



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### **TITOLO DEL PROGETTO:**

**In biblioteca puoi... Formazione e inclusione, una sfida possibile!**

### **SETTORE e Area di Intervento:**

**Settore: Patrimonio artistico e culturale**

**Area Principale: Cura e Conservazione Biblioteche**

**D01**

### **OBIETTIVI DEL PROGETTO**

#### **7.1 OBIETTIVI GENERALI**

La realizzazione del progetto si pone i seguenti obiettivi generali:

- promuovere la qualità e lo sviluppo delle politiche giovanili attraverso la diffusione del servizio civile.
- diffondere buone prassi per la gestione dei volontari nelle sedi, promuovendo un atteggiamento attivo e propositivo tra gli operatori degli enti coinvolti.
- coordinare le sedi nel raggiungimento di una serie di finalità legate allo sviluppo dei servizi forniti alla comunità locale.

In sintesi, il progetto si propone l'innalzamento di standard di qualità, sia nell'erogazione di prestazioni all'utenza, sia nella gestione del servizio civile.

#### **7.2 OBIETTIVI SPECIFICI RELATIVI ALLO SVILUPPO DI POLITICHE GIOVANILI**

Gli obiettivi specifici del progetto relativi allo sviluppo di politiche giovanili sono:

##### **DIFFUSIONE FRA I VOLONTARI DI UN ATTEGGIAMENTO DI CITTADINANZA ATTIVA**

L'esperienza del servizio civile rappresenta per le giovani generazioni un'opportunità formativa unica nel suo genere, non limitata alla fornitura di strumenti spendibili successivamente nel mondo del lavoro, ma progettata fin da subito come momento di educazione alla cittadinanza attiva, alla solidarietà e al volontariato; come occasione per conoscere la città e i suoi complessi apparati da un'ottica inusuale: non di fruitore dei servizi, bensì di erogatore degli stessi.

## **DIFFUSIONE FRA I VOLONTARI DI CONOSCENZE PROFESSIONALI E CAPACITA' D'INSERIMENTO IN SITUAZIONI DI LAVORO**

Lo svolgimento del servizio civile consente al volontario un più agevole inserimento nel mondo del lavoro. L'esperienza del training on the job consente al volontario di acquisire:

- un'effettiva esperienza di conoscenze tecniche maturate durante lo svolgimento di percorsi di formazione teorici;
- capacità di strutturare relazioni sociali complesse acquisite mediante una lunga permanenza in un concreto ambito lavorativo.

### **7.3 OBIETTIVI SPECIFICI RELATIVI ALLO SVILUPPO DELLE BUONE PRASSI**

Gli obiettivi specifici del progetto relativi allo sviluppo delle buone prassi sono:

#### **INTRODUZIONE NEI PROCESSI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI FORME D'INNOVAZIONE E CREATIVITA'**

Inserire elementi innovativi nei servizi resi alla cittadinanza impiegando una risorsa umana che, per le sue caratteristiche (giovane età, alto livello di formazione, forte motivazione etica e ideale) potrà introdurre elementi di creatività e originalità.

Perseguire tale obiettivo significa:

- creare un circuito virtuoso, lavorare in rete favorisce la diffusione di buone pratiche e rafforza le relazioni fra le sedi che rappresentano la base della rete stessa;
- incrementare la capacità della rete di rendere maggiormente cooperativo lo svolgimento della fase di progettazione, realizzazione e monitoraggio del progetto attraverso l'attivazione di momenti di scambio fra le figure coinvolte nel progetto di servizio civile;
- orientare il sistema di gestione del progetto sulle esigenze di crescita dei volontari e dei destinatari dei servizi erogati dalle sedi di servizio, comprendendo le loro necessità presenti e future, rispettare i requisiti richiesti ed auspicati e puntare a superare le loro stesse aspettative;
- attuare un approccio di gestione organizzativa dei progetti basato sui processi per rendere possibile una visione d'insieme delle attività, considerando che la comprensione e la gestione di un sistema di processi interconnessi finalizzati ad ottenere determinati obiettivi contribuisce all'efficienza ed all'efficacia dell'organizzazione;
- prestare attenzione ai processi di leadership e di coinvolgimento del personale per stabilire unità d'intenti e di indirizzi e favorire la partecipazione nella definizione e nel perseguimento degli obiettivi stabiliti. Le persone, infatti, costituiscono l'essenza della rete ed il loro pieno coinvolgimento consente di mettere le loro abilità al servizio dell'organizzazione stessa;
- realizzare il miglioramento continuo di processi e prestazioni offerte, come obiettivo permanente e diffuso.

#### **7.4. OBIETTIVI SPECIFICI DELLA SEDE DI SERVIZIO - COMUNE DI BERGAMO – CODICE SEDE 132159**

Il contributo dei volontari del servizio civile risulta fondamentale sia per mantenere l'attuale livello dei servizi, sia per accrescere in quantità e qualità le prestazioni offerte alla comunità locale.

Gli obiettivi che si intendono perseguire, anche utilizzando l'apporto dei volontari riguardano due aspetti fondamentali:

- miglioramento quantitativo dei servizi esistenti;
- miglioramento qualitativo dei servizi esistenti.

Il miglioramento dei servizi può esprimersi sotto forma di un miglioramento qualitativo dei servizi e dalla possibilità di introdurre, anche grazie all'impiego dei volontari, nuovi servizi e prestazioni che non sono attualmente presenti.

Ciascun volontario potrà contribuire ad incrementare la quantità o la qualità dei servizi offerti affiancandosi all'attività degli operatori, oppure, dopo un periodo di formazione e con la costante supervisione dell'operatore locale di progetto, occupandosi di attività non svolte da altro personale.

Qui di seguito sono analiticamente esplicitati gli obiettivi previsti dalla sede di servizio all'interno della quale i volontari saranno coinvolti.

### **A) Obiettivo Generale**

Finalità del progetto "In biblioteca puoi... formazione e inclusione, una sfida possibile!" è di garantire l'accesso ai servizi informativi e culturali offerti dalla biblioteca alla cittadinanza in maniera equa, come indicato nelle Linee Guida dell'International Federation Library Association (IFLA): il Sistema bibliotecario urbano assicura in modo coordinato la migliore fruizione, l'aggiornamento e la conservazione del patrimonio bibliografico delle biblioteche afferenti al sistema stesso e lo sviluppo dei servizi bibliotecari e documentari a supporto della didattica e della ricerca di tutti i cittadini, con particolare riguardo della popolazione al fine di ridurre il divario sociale e culturale, favorendo l'integrazione e l'inclusione.

Il progetto intende proporre la biblioteca come luogo di formazione permanente, per favorire un processo di acquisizione delle conoscenze che dura tutta la vita (longlife learning skills), rispetto al quale essa assume il compito di aiutare il cittadino all'autoapprendimento e a ridefinire e ri-orientare la propria istruzione lungo tutta l'esistenza.

