia per prevedere momenti di verifica dei progressi dei singoli progetti che per offrire un momento "ufficiale" di scambio di informazioni, dubbi o stimoli fra volontari, Operatori Locali di Progetto e Gruppo di Lavoro sul Servizio Civile dell'Università di Firenze.

Tale scambio viene gestito dall'esperto di monitoraggio. Qualora si rilevino problematiche particolarmente delicate può essere richiesta la condivisione e l'intervento del Responsabile Locale di Ente Accreditato o del Responsabile del Servizio Civile.

Gli incontri sono previsti a cadenza trimestrale con i Volontari e semestrale con gli Operatori di progetto e verranno organizzati in momenti separati, in maniera tale che, ad ogni monitoraggio con i volontari segua l'incontro con gli Operatori Locali di Progetto o comunque l'invio agli stessi della relazione. Alle riunioni con gli Operatori Locali di Progetto saranno invitati a partecipare tutti i soggetti coinvolti nella gestione dei volontari.

A discrezione dell'esperto di monitoraggio potranno essere previsti ulteriori e differenti momenti di confronto, per rispondere a specifiche richieste sollevate dai volontari e/o dagli Operatori durante tutto l'anno di servizio.

In particolare, le attività di monitoraggio prevedono:

**per i Volontari:**

- valutazione del progetto e del livello di raggiungimento degli obiettivi;
- valutazione efficacia formazione generale e specifica;
- riflessioni sull'esperienza di Servizio Civile;
- analisi delle problematiche emerse nell'ambiente di lavoro (gestione delle relazioni interpersonali e organizzazione delle attività);
- raccolta di proposte, critiche e domande da affrontare nel corso dell'incontro e sulle quali riflettere in un secondo momento con gli Operatori Locali di Progetto, il Responsabile di Progetto ed il Gruppo di Lavoro sul Servizio Civile.

In occasione di ogni incontro vengono somministrati più questionari di autovalutazione per misurare l'andamento del progetto rispetto agli obiettivi e ai temi prefissati, nonché sulle altre tematiche esposte sopra. Qualora l'esperto di monitoraggio ritenesse necessario offrire maggiore spazio ai colloqui in presenza ed alla valorizzazione dei racconti individuali dei volontari, può essere richiesta la compilazione a distanza di questionari.

Al termine di ciascun incontro, viene redatta una relazione dall'esperto di monitoraggio, in cui si riportano sottoforma tabellare, le medie dei risultati ottenuti a tutte le domande che prevedevano una attribuzione di punteggio, seguite da una descrizione delle sensazioni e delle opinioni espresse dai volontari, oltre ad eventuali segnalazioni o accorgimenti da seguire per migliorare l'organizzazione del progetto in corso d'opera. Ciascuna relazione verrà inviata ai volontari e a tutti gli "attori del sistema". Nel corso dell'ultimo incontro si cercherà di mettere in evidenza con i volontari le acquisizioni individuali in termini di crescita e di esperienza maturata nell'ambito del progetto sotto forma di valutazione delle competenze e delle conoscenze acquisite, al fine di aiutarli a stilare il proprio Curriculum Vitae, dando adeguato rilievo a quanto appreso con l'attività di Servizio Civile.

**per gli Operatori Locali di Progetto:**

- riscontro dell'effettivo svolgimento delle azioni previste del progetto;
- individuazione di eventuali sviluppi e nuove articolazioni degli obiettivi e delle singole attività o rivisitazioni delle azioni intraprese;
- Analisi della gestione del rapporto con il volontario di servizio civile nell'ambiente di lavoro (incontri con Operatore Locale di Progetto, relazioni con i dipendenti dell'ufficio, relazioni con il personale esterno, grado di responsabilità e gestione degli incarichi affidatigli).

Nel caso fossero rilevati conflitti tra Operatori Locali di Progetto e Volontari vengono proposti tavoli di mediazione da parte del Coordinatore di progetto alla presenza di tutte le parti in causa.

L'esperto di monitoraggio, nella fase conclusiva, valuterà se sono stati pienamente raggiunti gli obiettivi prefissati attraverso:

- la comparazione tra azioni previste e realizzate;
- l'individuazione di nodi critici delle attività e loro eventuale risoluzione;
- le segnalazioni espresse dai volontari;
- la verifica dell'effettivo utilizzo delle risorse impiegate rispetto a quelle ipotizzate in sede di progettazione.

I risultati conclusivi, scaturiti dall'analisi degli aspetti sopra elencati, potranno essere segnalati ai vari Operatori Locali di Progetto per fornire eventuali consigli ai fini di una nuova

progettazione.

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

NO

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

Nessuno

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

Le risorse impiegate per il progetto, senza considerare le spese di personale impegnato nello svolgimento delle molteplici attività di gestione del Servizio Civile, non sono differenziabili dal costo totale riguardante anche altri progetti di Servizio Civile Volontario attivati nell'Università di Firenze.

Per l'anno 2015 è stato individuato all'interno del Bilancio di Ateneo un apposito accantonamento, per le spese relative ai volontari ed ai progetti di Servizio Civile, di 10.000,00 Euro, che saranno impiegati per:

- Rimborsi ai volontari per spostamenti fra sedi;
- Formazione generale;
- Formazione specifica;
- Eventuali spese di accoglienza e fine progetto;
- Eventuali spese di promozione, se non utilizzate risorse interne.

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

In occasione della stesura del presente progetto il Sistema Bibliotecario si è attivato per la creazione di una **rete** che coinvolgesse sia altri **ENTI PUBBLICI che ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ ESTERNE**, attraverso un contributo specifico nelle attività previste e mirato ad una migliore realizzazione degli obiettivi.

**ENTI PUBBLICI:**

**"Museo Galileo – Istituto e Museo di Storia della Scienza"**, che proseguirà la ricognizione inventariale in atto dei fondi presenti nei propri locali, al fine specifico di ricostruire le varie tappe di formazione del Fondo librario Mediceo-Lorenese (di proprietà dell'Università degli studi di Firenze e depositato presso la biblioteca del Museo Galileo).

**L'Istituto di Istruzione Superiore "A.M.Enriques Agnoletti "** di Sesto Fiorentino, che si impegna a facilitare il compito dei VSCN presenti nelle Biblioteche di Ateneo nell'affiancamento degli studenti medi nelle attività previste dal presente progetto, con particolare riferimento ai servizi al pubblico, anche al fine di promuovere tra gli studenti medesimi la conoscenza del Servizio Civile.

**ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ PRIVATE:**

**"Società Italiana di Antropologia e Etnologia"**, che si impegna ad attuare una ricognizione e una digitalizzazione del fondo librario di proprietà della Società in comodato presso la Biblioteca di Scienze dell'Ateneo.

**"Società Botanica Italiana"**, che si impegna a realizzare la redazione di un topografico monografie SBI presenti nella sede di Botanica della Biblioteca di Scienze.

