



## Allegato A1 (ITALIA)

### SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO

Eventuali modifiche e/o aggiornamenti saranno reperibili al seguente indirizzo:

<https://scn.arciserviziocivile.it/visprog.asp?idp=104028>

**TITOLO DEL PROGETTO:**

GLI STUDENTI AL CENTRO: PER UNA NUOVA QUALITÀ DEI SERVIZI UNIVERSITARI

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

**Settore:** Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

**Area di intervento:** Educazione e promozione dei diritti del cittadino

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

L'obiettivo principale del progetto è quello di "promuovere e facilitare l'utilizzo dei servizi bibliotecari e di segreteria, al fine di fornire pari opportunità di accesso, partecipazione e successo formativo e culturale a tutti gli studenti".

Il progetto contribuisce così al raggiungimento dell'obiettivo indicato nel programma "Sapere e conoscenza in Tuscia", cioè quello di promuovere e valorizzare la fruibilità delle attività educative e culturali presenti nella provincia di Viterbo come da indicazioni tracciate nell'ambito 4 del piano triennale 2020-2022 e del Piano annuale 2021. Tali indicazioni si intersecano, inoltre, con l'Obiettivo 4 dell'Agenda 2030 cioè quello di garantire un'istruzione di qualità inclusiva ed equa e promuovere opportunità di apprendimento continuo per tutti che non si limitino all'istruzione, ma pongano l'accento sull'equità e sulla qualità dell'istruzione in un'ottica di apprendimento che si estenda lungo tutto l'arco della vita, anche attraverso le esperienze di tipo culturale. Come indicato nella tabella del capitolo 4.1 è indispensabile monitorare i bisogni/aspetti da innovare, e le corrispondenti azioni da intraprendere, attraverso i relativi indicatori di risultato. Il miglioramento di tali indicatori (valore ex-post) rispetto alla loro condizione iniziale (valor ex-ante) attraverso l'implementazione delle attività progettuali determina il raggiungimento dell'obiettivo di progetto, pertanto come già indicato nel capitolo 4.1 il progetto, per analizzare l'efficacia e l'impatto delle suddette attività svolgerà 2 incontri di monitoraggio. Inoltre, come attività trasversale di incontro e verifica, tutti i volontari in servizio civile universale vivranno 2 momenti di ritrovo all'inizio ed alla fine del progetto per scambiarsi aspettative iniziali e considerazioni finali in merito all'esperienza del servizio civile.

## RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

In relazione alle azioni descritte nel precedente punto 6.1 gli operatori volontari del SCU coadiuveranno con un ruolo di supporto il personale delle biblioteche, degli uffici del Servizio Offerta Formativa e Servizi agli Studenti nell'attivazione e nell'implementazione dei servizi previsti dal progetto. Inizialmente gli operatori volontari saranno inseriti nelle strutture ospitanti così che possano essere consapevoli del funzionamento del servizio, dei differenti livelli di responsabilità del personale, e di quanto compete loro. Successivamente, compatibilmente con i tempi residui lasciati dalla formazione generale nel corso dei primi mesi, dopo una fase di "osservazione" delle attività cominceranno una fase di formazione specifica e l'inserimento al servizio con l'affiancamento del personale dipendente specificamente preposto. Tale formazione specifica, che dovrà svolgersi per il 70% entro 90 giorni e per il restante 30% entro 270 giorni dall'inizio del progetto, presenterà delle tematiche trasversali d'interesse per tutti i volontari coinvolti rispetto alle attività da svolgere nelle biblioteche e negli uffici del Servizio Offerta Formativa e Servizi agli Studenti attivo in Rettorato (es. catalogazione materiale documentale, rapporti con il pubblico ecc...). Preventivamente all'avvio ai differenti servizi e ai differenti livelli di responsabilità relativa che gli operatori volontari avranno, si realizzerà la formazione necessaria e il controllo della assimilazione della stessa ad opera del personale responsabile di ogni distinto servizio. Gli operatori volontari del SCU avranno sempre come referenti i responsabili locali di progetto (OLP) per essere consultati in caso di necessità, nonché tutte le figure di professionisti che compongono l'organico delle differenti strutture.

