

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

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

<p>Università degli Studi di Firenze</p> <p><u>Per informazioni:</u></p> <p>Area Risorse Umane - Unità di Processo "Amministrazione Personale Tecnico- Amministrativo e Collaboratori ed Esperti Linguistici" (2° Piano) - Piazza San Marco, 4 - CAP 50121</p> <p>Telefoni: 055 2757 (305) - (355) - (628) - (607)</p> <p>Fax: 055 2756345</p> <p>Posta Elettronica: serviziocivile@adm.unifi.it Web: www.unifi.it/servizio_civile</p> <p>Posta Elettronica Certificata: 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>Titolo: Il pubblico al centro: per una nuova qualità dei servizi bibliotecari – 2018</p> <p>Sottotitolo: Progetto per il miglioramento dei servizi di accoglienza e assistenza degli studenti nelle biblioteche dell'Università di Firenze</p>

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

<p>D – 01 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 2017 (richiamandolo intenzionalmente sin dal titolo).

Si è intervenuti tuttavia sul precedente con diverse **modifiche**, alcune delle quali (es. il rinnovamento della rosa dei formatori e degli OLP rispetto al progetto dell'anno precedente e l'inserimento del sotto-obiettivo 2-l) volòte ad attualizzarlo e ad adeguarlo alla mutata realtà organizzativa in cui i volontari si troveranno ad agire, altre inserite per renderlo più coerente anche con la cosiddetta "terza missione" degli atenei, ovvero l'apertura verso il contesto socio-economico mediante la valorizzazione e il trasferimento delle conoscenze: anche per questo, quindi, fra le novità del presente progetto è previsto il potenziamento delle attività e della formazione inerenti alla digitalizzazione dei libri antichi e alla realizzazione di mostre bibliografiche virtuali (in particolare utilizzando MOVIO, strumento messo a disposizione dal Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo).

Ulteriori differenze col progetto 2017 sono attribuibili al graduale consolidamento in corso del Sistema Bibliotecario Atenei Regione Toscana – SBART (<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-1578.html>).

Si è infine aumentato il numero delle ore di formazione dei volontari (già molto alto anche nei progetti precedenti), per presidiare sempre più la qualità generale del progetto e garantirne una riuscita ancora migliore.

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 appena conclusosi) che gli obiettivi indicati rimangono prioritari per le biblioteche d'area anche per il 2018, 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 di Servizio Civile realizzato dal Sistema Bibliotecario dell'ateneo fiorentino, i volontari assegnati hanno dato un grande contributo al miglioramento continuo della qualità dei servizi, svolgendo prevalentemente attività comuni (quali prestito, consultazione, informazione, assistenza, orientamento, document delivery, prestito interbibliotecario etc.), ma anche altre attività specifiche, che vengono dettagliate qui di seguito per ogni singola Biblioteca.

- **Biblioteca Biomedica:**

- a. servizio di accoglienza e assistenza all'utenza nell'attività di ricerca bibliografica e il recupero delle informazioni tramite consultazione cataloghi cartacei e online, banche dati disciplinari, periodici elettronici e cartacei, ricerca Internet;
- b. orientamento e assistenza agli utenti diversamente abili;
- c. servizio di consultazione e prestito locale utilizzando il sistema di gestione delle biblioteche Aleph (da maggio Alma);
- d. riordino e manutenzione delle sale a scaffale aperto e dei magazzini librari;
- e. attività di prestito interbibliotecario, in particolare con l'erogazione del servizio di fornitura copie per utenti interni ed esterni, utilizzando i sistemi gestionali Aleph (da maggio Alma), Nilde e Libri in Rete;
- f. ricerche storiche, bibliografiche, catalografiche e reperimento dei volumi da esporre nella mostra sugli antichi Ricettari, proposta anche in versione inglese (The ancient recipe of the Biomedical Library Manuscripts on

medicinal herbs and early prints of the first pharmacopoeia, with particular reference to the editions of the "Florentine Recipe" of the centuries XVI-XVIII); in questa occasione, considerate le competenze pregresse e il campo di studio specifico dei volontari, hanno provveduto anche alla decifrazione e alla parziale trascrizione di un documento del XVI secolo;

- a. attività di catalogazione descrittiva e semantica di volumi monografici moderni tramite il sistema gestionale Aleph in modalità colloquio con Indice SBN fino a marzo 2017, dopodiché nel nuovo sistema Alma (in tal caso senza colloquio con l'Indice in quanto non ancora attivato);
- b. attività di catalogazione di materiale librario antico (in particolare manoscritti);
- c. digitalizzazione di materiale librario del fondo antico della Biblioteca Biomedica e di indicizzazione dei record digitali: scansione dei volumi con scanner planetario, controllo di qualità delle immagini ed interventi di correzione/miglioramento con il programma Limb, creazione dei formati necessari alla pubblicazione su web, predisposizione dei metadati delle risorse, indicizzazione dei record digitali in base allo standard nazionale MAG previsto per i progetti di digitalizzazione.

- **Biblioteca di Scienze.**

Presso tutte le sedi:

- a. servizio di accoglienza e assistenza all'utenza nell'attività di ricerca bibliografica e il recupero delle informazioni tramite consultazione cataloghi cartacei e online, banche dati disciplinari, periodici elettronici e ricerca Internet;
- b. servizio di prestito locale utilizzando il sistema di gestione delle biblioteche Aleph (da maggio Alma);
- c. promozione dei servizi bibliotecari di base e avanzati;
- d. riordino e manutenzione delle sale a scaffale aperto e dei magazzini librari.

Inoltre, nella sede di Antropologia:

1. attività di prestito interbibliotecario, in particolare con l'erogazione del servizio di fornitura copie per utenti interni ed esterni, utilizzando i sistemi gestionali Aleph (da maggio Alma), NILDE e LIBRI IN RETE;
2. conversione e trasferimento di dati bibliografici in formato elettronico;
3. selezione della collezione, etichettatura e collocazione delle monografie a scaffale aperto, riorganizzazione degli spazi nelle stanze di magazzino;
4. orientamento e assistenza agli studenti provenienti da atenei stranieri;
5. lavoro in copromozione tra il Museo Galileo e l'Università degli Studi di Firenze, di confronto tra: i titoli dei volumi presenti nel registro 1 (Indice della Libreria del Reale Museo di fisica e storia naturale della classe I alla terza compilato l'anno 1824) con i titoli dei volumi presenti in un file formato Excel, contenente il topografico della collezione Mediceo-Lorenese della biblioteca del Museo Galileo.

Nella sede Polo Scientifico di Sesto Fiorentino, in particolare:

1. affiancamento del personale strutturato in attività di reference;
2. attività di prestito interbibliotecario, utilizzando i sistemi gestionali Aleph (da maggio Alma), NILDE, LIBRI IN RETE, SUBITO e BRITISH LIBRARY e anche con l'erogazione del servizio di fornitura copie per utenti interni ed esterni;
3. selezione della collezione, rietichettatura, ricollocazione con sistema decimale Dewey delle monografie a scaffale aperto nell'ambito dell'adeguamento alla 23° ed. Dewey;

4. catalogazione descrittiva e semantica in ambito Aleph (con colloquio indice SBN) per il recupero del materiale librario non ancora informatizzato;
5. supporto all'organizzazione di eventi in biblioteca (es. "ScienzEstate 2017");
6. accoglienza degli studenti delle scuole medie superiori in stage (Progetto alternanza scuola lavoro).

Nella sede di Matematica:

1. attività di prestito interbibliotecario, in particolare con l'erogazione del servizio di fornitura copie per utenti interni ed esterni, utilizzando i sistemi gestionali Aleph (da maggio Alma), NILDE e LIBRI IN RETE;
2. ricognizione degli inventari storici dei volumi appartenenti all'Università in comodato al Museo Galileo;
3. controllo dei periodici dello scaffale elettronico sul web, per segnalare eventuali link o informazioni errati oppure la cessazione di abbonamenti;
4. censimento e descrizione della miscellanea storica Memorie Legate e di altre miscellanee connesse ai fondi librari e archivistici.

- **Biblioteca di Scienze Sociali.**

Il lavoro dei volontari che sono stati presenti da novembre 2016 alla prima settimana di novembre 2017 è stato utilissimo per effettuare in particolare alcune attività aggiuntive, mirate al miglioramento del servizio all'utenza, ovvero:

- a. accoglienza e assistenza all'utenza per la ricerca bibliografica e il recupero delle informazioni tramite consultazione di cataloghi cartacei e online;
- b. prestito locale e promozione dei servizi bibliotecari;
- c. consultazione di periodici elettronici e ricerche in banche dati disciplinari;
- d. riordino e manutenzione delle sale a scaffale aperto e dei magazzini librari;
- e. supporto alla gestione della Collezione Monografie (etichettatura e messa a disposizione delle nuove accessioni);
- f. ricollocazione nel deposito librario dei volumi deselezionati dallo scaffale aperto;
- g. ricollocazione dei volumi di alcuni intervalli della sezione GEN adeguando la collocazione al cambiamento di classe Dewey in seguito al passaggio alla nuova edizione;
- h. controllo delle consistenze dei periodici in OneSearch ai fini dell'aggiornamento del catalogo ESSPER;
- i. supporto al trattamento del materiale dell'ufficio periodici (apertura delle scatole, magnetizzazione, timbratura, rimessa a scaffale);
- j. visite guidate della Biblioteca a studenti della provincia di Firenze nell'ambito del Progetto Alternanza Scuola-Università;
- k. partecipazione in qualità di rappresentanti della Biblioteca all'evento dell'Ateneo "Un giorno all'Università" (1 aprile 2017);
- l. segreteria dei servizi al pubblico (scarico quotidiano di report, gestione quotidiana dei solleciti e degli avvisi di scadenza, gestione della casella funzione del servizio, gestione analitica dei prestiti scaduti);
- m. revisione annuale straordinaria della sezione TESTO ai fini dell'individuazione dei volumi mancanti.

- **Biblioteca di Scienze Tecnologiche:**

- a. reperimento, implementazione e miglioramento del sistema di informazioni sull'Ateneo fiorentino e su altri enti e/o organismi presenti sul territorio dirette agli studenti, in particolare riguardanti la Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze e SBART (comprendente cinque Atenei toscani);
- b. servizio di accoglienza e assistenza all'utenza nell'attività di ricerca

- bibliografica e il recupero delle informazioni tramite consultazione cataloghi cartacei e online, banche dati disciplinari, periodici elettronici e ricerca Internet, con particolare riferimento all'utenza non italofona;
- c. valido supporto nell'accoglienza, formazione e tutoraggio degli studenti tirocinanti sia italiani che stranieri;
 - d. servizio di prestito locale utilizzando il sistema di gestione delle biblioteche Aleph (da maggio Alma);
 - e. promozione dei servizi bibliotecari di base e avanzati;
 - f. partecipazione all'attività di promozione dell'ateneo fiorentino sul territorio (manifestazioni "Firenze cum laude" e "Un giorno all'Università");
 - g. riordino e manutenzione delle sale a scaffale aperto e dei magazzini librari;
 - h. attiva collaborazione nella gestione della Collezione Periodici (controllo pacchi e bolle di spedizione, registrazione fascicoli);
 - i. attiva collaborazione nella gestione della rilegatura della Collezione Periodici (controllo e preparazione del materiale da inviare, controllo del materiale al rientro);
 - j. attiva collaborazione nella riorganizzazione delle Sale Periodici, nello spostamento e ripartizione della Collezione Periodici fra le sale e i depositi e nell'organizzazione della segnaletica relativa;
 - k. analisi e controllo delle bibliografie dei docenti ai fini dell'adeguamento, sviluppo e svecchiamento della collezione con particolare riferimento al Fondo Corsi della Biblioteca;
 - l. attiva ed autonoma attività di monitoraggio della collezione attraverso l'utilizzo della tecnologia RFID;
 - m. controllo sullo stato di manutenzione della collezione, etichettatura, collocazione delle monografie, eventuale restauro delle collezioni sia monografiche che periodiche;
 - n. attività di catalogazione di spogli;
 - o. traduzione in lingua inglese della Guida della Biblioteca;