In questo quadro, la presenza di 4 volontari presso la Biblioteca Tiraboschi consente, potenziando numericamente e qualitativamente la presenza di personale, di garantire il soddisfacimento dei bisogni, anche inespressi dell'utenza, con particolare riferimento agli utenti delle fasce sociali più deboli e svantaggiate. Alla luce dell'incremento della domanda si rende inoltre necessario provvedere ad una oculata e variegata gestione delle raccolte (selezione, incremento, revisione), che comporta una crescita esponenziale in termini di forze lavoro necessarie: grazie alla pluralità degli addetti, sia presso la biblioteca centro sistema sia presso le biblioteche circoscrizionali afferenti al Sistema bibliotecario urbano, viene garantito l'apporto concreto delle peculiarità personali e professionali dei diversi attori al fine di rendere efficaci le azioni previste dal progetto stesso.

### **B) Obiettivi specifici**

1: Consolidare e innovare l'offerta dei servizi

- migliorare la puntualità e la tempestività di risposta dei servizi informativi e bibliotecari nei confronti dei fabbisogni culturali ed informativi dell'utenza, anche mediante l'attivazione di servizi a distanza che permettano agli utenti di usufruire delle funzioni di prenotazione dei documenti e di reference in presenza e a distanza, implementando quindi i servizi proposti in modalità on-line;
- ampliare la fruizione dei servizi bibliotecari mediante l'estensione degli orari di apertura delle biblioteche, in orari serali e festivi, in funzione dei mutati bisogni degli utenti;
- valorizzare il rapporto amichevole che meglio permette di comprendere le reali necessità dell'utente;
- migliorare la professionalità complessiva e la precisione nella gestione dei servizi connessi al prestito bibliotecario.

2: Migliorare la gestione e l'accessibilità del patrimonio bibliografico su scala locale e provinciale

- l'incrementare le attività di supporto alla catalogazione e alla riorganizzazione delle raccolte delle biblioteche del Comune di Bergamo;
- garantire la mobilità e lo scambio delle opere possedute da istituti culturali attivi nel territorio comunale logisticamente meno raggiungibili dagli utenti o con ridotto orario di apertura al pubblico;

- ampliare la mobilità e lo scambio delle opere possedute alle biblioteche presenti nel territorio provinciale mediante il prestito interbibliotecario provinciale.

3: Sviluppare e promuovere le attività di comunicazione della biblioteca anche con l'utilizzo di canali di comunicazione on-line

- l'incrementare e migliorare la fruibilità e l'accrescimento delle attività finora svolte nell'ambito del settore culturale, affiancando al personale tecnico in servizio giovani interessati ad acquisire una formazione specifica nella gestione di una biblioteca e/o nell'organizzazione di eventi culturali;
- l'implementare le informazioni/comunicazioni/servizi di cui i cittadini hanno bisogno, con particolare attenzione alle esigenze ai cittadini che necessitino di supporto.

4: Promuovere e supportare l'utilizzo da parte degli utenti degli strumenti di informazione e ricerca bibliografica

- la promozione all'uso delle nuove tecnologie da parte degli utenti, con riferimento soprattutto ai segmenti sino ad ora più emarginati, identificando e comprimendo le barriere che si frappongono al loro uso;
- l'accesso alla rete Internet facilitato per coloro che si trovino in svantaggio culturale o sociale, cercando di radicare l'abitudine e la consuetudine alle tecnologie telematiche, favorendo approccio critico ai nuovi media dell'informazione.
- l'organizzazione di attività formative e specifiche destinate agli utenti volte a favorire la fruizione autonoma dei servizi offerti dalle biblioteche;
- la realizzazione di percorsi tematici per la ricostruzione della memoria e del vissuto personale per diffondere la conoscenza della tradizione ai più giovani e per creare nodi di comunicazione e scambio fra generazioni.

### C) Indicatori di raggiungimento degli obiettivi:

Azioni		Indicatori
<i>Utenza 0/14 anni</i>		
Incrementare l'uso del servizio da parte dell'utenza 0/14 anni	Produzione di materiale informativo	Aumento del 5% dell'iscrizione al servizio degli utenti di questa fascia d'età
Favorire un utilizzo autonomo della biblioteca da parte di bambini e ragazzi e degli adulti di riferimento	Creazione di percorsi di ricerca e di aree specifiche per le diverse esigenze e fasce d'età	Riduzione del 10% delle richieste di <i>reference</i> di primo livello corrispondente ad una maggiore autonomia nella fruizione dei servizi
Attività di promozione della lettura attraverso specifiche iniziative per le varie tipologie d'utenza, in particolare per i bambini e i giovani	Attivazione di percorsi di: - letture animate; - incontri con gli autori; - organizzazione di attività con le scuole (dalle materne alle scuole medie) finalizzate alla conoscenza della biblioteca e dei suoi servizi - coinvolgimento dei genitori e delle famiglie	Incremento dell'utenza del 5% rispetto al 2016 ovvero di almeno 2300 utenti attivi
Favorire l'accesso in biblioteca di bambini o ragazzi in età scolare	Individuazione dei bisogni e affiancamento dell'operatore al bambino durante le attività	Integrazione dei bambini stranieri nelle attività proposte dalle biblioteche, con un incremento pari ad almeno 100 partecipanti alle attività proposte
<i>Potenziamento utenza adulta</i>		
Favorire la crescita culturale individuale e collettiva, riconoscere il diritto dei cittadini all'informazione ed alla documentazione, allo scopo di promuovere lo sviluppo della personalità e la consapevole partecipazione alla vita associata	Attività di primo orientamento ai servizi delle biblioteche e dei loro spazi	L'indicatore principale sarà l'incremento del 5% delle consultazioni e dei prestiti
Promuovere la conoscenza delle iniziative promosse dalla Biblioteca e da altri soggetti presenti sul territorio	Predisposizione del materiale cartaceo inerente le iniziative promosse dalla biblioteca	Valutazione, attraverso l'interfaccia di rilevazione, dell'incremento di almeno il 5% della partecipazione agli eventi
Predisporre degli strumenti cartacei e/o su supporto elettronico che rendano più facilmente fruibile il patrimonio librario e più efficace lo sfruttamento del suo potenziale informativo	Ricognizione per settori del patrimonio librario e realizzazione di un database con aggiornamento costante, da realizzarsi anche con la somministrazione di test e questionari per la rilevazione della fruizione dei servizi e dei fabbisogni informativi e culturali dell'utenza.	Valutazione statistica attraverso il supporto di programmi informatici dell'utilizzo sia delle liste predisposte sia dell'incremento del prestito del 5% nei settori interessati
Predisporre scaffali tematici su argomenti specifici in occasione di eventi di particolare rilievo coinvolgendo a tale riguardo scuole, associazioni o gruppi locali e promuovendo incontri. A tale riguardo possono essere predisposti strumenti cartacei ad hoc (es. bibliografie)	Calendarizzazione degli eventi  Contatto con le associazioni e i gruppi  Ricognizione del patrimonio librario interessato  Realizzazione di un database che permetta la compilazione di liste e bibliografie	Valutazione statistica attraverso il supporto di programmi informatici dell'utilizzo sia delle liste predisposte sia dell'incremento del prestito 5% nei settori interessati
Implementare e organizzare gli orari di apertura serale e festiva delle biblioteche per l'utilizzo di una tipologia di utenza eterogenea	Apertura delle sedi in orario serale e festivo	Incremento del 10% degli utenti fruitori
Acquisizione di capacità relazionali e gestionali afferenti al servizio bibliotecario nel suo complesso	Attività di <i>front-office</i> : orientamento di primo livello, prestito, supporto di	Incremento del 5% delle attività realizzate, numero di prestiti, numero di accessi ai servizi multimediali