**"La Caffetteria s.r.l. Firenze"**, che offrirà come contributo l'erogazione gratuita di bevande calde in occasione delle mostre allestite presso la Biblioteca Biomedica nell'ambito del presente progetto.

**"Onorio Cammilli s.n.c."**. Il contributo di questa Ditta alla buona riuscita del progetto suddetto, da realizzare con l'aiuto dei volontari del Servizio Civile, sarà costituito dall'offrire uno sconto riservato agli studenti universitari che presenteranno la tessera delle Biblioteche

del Sistema Bibliotecario di Ateneo; in particolare: 10% di sconto sui casalinghi e 3% sugli articoli di altro genere.

**"Pizzeria Le Panche"** di Firenze. Il contributo di questa Ditta alla buona riuscita del progetto suddetto, da realizzare con l'aiuto dei volontari del Servizio Civile, sarà costituito dall'offrire uno sconto del 5 % esplicitamente riservato all'utenza specifica della Biblioteca

**"La Tabaccheria" di Cariulo Leonardo.** Firenze. Il contributo di questa Ditta alla buona riuscita del progetto suddetto, da realizzare con l'aiuto dei volontari del Servizio Civile, sarà costituito dall'offrire uno sconto del 5 % esplicitamente riservato all'utenza specifica della Biblioteca.

**"Biribò bar" di via Caccini in Firenze.** Il contributo di questa Ditta alla buona riuscita del progetto suddetto, da realizzare con l'aiuto dei volontari del Servizio Civile, sarà costituito dall'offrire uno sconto del 5 % esplicitamente riservato all'utenza specifica della Biblioteca.

**"Gold Salon" Firenze Hairdresser & Barbershop.** Il contributo di questa Ditta alla buona riuscita del progetto suddetto, da realizzare con l'aiuto dei volontari del Servizio Civile, sarà costituito dall'offrire uno sconto del 5 % esplicitamente riservato all'utenza specifica della Biblioteca.

**Librerie Universitarie - Ist. San Giuseppe Soc. Coop.** Il contributo di questa Ditta alla buona riuscita del progetto suddetto, da realizzare con l'aiuto dei volontari del Servizio Civile, sarà costituito dall'offrire uno sconto del 5 % esplicitamente riservato all'utenza specifica della Biblioteca.

**"Check Point Pizza – Food and food service srl"** di Campi Bisenzio (FI). Il contributo di questa Ditta alla buona riuscita del progetto suddetto, da realizzare con l'aiuto dei volontari del Servizio Civile, sarà costituito dall'offrire uno sconto del 5 % esplicitamente riservato all'utenza specifica della Biblioteca.

**"C.L.U. Cooperativa Libreria Universitaria"** di Firenze. Il contributo di questa Ditta alla buona riuscita del progetto suddetto, da realizzare con l'aiuto dei volontari del Servizio Civile, sarà costituito dall'offrire uno sconto del 5 % esplicitamente riservato all'utenza specifica della Biblioteca.

**"College House. T. e D."** di Firenze. Il contributo di questa Ditta alla buona riuscita del progetto suddetto, da realizzare con l'aiuto dei volontari del Servizio Civile, sarà costituito dall'offrire uno sconto del 5 % esplicitamente riservato all'utenza specifica della Biblioteca.

**"Gran Caffè University"** di Firenze. Il contributo di questa Ditta alla buona riuscita del progetto suddetto, da realizzare con l'aiuto dei volontari del Servizio Civile, sarà costituito dall'offrire uno sconto del 5 % esplicitamente riservato all'utenza specifica della Biblioteca.

**"UVA-Bar Firenze. B-uno"** di Firenze. Il contributo di questa Ditta alla buona riuscita del progetto suddetto, da realizzare con l'aiuto dei volontari del Servizio Civile, sarà costituito dall'offrire uno sconto del 5 % esplicitamente riservato all'utenza specifica della Biblioteca.

**Bar "La Brunellesco" Sas** di Firenze. Il contributo di questa Ditta alla buona riuscita del progetto suddetto, da realizzare con l'aiuto dei volontari del Servizio Civile, sarà costituito dall'offrire uno sconto del 5 % sul pranzo esplicitamente riservato all'utenza specifica della Biblioteca.

**Bar "Della Corte"** di Firenze. Il contributo di questa Ditta alla buona riuscita del progetto suddetto, da realizzare con l'aiuto dei volontari del Servizio Civile, sarà costituito dall'offrire uno sconto del 5 % esplicitamente riservato all'utenza specifica della Biblioteca.

**Bistrot "Ma sì"** di Firenze. Il contributo di questa Ditta alla buona riuscita del progetto suddetto, da realizzare con l'aiuto dei volontari del Servizio Civile, sarà costituito dall'offrire uno sconto del 10 % esplicitamente riservato all'utenza specifica della Biblioteca.

**Caffè "Calandrino"** di Firenze. Il contributo di questa Ditta alla buona riuscita del progetto suddetto, da realizzare con l'aiuto dei volontari del Servizio Civile, sarà costituito dall'offrire uno sconto del 10% su pranzi e colazioni esplicitamente riservato all'utenza specifica della Biblioteca.

**Caffè "Cardillac"** di Firenze. Il contributo di questa Ditta alla buona riuscita del progetto suddetto, da realizzare con l'aiuto dei volontari del Servizio Civile, sarà costituito dall'offrire uno sconto del 10 % (escluse promozioni in corso) esplicitamente riservato all'utenza specifica della Biblioteca.

**Centro "Oasi"** di Firenze. Il contributo di questa Ditta alla buona riuscita del progetto suddetto, da realizzare con l'aiuto dei volontari del Servizio Civile, sarà costituito dall'offrire uno sconto del 10 % sui trattamenti (20% sul solarium) esplicitamente riservato all'utenza specifica della Biblioteca.

**Parrucchiera "Fascino"** snc di Firenze. Il contributo di questa Ditta alla buona riuscita del progetto suddetto, da realizzare con l'aiuto dei volontari del Servizio Civile, sarà costituito dall'offrire uno sconto del 10-15 % esplicitamente riservato all'utenza specifica della

Biblioteca.