- **Biblioteca Umanistica.**

I volontari hanno svolto le seguenti attività:

- a. promozione dei servizi bibliotecari di base e avanzati;
- b. orientamento e assistenza bibliografica;
- c. riordino e manutenzione delle sale a scaffale aperto e dei magazzini librari;
- d. servizio di prestito locale utilizzando il gestionale delle biblioteche Aleph (da maggio Alma);
- e. prestito interbibliotecario, in particolare con l'erogazione del servizio di fornitura copie per utenti interni ed esterni, utilizzando i sistemi gestionali NILDE, LIBRI IN RETE e tramite il sistema gestionale Aleph (da maggio Alma);
- f. collaborazione alla organizzazione delle mostre della biblioteca;
- g. supporto al trattamento dei periodici (apertura delle scatole, magnetizzazione, timbratura, rimessa a scaffale; a Lettere: compilazione file excel dei Periodici, registrazione fatture, compilazione file excel per sollecito volumi al fornitore, aggiornamento dati su ordini di periodici nel sistema gestionale Alma) e alla loro rilegatura a Scienze della Formazione;
- h. gestione del software della ditta Apice per l'attivazione delle card per il prestito al sistema dei tornelli per l'accesso alla biblioteca;
- i. controllo sugli status copia dei volumi collocati a scaffale aperto per verificarne la correttezza;
- j. modifica dello status di copia in Aleph (da maggio Alma) dei libri di testo non più adottati ricollocati a scaffale;
- k. Archivio fotografico Paribeni: confronto tra lo stato attuale dell'archivio e quello originario con redazione di un elenco in formato excel di tutto il

materiale conservato; scansione digitale di immagini (foto, cartoline, lucidi, disegni), tramite l'utilizzo di scanner dedicato, presso la fototeca dell'archivio Paribeni situata nella sede bibliotecaria di Lettere;

- l. analisi e controllo delle bibliografie dei docenti ai fini dell'adeguamento, sviluppo e svecchiamento della collezione;
- m. monitoraggio della collezione a scaffale aperto di Scienze della Formazione 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 redazione/editing di una guida completa per l'impiego e l'implementazione dati in excel di questo strumento digitale;
- n. cura della segnaletica interna dei locali della sede di Scienze della Formazione per il miglioramento della qualità informativa dello scaffale aperto;
- o. informazione e promozione del servizio di autoprestito ed autorestituzione e di assistenza all'utenza a Scienze della Formazione sull'utilizzo dell'apposita postazione 3M e realizzazione di una guida "smart" di supporto alla ricerca in OneSearch per le matricole;
- p. cura della comunicazione e realizzazione di materiale informativo in occasione delle visite guidate in biblioteca organizzate per le matricole.

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'organizzazione della Mostra "Tesori inesplorati. Le Biblioteche dell'Università di Firenze in mostra" presso la Biblioteca Medicea Laurenziana e la realizzazione del progetto "Digitalizzazione e messa in rete di antichi libri manoscritti delle Biblioteche di Ateneo".

I volontari del Servizio Civile Nazionale, presenti nelle Biblioteche d'area fino alla prima settimana di novembre 2017, hanno supportato i bibliotecari anche nella gestione patrimoniale delle collezioni e hanno 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 buona parte anche al supporto dei volontari del Servizio Civile i risultati che si sono registrati in servizi di base fondamentali quali il prestito e il prestito interbibliotecario.

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 dei servizi fra gli utenti potenziali. La mancanza del loro supporto non potrebbe pertanto 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.

Da parte loro, i volontari hanno sempre potuto acquisire durante il periodo di Servizio Civile presso l'Università di Firenze molte conoscenze, competenze e abilità preziose per il loro *cursus studiorum* e per la loro formazione professionale, regolarmente attestate e dunque spendibili sul mercato del lavoro. Un altro valore aggiunto di tali progetti è consistito anche nelle opportunità di crescita personale offerte ai giovani coinvolti, in un'esperienza lunga (un anno) e importantissima sotto il profilo delle relazioni umane, considerato il forte orientamento al lavoro di gruppo che contraddistingue l'organizzazione bibliotecaria in Ateneo: il lavoro di squadra quotidiano in cui sono stati coinvolti i volontari, oltre a migliorare le loro competenze relazionali, ha spesso creato solidi rapporti di amicizia e stima perduranti nel tempo e in molti casi ancora oggi coltivati.

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.

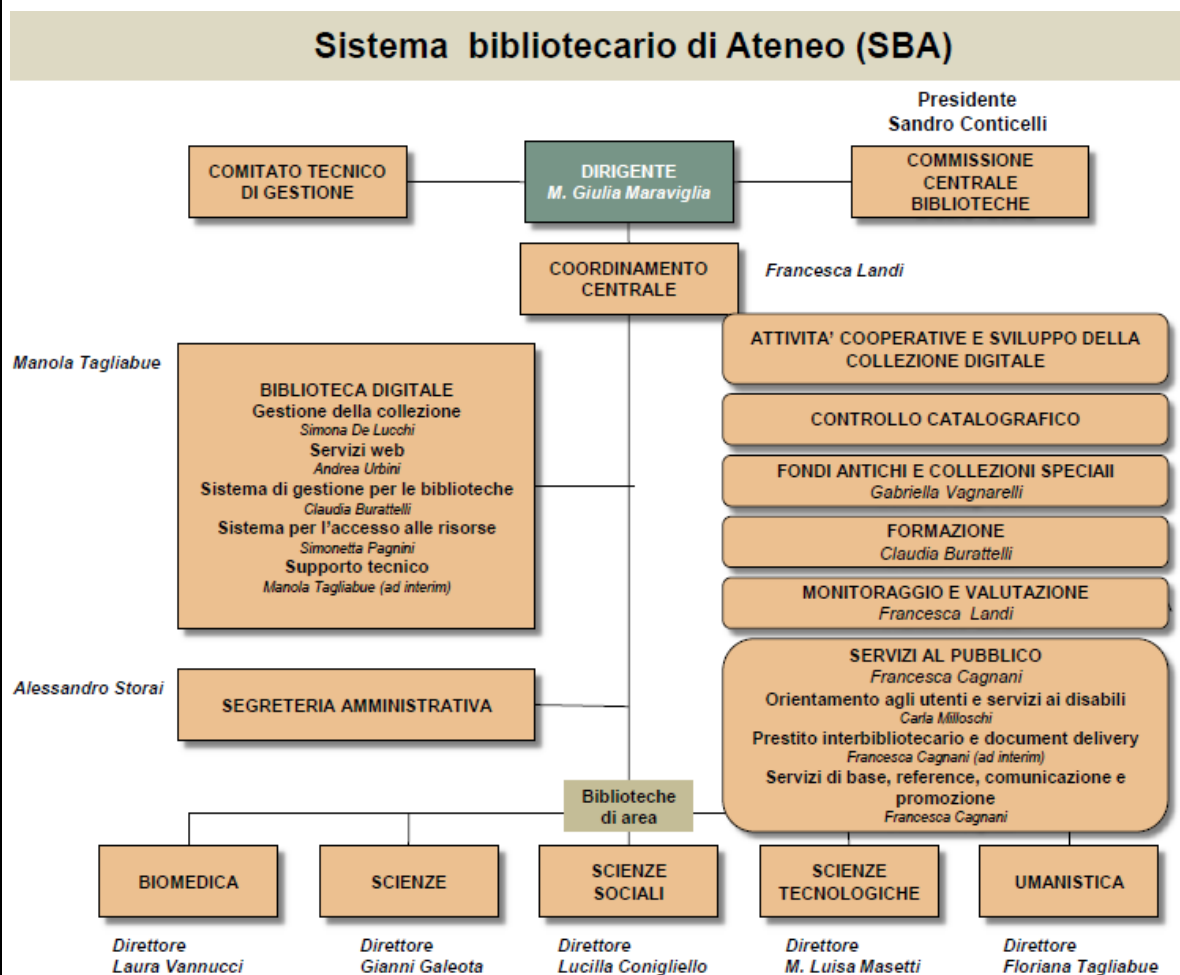
Il Sistema Bibliotecario di Ateneo (d'ora in poi anche denominato SBA) è un'organizzazione funzionale al miglioramento continuo della qualità dei servizi bibliotecari dell'intero ateneo fiorentino, rivolti principalmente agli studenti iscritti, al personale dipendente e agli studiosi; è formalmente composto 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 dalla Dirigente di ruolo dell'Area per la Valorizzazione del Patrimonio Culturale, 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 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 si inserisce nella pianificazione strategica triennale dell'Ateneo (attualmente è in vigore il piano 2016/2018, v. http://www.unifi.it/upload/sub/ateneo/pianostrategico_2016-2018_approvato.pdf). Tale pianificazione di livello superiore costituisce la base per i singoli piani di sviluppo delle Biblioteche di area.

Organigramma attuale del SBA:



La pianificazione strategica recentemente approvata dagli organi dell'Ateneo prevede di innovare per crescere ed esplicita che il “rilancio della ricerca si articola come sostegno della ricerca di base e incentivazione della ricerca applicata, e come rafforzamento del Sistema Bibliotecario di Ateneo, dei Laboratori scientifico-tecnologici e dei Centri di Ricerca, di Servizi e di Studi”; prevede inoltre fra le azioni il “potenziamento delle strutture di supporto (laboratori, biblioteche e sale studio), facilitare l'accesso e la fruibilità” (Az.3.III.2.1).

Il Piano strategico di Ateneo si declina quindi in vari obiettivi organizzativi specifici, fra i quali, relativamente al Sistema Bibliotecario, compaiono i seguenti:

- Ob.Org. 07 Ottimizzazione corsi di formazione delle biblioteche attraverso implementazione su Moodle
- Ob.Org. 34 Promuovere la valorizzazione del patrimonio culturale
- Ob.Org. 37 Realizzazione di iniziative sperimentali di prolungamento degli orari di apertura delle strutture
- Ob.Org. 38 Condivisione dei servizi bibliotecari

Ob.Org. 39 Migliorare gli elementi che possono contribuire al grado di soddisfazione degli utenti degli spazi dedicati alle attività istituzionali.

Una novità particolare è costituita dal fatto che, coerentemente con l'obiettivo organizzativo n. 37 dell'Ateneo, dall'aprile 2017 è in corso di sperimentazione l'apertura della Biblioteca di Scienze Sociali il sabato mattina ed è previsto in futuro il prolungamento degli orari anche di altre Biblioteche, per venire incontro alle esigenze non solo degli iscritti all'ateneo, ma di tutta la cittadinanza.

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, con i Comuni e con gli altri atenei presenti sul territorio.

Ad esempio, il SBA aderisce al SDIAF (Sistema documentario integrato dell'area fiorentina), attraverso il quale gli utenti delle biblioteche dell'ateneo fiorentino e quelli di quasi tutte le biblioteche pubbliche limitrofe 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. Questo servizio, gravoso dal punto di vista dell'impiego di forza lavoro, è però molto apprezzato dagli utenti (studenti e cittadini), a giudicare dal numero dei prestiti interbibliotecari richiesti ed evasi.