## **D) Obiettivi verso i volontari**

Obiettivi specifici relativi al ritorno formativo del volontario:

- sviluppo della capacità di operare in team, di relazionarsi con operatori e bibliotecari, in modo da accrescere le potenzialità dell'istituzione nella quale operano;
- sviluppo della capacità di progettare e promuovere iniziative nelle diverse istituzioni che si occupano di formazione della collettività (prime fra tutte le scuole e le famiglie, ma anche gli oratori e le società sportive, così come le altre realtà locali a livello di sistema bibliotecario);
- sviluppo della capacità di attuare e gestire, in autonomia, le iniziative elaborate di cui al punto precedente;
- operare mediante social network (Facebook, Twitter, ecc...) per la promozione del servizio bibliotecario;
- acquisizione dell'abilità di conduzione e gestione del reference (capacità di interagire con l'utente per definirne i relativi bisogni);
- apprendimento delle modalità di conduzione di una ricerca bibliografica e del corretto utilizzo dei diversi strumenti a disposizione;
- conoscenza dei principali software di gestione del servizio e delle modalità di interrogazione dei principali OPAC (On-line Public Access Catalogue);
- conoscenza di strumenti e di software per la digitalizzazione dei documenti;
- apprendimento di elementi di base di catalogazione e classificazione del patrimonio librario, delle modalità di organizzazione di una biblioteca in generale e della sezione ragazzi in particolare;
- conoscenze e competenze necessarie per operare in biblioteca nella sezione bambini e ragazzi e nelle biblioteche per l'infanzia;
- conoscenze e competenze necessarie per operare nei servizi bibliotecari specificamente rivolti agli stranieri e per la realizzazione della biblioteca multiculturale;
- una significativa esperienza in campo pedagogico (bambini e adulto di riferimento);
- attitudine all'interazione con utenti fragili e in condizione di svantaggio;
- conoscere e utilizzare strumenti di rilevazione dell'utilizzo e del gradimento dei servizi.

Il raggiungimento di tali obiettivi sarà misurato attraverso il grado di competenza e sicurezza nello svolgere i propri compiti che il volontario dimostrerà di possedere al termine delle diverse attività in progetto e al termine del servizio. Rilevante sarà anche la motivazione a proseguire in attività professionali nel medesimo settore o in attività di volontariato.

## ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

COMUNE DI BERGAMO – CODICE SEDE 132159

SERVIZIO	Obiettivi	Attività del volontario	Risorse umane coinvolte	Tempi di attuazione
<i>Utenza 0/14 anni</i>				
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sezione ragazzi</li><li>• Attività di promozione alla lettura</li><li>• Collaborazioni con Istituti scolastici</li></ul>	<p>Incrementare l'uso del servizio da parte dell'utenza 0/14 anni</p> <p>Favorire un utilizzo autonomo della biblioteca da parte di bambini e ragazzi e degli adulti di riferimento</p> <p>Attività di promozione della lettura attraverso specifiche iniziative per le varie tipologie d'utenza, in particolare per i bambini e i giovani</p> <p>Favorire l'accesso in biblioteca di bambini o ragazzi disabili</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• iscrizione degli utenti</li><li>• assegnazione in prestito e cancellazione dei materiali restituiti</li><li>• richieste in entrata e uscita di prestiti interbibliotecari</li><li>• solleciti telefonici e invio solleciti cartacei</li><li>• prenotazioni di materiali e avviso disponibilità</li><li>• riordino e risistemazione a scaffale dei materiali</li><li>• supporto operativo alla predisposizione e diffusione del materiale pubblicitario delle attività di promozione</li><li>• organizzazione e gestione di letture animate con frequenza libera e per scolaresche</li><li>• supporto alla creazione di bibliografie e alla esposizione di mostre bibliografiche</li><li>• assistenza personale agli utenti privati e alle scuole per ausilio alle attività di ricerca</li><li>• organizzazione e gestione spazi e materiali per laboratori</li><li>• attività di supporto alla realizzazione dei progetti di sistema indirizzate alla fascia di utenza in oggetto</li></ul>	<p>1 assistente biblioteca a tempo pieno dipendente di ruolo</p> <p>2 assistente biblioteca ragazzi a tempo parziale dipendente di ruolo</p> <p>1 volontario del servizio civile</p>	<p>per le attività strettamente bibliotecarie la cadenza è quotidiana e il tempo di attuazione annuale</p> <p>per le attività di promozione vengono programmati tre pacchetti annuali autunno/inverno, primavera, estate con una periodicità, in definitiva, quadrimestrale per ciascun lotto</p>

<i>Utenza biblioteca</i>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultazione</li> <li>• Prestiti</li> <li>• Prestito interbibliotecario</li> <li>• Emeroteca</li> <li>• Servizio reference/consulenza bibliografica</li> <li>• Stampe</li> <li>• Archivio storico</li> <li>• Sezione locale</li> <li>• Fotocopie</li> <li>• Ampliamento degli orari</li> </ul>	<p>Favorire la crescita culturale individuale e collettiva, riconosce il diritto dei cittadini all'informazione ed alla documentazione, allo scopo di promuovere lo sviluppo della personalità e la consapevole partecipazione alla vita associata</p> <p>Promuovere la conoscenza delle iniziative promosse dalla Biblioteca e da altri soggetti presenti sul territorio avvalendosi anche della comunicazione via web</p> <p>Predisporre degli strumenti cartacei e/o su supporto elettronico (es. liste di volumi suddivisi per generi narrativi) che rendano più facilmente fruibile il patrimonio librario e più efficace lo sfruttamento del suo potenziale informativo</p> <p>Predisporre scaffali tematici su argomenti specifici in occasione di eventi di particolare rilievo coinvolgendo a tale riguardo scuole, associazioni o gruppi locali e promuovendo incontri. A tale riguardo possono essere approntati strumenti cartacei <i>ad hoc</i> (es. bibliografie).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oltre alle attività biblioteconomiche già elencate per la fascia 0/14 anni:</li> <li>• realizzare stampe e fotocopie a favore degli utenti richiedenti</li> <li>• supporto alle operazioni connesse all'iter del libro, dei periodici e dei materiali audiovisivi e multimediali (ordini, controllo bolle e fatture, etichettatura, ricopertura con carta plastificata, esposizione negli scaffali novità ecc.)</li> <li>• collaborazione alle attività di selezione e preparazione dei libri scartati</li> <li>• inserimento delle variazioni gestionali in data base per quanto concerne lo stato dei materiali (personalizzazioni di collocazione, scarto, sezione locale, inventario)</li> <li>• operazioni inventariali settoriali e /o generali</li> <li>• attività di mantenimento e conservazione dei materiali dal punto di vista bibliologico con riparazione dei materiali, spolveratura e pulizia dei ripiani e dei materiali</li> <li>• apertura serale e festiva delle biblioteche</li> </ul>	<p>2 assistenti biblioteca dipendenti di ruolo</p> <p>1 volontario del servizio civile</p>	<p>Attività a cadenza quotidiana</p> <p>Tempo di attuazione annuale</p>

