

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

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

Comune di Cervia

2) *Codice di accreditamento:*

NZ02725

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Regione Emilia Romagna

3

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

Leggere... alla grande 2013!

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

Settore: Patrimonio artistico e culturale **Area di intervento:** Cura e conservazione biblioteche **Codifica:** D01

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

In riferimento ai progetti 2010 e 2011, i destinatari individuati (***bambini e ragazzi in fascia d'età 6-19, in particolare quelli residenti nelle località periferiche; la popolazione con difficoltà visive - anziani e ipovedenti***) sono stati coinvolti nelle azioni previste e sono stati inclusi nella nuova progettazione.

Durante lo svolgimento del progetto, in seguito alla elaborazione dei dati raccolti tramite un questionario di *customer satisfaction* sono emerse alcune criticità che coinvolgono gli **utenti della biblioteca**: questi destinatari sono stati inseriti nella progettazione 2012.

Il COMUNE - Dati sul territorio (*)

Il comune di *** conta **29.197** abitanti. Si trova sul litorale adriatico ed è una affermata stazione turistica con una vasta offerta di servizi alberghieri e balneari. Dal punto di vista demografico è possibile rilevare nella composizione della popolazione alcune tendenze.

I residenti di età compresa fra 0 e 5 anni sono 1478; quelli tra 6 e 10 anni sono 1200; quelli fra 11 e 18 anni sono 1642. Complessivamente la popolazione al di sotto dei 18 anni è pari a **4320**, ossia il **14,8%** della popolazione.

Come si può vedere dalla tabella, circa un terzo della popolazione risiede in 6 insediamenti dell'entroterra (in particolare Frazione H, Frazione I, Frazione L, Frazione M, Frazione N, Frazione O).

Località e zone		Maschi	Femmine	Totale	Totale
CENTRO		1970	2322	4232	
FRAZIONE A		824	919	1743	
FRAZIONE B		1694	1900	3594	
	Totale				9569
FRAZIONE C		322	352	674	
FRAZIONE D		1138	1295	2433	

FRAZIONE E		709	815	1524	
	Totale				3957
FRAZIONE F		2224	2553	4777	
FRAZIONE G		860	865	1725	
FRAZIONE H		622	606	1228	
FRAZIONE I		563	589	1152	
FRAZIONE L		759	785	1544	
FRAZIONE M		447	489	936	
FRAZIONE N		1157	1120	2277	
FRAZIONE O		655	689	1344	
FRAZIONE P		9	5	14	
	Totale	13.781	15.304	29.197	

(*) dati aggiornati al 31/12/2011. Fonte: Dossier statistico a cura dell'Ufficio Anagrafe del Comune di ***.

La grande maggioranza della popolazione al di sotto dei 18 anni frequenta la scuola; in particolare **1780 ragazzi frequentano le scuole elementari e medie del territorio**; inoltre alla scuola di istruzione secondaria superiore con sede nel comune sono iscritti 910 alunni (di cui 73 residenti a ***).

Secondo recenti studi (www.dislessia.it) circa il **3-4 % degli studenti** manifesta **disturbi specifici dell'apprendimento (DSA)**; in molti casi tali disturbi sono legati a problemi del sistema visivo (<http://www.soeo.it/modules/approfondimenti/print.php?storyid=2>). Circa il **22% della popolazione residente** (6631 persone) ha **65 o più anni**. Secondo l'Agenzia internazionale per la prevenzione della Cecità "l'85% dei soggetti con età superiore a 65 anni, che presenta una acuità visiva inferiore o uguale a 6/18, non è in grado di leggere in maniera "efficace" caratteri di stampa standard (leggono meno di 80 parole al minuto)" (rif. <http://www.iapb.it/polonazionale/descbreve.php?ozim=78>).

Nel territorio di *** è presente l'Associazione Lions club, che promuove sul territorio italiano l'iniziativa "Libro parlato Lions" volta a favorire, tramite l'accesso ad una "audiobiblioteca" costituita da libri registrati da "viva voce", la lettura a non vedenti, ipovedenti e persone con varie disabilità visive. Elargisce inoltre alle biblioteche del territorio ausili e strumentazione per favorire la lettura.

LA BIBLIOTECA (**)

Introduzione e dati generali

La biblioteca pubblica, come sintetizzato nel Manifesto IFLA/Unesco 1994, è un'organizzazione sostenuta e finanziata dalla comunità locale tramite l'amministrazione comunale. Favorisce l'accesso alla conoscenza e all'informazione tramite una gamma di risorse e di servizi ed è equamente aperta a tutti i membri della comunità senza distinzione di razza, nazionalità, genere, età, religione, lingua, disabilità, condizione economica e lavorativa e grado di istruzione. Per poter garantire a tutti di sfruttare appieno le risorse offerte dalla biblioteca è determinante la presenza di **personale qualificato** che fornisca assistenza nell'uso degli strumenti per muoversi nell'universo informativo

(cataloghi, Internet) e che aiuti gli utenti a ritrovare in maniera il più possibile esatta e rapida le informazioni richieste. Inoltre, la biblioteca deve mettere a punto strategie mirate per **limitare gli ostacoli** (fisici, culturali, di abilità ecc.) che rendono difficoltoso l'accesso alle sue risorse, anche prevedendo dei sistemi per portare i propri servizi il più possibile vicino agli utenti svantaggiati (per età, abitudini, residenza, disagio momentaneo, culture differenti, ecc.).

La Biblioteca comunale di *** si presenta come il servizio di pubblica lettura della città, votando la propria mission agli obiettivi della contemporaneità, multimedialità e multiculturalità. L'organizzazione dei locali e dei servizi è caratterizzata da gratuità, connettività, regole di accesso informali, disponibilità a scaffale aperto di libri, cd musicali, riviste e video.

È inoltre inserita nel sistema di tutte le biblioteche della Rete Bibliotecaria di Romagna (composta oltre 155 biblioteche comunali o di altre titolarità delle provincie di Forlì, Ravenna, Rimini e San Marino) con le quali condivide strumenti catalografici, procedure di prestito e software di gestione (SOL); con le altre biblioteche aderisce al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN).

Da qualche anno la Rete di Romagna si è dotata di un nuovo strumento, un **catalogo web 2.0**, denominato **Scoprirete**, che offre oltre alle informazioni sul patrimonio delle biblioteche aderenti anche una serie di servizi personalizzati quali il controllo della propria situazione lettore, la possibilità di prenotare documenti, di interfacciarsi con i social network, la possibilità di accedere a risorse aggiuntive (lettura di quotidiani, ascolto di musica in streaming, possibilità di scaricare mp3, lettura e prestito di e-book, ecc...).

Il **patrimonio bibliografico** della biblioteca è di circa 90.000 documenti, incluso il materiale multimediale e i fascicoli di riviste ammessi al prestito. I **prestiti** registrati nel 2011 sono stati **52.429**. Le ore di **apertura** settimanali sono state, per tutta la durata dell'orario invernale (dal 1 settembre al 30 giugno), **46**; nei due mesi in cui è in vigore l'orario estivo (luglio - agosto) le ore sono **30**.

Si riporta in sintesi una tabella che riassume alcuni dati sulla biblioteca relativi all'anno 2011 (nella prima colonna i valori del 2010)

Anno		2010	2011
Giorni di apertura nell'anno		286	286
Numero di ore settimanali di apertura (orario invernale)		46	46 di cui 24 pomeridiane
Numero di ore settimanali di apertura (orario estivo)		35	35 di cui 11 pomeridiane
Popolazione residente		29180	29197
Iscritti nella biblioteca STORICI (ATTIVI* E NON ATTIVI)		13.326	14.384
di cui ATTIVI		3.504	3.842
UTENTI ATTIVI PER ETÀ	0-5 anni	96	105
	6-10 anni	333	420
	11-14 anni	373	507
	15-99 anni	2702	2810
NUOVI iscritti nell'anno		936	1058
NUOVI	0-5 anni	36	71

iscritti per ETÀ	6-10 anni	72	151
	11-14 anni	53	108
	15-99 anni	775	788
PRESTITI a domicilio		49.623	51.909
TOTALE PRESTITI (compresi i prestiti interbibliotecari e le proroghe)		50.057	52.429
PRESTITI a domicilio per età	0-5 anni	4288	4741
	6-10 anni	5716	6563
	11-14 ANNI	3177	4159
	15-99 anni	36.876	36.966
ACCESSI INTERNET e WIFI		7471	8503
Spesa per acquisto libri e DVD, Cd, giornali		21.340	27.720
Spesa per attrezzature, manutenzione, Bibliomobile		11.679	10.424
Spesa per personale		190.955	193.513
Personale di ruolo		5	5

(*) attivo = utente che ha fatto almeno un prestito nel corso dell'anno.

Le statistiche relative ai dati di prestito, riportate anche nelle tabelle a seguire, sono state rilevate tramite il software Sebina Open Library, al 31/12/2011.

Attualmente la Biblioteca comunale serve una popolazione costituita da **14.384 utenti storici** (cioè che sono venuti almeno una volta in biblioteca): di questi circa il 25% è rappresentato da non residenti, soprattutto turisti, che utilizzano il servizio nel periodo estivo (giugno - agosto).

Tra gli **utenti attivi** quelli di età superiore ai 60 sono stati - nel 2011 - 409, pari all'11 % del totale dei lettori attivi (3719 nel 2010).

Come evidenziato, in biblioteca lavorano 5 bibliotecari; dal 1° ottobre 2008 il servizio ospita tre volontari in Servizio Civile che affiancano gli operatori nella realizzazione di progetti specifici di promozione rivolti ai ragazzi e ad utenze svantaggiate (in particolare, agli utenti di nazionalità straniera e agli ipovedenti). Oltre al prestito, la biblioteca offre altri **servizi**: la lettura di quotidiani e periodici, ammessi anche al prestito; due pc collegati ad Internet, una rete wi-fi per l'accesso alla rete tramite PC portatile (la connessione è gratuita per tutti gli iscritti) e una postazione dedicata alle ricerche sui cataloghi. La Biblioteca organizza attività di promozione dei servizi; in particolare sono attivi **2 gruppi di lettura** che si ritrovano con periodicità mensile, in orario pomeridiano e serale. Nel 2010 sono stati realizzati i lavori di adeguamento strutturale dell'edificio che ospita la biblioteca, per installare un ascensore che collega i tre livelli; ciò ha consentito l'abbattimento delle barriere architettoniche e ha facilitato l'accesso degli utenti.

Dall'agosto 2007 (Del. Consiglio Comunale n. 49 del 23.08.2007) la Biblioteca si è dotata di un nuovo regolamento e di una Carta dei Servizi. In questi documenti si ribadisce il principio basilare della libertà di accesso al servizio, indipendentemente da età e provenienza, e della gratuità dello stesso.

Dal maggio all'agosto 2012 è stato distribuito agli utenti un questionario per misurare la cosiddetta customer satisfaction; in esso erano presenti domande

sul livello di gradimento di spazi e attrezzature, orari di apertura, comunicazione, organizzazione dei servizi, risorse. Dall'elaborazione dei risultati sono emerse fra l'altro alcune criticità riguardanti chiarezza della segnaletica interna, la facilità di ricerca negli scaffali, l'efficacia degli spazi vetrina e delle vetrine tematiche. Queste criticità sono state messe in luce soprattutto dagli utenti in età più avanzata (oltre 61 anni) e da chi non ha come lingua madre l'italiano.

Indicatori	Valori al 31/12/2010	Valori al 31/12/2011
Utenti attivi	3504	3842
Utenti attivi over 60	383	409 (11% del totale)

Dati relativi all'accesso della popolazione con disabilità visive

Dal 2010 la Biblioteca ha avviato una convenzione con il Lions club della zona di riferimento, grazie al quale sono stati messi a disposizione del pubblico una postazione con un video ingranditore per la lettura facilitata di giornali, riviste, immagini e libri ed un personal computer con uno scanner e una tastiera a grandi caratteri. Inoltre tramite la Biblioteca è possibile accedere al catalogo dei servizi Libro Parlato Lions, che fornisce in prestito gratuito testi, files, audio files, formati leggibili dai vari tipi di disabili visivi destinati a persone con difficoltà visive come dislessici e non-vedenti. La donazione dei Lions Club rafforza in modo significativo altre risorse già disponibili in Biblioteca, come i libri stampati in grandi caratteri (corpo 16), audiolibri su audiocassetta, CD, MP3.

Il 13 dicembre 2010 il nuovo servizio (postazioni e convenzione Libro Parlato Lions) è stato presentato ufficialmente alla cittadinanza.

La biblioteca, anche grazie all'apporto dei volontari entrati in servizio nel maggio 2012, ha riorganizzato la sezione dedicata agli ipovedenti e persone con disabilità visiva, denominandola LEGGOBENE, ed ha effettuato acquisti, incrementando il patrimonio degli audiolibri da 21 a 73 unità. Alla ripresa delle scuole (nel mese di ottobre 2012) sono stati anche predisposti per la distribuzione ai docenti delle scuole elementari, medie e superiori una serie di questionari mirati a rilevare i bisogni potenziali dei ragazzi (dislessia, difficoltà visive, ecc). Sono anche stati programmati nei mesi di novembre-dicembre due incontri, rivolti uno agli insegnanti, l'altro agli utenti della biblioteca, condotti da una esperta ortottista, per educare all'uso del video ingranditore e alle tecniche per una migliore lettura, e dai bibliotecari, per informare sul patrimonio a disposizione della cittadinanza.

Dati relativi all'accesso di bambini e ragazzi

La Sezione per ragazzi della Biblioteca comunale ha una consolidata attività di animazione e promozione della lettura rivolta al pubblico giovane.

