

**SCHEDA 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:

Legge...rete... Insieme!

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 al progetto "Leggere alla grande 2012" e al successivo "Legge..rete!", i destinatari individuati (bambini e ragazzi in fascia d'età 6-14, in particolare quelli residenti nelle località periferiche; la popolazione con difficoltà visive - anziani e ipovedenti) sono stati coinvolti nelle azioni previste.

Durante lo svolgimento del progetto 2012 la Biblioteca ha aderito inoltre al progetto promosso dalla regione Emilia-Romagna denominato "Pane e Internet" che promuove la diffusione delle competenze digitali come occasione di crescita personale, di cittadinanza attiva e di promozione dell'occupazione. I destinatari di "Pane e internet" sono stati inclusi nella nuova progettazione.

Il COMUNE - Dati sul territorio (*)

Il comune di *** conta **28.968** 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 1298; quelli tra 6 e 10 anni sono 1206; quelli fra 11 e 18 anni sono 1798. Complessivamente la popolazione al di sotto dei 18 anni è pari a **4302**, ossia il **14,8%** della popolazione.

Fascia 0-5 anni	1298
Fascia 6-10	1206
Fascia 11-18	1798

Analizzando le statistiche demografiche si può osservare che circa il **22% della popolazione residente (6631 persone)** ha **65 o più anni**.

Fascia 60-64 anni	1786
Fascia 65-74	3342
Over 75	3651

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	1903	2316	4219	
FRAZIONE A	827	917	1744	
FRAZIONE B	1680	1893	3573	
	TOTALE			9536
FRAZIONE C	321	359	380	
FRAZIONE D	1086	1231	2317	
FRAZIONE E	713	198	1511	
	Totale			3828
FRAZIONE F	2203	2547	4750	
FRAZIONE G	863	872	1735	
FRAZIONE H	615	650	1265	
FRAZIONE I	565	600	1165	
FRAZIONE L	751	787	1538	
FRAZIONE M	444	479	923	
FRAZIONE N	1122	1141	2263	
FRAZIONE O	669	705	1374	
FRAZIONE P	6	3	9	
	Totale	13.759	15.209	28.968

(*) dati aggiornati al 31/12/2014. Fonte: Ufficio Anagrafe del Comune di ***.

La grande maggioranza della popolazione al di sotto dei 18 anni frequenta la scuola; in particolare nell'anno scolastico 2014-2015 gli iscritti alle scuole elementari erano **1263**, alle scuole medie **543** per un totale di **1781 ragazzi**; inoltre alla scuola di istruzione secondaria superiore con sede nel comune sono iscritti 954 alunni (di cui 73 residenti a ***).

Un dato interessante relativo alla popolazione in età adulta riguarda la capacità di accesso alle risorse informatiche. Secondo una ricerca ISTAT svolta nell'anno 2012, usano il computer da principianti il 27% delle persone anziane comprese tra i 60 ed i 64 anni, il 12% quelle comprese tra i 65 ed i 74 anni, mentre solo il 3% di coloro che hanno superato i 75 anni, percentuali tra le più basse in Europa ed anche rispetto agli Stati Uniti. Come emerge dalle "Linee guida sulle competenze digitali"

(<http://culturadigitale.partecipa.gov.it/>), risulta ormai indispensabile formare tutti i cittadini all'uso delle nuove tecnologie per promuovere azioni di e-government. Lo sviluppo delle competenze digitali e in generale della consapevolezza digitale è infatti fondamentale per il nostro Paese, che soffre in questo campo di uno svantaggio molto grave nei confronti della gran parte dei paesi europei, come rilevato da diversi rapporti internazionali; ne paghiamo le conseguenze sul fronte dello sviluppo economico-sociale, ma anche dell'inclusione e dell'esercizio dei diritti democratici. Le competenze digitali, in continua evoluzione, sono necessarie per un utilizzo efficace di strumenti e servizi di uso comune nella vita quotidiana, compreso l'ambito lavorativo, anche al di fuori di finalità professionali specifiche. Il nesso con il concetto di cittadinanza digitale nasce proprio dall'idea che saper utilizzare strumenti e servizi digitali, ad un livello anche basilare ma comunque adeguato allo scopo, sia una condizione oggi sempre più necessaria per poter partecipare alle dinamiche sociali, economiche e politiche della realtà in cui viviamo, e per esercitare i nuovi diritti legati proprio alla pervasività del digitale. L'inclusione digitale occupa un posto di rilievo nell'Agenda digitale per l'Europa, adottata dalla Commissione europea nel maggio 2010. In particolare, la Commissione propone una serie di misure volte a promuovere l'adozione delle tecnologie digitali da parte di gruppi potenzialmente svantaggiati, quali anziani, persone con un basso livello di istruzione o scarso reddito. Migliorare l'accesso per le persone con disabilità è un'altra delle azioni politiche illustrate dall'Agenda digitale, che tiene conto anche dell'invecchiamento demografico.

Un'elaborazione dei dati ISTAT specifici per i minori ci dice che sono 452.000 gli adolescenti che non hanno mai usato Internet, l'11,5% dei ragazzi che vivono in Italia tra gli 11 e i 17 anni. La presenza di adolescenti disconnessi è maggiore nelle famiglie che dichiarano di vivere in condizioni economiche "assolutamente insufficienti" (22,7%) o con "risorse scarse" (14,2%), mentre è estremamente ridotta in quelle che dichiarano di vivere in condizioni economiche "ottime o adeguate" (6,5%). Tra coloro che non hanno mai usato Internet sono 269.000 i ragazzi che non hanno letto nemmeno un libro nell'ultimo anno. In qualche modo il fenomeno del digital divide riguarda anche i giovani.

Secondo una ricerca IPSOS per Save the Children, il 39% dei minori si è iscritto a Facebook a 12 anni, il 32% ha dichiarato di averne 18. Uno su due conosce le regole sulla privacy (51%), ma non se ne preoccupa (57%). E' innegabile che molto spesso questo accesso avviene in maniera assolutamente non filtrata e non consapevole dei meccanismi che muovono la rete. Spesso i giovani sono consumatori passivi e acritici e solo conoscendo meglio questi meccanismi potrebbero orientarsi meglio in questo mondo pieno di opportunità, conoscenza e sviluppo. Inoltre questa mancata conoscenza della rete può generare fenomeni devianti come il cyber-bullismo.

Per tentare di colmare il *digital divide*, favorire l'alfabetizzazione digitale e avvicinare tutti alle nuove tecnologie, la Regione Emilia-Romagna e le biblioteche del territorio regionale hanno promosso il progetto **Pane e Internet**, per la diffusione delle competenze digitali come occasione di crescita personale, di cittadinanza attiva e di promozione dell'occupazione.