**Settore multimediale**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzo pc</li> <li>• Internet</li> <li>• Mediateca</li> </ul>	<p>Favorire un percorso di orientamento ai linguaggi informatici</p> <p>Attivare delle iniziative di formazione all'utenza all'uso degli strumenti di ricerca bibliografica, con particolare riguardo per quella fascia di utenza (minori, adulti e stranieri) meno incline all'uso di strumenti informatici</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iscrivere i nuovi utenti alla mediateca</li> <li>• assegnare la postazione all'utente per l'uso personale e la navigazione controllando che l'utilizzo sia effettuato con rispetto del regolamento</li> <li>• seguire l'iter degli audiovisivi, compreso il trattamento dei media, la digitalizzazione dei supporti analogici</li> <li>• aiutare gli utenti nell'utilizzo dei mezzi informatici con particolare attenzione nei confronti alle richieste di supporto da parte di stranieri, anziani o di persone in stato di bisogno</li> <li>• riordinare e controllare le collezioni della mediateca</li> <li>• predisporre materiale e guide informative sull'utilizzo del servizio</li> <li>• effettuare interventi formativi a cadenza periodica e a richiesta</li> </ul>	<p>1 assistente di biblioteca a tempo pieno dipendente di ruolo</p> <p>1 volontario del servizio civile</p>	<p>Attività a cadenza quotidiana</p> <p>Tempo di attuazione annuale</p>
--	--	--	---	---

**Promozione di iniziative culturali**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborazioni con Associazioni</li> <li>• Organizzazione corsi</li> <li>• Visite guidate</li> <li>• Conferenze</li> <li>• Pubblicazioni</li> <li>• Concorsi letterari</li> <li>• Mostre</li> <li>• Spettacoli musicali</li> <li>• Rassegne cinematografiche</li> <li>• Rassegne teatrali</li> </ul>	<p>Indagine e mappatura di tutte le istituzioni, gruppi e associazioni presenti sul territorio</p> <p>Promuovere in accordo con le associazioni e i gruppi presenti sul territorio la stesura di un calendario mensile delle iniziative che funga da risorsa informativa e da strumento di armonizzazione degli eventi programmati sul territorio</p> <p>Collaborazione attiva nell'organizzazione e nella gestione di manifestazioni culturali in tutte le loro fasi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• offrire supporto a tutte le attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi con particolare riguardo alle fasi di pubblicizzazione e presidio delle iniziative</li> <li>• piccole attività di riordino e mantenimento di locali, sedi, attrezzature e arredi</li> </ul>	<p>1 assistente di biblioteca part-time dipendente di ruolo</p> <p>1 volontario del servizio civile</p>	<p>Attività a cadenza quotidiana</p> <p>Tempo di attuazione annuale</p>
---	---	---	---	---



## **CRITERI DI SELEZIONE**

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

#### **a) Metodologia:**

ANCI Lombardia ha accreditato un sistema di selezione che utilizza per tutti i progetti, non si tratta quindi di una ripetizione, ma dell'applicazione del sistema che comunque preserva la specificità di ogni singolo intervento garantendo uniformità e trasparenza.

La riuscita di un processo di selezione si costruisce nella fase progettuale del processo stesso, e si consolida con l'esperienza di valutazione dei candidati.

La metodologia del processo di selezione dell'ufficio servizio civile di ANCI Lombardia contempla diversi passaggi:

- analisi dei fabbisogni organizzativi delle sedi progettuali: si effettua un'analisi organizzativa delle sedi progettuali, con particolare riguardo agli obiettivi che esse si prefiggono, al fine di comprendere al meglio di quale tipo di interventi abbiano bisogno;
- analisi dettagliata dei fabbisogni di progetto: si esamina il progetto in cui si troverà la figura selezionata, al fine di cogliere "dal vivo" il clima e lo stile di conduzione della realtà progettuale in cui dovrà operare;
- elaborazione del Profilo del candidato ideale: si definiscono tutti i requisiti "critici" della posizione per cui si effettua la selezione;
- reclutamento dei candidati: si avvia la ricerca con le modalità indicate dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale e le modalità interne, sfruttando il sistema di comunicazione dell'Ufficio servizio civile di ANCI Lombardia;
- screening delle domande e dei curriculum individuali pervenuti in risposta ai bandi di selezione, e conseguente convocazione nei tempi e nei modi indicati dalla normativa del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale;
- valutazione dei candidati: ultimato lo screening di tutti i curricula pervenuti, si avvia la fase più tipicamente "attiva" del processo di selezione, ossia la realizzazione di colloqui individuali o di gruppo e/o alla somministrazione di appositi test per valutare i candidati con gli strumenti più idonei. L'intervista dei candidati prescelti ha lo scopo di valutare indicatori motivazionali e comportamentali (eventuali profili di natura psicologica);
- scrittura di un "Dossier" confidenziale sui candidati: al termine della valutazione, si redige un report per ogni candidato, in cui compaiono i dati più salienti e le note più significative emerse nelle fasi precedenti;
- presentazione di una rosa ristretta di candidati, elaborazione della graduatoria nei tempi e con le modalità indicate dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale. Riunione dello staff di progetto nella fase di decisione finale per una simulazione di verifica del livello di integrazione;
- comunicazione ai candidati dell'esito.

La selezione utilizza una metodologia che garantisce:

- la scelta di persone idonee a ricoprire l'incarico di volontario su ciascun progetto;
- l'integrazione del nuovo volontario nello specifico ambiente socio organizzativo dell'Ente;
- obiettività, le scelte sono basate su dati di fatto e non su impressioni generiche e soggettive.

b) Strumenti e tecniche utilizzate:

L'esigenza di realizzare processi di selezione rende necessaria l'adozione di adeguati e diversificati strumenti di valutazione dei candidati e l'applicazione di tecniche specifiche. In tal senso, sono organizzate apposite sessioni di colloqui a fronte della fondamentale rilevanza assunta da un preciso criterio che sempre più spesso orienta la ricerca di particolari profili individuali e quindi la diagnosi di tratti caratteriali legati alla sfera delle abilità cognitive, organizzative e sociali.

I selezionatori accreditati individueranno il candidato più idoneo attraverso un colloquio personale che parte dalla condivisione del progetto e delle sue peculiarità e si concentra sull'indagine delle caratteristiche personali del candidato.

A tal proposito si utilizzerà una check list di domande selezionate utili a conoscere il candidato, a comprendere le motivazioni, le aspettative nei confronti del progetto e a rilevare le sue attitudini.