Dal 2004, anno in cui la Biblioteca è stata trasferita in una nuova sede, la Sezione Ragazzi ha previsto spazi strutturati per venire incontro alle esigenze delle varie fasce d'età. A piano terra l'area riservata ai bambini da 0 a 6 anni offre libri e materiali adeguati; al piano superiore due sale (d'ora in poi denominate Spazio Ragazzi) sono dedicate ai ragazzi e agli adolescenti, e offrono libri, materiali multimediali e un PC da utilizzare per le ricerche scolastiche. In questi ultimi

spazi tuttavia il personale di ruolo non può assicurare in maniera costante e continuativa una assistenza mirata alle esigenze del pubblico più giovane.

Dopo una adeguata formazione i volontari in servizio in questi anni hanno supportato i bibliotecari garantendo una presenza fissa in questo spazio; è stato possibile realizzare inoltre importanti interventi di miglioramento nella sistemazione delle raccolte, volti a rendere più fruibile il materiale della biblioteca. In particolare, grazie all'apporto dei volontari entrati in servizio nel maggio 2012, lo spazio Ragazzi è stato completamente riorganizzato: il materiale utilizzato per le ricerche scolastiche è stato accorpato in un unico locale (al fine di renderne più agevole la consultazione); sono stati valorizzati i peculiari nuclei tematici di cui la biblioteca dispone (sezione Anna Frank, sezione Diritti, sezione Arcobaleno..) che hanno acquistato così massima visibilità; è stato creato un ambiente dedicato alla socializzazione (con divanetti e tavoli per piccoli gruppi).

Un dato di particolare rilievo nell'analisi dell'attività della biblioteca ragazzi è dato dal rapporto tra lettori iscritti e lettori attivi.

Fascia d'età	Iscritti al 31/12/2011	Attivi al 31/12/2011	Percentuale
6-10 anni	702	420	60%
11-14 anni	1359	507	37%

Da questa tabella emerge una discrepanza tra i lettori iscritti e i lettori attivi, soprattutto nella fascia d'età riguardante i giovani delle medie-superiori, denunciando una difficoltà della biblioteca a raggiungere con i suoi servizi le fasce d'età più giovani.

Per i ragazzi iscritti alle classi materne, elementari e medie la biblioteca organizza periodicamente (previa richiesta delle classi interessate) visite guidate di orientamento ai servizi e ai materiali adeguati alla fascia d'età, con sessioni di istruzione all'uso dell'OPAC Ragazzi.

	Dal 1/1/2011 al 31/12/2011
Numero degli incontri informativi e delle visite guidate organizzate per le classi elementari e medie	30

Una indagine interna sul pubblico che frequenta questo spazio in orario pomeridiano ha rilevato come questi giovani (specie quelli in fascia d'età 11-19) e i loro amici, che non utilizzano abitualmente i servizi della biblioteca, fanno normalmente uso di mezzi di comunicazione e social networking forniti dalla rete (MSN, Facebook ecc.). La biblioteca ha avviato pertanto, in forma sperimentale, un servizio di reference on-line e ha aperto un profilo Facebook, per informare gli utenti reali e potenziali, specie quelli più giovani, delle proprie risorse e iniziative.

In particolare, con i ragazzi del SCV impegnati nel progetto "Biblioteca a porte aperte 2010" è stato realizzato un progetto con lo scopo di promuovere la biblioteca e i suoi servizi di comunicazione on-line. Il progetto, denominato (//

gioco della scrittura), ha coinvolto i ragazzi della scuola media. I ragazzi sono stati invitati a scrivere delle storie, e a comunicarle alla biblioteca attraverso il profilo Facebook; le storie sono state pubblicate sul sito della biblioteca e la più significativa è stata premiata.

La **Sezione per ragazzi** organizza e promuove un servizio di biblioteca mobile (su un furgone attrezzato all'uso), denominato **Bibliomobile Libby**. Gli appuntamenti settimanali hanno permesso di stabilire un costante e significativo rapporto con gli studenti, in particolare quelli **residenti nel forese** che, per le difficoltà connesse allo spostamento di intere classi, possono compiere soltanto visite episodiche alla biblioteca.

Con i volontari in servizio civile è stata consolidata negli anni la registrazione informatizzata dei prestiti (che prima venivano registrati solo manualmente) tramite un portatile connesso alla rete; al PC si è inoltre aggiunta una stampante per stampare in tempo reale la situazione dei prestiti delle classi. Il numero delle uscite si è consolidato ed è stato possibile offrire numerosi interventi supplementari a scuole e realtà formative e ricreative del territorio (es. Casa delle Farfalle, Terme di *, Asili nido e Scuole dell'Infanzia, momenti aggregativi organizzati da associazioni nelle località del forese).**

	Valori 31/12/2010	al	Valori 31/12/2011	al
Numero di uscite mensili della Bibliomobile	7		7	
Numero di prestiti registrati dalla Bibliomobile	2997*		6602	

Come si è detto sopra, una criticità che è stata rilevata in questi mesi, segnalata dal questionario di *customer*, è quella della segnaletica non chiara o poco efficace, sia sugli scaffali che sulle etichette che contraddistinguono i libri, in alcuni casi stampate molti anni fa e il cui inchiostro è quindi ormai illeggibile. Perciò chi non è utente abituale di biblioteche o chi ha difficoltà visive trova disagevole muoversi in autonomia tra gli scaffali e ritrovare il materiale di potenziale interesse. **È già stato avviato, grazie all'aiuto dei volontari impegnati nel progetto "Leggere alla grande", un parziale lavoro di miglioramento per venire incontro alle esigenze emerse.**

CRITICITÀ SULLE QUALI SI INTENDE INTERVENIRE

Sulla base delle caratteristiche sopra evidenziate, la prima criticità sulla quale si intende intervenire è la **dispersione territoriale**, che unita alla insufficienza dei mezzi di trasporto pubblico, costituisce un ostacolo per molti cittadini, in particolare i **giovani non ancora autonomi** (in quanto non automuniti), scoraggiando la frequentazione dei servizi, in particolar modo quelli della Biblioteca.

La seconda criticità è il supporto alle azioni e iniziative di accoglienza rivolte a **persone con difficoltà visive (ipovedenti, anziani, dislessici)**, fornendo loro supporto nell'accesso alla lettura - tramite materiali e servizi mirati.

Infine si intende rispondere alle difficoltà che gli **utenti, reali o potenziali, della biblioteca**, incontrano nel muoversi all'interno degli spazi della Biblioteca: sarebbe infatti necessario progettare un sistema di segnaletica e ricollocazione organico e razionale, eventualmente spostando e riposizionando alcuni tipi specifici di materiali, individuati come di maggiore interesse (es. la sezione Leggobene), in posizione di maggiore evidenza.

DESTINATARI E BENEFICIARI DEL PROGETTO

Visti i dati sopra riportati si identificano come **destinatari diretti** dell'azione proposta in questo progetto i **bambini e ragazzi in fascia d'età 6-19**, in particolare quelli residenti nelle **località periferiche**, e la **popolazione con difficoltà visive (anziani e ipovedenti)** residenti sul territorio, individuati attraverso le statistiche dei lettori come fasce "deboli" da raggiungere per favorire il loro accesso ai servizi della biblioteca. Destinatari diretti sono anche **gli utenti della biblioteca** che, potendo accedere in maniera il più possibile autonoma alle collezioni, troveranno in maniera più semplice ed efficace il materiale di potenziale interesse, utile a colmare i loro bisogno di informazione: ciò aumenterà il loro livello di autostima e il loro livello di soddisfazione rispetto ai bisogni percepiti.

Beneficiari primari sono da considerare le scuole di ogni ordine e grado, che la biblioteca affianca nella loro opera di educazione e alfabetizzazione alle fasce più giovani; e le associazioni del territorio che operano nel campo dell'integrazione fra scuola e territorio. Beneficiari sono inoltre le famiglie dei ragazzi e degli adulti con difficoltà visive, e le altre agenzie del territorio (ASL, Servizi Sociali del Comune, ecc.) che si occupano della salute degli anziani e della integrazione dei ragazzi con difficoltà di lettura e di visus. In modo più ampio il progetto ha **una ricaduta sull'intera collettività**, in quanto l'aumento dell'alfabetizzazione e la riduzione del divario culturale, sia nelle generazioni più giovani che negli anziani, favorisce l'esercizio dei diritti/doveri di cittadinanza ed incide positivamente sul benessere dei singoli.

7) *Obiettivi del progetto:*

Rispetto alla individuazione degli obiettivi, si evidenzia una continuità rispetto a quelli già proposti nei precedenti progetti. Con particolare riferimento al progetto 2011, gli obiettivi sono stati tutti raggiunti o sono in corso di svolgimento le azioni messe in campo per la loro realizzazione.

Nel progetto 2012 tutti gli obiettivi verranno riconfermati.

Saranno tuttavia rivisti gli indicatori relativi all'obiettivo 3 (*Promuovere l'uso dei nuovi servizi della biblioteca rivolti al pubblico di non-vedenti, ipovedenti e persone con difficoltà di lettura*): se infatti nella scorsa annualità erano stati individuati come indicatori il *numero di incontri informativi rivolti al pubblico degli insegnanti, educatori ed operatori del territorio per informare sulle nuove risorse offerte della biblioteca* e il *numero dei questionari distribuiti per il rilevamento dei bisogni dell'utenza potenziale*, ora che queste attività sono in corso di svolgimento gli indicatori sono stati riprogettati al fine di procedere con l'attuazione del progetto.

Viste queste premesse e considerata l'analisi del territorio e degli utenti in relazione all'utenza potenziale che si intende raggiungere, gli obiettivi del progetto sono:

Obiettivo 1: Potenziare il servizio rivolto ai bambini e ai ragazzi in fascia d'età 6-10 e 11-19

Indicatori	Valori ex ante (rif. dati al 31/12/2010)	Valori ex post
Rapporto lettori iscritti/lettori attivi in fascia 6-10	60%	70%
Rapporto lettori iscritti/lettori attivi in fascia 11-14	37%	41%
Numero degli incontri informativi e delle visite guidate organizzati per le classi	30	35

Obiettivo 2: Potenziare i servizi bibliotecari offerti ai bambini e ragazzi del territorio forese

Indicatori	Valori ex ante	Valori ex post
Numero delle uscite mensili della Bibliomobile	7	7

Numero dei prestiti registrati dalla Bibliomobile	6602	6500
---	------	------

Obiettivo 3: Promuovere l'uso dei nuovi servizi della biblioteca rivolti al pubblico di non-vedenti, ipovedenti e persone con difficoltà di lettura

Indicatore	Valori ex ante	Valori ex post
Numero di prestiti della sezione Leggobene	94	120
Numero di accessi al videoingranditore	12	20

Obiettivo 4: Favorire l'accesso autonomo al patrimonio della biblioteca, rendendo più chiara e leggibile la segnaletica che orienta gli utenti e contrassegna i materiali

Indicatore	Valori ex ante	Valori ex post
Numero di sezioni/classi in cui è stata rifatta la segnaletica a scaffale	2	5
Numero di volumi trattati	2000 (dato stimato)	7500

Il raggiungimento degli obiettivi verrà valutato con tappe intermedie, anche mediante statistiche rilevate dall'applicativo SOL utilizzato per la gestione della biblioteca e mediante riunioni periodiche di verifica (vedi box. 20) a cui parteciperanno OLP, operatori della biblioteca, volontari.
(NB: I valori indicati come "ex ante" sono riferibili ai dati rilevati al 31/12/2011)

- 8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:*

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

Durante la fase operativa le attività messe in campo dall'ente per il raggiungimento degli obiettivi saranno così articolate:

Obiettivo 1: Potenziare il servizio rivolto ai bambini e ai ragazzi in fascia d'età 6-10 e 11-19

Per potenziare il servizio rivolto ai bambini e ai ragazzi in fascia d'età 6-19 si consoliderà la presenza nel punto di informazione, reference e prestito nello Spazio Ragazzi; qui gli operatori fungeranno da figura di riferimento per i ragazzi, organizzando vetrine tematiche e proposte di lettura e visione di film, prestando libri, individuando ed aggiornando le risorse utili alle ricerche scolastiche, dando loro consigli di lettura, supportandoli nell'uso delle risorse informatiche presenti (PC da utilizzare per le ricerche scolastiche), educandoli all'uso delle risorse della biblioteca (OPAC ragazzi, risorse Internet, ecc.); proponendo metodi di reference sperimentale (messenger on-line: MSN, social network: facebook) per avviare e mantenere contatti con utenti giovani che non utilizzano normalmente i servizi della biblioteca. **Verranno organizzati incontri nelle scuole e in biblioteca per informare sui servizi offerti dal catalogo web 2.0 Scoprirete**, e le classi delle scuole elementari e medie saranno invitate in biblioteca per conoscere il patrimonio di libri e altre materiali e saranno organizzati momenti di lettura.

