

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

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PAVIA

2) *Codice di accreditamento:*

NZ00125

3) *Classe di iscrizione all'albo:*

3

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

Cercare (e trovare) in biblioteca

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

D 01 – Settore Patrimonio artistico e culturale – Cura e conservazione biblioteche

6) *Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:*

Il progetto *Cercare (e trovare) in biblioteca* intende dare un significativo impulso al settore delle biblioteche dell'Università degli Studi di Pavia, attraverso lo strumento del servizio civile volontario, offrendo ai giovani la possibilità di servire la Patria – come previsto dalle Leggi 230/98 e 64/01 – e, parallelamente, fornendo loro la concreta opportunità di inserirsi nel mondo del lavoro, mediante l'acquisizione degli strumenti professionali del mediatore di conoscenze nell'odierna società dell'informazione.

L'Università di Pavia è articolata in nove Facoltà. Il personale docente e ricercatore che vi afferisce ammonta a 1.300 unità, il personale tecnico-amministrativo strutturato a 936 unità. Gli studenti iscritti ai vari corsi di laurea sono attualmente 22.142.

Il Sistema Bibliotecario d'Ateneo (SiBA) è l'insieme delle strutture di servizio cui compete la gestione del patrimonio bibliotecario dell'Ateneo e l'accesso alle informazioni documentarie. Risulta attualmente articolato in:

- nove biblioteche unificate, dotate di autonomia amministrativa e gestionale, nonché di un Direttore Tecnico e di un Consiglio Scientifico. Per entità del posseduto e complessità e varietà dei servizi erogati sono le strutture di punta del SiBA. Nel novero delle biblioteche unificate viene tradizionalmente ricompresa – a motivo della sede dislocata e della complessa articolazione strutturale – anche la biblioteca del Dipartimento di Scienze Musicologiche di Cremona;
- quattro biblioteche di Corso di Laurea dipartimentali, storicamente consolidate, di cui – per ragioni oggettive – è risultata fino ad ora impossibile l'unificazione;
- ventuno biblioteche di Dipartimento che fanno capo alle rispettive strutture di appartenenza.

Le suddette 35 complessive strutture di cui consta il SiBA sono, a loro volta, articolate in 83 punti di servizio, talvolta anche dislocati sul territorio urbano; sono biblioteche specialistiche, a supporto delle discipline coltivate in Ateneo, generalmente aperte ad un'utenza assai diversificata che comprende studenti, ricercatori, docenti - anche di altri Atenei - ed esterni (ditte, liberi professionisti, consulenti, privati cittadini, ecc.). Le biblioteche sono aperte da un minimo di 16 ad un massimo di 50 ore settimanali, mettono a disposizione degli utenti 1.927 posti di lettura, erogano più di 70.000 tra prestiti locali, prestiti interbibliotecari e fornitura di documenti (*document delivery*). Il personale che lavora nel Sistema Bibliotecario, a vario titolo e non necessariamente full-time, ammonta a 141 unità, comprendendo personale strutturato e non strutturato. Il personale professionalizzato, ovvero sia appartenente all'area delle biblioteche, ammonta a 73 unità. Il patrimonio ammonta a più di 927.000 monografie e a circa 19.000 testate di periodici.

7) *Obiettivi del progetto:*

- a) potenziare un servizio capillare di informazione bibliografica e documentaria a supporto dei percorsi didattici e di ricerca degli utenti delle biblioteche (servizio di *reference* inteso come orientamento per l'utilizzo dei primari strumenti informativi, sia cartacei che on-line, che la biblioteca offre) e per la correlata formulazione di eventuali richieste di documenti bibliografici in prestito interbibliotecario e/o document delivery;
- b) creare fasce orarie per l'utilizzo intelligente delle banche dati e delle risorse informative cartacee ed automatizzate;
- c) promuovere nel volontario in servizio l'apprendimento di specifiche competenze legate all'espletamento di un servizio completo e metodico di informazioni bibliografiche all'utenza, con la conseguente capacità di orientare il richiedente sulle scelte bibliografiche più coerenti con le esigenze del proprio percorso di ricerca;
- d) integrare l'attività di *reference* vera e propria - che rimane l'attività prevalente, pari a circa l'80% dell'orario di servizio delle volontarie - con altre attività attinenti all'organizzazione dei servizi agli utenti.

