

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

ENTE

1) Ente proponente il progetto:

COMUNE DI SPOLETO

2) Codice di accreditamento:

NZ05324

3) Albo e classe di iscrizione:

ALBO REGIONALE - UMBRIA

4

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) Titolo del progetto:

PATRIMONIO - VALORIZZAZIONE E COMUNICAZIONE

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

PATRIMONIO ARTISTICO E CULTURALE area 01

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:

Dopo gli eventi sismici che hanno segnato duramente il territorio è necessario procedere sulla via della ricostruzione e rinascita già intraprese, ricercando nuove strategie per rilanciare l'attrattività del territorio, sostenendo la diffusione di modelli innovativi di servizi e organizzativi, al fine di aumentare la fruizione culturale e turistica .

La Direzione Sviluppo del Comune di Spoleto ritiene opportuno presentare una iniziativa congiunta dei servizi Bibliotecari e Turistici insieme, in quanto entrambi preposti alla realizzazione di progetti finalizzati al rilancio e promozione del territorio di appartenenza.

A quasi due anni dal terribile terremoto che ha colpito il centro Italia è necessario stimolare la ripresa con nuove strategie e idee, portando avanti i progetti già avviati con una nuova tornata di interventi, introducendo nuove finalità, utilizzando una modalità di lavoro che sia condivisa e complementare ai due servizi Biblioteca e Turismo; ognuno nel rispetto delle proprie competenze, ma con maggiore "lavoro di squadra". Si tratta di andare oltre la fase emergenziale post sisma, con una logica di pianificazione territoriale più efficace e sostenibile, mettendo insieme competenze e approcci eterogenei.

Il territorio colpito così duramente risente ancora di una profonda crisi economica e identitaria, dalla quale sta cercando in tutti i modi di risalire. Le criticità del territorio evidenziano la necessità di perseguire con maggiore energia la ricostruzione sociale e culturale.

La dichiarazione di inagibilità del Palazzetto Ancaiani, sede del Servizio Turistico, ha prodotto la decisione di trasferire tale servizio nei locali a pianoterra di Palazzo Mauri (sede della Biblioteca) dove è tuttora operante. Questa decisione se da un lato ha tolto alla Biblioteca l'uso di alcuni spazi a pianoterra del palazzo, dall'altro lato ha dato impulso a momenti di condivisione di obiettivi e strategie soprattutto per quello che riguarda la valorizzazione del patrimonio artistico e culturale della città (mostre, eventi , ecc), alla promozione del territorio e alla comunicazione.

In questo contesto si colloca il progetto **PATRIMONIO - VALORIZZAZIONE E COMUNICAZIONE** presentato congiuntamente dai servizi :Biblioteca e Turismo

CONTESTO SETTORIALE

La **Biblioteca G. Carducci**: Situata nel centro storico della città, è ospitata a Palazzo Mauri. La superficie della sede si estende per oltre 3.500 metri quadrati, di cui circa 2.200 sono aperti al pubblico. Gli spazi aperti al pubblico sono distribuiti su tre piani e sono articolati in 13 sale di lettura e studio, 3 sale reference e prestito, 1 sala per animazioni, 1 sala ludoteca, 1 sala per servizio di Informagiovani, 2 sale conferenze e 1 sala mostre. Sono disponibili, complessivamente, 209 posti di lettura, 90 posti nelle sale convegni, 30 postazioni informatiche (di cui due per disabili motori e visivi), 2 postazioni ludico-ricreative (play station e Wii). E' stata adottata la tecnologia a radiofrequenza (RFID) sia per il sistema di antitaccheggio che per le nuove tessere di iscrizione alla Biblioteca: un'unica smart card (dotata di banda magnetica e microchip a contatto) consente l'autenticazione dell'utente anche ai fini dell'accesso alla rete internet, l'automazione delle operazioni di prestito librario nonché il pagamento di stampe e fotocopie.

Nella struttura sono impegnate le seguenti figure professionali: n. 1 responsabile di servizio, n. 7 bibliotecari, n. 1 operatore di servizi ausiliari (ditta esterna), n. 3 volontari per servizi di riordino materiali e apertura della sezione speciale del CAI (Club Alpino Italiano) dedicata alla montagna.

Il piano terra è occupato dalla **Sezione Ragazzi** che offre ai più giovani stimoli e suggestioni diversificati: libri parlanti e *pop-up*, fumetti e giochi didattici, enciclopedie e romanzi in formato cartaceo e multimediale, ambienti per svolgere laboratori, attività teatrali e ludiche, fare musica con tastiera e chitarra. Una stanza è dedicata ai più piccoli (da 0 a 5 anni): è l'angolo morbido con tappeti e cuscini che li accoglie per "giocare" con filastrocche, fiabe e storie dei libri tattili, sonori e cartonati; è la zona dedicata al *Nati per Leggere – In Vitro* e, dal 2015, quella destinata al *Baby Pit Stop: una sosta sicura per allattare al seno*.

Al centro si trova il cortile coperto, uno degli elementi più suggestivi del Palazzo e di maggior impatto sul visitatore, in cui è presente l'Emeroteca e il Caffè Letterario che offre a cittadini e turisti strumenti, spazi e opportunità per incontrarsi, esprimersi, apprendere ed informarsi.

Ai piani superiori sono dislocate le postazioni di prestito e reference e le sale di lettura e studio, tutte dotate di postazioni informatiche collegate alla rete e nelle quali è collocato, a scaffale aperto, parte del patrimonio librario moderno ordinato e suddiviso per aree disciplinari o tematiche, nonché gli spazi destinati ai giovani adulti e attigui all'Informagiovani dove i ragazzi possono approfondire temi relativi ai propri *hobby* e all'impiego del tempo libero.

Al suo interno sono inoltre presenti:

- il **Centro di documentazione multimediale della città di Spoleto (CDM)** - costituito da circa 50 mila pezzi tra stampe fotografiche, diapositive, negativi, lastre fotografiche, cartoline, dattiloscritti, filmati, ecc. - che ha lo scopo di documentare le vicende artistiche, culturali, economiche e sociali della storia recente della città: attorno al nucleo centrale costituito dalla Fototeca comunale, si vanno aggiungendo documenti audio, video e fotografici selezionati tra varie fonti.

- l'**Informagiovani**;

- la **Biblioteca del CAI** (Club Alpino Italiano);

- la **Spoleto Art Academy**, un'accademia di Belle Arti che, da quest'anno, proporrà corsi triennali accademici in "Scenografia e Costume", "Cinematografia" e "Arte e Ambiente".

Il **patrimonio** documentario della Biblioteca Carducci ammonta a circa 120 mila unità, tra volumi, opuscoli, riviste, manoscritti e stampe, di cui circa 19 mila unità appartenenti al Fondo Antico. A questo va aggiunto il patrimonio documentario del CDM costituito da circa 50 mila pezzi tra stampe fotografiche, diapositive, negativi, lastre fotografiche, cartoline, dattiloscritti, filmati, ecc.