Il progetto **Pane e internet** si inserisce negli obiettivi della Legge regionale 11/2004 sullo "Sviluppo regionale della società dell'informazione" e rientra in una serie di azioni volte a favorire l'accesso alle nuove tecnologie digitali da parte dei cittadini, contrastando il fenomeno del "knowledge divide", ovvero il divario di conoscenza che separa chi è in grado di utilizzare il personal computer e la rete internet, da chi non lo è. In particolare

la "Linea guida 7, "Riduzione del knowledge divide", del Piano telematico della Regione Emilia-Romagna - Piano Operativo 2008, prevede l'attivazione del **progetto "Pane e Internet"**, finalizzato all'alfabetizzazione dei cittadini all'uso di internet e dei servizi online della Pubblica amministrazione.

"Pane e Internet" nasce dalla duplice esigenza di contrastare il fenomeno del divario digitale e di avvicinare i cittadini all'uso delle soluzioni di e-government presenti nel territorio. Lo sviluppo delle competenze digitali e la conoscenza dei servizi online disponibili nelle diverse località costituiscono dunque le due condizioni fondamentali per realizzare un modello di e-inclusion sul territorio regionale. Nello specifico, gli obiettivi del progetto sono:

_ diffondere l'utilizzo delle tecnologie per l'informazione e la comunicazione da parte dei cittadini che si trovano in situazione di esclusione digitale, attraverso attività di sensibilizzazione e di formazione finalizzate a sviluppare competenze informatiche di base;

_ sperimentare una modalità di "promozione-informazione-formazione" che possa essere replicata nel territorio regionale;

_ promuovere l'uso dei servizi pubblici online, attraverso un'azione di inclusione e avvicinamento dei cittadini alla Pubblica amministrazione.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, il progetto prevede una stretta integrazione tra Regione ed Enti locali dell'Emilia-Romagna, sia per l'organizzazione degli interventi formativi, che per la promozione dei servizi di e-government disponibili sul territorio.

Figura fondamentale per la realizzazione di questo progetto è il cosiddetto "facilitatore digitale", che svolge il compito di affiancare l'utente inesperto nell'uso delle risorse informatiche, fornendo assistenza personalizzata in sessioni individuali della durata di circa 30-45 minuti. Grazie al facilitatore digitale, i cittadini acquisiscono competenze informatiche essenziali, reperiscono informazioni, attivano gli strumenti per comunicare a distanza con amici e parenti lontani (posta elettronica, chat, Skype ecc.), imparano ad usufruire dei servizi online messi a disposizione delle pubbliche amministrazioni.

Il ruolo della Biblioteca di *** è cresciuto anche in questo ambito: in particolare, dal 2012 si tengono a cadenza regolare corsi di alfabetizzazione informatica, molto richiesti dagli utenti. Dal mese di ottobre 2013, è stato attivato un servizio di facilitazione digitale che mette a disposizione sessioni individuali e un computer specificamente dedicato al progetto, connesso a internet, con l'assistenza di un "facilitatore".

La necessità di educare all'uso delle risorse informatiche, in specie quelle messe a disposizione dalla biblioteca, è stata anche il motore dell'organizzazione di corsi di educazione al catalogo e alle risorse digitali, rivolti alle scuole medie e superiori del territorio.

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 2013 sono stati **53.146**. Le ore di **apertura** settimanali sono state, per tutta la durata dell'orario invernale (dal 1 settembre al 30 giugno), **43**; nei due mesi in cui è in vigore l'orario estivo (luglio - agosto) le ore sono state **33**.

Si riporta in sintesi una tabella che riassume alcuni dati sulla biblioteca relativi all'anno 2013.

Dati relativi all'anno 2014		
Giorni di apertura nell'anno		299
Numero di ore settimanali di apertura (orario invernale)		43 di cui 22,5 pomeridiane
Numero di ore settimanali di apertura (orario estivo)		33 di cui 8 pomeridiane
Popolazione residente		29.066
Iscritti nella biblioteca STORICI (ATTIVI* E NON ATTIVI)		13259
UTENTI ISCRITTI PER ETÀ	0-5 anni	93
	6-10 anni	674
	11-14 anni	994
	15-60 anni	9839
	61-90	1657
di cui ATTIVI		3760
UTENTI	0-5 anni	82

ATTIVI PER ETÀ	6-10 anni	462
	11-14 anni	582
	15-60 anni	2137
	61-90	497
NUOVI iscritti nell'anno		638
NUOVI iscritti per ETÀ	0-5 anni	51
	6-10 anni	134
	11-14 anni	108
	15-60 anni	278
	61-90	67
PRESTITI		48.879
PRESTITI per età	0-5 anni	4232
	6-10 anni	8028
	11-14 ANNI	3643
	15-60 anni	25087
	61-90 anni	7889
ACCESSI INTERNET e WIFI		7850
Spesa per acquisto libri e DVD, Cd, giornali		27.720
Spesa per attrezzature, manutenzione, Bibliomobile		10.424
Spesa per personale		193.513
Personale di ruolo		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 31/12/2014.

Attualmente la Biblioteca comunale serve una popolazione costituita da **13.259 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).

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.

Nel 2013 è sorta, per iniziativa di un gruppo di lettori amici della Biblioteca, tra cui **anche alcuni giovani che negli anni scorsi hanno partecipato al progetto di Servizio Civile, l'associazione Amici della Biblioteca di Cervia (ABC)**. Questa associazione ha organizzato, oltre ad una proficua campagna di tesseramento, anche una serie di iniziative di autofinanziamento (mercatini di libri usati e artigianato "a tema") e di promozione del libro e della lettura (corsi di restauro, presentazioni di libri ecc.).

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 una convenzione offerta dallo stesso Lions club, la Biblioteca ha la possibilità di 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.

La biblioteca, **anche grazie all'apporto dei volontari in servizio negli anni 2012-2013**, ha riorganizzato la sezione dedicata agli ipovedenti e persone con disabilità visiva, denominandola LEGGOBENE, ed ha effettuato acquisti, tra il 2012 e il 2013, incrementando il patrimonio degli audiolibri da 73 a 99 unità. Sono anche stati organizzati nei mesi di novembre-dicembre 2013 due incontri, rivolti uno agli utenti della biblioteca, l'altro ai volontari in servizio, 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). I

volontari entrati in servizio nel 2014 hanno portato avanti il lavoro di riorganizzazione degli spazi, e si sono dedicati finora alla cura del patrimonio attraverso operazioni di restauro, nuove etichette, copertine ecc. I volontari entrati in servizio nel settembre 2015, dopo il periodo di formazione iniziale, si dedicheranno ad applicare un nuovo sistema di collocazione al materiale dello spazio Ragazzi, per facilitarne la fruizione. Ciò comporterà studio del nuovo sistema, selezione del materiale, trattamento dello stesso tramite il programma gestionale SOL, stampa nuova etichetta, se necessario restauro o copertinatura, e ricollocazione a scaffale; infine, nuovo sistema di segnaletica a scaffale.