Nel progetto in oggetto saranno impegnati 5 operatori volontari così suddivisi per sede di attuazione:

- 4 operatori volontari in SCU nel Sistema Bibliotecario dell'Università della Tuscia così suddivisi per sede di attuazione: 2 nel Polo bibliotecario tecnico-scientifico e 2 nel Polo bibliotecario umanistico-sociale
- 1 operatore volontario in SCU in Rettorato che verrà impiegato nel Servizio Offerta Formativa e Servizi agli Studenti dell'Università della Tuscia

Di seguito il dettaglio del ruolo degli operatori volontari del SCU in relazione alle sedi di attuazione e alle attività previste dal progetto. In particolare, nella tabella sono state inserite insieme le due sedi bibliotecarie di attuazione (Polo bibliotecario tecnico-scientifico e Polo bibliotecario umanistico-sociale) in quanto le attività svolte in tali sedi saranno analoghe per i volontari.

<b>Sede di attuazione: Polo bibliotecario tecnico-scientifico e Polo bibliotecario umanistico-sociale</b>	
<b>Attività</b>	<b>Ruolo operatori volontari</b>
<b>Attività 1.1.1</b> <i>Potenziamento del servizio di front office delle biblioteche</i>	Supporto al personale bibliotecario nel il miglioramento dei servizi di front office e accoglienza delle biblioteche.
<b>Attività 1.1.2</b> <i>Sviluppo del servizio di assistenza agli utenti di tutto l'Ateneo per la fruizione dei servizi bibliotecari</i>	Supporto al personale bibliotecario nell'erogazione dei servizi bibliotecari (peer tutoring) e distribuzione questionario di valutazione dei servizi erogati. - Supporto organizzativo nella elaborazione dei dati e dei report di restituzione
<b>Attività 1.1.3</b> <i>Miglioramento, ove presente, della manutenzione dello scaffale aperto per l'efficace e pronto reperimento dei volumi</i>	Supporto al personale bibliotecario nel mantenimento e cura delle collezioni librerie cartacee presenti nelle sale a scaffale aperto attraverso la rapida ricollocazione dei volumi
<b>Attività 1.1.4</b> <i>Potenziamento delle attività biblioteconomiche</i>	Gli operatori volontari in SCU supporteranno il personale bibliotecario nelle seguenti attività: Verifica topografica, Catalogazione, Fornitura articoli su Richiesta e Prestito interbibliotecario
<b>Attività 1.1.5</b> <i>Organizzazione di visite guidate alle biblioteche dei Poli bibliotecari</i>	Supporto al personale bibliotecario nell'ideazione, organizzazione e realizzazione delle visite guidate nei Poli bibliotecari
<b>Attività 1.1.6</b> <i>Produrre materiale informativo sui servizi forniti dalle biblioteche universitarie</i>	Collaborazione con il personale bibliotecario per la realizzazione del materiale informativo: la guida informativa cartacea, la guida web e le brochures in lingua inglese
<b>Sede di attuazione: Rettorato</b>	
<b>Attività</b>	<b>Ruolo operatori volontari</b>
<b>Attività 2.1.1</b> <i>Mappatura delle fonti informative per reperire informazioni quantitative e qualitative sui servizi e analisi dei dati di accesso ai servizi della segreteria studenti</i>	Gli operatori volontari in SCU supporteranno il personale del Servizio Offerta Formativa e servizi agli studenti nella mappatura e nell'elaborazione statistica dei dati; affiancheranno il responsabile del Servizio