La biblioteca nel 2017 è aperta per 40 ore a settimana, dal lunedì pomeriggio al sabato mattina, accogliendo così le numerose richieste relative soprattutto all'apertura nella giornata di sabato e rilevate attraverso le indagini di *customer satisfaction*.

La maggior parte del patrimonio librario è catalogato, parte in formato elettronico mediante l'adesione al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) e parte su supporto cartaceo (schede manoscritte e dattiloscritte).

L'accessibilità alle informazioni bibliografiche di tali materiali, e quindi la fruibilità degli stessi, è pertanto assai elevata. Per quanto riguarda il **materiale periodico**, è stato effettuato il riversamento del catalogo cartaceo per 881 testate "chiuse" sulle 976 possedute con un livello di catalogazione minimo (recupero da scheda), una collocazione provvisoria ed indicazione di consistenza sintetica e non verificata né aggiornata. Con i progetti del Servizio Civile 2015 e 2016 "Periodi e periodici in Biblioteca" è stato ripreso il percorso di riordino, inventariazione, catalogazione a norma e aggiornamento dei dati di consistenza per circa 200 testate.

Sul fronte delle attività di VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO e della promozione e della lettura, numerose sono le iniziative promosse e/o ospitate: presentazione di libri e incontri con l'autore, conferenze e convegni, laboratori di lettura, formazione, ecc. Attenzione particolare è riservata alle attività di promozione della lettura rivolta alla prima infanzia attraverso l'adesione ai progetti nazionali **Nati per leggere (NPL)** e **In Vitro** e il percorso **Giocalibro** rivolto alle scuole materne, elementari, medie e superiori del territorio.

Vengono regolarmente realizzate iniziative di promozione e valorizzazione anche fuori del palazzo Mauri (sede della Biblioteca)

Il Servizio turistico e il suo indotto costituiscono uno dei settori economici più importanti del territorio del Comune di Spoleto.

In questo ambito si inserisce fortemente il lavoro svolto dal Servizio di Informazione Turistica, collocato fino alla data della scossa del 30 ottobre 2016 presso il palazzetto Ancaiani ed oggi ricollocato a causa della sua inagibilità presso la Biblioteca comunale G. Carducci.

Lo sportello svolge in sintesi le seguenti attività:

- front office

- servizio di accoglienza e informazione al bancone;

- servizio di info via telefono

- corrispondenza via mail / posta in italiano e nelle principali lingue straniere;

- preparazione e invio materiale turistico

- contatti con gli altri uffici IAT dell'Umbria per richiesta materiale ;

- sistemazione e ricambio del materiale promo e info nei vari espositori / supporti;

- raccolta adesioni eventi vari;

aggiornamento informazioni

- orari musei, monumenti, chiese;

- collegamenti bus. Parcheggi auto, aree sosta camper;

- sentieristica;

- aggiornamento dati strutture ricettive;

- aggiornamento mailing list

gestione materiale informativo e magazzino

- gestione magazzino IAT: sistemazione materiale, monitoraggio giacenza;
- contatti con magazzino regionale per rifornimento materiale regionale;
- preparazione e invio pacchi tramite ufficio postale/corriere;
- preparazione cartelle per convegni/incontri/eventi/fiere;

eventi

- aggiornamento calendario eventi mensili;
- aggiornamento calendario annuale delle principali manifestazioni;

aggiornamento web

- aggiornamento in italiano e inglese del portale turistico del comune di Spoleto (eventi, strutture ricettive, ristoranti, sezione shopping, etc);
- aggiornamento portale turistico dell 'Umbria tramite invio eventi alla redazione regionale;
- monitoraggio siti web su Umbria/Spoleto;

gestione statistiche strutture ricettive

- assistenza strutture ricettive per invio presenze mensili;
- assistenza strutture ricettive per tassa di soggiorno;
- elaborazione data statistici;

archivi-

- archiviazione, gestione e diffusione immagini e video su Spoleto e Umbria

promozione

- assistenza logistica in occasione di educational per giornalisti/operatori turistici;
- assistenza logistica in occasione di servizi giornalistici/fotografici/video su Spoleto;
- partecipazione a fiere ed eventi promozionali;
- preparazione e gestione post fiera.

Traduzione documenti

- traduzione testi da/verso inglese, francese, tedesco.

Relazioni internazionali

- supporto nella gestione dei rapporti di gemellaggio;L
- corrispondenza in lingua con le città gemellate;
- organizzazione ed espletamento delle procedure amministrative relative alle iniziative di gemellaggio.

Pur in presenza di una ripresa abbastanza soddisfacente nei movimenti tusitici, si deve tuttavia osservare una discreta sofferenza rispetto al 2015, anno di riferimento pre terremoto, come si può osservare dai dati della tabella seguente (periodo gennaio-ottobre):

**ANDAMENTO DELLE PRESENZE E DEGLI ARRIVI TURISTICI NELLA CITTÀ DI SPOLETO ANNO 2017 CON ORDINAMENTO PER MESE
E CONFRONTO CON GLI ANDAMENTI DEGLI ANNI 2016 E 2015**

PRESENZE

	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settemb	Ottob	TOTALE
2017	14.334	14.138	16.942	23.796	20.740	24.202	26.997	31.086	20.786	15.912	208.933
2017 su 2016	46,24	55,96	8,86	9,27	-21,03	-9,84	-12,60	-20,40	5,66	-0,21	
2017 su 2015	95,95	115,88	49,36	26,23	-17,63	5,39	0,52	-8,25	-15,60	-8,41	

ARRIVI

	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settemb	Ottob	TOTALE
2017	2.415	2.854	4.481	7.860	7.553	9.070	9.775	11.472	9.701	7.673	72.854
2017 su 2016	-40,24	-39,19	-43,13	-33,97	-45,64	-27,24	-20,66	-22,31	8,38	-2,55	
2017 su 2015	-31,99	-17,16	-12,72	-19,75	-40,64	-5,43	1,48	-9,66	-10,78	-9,90	

ATTENZIONE:

i dati statistici (arrivi e presenze) sopra riportati vanno letti con la consapevolezza che sono alterati e resi fuorvianti dal fatto che alcuni alberghi (circa una decina) hanno ospitato, fino al periodo maggio/giugno 2017, persone in emergenza abitativa e operatori delle forze dell'ordine e della protezione civile. I dati negli arrivi e nelle presenze ne risultano, pertanto, "falsati" e "gonfiati" rispetto al flusso turistico in senso stretto.