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

<b>Obiettivi</b>	<b>Risorse tecniche e strumentali</b>
<b>1. Potenziamento del servizio di accoglienza, informazione e documentazione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dati, liste, strumenti e competenze tecniche dei Servizi al Pubblico e dei Servizi di Informazione e Comunicazione di ciascuna Biblioteca</li><li>- Pc in rete (dedicati) per i VSCN: 10</li><li>- Pc al pubblico: 552</li><li>- Materiale di consumo (cancelleria, etc.)</li><li>- Casella di posta elettronica per VSCN: 1 per ciascuno</li><li>- User e pw per l'accesso alle risorse nella rete di Ateneo: 1 per ciascuno</li><li>- Strumenti specifici per disabili: 21</li><li>- Programmazione generale e settimanale concordata delle attività</li></ul>
<b>2. Organizzazione di iniziative culturali aperte alla cittadinanza</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dati, liste, strumenti e competenze tecniche dei Servizi di Informazione e Comunicazione, dei Servizi al pubblico, dei Servizi Fondi antichi e di pregio di ciascuna Biblioteca, del Sotto-Settore SBA Servizi ai diversamente abili a livello di Ateneo, del Centro di Studio e Ricerca per le Problematiche della Disabilità di Ateneo</li><li>- Pc (dedicati) per i VSCN: 10</li><li>- Pc al pubblico: 552</li><li>- Fax: 24</li><li>- Scanner: 31</li><li>- Stampanti: 73</li><li>- Fotocopiatrici: 30</li><li>- Attrezzature fotografiche e stativi presenti in ciascuna Biblioteca d'area</li><li>- Locali, dispositivi di sicurezza e beni mobili idonei all'allestimento di mostre e all'organizzazione di eventi aperti alla cittadinanza</li><li>- Apparecchiature speciali per persone diversamente abili (es. video ingranditori, leggi-libri, sw di sintesi vocalica)</li><li>- Programmazione generale e settimanale concordata delle attività</li></ul>
<b>3. Sviluppo e potenziamento di servizi integrati con altre istituzioni</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dati e competenze tecniche dei Servizi al Pubblico, dei Servizi di Informazione e Comunicazione di ciascuna Biblioteca e dei Comitati di gestione di ciascuna Biblioteca</li><li>- Pc in rete (dedicati) per i VSCN: 10</li><li>- Pc al pubblico: 552</li><li>- Scanner: 31</li><li>- Stampanti: 73</li><li>- Fotocopiatrici: 30</li><li>- Materiale di consumo (cancelleria, etc.)</li><li>- Casella di posta elettronica per VSCN: 1 per ciascuno</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- User e pw per l'accesso alle risorse nella rete di Ateneo: 1 per ciascuno</li> <li>- Programmazione generale e settimanale concordata delle attività</li> <li>- Reti di cooperazione sul territorio</li> </ul>
<p><b>4. Miglioramento della qualità dei servizi attraverso il contributo originale degli utenti e dei volontari del servizio civile</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dati, liste, strumenti e competenze tecniche del Settore Monitoraggio e valutazione SBA (es. banca dati GIM) e dei Comitati tecnici di gestione delle Biblioteche d'area</li> <li>- Pc in rete (dedicati) per i VSCN: 10</li> <li>- Pc al pubblico: 552</li> <li>- Materiale di consumo (cancelleria, etc.)</li> <li>- Casella di posta elettronica per VSCN: 1 per ciascuno</li> <li>- Programmazione generale e settimanale concordata delle attività</li> </ul>

#### CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

##### 26) Eventuali crediti formativi riconosciuti:

Il riconoscimento dei crediti formativi potrà essere attribuito dai Consigli di Corso di Laurea sulla base della certificazione prodotta dallo studente, attestante l'attività svolta, e dell'attinenza della formazione acquisita, con le discipline del corso di studi seguito.

##### 27) Eventuali tirocini riconosciuti:

L'attività di servizio civile potrà essere riconosciuta con la stessa procedura di cui al punto precedente.

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

Durante lo svolgimento del Servizio Civile, come usualmente fatto negli ultimi anni, i volontari potranno usufruire delle medesime agevolazioni disponibili per il personale Tecnico e Amministrativo dell'Università di Firenze (sconti o partecipazioni gratuite autorizzate dal proprio responsabile), su:

- Corsi di Lingua presso il Centro Linguistico di Ateneo;
- Corsi di informatica presso il Centro Servizi Informatici e Informativi di Ateneo, fra cui anche le certificazioni ECDL (European Computer Driving Licence);
- Corsi di Perfezionamento o Corsi professionalizzanti attivati dall'Ateneo.

L'Università rilascerà, dopo un'attività formativa finalizzata svolta dal Formatore Accreditato nell'ambito dei vari incontri con i volontari, opportune certificazioni sulle competenze acquisite nel corso dell'esperienza di servizio, sull'attività svolta e sulla eventuale qualifica conseguita che arricchirà il loro Curriculum Vitae e sarà quindi utile per l'inserimento nel mondo del lavoro.

Al termine del servizio, i volontari avranno acquisito conoscenze e professionalità nel Settore della biblioteconomia di base.

Inoltre:

- il periodo di Servizio Civile Volontario svolto nell'ambito dell'Università degli Studi di Firenze è valutato come servizio reso nella PA e costituisce titolo nelle selezioni pubbliche per l'assunzione di personale a tempo indeterminato e a tempo determinato;
- eventuali crediti formativi potranno essere riconosciuti all'interno di percorsi di studio universitari (vedi box 26 e 27).

Sarà acquisita la capacità di lavorare in team in un contesto organizzato rivolto all'erogazione di servizi alle persone (informazione, orientamento).

Per quanto riguarda le competenze trasversali e di base saranno acquisite attraverso il lavoro di gruppo, il lavoro per progetti, l'attività di ricerca e di organizzazione di informazioni, l'utilizzo delle capacità relazionali e di organizzare il proprio lavoro e tempo, oltre alla capacità di redazione di report e relazioni sul lavoro svolto.

In riferimento al lavoro che svolgeranno i volontari all'interno del presente progetto di Servizio Civile, saranno potenzialmente certificate con attestato di fine servizio firmato da Rettore e Responsabile del Servizio Civile per l'Ateneo le seguenti attività:

- potenziamento del servizio di accoglienza, informazione e documentazione e assistenza all'utenza per la ricerca bibliografica e il recupero delle informazioni tramite consultazione cataloghi cartacei e online, banche dati, periodici elettronici e ricerca Internet;
- miglioramento della manutenzione dello scaffale aperto per l'efficace e pronto reperimento dei volumi
- servizio di prestito locale utilizzando il sistema di gestione delle biblioteche Aleph
- prestito interbibliotecario e fornitura documenti;
- promozione dei servizi bibliotecari;
- riordino delle sale a scaffale aperto e a magazzino e manutenzione della collezione (libri, riviste e tesi di laurea);
- censimento e controllo della consistenza del materiale bibliografico;
- orientamento e assistenza agli utenti diversamente abili;
- conservazione e cura dei libri rari e di pregio;
- organizzazione di iniziative culturali aperte alla cittadinanza: allestimento mostra di libri e fondi antichi organizzata dalla Biblioteca;
- segreteria dei servizi al pubblico;
- analisi, sviluppo e svecchiamento della collezione volte a soddisfare le esigenze della didattica e della ricerca;
- affiancamento in attività di reference;
- affiancamento gestione arrivi,
- trattamento delle tesi di laurea;
- elaborazione di proposte e soluzioni originali per il miglioramento della qualità dei servizi.

oltre a quelle svolte all'interno delle singole sedi delle Biblioteche.