Il SBA fa inoltre parte del progetto LIR (Libri In Rete), una iniziativa promossa dalla Regione Toscana e volta a favorire l'integrazione delle reti bibliotecarie presenti sul territorio regionale e appartenenti a istituzioni diverse; nato nel 2003, il servizio è gratuito sia per il cittadino iscritto a una biblioteca aderente al progetto che per lo studente iscritto ad una delle università toscane; attualmente le realtà bibliotecarie che vi partecipano coprono 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 attivo anche tra le diverse reti: i documenti richiesti vengono recapitati, tramite un corriere, nel giro di pochi giorni.

La collaborazione del Sistema Bibliotecario dell'Ateneo con la Regione Toscana si estrinseca poi anche nella gestione comune della biblioteca pubblica della Regione Toscana specializzata in biblioteconomia e documentalistica "Luigi Crocetti", ora trasferita dai locali della Regione nel plesso di Piazza Brunelleschi, presso la Biblioteca Umanistica dell'Ateneo fiorentino. Alcune strutture della Regione Toscana e degli atenei toscani (in primis i Sistemi Bibliotecari) stanno inoltre lavorando insieme anche ad un progetto finalizzato alla realizzazione di una card regionale che consentirà agli studenti universitari di Firenze, Pisa e Siena di accedere nello stesso modo agli stessi servizi (di mensa, di prestito libri, di accesso scontato nei teatri, di stampa da rete e fotocopie, etc.).

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 a tutt'oggi ha realizzato un'importante integrazione sul territorio, sotto varie forme cambiate nel corso degli anni, con l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi e l'Azienda Ospedaliero-universitaria Meyer per la condivisione e lo sviluppo dei servizi bibliotecari e documentali; dal 2015 tutti i periodici delle due aziende ospedaliere 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>).

Dal 2012 è inoltre in vigore 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, (v. <http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-674.html>).

Altri enti e associazioni presenti sul territorio regionale hanno stipulato convenzioni con il SBA (<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-86.html>), che si concretizzano ad esempio in comodati per la gestione da parte del SBA del patrimonio librario di enti esterni o con l'estensione di alcuni servizi del SBA ad enti esterni). Fra questi si annoverano:

- Fondazione Ezio Franceschini
- Accademia della Crusca
- PIN s.c.r.l. di Prato (<http://www.unifi.it/bibliotecapoloprato/mdswitch.html>).
- 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.

Una menzione a parte merita la collaborazione che tutte le biblioteche del SBA hanno sempre dimostrato con gli istituti di istruzione di secondo grado del territorio al fine di realizzare progetti di Alternanza Scuola/Lavoro anche prima che la normativa li rendesse obbligatori; in particolare sono state stipulate convenzioni per accogliere e formare studenti medi con:

- Istituto di Istruzione Superiore A.M. Enriques Agnoletti di Sesto Fiorentino
- Istituto d'Istruzione Secondaria Superiore "Elsa Morante- Ginori Conti" di Firenze
- Istituto di Istruzione Superiore "Peano" di Firenze
- Liceo delle Scienze Umane "Rodari" di Prato
- Liceo Classico "Cicognini" di Prato
- Liceo Classico Galileo di Firenze
- Liceo Classico Michelangiolo 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 oltre ai due menzionati. Lo SBART (Sistema Bibliotecario Atenei Regione Toscana), ha avviato la sua attività, fra cui si annoverano:

- l'avvio di un servizio unificato di riproduzione e stampa da rete nelle biblioteche dell'Università degli studi Firenze, dell'Università di Pisa e dell'Università degli studi di Siena, a seguito dell'effettuazione di una procedura ad evidenza pubblica per l'affidamento in concessione svolta in comune fra i tre atenei e con l'ateneo fiorentino nel ruolo di Ente Capofila;
- 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 SISMEL (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;

- il passaggio (iniziato nel 2017 e per alcuni settori ancora in corso) dai vecchi sistemi gestionali di biblioteca alla piattaforma informatica "ALMA", ora comune agli Atenei di Firenze, Pisa e Siena per la gestione di tutti i servizi di automazione delle biblioteche, con la conseguente condivisione degli utenti degli atenei SBART e delle schede catalografiche.

Altre convenzioni e partenariati a livello nazionale sono le seguenti.

- SBN (Servizio Bibliotecario Nazionale). L'ateneo fiorentino alimenta l'INDICE nazionale con le proprie notizie catalografiche.
- L'Ateneo fiorentino partecipa 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).

Concludendo, il valore aggiunto connesso alla realizzazione degli obiettivi del presente progetto attraverso l'impiego di volontari del Servizio Civile Nazionale è costituito dalla quantità e dalla qualità dell'offerta 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 è già da alcuni anni attenzionato e oggetto di sviluppo e potenziamento, ma verso il quale gli studenti continuano a manifestare un crescente interesse, in modi impliciti ed espliciti. Il valore aggiunto del progetto risiede però anche nell'opportunità di crescita personale e professionale offerta ai volontari del Servizio Civile.

In sintesi:

- **Contesto territoriale (ristretto) dell'area di intervento:** Città Metropolitana di Firenze (1.007.252 residenti; fonte sito ufficiale dell'Ente, ultimo aggiornamento 17 luglio 2017); non operano nella zona 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 nell'area fiorentina, quindi, realtà confrontabili con il Sistema Bibliotecario dell'Ateneo di Firenze. Gli studenti che si sono immatricolati ai corsi dell'Ateneo fiorentino nell'anno accademico 2016-2017 sono stati 8.801; nella ex Provincia di Firenze risiedono 19.810 studenti dei 50.947 totali attualmente iscritti (fonte: anagrafe.miur.it).
- **Contesto settoriale dell'area di intervento:** documentazione e servizi bibliotecari per l'alta formazione nell'area fiorentina. 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 i 50.947 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 31.12.16:

Dati e indicatori SBA al dicembre 2016	
Sedi	
Biblioteche d'area	5
Sedi di erogazione di servizi	18
Utenza potenziale	
Studenti, dottorandi, specializzandi	54.155
Docenti	1.678
Utenza attiva	
	23.661
Patrimonio bibliografico	
Monografie, periodici e multimediale	3.869.157
Abbonamenti a periodici	13.653
Volumi a scaffale aperto	919.524
Patrimonio bibliografico in formato elettronico disponibile	
banche dati	306
periodici elettronici	102.528
e-book	144.477
prodotti depositati nell'archivio istituzionale	12.071
Eventi organizzati	
Mostre organizzate	10
Altri eventi (presentazione libri e/o fondi, incontri culturali)	18
Servizi erogati	
Ore settimanali di apertura delle biblioteche	708
Numero persone addette contemporaneamente alla reception	1 per ogni punto di servizio o piano dell'edificio)
Prestiti annui e rinnovi	251.135
Prestiti interbibliotecari e document delivery	28.224
Incremento bibliografico annuo	18.258

N. periodici e libri di magazzino richiesti	3.727
N. tesi di laurea consultate	1.715
Accessi da ONESEARCH	1.498.556
Banche dati - numero accessi online annuo - Ricerche	444.929
Periodici elettronici - numero accessi online annuo	1.209.666
Ebook . numero capitoli scaricati	28.923
Ore di corsi di istruzione agli utenti uso del catalogo, Internet e risorse elettroniche	525
N. visite guidate alle Biblioteche	75
Servizi agli studenti con disabilità fisica	
Servizi specifici per disabili (es. prestiti a domicilio, ricerche in Internet, document delivery assistito)	20
Attrezzature specifiche	21
Strumenti disponibili	
Personal computer disponibili	283
Posti di lettura	3.018
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 31.12.2016						
Dirigente	Direttori (EP)	Bibliotecari EP	Bibliotecari D	Bibliotecari C	Amministrativi	Servizi generali
1	5	7	58	71	4	3

Totale (esclusa Dirigenza): 148

7) *Obiettivi del progetto:*

OBIETTIVO GENERALE

Miglioramento dei servizi di accoglienza in biblioteca e potenziamento del front office attraverso il contributo materiale e creativo dei volontari del servizio civile.

OBIETTIVI SPECIFICI

1. **Potenziamento del servizio di accoglienza, informazione e documentazione.**
2. **Organizzazione di iniziative culturali aperte alla cittadinanza.**
3. **Sviluppo e potenziamento di servizi integrati con altre istituzioni.**
4. **Miglioramento della qualità dei servizi attraverso il contributo originale degli utenti e dei volontari del servizio civile.**

OBIETTIVO SPECIFICO N. 1:

Potenziamento del servizio di accoglienza, informazione e documentazione.

Descrizione dei sotto-obiettivi	Analisi del contesto e criticità	Indicatori descrittivi e di risultato
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"> • N. ore di compresenza con i bibliotecari al banco della reception. <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 2016 sono stati effettuati 251.135 prestiti.	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento collezioni a scaffale aperto • N. transazioni di prestito <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, anche 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 due biblioteche del SBA (Scienze Tecnologiche e 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. Anche presso la Biblioteca di Scienze Sociali è prevista l'attivazione di tale servizio nel 2018. Dati 2016: presso la sede di architettura 8.740	<ul style="list-style-type: none"> • N. ore di assistenza da parte dei VSCN alle postazioni di autoprestito • N. transazioni di autoprestito <p>Con i VSCN ci si aspetta di potenziare il servizio di assistenza alle postazioni.</p>

	prestiti sono stati effettuati direttamente dagli utenti utilizzando la postazione di self-check; presso la Biblioteca Umanistica: 624 autoprestiti.	
D. Miglioramento della manutenzione dello scaffale aperto per l'efficace e pronto reperimento dei volumi	Le biblioteche del SBA offrono agli utenti 30.651 metri lineari di volumi a scaffale aperto, ovvero 919.524 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 prestito, soprattutto nelle biblioteche con ingenti quantità di volumi consultabili <i>self service</i> .	<ul style="list-style-type: none"> • Numero volumi censiti nelle ricognizioni inventariali a scaffale • Numero volumi ricollocati a scaffale • Tempestività della ricollocazione dei volumi. <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 grandi biblioteche, in modo da 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 –.</p>
E. Sviluppo dell'assistenza nel reperimento delle collezioni a scaffale chiuso	Il patrimonio delle biblioteche del SBA ammonta ora a 3.862.037 volumi, di cui 2.949.633 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. Da anni sono in via di realizzazione progetti di recupero in ONESEARCH 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 ONESEARCH e conservati nei depositi (es. per il progetto COEP - contabilità	<ul style="list-style-type: none"> • N. periodici e libri del magazzino richiesti • Diminuzione dei tempi di evasione della richiesta dell'utente del 3% • N. volumi non ancora presenti in ONESEARCH censiti e registrati su ONESEARCH o in file excel messi poi a disposizione del pubblico. <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>

	<p>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 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> N. periodici e libri di magazzino richiesti nel 2016: 3.727 N. tesi di laurea consultate nel 2016: 1.715 	
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	<p>Le collezioni librarie 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, attraverso 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 in fondi librari chiusi al pubblico, in quanto acquisite autonomamente dai dipartimenti (soprattutto di area scientifica e tecnologica), 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> N. volumi movimentati da una sede all'altra N. fruitori del servizio. <p>Con l'apporto dei VSCN ci si attende il potenziamento del servizio, in particolare nel rientro dei libri dai dipartimenti nelle sedi delle biblioteche d'area di riferimento.</p>
G. Aggiornamento a catalogo delle consistenze dei periodici cartacei e controllo del funzionamento degli accessi ai periodici elettronici	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> N. aggiornamenti e correzioni consistenze. N. periodici elettronici controllati. <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	<p>Il SBA si è dotato di numerose risorse elettroniche: n. 306 banche dati; n. 144.477 e-books, n. 12.071 documenti depositati nell'Archivio E-Prints, n. 102.528 ejournals 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 (ONESEARCH) per la ricerca cumulativa delle risorse bibliografiche dell'Università degli studi Firenze, dell'Università degli studi di Siena e</p>	<ul style="list-style-type: none"> N. rinnovi da ONESEARCH N. prenotazioni da ONESEARCH. <p>Con l'apporto dei VSCN ci si aspetta di poter aumentare del 5% il numero dei rinnovi da ONESEARCH, 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>