Più schematicamente l'attività prevista per il raggiungimento dell'obiettivo si articolerà nelle seguenti azioni:

	Tempo 0	Mese 1	Mese 2	Mese 3	Mese 4	Mese 5	Mese 6	Mese 7	Mese 8	Mese 9	Mese 10	Mese 11	Mese 12
Attività preliminari (box 8,1)													
Accoglienza													
Formazione generale (box 29-34)													
Formazione specifica (box 35-41)													
Promozione SCV													
Presidio fisso nella postazione dello Spazio Ragazzi													
Organizzazione di incontri di conoscenza del patrimonio della biblioteca e di Scoprirete													
Realizzazione di servizi di reference sperimentale e di promozione del servizio bibliotecario rivolti ad un pubblico giovane (MSN, Facebook)													
Monitoraggio (box 20)													

Obiettivo 2: Potenziare i servizi bibliotecari offerti ai bambini e ragazzi del territorio forese

Per potenziare i servizi bibliotecari offerti ai giovani del territorio forese si manterranno i contatti con le scuole del territorio, già raggiunte dalla Bibliomobile Libby, e si prenderanno contatti con le scuole non ancora raggiunte,

per aumentare l'offerta di interventi; si cercherà di individuare se vi siano nelle frazioni altri centri di aggregazione, anche in orario pomeridiano (es. Centri ricreativi, parrocchie, ecc.; durante l'estate Terme, Parco Naturale, ecc.) interessati ad essere raggiunti dalla Bibliomobile; nei contesti così individuati saranno organizzate attività di promozione alla lettura mediante letture ed animazioni.

Più schematicamente l'attività prevista per il raggiungimento dell'obiettivo si articolerà nelle seguenti azioni:

	Tempo 0	Mese 1	Mese 2	Mese 3	Mese 4	Mese 5	Mese 6	Mese 7	Mese 8	Mese 9	Mese 10	Mese 11	Mese 12
Attività preliminari (box 8.1)													
Accoglienza													
Formazione generale (box 29-34)													
Formazione specifica (box 35-41)													
Promozione SCV													
Contatti periodici con le scuole del territorio													
Predisposizione di un calendario delle uscite sulla base della disponibilità della Bibliomobile e delle richieste che provengono dal territorio													
Aggiornamento e manutenzione costante del patrimonio della Bibliomobile													
Organizzazione di momenti di lettura e animazione													
Monitoraggio (box 20)													

Obiettivo 3: Promuovere l'uso dei nuovi servizi della biblioteca rivolti al pubblico di non-vedenti, ipovedenti e persone con difficoltà di lettura

Per promuovere le risorse rivolte al pubblico di non-vedenti, ipovedenti e persone con difficoltà di lettura, si continueranno le azioni informative ormai consolidate (materiale informativo, aggiornamento degli strumenti on-line, incontri di presentazione e sessioni individuali) rivolte ad insegnanti ed educatori, operatori socio-sanitari, servizi sociali comunali e sportelli informativi per utenze in difficoltà, associazioni locali di volontariato e cooperative sociali.

Azioni più specifiche - tramite contatti diretti - saranno rivolte alle persone individuate tramite il questionario distribuito nell'autunno 2012. Lo scopo è di promuovere l'uso del videoingranditore (per il quale sarà fornita assistenza costante dal personale), della sezione Leggobene, che comprende i libri a grandi caratteri e gli audiolibri, dei servizi Libro Parlato Lions. Per quest'ultima sezione

verranno investite risorse per nuovi acquisti e saranno studiate procedure di valorizzazione.

Più schematicamente l'attività prevista per il raggiungimento dell'obiettivo si articolerà nelle seguenti azioni:

	Tempo 0	Mese 1	Mese 2	Mese 3	Mese 4	Mese 5	Mese 6	Mese 7	Mese 8	Mese 9	Mese 10	Mese 11	Mese 12
Attività preliminari (box 8.1)													
Accoglienza													
Formazione generale (box 29-34)													
Formazione specifica (box 35-41)													
Promozione SCV													
Attività di valorizzazione della sezione Leggobene													
Contatti mirati agli utenti potenzialmente interessati, individuati tramite questionari													
Monitoraggio (box 20)													

Obiettivo 4: Migliorare l'accesso al patrimonio della biblioteca da parte degli utenti che già la frequentano

Le azioni previste per il raggiungimento di questo obiettivo partiranno da una analisi degli scaffali e delle sezioni, cercando di individuare quelle in cui la segnaletica interna e lo stato delle etichette che contraddistinguono i libri sono maggiormente usurate o per le quali viene utilizzato un sistema di collocazione non idoneo, perché troppo complesso o non rispondente ai bisogni di ricerca degli utenti. A titolo puramente esemplificativo: negli scorsi anni sulla sezione Viaggi (guide turistiche e resoconti di viaggi) la classificazione decimale Dewey (una sequenza numerica piuttosto lunga che veniva riportata sull'etichetta e sulla base della quale i libri venivano collocati a scaffale) è stata sostituita da equivalenti verbali che costituivano la denominazione dei paesi (Europa, Asia, Africa, ecc.). In questo modo chi cercasse ad esempio guide turistiche sulla Germania avrebbe dovuto cercare libri che sull'etichetta riportavano: DEWEY 914.304; ora invece gli stessi riportano: VIAGGI EUROPA GERMANIA.

Lo stesso ragionamento verrà applicato alle altre sezioni, analizzando i bisogni degli utenti per elaborare un sistema alternativo e semplificato di collocazione. Parallelamente verrà studiata nel suo complesso la segnaletica interna di orientamento della biblioteca, e verrà ipotizzato un sistema il più possibile coerente, omogeneo ed efficace da applicare via via che le sezioni troveranno una nuova sistemazione e/o collocazione. Verranno infine studiate vetrine tematiche che saranno costantemente aggiornate, legandole alla stagionalità e ai

temi dell'attualità, per offrire sempre nuove e stimolanti proposte tematiche di lettura.

Più schematicamente l'attività prevista per il raggiungimento dell'obiettivo si articolerà nelle seguenti azioni:

	Tempo 0	Mese 1	Mese 2	Mese 3	Mese 4	Mese 5	Mese 6	Mese 7	Mese 8	Mese 9	Mese 10	Mese 11	Mese 12
Attività preliminari (box 8.1)													
Accoglienza													
Formazione generale (box 29-34)													
Formazione specifica (box 35-41)													
Promozione SCV													
Studio delle collezioni per individuare le strategie di miglioramento delle collocazioni													
Elaborazione di una strategia di comunicazione e segnaletica interna per valorizzare al meglio le collezioni e potenziare l'autonomia dei lettori													
Monitoraggio (box 20)													

La realizzazione degli obiettivi del progetto prevede inoltre diverse azioni e attività trasversali e di sistema che si possono sintetizzare in questo modo:

Attività preliminari: consistono nella condivisione dei contenuti ed obiettivi del progetto fra tutti gli operatori coinvolti nella sua realizzazione del progetto; inoltre, come specificato nel **box 20**, il Responsabile per il Servizio Civile dell'ente, l'OLP e il responsabile del monitoraggio e della formazione, parteciperanno ad un incontro preliminare per la condivisione del piano di monitoraggio e degli strumenti di rilevazione e valutazione da utilizzare nell'ambito di tutta la durata dei progetti (12 mesi);

Accoglienza dei volontari: insieme delle attività formali e previste dal box 20 e delle attività informali, ma indispensabili, di orientamento dei volontari all'interno dell'organizzazione.

Promozione del servizio civile volontario: per tutta la durata del progetto verranno organizzate attività di supporto alle azioni dei volontari per promuovere il servizio civile (**box 17**).

Formazione generale: per le attività specifiche vedi **box 29-34**.

Formazione specifica: per le attività specifiche vedi **box 35-41**.

Monitoraggio: per le attività specifiche vedi **box 20**.

Nell'insieme:

	Tempo 0	Mese 1	Mese 2	Mese 3	Mese 4	Mese 5	Mese 6	Mese 7	Mese 8	Mese 9	Mese 10	Mese 11	Mese 12
Attività preliminari (box 8,1)													
Accoglienza													
Formazione generale (box 29-34)													
Formazione specifica (box 35-41)													
Promozione SCV													
(ob. 1) Presidio fisso nella postazione dello Spazio Ragazzi													
(ob. 1) Organizzazione di incontri di conoscenza del patrimonio della biblioteca e di Scoprirete													
(ob. 1) Realizzazione di servizi di reference sperimentale e di promozione del servizio bibliotecario rivolti ad un pubblico giovane (MSN, Facebook)													
(ob. 2) Contatti periodici con le scuole del territorio													
(ob. 2) Predisposizione di un calendario delle uscite sulla base della disponibilità della Bibliomobile e delle richieste che provengono dal territorio													
(ob. 2) Aggiornamento e manutenzione costante del patrimonio della Bibliomobile													
(ob. 2) Organizzazione di momenti di lettura e animazione													
(ob. 3) Attività di valorizzazione della sezione Leggobene													
(ob. 3) Contatti mirati agli utenti potenzialmente interessati, individuati tramite i questionari													
(ob. 4) Studio delle collezioni per individuare le strategie di miglioramento delle collocazioni													
(ob. 4) Elaborazione di una strategia di comunicazione e segnaletica interna per valorizzare al meglio le collezioni e potenziare l'autonomia dei lettori													
Monitoraggio (box 20)													

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

Tutte le attività previste ai punti precedenti saranno il risultato di un lavoro di equipe che coinvolgerà di volta in volta figure interne ed esterne all'ente.

Più nel dettaglio, nel raggiungimento degli obiettivi suindicati si riconoscerà un ruolo di rilievo a:

Obiettivi specifici	Azioni dell'ente	Personale coinvolto	Descrizione ruolo personale
Ob. 1	Presidio fisso nella postazione dello Spazio Ragazzi;	Bibliotecario A: Referente per la gestione del patrimonio librario della Biblioteca Ragazzi	Si occupa dell'acquisto e della gestione del patrimonio librario; organizza vetrine e spazi promozionali; aggiorna le raccolte librarie tenendo presenti le necessità e le richieste di chi affronta le ricerche scolastiche; è presente nello Spazio ragazzi per dare consigli di lettura e offrire assistenza.
	Organizzazione di bibliografie tematiche e proposte di lettura		
	Aggiornamento delle risorse bibliografiche utili nelle ricerche scolastiche e nell'approfondimento allo studio		
	Realizzazione di servizi di reference sperimentale e di promozione del servizio bibliotecario rivolti ad un pubblico giovane (MSN, Facebook)	Bibliotecario B: referente per la gestione del patrimonio informatico e della comunicazione della Biblioteca	Si occupa in particolare della gestione del patrimonio informatico (hardware e software) della Biblioteca; fornisce assistenza agli utenti per l'uso delle risorse informatiche; organizza e cura le elezioni per l'uso dell'OPAC e dell'OPAC ragazzi e delle risorse on-line; cura l'aggiornamento del sito istituzionale delle modalità sperimentali di comunicazione.
	Organizzazione di sessioni di educazione all'uso dell'OPAC e dell'OPAC ragazzi, rivolte alle classi scolastiche e ai ragazzi che frequentano gli spazi in orario pomeridiano		
Ob. 2	Contatti periodici con le scuole del territorio	Bibliotecario C: Responsabile dello Spazio Ragazzi e della Bibliomobile	Mantiene i contatti con le scuole e le associazioni del territorio; organizza il calendario mensile delle uscite, guida il mezzo che ospita la Bibliomobile e lo porta nelle scuole e nelle realtà che ne facciano richiesta.
	Predisposizione di un calendario delle uscite sulla base disponibilità della Bibliomobile e delle richieste		
	Aggiornamento costante del patrimonio della Bibliomobile sulla base delle richieste emerse		
	Organizzazione di momenti di lettura e animazione		
Ob. 3	Attività di valorizzazione della sezione Leggobene	Bibliotecario D: Direttore della Biblioteca e responsabile per la gestione e l'organizzazione delle attività di promozione del patrimonio in area adulti e per la relazione con le associazioni del territorio	Analizza le raccolte e decide, di concerto con gli altri colleghi, le linee di sviluppo delle raccolte, le modalità di comunicazione e promozione delle attività della biblioteca, decide le linee guida della segnaletica e del materiale informativo; mantiene i contatti con le associazioni e gli <i>stakeholders</i> del territorio; accoglie eventuali donazioni; coordina i rapporti con le agenzie e le associazioni che collaborano con la biblioteca al fine di promuoverne i servizi. Imposta le linee guida per la comunicazione della biblioteca.
	Contatti mirati agli utenti potenzialmente interessati, individuati tramite i questionari		
Ob. 4	Studio delle collezioni per individuare le strategie di miglioramento delle collocazioni	Bibliotecario E: Referente per la gestione del patrimonio librario della Biblioteca in area adulti	Si occupa dell'acquisto e della gestione del patrimonio librario; organizza vetrine e spazi promozionali; aggiorna le raccolte librarie; decide di concerto con i colleghi, viste le esigenze degli utenti, l'organizzazione e le modalità di collocazione del patrimonio; si occupa della catalogazione, della etichettatura e della collocazione a scaffale delle nuove accessioni.
	Elaborazione di una strategia di comunicazione e segnaletica interna per valorizzare al meglio le collezioni e potenziare l'autonomia dei lettori		

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

Le attività dei volontari, così come sono state individuate nei progetti 2010 e 2011 si sono dimostrate coerenti al fine del raggiungimento degli obiettivi. Più in particolare, rispetto al progetto 2011 sono ancora in corso di realizzazione le attività connesse all'obiettivo 3 (*Promuovere l'uso dei nuovi servizi della biblioteca rivolti al pubblico di non-vedenti, ipovedenti e persone con difficoltà di lettura*), in quanto essendo i volontari entrati in servizio ad anno scolastico ormai concluso (maggio 2012), per tali attività, rivolte primariamente ad insegnanti e studenti delle scuole del territorio, è stato necessario aspettare la riapertura delle scuole: sono pertanto da poco in corso di organizzazione. In seguito alle modifiche suddette l'attività dei giovani in servizio civile è stata, nei primi mesi di servizio, riorientata al potenziamento delle attività dirette agli obiettivi 1 e 2.