Gli afflussi ai musei della città nello stesso periodo evidenziano, invece, una tenuta rispetto ai dati del 2015 e un cedimento evidente rispetto al 2016, con particolare riferimento al periodo 1 gennaio/30 agosto (il 24 agosto 2016 si è verificato il primo, forte sisma che ha fatto letteralmente fuggire i turisti dal territorio), come è dimostrato dalla tabella di cui sotto relativa al solo museo archeologico, la cui tendenza può essere estesa anche agli altri musei di Spoleto

PRESENZE Anno 2017 su Anno 2016

MESE	biglietti interi		biglietti ridotti		biglietti gratuiti		Spoleto		Totale Totale		Differenza
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	Card 2016	Card 2017			
GEN.	132	0	9	84	731	570	353	108	1225	762	-463
FEB.	155	0	17	99	781	614	325	74	1278	787	-491
MAR.	452	0	35	216	1599	724	843	197	2929	1137	-1792
APR.	370	291	71	246	2015	1879	972	824	3427	3240	-187
MAG.	564	372	90	1043	1346	1858	752	575	2734	3848	1114
GIU.	478	336	24	3044	960	1501	891	519	2353	5400	3047
LUG.	574	423	85	2949	1329	2040	840	590	2638	6002	3364
AGO.	1094	715	170	137	2442	1750	1911	1370	5617	3972	-1645
SETT.	431	487	57	74	527	1420	670	767	1685	2748	1063
OTT.	350	387	39	65	573	824	515	562	1477	1838	361
NOV.	0	0	75	0	118	0	43	0	236	0	-236
DIC.	0	0	117	0	419	0	156	0	692	0	-692
TOTALE	4600	3011	789	7957	12840	13180	8271	5586	26291	29734	3443

L'OFFERTA DEI SERVIZI ANALOGHI SUL TERRITORIO

Di seguito si riporta un elenco delle istituzioni culturali che operano nel settore relativo al presente progetto:

- La Scuola Europea di Conservazione e Restauro del Libro;
- Il Centro di Diagnostica dei Beni Culturali;
- La Biblioteca comunale Carandente, che per la ricchezza del suo fondo librario inerente l'arte moderna e contemporanea è unica nel panorama regionale. Si è formata con periodici lasciati del prof. Giovanni Carandente sin dagli anni '80, per poi costituire uno dei nuclei librari specializzati più interessanti per lo studio dell'arte contemporanea. Possiede inoltre materiale multimediale, una fototeca, fondi archivistici. Il patrimonio documentario ammonta ad oltre 35.000 unità (cataloghi di mostre, monografie, riviste, archivio Carandente, Archivio Leoncillo, archivio del Premio Spoleto di arti figurative). E' aperta al pubblico per 12 ore settimanali. Nei giorni di chiusura, i servizi di informazione bibliografica e di consultazione (la consultazione avviene previa prenotazione) sono garantiti presso la biblioteca Carducci.
- La biblioteca "Montagne di libri" della Comunità montana dei Monti Martani, Serano e Subasio dedicata ai temi dell'ambiente, della montagna e del territorio;
- La biblioteca del CISAM (Centro Italiano di Studi sull'Alto Medioevo) specializzata in ambito storico altomedievale;
- La biblioteca dell'Accademia Spoletina, ricca di un cospicuo fondo antico;
- La Biblioteca diocesana, attualmente in corso di riordino;
- La Sezione di Spoleto dell'Archivio di Stato di Perugia, dove è depositato, tra gli altri, anche l'archivio storico comunale;
- L'Archivio Diocesano.

Criticità/bisogni

L'acuirsi della ristrettezza di risorse finanziarie e, in parte, umane registrata negli anni recenti, ha fatto sì che le attività più penalizzate possono essere riassunte in 3 punti: a) la catalogazione in primis quella della sezione periodici, il riversamento dei dati nel sistema SBN Sebina O.L.- in primis quella della sezione periodici; b) le attività destinate alla promozione e valorizzazione del patrimonio, specificamente ai progetti con le scuole, la promozione dell'area Ragazzi comprese tutte le attività didattiche con le scuole del territorio e comuni limitrofi (appartenenti alla zona sociale 9 di cui Spoleto è capofila) e rivolte a bambini e famiglie; c) attività di realizzazione, promozione e comunicazione di eventi di carattere culturale e turistico e relative statistiche

- **Necessità di proseguire l'intervento di riordino dei periodici storici e della loro catalogazione a norma** avviato grazie al precedente progetto di Servizio Civile attualmente in corso di svolgimento. Queste operazioni, dovranno essere svolte ancora su circa 520 testate, rispetto alle 976 possedute. Infatti, i dati catalografici attualmente disponibili in SBN, limitano fortemente il tasso di fruibilità di questi materiali e comportano aggravio di lavoro per il personale, già in numero insufficiente, e disservizi per l'utenza: le segnature di collocazione provvisoria rendono le opere difficilmente reperibili nei magazzini di deposito; non forniscono sufficienti informazioni sulla consistenza della testata posseduta, il che comporta di dover verificare ogni volta materialmente la presenza del fascicolo richiesto. Inoltre si pongono problemi anche in termini di sicurezza nella circolazione di questi materiali, in quanto tutti i fascicoli delle 520 testate ancora da riordinare e catalogare a norma sono privi della segnatura di collocazione ed almeno il 50% di essi è privo di timbratura e del numero di inventario. Di fatto la fruibilità di questa sezione della biblioteca risulta fortemente limitata e compromessa. Questa è una delle priorità della Biblioteca sia per il pregio della collezione sia perché essa è oggetto di numerose richieste di consultazione (anche da parte di utenti di altre biblioteche) che possono essere soddisfatte solo parzialmente.
- **Necessità di supporto alle attività di promozione e valorizzazione del patrimonio** della biblioteca – quale luogo di aggregazione culturale e sociale aperto a tutti – soprattutto le attività didattiche di promozione del libro e della lettura destinate alle fasce d'età giovanili che più sfuggono alla frequentazione della Biblioteca. Ha inoltre bisogno di potenziare le iniziative già intraprese nell'ambito del progetto nazionale Nati per Leggere (NPL) e nelle proposte formative/didattiche che il Comune propone alle scuole del territorio alle quali la Biblioteca partecipa ogni anno con il progetto Giocalibro.
- **Necessità di incrementare le attività di comunicazione in maniera costante al fine di condividere** con il servizio di Promozione turistica l'accoglienza e la gestione delle

informazioni sugli eventi e attività funzionali all'informazione , mediante utilizzo di strumenti di comunicazione del web(sito , link, social network, ecc.).

- Si ritiene necessario proseguire nelle azioni intraprese nella promozione turistica, nella valorizzazione del territorio e nella comunicazione, anche via *social network*, funzionale ai primi due obiettivi e allo sviluppo economico del territorio di cui il comparto del turismo assume una rilevanza e un peso specifico notevole.