	<p>dell'Università di Pisa. Tale servizio dovrebbe essere quindi sviluppato. Accessi da ONESEARCH 2016: 2.296.665. Rinnovi da ONESEARCH 2016: 92.149. Accessi a banche dati 2016: ricerche 353.578. Accessi a periodici elettronici 2016: 1.209.666 (il dato si riferisce solo ai 19.365 periodici elettronici di cui possediamo le statistiche). Ebook . numero capitoli scaricati nel 2016: 28.923.</p>	
I. Potenziamento del servizio di invio per posta elettronica di articoli scientifici agli utenti interni	<p>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 2016: 6.057.</p>	<ul style="list-style-type: none"> N. servizi Ariel/docdel/Unifi evasi Rispetto in tutte le biblioteche dei tempi di risposta previsti dalla carta dei servizi <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 superare le 48 ore lavorative dalla richiesta dell'utente per l'inoltro della copia scannerizzata di articolo presente in sede.</p>
J. Potenziamento dei servizi aggiornamento della manualistica della Biblioteca	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Controllo dei programmi d'esame dei corsi di laurea e aggiornamento delle bibliografie Contatti con i docenti Elaborazione report prodotti dai sistemi gestionali dei fornitori <p>Con l'apporto dei VSCN si potrebbe facilitare ed implementare lo sviluppo del servizio, a partire dalla Biblioteca di Scienze.</p>
K. Promozione e implementazione della fruizione del nuovo servizio di riproduzione e stampa nelle biblioteche di Firenze, Pisa e Siena	<p>Nelle biblioteche dell'Ateneo fiorentino e in quelle degli Atenei di Pisa e di Siena (SBART Sistema Bibliotecario Atenei Regione Toscana) è stato attivato in comune il servizio ("Pin and Print") per la riproduzione e stampa da rete; innovativo e tecnologicamente molto avanzato, consente di fotocopiare, stampare un file da penna USB, stampare un file precedentemente inviato al sistema dal proprio PC o dal proprio dispositivo mobile, smartphone o tablet, scansionare e salvare il file su penna</p>	<ul style="list-style-type: none"> Numero fotocopie, stampe, scansioni. <p>Con l'apporto dei VSCN si potrebbe far conoscere in modo più incisivo e capillare il nuovo servizio, favorirne l'uso ed implementarne lo sviluppo in tutte le sedi bibliotecarie.</p>

	<p>USB. Per fruirla è sufficiente che gli utenti delle biblioteche si procurino un PIN tramite registrazione con le proprie credenziali e lo trascrivano sul display di una macchina qualsiasi del circuito SBART, a prescindere dall'ateneo di appartenenza. Gli utenti dell'Ateneo fiorentino, accedendo al portale del Servizio Pin and Print dell'Università di Firenze, possono associare al PIN un credito e ricaricarlo, utilizzando Paypal oppure contanti presso i valorizzatori dislocati nelle biblioteche più grandi. Questo servizio, così progettato in sinergia con le Università di Siena e Pisa anche per favorire la mobilità degli studenti degli atenei di tutta la Regione (e sotto questo aspetto primo ed unico in Italia), necessita di promozione e assistenza particolare, affinché possa al più presto contribuire a migliorare la qualità complessiva dei servizi erogati dall'Ateneo.</p> <p>Per il 2018, è prevista l'implementazione anche di tale servizio anche sulla card regionale degli studenti universitari toscani, il cui progetto è al momento in fase di avvio.</p>	
--	---	--

OBIETTIVO SPECIFICO N. 2:

Organizzazione di iniziative culturali aperte alla cittadinanza.

<i>Descrizione dei sotto-obiettivi</i>	<i>Analisi del contesto e criticità</i>	<i>Indicatori descrittivi e di risultato</i>
<p>A. Organizzazione di manifestazioni ed eventi per un pubblico più vasto di quello istituzionale (presentazioni, conferenze, seminari)</p>	<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>Inoltre, ormai gli Atenei hanno una Terza Missione, che affianca quelle tradizionali di didattica e di ricerca: l'apertura verso il contesto socio-economico mediante la valorizzazione e il trasferimento delle conoscenze.</p> <p>Anche per questo le biblioteche del</p>	<ul style="list-style-type: none"> • N. eventi aperti alla cittadinanza • N. partecipanti • Qualità degli eventi (innovatività, valore etico e culturale, impatto, trasversalità) <p>Con i VSCN ci si pone l'obiettivo di intensificare tali attività sul territorio e di elevarle qualitativamente.</p>

	<p>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 2016 sono stati organizzati 18 eventi culturali.</p>	
<p>B. Allestimento di mostre di libri e fondi antichi e rari aperte a tutta la cittadinanza</p>	<p>Negli ultimi anni è maturata nei bibliotecari universitari la consapevolezza dell'esistenza di bisogni per lo più inespressi o inconsapevoli dell'utenza propria 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. il CUN del MIUR, la Regione Toscana e il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo) invitano a ritrovare la connessione originaria tra il mondo della ricerca e della formazione e il mondo della tutela e valorizzazione del patrimonio e in più di una occasione hanno raccomandato alle biblioteche universitarie di organizzare mostre sul patrimonio librario posseduto. Le biblioteche del SBA fiorentino 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. Come il precedente sotto-obiettivo, anche questo è coerente con la Terza Missione degli Atenei.</p> <p>Nel 2016 sono state allestite 10 mostre, a cui hanno partecipato nel complesso diverse centinaia di visitatori.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • N. mostre allestite • N. visitatori mostre • N. ore di esposizione • N. ore dedicate alla cura e alla conservazione del materiale da esporre <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 Scuole Universitarie e i Delegati all'Orientamento dell'Università e della Scuola 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Numero totale annuo visitatori open day biblioteche <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>

	presentazioni delle biblioteche e dei servizi bibliotecari, banchetti informativi, volantini, manifesti ed altri tipi di documentazione.	
D. Organizzazione di visite guidate alle biblioteche	<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 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. Certamente anche la nuova Sala di Italianistica e Storia dello Spettacolo, appena inaugurata dalla Biblioteca Umanistica, rientrerà a pieno titolo nelle sedi del Sistema Bibliotecario di Ateneo da mostrare agli utenti ed ai visitatori occasionali.</p> <p>Nel 2016 ne sono state organizzate 75 visite guidate (893 visitatori). I VSCN potranno essere coinvolti a vario titolo nelle occasioni di apertura alla città delle biblioteche accademiche.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • N. visite guidate • N. visitatori <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>
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 con 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, ma anche in quanto persone fortemente motivate, data la loro adesione ad un progetto di volontariato.</p> <p><i>Dati 2016.</i> N. utenti potenziali delle Biblioteche SBA: 54.155. Accessi al sito web SBA:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento degli utenti attivi complessivi • Aumento accessi al sito SBA • Aumento accessi ai blog delle biblioteche <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>

	<p>Visite: 634.031; Visitatori unici: 233.482; Visualizzazioni di pagina: 1.315.843; Utenti attivi: 23.661.</p>	
<p>F. Potenziamento e promozione dei servizi specifici per utenti diversamente abili</p>	<p>Fra gli utenti del SBA si annoverano annualmente decine di persone diversamente abili (232 iscritti all'anno accademico 2015/2016 con disabilità certificata) ed esiste un corso di laurea parzialmente riservato a fisioterapisti non vedenti e ipovedenti. Si evidenzia pertanto una domanda 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: per questo motivo il presente sotto-obiettivo risulta parte di un obiettivo generale caratterizzato dall'apertura alla cittadinanza e a una comunità più vasta di quella universitaria.</p> <p>Attualmente nelle biblioteche sono presenti 21 strumenti ad hoc (postazioni dedicate con programmi di sintesi vocalica per la navigazione in Internet e programmi "leggilibri", videoingranditori, display braille per ipovedenti).</p> <p>Nel 2016 sono stati erogati solo 20 prestiti a domicilio, ma le attrezzature specifiche vengono abbastanza utilizzate, soprattutto dagli ipovedenti e non vedenti, che cominciano anche ad utilizzare i servizi offerti grazie alla convenzione recentemente stipulata dal SBA con la Biblioteca Italiana per i Ciechi "Regina Margherita".</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento servizi agli utenti diversamente abili • Contatti capillari anche attraverso i VSCN per pubblicizzare i servizi specifici per utenti diversamente abili. <p>Con l'apporto dei VSCN ci si aspetta un miglioramento della qualità dei servizi personalizzati.</p>
<p>G. Supporto all'internazionalizzazione dell'ateneo</p>	<p>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 all'obiettivo strategico n. 4 del piano strategico 2016-2018, che prevede fra le altre anche le seguenti azioni:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Versione in lingua inglese di alcune informazioni nelle pagine web, dei dépliant e dei filmati di presentazione delle collezioni storiche e sugli eventi. • n. studenti e personale universitario in

	<ul style="list-style-type: none"> • promozione e incremento delle opportunità di scambi culturali e di mobilità; • miglioramento della qualità di comunicazione a livello internazionale. <p>I volontari sono stati talora già adibiti proficuamente alla redazione della versione inglese di guide e opuscoli illustrativi dei servizi e degli eventi delle biblioteche SBA.</p>	<p>ERASMUS assistiti dalla Biblioteca.</p> <ul style="list-style-type: none"> • n. manuali e periodici acquisiti per supportare i percorsi di studio internazionali. <p>Con l'apporto dei VSCN ci si aspetta la prosecuzione del processo di internazionalizzazione già avviato.</p>
<p>H. Digitalizzazione e messa in rete di libri antichi e documenti d'archivio</p>	<p>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".</p> <p>Già negli anni passati i volontari sono stati proficuamente adibiti a tale attività, alla quale si sono dedicati con particolare dedizione e interesse, anche in considerazione degli sbocchi professionali che in alcuni casi sono stati offerti a coloro che avevano ricevuto formazione e addestramento e acquisito esperienza diretta in questo specifico settore in occasione proprio del Servizio Civile nelle biblioteche del SBA fiorentino.</p> <p>Documenti digitalizzati e immagini di manoscritti e libri antichi messe a disposizione in linea nel 2016: 12.843.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • N. opere a stampa o documenti d'archivio digitalizzati e messi a disposizione in rete a testo pieno • N. di immagini di libri antichi e documenti d'archivio realizzate e messe a disposizione in rete.
<p>I. Prolungamento apertura sedi bibliotecarie il sabato mattina o in ulteriori fasce orarie.</p>	<p>Le sedi principali delle Biblioteche SBA erano aperte sino a qualche anno fa anche di sabato mattina. C'è una forte pressione sia da parte degli studenti che da parte di cittadini e utenti esterni alla riapertura in tale fascia oraria o anche in altre (es., nel tardo pomeriggio). Nel 2017 la Biblioteca di Scienze Sociali ha iniziato ad aprire il sabato mattina in via straordinaria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura del sabato mattina della Biblioteca di Scienze Sociali • Eventuali prolungamenti di orario di apertura anche nelle sedi di altre Biblioteche d'area. <p>Adibendo i volontari ai servizi di sabato mattina o in fasce orarie diverse da quelle sinora previste di apertura delle sedi, si potrebbe più agevolmente venire incontro alle esigenze</p>

degli studenti universitari, dei cittadini e dei volontari stessi.

OBIETTIVO SPECIFICO N. 3

Sviluppo e potenziamento di servizi integrati con le altre istituzioni.