Inoltre, relativamente all'obiettivo 1 (*Potenziare il servizio rivolto ai bambini e ai ragazzi in fascia d'età 6-10 e 11-19*), i volontari dei progetti 2010 e 2011 hanno supportato il personale nella riorganizzazione dello spazio riservato ai ragazzi in fascia d'età 7-14.

Infine, con i ragazzi selezionati nell'ambito del progetto 2010 - il cui servizio è terminato nel dicembre 2011 - è stato realizzato un progetto di con lo scopo di promuovere la biblioteca e i suoi servizi di comunicazione on-line. Il progetto, denominato *Il gioco della scrittura* (<http://biblioteca.comunecervia.it/sezione-ragazzi/iniziative/notizia/items/il-gioco-della-scrittura.html>), ha coinvolto i ragazzi della scuola media. I ragazzi sono stati invitati a scrivere delle storie, e a comunicarle alla biblioteca attraverso il profilo Facebook; le storie sono state pubblicate sul sito della biblioteca e la più significativa è stata premiata.

Al momento dell'ingresso in servizio i volontari parteciperanno ai corsi di formazione generale (box 29-34) e specifica (box 35-41), preliminari per l'acquisizione delle competenze necessarie allo svolgimento dei compiti previsti. L'Operatore Locale di Progetto, figura di riferimento costante, si baserà sul progetto e terrà conto delle competenze, interessi e conoscenze dei volontari per formulare un "Patto di servizio" per regolare il rapporto con l'Ente. Il "patto di servizio" indicherà in dettaglio le singole attività, mansioni, orario, calendario, e tutto ciò che sarà ritenuto indispensabile ai fini della verifica del servizio. Le attività previste per i volontari riguarderanno le fasi sopra descritte. Tutte le attività saranno svolte insieme al personale della Biblioteca, dapprima con un adeguato affiancamento e successivamente con maggiore autonomia.

In modo più specifico tutti i volontari saranno impegnati, nelle seguenti attività, a supporto e miglioramento della qualità dell'ordinaria gestione del servizio bibliotecario. Per tutti gli obiettivi, affiancati dall'OLP e da tutti gli operatori bibliotecari in servizio:

Accoglienza telefonica e accoglienza del pubblico della Biblioteca (utenti presenti e remoti);

- Inserimento dei nuovi iscritti e revisione dell'archivio lettori della Biblioteca;
- Assistenza nella ricerca mediante le risorse informative disponibili in biblioteca e on-line;
- Consegna del materiale librario e periodico richiesto in lettura; ricollocazione fisica dei documenti rientrati e consultati;
- Registrazione dei prestiti e rientri, prenotazioni di documenti già in prestito, solleciti di rientro;
- Manutenzione del documento fisico (copertine, etichette, ecc.);
- Riordino e manutenzione dei periodici (controllo delle testate e dei fascicoli a scaffale, ricollocazione);
- Affiancamento al personale nella diffusione del materiale per la comunicazione interna (fra uffici del comune) ed esterna (nei principali centri di aggregazione del territorio) della biblioteca;
- Rilevamento periodico dei dati di affluenza alla biblioteca e della tipologia di richieste di assistenza, a fini statistici e di miglioramento del servizio;
- Assistenza agli utenti nell'uso delle risorse elettroniche (cataloghi, internet, videoscrittura, banche dati ecc.);
- Partecipazione ai gruppi di lettura e alle altre attività di promozione della lettura (letture, open day, ecc.);
- Partecipazione alle riunioni periodiche di organizzazione del personale della Biblioteca.
- Partecipazione alle attività del gruppo di lavoro organizzato dall'ente.

Per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto, più nello specifico i volontari saranno impegnati nelle seguenti operazioni:

	Azioni dell'ente	Attività del volontario
Obiettivo 1	Presidio fisso nella postazione dello Spazio Ragazzi	_ Informazioni bibliografiche nello spazio della Biblioteca dedicato ai lettori 6-14 anni;
	Organizzazione di incontri di conoscenza del patrimonio della biblioteca e di Scopirete	_ Organizzazione e cura di vetrine tematiche e bibliografie mirate
	Realizzazione di servizi di reference sperimentale e di promozione del servizio bibliotecario rivolti ad un pubblico giovane (MSN, Facebook)	_ Assistenza alle postazioni riservate all'uso dei videogiochi e alla visione dei film nello spazio 6-14
Obiettivo 2	Contatti periodici con le scuole del territorio e con altri centri di aggregazione potenzialmente raggiungibili	_ Uscite con la Bibliomobile sul territorio (in affiancamento ad un operatore della Biblioteca)
	Predisposizione di un calendario delle uscite sulla base della disponibilità della Bibliomobile e delle richieste che provengono dal territorio	_ Registrazione sul terminale remoto dei prestiti
	Aggiornamento e manutenzione costante del patrimonio della Bibliomobile	_ Ricollocazione dei volumi sulla Bibliomobile
	Organizzazione di momenti di lettura e animazione	_ Assistenza alle attività di animazione

Obiettivo 3	Attività di valorizzazione della sezione Leggobene	<ul style="list-style-type: none"> _ Diffusione del materiale informativo predisposto per divulgare i servizi offerti per ipovedenti _ Predisposizione di vetrine tematiche e altri sistemi di valorizzazione del materiale per incentivare il prestito
	Contatti mirati agli utenti potenzialmente interessati all'uso del videoingranditore, individuati tramite i questionari (cfr. progetto 2012)	<ul style="list-style-type: none"> _ Assistenza all'uso del videoingranditore
Obiettivo 4	Studio delle collezioni per individuare le strategie di miglioramento delle collocazioni	<ul style="list-style-type: none"> _ Cambio di collocazione dei volumi e rietichettature
	Elaborazione di una strategia di comunicazione e segnaletica interna per valorizzare al meglio le collezioni e potenziare l'autonomia dei lettori	<ul style="list-style-type: none"> _ Predisposizione della segnaletica di orientamento negli scaffali e negli ambienti della biblioteca

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

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

12) *Numero posti con solo vitto:*

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

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

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

Sarà richiesto ai volontari di lavorare, in affiancamento agli operatori del servizio, su due turni (mattino e pomeriggio), e a turno il sabato. In caso di necessità, dovranno rendersi disponibili a:

- flessibilità di orario anche in fasce serali e in giorni festivi;
- guida degli automezzi di servizio per gli spostamenti nell'ambito del territorio comunale;

Rendersi disponibili a spostamenti fuori sede, nel rispetto dell'art. 6 del DPCM 4 febbraio 2009 "Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale".

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	COMUNE DI CERVIA - Biblioteca	Cervia	Circonvallazione Sacchetti 111	55730		Garavini Brunella	24/07/1974	GRVBNL74L64D705R			
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											

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

Il progetto sarà pubblicizzato attraverso: internet (sito internet del comune e della biblioteca, Facebook, canale youtube dell'ente...), rete degli Informagiovani, biblioteche, segreterie delle sedi universitarie, scuole superiori delle province di Ravenna, Forlì-Cesena e Rimini, sindacati, centri per l'impiego.

Allo scopo di sensibilizzare il territorio e di dare visibilità all'esperienza del servizio civile, i giovani volontari, con il supporto degli operatori interni ed esterni coinvolti nei diversi progetti e coordinati dall'operatore del Servizio politiche Giovanili, saranno incentivati ad organizzarsi autonomamente per la redazione e diffusione di strumenti di informazione e comunicazione. In questo modo i volontari potranno raccontare la loro esperienza, le loro aspettative iniziali e i risultati raggiunti. I contenuti di questa attività saranno poi utilizzati per una diffusione più capillare dei valori del servizio civile nazionale e della particolare esperienza attraverso tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione dell'ente.

Nell'ambito delle attività di promozione del servizio civile gli operatori agevoleranno la conoscenza reciproca fra i giovani volontari e le associazioni locali di volontariato. Si darà la possibilità ai giovani volontari di partecipare attivamente alle iniziative organizzate dalle associazioni come la Festa del Volontariato, il Telethon, ecc. come occasioni di promozione del Servizio Civile, e di contatto con il mondo del volontariato locale nonché esperienze di cittadinanza attiva.

Per queste attività sono previsti incontri periodici per tutta la durata del progetto per un totale complessivo di almeno **n. 48 ore**.

Durante l'arco dell'anno verranno inoltre realizzate attività di sensibilizzazione coordinata e congiunta rivolte all'intera comunità e specificatamente ai giovani come descritto nella scheda di adesione al Piano Provinciale del Servizio Civile e di attuazione dello stesso e del Protocollo d'intesa siglato con il Co.Pr.E.S.C.

Il Copresc di Ravenna favorisce e incentiva la collaborazione fra gli enti soci sul tema della sensibilizzazione e promozione del servizio civile volontario, tramite la pianificazione e l'organizzazione di attività coordinate e congiunte rivolte all'intera comunità e specificatamente ai giovani. Dati i seguenti obiettivi, condivisi a livello di Copresc:

- valorizzazione a favore di una diffusione della cultura del servizio civile e dell'impegno giovanile verso la comunità, in una dimensione sempre più attenta alle necessità del territorio e dei giovani che in questo vi si collocano;
- promozione del servizio civile verso i giovani, gli enti, le associazioni e la cittadinanza in un'ottica di bene comune spendibile in favore dell'intera collettività;
- promozione del servizio civile (nazionale e regionale) nella sue finalità formative, spendibile per una crescita personale sia per l'esperienza di condivisione, sia per l'acquisizione di competenze teorico/pratiche;

si prevede di attivare le seguenti azioni di sensibilizzazione in materia di Servizio Civile, per complessive 30 ore di attività.

Giornata di Fine Servizio e Festa del Servizio Civile Volontario

Con l'idea di dare maggior significato e rilievo al momento del fine del servizio civile volontario: in vista della chiusura dei progetti dell'ultimo scaglione, sarà individuata una data nella quale convocare volontarie e volontari in servizio civile, gli OLP, gli enti soci e le istituzioni di riferimento (Presidente della Provincia e Sindaci dei Comuni nei quali è stato svolto il servizio civile) per concretizzare un incontro tra gli attori dell'esperienza: territorio, sedi operative, giovani che hanno concluso l'anno di servizio civile e giovani attualmente in servizio.

Per l'occasione sarà realizzata e consegnata una pergamena di attestato con lo scopo di ringraziare e segnalare l'importanza del servizio svolto e dell'impegno dimostrato come stimolo per i coetanei e per gli altri cittadini che ne hanno beneficiato durante il corso dell'anno. La pergamena, firmata dal Sindaco del Comune dove ogni giovane avrà prestato servizio, intende essere un segno tangibile che valorizza le competenze acquisite, sottolinea il valore di una responsabilità assunta e manifestata quotidianamente in un preciso territorio e verso determinate situazioni o servizi.

L'incontro sarà inoltre un momento significativo per quanto riguarda il monitoraggio interno dei progetti e la condivisione degli standard di qualità. Durante il convegno sarà dato largo spazio alle volontarie e ai volontari, che potranno esprimere in vari modi (testimonianza diretta, presentazioni digitali, video, ecc.) il significato dell'esperienza del servizio civile volontario.

Al convegno seguirà inoltre, come per le precedenti edizioni, un momento ludico ricreativo autogestito dai giovani, ma aperto a tutta la cittadinanza, definito come "Festa del Servizio Civile Volontario". Anche questo evento, strettamente collegato alla Giornata di Fine Servizio, è promosso con un duplice obiettivo: non solo responsabilizzare volontarie e volontari rispetto al tema del servizio civile come esperienza partecipata di cittadinanza attiva, ma anche come momento promozionale del servizio civile stesso verso la cittadinanza.

Percorsi formativi e di avviamento alla partecipazione e cittadinanza attiva dei giovanissimi, degli studenti di scuola secondaria di primo e secondo grado

L'azione sarà svolta su due fronti: quello della scuola secondarie di primo grado e quello della scuola secondaria di secondo grado, con due distinti progetti.

- A. Scuola secondaria di primo grado. Il progetto prevede la promozione del servizio civile e della cittadinanza attiva nei confronti degli adolescenti attraverso moduli teorici e moduli esperienziali, promossi da un consulente individuato dal Copresc, dalle volontarie e dai volontari, e dai referenti degli enti soci.
- B. Scuola secondaria di secondo grado. Il progetto prevede incontri dedicati e specifici, da realizzare negli istituti superiori, dove presentare l'esperienza del servizio civile attraverso la testimonianza di volontarie e volontari, dei referenti degli enti soci e attraverso la proiezione del cortometraggio realizzato dal Copresc di Ravenna nell'ambito dell'attività 2006.

Il percorso prevede anche la proposta di uno o più progetti di Servizio Civile Regionale per minori, con funzione di sensibilizzazione sui temi della solidarietà e della cittadinanza attiva.

Realizzazione di attività di promozione, coordinata e congiunta, del

bando e di orientamento dei giovani alla scelta del progetto

E

Diffusione a mezzo del sito internet del Copresc di materiale informativo sul Servizio Civile Volontario

La realizzazione delle attività di promozione da realizzarsi in occasione dei bandi di servizio civile sarà implementata attraverso i tavoli tecnici dedicati ai referenti di tutti gli enti soci del Copresc.

Con il coordinamento dell'operatore, saranno organizzati incontri sulla campagna promozionale con l'obiettivo di individuare sia la strategia di promozione, sia gli strumenti più idonei, con particolare attenzione per l'importante strumento costituito dal sito web del Copresc stesso..