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 31/12/2014	Attivi al 31/12/2014	Percentuale
6-10 anni	674	462	68%
11-14 anni	994	582	58%

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.

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 (Facebook, Twitter, 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. L'attività di promozione attraverso le nuove metodologie è risultata essere un importante strumento di avvicinamento e fidelizzazione del pubblico nelle fasce d'età più basse.

Un altro strumento individuato è l'educazione all'uso delle risorse offerte dai nuovi strumenti digitali. Il catalogo Scoprirete offre infatti la possibilità di accedere a numerose risorse che possono interessare il pubblico giovane: lettura di quotidiani (anche sportivi), fruizione di e-book, possibilità di scaricare gratuitamente e legalmente musica in formato mp3 e di ascoltare musica in streaming...

Per informare di tutto questo, e più semplicemente educare all'uso del catalogo per cercare all'interno del patrimonio della biblioteca, i ragazzi iscritti alle classi 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. Nell'agosto 2015, grazie al contributo dell'associazione ABC, è stata acquistata una nuova postazione (PC e connessione Internet), collocata nello spazio Ragazzi, e dedicata in via esclusiva ai ragazzi per l'uso del catalogo, le ricerche scolastiche e brevi corsi di informatica. I ragazzi del SCV consentono di garantire una presenza fissa nello spazio Ragazzi, e di offrire assistenza costante all'uso delle risorse, dai libri al PC.

	Valori relativi all'anno 2014
Numero degli incontri informativi e delle visite guidate organizzate per le classi e per piccoli gruppi di interesse	40

Dati relativi al servizio di biblioteca circolante (Bibliomobile Libby)

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

	Valori al 31/12/2014
Numero di uscite mensili della Bibliomobile	7
Numero di prestiti registrati dalla Bibliomobile	4666

Dati relativi all'accessibilità del patrimonio a scaffale aperto della Biblioteca

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' ampiamente dimostrato come la segnaletica non chiara o poco efficace degli scaffali, e la semplicità, chiarezza e leggibilità delle etichette che contraddistinguono i libri, in alcuni casi stampate molti anni fa e il cui inchiostro è quindi ormai illeggibile, possono rendere difficoltoso l'accesso al patrimonio, specie per chi non è utente abituale di biblioteche o chi ha difficoltà visive (può bastare una semplice presbiopia, disturbo visivo che colpisce gran parte degli adulti in età superiore ai 45 anni). Questa difficoltà di accesso si può tradurre ancora una volta in termini di distacco, in fasce d'età più elevate, tra lettori iscritti e lettori attivi.

Indicatori	Valori al 31/12/2014
------------	-------------------------

Utenti attivi	3760
Utenti attivi over 60	497 (13,2% del totale)

Su questa criticità si è iniziato ad intervenire con il progetto di SCV “Leggere alla grande... 2012”- Grazie all’aiuto dei volontari è stato possibile avviare un importante lavoro di miglioramento per venire incontro alle esigenze emerse. A partire dal marzo 2014 la biblioteca ha intrapreso una operazione di riorganizzazione delle proprie collezioni a scaffale aperto, per facilitare l’autonomia di accesso degli utenti e per rendere lo scaffale più funzionale ed accattivante. Sono state accorpate le vecchie collocazioni in una unica sequenza, più facile da utilizzare; sono stati messi a magazzino i volumi con un tasso di circolazione basso; sono stati restaurati e copertinati quelli rimasti a scaffale e sono state stampate nuove etichette, con le nuove sequenze di collocazione oltre che con caratteri più facilmente leggibili. Tale operazione, partita dai volumi di narrativa, ha previsto la movimentazione di migliaia di pezzi ed è tuttora in corso. Attualmente (ottobre 2015), anche grazie al contributo dei volontari di Garanzia Giovani oltre che di quelli SCN, il lavoro sulla sezione denominata “Lettura” si è concluso. E’ stato intrapreso un analogo progetto volto ad eliminare le sequenze numeriche derivate dal sistema di classificazione Dewey, per sostituirle con equivalenti verbali più chiari ed efficaci.

Indicatore	Valori al 31/12/2014
Numero di sezioni/classi in cui è stata rifatta la segnaletica a scaffale	7
Numero di volumi trattati	5000

Dati relativi al servizio di facilitazione digitale Pane e Internet

Nella Biblioteca comunale di ***, a partire dal mese di ottobre 2013, è stato attivato un servizio di facilitazione digitale che mette a disposizione sessioni individuali e un computer connesso a internet, con l’assistenza di un “facilitatore”: un operatore formato per aiutare all’uso delle risorse disponibili in rete.

La biblioteca ha aderito al progetto proposto dalla regione nella primavera 2013. Il primo passo dopo l’adesione è stato quello di avviare un percorso di formazione organizzato dalla Regione al quale hanno partecipato due volontari e due operatori della Biblioteca. Nelle corso delle lezioni i partecipanti hanno appreso le principali nozioni per l’utilizzo degli strumenti di e-government sia nazionali che legati alla realtà emiliano-romagnola, e si sono esercitati in simulazioni di affiancamento. Nella parte effettuata con la metodologia della formazione a distanza, utilizzando l’ambiente on line del sistema SELF della Regione Emilia-Romagna, sono stati analizzate le possibili categorie di fruitori del servizio ed è

stato elaborato un progetto di massima per soddisfare i loro bisogni.

La seconda tappa è stata quella di organizzare una campagna di divulgazione del servizio, limitandola in un primo tempo agli utenti della biblioteca, con l'intento di allargarla in un secondo tempo ad un pubblico più esteso. Lo scopo della promozione è stato duplice: da una parte aumentare e migliorare la erogazione del servizio raggiungendo il maggior numero di persone interessate, dall'altra "fidelizzare" all'uso della biblioteca e delle sue risorse un numero maggiore di persone. Infatti la partecipazione al servizio di facilitazione digitale può essere un modo per avvicinare nuovi utenti ai servizi nel loro complesso.

Utenti coinvolti

Dall'apertura del servizio, il 4 ottobre 2013, fino alla fine del primo semestre del 2014, gli utenti che si sono rivolti allo sportello "Pane e Internet" sono stati 32, coprendo un totale di 83 appuntamenti su 137 spazi disponibili (il 60,5%, salito al 63% nel primo semestre 2014). La media mensile dei nuovi accessi è stata di 4 persone.

	Valori nel periodo gennaio-dicembre 2014
Numero degli accessi al servizio Pane e Internet	81
Media mensile degli accessi	6,7

L'età media degli utilizzatori è stata di poco superiore ai 54 anni, prevalentemente pensionati (50% dell'utenza) e di nazionalità italiana (88,8%). Infine due terzi dei partecipanti è venuto a sapere del servizio direttamente in biblioteca.