Destinatari diretti: i destinatari del progetto sono studenti universitari, laureandi, insegnanti, studiosi, ricercatori, gli alunni e gli insegnanti delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I e II grado nonché i *teen ager* in generale e i bambini 0-8 anni e rispettive famiglie.

Beneficiari indiretti: con gli obiettivi del progetto si andrà ad apportare un beneficio all'intera collettività nel rendere la Biblioteca capace di soddisfare efficacemente i bisogni di conoscenza e informazione di fonti documentarie storiche e i bisogni di inclusione sociale e culturale delle popolazione e dei turisti in visita alla città.

7) Obiettivi del progetto:

OBIETTIVO GENERALE:

L'obiettivo generale del progetto è il miglioramento del contesto descritto nel box 6.

A fronte di quanto detto, obiettivo principale è quello di coinvolgere i Volontari nelle iniziative organizzate dal Comune di Spoleto, in particolare dalla Direzione Sviluppo, per la realizzazione di progetti turistico -culturali. I Volontari collaboreranno a eventi legati alla promozione della lettura e alla promozione del territorio.

In particolare si intende assicurare una maggiore interazione e collaborazione tra i Servizi Bibliotecari e Turistici nelle attività di :

1) VALORIZZAZIONE E TUTELA DEL PATRIMONIO DOCUMENTARIO con particolare riguardo alla sezione relativa ai periodici; la catalogazione del proprio patrimonio è indispensabile alla fruizione dello stesso e della qualità dei servizi offerti al pubblico.

2) REALIZZAZIONE DI EVENTI CULTURALI E TURISTICI organizzati dal Comune di Spoleto e in particolare dalla Direzione Sviluppo per la promozione della cultura e del turismo, incrementando le scelte politiche promozionali per un bacino di utenza quanto più vasto possibile.

3) INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE degli eventi legati a iniziative e progetti di carattere culturale e turistico per promuovere la città e il territorio potenziando attività di accoglienza e front office , risoluzione di problemi, supporto nell'aggiornameto di siti internet turistici e culturali; introduzione all'uso di social networks a scopo promozionale (facebook,Instagram ecc) e informativi. La comunicazione degli eventi e di assistenza al pubblico saranno un'occasione di conoscenza e di crescita personale e di acquisizione di alcune competenze tecniche, utilizzabili anche in campo professionale.

OBIETTIVI SPECIFICI:

1) VALORIZZAZIONE E TUTELA DEL PATRIMONIO DOCUMENTARIO - Sezione periodici della Biblioteca mediante la prosecuzione del riordino, dell'inventariazione e della catalogazione a norma dei periodici "spenti" e mediante l'assistenza alla ricerca e consultazione di tale sezione.

Criticità/bisogni	obiettivo	Indicatore ex ante	Indicatore ex post
-------------------	-----------	--------------------	--------------------

Urgenza di proseguire l'intervento di riordino dei periodici storici e della loro catalogazione a norma.	1 maggiore fruibilità del patrimonio librario catalogato con interventi di valorizzazione e tutela dei periodici "spenti" mediante catalogazione a norma su scheda cartacea ed aggiornamento dei dati di consistenza nell'Indice SBN	N. 456 testate catalogate a norma e con dati aggiornati di consistenza nell'Indice SBN	N. 560 testate catalogate a norma e con dati aggiornati di consistenza nell'Indice SBN
	2 supporto alle attività di front office previste per la fruizione delle pubblicazioni periodiche e assistenza agli utenti	Assistenza specifica assente	Assistenza specifica per almeno 10 ore a settimana

2) Potenziamento e supporto agli eventi organizzati dal Comune di Spoleto e in particolare dalla Direzione Sviluppo alla quale afferiscono tutte le attività promozionali sia culturali che turistiche nell'ottica di favorire una maggiore collaborazione tra i servizi Biblioteca e Turistico in quanto accomunati da medesimi obiettivi di promozione della cultura e del territorio.

Criticità/bisogni	obiettivo	Indicatore ex ante	Indicatore ex post
La scarsità di personale rende difficoltosa la progettazione e la gestione di eventi (lettura, espositivi, di promozione del territorio ecc.) che si affiancano all'erogazione dei servizi bibliotecari e turistici di base.	1) Potenziamento delle attività di promozione degli eventi della biblioteca; 2) Potenziamento delle attività dell'Ufficio turistico in chiave di promozione del territorio.	1) n. 3.470 presenze nel 2016 per promozione della lettura e presentazione libri 2) n. 4 eventi di promozione turistica realizzati	1) incremento del 5% dei fruitori 2) n. 6 eventi turistici

3) Potenziamento delle attività di front-office, fornendo informazioni su eventi culturali (presentazione libri, mostre , attività di promozione della lettura in genere) e turistici (rete museale, patrimonio UNESCO, patrimonio storico artistico, eventi sul territorio) anche in collaborazione con produttori locali e Associazioni.

Criticità/bisogni	obiettivo	Indicatore ex ante	Indicatore ex post
Scarsa integrazione tra gli sportelli dei servizi bibliotecari e turistici	potenziamento delle attività integrate di front-office della Biblioteca e del servizio turistico.	Nessun gruppo di lavoro integrato	Costituzione gruppo di lavoro integrato

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

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

Da quanto emerge dal contesto di riferimento e dagli obiettivi descritti nel box 7, il progetto è articolato su diversi piani di attuazione che definiscono le azioni e le conseguenti attività destinate ai volontari:

OBIETTIVO 1: VALORIZZAZIONE E TUTELA DEL PATRIMONIO DOCUMENTARIO - Sezione periodici della Biblioteca mediante la prosecuzione del riordino, dell'inventariazione e della catalogazione a norma dei periodici "spenti" e mediante l'assistenza alla ricerca e consultazione di tale sezione.

AZIONI:

Azione 1 – Trattamento fisico dei materiali delle testate da catalogare a norma ed aggiornamento dei dati di consistenza in Indice SBN

ATTIVITA':

- 1.1.** selezione delle testate
- 1.2.** redazione delle schede catalografiche
- 1.3.** aggiornamento dei dati di consistenza nell'Indice SBN

Attività	I° mes e	II° mes e	III° mes e	IV° mes e	V° mes e	VI° mes e	VII° mes e	VIII° mes e	IX° mes e	X° mes e	XI° mes e	XII° mese
Azione 1: Trattamento fisico dei materiali delle testate da catalogare a norma ed aggiornamento dei dati di consistenza in Indice SBN												
selezione delle testate		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
redazione delle schede catalografiche				X	X	X	X	X	X	X	X	X
aggiornamento dei dati di consistenza nell'Indice SBN										X	X	X

Azione 2 – Supporto alle attività previste per la fruizione dei documenti in sala periodici e assistenza agli utenti in

promozione del territorio.													
----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

OBIETTIVO 3: Potenziamento delle attività di front-office, fornendo informazioni su eventi culturali (presentazione libri, mostre , attività di promozione della lettura in genere) e turistici (rete museale, patrimonio UNESCO, patrimonio storico artistico, eventi sul territorio) anche in collaborazione con produttori locali e Associazioni.