## Formazione generale dei volontari

29) *Sede di realizzazione:*

Aule e strutture presenti nella sede centrale dell'Ateneo

30) *Modalità di attuazione:*

In proprio, presso l'Ente, con formatori accreditati dell'Ente.  
Per alcuni moduli ci si potrà avvalere anche di altro personale interno all'Ente esperto delle singole materie trattate, con la supervisione del Formatore Accreditato.

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

NO

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

In riferimento alle "Linee Guida per la Formazione Generale nei giovani in Servizio Civile Nazionale" pubblicate dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile il 4 aprile 2006, prorogate con Determina Direttoriale del 25 luglio 2008 UNSC, le tecniche e le metodologie utilizzate



saranno:

1. la lezione frontale: i moduli tematici saranno affrontati con lezioni frontali d'aula. Il Formatore potrà avvalersi anche di esperti della materia trattata. I nominativi degli esperti saranno indicati nei registri della formazione, a cui verranno allegati i curriculum vitae;
2. dinamiche non formali: nel trattare i temi dei moduli saranno utilizzate dinamiche di gruppo, alternate alle lezioni d'aula, al fine di favorire l'aggregazione dei volontari aderenti ai singoli progetti e fra tutti i volontari, oltre che per favorire la condivisione degli obiettivi e delle motivazioni.  
Le tecniche all'uopo utilizzate possono comprendere, in maniera ampia, la sinottica e il metodo dei casi, il T-group e l'esercitazione, i giochi di ruolo e l'outdoor training, e, nel complesso, sia le tecniche di apprendimento che i tipi di esperienze riconducibili alla formazione alle relazioni in gruppo e di gruppo.
3. formazione a distanza: prevede l'utilizzo del sistema Moodle (acronimo di Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment) attivato presso i Servizi Informatici dell'Ateneo Fiorentino o della piattaforma TRIO della Regione Toscana.

La formazione generale sarà erogata nella fase di avvio al servizio dei volontari e strutturata in varie giornate suddivise in moduli tematici; verrà effettuata dal Formatore Accreditato che potrà essere affiancato, nei moduli in cui lo riterrà necessario, da personale interno all'Università degli Studi di Firenze con esperienze e competenze specifiche nelle materie trattate.

Durante l'attività formativa sarà messo a disposizione dei Volontari del materiale didattico, quale:

- dispense e articoli sul Servizio Civile Volontario e sulle competenze dell'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile;
- principali servizi forniti dall'Università e i suoi settori organizzativi.

Verranno utilizzati inoltre, a seconda dei contenuti del singolo modulo formativo, lucidi, proiettori, personal computer, lavagne luminose, materiale da disegno e da scrittura, postazioni multimediali con collegamento internet.

Il materiale didattico predisposto dal docente verrà fornito a cura dell'Ufficio Formazione e Sviluppo del Personale dell'ateneo.

Al termine del percorso verrà sottoposto ai volontari un questionario di valutazione rispetto ad ogni formatore, per ogni singola tipologia di lezione svolta.

### 33) *Contenuti della formazione:*

Oltre alla formazione generale sotto descritta i volontari saranno invitati e facilitati, come già successo per eventi precedenti, alla partecipazione ad iniziative proposte ai ragazzi dalla Regione Toscana nel periodo di Servizio Civile, considerando tale formazione all'interno delle ore di servizio del Progetto.

In riferimento alle "Linee Guida per la Formazione Generale nei giovani in Servizio Civile Nazionale" pubblicate dall'Ufficio Nazionale per il Servizio con Determina Direttoriale del 19 luglio 2013 UNSC, gli argomenti trattati nella formazione generale saranno quelli indicati nell'allegato della circolare stessa, integrati da alcune ore di approfondimento sulle attività dell'Ente (punto 10), ed avrà la durata totale di 42 ore sviluppate in più moduli tematici e svolte entro il terzo mese di servizio.

Il Formatore accreditato potrà avvalersi della competenza di altri formatori dell'Ente, selezionati a partire da auto-candidature proposte su apposito bando dell'Ufficio Formazione ed Aggiornamento del Personale di Ateneo, che lo potranno supportare nella realizzazione di alcuni moduli, per l'approfondimento di tematiche particolarmente specifiche.

La durata dei singoli moduli potrà anche variare in funzione delle richieste dei volontari stessi o della valutazione del Formatore accreditato, garantendo in ogni modo la durata totale di 42 ore della Formazione Generale e la trattazione di tutti le tematiche indicati.

- 1) L'identità del gruppo in formazione (8 ore, non formale)  
Si tratta di un modulo/laboratorio nel quale il formatore, utilizzando tecniche

formative di lavoro di gruppo, lavorerà alla definizione di un'identità dei volontari in servizio civile che potranno esprimere e confrontare le loro idee sul servizio civile, le proprie aspettative, le motivazioni e gli obiettivi individuali.

- 2) Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà (1 ora, frontale)  
Partendo dalla presentazione della legge n. 64/01, si evidenzieranno i fondamenti istituzionali e culturali del servizio civile nazionale, sottolineando gli elementi di continuità e di discontinuità fra il "vecchio" servizio civile degli obiettori di coscienza e il "nuovo" servizio civile volontario, con ampi riferimenti alla storia del fenomeno dell'obiezione di coscienza in Italia e ai contenuti della legge n. 230/98.
- 3) Il dovere di difesa della Patria (2 ore, frontale)  
A partire dal dettato costituzionale, se ne approfondirà la sua attualizzazione anche alla luce della recente normativa e della giurisprudenza costituzionale. In particolare, si illustreranno i contenuti delle sentenze della Corte Costituzionale nn.164/85, 228/04, 229/04 e 431/05, in cui si dà contenuto al concetto di difesa civile o difesa non armata.
- 4) La difesa civile non armata e nonviolenta (1 ore, non formale)  
Questo modulo, nei contenuti, è strettamente collegato ai moduli di cui ai punti 2) e 3). Muovendo da alcuni cenni storici di difesa popolare nonviolenta, si presenteranno le forme attuali di realizzazione della difesa alternativa sul piano istituzionale, di movimento e della società civile. Nell'ambito di riferimenti al diritto internazionale si possono inoltre approfondire le tematiche relative alla "gestione e trasformazione nonviolenta dei conflitti", alla "prevenzione della guerra" e alle "operazioni di polizia internazionale", nonché ai concetti di "peacekeeping", "peace-enforcing" e "peacebuilding".
- 5) La protezione civile (1 ora, frontale)  
In questo modulo verranno forniti elementi di protezione civile intesa come collegamento tra difesa della Patria e difesa dell'ambiente, del territorio e delle popolazioni. Si evidenzieranno le problematiche legate alla previsione e alla prevenzione dei rischi, nonché quelle relative agli interventi di soccorso.
- 6) Formazione civica, forme di cittadinanza, la comunicazione e la gestione dei conflitti (5 ore, non formali)  
In questo modulo si partirà dal principio costituzionale di solidarietà sociale e dai principi di libertà ed eguaglianza per affrontare il tema delle limitazioni alla loro concretizzazione. Verrà inoltre presentato il concetto di cittadinanza e di promozione sociale oltre ad evidenziare il ruolo dello Stato e della società nell'ambito della promozione umana e della difesa dei diritti delle persone ed il rapporto tra le istituzioni e le organizzazioni della società civile. A partire da questi argomenti si effettuerà un'analisi sull'importanza della comunicazione, all'interno e fuori dal gruppo, anche quale elemento possibile di conflitto da gestire adeguatamente.
- 7) La rappresentanza dei volontari nel servizio civile (1 ore, frontale)  
In questo modulo verranno evidenziate le possibilità di partecipazione attiva dei volontari al sistema di rappresentanza nazionale, come esperienza di cittadinanza attiva ed agita.
- 8) La normativa vigente e la Carta di impegno etico (1 ore, frontale)  
Verranno illustrate le norme previste dal legislatore, nonché quelle di applicazione che regolano il sistema del servizio civile nazionale.
- 9) L'organizzazione del Servizio Civile e le sue figure. Rapporti tra Enti e Volontari. Diritti e doveri del volontario del servizio civile (4 ore, frontale)  
In tale modulo, strettamente collegato al precedente, occorrerà mettere in evidenza il ruolo e la funzione del volontario e degli Enti nel sistema del Servizio Civile Nazionale. Saranno poi illustrate le circolari sulla gestione, concernente la disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale.