<i>Descrizione dei sotto-obiettivi</i>	<i>Analisi del contesto e criticità</i>	<i>Indicatori descrittivi e di risultato</i>
<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>	<p>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 ricorrere allo scambio di documenti fra le varie biblioteche.</p> <p>Si tratta di servizi sempre più vitali con il progressivo impoverirsi delle dotazioni annuali.</p> <p>È 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, LIR, SBN, NILDE, ACNP e ad altre ancora di tipo territoriale e disciplinare.</p> <p>Dati 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1.212 lending ill/docdel Librinrete • 1.181 lending ill/docdel SDIAF • 311 borrowing ill/docdel Librinrete • 529 borrowing ill/docdel SDIAF • documenti scannerizzati e inviati per email a utenti interni: 6.057 • totale transazioni di prestito interbibliotecario e fornitura documenti (attive e passive) a livello nazionale: 28.224. 	<ul style="list-style-type: none"> • N. lending Librinrete • N. lending SDIAF • N. borrowing Librinrete • N. borrowing SDIAF • N. documenti scannerizzati e inviati per email a utenti interni • N. totale transazioni di prestito interbibliotecario e fornitura documenti a livello nazionale • Rispetto (in tutte le Biblioteche) dei tempi di risposta previsti dalla carta dei servizi. <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>I VSCN potranno proficuamente supportare le biblioteche sul territorio nei loro scambi di libri e articoli scientifici.</p>	
<p>B. Sviluppo dei servizi sul territorio in sinergia con le Aziende Ospedaliere Careggi e Meyer e con l'Agencia Regionale della Sanità Toscana</p>	<p>La Biblioteca Biomedica offre agli ospedalieri di AOUCareggi e di AOUMeyer i servizi di accesso alle risorse elettroniche, di fornitura di copia elettronica di articoli, di prestito interbibliotecario e fornitura documenti da altre biblioteche, di assistenza alla valutazione della ricerca scientifica, di assistenza per ricerche bibliografiche, di corsi sulle banche dati, di consultazione e prestito, etc.</p> <p>I servizi offerti dalla Biblioteca agli ospedalieri e alle altre figure della sanità toscana sono tuttavia ancora poco conosciuti e poco sviluppati e i VSCN possono pertanto contribuire al raggiungimento del sotto-obiettivo indicato.</p> <p>Dati 2016: 50.710 articoli full-text scaricati dagli ospedalieri dalle proprie reti AOUC e AOUM dei periodici elettronici gestiti e forniti alle aziende dalla Biblioteca Biomedica (di cui 33.632 solo dal pacchetto dell'editore Elsevier. Utilizzo del servizio di prestito interbibliotecario edocument delivery da parte degli utenti solo ospedaliero-sanitari (AOUC, AOUM, ARS): 2.094.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • N. utenti unici • N. utenti attivi • N. richieste evase di servizi in convenzione • N. articoli scaricati in rete fra quelli offerti dalla Biblioteca <p>Con l'apporto dei VSCN si intende pubblicizzare e sviluppare i servizi e aumentarne così la fruizione.</p>
<p>C. Sviluppo e realizzazione di iniziative e progetti volti a stimolare l'integrazione europea, in collaborazione con i</p>	<p>La Biblioteca di Scienze Sociali, all'interno della quale è fisicamente e organizzativamente ricompreso un Centro di Documentazione Europea, potrà proficuamente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • N. iniziative del Centro di Documentazione Europea inserito nella Biblioteca di Scienze Sociali <p>Con i VSCN ci si attende di favorire tali iniziative.</p>

<p>Centri di Documentazione Europea e con l'Antenna Europe Direct del Comune di Firenze</p>	<p>avvalersi dei VSCN per organizzare e realizzare iniziative finalizzate allo sviluppo del sentimento europeo.</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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Istituto di Istruzione Superiore A.M. Enriques Agnoletti di Sesto Fiorentino • Istituto d'Istruzione Secondaria Superiore "Elsa Morante- Ginori Conti" di Firenze • Liceo Classico "Cicognini" di Prato • Liceo delle Scienze Umane "Rodari" di Prato • Liceo Classico Galileo di Firenze • l'Istituto di Istruzione Superiore "Peano" di Firenze • Liceo Classico Michelangiolo di Firenze. 	<ul style="list-style-type: none"> • N. studenti medi in stage c/o le Biblioteche • N. ore di formazione e tirocinio • n. di istituti secondari superiori convenzionati <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</p>	<p>Le Biblioteche intendono mettere il pubblico al centro della loro strategia di miglioramento continuo, ma per</p>	<ul style="list-style-type: none"> • N. studenti contattati per la valutazione dei servizi

delle criticità	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.	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).
B. Elaborazione di proposte e soluzioni originali per il miglioramento della qualità dei servizi	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.	<ul style="list-style-type: none"> N. briefing/riunioni/monitoraggi interni alle Biblioteche sulla qualità dei servizi, con il coinvolgimento dei VSCN <p>Dagli studenti e dai VSCN 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:

Attività legate agli obiettivi specifici	Mesi											
	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

Descrizione dei sotto-obiettivi	8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi	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	8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto

			attività	
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 praticamente tutto il personale bibliotecario per almeno tre ore settimanali, comprese le direttrici e i direttori, quindi 71 unità di personale di categoria C, 58 D e 12 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 con gli utenti in relazione ai prestiti	14% ca. delle ore di ciascun VSCN. Personale coinvolto: 71 unità di personale di categoria C, 58 D e 12 EP dell'area biblioteche.	Ruolo operativo nella relazione col pubblico, sulla base delle conoscenze acquisite nelle attività previste per il raggiungimento del sotto-obiettivo
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"> • Riordino dei volumi movimentati nelle sale a scaffale aperto • Rilevazione lacune e libri fuori posto • Svecchiamento delle sale a scaffale aperto • Individuazione dei volumi da rilegare e primi interventi di conservazione 	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	<ul style="list-style-type: none"> • Reperimento materiali librari conservati nei 	10% ca. delle ore di ciascun VSCN. In questo servizio	Ruolo operativo nella relazione col pubblico, sulla

	collezioni a scaffale chiuso	<p>magazzini</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trasferimento di piccoli fondi librari da un locale all'altro • Ricognizioni inventariali • Etichettatura • Timbratura • elenchi di libri anche non presenti in ONESEARCH ma conservati nei depositi (progetto COEP - contabilità economico patrimoniale), da riversare su web 	si alterna praticamente tutto il personale bibliotecario per almeno tre ore settimanali, comprese le direttrici e i direttori, quindi 71 unità di personale di categoria C, 58 D e 12 EP dell'area biblioteche.	base delle conoscenze acquisite nelle attività previste per il raggiungimento del sotto-obiettivo
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).	3% ca. delle ore dei VSCN. Personale bibliotecario delle biblioteche scientifiche e tecnologiche.	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 ONESEARCH 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: personale addetto ai 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	Istruzione sulle modalità di consultazione delle risorse catalografiche e bibliografiche del Sistema Bibliotecario di Ateneo o comunque disponibili in rete, con	5% ca. delle ore di ciascun VSCN. Personale bibliotecario: tutto, a rotazione, o secondo l'organizzazione delle singole	Supporto e affiancamento del personale bibliotecario in tutte le attività indicate per il raggiungimento del sotto-obiettivo

	elettronici e sull'uso dei servizi bibliotecari in linea	particolare riferimento alla nuova piattaforma ONESEARCH comune ai tre atenei pubblici toscani di Firenze, Pisa e Siena.	biblioteche.	
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: addetti ai Servizi di sviluppo della collezione delle biblioteche.	Supporto e affiancamento del personale bibliotecario in tutte le attività indicate per il raggiungimento del sotto-obiettivo
K.	Promozione e implementazione della fruizione del nuovo servizio di riproduzione e stampa nelle biblioteche di Firenze, Pisa e Siena	Promozione del servizio "Pin and Print", istruzione all'utenza su come usare le macchine multifunzione per fotocopie, stampe e scansioni; assistenza a richiesta.	1% ca. delle ore di ciascun VSCN. Personale bibliotecario: 71 unità di personale di categoria C, 58 D e 12 EP dell'area biblioteche.	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>	8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi	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	8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto
--	--	---	--

<p>A. Organizzazione di manifestazioni ed eventi per un pubblico più vasto di quello istituzionale (presentazioni, conferenze, seminari)</p>	<p>Organizzazione e realizzazione di presentazioni di libri o di lavori ed eventi culturali.</p>	<p>1% ca. delle ore dei VSCN. Personale bibliotecario: direttrice/direttore (cat. EP) e addetti ai 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>B. Allestimento di mostre di libri e fondi antichi e rari aperte a tutta la cittadinanza</p>	<p>Ideazione di mostre di materiale antico e raro. Individuazione e ricognizione di volumi antichi idonei all'esposizione. Ricerche storiche. Studio e approfondimenti in materia. Redazione schede bibliografiche, sunti e didascalie. Realizzazione materiale grafico promozionale. Allestimento locali e dispositivi di sicurezza. Rapporti con eventuali partner esterni e con le ditte coinvolte (sorveglianza, pulizie, etc.). Sorveglianza dei locali e assistenza ai visitatori durante la mostra. Ricollocazione volumi. Rapporti e valutazioni.</p>	<p>3% ca. delle ore dei VSCN. Personale bibliotecario: Direttrici/direttori e addetti ai Servizi Fondi antichi e di pregio di ciascuna biblioteca.</p>	<p>Supporto e affiancamento del personale bibliotecario in tutte le attività indicate per il raggiungimento del sotto-obiettivo</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. Ideazione evento e presentazione delle biblioteche e dei servizi bibliotecari. Allestimento banchetti informativi. Cura della logistica. Presenza agli open day.</p>	<p>1% ca. delle ore dei VSCN. Personale bibliotecario: addetti ai 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. Gestione prenotazioni. Predisposizione di strumenti e documenti. Coinvolgimento e raccordo con tutto il personale. Accompagnamento dei visitatori e assistenza. Rilevamento dati e stesura rapporti.</p>	<p>1% ca. delle ore dei VSCN. Personale bibliotecario: direttrici e direttori e addetti ai 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. Contatti con utenti potenziali non attivi e con fasce selezionate di cittadinanza. Suggerimenti per blog e web della biblioteca, controlli per aggiornamento. Test di eventuali nuovi servizi.</p>	<p>1% ca. delle ore di ciascun VSCN. addetti ai 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>
<p>F. Potenziamento e promozione dei servizi specifici per utenti diversamente abili</p>	<p>Pubblicizzazione 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. Promozione del corso di laurea in Fisioterapia sinora unico in Italia con</p>	<p>1% ca. delle ore dei VSCN. 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>	<p>Ruolo operativo, in relazione alle attitudini e alle conoscenze in quest'ambito di attività</p>

	riserva di posti per ipovedenti e non vedenti.		
G. Supporto all'internazionalizzazione dell'Ateneo	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. Supporto nell'individuazione e nella selezione dei manuali dei corsi internazionali. Supporto nell'assistenza a studenti e bibliotecari in ERASMUS.	1% ca. delle ore dei VSCN. Personale bibliotecario: Direttrici/direttori, addetti ai Servizi Fondi antichi e di pregio, Servizi di Informazione e Comunicazione e Servizi di Sviluppo delle Collezioni delle singole biblioteche.	Ruolo operativo, in relazione alle attitudini e alle conoscenze in quest'ambito di attività
H. Digitalizzazione e messa in rete di libri antichi e documenti d'archivio	Realizzazione e fornitura di immagini per conto degli studiosi che ne facciano richiesta per motivi di studio. Scannerizzazione di materiale antico, raro e di pregio su singoli progetti. Messa in rete sulla piattaforma "Impronte digitali" e sul portale nazionale "Internet culturale".	8% ca. delle ore dei VSCN. Personale bibliotecario: Direttrici/direttori, addetti ai Servizi Fondi antichi e di pregio di ciascuna biblioteca e Sottogruppo "Gestione della collezione" del Servizio del Sistema Bibliotecario di Ateneo "Biblioteca digitale".	Supporto e affiancamento del personale bibliotecario in tutte le attività indicate per il raggiungimento del sotto-obiettivo.
I. Prolungamento apertura sedi bibliotecarie il sabato mattina o in ulteriori fasce orarie.	Accoglienza, servizi di base e supporto ai bibliotecari per eventi specifici organizzati in occasione di aperture prolungate delle sedi.	2% ca. delle ore dei VSCN. Personale bibliotecario: addetti ai Servizi al pubblico.	Supporto e affiancamento del personale bibliotecario in tutte le attività indicate per il raggiungimento del sotto-obiettivo.