	Offerta Formativa e servizi agli studenti nelle attività correnti
<b>Attività 2.1.2</b> <i>Raccogliere ed elaborare i dati sull'accesso agli Uffici del Servizio Offerta Formativa e Servizi agli Studenti</i>	Gli operatori volontari in SCU supporteranno organizzativamente i responsabili del Rettorato nell'assistenza agli studenti per la fruizione dei servizi di segreteria; distribuiranno ed elaboreranno i risultati dei questionari sulla qualità dei servizi.
<b>Attività 2.1.3</b> <i>Elaborazione di contenuti d'informazione sui servizi offerti</i>	Gli operatori volontari in SCU realizzeranno e aggiorneranno il materiale cartaceo e on line dei servizi per gli studenti. I volontari in SCU insieme all'Olp cureranno la realizzazione/aggiornamento dei contenuti
<b>Sedi di attuazione: Polo bibliotecario tecnico-scientifico, Polo bibliotecario umanistico-sociale e Rettorato</b>	
<b>Attività</b>	<b>Ruolo operatori volontari</b>
<b>Attività trasversale.</b> <i>Momenti di incontro comuni a tutti e 5 i volontari</i>	I volontari in SCU di tutte le sedi di attuazione del progetto vivranno 2 momenti di incontro all'inizio ed alla fine del progetto per scambiarsi aspettative iniziali e considerazioni finali in merito all'esperienza del servizio civile
<b>Parte delle attività potranno essere svolte da remoto, entro il limite del 30% del totale del monte ore annuale</b>	

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

<https://scn.arciserviziocivile.it/sediprogetto.asp?cph=104028>

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

numero posti: 5 (senza vitto e alloggio)

**EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

- Flessibilità oraria
- Disponibilità a missioni da svolgersi fuori la sede di servizio come previsto dal DPCM del 14/01/2019
- Usufruire, almeno in parte, del periodo di riposo, compatibilmente con le esigenze delle sedi di svolgimento del progetto
- Possibilità di svolgere la formazione nella giornata del sabato, per ridurre le interruzioni nella programmazione delle attività di progetto
- Adattamento ai periodi di chiusura dei Poli bibliotecari, anche se non corrispondenti alle chiusure imposte dall'Ateneo

Giorni di servizio settimanali ed orario: 5

Monte Ore Annuale: 1145

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Nessuno

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

Il punteggio minimo necessario tramite il colloquio per la dichiarazione di idoneo al Servizio Civile Universale è di 36 punti su 60 totali.

Servizio Civile Universale:

(Conoscenza del servizio civile, finalità attribuita al servizio civile, promozione della pace, cittadinanza attiva, terzo settore) Fino a 30 punti

Progetto prescelto:

(Conoscenza del progetto, idoneità alle mansioni previste dal progetto, interesse alle acquisizioni culturali e professionali generate dal progetto, disponibilità del candidato alle condizioni richieste dalla attuazione del progetto, esperienze e competenze pregresse nell'area del progetto). Fino a 30 punti

Punteggio soglia per idoneità 36 punti

Titoli di studio:

Viene assegnato un punteggio fisso per il titolo di studio posseduto esclusivamente tra quelli elencati. In caso di

titolo di studio conseguito all'estero, il punteggio sarà assegnato esclusivamente in caso di titolo riconosciuto in Italia. Il candidato ha l'onere di indicare gli estremi del riconoscimento, oppure di dichiararlo in forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, indicando il corrispondente titolo italiano. Si valuta esclusivamente il titolo che genera il punteggio più elevato; il punteggio massimo ottenibile è 10 punti.  
 Laurea specialistica 10 punti  
 Laurea di primo livello (triennale) 9 punti Diploma 8 punti  
 Licenza Media 7 punti

Esperienze aggiuntive:

Saranno valutate esclusivamente esperienze nei settori e nelle aree di intervento previsti dal Prontuario progetti del 03/08/2006 e successive modifiche e integrazioni.

Viene assegnato un punteggio fisso per le tipologie di esperienze sottoelencate.

I punteggi delle diverse tipologie di esperienza sono sommabili tra loro. Il punteggio massimo ottenibile è 30 punti.

Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso l'ente che lo realizza. Tali esperienze dovranno essere specificate, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata nell'allegato 3 e comunque dovranno avere una durata superiore a sei mesi complessivi. 10 punti

Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso enti diversi da quello che lo realizza. Tali esperienze dovranno essere specificate, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata nell'allegato 3 e comunque dovranno avere una durata superiore a sei mesi complessivi 9 punti

Aver avuto precedenti esperienze in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto presso l'ente che lo realizza. Tali esperienze dovranno essere specificate, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata nell'allegato 3 e comunque dovranno avere una durata superiore a sei mesi complessivi. 6 punti