8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei volontari in servizio civile:*

Il progetto riguarda l'evolversi di un settore di importanza strategica per l'Università, che a tutt'oggi risulta non ancora adeguatamente sviluppato. È innegabile, infatti, che la ricerca bibliografica rappresenti, nell'attuale contesto accademico, un servizio fondamentale a supporto dell'attività didattica e scientifica. In pratica il *reference*, nella corrente accezione biblioteconomica, consiste in un servizio puntuale di orientamento e di assistenza all'utente sul corretto utilizzo degli strumenti informativi messi a disposizione dalle biblioteche (siti web di biblioteche e centri di documentazione, cataloghi e repertori bibliografici cartacei ed automatizzati, banche dati bibliografiche generali e di carattere disciplinare, ecc.) a supporto della didattica e della ricerca. L'attuale progetto vuole essere la prosecuzione dell'analogo progetto, già approvato lo scorso anno ed attualmente in fase di svolgimento. Esso viene quindi riproposto, considerata l'esperienza maturata, con alcune integrazioni dei compiti assegnati alle volontarie, a completamento della loro formazione lavorativa e nell'ottica di un ulteriore miglioramento del servizio reso al pubblico. Per raggiungere tali risultati viene arricchita la proposta formativa. Le biblioteche coinvolte hanno raggiunto risultati concreti nella direzione dell'organizzazione di un servizio di *reference*, con piena soddisfazione dell'utenza coinvolta. Risulta pertanto fondamentale mantenere e, se possibile, migliorare ancora tale servizio per non interrompere quanto fino ad ora creato e sviluppato.

Il servizio – nel suo concreto espletamento - si traduce spesso in ricerche di notevole complessità, rapportate alla molteplicità delle discipline coltivate in Ateneo e alla corrispettiva necessità di accedere a strumenti di ricerca bibliografica e documentaria settoriali ma, nel contempo, correlati. Inoltre va rilevato come l'esito di tali ricerche bibliografiche non di rado sfoci in richieste di prestito interbibliotecario e di fornitura di documenti rivolte ad altre biblioteche o centri di

documentazione, che comportano – dunque – un’organizzazione accurata e capillare del lavoro.

Il volontario in servizio opererà in piena autonomia, in un settore caratterizzato da spiccato dinamismo, assolvendo al ruolo specifico di mediatore di conoscenze tra l’utente e gli strumenti informativi resi disponibili dalle biblioteche a supporto della didattica e della ricerca scientifica. Si costituirà così come una figura di riferimento di fondamentale importanza nel contesto culturale dell’odierna società dell’informazione, integrandosi con le normali attività della struttura in modo tale da essere partecipe di tutto ciò che possa essere di aiuto e supporto agli utenti.

Il progetto si articolerà nelle seguenti fasi:

- formazione generale dei volontari, espletata in comune con quelli assegnati agli altri progetti ed organizzata a cura dell’Ufficio Risorse Umane dell’Ateneo (25 ore);
- formazione specifica teorico-pratica sul corretto utilizzo degli strumenti di ricerca bibliografica, organizzata dai formatori individuati per il progetto (30 ore), che sarà suddivisa in una parte teorica di carattere generale riguardante la natura del servizio di *reference* e le sue tipologie, il rapporto con gli utenti, l’organizzazione del servizio ed il suo conseguente monitoraggio ed in una parte pratica, riferita alla conoscenza e all’uso degli strumenti specifici di ogni singolo settore disciplinare coltivato in Ateneo per l’erogazione dei servizi informativi a supporto della ricerca e della didattica;
- inserimento dei volontari nelle strutture individuate tenendo conto delle eventuali conoscenze specifiche possedute e cercando di favorire lo sviluppo di una sostanziale autonomia operativa;
- sviluppo dell’attività secondo i seguenti passaggi:
 - individuazione delle esigenze di ricerca bibliografica di ogni singolo utente;
 - individuazione ed utilizzo degli strumenti di ricerca più idonei (siti web di biblioteche, centri di documentazione, editori, enti, aziende, organizzazioni governative e non; cataloghi collettivi in Internet delle principali biblioteche mondiali; banche dati bibliografiche accessibili in rete; repertori bibliografici su supporto cartaceo ed elettronico attinenti i singoli settori disciplinari coltivati nelle strutture dell’Ateneo);
 - supporto nell’orientare fisicamente gli utenti all’interno della biblioteca in modo che impari a muoversi autonomamente tra i vari ambienti e le varie strutture dell’Università;
 - verifica periodica del lavoro svolto, secondo le seguenti modalità:
 - riunioni dei volontari con il *tutor* e gli operatori locali di progetto, allo scopo di focalizzare e approfondire gli aspetti organizzativi del servizio, rilevando e rettificando eventuali sue carenze o disfunzioni;
 - misurazione e valutazione dei risultati ottenuti.