AZIONE: Front-office integrato della Biblioteca e del Servizio Turistico.

ATTIVITA':

- 3.1. costituzione del gruppo integrato Biblioteca-Servizio Turistico;
- 3.2. supporto al lavoro di front e Back office
- 3.3 organizzazione dell' accoglienza e delle informazioni bibliotecarie e turistiche.

Attività	I° mese	II° mese	III° mese	IV° mese	V° mese	VI° mese	VII° mese	VIII° mese	IX° mese	X° mese	XI° mese	XII° mese
AZIONE: Front-office integrato della Biblioteca e del Servizio Turistico.												
costituzione del gruppo integrato Biblioteca-Servizio Turistico	X	X	X									
supporto al lavoro di front e Back office	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
organizzazione dell' accoglienza e delle informazioni bibliotecarie e turistiche.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

AZIONI/ATTIVITA' TRASVERSALI A TUTTI GLI OBIETTIVI:

Attività	I° mese	II° mese	III° mese	IV° mese	V° mese	VI° mese	VII° mese	VIII° mese	IX° mese	X° mese	XI° mese	XII° mese
ACCOGLIENZA DEI VOLONTARI IN S.C.N.	X											
FORMAZIONE GENERALE	X	X	X	X	X	X						
FORMAZIONE SPECIFICA	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE DEL S.C.N.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

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

- Stefania Nichinonni – Dirigente della Direzione Sviluppo del Comune di Spoleto;
- Carla Cesarini – Bibliotecaria, responsabile del Servizio Biblioteche G. Carducci e G. Carandente del Comune di Spoleto;
- Maria Mastropasqua – bibliotecaria addetta ai servizi delle Biblioteche comunali;
- Silvana Conti – assistente di biblioteca addetta ai servizi bibliotecari delle Biblioteche comunali

Stefano Simoneschi - assistente di biblioteca addetta ai servizi bibliotecari delle Biblioteche comunali;
 Lolita Lazzarini - assistente di biblioteca addetta ai servizi bibliotecari delle Biblioteche comunali;
 Clara Fiori - assistente di biblioteca addetta ai servizi bibliotecari delle Biblioteche comunali;
 Giasprini Gilberto responsabile servizio turistico e dell'Ufficio Relazioni Internazionali
 De Marchis Francesca -funzionario servizio turistico -coordinatrice Ufficio IAT
 Santarelli Nicola- funzionario turismo e sviluppo economico
 Biscarini Cinzia-Funzionario Turismo e relazioni internazionali
 Evangelisti Massimo - Funzionario Turismo e relazioni con strutture ricettive elaborazioni statistiche

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

Dettagliamo ora le azioni di pertinenza dei volontari in riferimento ad ognuno delle macroazioni individuate, facendo presente che oltre alle attività di seguito elencate, i volontari selezionati per questo progetto parteciperanno operativamente alle attività di promozione e di sensibilizzazione del Servizio civile nazionale di cui al successivo box 17.

OBIETTIVO 1: VALORIZZAZIONE E TUTELA DEL PATRIMONIO DOCUMENTARIO - Sezione periodici della Biblioteca mediante la prosecuzione del riordino, dell'inventariazione e della catalogazione a norma dei periodici "spenti" e mediante l'assistenza alla ricerca e consultazione di tale sezione.

AZIONE	ATTIVITA'	RUOLO VOLONTARI
Azione 1 – Trattamento fisico dei materiali delle testate da catalogare a norma ed aggiornamento dei dati di consistenza in Indice SBN	1. selezione delle testate 2. redazione delle schede catalografiche 3. aggiornamento dei dati di consistenza nell'Indice SBN	<ul style="list-style-type: none"> - Trattazione delle testate in base ai criteri di collocazione in uso nella biblioteca - riordino cronologico dei materiali selezionati - timbratura - attribuzione della segnatura di collocazione ai fascicoli di ciascuna testata trattata - etichettatura - elaborazione schede catalografiche - inserimento delle schede nell'apposito schedario- - inserimento dati nel sistema informatico SBN
Azione 2 – Supporto alle attività previste per la fruizione dei documenti in sala periodici e assistenza agli utenti in affiancamento al personale della biblioteca	1. inserimento dei volontari nelle attività di front-office 2. supporto agli utenti nella ricerca delle informazioni e dei materiali, assistenza alla consultazione e supporto alle procedure per il servizio di Document Delivery	<ul style="list-style-type: none"> • Affiancamento al personale della biblioteca • Orientamento dell'utenza all'accesso alla sezione periodici (primo orientamento) • Supporto agli utenti nell'uso dei cataloghi cartacei e on line • Assistenza all'uso delle postazioni informatiche • Assistenza di sala nell'uso delle risorse cartacee e multimediali

OBIETTIVO 2: Potenziamento e supporto agli eventi organizzati dal Comune di Spoleto e in particolare dalla Direzione Sviluppo alla quale afferiscono tutte le attività promozionali sia culturali che turistiche nell'ottica di favorire una maggiore collaborazione tra i servizi Biblioteca e Turistico in quanto accomunati da medesimi obiettivi di promozione della cultura e del territorio.

AZIONE	ATTIVITA'	RUOLO VOLONTARI
<p>Ideazione e realizzazione di attività culturali e turistiche.</p>	<p>1) Potenziare le attività relative ad eventi di lettura, didattici e progetti di promozione della biblioteca in genere.</p> <p>2) Potenziare le attività legate all'accoglienza e all'erogazione informazioni turistiche e alla promozione del territorio.</p>	<p>1- Affiancamento al personale della biblioteca e supporto all'organizzazione e realizzazione delle attività del Servizio in sede e fuori sede</p> <ul style="list-style-type: none"> - predisposizione dei materiali informativi sulle iniziative organizzate - accoglienza dei partecipanti alle iniziative e distribuzione dei materiali informativi - attività di comunicazione delle iniziative attraverso i canali informatici disponibili - distribuzione dei materiali informativi presso gli alberghi, gli esercizi commerciali del centro storico e le scuole - ideazione di almeno un ciclo di attività pomeridiane per il target dei <i>teen ager</i> - supporto all'organizzazione e realizzazione di tali attività per <i>teen ager</i> <p>2) accoglienza e informazioni turistiche:</p> <p>front office</p> <ul style="list-style-type: none"> - servizio di accoglienza e informazione al bancone; - servizio di info via telefono - contatti con gli altri uffici IAT dell'Umbria per richiesta materiale ; - sistemazione e ricambio del materiale promo e info nei vari espositori / supporti; - raccolta adesioni eventi vari; <p>aggiornamento informazioni</p> <ul style="list-style-type: none"> - orari musei, monumenti, chiese; - collegamenti bus. Parcheggi auto, aree sosta camper; - sentieristica; - aggiornamento dati strutture ricettive; - aggiornamento mailing list

OBIETTIVO 3: Potenziamento delle attività di front-office, fornendo informazioni su eventi culturali (presentazione libri, mostre , attività di promozione della lettura in genere) e turistici (rete museale, patrimonio UNESCO, patrimonio storico artistico, eventi sul territorio) anche in collaborazione con produttori locali e Associazioni.