Gradimento

Il gradimento dimostrato al servizio è stato valutato con dei brevissimi questionari, ne sono stati raccolti 25.

La quasi totalità delle schede raccolte (24 su 25) ha segnalato "MOLTA" soddisfazione per il servizio, ed ha manifestato l'intenzione di riutilizzare il servizio. L'intenzione è stata poi messa in pratica da tredici dei venticinque nominativi.

La biblioteca pubblica ha tra i suoi compiti quello di occuparsi di inclusione e accessibilità, e di raggiungere tutta la cittadinanza. Da quando è stato istituito il Servizio civile volontario la Biblioteca comunale di Cervia ha collaborato con i giovani volontari potenziando attività rivolte a fasce di popolazione che hanno maggior difficoltà ad utilizzare i servizi offerti dalle biblioteche: cittadini adulti di recente immigrazione, gli anziani, le persone disabili, i bambini in età prescolare e le loro famiglie. Il loro apporto è stato ed è ancora oggi fondamentale per qualificare l'assistenza personalizzata all'utente; affiancando il servizio svolto da bibliotecari (orientamento all'uso della biblioteca e all'uso di servizi, assistenza nell'uso dei cataloghi on-line) si stimola un clima di accoglienza, più informale, attento alle esigenze di quell'utenza più svantaggiata. In questo modo si mira anche ad aumentare la capacità di penetrazione del servizio della biblioteca pubblica. La Biblioteca di *** negli ultimi dieci anni ha svolto un ruolo strategico nel combattere le diverse forme di esclusione dalla conoscenza, nel mettere a disposizione di tutti ogni tipo di informazione e documentazione, nel promuovere la lettura, l'alfabetizzazione e la

formazione permanente, con particolare attenzione alle persone svantaggiate. Il concetto di biblioteca pubblica come service, ovvero spazio aperto agli altri servizi e attori sociali è stato fondamentale per costruire un'ampia rete di collaborazioni con l'associazionismo e con le agenzie formative e le istituzioni del territorio. Questo permette alle biblioteche, anche a fronte di gravi riduzioni di budget, di offrire una vasta gamma di opportunità.

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 in età scolare (6-14 anni)** non ancora autonomi (in quanto non automuniti), scoraggiando la frequentazione dei servizi, in particolar modo quelli della Biblioteca.

Inoltre si intende intervenire sul fenomeno del cosiddetto **digital divide** o divario digitale, sia nei **cittadini in fascia d'età over 50** che nei **giovani in fascia d'età 6-14** che si avvicinano al mondo della rete per ragioni di svago o di studio, per cercare di colmare questo divario, anche avvicinando nuovi potenziali utenti ai servizi offerti dalla biblioteca, e per avvicinare i cittadini all'uso delle soluzioni di e-government presenti nel territorio.

Infine si intende rispondere alle difficoltà che gli **utenti, reali o potenziali, della biblioteca**, soprattutto coloro che per età, lingua o formazione culturale, incontrano difficoltà nel muoversi all'interno degli spazi della Biblioteca. Tali difficoltà potrebbero infatti essere ridotte progettando un sistema di segnaletica e ricollocazione organico e razionale e riposizionando alcuni tipi specifici di materiali, individuati come di maggiore interesse, 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 6-14**, in particolare quelli residenti nelle **località periferiche**, e i cittadini residenti in **fascia d'età over 50**, ai quali è rivolto principalmente il progetto promosso dalla Biblioteca rivolto al superamento del *digital divide*.

Destinatari diretti sono anche **gli utenti della biblioteca** nel loro complesso 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. 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 ai progetti 2012-2013, gli obiettivi relativi ai servizi rivolti ai bambini e ai ragazzi sono stati tutti raggiunti, e l'apporto dei volontari in servizio civile è stato essenziale per garantire un trend di miglioramento. Sono tuttora in corso di svolgimento le azioni messe in campo per la realizzazione degli stessi.

In particolare, nel progetto 2013 sono stati riconfermati gli obiettivi legati al potenziamento del servizio rivolto a bambini e ragazzi, che in questi anni hanno visto un incremento costante e un elevato livello di gradimento, nonché il potenziamento di servizi rivolti ai giovani e alle scuole del territorio forese.

Nel presente progetto si è scelto di non confermare le attività legate ai servizi per ipovedenti e persone con disabilità visiva sviluppate nella progettazione precedente e si è privilegiato un obiettivo rivolto al superamento del digital divide sia in utenti di fascia d'età over 50 che in utenza di giovane età e alla educazione alle risorse informatiche per i giovani in fascia d'età 11-14.

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 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	8
Numero dei prestiti registrati dalla Bibliomobile	4666	5000

Obiettivo 2: 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 (al 31/12/2014)	Valori ex post
Numero di sezioni/classi in cui è stata rifatta la segnaletica a scaffale	7	8
Numero di volumi trattati	5000	7000

Obiettivo 3: Potenziare le iniziative rivolte ai giovani per educarli all'uso della rete e delle risorse informatiche

Indicatori	Valori ex ante (dati al 31/12/2014)	Valori ex post
Numero degli incontri informativi e delle visite guidate organizzate per le classi e per piccoli gruppi di interesse	40	55

Obiettivo 4: Promuovere l'uso dei nuovi servizi della biblioteca rivolti agli adulti per il superamento del *digital divide*

	Valori ex ante	Valori ex post
Media mensile degli accessi al servizio di facilitazione digitale "Pane e Internet"	8	12

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 31/12/2013)

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 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 2: 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)													

Obiettivo 3: Potenziare le iniziative rivolte ai giovani per educarli all'uso della rete e delle risorse informatiche

Per potenziare il servizio rivolto ai bambini e ai ragazzi in fascia d'età 6-14 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 ascolto, 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, social network ecc.) 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. Si cercherà di far acquisire ai giovani competenze tecniche e nozioni informatiche per un corretto utilizzo della rete Internet promuovendo un metodo di fruizione rispettoso della privacy e della legalità; si educerà inoltre alle potenzialità offerte da una corretta gestione dei social network.**

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													
Organizzazione di corsi di educazione informatica rivolti alle classi in orario mattutino e a piccoli gruppi di interesse in orario pomeridiano													
Monitoraggio (box 20)													

Obiettivo 4: Promuovere l'uso dei nuovi servizi della biblioteca rivolti al superamento del "digital divide"

Per promuovere l'uso dei servizi della biblioteca dedicati al superamento del fenomeno del "digital divide", in special modo quelli attivati attraverso l'adesione al progetto "Pane e Internet" promosso dalla regione Emilia-Romagna, si cercherà di ampliare il più possibile la campagna informativa relativa al servizio offerto. Il primo passo sarà quello di cercare di coinvolgere quegli uffici e sportelli del comune che per loro vocazione possono entrare più facilmente in relazione con situazioni di digital divide: per il Comune di *** in primo luogo Sportello polifunzionale, ***Informa (ivi compreso lo sportello per l'impiego), Informagiovani, Centro Interculturale, Centro Risorse.