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:*

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

16) Sede/i di attuazione del progetto ed Operatori Locali di Progetto:

N.	Ente presso il quale si realizza il progetto ed a cui indirizzare le domande	Comune	Indirizzo							
1	Università degli Studi di Pavia	Pavia	Via San Felice, 7							
2	Università degli Studi di Pavia	Pavia	Via Taramelli, 12							
3	Università degli Studi di Pavia	Pavia	Via Taramelli, 12							
4	Università degli Studi di Pavia	Pavia	Strada Nuova, 65							
5	Università degli Studi di Pavia	Pavia	P.zza Botta, 6							
6	Università degli Studi di Pavia	Pavia	via Bassi, 6							
7	Università degli Studi di Pavia	Pavia	Via Ferrata, 1							
8	Università degli Studi di Pavia	Pavia	Strada Nuova, 65							

17) Specificare se il progetto prevede o meno l'impiego di tutor:

SI

18) Strumenti e modalità di pubblicizzazione del progetto:

Si ritiene di pubblicizzare il progetto nei modi seguenti:

- attraverso la sua pubblicazione sulla pagina Internet dell'Università e sulle singole pagine web delle biblioteche;
- curando l'affissione del bando presso tutte le bacheche dislocate presso le varie strutture universitarie dell'Amministrazione Centrale, Dipartimentale, delle Facoltà, presso il COR (Centro Orientamento Universitario) e presso l'Ufficio Mobilità Studentesca;
- distribuzione di brochures e materiale pubblicitario durante gli eventi e le manifestazioni più significative organizzate sul territorio locale;
- curando la pubblicazione del bando sul quotidiano locale.

19) Eventuali autonomi criteri e modalità di selezione dei volontari:

Nessuno

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

No

21) Piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati del progetto:

Il piano di monitoraggio prevede diversi momenti:

a) per i volontari:

- al termine del primo, del quarto, dell'ottavo e dell'undicesimo mese di servizio, il responsabile del monitoraggio incontra i volontari per fare il punto sulla situazione, riflettere sull'esperienza, analizzare i problemi emersi e raccogliere proposte, critiche e domande. In tale occasione vengono somministrati questionari di autovalutazione;
- nell'incontro dell'ottavo mese sarà chiesto ai volontari di riscrivere, sulla base delle loro esperienze, il progetto;
- al termine del servizio viene chiesta una relazione conclusiva che identifichi criticità e positività del progetto ed elenchi le acquisizioni individuali.

b) per operatori locali di progetto:

- nel corso dell'anno sono previsti almeno quattro incontri di verifica e riprogettazione. In ogni incontro viene analizzato lo stato di attuazione del progetto, il raggiungimento degli obiettivi quantitativi e qualitativi, i problemi sorti e le criticità;
 - in caso di conflitti tra operatori locali di progetto e volontari, è prevista la definizione di tavoli di mediazione realizzati dal responsabile del monitoraggio;
- all'inizio del dodicesimo mese è prevista una riunione di verifica finale e di riprogettazione.

22) *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

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

Studentesse universitarie e/o laureate di età compresa tra i 19 ed i 26 anni. Sono considerati requisiti indispensabili:

- la conoscenza di base dei principali strumenti informatici (utilizzo delle principali funzionalità del *personal computer*, di almeno uno tra i più diffusi applicativi per la videoscrittura e l'elaborazione di fogli di calcolo, della navigazione in rete e dei relativi applicativi);
- una discreta conoscenza della lingua inglese (è comunque utile la conoscenza anche di altre lingue straniere);
- una spiccata attitudine ai rapporti interpersonali e al lavoro di *équipe*;
- la familiarità con le biblioteche, almeno a livello di frequenza in qualità di utente.