Aver avuto precedenti esperienze in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto presso enti diversi da quello che realizza il progetto. Tali esperienze dovranno essere specificate, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata nell'allegato 3 e comunque dovranno avere una durata superiore a sei mesi complessivi. 5 punti

a) indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema:

Il punteggio minimo necessario tramite il colloquio per la dichiarazione di idoneo al servizio civile universale è di 36 punti su 60 totali

#### CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

##### Eventuali crediti formativi riconosciuti

Nessuno

##### Eventuali tirocini riconosciuti

Nessuno

##### Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio

- Attestato specifico – EMIT Feltrinelli

#### FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica sarà realizzata presso:

Polo bibliotecario umanistico-sociale Via S. Maria in Gradi, 4 Viterbo (Modulo 1 - Servizi bibliotecari)

Polo bibliotecario tecnico-scientifico Via S. Camillo De Lellis, s.n.c. Viterbo

(Modulo 2 - Biblioteca digitale)

Rettorato Via S. Maria in Gradi, 4 Viterbo (Modulo 3 - Servizi degli Uffici Servizio Offerta Formativa e Servizi agli Studenti)

##### Modulo: A – attraverso piattaforma FAD e contestualizzazione nelle sedi di attuazione

###### Contenuti:

*Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di Servizio Civile Universale*

**Ore 10  
(complessive)**

###### Modulo A - Sezione 1

Poiché le sedi di svolgimento dei progetti di SC sono, come da disciplina dell'accreditamento, conformi alle norme per la tutela dei luoghi di lavoro, si reputa adatto e necessario partire con un modulo omogeneo per tutti gli operatori volontari sulla tutela e sicurezza dei luoghi di lavoro.

8 ore

###### Contenuti:

Comprendere: cosa si intende per sicurezza sul lavoro e come si può agire e lavorare in

<p>sicurezza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cos'è,</li> <li>- da cosa dipende,</li> <li>- come può essere garantita,</li> <li>- come si può lavorare in sicurezza</li> </ul> <p>Conoscere: caratteristiche dei vari rischi presenti sul luogo di lavoro e le relative misure di prevenzione e protezione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- concetti di base (pericolo, rischio, sicurezza, possibili danni per le persone e misure di tutela valutazione dei rischi e gestione della sicurezza)</li> <li>- fattori di rischio</li> <li>- sostanze pericolose</li> <li>- dispositivi di protezione</li> <li>- segnaletica di sicurezza</li> <li>- riferimenti comportamentali</li> <li>- gestione delle emergenze</li> </ul> <p>Normative: quadro della normativa in materia di sicurezza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- codice penale</li> <li>- codice civile</li> <li>- costituzione</li> <li>- statuto dei lavoratori</li> <li>- normativa costituzionale</li> <li>- D.L. n. 626/1994</li> <li>- D.L. n. 81/2008 (ed. testo unico) e successive aggiunte e modifiche</li> </ul> <p>Il modulo, erogato attraverso una piattaforma FAD, sarà concluso da un test di verifica obbligatorio.</p>	
<p><b>Modulo A - Sezione 2</b></p> <p>Nell'ambito delle attività svolte dagli operatori volontari di cui al precedente box 6.3, si approfondiranno le informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti di frequentazione indicati attraverso il sistema Helios, per i settori e le aree di intervento individuate ed inserite in helios.</p> <p>Contenuti: Verranno trattati i seguenti temi relativi ai rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in SC nel settore <i>“Educazione e promozione culturale”</i>, con particolare riguardo all'area di intervento <i>“Educazione ai diritti del cittadino”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ fattori di rischio connessi ad attività di aggregazione ed animazione sociale e culturale verso minori, giovani, adulti, anziani, italiani e stranieri, con e senza disabilità;</li> <li>➤ fattori di rischio connessi ad attività di educazione, informazione, formazione, tutoraggio, valorizzazione di centri storici e culture locali;</li> <li>➤ fattori di rischio connessi ad attività sportive ludico-motorie pro-inclusione, attività artistiche ed interculturali (teatro, musica, cinema, arti visive...) modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni;</li> <li>➤ Focus sui contatti con le utenze e servizi alla persona;</li> <li>➤ Modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni;</li> <li>➤ Gestione delle situazioni di emergenza;</li> <li>➤ Sostanze pericolose ed uso di precauzioni e dei dispositivi di protezione;</li> <li>➤ Segnaletica di sicurezza e riferimenti comportamentali;</li> <li>➤ Normativa di riferimento</li> </ul> <p>Inoltre, come indicato del Decreto 160/2013 (Linee Guida...), <i>“in considerazione della necessità di potenziare e radicare nel sistema del servizio civile una solida cultura della salute e della sicurezza ... e soprattutto, al fine di educarli affinché detta cultura si radichi in loro e diventi stile di vita”</i>, con riferimento ai luoghi di realizzazione e alle strumentazioni connesse alle attività di cui al box 6.3, si approfondiranno i contenuti relativi alle tipologie di rischio nei seguenti ambienti:</p> <p><u>Per il servizio in sede</u> Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi in cui gli operatori volontari si troveranno a utilizzare le normali dotazioni (vedi in particolare box 6.5)</p>	<p>2 ore</p>