Questo sia per dare massima diffusione alla iniziativa sia perché il servizio è stato pensato dalla Regione anche per incentivare l'uso dei servizi on-line predisposti dalle pubbliche amministrazioni.

Insieme agli operatori degli sportelli si concorderanno strategie di comunicazione mirate al coinvolgimento di persone non ancora coinvolte nel servizio ma potenzialmente interessate (in base alle statistiche e alle indicazioni offerte dalla regione potrebbero essere ad esempio cittadini di nazionalità straniera e adulti tra i 30 e i 55 anni - soprattutto di sesso maschile). Le strategie individuate verranno proposte sia all'interno che all'esterno della biblioteca.

Gli operatori, in base ai materiali e alle linee guida fornite dalla regione, predisporranno inoltre materiali informativi e didattici "mirati", studiati in modo da venire incontro alle più diffuse esigenze e difficoltà (ad esempio schede e manuali sull'uso della posta elettronica, di Skype, di social network ecc.).

Lo sportello di facilitazione digitale, già attivo, verrà inoltre potenziato aumentando il numero delle ore e delle giornate.

	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													
Incontri di coordinamento con gli sportelli informativi del Comune (Informagiovani, Cervialnforma, Centro Interculturale, CRES.Ce) per individuare strategie comuni di promozione del servizio.													
Predisposizione dei materiali didattici di supporto all'attività educativa													
Programmazione del calendario e degli orari di sportello; raccolta delle prenotazioni e fornitura del servizio													
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) Contatti periodici con le scuole del territorio													
(ob. 1) Predisposizione di un calendario delle uscite sulla base della disponibilità della Bibliomobile e delle richieste che provengono dal territorio													
(ob. 1) Aggiornamento e manutenzione costante del patrimonio della Bibliomobile													
(ob. 1) Organizzazione di momenti di lettura e animazione													
(ob. 2) Studio delle collezioni per individuare le strategie di miglioramento delle collocazioni Attività di valorizzazione della sezione Leggobene													
(ob. 2) Elaborazione di una strategia di comunicazione e segnaletica interna per valorizzare al meglio le collezioni e potenziare l'autonomia dei lettori													
(ob. 3) Presidio fisso nella postazione dello Spazio Ragazzi													
(ob. 3) Organizzazione di incontri di conoscenza del patrimonio della biblioteca e di Scoprirete													
(ob. 3) Organizzazione di corsi di educazione informatica rivolti alle classi in orario mattutino e a piccoli gruppi di interesse in orario pomeridiano													
(ob. 4) Incontri di coordinamento con gli sportelli informativi del Comune (Informagiovani, Cervialinforma, Centro Interculturale, CRES.Ce) per individuare strategie comuni di promozione del servizio.													
(ob.4) Predisposizione dei materiali didattici di supporto all'attività educativa													
(ob. 4) Programmazione del calendario e degli orari di sportello													
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	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. Organizza e realizza attività di promozione della lettura rivolte ai ragazzi, sia sulla bibliomobile che nelle classi scolastiche; comunica al bibliotecario A che si occupa di acquisti le necessità di riacquisti al fine di mantenere aggiornato il patrimonio della Bibliomobile sulla base delle richieste emerse
	Predisposizione di un calendario delle uscite sulla base disponibilità della Bibliomobile e delle richieste		
	Organizzazione di momenti di lettura e animazione		
Ob. 2	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. Raccogliendo le richieste e le segnalazioni degli utenti e in accordo con i colleghi, organizza e predisporre la segnaletica interna.
	Elaborazione di una strategia di comunicazione e segnaletica interna per valorizzare al meglio le collezioni e potenziare l'autonomia dei lettori		
Ob. 3	Organizzazione dei turni a presidio nella postazione dello Spazio Ragazzi (e relative attività connesse)	Bibliotecario A: Referente per la gestione del patrimonio librario della Biblioteca Ragazzi	Si occupa dell'acquisto e della gestione del patrimonio librario; organizza bibliografie tematiche, vetrine e spazi promozionali, proposte di lettura; 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 sessioni di educazione all'uso del catalogo Scoprirete e delle risorse in esso disponibili	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 lezioni per l'uso del catalogo Scoprirete e delle risorse in esso contenute rivolte alle classi scolastiche e ai singoli gruppi che ne fanno richiesta; cura l'aggiornamento del sito istituzionale delle modalità sperimentali di comunicazione.
	Organizzazione di corsi di educazione informatica rivolti alle classi in orario mattutino e a piccoli gruppi di interesse in orario pomeridiano		
Ob. 4	Incontri preliminari di coordinamento con gli sportelli informativi del Comune per individuare strategie comuni di promozione del servizio.	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. Decide le linee guida della segnaletica e del materiale informativo; mantiene i contatti con le associazioni, gli <i>stakeholders</i> del territorio, nonché con i responsabili degli altri settori e servizi dell'ente, anche al fine di programmare nuovi servizi. 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 e la promozione della biblioteca.
	Predisposizione dei materiali didattici di supporto all'attività educativa		
	Programmazione del calendario e degli orari di sportello		

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

Le attività dei volontari, così come sono state individuate nei progetti 2011 e 2012 si sono dimostrate coerenti al fine del raggiungimento degli obiettivi. 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 2011 e 2012 hanno supportato il personale nella riorganizzazione dello spazio riservato ai ragazzi in fascia d'età 7-14.