Requisito non indispensabile ma ben valutato ai fini della selezione sarà l'iscrizione al Corso di laurea triennale in scienze dei beni culturali - curriculum archivistico-librario o al Corso di laurea specialistica in scienze archivistiche, documentarie e biblioteconomiche.

I suddetti requisiti sono necessari allo svolgimento del servizio di reference che non può prescindere dall'uso del PC e dalla conoscenza della lingua inglese, comunemente adottata in rete e nelle banche dati. La familiarità di base con le biblioteche appare poi indispensabile per l'immediato e proficuo inserimento delle volontarie nell'ambiente di lavoro mentre l'attitudine ai rapporti personali è fondamentale per relazionarsi in modo corretto con gli utenti al fine di comprenderne esattamente le necessità informative.

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

25) *Eventuali copromotori e partners del progetto con la specifica del ruolo concreto rivestito dagli stessi all'interno del progetto:*

Nessuno

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

Personal computer collegati in rete e relative stampanti; repertori bibliografici cartacei, su supporto magnetico ed in linea attinenti i settori disciplinari coltivati nell'Ateneo; strumenti di comunicazione quali telefono, fax, scanner, posta elettronica, ecc., in dotazione alle singole sedi di attuazione del progetto.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISITE

27) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Nessuno

28) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

Nessuno

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

Saranno predisposte opportune certificazioni sulle competenze acquisite dalle volontarie in merito alle tecniche del servizio di *reference* ed alle capacità di comunicazione interpersonale. Verranno evidenziate in particolare la capacità di individuare lo strumento informativo più idoneo a soddisfare le richieste degli utenti e l'esperienza acquisita nell'utilizzo di specifici strumenti bibliografici (banche dati, cataloghi online, etc.).

Il periodo di servizio civile nazionale volontario svolto nell'ambito dell'Università degli Studi di Pavia costituisce titolo preferenziale nelle selezioni pubbliche per l'assunzione di personale a tempo indeterminato e a tempo determinato presso l'Ateneo pavese.

Formazione generale dei volontari

30) *Sede di realizzazione:*

Università degli Studi di Pavia – Strada Nuova 65

31) *Modalità di attuazione:*

In proprio utilizzando le aule, le strutture e le apparecchiature dell'Ateneo con formatori dell'ente.

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

No

33) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La formazione generale viene svolta nell'arco di un mese.
Al formatore si affiancheranno relatori esperti per ogni singolo modulo.

34) *Contenuti della formazione:*

•

35) *Durata:*

25 ore

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

36) *Sede di realizzazione:*

Università degli Studi di Pavia – Strada Nuova 65

37) *Modalità di attuazione:*

In proprio, presso l'Ateneo, utilizzando aule e strutture dell'Ateneo ed apparecchiature informatiche in dotazione alla Divisione Biblioteche od al Sistema Bibliotecario di Ateneo.

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

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

Cfr. curriculum.

40) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Le lezioni si svolgeranno in aule attrezzate con lavagne luminose e/o PC collegati ad Internet e videoproiettore e saranno seguite – a completamento della formazione – da stage formativi presso le singole biblioteche, finalizzati all'apprendimento delle metodologie d'uso delle specifiche fonti disciplinari e delle risorse informative settoriali per l'espletamento del servizio di *reference*. È prevista la distribuzione di materiale didattico.

41) *Contenuti della formazione:*

-

42) *Durata:*

30 ore complessive

Altri elementi della formazione

43) *Risorse finanziarie investite destinate in modo specifico alla formazione sia generale, che specifica:*

Specificare la quota parte ascrivibile al progetto delle spese sostenute per la formazione.

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

Il responsabile del monitoraggio, insieme ai responsabili della formazione organizzano incontri al termine di ogni ciclo di formazione finalizzati alla verifica della validità del metodo adottato per la formazione e i risultati da essa ottenuti. In ogni incontro viene somministrato un questionario *a risposte chiuse*. Periodicamente, utilizzando i risultati degli incontri di monitoraggio del progetto con gli operatori locali di progetto, vengono ridefiniti contenuti e metodologia e organizzati nuovi momenti di formazione laddove sia emersa dai volontari qualche esigenza di approfondimento rispetto ai corsi già realizzati.

Data

Il Progettista