AZIONE	ATTIVITA'	RUOLO VOLONTARI
<p>Front-office integrato della Biblioteca e del Servizio Turistico.</p>	<p>3.1. costituzione del gruppo integrato Biblioteca-Servizio Turistico;</p> <p>3.2. supporto al lavoro di front e Back office</p> <p>3.3. organizzazione dell' accoglienza e delle informazioni bibliotecarie e turistiche.</p> <p>-</p>	<p>- Affiancamento al personale della biblioteca e del Servizio turistico</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accoglienza dell'utenza e attività di diffusione delle informazioni al pubblico - Iscrizione e tesseramento degli utenti - Erogazione servizi di prestito

		<p>documentario locale e interbibliotecario, di fotocopie e di Document Delivery</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestione materiale informativo e magazzino (back office): -- corrispondenza via mail / posta in italiano e nelle principali lingue straniere; - preparazione e invio materiale turistico - gestione magazzino IAT: sistemazione materiale, monitoraggio giacenza; - contatti con magazzino regionale per rifornimento materiale regionale; - preparazione e invio pacchi tramite ufficio postale/corriere; - preparazione cartelle per convegni/incontri/eventi/fiere; - distribuzione questionari customer satisfaction presso strutture ricettive/ristorazione e altro materiale <p>eventi</p> <ul style="list-style-type: none"> -aggiornamento calendario eventi mensili; - aggiornamento calendario annuale delle principali manifestazioni; <p>aggiornamento web</p> <ul style="list-style-type: none"> - aggiornamento in italiano e inglese del portale turistico del comune di Spoleto (eventi, strutture ricettive, ristoranti, sezione shopping, etc); - aggiornamento portale turistico dell'Umbria tramite invio eventi alla redazione regionale; - monitoraggio siti web Umbria/Spoleto; <p>archivi-</p> <ul style="list-style-type: none"> - archiviazione, gestione e diffusione immagini e video su Spoleto e Umbria <p>promozione</p> <ul style="list-style-type: none"> - assistenza logistica in occasione di <i>educational</i> per giornalisti/operatori turistici; - assistenza logistica in occasione di servizi giornalistici/fotografici/video su Spoleto; - partecipazione a eventi promozionali; - preparazione e gestione post fiera. <p>Relazioni internazionali</p> <ul style="list-style-type: none"> - supporto nella gestione dei rapporti di gemellaggio; - supporto per corrispondenza in lingua con le città gemellate; -supporto per gestione <i>educational</i> con operatori turistici e giornalisti stranieri 	
--	--	---	--

9) Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

6

10) Numero posti con vitto e alloggio:

0

11) numero posti senza vitto e alloggio:

6

12) Numero posti con solo vitto:

0

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

30

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

6

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

Frequenza di corsi, di seminari e di ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini della realizzazione del progetto.
Disponibilità e flessibilità oraria.
Disponibilità a prestare servizio occasionalmente nei giorni festivi e a spostamenti sul territorio anche mediante l'uso/la guida degli autoveicoli dell'Ente.
Disponibilità a prestare servizio fuori dalla sede di Palazzo Mauri secondo le necessità dei Servizi coinvolti per la realizzazione delle attività pertinenti il presente progetto.

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.	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	Palazzo Mauri biblioteca comunale "G. Carducci"	Spoletto	Via Filippo Brignone 14	102154	4	Maria Consiglia Mastropasqua	31/01/1953	MSTM CN53A71 F284B			
2	Palazzo Mauri biblioteca comunale "G. Carducci"	Spoletto	Via Filippo Brignone 14	102154	2	Francesca De Marchis	24/01/1960	DMRFNC60A64 G478W			
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											

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

L'Ente crede fermamente nel ruolo della comunicazione e della sensibilizzazione rispetto ai temi del servizio civile nei confronti dei giovani e della comunità come forma di promozione dei valori della pace e della non violenza, della difesa non armata della Patria e della cittadinanza attiva. Pertanto i volontari che prestano servizio civile nell'ambito dei progetti attivati all'interno del Comune di Spoleto saranno direttamente coinvolti nelle attività di promozione e sensibilizzazione dei valori, delle opportunità presenti sul territorio e delle modalità di accesso al servizio civile nazionale. Tutto ciò verrà realizzato tramite:

- incontri in biblioteca e presso il Caffè Letterario in occasioni di iniziative culturali e aggregative rivolte ai giovani **per un numero complessivo di 10 ore;**
- distribuzione di materiali informativi presso i luoghi formali ed informali di incontro (Uffici pubblici, Sportello del Cittadino, Scuole, Biblioteca, Informagiovani e centri Culturali ecc.) **per un numero complessivo di 10 ore;**
- comunicazione tramite i social network e sito ufficiale del Comune di Spoleto **per un numero complessivo di 5 ore.**

L'impegno complessivo nelle attività di promozione e sensibilizzazione del progetto di servizio civile sarà di 25 ore distribuite nei 12 mesi di servizio.

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

Criteria UNSC (determinazione del Direttore Generale dell'11 giugno 2009, n. 173)

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

no

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

Il comune di Spoleto intende rilevare l'andamento generale del progetto per evidenziare cosa funziona e cosa non funziona, la coerenza nella gestione del progetto tra le attività descritte e le attività effettivamente realizzate, al fine di intervenire e risolvere rapidamente le eventuali criticità emerse.

A questo scopo il piano di monitoraggio porrà l'attenzione sulla rilevazione periodica dei diversi indicatori descritti nel format, coinvolgendo i volontari, gli OLP e il personale coinvolto all'interno del servizio.

Il piano di monitoraggio interno sarà così strutturato:

- monitoraggi trimestrali (al 3°, al 6°, al 9° e al 12° mese) tra volontari, personale del servizio e OLP finalizzati alla rilevazione degli indicatori inseriti nei progetti, all'analisi di eventuali problematiche emerse durante l'attività dei volontari nel raggiungimento degli obiettivi e per discutere dei parziali risultati raggiunti e delle eventuali criticità al fine di elaborare una risposta correttiva immediata (**strumento di rilevazione: verbale degli incontri**);
- somministrazione di due **questionari** rivolti ai volontari rispettivamente al 6° mese e tra l'11° e il 12° mese di servizio.