Nel corso del colloquio i selezionatori avranno a disposizione i seguenti strumenti:

- scheda progetto da consegnare a ciascun candidato con l'obiettivo di garantire la trasparenza iniziale sul progetto, per condividere le "regole d'ingaggio" mediante l'apposizione della firma del candidato sulla scheda come "presa in carico delle finalità, dei compiti e del piano di attività";
- scheda profilo candidato ideale in relazione al progetto, al contesto, agli aspetti critici e ai compiti affidati;
- check list di domande da sottoporre al candidato per rilevare le esperienze professionali, la motivazione e le attitudini.

c) Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori:

Gli indicatori che si utilizzeranno saranno prevalentemente "attitudinali" poiché si ritiene sia il criterio dell'attitudine alla collaborazione volontaria la principale caratteristica richiesta ai nostri selezionati.

Accanto al criterio dell'attitudine alla collaborazione volontaria si indagherà sull'attitudine al lavoro in gruppo o in solitaria, l'attitudine alle relazioni, al controllo e al rispetto delle regole.

d) Criteri di selezione

La buona riuscita di un processo di selezione si determina già nella fase progettuale del processo stesso e si consolida con l'esperienza di valutazione dei candidati.

I criteri utilizzati riguardano:

- la scelta di persone idonee a ricoprire l'incarico di volontario su ciascun progetto;
- l'integrazione del nuovo volontario nello specifico ambiente socio-organizzativo dell'Ente;
- l'obiettività delle scelte.

Per valutare i punti sopra si indagherà sulla conoscenza da parte dei candidati del contesto, ossia del servizio civile nazionale, del progetto e della natura stesse dell'ente che hanno individuato come sede di servizio e sull'attinenza formativa e personale dei candidati in relazione all'ambito progettuale scelto.

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

Le soglie minime di accesso previste dal sistema di selezione saranno quelle segnalate di volta in volta dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale

L'ente individua come requisiti attitudinali minimi nella fase di reclutamento:

- la volontà e l'impegno dimostrato dai candidati a svolgere le attività previste dai progetti;
- la collaborazione, dimostrata dai candidati, con lo staff di selezione e reclutamento, ossia il rispetto dimostrato sui tempi e sulle procedure indicate per il processo di selezione.

Gli indicatori di impegno e collaborazione anche nella primissima fase di selezione e reclutamento saranno:

- rispetto dei tempi per la consegna della documentazione necessaria alla selezione;
- rispetto delle procedure da seguire (puntualità, partecipazione, ecc.);
- rispetto per l'organizzazione e i referenti della selezione.

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

#### **CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

**13) Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:**  
Monte ore annuale di 1400 ore con un minimo settimanale di 12 ore

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

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

#### **COMUNE DI BERGAMO – CODICE SEDE 132159**

- Garantire una flessibilità oraria
- Disponibilità a prestare servizio nei giorni festivi
- Disponibilità a partecipare a manifestazioni nei giorni festivi e/o ad incontri e riunioni serali
- Disponibilità a lavorare con rientri pomeridiani e serali
- Disponibilità alla guida di automezzi e/o motoveicoli dell'ente o messi a disposizione dell'ente
- Disponibilità all'accompagnamento degli utenti a mezzo auto o furgone
- Disponibilità a operare nelle sedi periferiche (biblioteche circoscrizionali)
- Obbligo di timbratura del cartellino e firma del foglio presenze
- Obbligo di una presenza responsabile e puntuale
- Obbligo di indossare un cartellino di riconoscimento
- Rispetto degli orari concordati e della programmazione oraria definita e concordata nel colloquio di selezione e all'inizio del servizio al fine di garantire le turnazioni previste.

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

#### **COMUNE DI BERGAMO – CODICE SEDE 132159**

È preferibile che il volontario abbia:

- un titolo di laurea conseguito o in fase di conseguimento
- competenze informatiche di base (Office, Internet, posta elettronica)
- patente auto e disponibilità a guidare mezzi comunali
- buona conoscenza della lingua inglese e/o francese
- precedenti esperienze in ambito bibliotecario
- precedenti esperienze in attività di volontariato
- interessi per l'area bibliotecario/culturale
- attitudine ai rapporti interpersonali e con il pubblico
- disponibilità alla flessibilità e ai cambiamenti organizzativi

**SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:**

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 4*

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

11) *Numero posti senza vitto e alloggio: 4*

12) *Numero posti con solo vitto:0*

16) *Sede/i di attuazione del progetto:*

PROV	ENTE	INDIRIZZO	SEDE	CODICE SEDE	VOLONTARI
BG	BERGAMC	VIA SAN BERNARDINO 7	BERGAMO 10	132159	4
					4

**CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:**

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:* Nessuno

27) *Eventuali tirocini riconosciuti:* Nessuno

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

**28.1 COMPETENZE ACQUISIBILI IN SEDE****COMUNE DI BERGAMO – CODICE SEDE 132159**

Il volontario in servizio civile al termine dell'anno di servizio avrà acquisito competenze e capacità professionali nei seguenti campi e settori: gestione della biblioteca, promozione della lettura, archiviazione, biblioteconomia. Al termine del servizio il Comune di Bergamo rilascerà una dichiarazione nella quale saranno elencate:

- le mansioni svolte;
- le particolari caratteristiche umane e professionali che il volontario ha dimostrato nel corso del servizio anche in termini di interpretazione delle richieste degli utenti e di qualificazione dei rapporti umani e sociali.

Inoltre saranno descritte le capacità acquisite in termini di:

- conoscenza della struttura e organizzazione dell'Ente;
- ascolto dei bisogni degli utenti;
- operare in gruppo;
- apprendimento dei sistemi di collocazione dei materiali documentari;
- trattamento fisico dei documenti connesso all'iter del libro;
- procedure di iscrizione degli utenti, di assegnazione di libri in prestito, di effettuazione di solleciti librari;
- collaborazione alla formazione di liste bibliografiche su richiesta o connesse alla promozione;
- collaborazione alla soluzione di richieste informative attraverso reference di primo livello;
- supporto alla programmazione e alla realizzazione di attività promozionali del libro e della lettura per ragazzi e per adulti;
- conoscenza del software gestionale in uso;

- della dichiarazione redatta dal responsabile del progetto si terrà in dovuto conto nei punteggi riservati al curriculum vitae per le varie forme di assunzione del Comune di Bergamo.
- le conoscenze acquisite e la pratica svolta in una realtà evoluta e che presenta molteplici sfaccettature di intervento, qualificheranno il volontario in termini di skills spendibili in realtà simili e anche meno sviluppate al di là dei contenuti della mera dichiarazione.

## **FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:**

### **40.1 AZIONI DI TRAINING ON THE JOB**

L'intera attività formativa di "Training on the job" sarà guidata e coordinata dai formatori accreditati di ANCI Lombardia che si occuperanno di definire i contenuti didattici da proporre e di supervisionare gli interventi formativi. Il formatore assieme all'Operatore Locale di Progetto, proporrà al volontario un percorso articolato in contenuti diversi, contestualizzati al settore in cui il volontario opera.

Nel dettaglio, i contenuti di "Training on the job" rispondono ai fabbisogni che scaturiscono dalle tre fasi: presentazione, orientamento e introduzione al servizio.

#### Contenuti della fase di presentazione

In questa prima fase il formatore definisce con l'OLP i contenuti della fase di presentazione. La piena comprensione e definizione dei ruoli, degli incarichi e delle responsabilità connesse al servizio civile è il presupposto da cui partire per avviare l'esperienza.