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	Contatti periodici con le scuole del territorio e con altri centri di aggregazione potenzialmente raggiungibili	_ La presenza dei volontari consentirà agli operatori di allargare i contatti con le scuole e le altre realtà formative del territorio, garantendo un affiancamento costante bibliotecario-volontario e ampliando e migliorando la erogazione del servizio
	Predisposizione di un calendario delle uscite sulla base della disponibilità della Bibliomobile e delle richieste che provengono dal territorio	_ Durante le uscite, organizzate in appositi calendari mensili, i volontari aiuteranno i bibliotecari nella registrazione sul terminale remoto dei prestiti e nella promozione e fornitura del servizio di reference
	Aggiornamento e manutenzione costante del patrimonio della Bibliomobile	_ Al rientro dei volumi, essi saranno ricollocati, e ove necessario sarà garantita grazie all'apporto dei volontari una opportuna manutenzione tramite restauri, nuove etichette, proposte di riacquisto e/o nuovi acquisti
	Organizzazione di momenti di lettura e animazione	_ Nel corso delle uscite i volontari affiancheranno il bibliotecario nelle attività di animazione e promozione della lettura (letture ad alta voce, proposte di lettura ecc.)
Obiettivo 2	Studio delle collezioni per individuare le strategie di miglioramento delle collocazioni	_ Sulla base delle indicazioni dei bibliotecari, i volontari verranno formati a mettere in atto le procedure del cambio di collocazione dei volumi, rietichettatura, ove necessario restauro e/o copertinatura del materiale
	Elaborazione di una strategia di comunicazione e segnaletica interna per valorizzare al meglio le collezioni e potenziare l'autonomia dei lettori	_ Negli scaffali riorganizzati, i volontari predisporranno ed apporranno la nuova segnaletica di orientamento negli scaffali, improntata a principi di leggibilità efficace, chiarezza. Verranno inoltre coinvolti in prima persona nella elaborazione e realizzazione di una segnaletica di orientamento all'interno degli spazi e delle sale, per favorire l'accesso autonomo dei lettori e dei frequentatori.
Obiettivo 3	Presidio fisso nella postazione dello Spazio Ragazzi	_ I volontari affiancheranno e potenzieranno il servizio offerto dal personale nello spazio della Biblioteca dedicato ai lettori 6-14 anni, garantendo un presidio fisso e adeguato alle richieste e alle necessità dell'utenza.
	Organizzazione di incontri di conoscenza del patrimonio della biblioteca e di Scoprirete	_ Durante gli incontri rivolti alle classi e ai gruppi di giovani che frequentano autonomamente gli spazi, soprattutto in orario pomeridiano, i volontari saranno in grado di rispondere alle richieste sui servizi offerti, e saranno invitati a proporre e realizzare vetrine tematiche e bibliografie mirate per mettere in evidenza il patrimonio anche sulla base dei bisogni emersi.
	Organizzazione di corsi di educazione informatica rivolti alle classi in orario mattutino e a piccoli gruppi di interesse in orario pomeridiano	_ I volontari supporteranno il personale nella biblioteca nell'organizzazione dei corsi, raccogliendo le adesioni, organizzando il calendario degli spazi e delle risorse sulla base delle richieste, e supportando materialmente il personale durante lo svolgimento degli stessi.
Obiettivo 4	Incontri di coordinamento con gli sportelli informativi del Comune (Informagiovani, CervialInforma, Centro Interculturale, CRES.Ce) per individuare strategie comuni di promozione del servizio.	_ D'accordo con gli sportelli interessati, i volontari organizzeranno un campionamento degli utenti che li frequentano, in orari e giornate scelte a campione, al fine di far emergere bisogni e criticità in utenti potenziali non ancora individuati, anche attraverso l'uso di interviste e questionari. Da qui si partirà per studiare le strategie di promozione del servizio.
	Predisposizione dei materiali didattici di supporto all'attività educativa	_ I materiali didattici predisposti, realizzati sotto la supervisione dei bibliotecari e grazie all'apporto dei volontari, saranno poi diffusi dagli stessi negli uffici ed in altri spazi ricreativi, sia con finalità didattiche e informative, che di promozione dei servizi offerti dalla Biblioteca.
	Programmazione del calendario e degli orari di sportello e fornitura del servizio	_ I volontari affiancheranno i bibliotecari nell'orientamento all'uso del servizio da parte di chi ne facesse richiesta, nella raccolta delle prenotazioni, nella predisposizione di spazi e attrezzature nei momenti dedicati allo sportello, nonché all'organizzazione di nuovi corsi per facilitatori.

- 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											
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, 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 da un operatore dei Servizi alla Comunità (Unità Politiche giovanili e pari opportunità), 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 e disposizione dell'ente.

Nell'ambito delle attività di promozione del servizio civile gli operatori agevoleranno la conoscenza reciproca fra i giovani volontari, le associazioni locali di volontariato e le realtà locali di aggregazione giovanile. In particolare si darà la possibilità ai giovani volontari di frequentare e conoscere la realtà del neonato centro polivalente "****" nuovo servizio comunale dedicato alle politiche giovanili e all'integrazione culturale e fucina di progetti e iniziative di promozione della cittadinanza attiva; si offrirà inoltre la possibilità 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 dirette di impegno civico.

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 Giornata 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 degli studenti di scuola secondaria di primo e secondo grado

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 e dei filmati e contributi multimediali presentati dai volontari in servizio civile durante le giornate di fine servizio.

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.

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) Criteri e modalità di selezione dei volontari:

In relazione agli esiti finali del monitoraggio interno dei progetti precedentemente attuati si evidenzia l'efficacia dei criteri di selezione fino ad ora adottati che, pertanto, si confermano.

Criteri 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 I^ 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 al progetto**, 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'entrate 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. Feedback 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)

Tempistica: Da svolgersi prima dell'entrata in servizio dei volontari.
Attività prevista: 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).
Figure coinvolte: Responsabile per il Servizio Civile, Tutor, OLP, Responsabile del monitoraggio e della formazione.
Strumenti utilizzati: Tutti gli strumenti in allegato.

2° INCONTRO (formazione)

Tempistica: Da svolgersi entro il quinto mese dall'entrata in servizio.
Attività prevista: 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.
Figure coinvolte: Tutor, OLP, Responsabile della formazione e del monitoraggio, Responsabile per il Servizio Civile; Volontari in servizio.
Strumenti utilizzati: Questionario per OLP; Allegati alla circolare UNSC in materia di monitoraggio della formazione generale del 24/05/2007.

3° INCONTRO (monitoraggio)

Tempistica: Da svolgersi prima dell'incontro assembleare finale.
Attività prevista: 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.
Figure coinvolte: Tutor, OLP, Responsabile della formazione e del monitoraggio, Responsabile per il Servizio Civile.
Strumenti utilizzati: Questionario di valutazione finale del SCV; Scheda formazione specifica.

4° INCONTRO (finale)

Tempistica: Da svolgersi entro il dodicesimo mese dall'entrate 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 1: QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE ANDAMENTO SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO
AI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE**

Nome e cognome	
Titolo Progetto	
Ente	
Area di 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 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'O.L.P

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

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 2: QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE PER LA FORMAZIONE GENERALE
AI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE**

Nome e cognome	
Titolo Progetto	
Ente	
Area di 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 la formazione rispetto a:

2.1 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
------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-------------

2.2 Valutazione sui contenuti normativi

moduli: Diritti e doveri del volontario in servizio civile / Normativa vigente e Carta di impegno etico

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 Valutazione sui contenuti storico/culturali

Moduli: Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale / il dovere di difesa della patria / La difesa civile non armata e nonviolenta

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 Valutazione sui seminari / laboratori

Moduli: La protezione civile / servizio civile nazionale associazionismo e volontariato / Intercultura, solidarietà e forme di cittadinanza / Lavoro per progetti

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 sia stato esauriente rispetto alle 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
------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	------------

Commenti:

4. Nel complesso sei soddisfatto dell'attività e della metodologia adottata nella formazione?

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. Cosa ritieni che possa essere migliorato nel percorso formativo?