- 10) Presentazione dell'Ente (16 ore, di cui 12 frontali e 4 non formali)  
 In questo modulo, per fornire ai volontari gli elementi di conoscenza del contesto in cui si troveranno a prestare l'anno di servizio civile, verranno presentate la storia, le caratteristiche specifiche e le modalità organizzative ed operative dell'Ente accreditato, approfondendo tematiche quali:
- L'organizzazione dell'Ateneo fiorentino
  - Le principali normative, l'autonomia universitaria
  - Servizi alla Didattica ed alla Ricerca
  - Il rapporto di lavoro subordinato con la Pubblica Amministrazione – Profili ed elementi essenziali
- 11) Il lavoro per progetti (2 ore, non formale)  
 Questo modulo, collegato al precedente, illustrerà il metodo della progettazione nelle sue articolazioni compresa la fase della valutazione di esito, di efficacia ed efficienza del progetto e la valutazione della crescita umana dei volontari in servizio civile.

34) *Durata:*

L'attività di formazione generale rivolta ai volontari inseriti in questo progetto si sviluppa per un totale di 42 ore che saranno svolte entro i primi 5 mesi di servizio.  
 Alla fine del servizio sarà sviluppata una ulteriore parte dell'azione formativa generale relativa agli aspetti di bilancio delle competenze e verifica dell'esperienza realizzata e della crescita personale, professionale e sociale dei giovani coinvolti (v. box. 29).  
 Alla formazione generale si aggiungerà anche la partecipazione ad eventuali iniziative proposte ai ragazzi dalla Regione Toscana nel periodo di Servizio Civile.

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

35) *Sede di realizzazione:*

Aule e strutture della sede centrale e di quelle periferiche dell'Ateneo fiorentino

36) *Modalità di attuazione:*

In proprio con personale interno dell'Ente

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

Bardotti Lorenzo, nato a Firenze il 4/1/1977  
 Bosi Elisabetta, nata a Firenze 1/3/1967  
 Cagnani Francesca, nata a Fidenza (PR) 8/7/1955  
 Cavicchi Sabina, nata a Firenze 4/12/1968  
 Frigenti Lucia, nata a Scandicci 15/2/1959  
 Galeota Gianni, nato a Firenze il 25/1/1961  
 Puccini Stefania, nata a Pontassieve (FI) 12/3/1958  
 Urbini Andrea nato, a Firenze il 16/2/1969  
 Zampi Paola, nata a Piombino (LI) il 6/4/1955

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

Si evidenziano qui le competenze dei formatori adeguate alle tematiche previste dal Progetto. Per brevità si indicano soltanto quelle maggiormente correlate alle aree di intervento del Progetto stesso e ai contenuti della formazione generale e specifica, mentre per una più ampia e puntuale disamina delle competenze maturate dai formatori si rimanda ai CV allegati. Tutti i formatori possono vantare un'esperienza pluriennale, maturata attraverso le attività svolte nell'ambito lavorativo e costantemente consolidata e aggiornata, nei settori attinenti ai contenuti che andranno a trattare negli incontri formativi destinati ai VSCN.

**Lorenzo Bardotti**

**Qualifica:** Personale Tecnico Amministrativo

**Competenze inerenti l'attività di formatore specifico:** Psicologo (Laurea in Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni), ha frequentato corsi di Perfezionamento in "Teorie e Tecniche di gruppo" e "Analisi dei Dati", in servizio presso l'Ufficio Formazione dell'Università di Firenze dal 2002 al 2005 e successivamente lavorato in staff al Dirigente Risorse Umane ed al Dirigente dell'Area Programmazione, Controllo e Sviluppo Organizzativo dell'Ateneo. E' Formatore Accreditato presso l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile. Ha svolto inoltre l'attività di Formatore in particolare per i progetti di Servizio Civile dal 2004 al 2015, oltre che in corsi organizzati per personale neoassunto dell'Ateneo su tematiche sia riguardanti il rapporto di lavoro che l'utilizzo di strumenti informatici.

**Elisabetta Bosi**

**Qualifica:** Personale Tecnico Amministrativo

**Competenze inerenti l'attività di formatore specifico:** Laureata in Lettere e Filosofia, ha frequentato corsi di perfezionamento in "Informatica nella Didattica delle Discipline umanistiche e nell'uso educativo dei Beni culturali" e in "Scienze della comunicazione". In servizio presso la Biblioteca di Scienze Sociali, ha fatto parte del gruppo di progetto Digitalizzazione per i servizi bibliotecari (2009-2012), fa parte del Gruppo di lavoro SBA Biblioteca digitale. Metalib/Sfx (2004- ), della Sezione Gestione della collezione digitale (2008- ) e della Sezione Sistema per l'accesso alle risorse (2008- ). Esperienze di docenza a corsi SBA: Introduzione a SFX (2005), Periodici elettronici (2005), Incontri di aggiornamento su Aleph e le procedure dei servizi al pubblico (2008), Buone pratiche nell'uso dei PC individuali e delle macchine al pubblico per la BSS (2012), Infrastruttura tecnologica e servizi al pubblico nelle biblioteche (2013).