#### Contenuti proposti:

- le aspettative sul servizio civile, l'OLP avvia insieme al volontario una riflessione sulle aspettative connesse al progetto di servizio civile;
- l'Operatore Locale di Progetto, presentazione del ruolo e delle responsabilità. La comprensione da parte del volontario del ruolo di guida e coordinamento svolto dall'OLP permetterà al volontario di individuare e riconoscere l'OLP come la figura di riferimento e a cui rivolgersi nel corso del proprio servizio.

#### Contenuti della fase di orientamento

In questa fase si propongono i seguenti contenuti:

- analisi della sede di servizio, si descrive l'organizzazione e le funzioni della sede rispetto alla struttura dell'Ente;
- ruolo e responsabilità del volontario. Analisi e riflessioni sul ruolo che il volontario dovrà assumersi durante il servizio.

La conoscenza dell'organigramma del servizio, dei ruoli e delle responsabilità coinvolte permetterà al volontario di sviluppare la consapevolezza del contesto nel quale svolgerà servizio e di definire con maggiore chiarezza il proprio ruolo e il contributo che potrà dare all'interno dell'ente.

#### Contenuti della fase di introduzione al servizio e di formazione continua per operare nei servizi

In questa fase si dedica del tempo per presentare e spiegare nel dettaglio i diversi servizi proposti, specificando e chiarendo al volontario quali sono le problematiche che dovrà affrontare e gli strumenti da utilizzare. Nel dettaglio, i contenuti formativi proposti sono i seguenti:

- riflessione ed analisi delle prestazioni erogate dal servizio;
- riflessione ed analisi delle priorità definite dalla struttura;

- riflessione ed analisi delle problematiche e delle criticità del servizio;
- riflessione ed analisi delle modalità di realizzazione del servizio.

Risultato finale di questa fase è la definizione e la stesura del programma settimanale del volontario, all'interno del quale sono specificati gli orari di servizio e le attività da svolgere. I contenuti di introduzione al servizio sono riproposti ogni volta che il volontario si affianca ad una nuova attività e rappresentano quantitativamente la parte più significativa di quanto trasmesso.

Di seguito sono descritti, per un totale di 32 ore, i contenuti formativi proposti nella sede di servizio ai rispettivi volontari per consentire loro di inserirsi e operare nei servizi.

### COMUNE DI BERGAMO – CODICE SEDE 132159

Modulo	Argomento	Metodologia	Formatore
1	Il progetto "In biblioteca puoi... formazione e inclusione, una sfida possibile!" Lavorare insieme: progetto, obiettivi, azioni	Presentazione Riunione d'equipe	Silvia Previtali Silvia Previtali
2	La sicurezza in biblioteca: normativa La sicurezza in biblioteca: segnaletica e strumenti	Lezione frontale Percorso informativo sul campo	Silvia Previtali Silvia Previtali
3	Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile	Lezione frontale	Silvia Previtali
4	La struttura del Sistema bibliotecario urbano Visita guidata alla biblioteca Tiraboschi Visita alle 7 biblioteche circoscrizionali	Lezione frontale Lezione frontale Osservazione delle attività sul campo	Giorgio Nesossi Giorgio Nesossi Giorgio Nesossi
5	Ruolo e servizi della biblioteca di pubblica lettura L'approccio interculturale dei servizi	Lezione frontale Gruppo di lavoro e role playing	Giorgio Nesossi Silvia Previtali
6	La rete del Servizio bibliotecario nazionale (SBN)	Lezione frontale Studio di materiale informativo	Giorgio Nesossi Giorgio Nesossi
7	Funzioni del software SBN Prestito e restituzione Prenotazione volumi Prestito interbibliotecario	Lezione frontale Esercitazione pratica Esercitazione pratica Esercitazione pratica	Silvia Previtali Silvia Previtali Silvia Previtali Silvia Previtali
8	Concetti di base della biblioteconomia	Lezione frontale Guida bibliografica sull'argomento Studio di 1 articolo a scelta dalla bibliografia Colloquio individuale	Giorgio Nesossi Giorgio Nesossi Giorgio Nesossi Giorgio Nesossi
9	Le risorse documentarie ausiliarie in biblioteca Emeroteca, audiovisivi, Internet e multiculturalità	Lezione frontale Gruppo di lavoro e discussione	Silvia Previtali Silvia Previtali
10	Periodici in biblioteca Inventariazione e collocazione dei periodici Catalogo nazionale dei periodici ACNP	Lezione frontale Esercitazione pratica Esercitazione pratica	Silvia Previtali Silvia Previtali Silvia Previtali
11	Le risorse informative nell'era digitale Virtual reference desk Medialibrary Online	Lezione frontale Lezione frontale Lezione frontale Simulazione di ricerca Approfondimento individuale	Giorgio Nesossi Giorgio Nesossi Silvia Previtali Silvia Previtali Silvia Previtali
12	Le attività di promozione alla lettura in biblioteca Predispone materiale informativo in biblioteca Social network e biblioteca La biblioteca multiculturale	Lezione frontale Esercitazione pratica Gruppo di lavoro e simulazione Lezione frontale Gruppo di lavoro	Giorgio Nesossi Giorgio Nesossi Silvia Previtali Silvia Previtali Silvia Previtali
13	La Legge in biblioteca: normativa nazionale e regionale di riferimento, normativa sul diritto d'autore e sulla tutela della privacy in biblioteca	Lezione frontale  Studio dei principali punti di riferimento normativi Colloquio individuale	Giorgio Nesossi  Giorgio Nesossi Giorgio Nesossi
14	Verifica delle conoscenze acquisite	Somministrazione di test in itinere Somministrazione di test in itinere	Giorgio Nesossi Silvia Previtali

## **40.2. AZIONI FORMATIVE IN AULA**

Il progetto prevede anche un programma formativo distribuito in 2 giornate d'aula (8 ore cadauna) di cui una propone alcuni aspetti relativi all'area di svolgimento delle attività e l'altra il tema dei rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile. Nello specifico saranno trattati i contenuti di seguito evidenziati.

### **Comunicare con gli eventi (Formatori Andrea Ballabio, Sebastiano Megale – durata 8 ore)**

L'evento è lo strumento che consente di comunicare nello stesso momento e con un'unica azione a più target di riferimento, ha come protagonista un gruppo di persone che comunicano tra di loro su un argomento di comune interesse. L'evento possiede una connaturata pluralità di impieghi nell'ambito delle relazioni pubbliche, non è un avvenimento a sé stante ed è sicuramente diventato il mezzo d'eccellenza per comunicare.

Il corso è destinato ai volontari di servizio civile che svolgono anche attività nell'ambito dell'organizzazione eventi.