Le attività promozionali organizzate negli anni passati hanno prodotto come conseguenza un'importante riscontro tra i giovani e le rispettive famiglie, che si sono rivolte allo sportello del Copresc di Ravenna oppure direttamente agli enti promotori di progetti approvati e finanziati.

Durante il periodo del bando inoltre, con l'ausilio dello sportello del Copresc, si promuoveranno tutte le attività di orientamento rivolte ai giovani affinché l'accesso consapevole al servizio civile avvenga per il maggior numero possibile di ragazzi e ragazze dell'età adeguata, in modo da ottenere la migliore copertura di tutti i posti disponibili sul territorio provinciale, evitando inoltre la concentrazione di numerose domande su pochi progetti.

Promozione dell'esperienza di Servizio Civile e dei progetti presso gli sportelli Informagiovani e i centri di aggregazione giovanile attraverso l'informazione e la testimonianza dei volontari in Servizio Civile Volontario

Con il coordinamento e la supervisione del Copresc, gli enti soci avranno la possibilità di organizzare su base territoriale incontri specifici, presso gli sportelli Informagiovani e i centri di aggregazione giovanile, finalizzati alla promozione del servizio civile volontario come esperienza partecipata di cittadinanza attiva e momento di formazione e acquisizione di competenze uniche.

Gli incontri saranno focalizzati sulla testimonianza diretta portata dalla viva voce di volontarie e volontari, valorizzando l'interazione fra i giovani partecipanti e i giovani in servizio civile.

Totale ore destinate alle attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile n. **78 ore.**

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

In relazione agli esiti finali del monitoraggio interno del progetto di cui al bando 2010, nonché all'andamento delle fasi iniziali del progetto di cui al bando 2011 si evidenzia l'efficacia dei criteri di selezione fino ad ora adottati che, pertanto, si confermano.

Criteria definiti dal Decreto Direttoriale 11 giugno 2009 n. 173.

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

No

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

L'ente aderisce al **percorso di accompagnamento, coordinato e congiunto, per la condivisione di standard minimi di qualità per il monitoraggio interno del/i progetto/i di servizio civile**, con l'impegno a recepirli e attuarli nei propri progetti di servizio civile, nonché a verificarli e condividerli in ambito Co.Pr.E.S.C., mettendo a disposizione un proprio esperto del monitoraggio e secondo le modalità esplicitate nel documento di adesione al Piano Provinciale del Servizio Civile e di attuazione dello stesso e del Protocollo d'intesa siglato con il Co.Pr.E.S.C. e enti di Servizio Civile. Il percorso di accompagnamento è anche finalizzato alla valutazione d'esito partecipata dei progetti di servizio civile condividendo in particolare le ricadute territoriali dell'esperienza e contribuendo all'implementazione della Mappa del valore del servizio civile di livelli provinciale. L'ente inoltre si impegna a partecipare, con il proprio referente/esperto del monitoraggio, al percorso di accompagnamento sul monitoraggio interno e la valutazione degli esiti dei progetti, attivato dal Co.Pr.E.S.C. e condiviso tra Enti diversi, come di seguito specificato:

Sistema di monitoraggio e valutazione dei progetti di servizio civile volontario condiviso nell'ambito del Copresc di Ravenna.

Premessa

Il presente manuale è stato redatto al fine di fornire uno strumento, rapido e accessibile, per chiarire i presupposti e le regole del sistema di valutazione e monitoraggio dei progetti che vedono impegnati giovani che hanno scelto il servizio civile volontario. Nello specifico il presente documento è il risultato del lavoro di condivisione delle finalità e degli strumenti degli Enti aderenti al coordinamento provinciale di Ravenna (Co.Pr.E.S.C.).

Il Servizio Civile Volontario si tratta di un'esperienza che è destinata ad arricchire umanamente e professionalmente giovani che con la loro scelta dimostrano una particolare sensibilità per le tematiche sociali, la promozione della cultura e la tutela dell'ambiente.

Le linee guida qui descritte e le schede allegate intendono costituire non solo uno strumento per il monitoraggio dei progetti, ma anche l'occasione per favorire la crescita umana e professionale dei volontari, attraverso momenti di confronto tra di loro e i referenti degli Enti in cui prestano servizio.

Perché un sistema di valutazione e monitoraggio dei progetti

Lo slogan utilizzato dalla campagna di informazione del servizio civile volontario, contiene anche il significato da attribuire ai momenti di verifica dei progetti. Il coinvolgimento di giovani che decidono di dedicare un periodo della loro vita nella realizzazione di attività a favore della collettività rappresenta un'opportunità anche per gli stessi enti che hanno scelto di avvalersi di questa iniziativa.

La valutazione dei progetti si propone con una duplice valenza: da una parte consente di misurare l'efficienza e l'efficacia delle attività previste dal progetto; dall'altra permette di verificare le

ricadute sulla maturazione umana e professionale dei giovani, alla luce anche degli interventi formativi effettuati.

La stessa valutazione dei progetti costituisce un ulteriore elemento di supporto formativo per i ragazzi, in quanto non dà luogo a momenti di verifica caratterizzati da mere finalità ispettive, ma attraverso il confronto con il personale dell'Ente si favorisce il conseguimento di molteplici effetti positivi:

- 1) si valorizza l'apporto dei volontari che hanno modo di conoscere l'avanzamento dei progetti cui partecipano, in occasione di momenti di verifica strutturati e periodici;
- 2) la verifica dei progetti rappresenta un importante strumento per la motivazione dei volontari in quanto l'Ente, tramite l'operatore locale di progetto, ha l'occasione per evidenziare, con un giudizio esplicito, l'importanza del loro apporto per la realizzazione del progetto ed il conseguimento degli obiettivi prefissati.
- 3) si favorisce la responsabilizzazione dei volontari tramite la definizione di schede di progetto chiare e condivise.
- 4) il monitoraggio dei progetti permette all'Ente di rispondere con sempre maggior attenzione ed efficacia, nel corso del progetto e di quelli futuri, alle esigenze di crescita e di sviluppo professionale dei giovani volontari e quindi del territorio.
- 5) si raccorda con la programmazione degli interventi formativi, fornendo in maniera sistematica segnalazioni relative ad esigenze ed opportunità di formazione ed aggiornamento. In questo modo l'Ente può definire una programmazione maggiormente mirata alle esigenze dei volontari.

Individuazione degli indicatori

Oggetto del sistema di valutazione e monitoraggio dei progetti è costituito da un insieme di indicatori necessari per misurare l'efficienza e l'efficacia delle attività previste nel progetto anche di natura formativa.

Considerata la diversa natura dei progetti che possono abbracciare i differenti ambiti di attività dell'Ente, si ritiene opportuno definire una griglia fissa di indicatori e di demandare l'eventuale individuazione di ulteriori specifici indicatori al progettista. Gli indicatori devono essere strettamente correlati alle specifiche attività del progetto.

Gli indicatori mirano a verificare il grado di realizzazione del progetto e la qualità dell'apporto dei volontari. Tenuto conto della finalità anche formativa perseguita dal servizio civile volontario, vengono individuati specifici indicatori in grado di misurare anche l'acquisizione di una maggiore professionalità da parte dei partecipanti ai progetti.

Alcuni indicatori essenziali possono essere considerati come:

- l'indice di gradimento dei volontari;
- il raggiungimento degli obiettivi formativi previsti dal progetto;
- l'andamento del servizio/progetto all'interno del quale il volontario è inserito;
- le ricadute dei risultati rispetto alla progettazione in corso.

Il monitoraggio del processo formativo comporta l'individuazione di alcuni parametri di valutazione da parte del progettista in relazione ad ogni programma formativo attivato nell'ambito di ogni singolo progetto.

La formazione, nell'ambito del servizio civile volontario, si configura quale diritto – dovere dei ragazzi che hanno scelto di aderire a questa esperienza, pertanto la formazione viene programmata tenendo conto delle loro esigenze e delle loro inclinazioni.

L'attività di monitoraggio dei progetti sotto il profilo qualitativo e quantitativo nonché degli interventi formativi effettuati, avviene mediante l'utilizzo dell'allegata modulistica e nel corso di

focus group in occasione dei quali si svolge una valutazione collegiale dell'attività svolta con il coinvolgimento di tutti i soggetti interessati.

Strumenti di valutazione - Le schede

Costituiscono strumento del sistema di valutazione una serie di apposite schede, (che si allegano al presente piano), diversificate a seconda delle finalità e dei momenti in cui si svolgono le verifiche. La scheda di valutazione individuale dei volontari impiegati nel servizio civile tende a misurare non solo l'apporto dato dal singolo al perseguimento del progetto, ma offre l'opportunità allo stesso volontario di esprimere una autovalutazione in relazione agli indicatori individuati dal progettista, ai contenuti del progetto e all'organizzazione delle attività.

Il sistema di monitoraggio e valutazione è strutturato in modo da fornire un criterio omogeneo di valutazione pur all'interno di necessarie differenziazioni e personalizzazioni.

Come si valuta

La valutazione individuale e il monitoraggio dei progetti devono costituire momenti di crescita umana e professionale per i volontari, pertanto la valutazione assume una valenza positiva. Il personale dell'Ente ed in particolare il progettista deve essere capace di cogliere e valorizzare gli elementi positivi riscontrati nell'attività prestata dai volontari e deve fornire strumenti e suggerimenti per superare le eventuali carenze riscontrate, nell'ottica del miglioramento.

Il confronto, in sede di verifica collegiale dei progetti e nel corso del colloquio di valutazione rappresenta il metodo e il criterio centrale e qualificante che permea tutto il processo di valutazione e monitoraggio dei progetti.

Chi valuta

La valutazione dei progetti viene effettuata da parte del responsabile del monitoraggio. Tale figura può assumere la veste di valutatore dei volontari in servizio civile e di dei progetti.

Il coinvolgimento degli OLP nelle fasi di valutazione collegiale costituisce uno strumento indispensabile di conoscenza per il valutatore e una occasione di confronto aperto tra volontari e operatori incaricati di trasmettere conoscenze e competenze.

Condivisione dei risultati

I dati del monitoraggio sono oggetto di analisi da parte della struttura organizzativa di gestione del servizio civile del Co.Pr.E.S.C ed in modo particolare da parte dei progettisti di ogni singolo Ente al fine di meglio orientare la successiva progettazione.

Ogni Ente che attiva il presente piano di monitoraggio si impegna a condividere sia l'attuazione che i dati raccolti, attraverso due incontri tecnici che si aggiungono all'incontro già previsto dal presente piano di monitoraggio da realizzare nell'ambito della "Giornata di Fine Servizio". Questi due ulteriori incontri che coinvolgeranno le figure dei responsabili del monitoraggio saranno da programmare all'inizio dell'attuazione dei progetti di Servizio Civile ed in itinere. Durante il primo incontro i responsabili di monitoraggio valuteranno se, a seconda dei progetti approvati e finanziati, sarà opportuno prevedere più incontri in itinere a seconda degli ambiti o della territorialità dei progetti stessi.

Ogni Ente che attiva il presente piano di monitoraggio si impegna inoltre a trasmettere i dati raccolti ed elaborati, unitamente alle conseguenti considerazioni e valutazioni, al Co.Pr.E.S.C. di Ravenna per le valutazioni congiunte che gli enti aderenti sono impegnati a fare per la individuazione delle azioni di rilancio e valorizzazione del servizio civile e per le iniziative pubbliche che saranno decise.

Il presente piano di monitoraggio condiviso prevede le attività essenziali comuni a tutti gli Enti che intendono sottoscriverlo. Il piano potrà altresì essere integrato da attività supplementari in particolare riferimento ai diversi ambiti e progetti in cui i volontari sono coinvolti all'interno dei diversi Enti.

Monitorare la formazione

Considerata l'importanza fondamentale del percorso di formazione generale e specifica intrapreso dalle volontarie e dai volontari in Servizio Civile, si è ritenuto utile integrare le schede di monitoraggio numero 2 e 3 con un incontro preliminare, svolto con le modalità del colloquio senza appoggiarsi a questionari o prove tecniche, volto a valutare aspettative e competenze iniziali dei giovani sui temi trattati nella formazione generale e nella formazione specifica. In questo modo le schede del monitoraggio, compilate alla conclusione dei percorsi formativi, possono essere confrontate con quanto emerso negli incontri preliminari al fine di ottenere un quadro più nitido dell'effettiva crescita delle volontarie e dei volontari, tanto come singoli quanto come gruppo, delle criticità da risolvere rilevate nella formazione e degli elementi di qualità da valorizzare.

STRUTTURA DELLE ATTIVITA' DI MONITORAGGIO

Schema degli incontri essenziali fra le figure responsabili degli Enti e i volontari in servizio

1° INCONTRO (di presentazione)

<u>Tempistica:</u>	Da svolgersi il primo giorno in entrata in servizio.
<u>Attività prevista:</u>	Presentazione generale dell'assetto istituzionale dell'Ente, esposizione delle normative d'interesse per i volontari in servizio civile (permessi, malattie, orari e presenze, ecc.). Consegna di una copia della Carta etica e del progetto o dei progetti attivi.
<u>Figure coinvolte:</u>	Legale rappresentante dell'Ente (o Responsabile per il Servizio Civile), Tutor, OLP.
<u>Strumenti utilizzati:</u>	Copia della Carta etica; copia del progetto di SCV; eventuale materiale informativo sull'Ente ospite.