Data

Firma

**ALLEGATO 3: QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE PER LA FORMAZIONE SPECIFICA
AI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE**

Nome e cognome	
Titolo Progetto	
Ente	
Area di 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 <input type="checkbox"/> 5	Pienamente
------------	--	------------

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 <input type="checkbox"/> 5	Molto utile
------------	--	-------------

b) acquisizioni di competenze relazionali-sociali (comunicare, lavorare in gruppo, gestire il rapporto con l'utenza, ...)

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

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 <input type="checkbox"/> 5	Molto utile
------------	--	-------------

3) In complesso ritieni che il percorso sia stato esauriente rispetto alle 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
------------	--	------------

Commenti:

4) In complesso sei soddisfatto dell'attività e della metodologia usata nella formazione specifica?

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) C'è qualche argomento che avresti voluto approfondire?

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

Data

Firma

**ALLEGATO 4: QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE FINALE SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO
AI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE**

Nome e cognome	
Titolo Progetto	
Ente	
Area di intervento	

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

1. Ricaduta 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 Dalla formazione generale hai ricavato nuovi spunti di riflessione

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 le attività assegnate

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 servizio 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?

1 2 3 4 5

3.2 Quanto ti aspettavi di imparare?

1 2 3 4 5

3.3 Quanto è stato positivo l'ambiente di servizio nel quale hai operato?

1 2 3 4 5

3.4 Quanto è interessante l'attività del servizio?

1 2 3 4 5

4) Quale era la tua motivazione iniziale per il Servizio Civile? Puoi scegliere più di una opzione, numerandole in ordine di importanza.

- volevo acquisire competenze professionali
- ero interessato al settore di impiego del progetto
- ero interessato al compenso economico
- volevo impegnarmi per la comunità
- volevo svolgere un'attività integrativa al mio percorso di studi
- volevo arricchire il mio curriculum
- non sapevo cosa fare
- volevo fare un percorso di crescita personale
- altra motivazione (specificare: _____)

4.1) Durante l'anno di Servizio Civile, le tue motivazioni sono cambiate? In che modo?

Se vuoi puoi esprimere libere considerazioni, osservazioni, proposte

Data

Firma volontario.....

ALLEGATO 5: QUESTIONARIO PER OLP

Nome e cognome	
Titolo Progetto	
Ente	
Area di intervento	

Data inizio progetto:

Data fine progetto:

1) Quale bisogno della comunità è stato soddisfatto con la presenza dei volontari, in termini di ricaduta sociale del loro servizio?

2) Qual è il ruolo dei volontari nel servizio?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12) Ci sono state evoluzioni e incarichi crescenti?

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

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

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

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

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

Data, _____

Firma dell'OLP _____

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	Valutazione della conoscenza del patrimonio della bibliomobile orientamento sul calendario già in essere	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	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.
Obiettivo 3	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 e ai gruppi.	Statistica sul n. di lettori iscritti/attivi; valutazione sull'attività degli incontri rivolti alle classi e ai gruppi.	Statistica sul numero dei prestiti; valutazione complessiva sul numero degli incontri. Report sul raggiungimento degli obiettivi previsti e analisi delle criticità
Obiettivo 4	Valutazione sul numero e risultati dei questionari e interviste, raccolti presso gli altri sportelli informativi coinvolti.	Verifica sulla diffusione del materiale informativo; valutazione sul numero di persone contattate per informare sulle risorse.	Valutazione sull'andamento del servizio di facilitazione digitale organizzato con l'ausilio dei facilitatori	Valutazione finale sulle attività di valorizzazione e sul numero di accessi al servizio di facilitazione digitale.

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^ 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 dei progetti precedentemente attuati 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 2011, nonché all'andamento delle fasi iniziali del progetto di cui al bando 2012 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 produzione di materiale promozionale e all'aggiornamento del sito internet	1
- Postazioni per l'alfabetizzazione informatica degli utenti	4

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 dei progetti precedentemente attuati si evidenzia come i ragazzi abbiano acquisito 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:*

SEDI

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

- Sala Bigari e sala Gialla, 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 Blu, Azienda USL, Largo Chartres, 1 – 48121 Ravenna.
- Centro di informazione e documentazione interculturale “Casa delle Culture”, Piazza Medaglie d'Oro, 4 – 48121 Ravenna
- Sala riunioni Centro Immigrazione Ravenna, Ravenna, via Oriani 44 – 48121 (RA)
- Sede Caritas Diocesana Ravenna Cervia, Piazza Duomo, 13 – 48121 Ravenna.
- Sala riunioni Biblioteca Comunale di Russi - Via Godo Vecchia, 10, 48026 Russi RA

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 dal decr. 160/2013 relativo all'approvazione delle “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:*

CARATTERISTICHE GENERALI

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 prevalentemente non superiori alle 15 unità (max 20), sulla base della data di entrata in servizio e della collocazione territoriale. Ovunque possibile si comporranno classi miste di giovani italiani e stranieri in SCN e 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.

33) *Contenuti della formazione:*

La formazione generale riguarderà le tematiche indicate di seguito:

MODULI FORMATIVI

Macroarea	Modulo	durata	Obiettivi e contenuti	Attività e Metodologie
Valori e identità del servizio civile	L'identità del gruppo in formazione e patto formativo	6	Sostenere l'esperienza e la sua rielaborazione, favorire l'attenzione alla cura delle relazioni, sostenere la motivazione, sostenere l'orientamento per il futuro	il modulo viene affrontato interamente tramite dinamiche non formali: focus group, attività ludico formative e lavoro in gruppi.
	Dall'obiezione di coscienza al Servizio civile nazionale	2	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.	il modulo viene affrontato interamente tramite lezioni frontali, coadiuvate dall'utilizzo di materiali documentali multimediali.
	Il dovere di difesa della patria -	2	Comprendere il significato di concorrere alla difesa della Patria e della comunità. Valori e storia della non violenza, pratica e strategia della non violenza nei periodi di conflitto e nei momenti di tensione sociale.	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.
	Difesa Civile non armata e non violenta	2	Valori e storia della non violenza, pratica e strategia della non violenza nei periodi di conflitto e nei momenti di tensione sociale.	questo modulo segue sostanzialmente la stessa dinamica del precedente, con alcuni momenti di lezione frontale completati da focus group e lavoro in gruppi.
	La normativa vigente e la Carta di impegno etico	2	Il Servizio Civile Volontario come istituzione autonoma dello Stato italiano, le sue caratteristiche di ordinamento e struttura.	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.
Totale		14		