Argomenti previsti:

- natura e storia degli eventi (dal "Milano da bere" degli anni '80 all'evento di oggi, generalmente affidato ai professionisti del settore);
- l'evento come valido strumento per trasmettere un messaggio in modo incisivo nel breve e nel lungo periodo;
- i professionisti che ideano e realizzano un evento (azienda, agenzia, strutture convegnistiche e congressistiche, free-lance);
- le tipologie di eventi (esterni ed interni);
- gli elementi base (tipologia, messaggio/obiettivo, concept, target, budget, location, strutture tecniche, grafica, scenografia e allestimenti, catering, risorse umane, rapporti con i media, materiali di supporto, verifica risultati);
- i concetti di briefing e di de-briefing.

In particolare sarà trattata la manifestazione fieristica prendendo come Case-History "Fiera Forum RisorseComuni".

### **Fare, dire e vedere cinema: quali strategie e strumenti per l'animazione locale (Formatore Lauro Sangaletti – durata 8 ore)**

Il corso vuole fornire degli strumenti operativi ai volontari di servizio civile che operano all'interno di organizzazioni locali/culturali e vogliono utilizzare la risorsa cinematografica quale strumento per l'animazione sociale.

In particolare si analizzerà come è possibile organizzare, realizzare, promuovere e programmare eventi cinematografici e come gestirli e animarli anche attraverso percorsi di analisi dei film.

Fondamentali, al fine delle attività curricolari, saranno una breve introduzione alla storia del cinema e alle teorie e tecniche della produzione cinematografica e una sessione laboratoriale di analisi dell'audiovisivo.

Argomenti previsti:

- il cinema: invenzione del '900;
- cinema, breve storia (generi, registi, nazionalità, attori, ...);
- i linguaggi e la grammatica del cinema;
- analisi dell'audiovisivo: teorie, tecniche e strumenti;
- laboratorio "analisi del film";
- una rassegna cinematografica, come organizzarla, il pubblico, i luoghi, la burocrazia;
- come gestire un cineforum.

### **Tecniche di animazione teatrale (Formatori Milena Rivolta – durata 8 ore)**

Il linguaggio teatrale (quando non è mestiere, specializzazione e professionismo) è un gioco aperto al quale tutti possono partecipare, ciascuno con le proprie capacità e i propri limiti. È accessibile a chiunque, perché si basa su una materia prima che chiunque è in grado di fornire: la presenza umana.

Il corso è destinato a quei volontari di servizio civile che non solo vogliono imparare nuove forme di comunicazione, ma umanamente sentono la necessità di liberare le proprie forme espressive per agire al meglio nei contesti, anche difficili, a cui sono destinati.

Si esplorerà il mondo dell'animazione teatrale, sperimentando direttamente gli strumenti propri del fare teatro e conoscendosi attraverso il gioco: ci si muoverà nello spazio in gruppo, a coppie, con la musica e con il silenzio, usando il corpo e la voce, provando ad osservare da spettatori e ad agire da "attori".

Negli incontri si sperimenteranno:

- giochi di sensibilizzazione percettiva e di comunicazione non verbale;
- giochi strutturati di espressione corporea e vocale;
- giochi di improvvisazione teatrale;

Sono previsti:

- momenti di riflessione di gruppo guidata;
- spazi dedicati a riferimenti teorici sulla storia dell'animazione teatrale.

### **Elementi di grafica: fotografia digitale, Photoshop e creazione di un blog (Formatore Luciano Caponigro – durata 8 ore)**

Il corso è rivolto ai volontari in servizio civile le cui attività richiedono delle competenze di grafica, pratiche e teoriche, utili per lo sviluppo di materiale promozionale, informativo e di comunicazione. Sarà messo a disposizione un pc per ogni partecipante.

Argomenti previsti:

- terminologia e concetti di grafica, un'introduzione;
- grafica per web e grafica per stampa;
- fotografia digitale: risoluzione immagine, sistema colori, software, etc.;
- Photoshop;
- esercitazioni pratiche con Photoshop;
- panoramica sul web;
- creazione di un blog;
- criteri di accessibilità per la creazione di un sito internet.

### **Tra tempio della cultura e luogo della polvere: il funzionamento del museo (Formatore Andrea Perin – durata 8 ore)**

Il corso è rivolto volontari di Servizio Civile che opereranno all'interno dei musei.

Il corso ha l'obiettivo di accompagnare i partecipanti lungo i vari livelli che compongono il museo, dalla biglietteria alla contemplazione dell'opera d'arte, perché quell'oggetto entra nel museo e un altro no? Che uso viene fatto dei soldi del biglietto? I musei definiscono o mistificano i concetti di autenticità e bellezza? L'obiettivo è scomporre l'istituzione museo e metterne a nudo i meccanismi di funzionamento, invitando il visitatore a non accontentarsi della semplice emozione visiva ma a guardare dietro la cornice, per una visita più smalzata e meno noiosa.

Argomenti previsti:

- due parole sul museo: origine dell'idea di museo (Rivoluzione Francese), il museo come custode dell'identità;
- tipologie dei musei (archeologia, arte, antropologia, storico, scientifico);
- caratteristiche specifiche nell'ordinamento e nella presentazione al pubblico, aspetti comuni, diversità figure professionali - direttore, conservatore, tecnici, custodi, ecc.;
- economia nei musei - il biglietto, i finanziamenti pubblici, il ruolo dei book shop;
- la proprietà delle opere in museo e il loro meccanismo di ingresso acquisto, donazione, furto, sequestro, deposito;
- conservazione delle opere - tipologie dei materiali e loro specifiche necessità, il deposito;
- comunicazione non verbale - l'allestimento museale, il ruolo di colori, materiali, luce e accostamenti tra opere;
- comunicazione verbale - didascalie e pannelli, video e installazioni, visite guidate, visite animate;
- sicurezza nei musei, il pubblico;
- legislazione in merito ai luoghi pubblici e alle normative anti-incendio;
- sicurezza nei musei, le opere;
- potenziali danni da micro-ambiente (luce, umidità relativa, etc.) e da vandalismo-furto - le soluzioni adottate;
- esposizioni temporanee - scelte delle opere, prestiti, trasporti, economia;
- museo al cinema - breve ricognizione di come il museo è proposto all'interno delle pellicole.

### **Biblioteca per tutti (Formatore Luigi Paladin – durata 8 ore)**

Il corso è rivolto volontari di Servizio Civile che opereranno all'interno della biblioteca. La giornata di formazione vuole mettere in luce come la biblioteca pubblica concorre a promuovere le condizioni che rendono effettivo il diritto all'informazione, allo studio, alla cultura, alla continuità formativa e all'impiego del tempo libero dei componenti di tutta la comunità, allestendo e organizzando spazi e materiali in funzione dell'accessibilità e della fruizione dei servizi da parte di tutti i membri della comunità.

Argomenti previsti:

- la biblioteca di un ente locale: principi, storia e servizi;
- dal diritto di stampa al deposito legale;
- la biblioteca come importante servizio del territorio;
- i servizi bibliotecari;
- riferimenti normativi.

### **Imprese sociali e imprese culturali: dall'idea al Business Plan (Formatori Angela Greco, Rosaria Borghi – durata 8 ore)**

L'obiettivo generale è quello di fornire ai partecipanti un "orientamento all'impresa" che da una parte valorizzi e integri l'esperienza di servizio civile, dall'altra possa risultare loro utile nel proprio successivo percorso personale e lavorativo.