2° INCONTRO (iniziale)

<u>Tempistica:</u>	Da svolgersi entro il terzo mese dall'entrata in servizio.
<u>Attività prevista:</u>	Somministrazione del questionario di rilevazione del andamento del SCV. Primo feedback di risoluzione di eventuali criticità rilevate e confronto delle esperienze fin qui maturate. Consegna del questionario inerente la formazione generale da ritirare, eventualmente, a percorso formativo ultimato.
<u>Figure coinvolte:</u>	Tutor, OLP, Responsabile della formazione e del monitoraggio, Responsabile per il Servizio Civile.
<u>Strumenti utilizzati:</u>	Questionario di rilevazione andamento SCV (ALLEGATO 1); scheda di rilevazione formazione generale (ALLEGATO 2).

3° INCONTRO (intermedio)

<u>Tempistica:</u>	Da svolgersi entro il nono mese dall'entrata in servizio.
--------------------	---

<u>Attività prevista:</u>	Somministrazione del questionario finale di valutazione del SCV. Feedback di risoluzione di eventuali criticità rilevate e confronto delle esperienze fin qui emerse. Consegna del questionario inerente la formazione specifica da ritirare, eventualmente, a percorso formativo ultimato.
<u>Figure coinvolte:</u>	Tutor, OLP, Responsabile della formazione e del monitoraggio, Responsabile per il Servizio Civile.
<u>Strumenti utilizzati:</u>	Scheda formazione specifica (ALLEGATO 3); Questionario di valutazione finale del SCV (ALLEGATO 4).

4° INCONTRO (finale)

<u>Tempistica:</u>	Da svolgersi entro il dodicesimo mese dall'entrata in servizio.
<u>Attività prevista:</u>	Incontro assembleare fra tutti i volontari coinvolti sul territorio provinciale in progetti di SCV degli Enti aderenti al Co.Pr.E.S.C. ("giornata di fine servizio"). Consegna del riconoscimento a firma dei Sindaci di riferimento come riconoscimento del servizio di cittadinanza attiva svolto nel territorio. Bilancio dell'esperienza con i volontari. Feed-back di quanto rilevato dai questionari e dalle schede consegnate negli incontri precedentemente. Confronto delle esperienze degli OLP e dei volontari. L'incontro può essere esteso anche ai volontari che hanno ultimato l'esperienza di SCV nell'anno precedente in modo da rilevare le eventuali ricadute dell'esperienza maturata tramite un questionario.
<u>Figure coinvolte:</u>	Presidente del Co.Pr.E.S.C., Tutor, OLP, Responsabile di SCV di tutti gli Enti coinvolti.
<u>Strumenti utilizzati:</u>	Pergamena di riconoscimento dei Sindaci. Questionario di rilevazione ricaduta del SCV.

Schema degli incontri fra le figure responsabili degli Enti (OLP, Tutor, Resp. SCV – formazione – monitoraggio, ecc.)

1° INCONTRO (di preparazione)

<u>Tempistica:</u>	Da svolgersi prima dell'entrata in servizio dei volontari.
<u>Attività prevista:</u>	Incontro preliminare per la condivisione del piano di monitoraggio e degli strumenti di rilevazione e valutazione da utilizzare nell'ambito di tutta la durata dei progetti (12 mesi).
<u>Figure coinvolte:</u>	Responsabile per il Servizio Civile, Tutor, OLP, Responsabile del monitoraggio e della formazione.
<u>Strumenti utilizzati:</u>	Tutti gli strumenti in allegato.

2° INCONTRO (formazione)

<u>Tempistica:</u>	Da svolgersi entro il quinto mese dall'entrata in servizio.
<u>Attività prevista:</u>	Monitoraggio della formazione generale. Monitoraggio dell'andamento del progetto. Confronto delle esperienze e feed-back delle eventuali criticità rilevate nelle schede somministrate in precedenza e non ancora risolte oppure degli elementi di forza.
<u>Figure coinvolte:</u>	Tutor, OLP, Responsabile della formazione e del monitoraggio, Responsabile per il Servizio Civile; Volontari in servizio.
<u>Strumenti utilizzati:</u>	Questionario per OLP; Allegati alla circolare UNSC in materia di monitoraggio della formazione generale del 24/05/2007.

3° INCONTRO (monitoraggio)

<u>Tempistica:</u>	Da svolgersi prima dell'incontro assembleare finale.
<u>Attività prevista:</u>	Monitoraggio della formazione generale. Monitoraggio dell'andamento del progetto. Confronto delle esperienze e feed-back delle eventuali criticità rilevate nelle schede somministrate in precedenza e non ancora risolte oppure degli elementi di forza. Analisi delle schede di valutazione finale del SCV. Eventuali input alla progettazione dei progetti di SCV a seguire.
<u>Figure coinvolte:</u>	Tutor, OLP, Responsabile della formazione e del monitoraggio, Responsabile per il Servizio Civile.
<u>Strumenti utilizzati:</u>	Questionario di valutazione finale del SCV; Scheda formazione specifica.

4° INCONTRO (finale)

- Tempistica: Da svolgersi entro il dodicesimo mese dall'entrata in servizio.
- Attività prevista: Incontro assembleare fra tutti i volontari coinvolti sul territorio provinciale in progetti di SCV degli Enti aderenti al Co.Pr.E.S.C. ("giornata di fine servizio"). Bilancio dell'esperienza con i volontari. Feed-back di quanto rilevato dai questionari e dalle schede consegnate negli incontri precedentemente. Confronto delle esperienze degli OLP e dei volontari. L'incontro può essere esteso anche ai volontari che hanno ultimato l'esperienza di SCV nell'anno precedente in modo da rilevare le eventuali ricadute dell'esperienza maturata tramite un questionario.
- Figure coinvolte: Presidente del Co.Pr.E.S.C., Tutor, OLP, Responsabili di SCV di tutti gli Enti coinvolti. Volontari in servizio e volontari degli anni precedenti.
- Strumenti utilizzati: Testimonianze verbali dei volontari e degli ex-volontari. Questionario di rilevazione ricaduta del SCV.

ALLEGATO 3.1: QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE ANDAMENTO SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO

AI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE

Cognome **Nome**

Titolo progetto..... **Ente**.....

Area d'intervento.....

1. Accoglienza

1.1 Ritieni di avere ricevuto ad inizio servizio informazioni adeguate ai fini della comprensione dell'organizzazione dell'Ente?

Inadeguati	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Adeguati
------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------

Eventualmente che tipo di informazioni ritieni utili ad inizio servizio?

1.2 Ritieni che le mansioni e gli obiettivi del progetto sono:

Non chiari	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Chiari
------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	--------

Vi sono argomenti e tematiche che ritieni potrebbero essere approfondite in un ulteriore incontro di approfondimento?

2. Il tuo rapporto con l'organizzazione del Servizio Civile

Scala da "1" totalmente insoddisfacente a "5" totalmente soddisfacente

2.1 Come valuti l'organizzazione generale del percorso

Insoddisfacente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Soddisfacente
-----------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	---------------

2.2 Sei soddisfatto della sede di assegnazione ?

Insoddisfacente	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	Soddisfacente
-----------------	---	---------------

2.3 Pensi che il periodo di attivazione del progetto sia stato scelto in linea con i suoi obiettivi:

Per niente	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	Pienamente
------------	---	------------

2.4 Come valuti l'attività dell'ufficio del servizio civile centralizzato dell'Ente rispetto alle informazioni – comunicazioni ricevute?

Insoddisfacente	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	Soddisfacente
-----------------	---	---------------

2.5 Come hai vissuto situazioni e/o rapporti rispetto alla gestione orario, segreteria, risoluzione dei problemi?

Negativamente	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	Positivamente
---------------	---	---------------

Se "negativamente" in ordine a quale argomento e perché?

3. La tua esperienza: aspettative, problemi, ruolo.

3.1 Dopo questi primi mesi, sei soddisfatto delle attività svolte e del tuo ruolo di volontario di Servizio Civile ?

Per niente	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	Pienamente
------------	---	------------

3.2 Ritieni l'esperienza in linea con le tue aspettative ?

Per niente	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	Pienamente
------------	---	------------

3.3 Rispetto a quanto previsto dal progetto, trovi che i compiti che ti sono stati assegnati sono?

Incoerenti	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	Coerenti
------------	---	----------

Eventualmente cosa cambieresti e perché ?

3.4 Trovi che eventuali momenti critici in relazione allo svolgimento dei compiti assegnati siano superabili?

Per niente	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	Pienamente
------------	---	------------

Se "per niente" in quali occasioni e con chi?

3.5 Sei riuscito fin'ora a raggiungere un maggiore grado di autonomia operativa nel corso dell'esperienza?

Per niente	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	Pienamente
------------	---	------------

4. Il tuo rapporto con gli operatori e con l'OLP

4.1 Pensi di avere ricevuto le informazioni necessarie dall'operatore locale di progetto per potere svolgere le attività autonomamente ?

Per niente	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	Pienamente
------------	---	------------

4.2 Trovi che il tempo che l'Operatore Locale di Progetto ti dedica sia:

Inadeguato	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	Adeguito
------------	---	----------

4.3 Rispetto a gli altri operatori dell'Ente pensi di esserti intergrato in modo?

Poco efficaci	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	Efficaci
---------------	---	----------

4.4 Nelle attività trovi sufficiente supporto da gli altri operatori del Ente?

Per niente	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	Pienamente
------------	---	------------

NOTE:

Data _____

Firma _____

ALLEGATO 3.2: QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE PER LA FORMAZIONE GENERALE

AI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE

Cognome **Nome**

Titolo progetto..... **Ente**.....

Area d'intervento.....

1. Ti ritieni soddisfatto dell'esperienza di formazione generale svolta?

Per niente	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	Pienamente
------------	---	------------

Commenti:

2. Come valuti l'utilità della formazione rispetto a:

2.1 acquisizione di competenze operative di gestione di attività no-profit?

Poco utile	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	Molto utile
------------	---	-------------

2.2. acquisizioni di competenze relazionali-sociali (comunicare, lavorare in gruppo, ...)

Poco utile	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	Molto utile
------------	---	-------------

2.3 conoscenza del settore di tuo interesse

Poco utile	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	Molto utile
------------	---	-------------

2.4 conoscenza della normativa relativa al servizio civile

Poco utile	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	Molto utile
------------	---	-------------

3. In sostanza ritieni che il percorso abbia raggiunto gli obiettivi previsti?

Per niente	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	Pienamente
------------	---	------------

Commenti:

4. Nel complesso sei soddisfatto dell'attività e della preparazione dei formatori?

Per niente	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	Pienamente
------------	---	------------

Commenti:

5. Come valuti la durata del percorso formativo?

Poco utile	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	Molto utile
------------	---	-------------

Commenti:

6. Cosa ritiene che possa essere migliorato nel percorso formativo?

Data

Firma

ALLEGATO 3.3: QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE PER LA FORMAZIONE SPECIFICA

AI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE

Cognome **Nome**

Titolo progetto..... **Ente**.....

Area d'intervento.....

1) In complesso sei soddisfatto dell'esperienza di formazione specifica svolta?

Per niente	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	Pienamente
	<input type="checkbox"/> 5	

Commenti:

2) Come valuti l'utilità della formazione rispetto a:

a) acquisizione di competenze tecnico-professionali (attività pratiche)

Poco utile	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	Molto utile
	<input type="checkbox"/> 5	

b) acquisizioni di competenze relazionali-sociali (comunicare, lavorare in gruppo, ...)

Poco utile	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	Molto utile
	<input type="checkbox"/> 5	

c) conoscenza del settore di tuo interesse

Poco utile	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	Molto utile
	<input type="checkbox"/> 5	

3) In complesso ritieni che il percorso abbia raggiunto gli obiettivi previsti?

Per niente	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	Pienamente
	<input type="checkbox"/> 5	

Commenti:

4) In complesso sei soddisfatto dell'attività e della preparazione dei formatori?

Per niente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	Pienamente
		<input type="checkbox"/> 5			

Commenti:

5) Come valuti la durata della formazione specifica?

Poco utile	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	Molto utile
		<input type="checkbox"/> 5			

Commenti:

6) Cosa ritiene che possa essere migliorato nel percorso formativo?

Data

Firma

ALLEGATO 3.4: QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE FINALE SERVIZIO CIVILE
VOLONTARIO

AI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE

Cognome **Nome**

Titolo progetto..... **Ente**.....

Area d'intervento.....

Volontario (valutato): Nome: _____

Cognome: _____

Progettista (valutatore):

Data inizio:

Data fine:

Forniscici alcuni dati, anche se ritieni di esprimerli in modo approssimativo

1) Effetti della formazione

1.1 Ti sei sentito maggiormente motivato dalla formazione generale

Per niente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Pienamente
------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	------------

1.2 Nella formazione generale hai trovato conferma delle tue convinzioni

Per niente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Pienamente
------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	------------

1.3 La formazione specifica ti ha consentito di orientarti rispetto ai tuoi compiti e agli obiettivi del progetto

Per niente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Pienamente
------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	------------

1.4 Ritieni che la formazione specifica svolta sia sufficiente in relazione alle problematiche dell'ambito del progetto

Per niente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Pienamente
------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	------------

2) Durante lo svolgimento del progetto, hai avuto informazioni adeguate

2.1 in merito a come funziona e come è organizzato il servizio nel quale hai lavorato

Per niente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Pienamente
------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	------------

2.2 in merito a come dovevi svolgere il lavoro che ti è stato assegnato

Per niente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Pienamente
------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	------------

2.3 in merito alle regole comportamentali del servizio (rispetto orario di lavoro o altro)

Per niente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Pienamente
------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	------------

3) Esprimi un giudizio di valutazione, tenendo presente che a 5 corrisponde il massimo livello di soddisfazione/gradimento ed a 1 il minimo.