OBIETTIVO SPECIFICO N. 3:**Sviluppo e potenziamento di servizi integrati con le altre istituzioni**

Descrizione dei sotto-obiettivi	8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi	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	8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto
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)	<ul style="list-style-type: none">• Ricerche sui cataloghi collettivi• Adozione dei moduli di comunicazione previsti dal sistema regionale o provinciale• Espletamento delle procedure previste dal protocollo d'intesa• Reperimento dei documenti richiesti• Contatti con le biblioteche aderenti• Contatti con i corrieri• Verifiche delle scadenze dei prestiti e aggiornamento e pulizia degli archivi elettronici	5% ca. delle ore dei VSCN. Personale bibliotecario: addetti ai Servizi al pubblico.	Supporto e affiancamento del personale bibliotecario in tutte le attività indicate per il raggiungimento del sotto-obiettivo
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	1% ca. delle ore dei VSCN. Personale bibliotecario: direttrice e personale della Biblioteca Biomedica	Supporto e affiancamento del personale bibliotecario in tutte le attività indicate per il raggiungimento del sotto-obiettivo

		esperto. Promozione presso gli ospedalieri dei servizi offerti loro dal Sistema Bibliotecario di Ateneo. Rilevazione ed elaborazione dati sull'utenza ospedaliera e ARS-T.		
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: direttrice e personale della 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	2% ca. delle ore dei VSCN. Personale bibliotecario: direttrici/direttori e addetti ai Servizi al pubblico e ad altri Servizi 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

<i>Descrizione dei sotto-obiettivi</i>	<i>8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi</i>	<i>8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specificità della professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività</i>	<i>8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto</i>
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 all'Area Risorse Umane. 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.
- Potrà essere richiesta ai volontari un'organizzazione dell'attività settimanale che comprenda il sabato fra le giornate di attività, ed un giorno di riposo nella stessa settimana, con il mantenimento di 5 giorni di servizio su 7 nella singola settimana.
- 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 Scienze 1	SESTO FIORENTINO (FI)	VIA BERNARDINI 16 50019 (PIANO:0)	22667	1	FIORINI MARZIA	08/10/1958	FRNMRZ58R48D612P	ZAMMUTO ROSINA	20/06/1959	ZMMRSN59H60D612J
2	Biblioteca - Area Scienze 2	FIRENZE (FI)	VIA GIORGIO LA PIRA 4 50121 (PALAZZINA:2, PIANO:0)	29194	1	DETOMASO ANNA	05/10/1957	DTMNN57R45D612Q	ZAMMUTO ROSINA	20/06/1959	ZMMRSN59H60D612J
						Tozzi Paola	09/11/1958	TZZPLA58S49D575T			
3	Biblioteca - Scienze della Formazione	FIRENZE (FI)	VIA LAURA 48 50121 (PIANO:0)	29202	1	Tarducci Mario	10/02/1955	TRDMRA55B10B507F	ZAMMUTO ROSINA	20/06/1959	ZMMRSN59H60D612J
4	Dipartimento di Psicologia e Biblioteca	FIRENZE (FI)	VIA DI SAN SALVI 12 50135 (PALAZZINA:26)	76099	1	Carmignani Manuela	19/05/1955	CRMMNL55E59D612E	ZAMMUTO ROSINA	20/06/1959	ZMMRSN59H60D612J
5	Biblioteca - Area Scienze - Matematica	FIRENZE (FI)	VIALE GIOVAN BATTISTA MORGAGNI 67/a 50134 (PIANO:0)	78438	1	Mazzoli Silvana	06/01/1958	MZZSVN58A46H635E	ZAMMUTO ROSINA	20/06/1959	ZMMRSN59H60D612J
6	Biblioteca - Area Scienze Tecnologiche - Agraria	FIRENZE (FI)	PIAZZALE DELLE CASCINE 18 50144 (SCALA:2, PIANO:0)	103441	2	Ceroni Massimo	04/06/1957	CRNMSM57H04B962B	ZAMMUTO ROSINA	20/06/1959	ZMMRSN59H60D612J
						MECIANI PAOLA	04/07/1961	MCNPLA61L44G879P			
7	Biblioteca - Area Biomedica	FIRENZE (FI)	VIALE GIOVAN BATTISTA MORGAGNI 85 50134 (PIANO:1)	29205	2	NATILE VINCENZO	02/04/1961	NTLVCN61D02B936U	ZAMMUTO ROSINA	20/06/1959	ZMMRSN59H60D612J
						SALVATORE QUINTO LAURA	11/07/1969	QNTLRA69L51D612F			
8	Biblioteca - Area Scienze Tecnologiche	FIRENZE (FI)	VIA PIER ANTONIO MICHELI 2 50121 (PIANO:0)	29199	1	PILI GIULIA	28/12/1965	PLIGLI65T68D612E	ZAMMUTO ROSINA	20/06/1959	ZMMRSN59H60D612J
						D'ETTOLE PAOLA	20/01/1960	DTTPLA60A60D612C			
9	Biblioteca - Area Scienze Tecnologiche - Santa Marta	FIRENZE (FI)	VIA DI SANTA MARTA 3 50139 (PIANO:0)	29204	2	Carbone Simona	23/07/1977	CRBSMN77L63D612G	ZAMMUTO ROSINA	20/06/1959	ZMMRSN59H60D612J
						GUASTI LAURA	30/11/1974	GSTLRA74S70E202R			
10	Biblioteca - Area Umanistica	FIRENZE (FI)	PIAZZA FILIPPO BRUNELLESCHI 4 50121 (PIANO:0)	29183	3	POSTIGLIONE PAOLA	14/10/1967	PSTPLA67R54F839Q	ZAMMUTO ROSINA	20/06/1959	ZMMRSN59H60D612J
						Misceo Anna	02/07/1954	MSCNNA54L42A662A			
						CIATTI CECILIA	24/06/1965	CTTCL65H64D612C			
11	Biblioteca - Area Scienze Sociali	FIRENZE (FI)	VIA DELLE PANDETTE 2 50127 (PIANO:0)	29193	5	GIANGRANDE ROSARIA	11/05/1955	GNGRSR55E51D612P	ZAMMUTO ROSINA	20/06/1959	ZMMRSN59H60D612J
						GIOVANNETTI ALESSANDRA	18/11/1960	GVNLSN60S58D612L			

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 Responsabile del Servizio Civile in collaborazione con gli OLP.
L'attività coinvolgerà i volontari e le strutture per un minimo di 22 ore.

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

Criteri 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.

Criteri 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

Criteri 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 **5/S "Archivistica e Biblioteconomia"**

Diploma della **Scuola di specializzazione in Beni archivistici e librari**

Diploma della **Scuola speciale per Archivistici e Bibliotecari** 9 punti

Altra laurea magistrale o specialistica 8 punti

Laurea triennale in:

- L-01 **Beni culturali**

- L-10 **Lettere**

- L-20 **Scienze della comunicazione**

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.

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.

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 ed Operatori Locali di Progetto 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 ed il Responsabile di Progetto.

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 2018, come per i precedenti anni, 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 5.000,00 Euro, che saranno impiegate, per:

- Rimborsi ai volontari per spostamenti fra sedi;
- Spese per la formazione generale, se non utilizzate risorse interne.;
- Spese per la formazione specifica, se non utilizzate risorse interne.;
- Eventuali spese di accoglienza e/o 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).

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 con l'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.

“**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.**”, via delle Panche a 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 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.

Pasticceria "Crociani"/Ristorante Mirò di Firenze (piazza Dalmazia). 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 delle Biblioteche dell'Ateneo e colazione.

Bar "La Brunellesco" Sas di Firenze (zona Centro). 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 (ore 12-15) esplicitamente riservato all'utenza specifica delle Biblioteche dell'Ateneo.

Bar "Della Corte e Tiengo" di Firenze (zona Centro). 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 % (su tutti i prodotti esclusi quelli del monopolio di Stato) esplicitamente riservato all'utenza specifica delle Biblioteche dell'Ateneo.

Centro "Oasi" di Firenze (zona Centro). 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 non inferiore al 5% dei prezzi di listino esplicitamente riservato all'utenza specifica delle Biblioteche dell'Ateneo.

Pizzeria Petracchi Patrizia di Firenze (Rifredi). 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 20% sulla pizza a taglio, esplicitamente riservato all'utenza specifica delle Biblioteche dell'Ateneo.

Libreria "Master" di Firenze (viale Morgagni). 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 sui libri nuovi e usati e sui servizi di copisteria esplicitamente riservato all'utenza specifica delle Biblioteche dell'Ateneo.

"Cartinfo" di S. Bruni di Firenze (zona Centro). 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 20% sugli articoli di cartoleria esplicitamente riservato all'utenza specifica delle Biblioteche dell'Ateneo.

Pasticceria "Serafini" di Firenze (Dalmazia). 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 dal 5 % al 20% (a seconda del prodotto) esplicitamente riservato all'utenza specifica delle Biblioteche dell'Ateneo.

"Ufficio Volante" di Firenze (Dalmazia). 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 dal 10 al 20% (a seconda del prodotto) esplicitamente riservato all'utenza specifica delle Biblioteche dell'Ateneo.

"M Studio – Japanese Hair Salon" di Firenze (zona Centro). 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 delle Biblioteche dell'Ateneo (escluso mese di dicembre).

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

Obiettivi	Risorse tecniche e strumentali
1. Potenziamento del servizio di accoglienza, informazione e documentazione	<ul style="list-style-type: none"> - Dati, liste, strumenti e competenze tecniche dei Servizi al Pubblico e dei Servizi di Informazione e Comunicazione di ciascuna Biblioteca - Pc in rete (dedicati) per i VSCN: 10 - Pc al pubblico: 552 - Materiale di consumo (cancelleria, etc.) - Casella di posta elettronica per VSCN: 1 per ciascuno - User e pw per l'accesso alle risorse nella rete di Ateneo: 1 per ciascuno - Strumenti specifici per disabili: 21 - Programmazione generale e settimanale

	concordata delle attività
2. Organizzazione di iniziative culturali aperte alla cittadinanza	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - Pc (dedicati) per i VSCN: 10 - Pc al pubblico: 552 - Macchine multifunzione per fotocopie, scansioni e stampa da rete: 62 - Attrezzature fotografiche e stativi presenti in ciascuna Biblioteca d'area - Locali, dispositivi di sicurezza e beni mobili idonei all'allestimento di mostre e all'organizzazione di eventi aperti alla cittadinanza - Apparecchiature speciali per persone diversamente abili (es. video ingranditori, leggi-libri, sw di sintesi vocale) - Programmazione generale e settimanale concordata delle attività
3. Sviluppo e potenziamento di servizi integrati con altre istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - Pc in rete (dedicati) per i VSCN: 10 - Pc al pubblico: 552 - Macchine multifunzione per fotocopie, scansioni e stampa da rete: 62 - Materiale di consumo (cancelleria, etc.) - Casella di posta elettronica per VSCN: 1 per ciascuno - User e pw per l'accesso alle risorse nella rete di Ateneo: 1 per ciascuno - Programmazione generale e settimanale concordata delle attività - Reti di cooperazione sul territorio
4. Miglioramento della qualità dei servizi attraverso il contributo originale degli utenti e dei volontari del servizio civile	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - Pc in rete (dedicati) per i VSCN: 10 - Pc al pubblico: 552 - Materiale di consumo (cancelleria, etc.) - Casella di posta elettronica per VSCN: 1 per ciascuno - Programmazione generale e settimanale concordata delle attività

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).