A partire dall'esperienza di contatto e collaborazione con imprese sociali e culturali maturata dai volontari nel corso dell'anno di servizio civile saranno affrontate tematiche relative all'impresa in genere, alle tipologie specifiche di impresa sociale e impresa culturale, al rapporto fra queste e gli Enti Locali. I volontari partecipanti saranno coinvolti in un lavoro di gruppo che prevede lo sviluppo di diverse idee di impresa (sociale e culturale) proposte dai partecipanti stessi.

Argomenti previsti:

- cos'è un'impresa, i tratti distintivi;
- diverse tipologie di impresa ed elementi caratterizzanti, similitudini e differenze;
- imprese sociali e culturali, servizi, clienti, committenti, organizzazione;
- rapporto con gli Enti Pubblici, le diverse possibilità e le loro caratteristiche;
- dall'idea ai servizi;
- offerta e domanda (il mercato di riferimento, clienti e committenti);
- ricavi e costi (la sostenibilità dell'impresa);
- esempi reali di impresa sociale e di impresa culturale;
- orientamento e informazione, a chi rivolgersi.

### **Definizione del progetto professionale e tecniche di ricerca attiva del lavoro (Formatori Angela Greco, Rosaria Borghi – durata 8 ore)**

Il corso è rivolto ai volontari di servizio civile il cui compito consiste nell'indirizzare gli utenti che chiedono aiuto per muoversi nell'ambito professionale, in particolar modo i giovani alla ricerca di un primo impiego. La peculiarità dei temi trattati fa sì che questo modulo formativo sia interessante per il volontario stesso.

Il corso prevede che i partecipanti, attraverso l'utilizzo di strumenti di autovalutazione, definiscano il progetto professionale a partire dai propri punti di forza e di debolezza in termini competenze professionali tecniche e trasversali.

Il corso si pone inoltre l'obiettivo di trasferire gli strumenti necessari alla ricerca del lavoro.

Argomenti previsti:

- interessi e valori professionali;
- variabili che definiscono un ruolo professionale;
- costruzione del progetto professionale;
- strategie per organizzare la ricerca attiva del lavoro;
- il curriculum vitae, il curriculum europeo;
- la lettera di accompagnamento;
- canali di ricerca del lavoro;
- prove di selezione (il colloquio, i test, il colloquio di gruppo);
- i contratti di lavoro.

### **Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile (Formatori Vito Paese, Daniele Mallamo – durata 8 ore)**

Il corso prevede una formazione generale uguale per ogni tipo di ente in materia di salute e sicurezza e un approfondimento relativo ai rischi correlati al luogo di lavoro ed al corretto impiego delle attrezzature di lavoro. Si propone inoltre di fornire gli strumenti di sicurezza specifici ai possibili rischi che il volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio.

Argomenti previsti:

- legislazione vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- rischi nel lavoro;
- sistemazione del posto di lavoro;
- luoghi e attrezzature di lavoro.

### **40.3 CONTENUTI DI FORMAZIONE A DISTANZA**

L'attività di formazione a distanza (24 ore) sarà svolta attraverso l'utilizzo di una piattaforma di formazione a distanza suddivisa nelle seguenti sezioni diverse:

- sezione normativa;
- sezione didattica;
- sezione comunicazione;
- sezione ricerche;
- sezione esercitazioni.

In ciascuna sezione saranno raccolti materiali specifici utili allo studio e all'approfondimento. Il volontario potrà muoversi liberamente tra le sezioni a disposizione, orientando e personalizzando il proprio percorso formativo.

Gli argomenti che saranno proposti tratteranno tematiche di ampio respiro attuale:

- La comunicazione efficace: si proverà a stimolare i volontari ad imparare e conoscere le diverse sfaccettature della comunicazione, nonché l'importanza dei processi comunicativi e le diverse modalità in cui essi avvengono.
- Time management: sarà un corso per indirizzare i volontari ad ottimizzare la risorsa "tempo" attraverso l'utilizzo di strategie, modelli e pianificazioni.
- La gestione delle riunioni e dei gruppi di lavoro: si porrà l'accento sull'importanza della "riunione" come strumento di lavoro di gruppo. Come avviene la sua pianificazione e organizzazione, quali sono le figure e i ruoli all'interno di una riunione (coordinatore, relatore, conduttore) e infine il processo intrinseco della riunione (apertura, svolgimento, verifica, chiusura e valutazione).
- La gestione dei progetti: si delineano le linee guida e gli elementi base di project management. Saranno presentati concetti quali sono: il ciclo di vita di un progetto con la sua impostazione e pianificazione; l'esecuzione e il controllo di un progetto; il team building, la chiusura del progetto e gli strumenti principali ai quali riferirsi durante il suo svolgimento.
- Web 2.0 e Wiki: i volontari sono immersi in un nuovo sistema di comunicazione, con questo corso si forniscono nozioni circa i social, i blog, i forum e le chat che sempre di più diventano i veicoli principali per comunicare con gli altri. Si darà un contributo affinché vengano utilizzati nel modo corretto.
- Gestione della conoscenza: si punta a far comprendere ai volontari l'importanza della creazione, condivisione e trasmissione dei saperi all'interno delle organizzazioni. Inoltre saranno forniti definizioni di: bilancio di competenze, network e knowledge management.

- La comunicazione assertiva, il conflitto e la negoziazione: si daranno dei suggerimenti riguardo le modalità usate per definire obiettivi e i modi per trasmetterli efficacemente. Si parlerà di comunicazione assertiva, di strategie per “convincere” gli interlocutori, dell’uso della retorica e della performance. Sarà anche sottolineata l’importanza del saper gestire le critiche e sull’uso della razionalità e dell’emotività in contesti comunicativi.
- Risparmio energetico: il corso introdurrà una panoramica generale riguardo il risparmio energetico e sarà prevista un’analisi accurata della problematica attraverso consigli, strumenti e normative attuate in grandi contesti. Inoltre si racconterà come una politica efficace di risparmio energetico diventa leva competitiva sul mercato.
- Sicurezza in ufficio: il corso offrirà ai volontari la possibilità di conoscere il quadro normativo in materia di sicurezza, dalle direttive europee ai decreti legislativi emanati nei Paesi europei.

Nella sezione “Didattica” saranno inseriti anche i contenuti di formazione specifica proposti nelle lezioni d’aula. I formatori provvederanno a far pubblicare, dall’esperto di formazione a distanza, tutti i materiali di studio e approfondimenti legati all’argomento trattato. I contenuti saranno proposti seguendo la suddivisione per argomenti utilizzata in aula, per approfondimenti si veda il punto 40.2 (“Azioni formative in aula”).

**41) Durata:**

72 ore, di cui 32 ore di formazione specifica e di addestramento al servizio (training on the job), 24 ore di formazione a distanza (FAD) e 16 ore di formazione specifica d’aula di cui 8 ore dedicate ai rischi connessi all’impiego dei volontari nei progetti di servizio civile. L’attività è coordinata e supervisionata dai formatori accreditati di ANCI Lombardia e l’attività di formazione specifica sarà erogata entro 90 giorni dalla data di avvio dei volontari