3.1 Quanto sei soddisfatto di quello che hai imparato?

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

3.2 Quanto ti aspettavi di imparare?

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

3.3 "Quanto si lavora" nel servizio nel quale hai operato?
 1 2 3 4
 5

3.4 Quanto è buono il clima nel servizio nel quale hai operato?
 1 2 3 4
 5

3.5 Quanto sono state precise ed esaurienti le risposte alle domande che hai fatto?
 1 2 3 4
 5

3.6 Quanto è interessante l'attività del servizio?
 1 2 3 4
 5

Se vuoi puoi esprimere libere considerazioni, osservazioni, proposte

VALUTAZIONE (A CURA DEL VALUTATORE)
--

Esprimi un giudizio di valutazione, mettendo una croce nella casella che scegli, tenendo presente che a 5 corrisponde il massimo livello di soddisfazione/gradimento ed a 1 il minimo

RAPPORTO CON L'UTENZA
Descrizione delle specifiche attività
 1 2 3 4
 5

RAPPORTO CON I COLLEGHI (dipendenti e volontari)
 1 2 3 4
 5

INSERIMENTO NELLE ATTIVITA' ASSEGNATE
 1 2 3 4
 5

AUTONOMIA
 1 2 3 4
 5

INIZIATIVA / PROPOSITIVITA'
 1 2 3 4
 5

PUNTUALITA' SUL LAVORO
 1 2 3 4
 5

ATTENZIONE ALLE REGOLE DISPONIBILITA'

1 2 3 4
 5

Esprimere, a conclusione dei risultati analitici ottenuti, un giudizio sintetico complessivo della valutazione:

1 2 3 4
 5

Motivazioni del valutatore

Osservazioni del Valutato

Data

Firma volontario.....

Firma del valutatore.....

ALLEGATO 3.5: QUESTIONARIO PER OLP

Cognome **Nome**

Titolo progetto..... **Ente**.....

Area d'intervento.....

Data inizio progetto:

Data fine progetto:

1) Qual è il ruolo dei volontari nel servizio?

2) Quali modalità/strategie sono state utilizzate per l'accoglienza del volontario nel servizio?

3) Durante il servizio civile si sono resi necessarie modifiche e aggiustamenti per il conseguimento degli obiettivi previsti? Se sì, quali?

4) Come giudichi il grado di partecipazione e coinvolgimento del/i volontario/i?

5) Quali vantaggi vi sono stati nel servizio con la presenza del volontario/i?

6) Quali sono state le criticità riscontrate nel corso di questo 1° periodo?

7) Il/I volontario/i partecipa agli incontri di equipe? Se sì con quale coinvolgimento?

8) Quante ore sono state dedicate allo scambio di informazione fra volontari ed operatori? Con quali modalità?

9) Gli operatori del servizio come valutano l'attività del volontario/i?

10) Quali competenze ritieni che il volontario abbia acquisito in questo 1° semestre?

11) Ci sono state evoluzioni e incarichi crescenti?

12) Come è stata organizzata la formazione specifica nel suo insieme?

13) Quante ore di formazione specifica sono state realizzate fino ad ora e con quali modalità?

14) Come OLP, ti sei sentito coinvolto negli obiettivi del progetto per l'impiego dei volontari?

15) Quali suggerimenti per migliorare la qualità dell'inserimento dei volontari?

16) Quali suggerimenti per migliorare i rapporti fra l'ufficio servizio civile e il tuo servizio?

Data,

Firma dell'OLP

Tale piano di monitoraggio verrà attuato autonomamente e condiviso a livello territoriale ovvero distrettuale e/o settoriale attraverso il percorso concordato in ambito COPRESC, percorso che vede l'istituzione di gruppi di rielaborazione e valutazione delle attività e delle loro ricadute territoriali.

L'ente inoltre adotta un proprio "piano di monitoraggio e valutazione interno" al progetto che prevede il rilevamento **trimestrale** dei dati relativi all'andamento dei prestiti e ai dati relativi a lettori iscritti/lettori attivi tramite il sw utilizzato per la gestione della Biblioteca (SEBINA), nonché l'organizzazione di incontri di valutazione dei dati così raccolti a cui parteciperanno i volontari e lo staff della biblioteca.

	I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre
Attività trasversali	Incontro di verifica sulle attività di accoglienza e di formazione specifica: attraverso colloqui con i volontari gli operatori verificheranno la capacità di orientamento nell'organizzazione, e definiranno i valori di riferimento per i successivi incontri di verifica.	Incontro di valutazione dell'andamento del progetto in riferimento ai dati rilevati. Analisi delle eventuali criticità emerse e proposta di correttivi. Valutazione congiunta volontari/OLP dell'efficacia della formazione specifica	Incontro di valutazione dell'andamento del progetto in riferimento ai dati rilevati. Analisi delle eventuali criticità emerse e proposta di correttivi.	Report sul raggiungimento degli obiettivi del progetto e valutazione ai fine di una successiva progettazione di attività
Obiettivo 1	Si verificherà l'assimilazione delle tecniche di relazione con il pubblico dello Spazio Ragazzi	Statistica sul n. di lettori iscritti/attivi; valutazione sull'attività degli incontri rivolti alle classi.	Statistica sul n. di lettori iscritti/attivi; valutazione sull'attività degli incontri rivolti alle classi.	Statistica sul n. di lettori iscritti/attivi e valutazione complessiva sugli incontri per le classi; report sul raggiungimento degli obiettivi previsti e analisi delle criticità

Obiettivo 2	Valutazione della conoscenza del patrimonio della bibliomobile orientamento sul calendario già in essere	Statistica sul numero dei prestiti; valutazione sul numero degli incontri mensili.	Statistica sul numero dei prestiti; valutazione sul numero degli incontri mensili.	Statistica sul numero dei prestiti; valutazione complessiva sul numero degli incontri mensili. Report sul raggiungimento degli obiettivi previsti e analisi delle criticità
Obiettivo 3	Valutazione della conoscenza degli strumenti e del patrimonio presenti in Biblioteca e riguardanti l'utenza con difficoltà visive	Valutazione sulla diffusione del materiale informativo; valutazione sul numero di persone contattate per informare sulle risorse.	Valutazione sul numero dei prestiti della sezione Leggobene; andamento degli accessi al video ingranditore.	Valutazione finale sulle attività di valorizzazione e sul numero di accessi alla sezione.
Obiettivo 4	Analisi del patrimonio, degli strumenti di orientamento negli ambienti e delle criticità dell'utenza di riferimento; Organizzazione di un calendario di lavoro sulla base delle priorità individuate.	Valutazione del lavoro fin qui svolto; eventuale riorientamento delle priorità.	Valutazione del lavoro fin qui svolto; eventuale riorientamento delle priorità.	Valutazione finale sulla base del numero dei volumi rietichettati e delle classi/sezioni per cui è stata rifatta la segnaletica a scaffale.

Rispetto alle **presenze dei volontari**, per monitorare i giorni di malattia, permesso, le ore effettuate ed il monte ore ancora da svolgere, è stato impostato un database che provvede ad aggiornare automaticamente il conteggio.

21) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^a 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:*

Personale specifico coinvolto nel progetto e non attinente all'accREDITAMENTO;	€ 6.389,76
Elaborazione e stampa dei materiali informativi (volantini informativi, bibliografie, inviti ecc.)	€ 270
Formazione specifica (docenti, materiali) (box 35-41);	€ 934,46
Spese carburante e assicurazione per la Bibliomobile Libby;	€ 1497,6
Materiali di consumo finalizzati al progetto	€ 150
Spese di adesione al CoPrESC	€ 1000

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

In relazione agli esiti finali del monitoraggio interno del progetto di cui al bando 2010, nonché all'andamento delle fasi iniziali del progetto di cui al bando 2011 si evidenzia l'efficacia delle scelte effettuate in occasione della progettazione passata e per le attività specificate che, pertanto, si confermano:

L'ente aderisce al piano provinciale del servizio civile e partecipa alla attuazione dello stesso e a quella del protocollo d'intesa con il Co.Pr.E.S.C., con la finalità di realizzare iniziative condivise e coordinate per accrescere la conoscenza e la qualità del servizio civile con particolare riferimento a:

- Attività coordinate e congiunte di sensibilizzazione, promozione e orientamento sul servizio civile rivolte all'intera comunità e specificatamente ai giovani;
- Percorsi formativi coordinati e congiunti per Operatori Locali di Progetto e momenti di confronto per le altre figure degli enti
- Attività di formazione generale coordinata e congiunta a favore dei giovani in Servizio Civile;
- Partecipazione al tavolo provinciale per la condivisione del monitoraggio interno dei progetti di servizio civile e per la valutazione condivisa dell'esperienza, da recepire nella mappa del valore.

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

<i>In riferimento agli esiti finali del monitoraggio interno del progetto di cui al bando 2010, nonché all'andamento delle fasi iniziali del progetto di cui al bando 2011 si evidenzia che le risorse tecniche e strumentali messe a disposizione per la realizzazione delle attività si sono rivelate efficaci; pertanto, coerentemente con gli obiettivi (box 7) e le modalità di attuazione (box 8) del progetto, si indicano di seguito le risorse tecniche e strumentali ritenute necessarie ed adeguate per l'attuazione del progetto e fornite dal soggetto attuatore:</i>	
-Postazioni (scrivanie, telefoni, computer, posta elettronica)	3
- Bibliomobile Libby	1
- Computer portatile per la registrazione dei prestiti via UMTS durante le uscite della Bibliomobile Libby	1
- Stampante portatile per la produzione di report cartacei dei prestiti durante le uscite della Bibliomobile Libby	1
- Cellulare per le comunicazioni con la sede durante le uscite della Bibliomobile	1
- Fotocopiatrice per la produzione di materiali promozionali	1
- Scanner per l'acquisizione di immagini utili alla	1

produzione di materiale promozionale e all'aggiornamento del sito internet		
- Video ingranditore per la lettura facilitata di giornali, riviste e libri	1	
- PC con tastiera facilitata per chi ha problemi di vista e per i dislessici	1	
- Collegamento alla base dati "Libro parlato" per ricercare e scaricare audiolibri registrati "da viva voce"	1	
- Fax per l'invio di documenti e circolari	1	
- Postazioni per l'alfabetizzazione informatica degli utenti	4	
- Videoproiettore da collegare al PC portatile per organizzare corsi di uso del Catalogo	1	

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Non sono direttamente riconosciuti crediti formativi ma si fa presente che l'Università di Bologna, secondo quanto indicato all'art.16 del Regolamento didattico dell'Ateneo, precisa come l'esperienza fatta nell'ambito di un progetto di servizio civile possa essere riconosciuta come CFU (Crediti formativi Universitari) previa valutazione dal parte del Consiglio del corso di studio.

27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

Non sono riconosciuti tirocini: il volontario può comunque sottoporre il presente progetto alla propria Facoltà per verificare la possibilità di un riconoscimento di eventuali tirocini curriculari o formativi.

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

In riferimento agli esiti finali del monitoraggio interno del progetto di cui al bando 2010, nonché all'andamento delle fasi iniziali del progetto di cui al bando 2011 si evidenzia come i ragazzi abbiano acquisito o stiano acquisendo competenze trasversali di tipo relazionale sia nel rapporto con i destinatari del progetto di cui al box 6, sia, in generale, nell'ambito del contesto organizzativo all'interno del quale si trovano ad operare; si tratta di competenze importanti e sicuramente spendibili, in concreto, nelle esperienze lavorative e professionali future ma non certificabili dall'ente.

Si conferma dunque anche per la presente progettazione la scelta di non riconoscere competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae.

Formazione generale dei volontari

29) *Sede di realizzazione:*

Le sedi a disposizione del Copresc per i corsi di formazione generale coordinata e congiunta sono:

- Sala Bigari, Comune di Faenza (RA), Piazza del Popolo, 31 - 48018 Faenza (RA).
- Sala del Consiglio, Comune di Lugo (RA), Piazza dei Martiri, 1 - 48022 Lugo (RA).
- Sala Cultura Palazzo Grossi, Provincia di Ravenna, Via di Roma, 69 - 48121 Ravenna.
- Sala Blu, Azienda USL, Largo Chartres, 1 - 48121 Ravenna.
- Centro di informazione e documentazione interculturale "Casa delle Culture", Piazza Medaglie d'Oro, 4 - 48121 Ravenna
- Sede Caritas Diocesana Ravenna Cervia, Piazza Duomo, 13 - 48121 Ravenna.

30) *Modalità di attuazione:*

L'ente aderisce e partecipa alla formazione generale coordinata e congiunta a favore dei giovani in servizio civile definita insieme al Co.Pr.E.S.C. nel rispetto dei moduli formativi e delle metodologie previste nella determinazione del direttore generale dell'Ufficio Nazionale 4 aprile 2006, relativa alle Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale.

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:*

Sulla base dei moduli sotto indicati, il corso si articolerà nell'ambito delle possibili modalità della lezione frontale e delle dinamiche non formali, non ricorrendo alla modalità della formazione a distanza. Si precisa che almeno il 50% del monte ore complessivo sarà erogata con modalità di lezione frontale, e che si farà ricorso alle dinamiche non formali per non meno del 30% del predetto monte ore.

Per l'erogazione del modulo dedicato alla *Presentazione dell'Ente* saranno coinvolti i referenti esperti di Servizio Civile di tutti gli Enti coinvolti nella formazione coordinata e congiunta.