Macroarea	Modulo	durata	Obiettivi e contenuti	Attività e Metodologie
La cittadinanza attiva	La formazione civica	2	Stimolare una coscienza civica attraverso la conoscenza e l'analisi della Dichiarazione Universale dei diritti umani e della Costituzione e quindi dei principi, dei valori e delle regole che da queste scaturiscono e sussistono nell'analisi delle istituzioni del nostro Paese.	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.
	le forme di cittadinanza	4	Favorire l'educazione alla solidarietà alla cittadinanza attiva, alla pace e alla responsabilità ambientale.	il modulo, strettamente legato al precedente, 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).
	Intercultura, integrazione, associazionismo e volontariato (SCR)	4	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.	Viene sviluppato in forma seminariale integrando i volontari stranieri del servizio civile regionale
	La protezione civile	2	La cittadinanza attiva a livello ambientale e territoriale, la difesa della natura, la tutela del patrimonio storico e artistico.	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).
	La rappresentanza dei volontari nel servizio civile	2	Stimolare comportamenti responsabili finalizzati non solo all'elezione dei singoli volontari in servizio civile alle consultazioni, ma anche all'esperienza della partecipazione attiva ai contesti istituzionali e non, preposti al benessere della comunità.	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).
Totale		14		

Macroarea	Modulo	durata	Obiettivi e contenuti	Attività e Metodologie
Il giovane nel sistema del servizio civile	Presentazione dell'ente	4	Questo modulo è affidato ai singoli Enti che provvedono ad inserirlo nel percorso della formazione generale con il coordinamento e la supervisione del Copresc.	il modulo segue prevalentemente dinamiche non formali e di interazione con l'Ente stesso.
	Il lavoro per progetti	2	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.	il modulo si articola su un primo momento di lezione frontale seguito da una discussione su focus group.
	L'organizzazione del servizio civile e le sue figure	2	Approfondire l'assetto organizzativo e le finalità proprie dell'ente e del servizio civile per un più funzionale raggiungimento degli obiettivi progettuali.	il modulo segue prevalentemente dinamiche non formali e di interazione e completato da un momento di lavoro in gruppi.
	Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile	2	Conoscere il sistema specifico del Servizio Civile Nazionale approfondendo il prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra Ente e volontari del Servizio Civile (DPCM 4/2/2009)	il modulo si sviluppa intermente su lezioni frontali, eventualmente coadiuvate dall'utilizzo di materiali multimediali quali slide o presentazioni digitali.
	Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti	4	Analisi della comunicazione interpersonale come elemento essenziale dell'esperienza quotidiana, sia nei rapporti fra singoli individui, sia a livello di gruppi.	il modulo segue prevalentemente dinamiche non formali e di interazione e completato da un momento di lavoro in gruppi.
Totale		14		

Macroarea	Durata
Valori e identità del servizio civile	14
La cittadinanza attiva	14
Il giovane nel sistema del servizio civile	14
Totale	42

34) *Durata:*

DURATA

42 ore complessive di formazione generale, di cui:

- 38 ore di formazione coordinata e congiunta;
- 4 ore (il modulo Presentazione dell'Ente) a carico dei singoli Enti Soci.

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

Con riferimento al decr. 160/2013 (linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale), il coordinamento opta per l'erogazione della formazione generale per l'intero monte ore entro e non oltre il 180° giorno dall'avvio del progetto stesso.

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) Sede di realizzazione:

La formazione specifica sarà svolta nelle seguenti sedi comunali:

- Palazzo comunale, Piazza Garibaldi 1 (Cervia)
- Museo del Sale, via Nazario Sauro 24 (Cervia)
- Cervia Turismo, via Evangelisti 4 (Cervia)
- Biblioteca comunale di Cervia, via Circonvallazione Sacchetti, 111 Cervia;
- Servizi alla persona, viale Roma, 33 Cervia;
- Centro Risorse Cervese, via Pinarella, 17 Cervia

36) *Modalità di attuazione:*

La formazione specifica è effettuata in proprio, presso l'ente con formatori interni all'ente.
La formazione specifica, relativamente a tutte le ore previste nel progetto sarà erogata entro e non oltre 90 giorni dall'avvio dello stesso.

37) *Nominativi e dati anagrafici dell/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) Cristina Poni, nata il 26/06/1965.
- h) Daniela Poggiali, nata il 26/05/1959

38) *Competenze specifiche dell/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) Laureata in Storia medievale, esperta di storia locale, responsabile del servizio di reference dell'Archivio storico comunale.
Formatrice H) Laureata in Architettura, Dirigente dell'Ente.

Per quanto il "Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile" esso sarà realizzato con la metodologia della formazione a distanza, utilizzando l'ambiente on line del sistema SELF della Regione Emilia-Romagna

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Per la realizzazione della formazione specifica è previsto l'utilizzo delle

seguenti metodologie:

- Lezioni frontali ed interattive.
- Simulazione nella pratica;
- Partecipazione agli incontri d'équipe

Per quanto il “Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile” esso sarà realizzato con la metodologia della formazione a distanza, utilizzando l'ambiente on line del sistema SELF della Regione Emilia-Romagna.

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 I: 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).

Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile (4 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), il catalogo Scoprirete e le risorse

che esso offre **(7 ore)**

Il software gestionale SOL in uso (funzioni di prestito, rientro, prenotazione; statistiche prestiti e lettori; iscrizione nuovi lettori; interrogazioni; funzioni relative alla gestione del documento fisico etc.) **(14 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)**

Il servizio di facilitazione digitale "Pane e Internet" e relativi adempimenti su web **(2 ore)**

L'educazione all'uso della rete rivolta ai giovani **(4 ore)**

Cosa, come, dove cercare in rete: le tipiche informazioni richieste dal servizio di facilitazione digitale **(4 ore)**

41) *Durata:*

76 ore

Altri elementi della formazione

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

MONITORAGGIO DEL PERCORSO FORMATIVO

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.

**ALLEGATO 2: QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE PER LA FORMAZIONE GENERALE
AI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE**

Nome e cognome	
Titolo Progetto	
Ente	
Area di 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	<input type="checkbox"/> 5	Pienamente
------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	------------

Commenti:

2. Come valuti la formazione rispetto a:

2.1 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
------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-------------

2.2 Valutazione sui contenuti normativi

moduli: Diritti e doveri del volontario in servizio civile / Normativa vigente e Carta di impegno etico

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 Valutazione sui contenuti storico/culturali

Moduli: Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale / il dovere di difesa della patria / La difesa civile non armata e nonviolenta

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 Valutazione sui seminari / laboratori

Moduli: La protezione civile / servizio civile nazionale associazionismo e volontariato / Intercultura, solidarietà e forme di cittadinanza / Lavoro per progetti

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 sia stato esauriente rispetto alle 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
------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	------------

Commenti:

4. Nel complesso sei soddisfatto dell'attività e della metodologia adottata nella formazione?

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. Cosa ritieni che possa essere migliorato nel percorso formativo?

Data

Firma

Data 15/10/2015

Daniela Poggiali
Il Responsabile del Servizio civile nazionale dell'ente
(documento firmato digitalmente)