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 ALMA.
- 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 con Decreto del Capo del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale del 19 luglio 2013, 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 (attraverso apposito accordo con l'Ateneo).

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 e la modalità di realizzazione potrà 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, la trattazione di tutti le tematiche indicati ed il rispetto delle Linee Guida per la Formazione Generale nei giovani in Servizio Civile Nazionale..

- 1) L'identità del gruppo in formazione (4 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, FAD)
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.
- 12) La ricerca su web (4 ore, non formale)
Articolazione, ricerca ed attendibilità delle informazioni sul web. Indicazioni sulla comunicazione via posta elettronica.

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:

Laura Bitossi, nata a Firenze il 1/1/1968
Francesca Cagnani, nata a Fidenza (PR) 8/7/1955
Simona De Lucchi, nata a Firenze il 26/9/1959
Laura Guasti, nata a Grosseto il 30/11/1974
Patrizia Maccioni, nata a Firenze il 1/9/1961
Carla Milloschi, nata a Firenze il 9/12/1961
Francesca Palareti, nata a Roma il 23/1/1965
Delia Pidatella, nata a Firenze il 15/6/1963
Stefania Vasetti, nata a Firenze il 8/7/1961

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.

Laura Bitossi

Qualifica: Personale Tecnico Amministrativo

Competenze inerenti l'attività di formatore specifico:

Laurea in Lettere e Filosofia conseguita presso l'Università degli studi di Firenze (1994); Corso di perfezionamento in Storia (1997); Diploma della Scuola di archivistica, paleografia e diplomatica conseguito presso l'Archivio di Stato di Firenze (1997). Riordino e inventariazione del fondo Regie Scuole Normali Leopoldine (1999); Descrizione sommaria e primo riordino fondo Angiolo Gracci (1999-2000) e sua schedatura informatizzata nel database dell'INSMLI (Istituto nazionale per la storia del movimento di liberazione in Italia). Esperienze di docenza in corsi di formazione organizzati dal Sistema Bibliotecario di Ateneo: Introduzione a SFX (per i colleghi della Biblioteca Biomedica) (2005), La ricerca con il motore Metalib (per i colleghi della Biblioteca di scienze) (2007), Descrizione, ordinamento e inventariazione degli archivi storici (per i colleghi di varie Biblioteche (2012). Ha svolto attività di Formatore per i progetti di Servizio Civile nel 2014 e 2015.

Francesca Cagnani

Qualifica: Personale Tecnico Amministrativo

Competenze inerenti l'attività di formatore specifico.

Dal 1994 al 2005 bibliotecaria in ruolo all'Univ. di Siena presso la Biblioteca di scienze e dal 2005 al 2006 incaricata della direzione della Biblioteca di ingegneria. Dal dicembre 2006 in ruolo all'Università di Firenze presso la Biblioteca di scienze. Dal 2007 incaricata del coordinamento dei servizi al pubblico per la biblioteca e per il Sistema bibliotecario di

Ateneo. Competenze inerenti l'attività delle biblioteche, con particolare attenzione per i servizi di front office: ricerca e recupero della documentazione, informazione e formazione dell'utenza, valutazione e ottimizzazione dei servizi, help in linea. Formazione e attività nel settore: Laurea in Lingue e lett. Straniere moderne e Master biennale. Ha frequentato l'Intern. summer school in Current development and issues in British librarianship alla School of information management della University of Brighton (UK). Ha svolto uno stage di due mesi presso gli Archives Départementales de la Manche (FR). Ha frequentato numerosi corsi di perfezionamento in Italia e all'estero su: tecniche di ricerca nelle banche dati on line (servizi Dialog, EINS, STN, ESA-IRS, BIOSIS, OCLC, ECHO e all'ISS di Roma). Ha partecipato a seminari, convegni e workshop. Dal 1997 al 2002 ha collaborato con la ditta BIOSIS di Philadelphia (USA) in qualità di istruttore all'uso dei loro prodotti bibliografici in Italia. Per l'Univ. di Siena ha svolto dal 1998 al 2007 una serie di lezioni sul tema "Le risorse disponibili in rete per la didattica delle scienze". Ha svolto e svolge un'attività di intermediazione e di formazione dell'utenza per la consultazione delle basi dati on-line. Nel 2014 ha seguito il corso: La formazione continua AIB e-learning: insegnare ed apprendere usando le nuove tecnologie [100 ore].

Simona De Lucchi

Qualifica: Personale Tecnico Amministrativo

Competenze inerenti l'attività di formatore specifico.

Laurea in lettere e Filosofia, dal 1998 al 2001 coordinatore del gruppo di lavoro di area Sviluppo della collezione e trattamento del libro e dal 2002 coordinatore del gruppo di lavoro di area dei Servizi al pubblico. Ha fatto parte di gruppi di lavoro sulla gestione dei servizi al pubblico (prestito e prestito interbibliotecario e fornitura documenti) e sull'adozione dei software per la loro gestione. Ha inoltre lavorato nel settore della Biblioteca digitale occupandosi della gestione delle risorse elettroniche accessibili dall'Università di Firenze e coordinando un progetto di digitalizzazione di materiale bibliografico. Si occupa di servizi al pubblico, di attività di digitalizzazione, indicizzazione e messa in rete di risorse digitalizzate e svolge docenza in corsi di formazione sui servizi della biblioteca, sull'accesso alle risorse elettroniche e sulle banche dati disciplinari per utenti istituzionali, personale interno, utenti convenzionati ed enti esterni nonché docenza in corsi di digitalizzazione.

Laura Guasti

Qualifica: Personale Tecnico Amministrativo

Competenze inerenti l'attività di formatore specifico:

Dottore di ricerca in Storia Antica (2004), laureata in Lettere classiche indirizzo archeologico (1999), ha lavorato alla conversione del catalogo cartaceo della Biblioteca del Kunsthistorisches Institut di Firenze (2005-2007) e presso la Biblioteca del Circolo Giuridico dell'Università degli studi di Siena (2007-2010). Attualmente è in servizio presso la sede di Ingegneria della Biblioteca di scienze tecnologiche, dove è responsabile del servizio al pubblico e si occupa di catalogazione, di acquisti del materiale librario e di formazione per gli studenti. Fa parte del gruppo di lavoro per la formazione del personale bibliotecario a livello di Sistema Bibliotecario di Ateneo e del gruppo di lavoro per il passaggio al sistema gestionale ALMA.

Patrizia Maccioni

Qualifica: Personale Tecnico Amministrativo

Competenze inerenti l'attività di formatore specifico.

Diploma in Archivistica, Paleografia e Diplomatica presso la Scuola di Archivistica, Paleografia e Diplomatica dell'Archivio di Stato di Firenze (1993). Esperienza di catalogazione libraria e dell'uso del software UOL per la gestione informatizzata delle biblioteche italiane. Catalogatore di beni storico artistici nei progetti "Committenza e artisti nelle Collezioni fiorentine" (1987-1989) e "Sistema informativo regionale dei beni culturali" (1994-1997). Catalogatore librario presso la Bibliografia Nazionale Italiana (Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze) (2001-2007). Partecipazione a seminari sulla Commissione per la revisione delle Ricca (2005), sulla Biblioteca Digitale (2006), sulla Gestione dei periodici (2006), sul Nuovo Soggettario (2007), sulle nuove Regole italiane di catalogazione (2008). Coordinatrice di un gruppo di lavoro per un progetto di catalogazione libraria presso la Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze per conto di Bassnet Srl (2010).

Attualmente in servizio presso la sede di Agraria della Biblioteca di Scienze tecnologiche dell'Università di Firenze.

Carla Milloschi

Qualifica: Personale Tecnico Amministrativo

Competenze inerenti l'attività di formatore specifico.

Storica dell'arte. Laureata in Storia dell'Arte presso l'Università di Firenze e specializzata in Archeologia e Storia dell'Arte presso l'Università di Siena, è dal 2000 referente per i corsi agli utenti delle biblioteche UNIFI SBA. Ha svolto nel 2005 un Master di secondo livello per Responsabile e consulente della Qualità della Formazione presso la Facoltà di Scienze della Formazione UNIFI, con il quale ha appreso le principali problematiche organizzative, legislative e pedagogiche relative alla Qualità della Formazione. Ha svolto dal 2000 docenze per esterni sui servizi delle biblioteche e dal 2003 docenze per volontari del servizio civile Unifi SBA, sui servizi delle biblioteche e negli anni 2006-2011 per progetti sui servizi per i disabili in ambito universitario, di cui si occupa a livello SBA dal 2000.

Francesca Palareti

Qualifica: Personale Tecnico Amministrativo

Competenze inerenti l'attività di formatore specifico.

Laureata in Lettere classiche, in servizio presso la Biblioteca di Scienze sociali dell'Università di Firenze dal 1 febbraio 2005, ha conseguito il master "Le nuove competenze digitali: open education, social e mobile learning" (2014), nell'ambito del quale ha pubblicato un e-book didattico residente sulla piattaforma DidaSfera. Ha frequentato corsi di aggiornamento su risorse elettroniche, programmazione web, metodologie didattiche, instructional design, formazione d'aula per bibliotecari che tengono corsi agli utenti, creazione di risorse digitali per la didattica, diritto d'autore in ambiente digitale. Ha svolto attività di formazione su promozione dei servizi bibliotecari, servizio di reference, e-book e risorse digitali per la ricerca bibliografica (discovery tool, banche dati, periodici elettronici). Svolge tuttora attività di formazione in qualità di docente dei corsi con attribuzione di CFU rivolti agli studenti di Giurisprudenza e Scienze politiche, gestisce la piattaforma e-learning Moodle per l'erogazione dei corsi online ed è addetta al servizio di assistenza alla ricerca rivolto ai laureandi dell'area delle Scienze sociali. Collabora con le riviste TD Tecnologie didattiche, Bricks, AIB Notizie, Mondo Digitale, DigItalia, Diari di Cineclub, per le quali pubblica contributi che trattano di attività di formazione, risorse digitali per la didattica, sicurezza informatica e servizi bibliotecari avanzati.

Delia Pidatella

Qualifica: Personale Tecnico Amministrativo.

Competenze inerenti l'attività di formatore specifico:

Laureata in lettere moderne (Letteratura teatrale italiana) con votazione 110 e lode / 110, presso Facoltà di Lettere e Filosofia - Università degli Studi di Firenze, ha conseguito anche "Diploma di specializzazione in Archivistica, Paleografia e Diplomatica con votazione 137/150" (scuola di specializzazione), presso Scuola di Archivistica, Paleografia e Diplomatica - Archivio di Stato di Firenze, e il "Diploma di formazione professionale per Bibliotecario moderno e Documentalista" (corso organizzato da Regione Toscana). E' abilitata all'insegnamento di italiano, storia ed educazione civica, geografia nella scuola media e presso gli Istituti d'istruzione secondaria superiore.