**Francesca Cagnani**

**Qualifica:** Personale Tecnico Amministrativo

**Competenze inerenti l'attività di formatore specifico:** Laurea in Lingue e letterature Straniere moderne. Master biennale Università di Siena. Dal febbraio 1994 in ruolo presso la Biblioteca di Scienze MFN dell'Università di Siena, responsabile del servizio di ricerca bibliografica e documentazione. Dall'11/12/2006 in ruolo presso la Biblioteca di Scienze dell'Università di Firenze, coordina il settore servizi al pubblico della biblioteca e del Sistema bibliotecario di Ateneo. Ha svolto attività di intermediazione e formazione dell'utenza per la consultazione delle basi dati on-line e su cd-rom. Dal 1997 al 2002 ha collaborato con la ditta BIOSIS di Philadelphia (USA) in qualità di istruttore svolgendo attività di formazione all'uso dei prodotti bibliografici in Italia. Dal 1998 al 2007 per la SSIS e il CL in Scienze biologiche della Facoltà di SMNF dell'Università di Siena ha svolto una serie di lezioni sul tema "Le risorse disponibili in rete per la didattica delle scienze". Dal 2002 al 2006 per i CC.LL. di Matematica e Scienza e teoria dell'Università di Siena è stata incaricata dell'insegnamento di Laboratorio di consultazione bibliografica. Nel 2006 ha tenuto un corso presso CASPUR su "Document delivery: fondamenti della cooperazione e procedure: rassegna dei principali fornitori internazionali". Nel 2008 per l'IREF ha tenuto il corso: "Il servizio di prestito interbibliotecario e fornitura documenti: un modello sostenibile di cooperazione". Per la Biblioteca cura seminari di formazione per studenti e laureandi. Nel 2014 ha seguito il corso a distanza AIB "La formazione continua AIB e-learning: insegnare ed apprendere usando le nuove tecnologie".

**Sabina Cavicchi**

**Qualifica:** Personale Tecnico Amministrativo

**Competenze inerenti l'attività di formatore specifico:** Laurea in Lettere e Filosofia; Diploma di Bibliotecario Documentalista, presso Regione Toscana struttura formativa Provincia di Firenze (1998); Master di secondo livello in Archivistica, Biblioteconomia e Codicologia. Si è occupata di riordinamento e inventariazione degli archivi e catalogazione di documenti manoscritti, stampati e digitali, presso Università di Firenze (fino al 2013). Dal 2001 dipendente dell'Università di Firenze, in servizio presso la Biblioteca di Scienze, sede Polo scientifico, svolge attività di assistenza alla ricerca e all'uso delle risorse elettroniche e di servizio di prestito interbibliotecario e fornitura documenti. Si occupa inoltre di acquisizione, catalogazione e gestione della collezione e partecipa al gruppo del settore Comunicazione e pagine web del Sistema bibliotecario di Ateneo quale referente del gruppo web della Biblioteca di Scienze. Nel 2011 ha tenuto il corso: "ILL2 a che punto siamo" per l'aggiornamento sul prestito

interbibliotecario dei colleghi della Biblioteca di Scienze.

#### **Lucia Frigenti**

**Qualifica:** Personale Tecnico Amministrativo

**Competenze inerenti l'attività di formatore specifico:** Laureata in Lettere con indirizzo in Storia dell'arte medievale moderna. Dal 2008 è responsabile del Servizio fondo antico e collezioni speciali della Biblioteca Biomedica. Fa parte dei gruppi di lavoro a livello d'Ateneo "Fondi antichi e collezioni speciali" e "Gestione patrimoniale delle collezioni storiche". Si occupa della gestione fisica e catalografica, della stima patrimoniale del materiale antico, raro e di pregio, dei fondi archivistici e dei materiali non pubblicati (tesi di laurea storiche, manoscritti etc.). Collaborando anche con associazioni esterne all'Università, cura la valorizzazione delle collezioni storiche attraverso l'allestimento di esposizioni e si occupa della loro divulgazione realizzando visite guidate e cataloghi. Svolge da anni supporto alla formazione in sede e addestramento di studenti part-time e volontari del servizio civile nelle attività relative alla conservazione delle collezioni librarie.

#### **Gianni Galeota**

**Qualifica:** Personale Tecnico Amministrativo

**Competenze inerenti l'attività di formatore specifico:** Laureato in lettere.

E' stato direttore della Biblioteca di Economia (dicembre 1998 – maggio 1999), e direttore della Biblioteca di Scienze sociali (giugno 1999 – dicembre 2002).

E' stato responsabile del Gruppo di lavoro per il Trasferimento della Biblioteca Scienze sociali nella sede di Novoli (febbraio 2002- dicembre 2004).

Dal 2005 coordina i Servizi al Pubblico presso la Biblioteca di scienze sociali.

Ha svolto attività di docenza per il personale del Sistema Bibliotecario: nei corsi di riqualificazione del personale dei poli bibliotecari III, IV, V livello (maggio – giugno 1997); sul gestionale Aleph (2006-2007); su SFX e MetaLib (2007-2009); sul lavoro per progetti (2009-2010); sulla dematerializzazione delle tesi di laurea nei servizi SBA (2013 - 2014).

Nel 1997 ha svolto corsi Introduzione all'uso di Internet in biblioteca, riservato agli studenti iscritti all'Università di Firenze; dal 2010 tiene corsi su La ricerca economica per la tesi di laurea: abilità strumentali e strategie informative (MetaLib e Primo), con riconoscimento di CFU per gli studenti iscritti alla Scuola di Economia.

#### **Stefania Puccini**

**Qualifica:** Personale Tecnico Amministrativo

**Competenze inerenti l'attività di formatore specifico:** Laureata in Teorie della comunicazione. È coordinatrice del gruppo dei corsi di formazione degli utenti della Biblioteca Umanistica e tiene i corsi per gli studenti dell'area di Scienze della Formazione e di Psicologia. Svolge attività di reference online e assistenza alla ricerca, contribuisce alla pubblicazione di informazioni sui social network del Sistema Bibliotecario d'Ateneo. Ha tenuto corsi di formazione per il personale interno ed esterno all'Università e per i volontari del Servizio Civile dell'Università di Firenze.

#### **Andrea Urbini**

**Qualifica:** Personale Tecnico Amministrativo

**Competenze inerenti l'attività di formatore specifico:** : Laureato in Scienze biologiche, lavora presso l'Università di Firenze dal 2000 in qualità di bibliotecario. Ha tenuto corsi di formazione per gli utenti delle biblioteche e per i bibliotecari. È responsabile del gruppo di lavoro del sito web del Sistema Bibliotecario. Si è occupato dello sviluppo dei profili nei social network del Sistema Bibliotecario. Partecipa alle attività della Biblioteca Digitale, tra cui l'implementazione e la manutenzione del software gestionale delle biblioteche e degli strumenti di accesso alle risorse.