<p>presenti nelle sedi di progetto (rispondenti al DL 81 e alla Circ. 23/09/2013), quali uffici, aule di formazione, strutture congressuali, operative, aperte e non al pubblico, per attività di front office, back office, segretariato sociale, operazioni con videoterminale, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.</p> <p><u>Per il servizio fuori sede urbano (outdoor)</u> Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti urbani (piazze, giardini, aree attrezzate o preparate ad hoc) in cui gli operatori volontari si troveranno a operare in occasioni di campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCU e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 6.5) presenti e disponibili in queste situazioni (quali materiali promozionali, stand, sedie, tavoli e banchetti,...) materiali e dotazioni rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 6.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.</p> <p><u>Per il servizio fuori sede extraurbano (ambiente naturale e misto)</u> Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti extraurbani (parchi, riserve naturali, aree da monitorare o valorizzare, mezzi quali Treno Verde, Carovana Antimafia, individuate ad hoc) in cui gli operatori volontari si troveranno a operare in occasioni di eventi, incontri, campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCU e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 6.5) presenti e disponibili in queste situazioni (quali abbigliamento ed attrezzature ad hoc, tutte rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 6.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.</p> <p>Il modulo, anticipato dal percorso FAD, prevede un incontro di verifica con l'OLP del progetto.</p>	
<b>Modulo A</b>	
<b>Contenuti:</b> Servizi bibliotecari	<b>Ore</b>
Lezioni frontali ed esercitazioni pratiche su: inventariazione, catalogazione, etichettatura di materiale bibliografico (monografie, periodici, risorse elettroniche); metodologie d'uso dei cataloghi (OPAC di Ateneo e altri cataloghi); servizio di front-office (norme comportamentali e di comunicazione per i servizi di informazione); servizio di reference; prestito interbibliotecario e document delivery.	25
<b>Modulo C</b>	
<b>Contenuti:</b> Biblioteca digitale	<b>Ore</b>
Lezioni frontali ed esercitazioni pratiche su: la biblioteca digitale e la multimedialità in biblioteca; sito web del Sistema Bibliotecario di Ateneo; risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, ebooks) e ricerca bibliografica; modalità di accesso remoto alle risorse digitali; motori di ricerca e link tematici.	20
<b>Modulo D</b>	
<b>Contenuti:</b> Servizi degli uffici Servizio Offerta Formativa e Servizi agli Studenti	<b>Ore</b>
Aspetti teorici e competenze tecniche necessarie per lo svolgimento del servizio nell'ambito dell'Ufficio Offerta Formativa e Servizi agli Studenti; lezioni frontali, esercitazioni ed illustrazione dei singoli procedimenti lavorativi; servizio di front-office: norme comportamentali e di comunicazione per i servizi di informazione, prima accoglienza e ascolto	20

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**  
SAPERE E CULTURA IN TUSCIA

**OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE**  
d) fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti (Obiettivo 4)

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**  
D) Tutela, valorizzazione, promozione e fruibilità delle attività e dei beni artistici, culturali e ambientali

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ**  
→ Numero posti previsti per giovani con minori opportunità: 2  
→ Tipologia minore opportunità: Difficoltà economiche  
→ Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia individuata: Autocertificazione ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R n. 445/2000