All' OLP, inoltre, spetta l'analisi delle risultanze dei questionari somministrati ai volontari e la rilevazione delle eventuali problematiche.

Di seguito i 2 questionari rivolti ai volontari:

1 - QUESTIONARIO 6° MESE DI SERVIZIO

Gentile Volontario/a

ti chiediamo cortesemente di compilare il presente questionario allo scopo di rilevare lo stato di avanzamento del progetto.

TITOLO PROGETTO _____

DATA COMPILAZIONE _____

OBIETTIVI DEL PROGETTO

1. Quante schede catalografiche hai redatto nei primi sei mesi di servizio?

.....

2. A quante e quali iniziative/attività hai partecipato a supporto della biblioteca e del servizio turistico?

.....

3. Quante ore di back/front office integrato turistico bibliotecario svolgi durante la settimana?.....

4. Ad oggi quante ore hai dedicato all'attività di promozione del Servizio Civile?

.....

5. Secondo te ci sono degli elementi di criticità nello svolgimento delle attività previste dal progetto?

SI

NO

6. Se si, quali sono:

.....

Formazione

7. In che misura la formazione specifica è appropriata alla realizzazione del progetto e al raggiungimento degli obiettivi previsti?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. C'è qualche argomento che non è stato oggetto di formazione specifica finora e di cui avverti la necessità di approfondimento?

Si

No

Se si, quale?

9. La metodologia utilizzata finora durante la formazione specifica, quanto è stata efficace per il raggiungimento della tua autonomia operativa nell'ambito del progetto?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Spazio libero

In questo spazio puoi scrivere liberamente altre considerazioni sul tuo servizio al fine di migliorare l'operato dell'Ente e le azioni del progetto stesso.

2 - QUESTIONARIO 11°/12° MESE DI SERVIZIO

TITOLO PROGETTO _____

DATA COMPILAZIONE _____

Obiettivi del progetto

1. Quante schede catalografiche hai redatto alla fine del tuo servizio?

.....

2. A quante e quali iniziative/attività hai partecipato a supporto della biblioteca e del servizio turistico?

.....

3. Quante ore di back/front office integrato turistico bibliotecario hai svolto durante la settimana?.....

4. Secondo te, il gruppo di lavoro ha provveduto alla realizzazione delle attività programmate nel rispetto dei tempi e dei contenuti previsti dal progetto? (1 per niente - > 5 molto)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Secondo te, sono state portate a termine le attività individuate dal progetto?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Secondo te, il servizio che hai svolto ha prodotto risultati concreti facilitando ai destinatari l'accesso ai servizi ed alle prestazioni sociali?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Quali sono state le principali difficoltà riscontrate durante l'attuazione delle attività di SCN?

Formazione

9. In che misura il corso di **formazione generale** ti ha (1 per niente - > 5 molto):

		1	2	3	4	5
a	Stimolato a livello motivazionale					
b	Reso consapevole del ruolo di cittadino attivo					
c	Dato maggiori conoscenze generali sulla					

	storia dell'obiezione di coscienza e l'attuale servizio civile					
d	Dato maggiori conoscenze generali sul dovere di difesa della Patria e sulla difesa civile non armata e nonviolenta					

10. La metodologia utilizzata durante la **formazione generale** quanto è stata efficace?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11. In che misura pensi sia stata utile la **formazione specifica** sulle modalità di gestione delle attività del progetto?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. La formazione specifica e l'esperienza di SCN hanno accresciuto le tue competenze?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

13. Ti ritieni soddisfatto dell'esperienza di volontariato di SCN?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. Quali caratteristiche ritieni di aver potenziato con questa esperienza?

- Capacità relazionali e di comunicazione
- capacità di lavorare in gruppo
- capacità di iniziativa ed autonomia
- altro

Spazio libero

In questo spazio puoi scrivere liberamente altre considerazioni sul tuo servizio al fine di migliorare l'operato dell'Ente.

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:

- | |
|--|
| <p>1) I candidati devono possedere almeno il diploma di scuola media superiore, ma sono preferibili coloro che sono in possesso di conoscenze di base nelle discipline biblioteconomiche e/o catalografiche acquisite in corsi di laurea in beni e attività culturali o equipollenti e/o in corsi di formazione professionale e i laureati in lingue straniere, scienze turistiche, scienze politiche.</p> <p>2) Possesso della patente di guida B.</p> <p>3) Saranno inoltre valutate favorevolmente buone capacità relazionali, buona conoscenza dei principali programmi informatici (ambiente windows e internet).</p> |
|--|

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

€ 500,00 circa per rimborsi spese per mobilità sul territorio finalizzate a partecipazione dei volontari a convegni, eventi, visite ecc;
- acquisto materiali per la realizzazione delle attività inerenti il progetto;
- varie ed eventuali per esigenze che si risconteranno nel corso dell'espletamento del progetto.

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

Non presenti

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

I volontari saranno inseriti nei processi della quotidiana attività istituzionale dell'ente, ed avranno a disposizione tutti gli impianti tecnologici e logistici presenti nella sede di attuazione. In coerenza con gli obiettivi (box 7) e le modalità di attuazione (box 8) del progetto, si indicano di seguito le risorse tecniche e strumentali necessarie ed adeguate per l'attuazione del progetto e fornite dal soggetto attuatore:

- 13 sale di lettura e studio;
- 2 sale per il reference e il prestito;
- 1 sala per animazioni;
- 1 sala ludoteca;
- 2 sale conferenze;
- 1 sala mostre;
- 35 postazioni informatiche;
- 1 pc portatile;
- 1 scanner, 1 fotocamera digitale, 1 videocamera digitale;
- 1 impianto fisso di videoproiezione in una sala conferenze, 2 impianti di amplificazione fissi nelle due sale conferenze, 1 impianto amplificatore mobile, 2 schermi da 72 pollici;
- 4 fotocopiatrici, 2 stampanti b/n, 1 stampante a colori, 1 lettore microfilm, 1 PS3, 1 postazione Wii, 1 chitarra, 1 tastiera, 10 giochi da tavolo, 2 kit materiale per servizio (materiale di cancelleria, DVD, ecc), 1 mezzo di trasporto.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Non sono previsti accordi finalizzati al riconoscimento di crediti formativi

27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

Non sono previsti accordi finalizzati al riconoscimento di tirocini formativi

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

Nell'ambito del presente progetto è previsto, ai fini del curriculum vitae, il rilascio di un Attestato di partecipazione al progetto di servizio civile rilasciato dall'ente proponente Comune di Spoleto con una valutazione complessiva dell'operato del volontario.