#### **Paola Zampi**

**Qualifica:** Personale Tecnico Amministrativo

**Competenze inerenti l'attività di formatore specifico:** Architetto, ha frequentato corsi di Project Management nella P.A., per Comunicatore di Ateneo, su Forme e Contenuti della Comunicazione in Università. Ha svolto docenze per il personale dell'Università di Firenze dal 2003 ad oggi, in corsi per progressioni di carriera, per volontari del Servizio Civile (dal 2003 al 2015) e per neoassunti su tematiche quali "La ricerca delle informazioni sul Web", "Le trasformazioni organizzative", "Il contesto organizzativo" e "la Comunicazione interna".

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

<p>La formazione adotterà il più possibile, accanto all'attività d'aula, tecniche e metodologie didattiche non formali che consentano la produzione e l'uso di informazioni già esistenti, illustrate dal docente o costruite in modo complesso in sede formativa, da parte dei partecipanti.</p> <p>L'azione formativa si svolgerà quindi sia attraverso strumenti classici di apprendimento come:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lezioni frontali, esercitazioni pratiche, distribuzione e studio di dispense</li> <li>- Affiancamento nella propria attività da dipendenti esperti o OLP</li> <li>- Partecipazione a gruppi di lavoro direttamente o indirettamente (come uditori/osservatori)</li> </ul> <p>sia utilizzando strumenti più informali quali ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- casi di studio</li> <li>- lavori di gruppo</li> <li>- giochi di problem solving</li> <li>- brainstorming</li> </ul> <p>Durante le giornate di formazione potranno essere utilizzati, a seconda dei contenuti del singolo modulo formativo, lucidi, proiettori, personal computer, lavagne luminose, materiale da disegno e scrittura, postazioni multimediali con collegamento ad internet e/o all'intranet universitaria, oltre alla distribuzione di eventuali dispense relative ai temi affrontati.</p> <p>Ad interventi di formazione specialistica che i volontari potranno svolgere anche con ragazzi di altri Progetti seguirà la formazione più mirata al raggiungimento dei singoli obiettivi.</p>
--

40) *Contenuti della formazione:*

Formazione finalizzata alla conoscenza dell'Ente, alla condivisione dei suoi obiettivi e valori, a un primo approccio all'utilizzo degli strumenti operativi necessari all'attuazione del progetto (comune, 42 ore):				
Obiettivi e sotto-obiettivi di riferimento	Incontro formativo	Contenuti	ore	docente
1A-J 2A-G 3A-D 4A-B	<b>Chi siamo e come funzioniamo: presentazione del Sistema bibliotecario di ateneo (organizzazione, risorse, servizi)</b>	- <i>Accoglienza dei volontari;</i> - <i>la centralità dell'utente nella biblioteca universitaria;</i> - <i>presentazione del piano formativo e dei formatori</i> - <i>Articolazione e caratteristiche del SBA UNIFI: sedi, organizzazione, obiettivi, principi gestionali, risorse informative, servizi</i> - <i>il sito SBA come portale di accesso ai servizi bibliotecari</i>	5	Francesca Cagnani
1A-J 2A-G 3A-D 4A-B	<b>Sicurezza e igiene nei posti di lavoro</b>	<i>La normativa in vigore su sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro</i>	3	FAD Progetto TRIO Regione Toscana o FAD di Ateneo
1H 1J	<b>La ricerca su web</b>	<i>Articolazione, ricerca ed attendibilità delle informazioni sul web. Indicazioni sulla comunicazione via posta elettronica</i>	4	Lorenzo Bardotti e Paola Zampi

<b>1B 1H 1J</b>	<b>Esiste ancora il libro?: navigare in un mare di carta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le modalità di ricerca e visualizzazione delle risorse locali nel discovery OneSearch;</li> <li>- la scheda utente e i suoi servizi: il mio profilo, prenotazione e proroga dei prestiti, richiesta ILL-DD, alert, scaffale elettronico, strategie di ricerca, proposte di acquisto;</li> <li>- caratteristiche e tipologie dei servizi di assistenza alla ricerca bibliografica (di base e avanzata, informale e strutturata, in presenza e online)</li> </ul>	5	Gianni Galeota
<b>1I 3A</b>	<b>Esiste ancora il libro?: gestire e fruire le raccolte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'organizzazione e la gestione dei magazzini e dello scaffale aperto nelle biblioteche;</li> <li>- le modalità di acquisizione delle collezioni cartacee;</li> <li>- le caratteristiche del servizio ILL-DD e i suoi principali circuiti;</li> <li>- il servizio di fornitura in formato elettronico di articoli per utenti interni</li> </ul>	5	Sabina Cavicchi
<b>2A-E 2G</b>	<b>Una tradizione che vive nel presente: i testimoni della nostra memoria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le collezioni storiche e i fondi speciali del SBA come deposito della nostra memoria storica;</li> <li>- modalità di conservazione, fruizione, valorizzazione dei libri antichi e delle raccolte archivistiche;</li> <li>- organizzare esposizioni fisiche in biblioteca e virtuali sul web</li> </ul>	5	Lucia Frigenti
<b>1G-H</b>	<b>L'universo digitale: non solo Google</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le modalità di ricerca delle risorse remote nel discovery OneSearch (articoli, periodici elettronici e banche dati);</li> <li>- le problematiche dell'accesso e della gestione delle risorse elettroniche;</li> <li>- Google Scholar</li> </ul>	5	Andrea Urbini
<b>1G-H</b>	<b>L'universo digitale: progetti locali, nazionali, internazionali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- I progetti di digitalizzazione del SBA;</li> <li>- la Biblioteca digitale italiana e altri grandi progetti di Biblioteca digitale</li> <li>- FloRe (Florence Research Repository)</li> </ul>	5	Elisabetta Bosi
<b>3B-C 4A-B</b>	<b>L'universo digitale: la biblioteca 2.0</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I nuovi canali di comunicazione e interazione della biblioteca con i suoi utenti:</li> <li>- metablog, blog delle biblioteche, newsletter, etc.;</li> <li>- Chiedi in biblioteca; tutorial;</li> </ul>	5	Stefania Puccini