L'intero percorso formativo sarà definito attraverso opportuni incontri tecnici fra i formatori accreditati appartenenti agli Enti aderenti al Copresc, coadiuvati a loro volta da esperti di Servizio Civile, e verrà svolto nelle sedi di seguito riportate messe a disposizione sempre dagli enti aderenti

COMPOSIZIONE DELLE CLASSI

Le volontarie e i volontari degli enti che aderiscono alla formazione generale coordinata e congiunta verranno suddivisi in gruppi, di dimensioni non superiori alle 15 unità, sulla base della data di entrata in servizio e della collocazione territoriale. Ovunque possibile si comporranno classi miste di giovani italiani in SCN e stranieri in SCR.

FORMATORI

Formatori accreditati appartenenti agli Enti soci del Copresc. Si prevede l'intervento di esperti e la presentazione di testimonianze dirette, anche in questo caso individuati all'interno degli enti soci.

Si precisa che i tutti formatori accreditati si assumono questo impegno a titolo gratuito, senza ulteriori oneri per il Copresc.

Il Tavolo Tecnico per la Formazione, su indicazione dell'Assemblea dei Soci e del Consiglio Direttivo, ha quantificato l'impegno volontario gratuito dei formatori e degli esperti coinvolti con un valore di € 40 per ora.

METODOLOGIE

- a) Lezione frontale.
- b) Utilizzo di materiale multimediale.
- c) Focus group.
- d) Attività ludico formative.
- e) Lavoro in gruppi.
- f) Seminari di approfondimento su temi specifici.

Il percorso della formazione generale verrà avviato secondo programma dopo un mese (4 settimane) dalla presa di servizio delle volontarie e dei volontari

33) *Contenuti della formazione:*

MODULI FORMATIVI

1. L'identità del gruppo in formazione (4 ore)
Obiettivi e Contenuti: Sostenere l'esperienza e la sua rielaborazione, favorire l'attenzione alla cura delle relazioni, sostenere la motivazione, sostenere l'orientamento per il futuro.
Attività e metodologie: il modulo viene affrontato interamente tramite dinamiche non formali: focus group, attività ludico formative e lavoro in gruppi.
2. Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale (4 ore)

Obiettivi e Contenuti: Analizzare la storia dell'obiezione di coscienza in Italia, esaminare l'evoluzione giuridica e normativa, la maturazione all'interno della legislazione della nozione di obiezione di coscienza.
Attività e metodologie: il modulo viene affrontato interamente tramite lezioni frontali, coadiuvate dall'utilizzo di materiali documentali multimediali.
3. Doveri di difesa della Patria (4 ore)
Obiettivi e Contenuti: Comprendere il significato di concorrere alla difesa della Patria e della comunità.
Attività e metodologie: le 4 ore di lezione frontale del modulo precedente sono seguite da questo secondo blocco, più articolato, che prevede alcuni momenti di lezione frontale completati da focus group e lavoro in gruppi.
4. Difesa civile non armata e non violenta (3 ore)
Obiettivi e Contenuti: Valori e storia della non violenza, pratica e strategia della non violenza nei periodi di conflitto e nei momenti di tensione sociale.
Attività e metodologie: questo modulo segue sostanzialmente la stessa dinamica del precedente, con alcuni momenti di lezione frontale completati da focus group e lavoro in gruppi.
5. La protezione civile (3 ore)
Obiettivi e Contenuti: La cittadinanza attiva a livello ambientale e territoriale, la difesa della natura, la tutela del patrimonio storico e artistico.
Attività e metodologie: il modulo si articola alternando momenti di lezione frontale a dinamiche non formali di tutti i tipi previsti (focus group, attività ludico formative e lavoro in gruppi).
6. Solidarietà e forme di cittadinanza (5 ore) + L'intercultura (SCR)
Obiettivi e Contenuti: Favorire l'educazione alla solidarietà alla cittadinanza attiva, alla pace e alla responsabilità ambientale.
Attività e metodologie: il modulo, strettamente legato al precedente, si articola con la stessa modalità, alternando momenti di lezione frontale a dinamiche non formali di tutti i tipi previsti (focus group, attività ludico formative e lavoro in gruppi).
7. Servizio civile nazionale, associazionismo e volontariato (5 ore)
Obiettivi e Contenuti: Approfondire il tema del volontariato sia dal punto di vista storico, sia da quello normativo, finalità e caratteristiche delle associazioni di volontariato, le dinamiche sociali di emarginazione e di integrazione.

Attività e metodologie: Il modulo si articola in diversi momenti di dinamiche on formali come il lavoro in gruppi, la discussione su focus group e attività ludico formative.

8. Normativa vigente e Carta d’Impegno Etico (4 ore)
Obiettivi e Contenuti: Il Servizio Civile Volontario come istituzione autonoma dello Stato italiano, le sue caratteristiche di ordinamento e struttura.
Attività e metodologie: il modulo si sviluppa prevalentemente con la forma della lezione frontale, coadiuvata da materiale multimediale come slide e presentazioni digitali e completata da un momento di lavoro in gruppi.

9. Diritti e doveri del giovane in servizio civile nazionale (4 ore)
Obiettivi e Contenuti: Conoscere il sistema specifico del Servizio Civile Nazionale.
Attività e metodologie: il modulo si sviluppa intermente su lezioni frontali, eventualmente coadiuvate dall’utilizzo di materiali multimediali quali slide o presentazioni digitali.

10. Presentazione dell’Ente (3 ore)
Obiettivi e Contenuti: Questo modulo è affidato ai singoli Enti che provvedono ad inserirlo nel percorso della formazione generale con il coordinamento e la supervisione del Copresc.
Attività e metodologie: il modulo segue prevalentemente dinamiche non formali e di interazione con l’Ente stesso.

11. Lavoro per progetti (3 ore)
Obiettivi e Contenuti: Conoscere e comprendere la progettazione in ambito sociale, culturale e ambientale, abilitare e sostenere la comunicazione e l’animazione del territorio durante e dopo il servizio.
Attività e metodologie: il modulo si articola su un primo momento di lezione frontale seguito da una discussione su focus group.

34) **Durata:**

42 ore complessive di formazione generale, di cui: - 39 ore di formazione coordinata e congiunta; - 3 ore (il modulo 10: Presentazione dell’Ente) a carico dei singoli Enti Soci.



Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) *Sede di realizzazione:*

La formazione specifica potrà essere svolta in diverse sedi comunali ed in particolare presso:
Biblioteca comunale di Cervia, via Circonvallazione Sacchetti, 111 Cervia;
Servizi alla persona, Via Monte Amiata, 1 Cervia;
Palazzo comunale, Piazza Garibaldi, 1 Cervia
Centro Risorse Cervese, via Pinarella, 17 Cervia

36) *Modalità di attuazione:*

Rivolto ai volontari del progetto specifico. Gestita prevalentemente in proprio all'interno della Biblioteca con formatori interni all'amministrazione e con il ricorso a formatori esterni per alcuni moduli.

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

- a) Bianca Verri, nata il 22/07/1952
- b) Brunella Garavini, nata il 24/07/1974
- c) Francesca Scagliarini, nata il 11/04/1954
- d) Elisabetta Giovanzana, nata il 14/12/1964
- e) Gianni Cidioli , nato il 19/08/1978
- f) Luca Farabegoli, nato il 17/07/1968;
- g) Mariateresa Tartaglia, nata il 28/02/1965;
- h) Cristina Poni, nata il 26/06/1965.
- i) Daniela Poggiali, nata il 26/05/1959

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

Formatrice A) Laureata in Scienze Politiche, direttrice della Biblioteca comunale.
Formatrice B) Laureata in Conservazione dei Beni culturali, Bibliotecaria presso la Biblioteca
Formatrice C) Laureata in Pedagogia, responsabile della Biblioteca Ragazzi della Biblioteca comunale
Formatrice D), Laureata in Lettere Moderne, referente per la catalogazione della sezione Ragazzi della Biblioteca.
Formatore E), Bibliotecario, responsabile della gestione del Sito della Biblioteca e delle risorse informatiche.
Formatore F) Laureato in Ingegneria elettronica, responsabile del Servizio Informatica del Comune
Formatrice G) Ortottista Assistente di Oftalmologia Specialista in Ipvisione, Responsabile Ortottista del Centro di Ipvisione dell'AUSL di Cesena
Formatrice H) Laureata in Storia medievale, esperta di storia locale, responsabile del servizio di reference dell'Archivio storico comunale.
Formatrice I) Laureata in Architettura, Dirigente dell'Ente.

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La formazione si svolgerà con:
1) **lezioni frontali**

- 2) lezioni interattive e simulazioni nella pratica
- 3) esercitazioni guidate

40) *Contenuti della formazione:*

I volontari riceveranno una formazione adeguata, da parte di bibliotecari e operatori con esperienza pluriennale, per tutto ciò che riguarda l'accoglienza del pubblico, la conoscenza del patrimonio librario e documentario, l'utilizzo della strumentazione.

Gli obiettivi sono:

Dare ai volontari una occasione di operare in una biblioteca pubblica locale, a contatto con l'attività di organizzazione e promozione culturale della Biblioteca.

Offrire l'opportunità di conoscere un luogo di lavoro, dare cognizione delle modalità di interazione e collaborazione e sviluppare competenze tecnico professionali specifiche.

Fornire un servizio di *reference* adeguato e raggiungere una buona integrazione tra tutte le attività proprie del *reference* bibliografico e fattuale, volte al conseguimento di una maggiore efficienza del servizio: quantità, qualità, interattività e buona risposta alle esigenze del singolo utente.

Più nello specifico la formazione verrà articolata nei seguenti moduli:

MODULO 1: IL COMUNE

Il sistema informatico del Comune di ***; i programmi in uso (pacchetto Office, posta elettronica, browser), la Intranet, il sito web del Comune (4 ore);

Come si costruisce e si aggiorna una pagina web (4 ore);

Storia delle istituzioni e del territorio comunale (3 ore);

Ruolo e funzioni dell'Ente locale (3 ore).

MODULO 2: IL SERVIZIO

Chi va in biblioteca e perché; il ruolo della biblioteca pubblica locale; Cosa c'è in questa Biblioteca (libri, periodici, documenti audiovisivi, fotografie, documenti sonori, manoscritti...) (6 ore)

Cosa, come, dove ricercare in biblioteca: tipologie dei cataloghi, delle bibliografie e dei repertori, strumenti tradizionali e automatizzati, gli OPAC (Online Access Public Catalog) (7 ore)

Il software gestionale "Sebina" in uso (funzioni di prestito, rientro, prenotazione; statistiche prestiti e lettori; iscrizione nuovi lettori; interrogazioni; funzioni relative alla gestione del documento fisico etc.) (20 ore)

Il sito della biblioteca: come è strutturato, come si aggiorna (4 ore)

Modalità di *reference* sperimentale a distanza: le chat, la messaggia istantanea, i blog (4 ore)

La promozione della lettura nella biblioteca pubblica locale (5 ore)

La biblioteca ragazzi: il patrimonio e l'organizzazione (4 ore),

La biblioteca ragazzi: pratiche di promozione della lettura (4 ore)

Cos'è l'ipovisione. Quali sono e come si usano le risorse dedicate agli ipovedenti presenti in Biblioteca (4 ore)

41) *Durata:*

72 ore

Altri elementi della formazione

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

Il piano di formazione predisposto sarà monitorato secondo le modalità condivise in ambito Co.Pr.E.S.C. ed esplicitate nella scheda di adesione al piano provinciale del servizio civile e di attuazione dello stesso e del protocollo d'intesa Co.Pr.E.S.C. e Enti di Servizio Civile, in particolare:

- Prima dell'avvio del percorso di formazione generale gli Enti organizzano un colloquio preliminare con i giovani in servizio al fine di valutare competenze iniziali ed aspettative di volontarie e volontari.
- Al termine della formazione generale al giovani viene somministrata l'apposita scheda di monitoraggio (si allega la scheda, che è parte del percorso di monitoraggio condiviso).
- I formatori saranno chiamati a stilare un report sulle classi della formazione generale riportando gli elementi qualificanti di questo tipo di classe di dimensioni ridotte (15 discenti), le peculiarità riscontrate nel corso del percorso formativo ed eventuali criticità.
- Dal confronto fra quanto emerso dagli incontri preliminari, report dei formatori e dalle schede di monitoraggio conclusive, si procede ad una analisi ed elaborazione dei dati ai fini di verifica e nuova progettazione, tenendo conto delle criticità e degli elementi di qualità.

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE PER LA FORMAZIONE GENERALE

AI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE

Cognome **Nome**

.....

Titolo progetto.....

Ente.....

Area d'intervento.....

2. Ti ritieni soddisfatto dell'esperienza di formazione generale svolta?

Per niente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	Pienamente
		<input type="checkbox"/> 5			

Commenti:

2. Come valuti l'utilità della formazione rispetto a:

2.1 acquisizione di competenze operative di gestione di attività no-profit?

Poco utile	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	Molto utile
		<input type="checkbox"/> 5			

2.2. acquisizioni di competenze relazionali-sociali (comunicare, lavorare in gruppo, ...)

Poco utile	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Molto utile
------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-------------

2.3 conoscenza del settore di tuo interesse

Poco utile	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Molto utile
------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-------------

2.4 conoscenza della normativa relativa al servizio civile

Poco utile	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Molto utile
------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-------------

6. In sostanza ritieni che il percorso abbia raggiunto gli obiettivi previsti?

Per niente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Pienamente
------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	------------

Commenti:

7. Nel complesso sei soddisfatto dell'attività e della preparazione dei formatori?

Per niente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Pienamente
------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	------------

Commenti:

8. Come valuti la durata del percorso formativo?

Poco utile	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	Molto utile
------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-------------

Commenti:

6. Cosa ritiene che possa essere migliorato nel percorso formativo?