Presso la Biblioteca di Scienze Sociali svolge dal 2004 attività di docenza relativa a corsi di alfabetizzazione di base sull'utilizzo del catalogo online, e moduli specialistici sull'utilizzo delle risorse online per la ricerca giuridica sia in ambito italiano che internazionale, economica e di ambito socio-politico.

Ha inoltre svolto attività di docenza, sempre nel settore delle risorse online applicate alla ricerca giuridica, per la formazione del personale tecnico amministrativo dell'Università degli studi di Firenze dal 2010 al 2012.

E' referente dal 2009 del gruppo di lavoro "Raccordo risorse elettroniche" afferente al settore "Gestione della collezione", partecipa dal 2005 al gruppo di lavoro "Servizi di Assistenza alla ricerca" per il settore "Sviluppo dei servizi di informazione e promozione" e da gennaio 2016 ne è referente, collabora dal 2009 col gruppo "Reference digitale".

Stefania Vasetti

Qualifica: Personale Tecnico Amministrativo

Competenze inerenti l'attività di formatore specifico.

Laureata in Storia dell'Arte presso l'Università di Firenze e specializzata in Archeologia e Storia dell'Arte presso l'Università di Siena, ha alternato esperienze lavorative sia come

catalogatrice di opere d'arte e beni librari sia di didattica rivolta a giovani e bambini. Dal 2016 lavora presso la Biblioteca Umanistica dell'Università di Firenze nell'Ufficio del Prestito Interbibliotecario. Fa parte anche del gruppo di lavoro che si occupa di Reference, Corsi per gli utenti e visite guidate. Ha in programma per il novembre 2017 un corso su "La ricerca in biblioteca" per i laureandi e gli studenti di un corso di laurea magistrale.

39) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

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.

L'azione formativa si svolgerà quindi sia attraverso strumenti classici di apprendimento come:

- Lezioni frontali, esercitazioni pratiche, distribuzione e studio di dispense
- Affiancamento nella propria attività da dipendenti esperti o OLP
- Partecipazione a gruppi di lavoro direttamente o indirettamente (come uditori/osservatori)

sia utilizzando strumenti più informali quali ad esempio:

- casi di studio
- lavori di gruppo
- giochi di problem solving
- brainstorming

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.

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.

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, 39 ore):

Obiettivi e sotto-obiettivi di riferimento	Incontro formativo	Contenuti	ore	docente
1A-K 2A-I 3A-D 4A-B	La nostra identità, i nostri valori: presentazione del Sistema bibliotecario di ateneo (organizzazione, risorse, servizi)	- Accoglienza dei volontari; - la centralità dell'utente nella biblioteca universitaria; - presentazione del piano formativo e dei formatori; - articolazione e caratteristiche del SBA UNIFI: sedi, organizzazione, obiettivi, principi gestionali, risorse informative, servizi; - il sito SBA come portale di accesso ai servizi bibliotecari; - il progetto SBART per la cooperazione interateneo in Toscana	5	Francesca Cagnani
1B 1H 1J	Navigare in un mare di carta: come orientare l'utenza a reperire e fruire le risorse	- Le modalità di ricerca e visualizzazione delle risorse locali nel discovery OneSearch; - SBART: le view locali e la view condivisa;	5	Delia Pidotella

		<ul style="list-style-type: none"> - FloRe (Florence Research Repository); - autenticarsi perché; - la scheda utente e i suoi servizi: il mio profilo, prenotazione e proroga dei prestiti, richiesta ILL-DD, alert, scaffale elettronico, strategie di ricerca; - caratteristiche e tipologie dei servizi di assistenza alla ricerca bibliografica (di base e avanzata, informale e strutturata, in presenza e online) 		
1I 3A	Dietro le quinte: gestire e fruire le raccolte	<ul style="list-style-type: none"> - L'organizzazione, la gestione e il monitoraggio dei magazzini e dello scaffale aperto nelle biblioteche; - le modalità di acquisizione delle collezioni cartacee; - gli e-book e le problematiche del digital lending; - la consultazione delle tesi di laurea; - le caratteristiche del servizio ILL-DD e i suoi principali circuiti (ILL-SBN, Nilde); - il servizio di fornitura in formato elettronico di articoli per utenti interni 	5	Carla Milloschi e Stefania Vasetti
2A-E 2H-I	Una tradizione che vive nel presente: i testimoni della nostra memoria	<ul style="list-style-type: none"> - Le collezioni storiche e i fondi speciali del SBA come deposito della nostra memoria storica; - modalità di conservazione, fruizione, valorizzazione dei libri antichi e delle raccolte archivistiche; - organizzare esposizioni fisiche in biblioteca e virtuali sul web 	5	Laura Bitossi
1G-H	L'universo digitale: non solo Google	<ul style="list-style-type: none"> - Le modalità di ricerca delle risorse remote nel discovery OneSearch (articoli, periodici elettronici e banche dati); - le problematiche dell'accesso e della gestione delle risorse elettroniche; - Google Scholar 	5	Laura Guasti
1G-H e 1K	L'universo digitale: progetti locali, nazionali, internazionali	<ul style="list-style-type: none"> - La Biblioteca digitale italiana e altri grandi progetti di Biblioteca digitale; - i progetti di digitalizzazione del SBA; - la metadattazione delle risorse digitali; - l'Open Access 	5	Simona De Lucchi
3B-C	L'universo	<i>I nuovi canali di comunicazione</i>	5	Francesca

4A-B	digitale: la biblioteca interattiva	<i>e interazione della biblioteca con i suoi utenti: - metablog, blog delle biblioteche, newsletter, etc.; - Chiedi in biblioteca; tutorial; - i profili social di ateneo; - le opportunità di Youtube, di Wikipedia e dei social network</i>		Palareti
1A-K 2A-I 3A-D 4A-B	Formazione e Informazione sui rischi connessi all'attività dei volontari	<i>- La normativa in vigore su salute e sicurezza nei luoghi di lavoro; - i fattori di rischio sul lavoro e la loro prevenzione</i>	4	E-learning su applicativo di Ateneo

Formazione finalizzata all'approfondimento dei contenuti e dell'utilizzo degli strumenti operativi, soprattutto informatici, del progetto (differenziata per sedi, 37 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)
1B 1H 1J 2F 2I	OneSearch	<i>Esercitazioni pratiche su: - le tipologie di ricerca disponibili nel discovery; - visualizzazione e affinamento dei risultati della ricerca; - analisi e utilizzo dei servizi disponibili dalle pagine dei risultati e dalla scheda utente; - gli strumenti per i servizi all'utenza diversamente abile</i>	5	BIBLIOTECA BIOMEDICA: Simona De Lucchi; BIBLIOTECA DI SCIENZE: Francesca Cagnani; BIBLIOTECA DI SCIENZE SOCIALI: Delia Pidotella; BIBLIOTECA DI SCIENZE TECNOLOGICHE: Patrizia Maccioni; BIBLIOTECA UMANISTICA: Stefania Vasetti
1A 1D-G	La gestione dello scaffale	<i>Esercitazioni pratiche su: - orientamento dell'utenza nelle sale a scaffale aperto; - servizio di distribuzione dai magazzini; - riordino di libri e riviste nelle sale e nei magazzini; - i servizi di riproduzione e stampa</i>	5	BIBLIOTECA BIOMEDICA: Simona De Lucchi; BIBLIOTECA DI SCIENZE: Laura Bitossi BIBLIOTECA DI SCIENZE SOCIALI: Francesca Palareti; BIBLIOTECA DI SCIENZE TECNOLOGICHE: Laura Guasti; BIBLIOTECA UMANISTICA: Carla Milloschi
1B-C	Il prestito locale	<i>Esercitazioni pratiche sulle transazioni della circolazione nel sistema gestionale automatizzato:</i>	5	BIBLIOTECA BIOMEDICA: Simona De Lucchi; BIBLIOTECA DI SCIENZE: Laura Bitossi; BIBLIOTECA DI SCIENZE SOCIALI:

		<ul style="list-style-type: none"> - uscita/ingresso dei documenti (anche in modalità self-check); - gestione di richieste, prenotazioni e rinnovi; - registrazione degli utenti; - controllo della scheda e delle attività dell'utente (scadenze, blocchi, prestiti in corso, prenotazioni); - servizi batch 		Delia Pidotella; BIBLIOTECA DI SCIENZE TECNOLOGICHE: Patrizia Maccioni; BIBLIOTECA UMANISTICA: Stefania Vasetti
1I 3A-B	Prestito interbibliotecario e document delivery	<i>La ricerca nei principali cataloghi in linea delle altre biblioteche. Esercitazioni pratiche sulle transazioni di borrowing e lending nel sistema gestionale automatizzato e sul servizio di fornitura elettronica di articoli per utenti interni (Ariel)</i>	5	BIBLIOTECA BIOMEDICA: Simona De Lucchi; BIBLIOTECA DI SCIENZE: Francesca Cagnani; BIBLIOTECA DI SCIENZE SOCIALI: Delia Pidotella; BIBLIOTECA DI SCIENZE TECNOLOGICHE: Patrizia Maccioni; BIBLIOTECA UMANISTICA: Stefania Vasetti
1B	Le banche dati disciplinari	<i>Esercitazioni pratiche sull'utilizzo dell'interfaccia nativa delle principali banche dati della propria biblioteca d'area</i>	4	BIBLIOTECA BIOMEDICA: Simona De Lucchi; BIBLIOTECA DI SCIENZE: Laura Bitossi; BIBLIOTECA DI SCIENZE SOCIALI: Francesca Palareti; BIBLIOTECA DI SCIENZE TECNOLOGICHE: Laura Guasti; BIBLIOTECA UMANISTICA: Carla Milloschi
1H	I periodici elettronici	<i>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.)</i>	5	BIBLIOTECA BIOMEDICA: Simona De Lucchi; BIBLIOTECA DI SCIENZE: Laura Bitossi; BIBLIOTECA DI SCIENZE SOCIALI: Francesca Palareti; BIBLIOTECA DI SCIENZE TECNOLOGICHE: Laura Guasti; BIBLIOTECA UMANISTICA: Carla Milloschi
1D-E	Approfondimenti	- Esercitazioni sulla	4	BIBLIOTECA

4A	sulle attività di back-office	<i>gestione dei workflow relativi alle copie fisiche; - disamina della reportistica e delle rilevazioni statistiche fornite dal sistema gestionale per il monitoraggio e il miglioramento dei servizi</i>	BIOMEDICA: Simona De Lucchi; BIBLIOTECA DI SCIENZE: Francesca Cagnani; BIBLIOTECA DI SCIENZE SOCIALI: Francesca Palareti; BIBLIOTECA DI SCIENZE TECNOLOGICHE: Patrizia Maccioni; BIBLIOTECA UMANISTICA: Carla Milloschi
2A-B 2H	Digitalizzazione di libri antichi e realizzazione di mostre bibliografiche virtuali	<i>Esercitazioni pratiche di digitalizzazione e metadateazione di risorse speciali (libri antichi, manoscritti); esercitazioni pratiche di utilizzo del s/w Movio</i>	4 BIBLIOTECA BIOMEDICA: Simona De Lucchi; BIBLIOTECA DI SCIENZE: Francesca Cagnani; BIBLIOTECA DI SCIENZE SOCIALI: Francesca Palareti; BIBLIOTECA DI SCIENZE TECNOLOGICHE: Laura Guasti; BIBLIOTECA UMANISTICA: Carla Milloschi

41) Durata:

La durata della formazione specifica è di **76 ore** (39 ore di formazione comune a livello di Sistema Bibliotecario comune e 37 ore di formazione differenziata per sede bibliotecaria), 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. Luigi Dei)