		- <i>Delicious e il social tagging;</i> - <i>le opportunità di Youtube, di Wikipedia e dei social network</i>		
Formazione finalizzata all'approfondimento dei contenuti e dell'utilizzo degli strumenti operativi, soprattutto informatici, del progetto (differenziata per sedi, 30 ore), erogata dai formatori coadiuvati dagli OLP e dal personale delle sedi stesse):				
Obiettivi e sotto-obiettivi di riferimento	Incontro formativo	Contenuti	ore	Formatore (coadiuvato dagli OLP di riferimento e dal personale della sede individuato di concerto con la Direzione della Biblioteca)
<b>1B 1H 1J</b>	<b>OneSearch</b>	<i>Esercitazioni pratiche su:</i> - <i>le tipologie di ricerca disponibili nel discovery;</i> - <i>visualizzazione e affinamento dei risultati della ricerca;</i> - <i>analisi e utilizzo dei servizi disponibili dalle pagine dei risultati e dalla scheda utente</i>	5	BIBLIOTECA BIOMEDICA: Lucia Frigenti; BIBLIOTECA DI SCIENZE: Francesca Cagnani; BIBLIOTECA DI SCIENZE SOCIALI: Gianni Galeota; BIBLIOTECA DI SCIENZE TECNOLOGICHE: Andrea Urbini; BIBLIOTECA UMANISTICA: Stefania Puccini
<b>1A 1D-G</b>	<b>La gestione dello scaffale</b>	<i>Esercitazioni pratiche su:</i> - <i>orientamento dell'utenza nelle sale a scaffale aperto;</i> - <i>servizio di distribuzione dai magazzini;</i> - <i>riordino di libri e riviste nelle sale e nei magazzini</i>	5	BIBLIOTECA BIOMEDICA: Lucia Frigenti; BIBLIOTECA DI SCIENZE: Sabina Cavicchi; BIBLIOTECA DI SCIENZE SOCIALI: Gianni Galeota; BIBLIOTECA DI SCIENZE TECNOLOGICHE: Andrea Urbini; BIBLIOTECA UMANISTICA: Stefania Puccini;
<b>1B-C</b>	<b>Il prestito locale</b>	<i>Esercitazioni pratiche sulle transazioni della circolazione nel sistema gestionale automatizzato:</i> - <i>uscita/ingresso dei documenti (anche in modalità self-check);</i> - <i>gestione di prenotazioni e rinnovi;</i> - <i>registrazione degli utenti;</i>	5	BIBLIOTECA BIOMEDICA: Lucia Frigenti; BIBLIOTECA DI SCIENZE: Francesca Cagnani; BIBLIOTECA DI SCIENZE SOCIALI: Gianni Galeota; BIBLIOTECA DI SCIENZE TECNOLOGICHE: Andrea Urbini;



		<p>- controllo della scheda e delle attività dell'utente (scadenze, blocchi, prestiti in corso, prenotazioni);</p> <p>- servizi batch</p>		<p>BIBLIOTECA UMANISTICA: Stefania Puccini</p>
<p><b>1I</b> <b>3A-B</b></p>	<p><b>Prestito interbibliotecario e document delivery</b></p>	<p>La ricerca nei principali cataloghi in linea delle altre biblioteche.</p> <p>Esercitazioni pratiche sulle transazioni di borrowing e lending nel sistema gestionale automatizzato e sul servizio di fornitura elettronica di articoli per utenti interni (Ariel)</p>	<p>5</p>	<p>BIBLIOTECA BIOMEDICA: Lucia Frigenti;</p> <p>BIBLIOTECA DI SCIENZE: Francesca Cagnani;</p> <p>BIBLIOTECA DI SCIENZE SOCIALI: Gianni Galeota;</p> <p>BIBLIOTECA DI SCIENZE TECNOLOGICHE: Andrea Urbini;</p> <p>BIBLIOTECA UMANISTICA: Stefania Puccini;</p>
<p><b>1B</b></p>	<p><b>Le banche dati disciplinari</b></p>	<p>Esercitazioni pratiche sull'utilizzo dell'interfaccia nativa delle principali banche dati della propria biblioteca d'area</p>	<p>5</p>	<p>BIBLIOTECA BIOMEDICA: Lucia Frigenti;</p> <p>BIBLIOTECA DI SCIENZE: Sabina Cavicchi;</p> <p>BIBLIOTECA DI SCIENZE SOCIALI: Elisabetta Bosi;</p> <p>BIBLIOTECA DI SCIENZE TECNOLOGICHE: Andrea Urbini;</p> <p>BIBLIOTECA UMANISTICA: Stefania Puccini</p>
<p><b>1H</b></p>	<p><b>I periodici elettronici</b></p>	<p>Esercitazioni pratiche su ricerca e consultazione dei periodici elettronici della biblioteca d'area e utilizzo dei relativi servizi (salvataggio del full text, attivazione alert, etc.)</p>	<p>5</p>	<p>BIBLIOTECA BIOMEDICA: Lucia Frigenti;</p> <p>BIBLIOTECA DI SCIENZE: Sabina Cavicchi;</p> <p>BIBLIOTECA DI SCIENZE SOCIALI: Elisabetta Bosi;</p> <p>BIBLIOTECA DI SCIENZE TECNOLOGICHE: Andrea Urbini;</p> <p>BIBLIOTECA UMANISTICA: Stefania Puccini</p>

#### 41) Durata:

La durata della formazione specifica è di 72 ore, che si svolgerà prevalentemente nel primo periodo di attività (entro 90 giorni) ed in parte, a seconda delle attività svolte nel particolare periodo dell'anno dai volontari, comunque entro il 270° giorno di servizio. Il 70% minimo delle ore sarà comunque erogato entro il 90° giorno ed al massimo il 30% entro il 270° giorno. Parte della formazione potrà svolgersi con l'affiancamento di personale esperto per affrontare i diversi stadi di esecuzione del Progetto. La formazione sulla Sicurezza avrà comunque luogo entro i primi 90 giorni.

### **Altri elementi della formazione**

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

La finalità generale della formazione, generale e specifica, è di fornire ai giovani volontari ed indirettamente varie figure professionali coinvolte nel progetto (Responsabile Locale di Ente Accreditato, referenti per la progettazione, Formatori, Tutor, Operatori Locali di Progetto ecc.):

1. momenti di riflessione e confronto sulla propria esperienza
2. acquisizione di elementi teorici e pratici, che contribuiscano a valorizzare e migliorare la qualità del proprio lavoro;
3. forme di verifica dell'andamento del progetto e dell'esperienza dei volontari;
4. eventuali indicazioni su correttivi da adottare in corso di opera.

L'attività di Monitoraggio del piano di formazione generale e specifica, in coerenza con quanto già indicato nel box 20 sul "Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto", prevederà più momenti di verifica, attraverso:

- questionario di valutazione e gradimento a conclusione della Formazione Generale;
- verifica in occasione del monitoraggio dei Progetti dell'efficacia della Formazione Generale e Specifica in relazione all'attività svolta fino a quel momento nel Progetto, effettuata a cadenza trimestrale, a partire dal 3° mese;
- verifica, da parte degli Uffici Centrali, del livello di attuazione della Formazione Specifica nelle diverse sedi periferiche di attuazione dei Progetti a cadenza bimestrale, attraverso la richiesta e ricezione dei fogli di presenza.

Le attività di monitoraggio della Formazione si inseriscono in un sistema coordinato di attività rivolte a volontari ed Operatori Locali di Progetto, che comprendono:

- l'elaborazione di strumenti e questionari di rilevazione e monitoraggio delle attività svolte dai volontari
- elaborazione risultati ed indici statistici
- verifica dello stato di realizzazione dei progetti
- supporto nell'attività di riprogettazione (annuale)

Firenze,

Il Legale Rappresentante dell'Ente  
Il Rettore  
(Prof. Alberto Tesi)

---