Formazione generale dei volontari

29) Sede di realizzazione:

La formazione sarà realizzata presso:
la sede di attuazione del progetto o presso una sede individuata dall'ente di servizio civile di 1 classe e concordata con il comune di Spoleto

30) Modalità di attuazione:

La formazione generale sarà realizzata in proprio presso l'Ente con servizi acquisiti da Ente di servizio civile di 1 classe

31) 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:

Si

32) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La metodologia adottata nel presente modulo di formazione è incentrata essenzialmente sul coinvolgimento diretto dei soggetti in formazione al fine di condividere a tutti i livelli gli argomenti ed i contenuti della formazione. Tale aspetto, si ritiene particolarmente importante per il raggiungimento degli obiettivi espressi. Infatti, soltanto attraverso una partecipazione attiva dei ragazzi è possibile intervenire nei processi di condivisione e di rielaborazione dei concetti trattati. Al fine di favorire una costante e continua partecipazione attiva dei volontari si farà ricorso a dinamiche non formali nel processo formativo attraverso tecniche di brainstorming, animazioni, giochi di ruolo, esercitazioni, simulazioni, il T-group.

L'idea è quella che non ci si deve limitare a trasmettere idee-concetti, ma si deve anche puntare a far acquisire consapevolezza e attitudini. Si devono fornire, laddove possibile, risposte ai problemi sollevati, ma più di tutto si deve cercare di fornire e attivare competenze.

La formazione adottata sarà pertanto prevalentemente attiva, anche se nella microprogettazione delle singole lezioni si farà, laddove necessario, ricorso anche ad una metodologia più classica: la lezione frontale tesa a favorire il trasferimento di numerose informazioni utili ai volontari al fine dell'espletamento del loro servizio .

L'intervento formativo avrà, pertanto, nelle sue diverse fasi, due distinte caratterizzazioni:

Lezione frontale:
Le lezioni frontali hanno lo scopo di preparare i volontari ad assolvere specifiche mansioni previste nei progetti. Attraverso le lezioni verranno fornite quelle informazioni indispensabili per gestire al meglio l'esperienza di volontariato.

Dinamiche non formali:
Con le dinamiche non formali si faciliterà l'inserimento dei volontari nell'organizzazione del progetto, nel contesto di integrazione sociale, sviluppando il loro senso di appartenenza e la capacità di gestire i conflitti.

Le prime due modalità di formazione saranno erogate per circa il 75% del monte orario complessivo della formazione generale ed attraverseranno trasversalmente molti dei moduli formativi previsti al box 33.

Formazione a distanza – F.A.D.:
Parte del percorso formativo (per il 25% del monte orario complessivo) consisterà in moduli allocati su piattaforma e-learning dedicata, conclusi con un apposito **test finale** al fine di verificare le competenze acquisite e l'efficacia e la riuscita della formazione stessa.

33) Contenuti della formazione:

Il Contenuto della formazione generale sarà strutturato nei seguenti moduli formativi:

MACROAREA: Valori e identità del SCN

1) L'identità del gruppo in formazione e patto formativo

Modulo propedeutico a tutti gli altri moduli.

Si lavorerà alla definizione di un'identità di gruppo dei volontari che esprimeranno le loro idee sul servizio civile, le proprie aspettative, le motivazioni e gli obiettivi individuali.

Lavoro sul gruppo in formazione (aspettative e motivazioni su SCN)

La dimensione e l'identità del Gruppo

Le dinamiche che si presentano all'interno del gruppo

Gruppo auto-centrato, gruppo di lavoro e team

Gestione del Conflitto

Analisi delle aspettative

Motivazioni e obiettivi individuali

2) Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale

Si affronterà il concetto di Patria e di difesa civile della Patria attraverso mezzi ed attività alternativi a quelli militari a partire dai principi costituzionali della solidarietà (art. 2 Cost.) dell'uguaglianza sostanziale (art. 3 Cost.), del progresso materiale o spirituale della società (art. 4), della promozione dello sviluppo della cultura, della tutela del paesaggio e del patrimonio storico ed artistico della Nazione (art. 9) e della pace tra i popoli (art. 11 Cost.). si analizzeranno le forme attuali di realizzazione della difesa alternativa sul piano istituzionale, di movimento e della società civile. Saranno approfondite le seguenti tematiche:

- gestione e trasformazione nonviolenta dei conflitti;
- prevenzione della guerra;
- operazioni di polizia internazionale;
- concetto di peacekeeping, peace-enforcing, peacebuilding.

3) Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e non violenta

si approfondirà il concetto di Patria e di difesa civile della patria attraverso mezzi ed attività alternativi a quelli militari a partire dai principi costituzionali della solidarietà.

4) La normativa vigente e la Carta di impegno etico

Verranno illustrate le norme legislative che regolano il sistema del servizio civile nazionale, in particolare si evidenzierà l'importanza della sottoscrizione della Carta di impegno etico con la quale l'Ente e l'UNSC si impegnano al rispetto dei valori posti alla base della cultura e dell'identità del servizio civile.

MACROAREA: LA CITTADINANZA ATTIVA

1) La formazione civica

La Dichiarazione Universale dei Diritti Umani

La Carta Costituzionale, analisi della funzione e del ruolo degli organi costituzionali, l'organizzazione delle Camere e l'iter di formazione delle leggi. I volontari avranno la possibilità di prendere coscienza di essere parte di un corpo sociale e istituzionale e di apprendere quelle competenze civiche e sociali funzionali per una "cittadinanza attiva".

2) Le forme di cittadinanza

le forme di partecipazione individuali e collettive che possono essere agite dal cittadino;

la partecipazione alle formazioni sociali del volontariato;

la cooperazione sociale;

la promozione sociale;

Il Terzo Settore nell'ambito del welfare

Consapevolezza e Responsabilità civica

Il Servizio civile in relazione al Terzo Settore.

3) La protezione civile

il tema della protezione civile si integra perfettamente nel concetto di difesa della Patria come difesa dell'ambiente, del territorio e delle persone, nonché fattore di educazione e di crescita di cittadinanza attiva.

L'impegno in protezione civile come esempio di cittadinanza attiva

I rischi

Il Sistema Informativo territoriale

Gestione dell'emergenza e prova pratica di gestione dell'emergenza

Psicologia delle catastrofi

Comunicazione in emergenza e informazione alla popolazione sui comportamenti

4) La rappresentanza dei volontari nel servizio civile

Una delle forme di partecipazione e di cittadinanza attiva offerta ai volontari durante l'anno di servizio civile è la possibilità di partecipare e di candidarsi alle elezioni per i rappresentanti regionali e nazionali dei volontari in SCN. Pertanto con questo modulo si illustrerà ai volontari questa possibilità e il suo funzionamento.

MACROAREA: IL GIOVANE VOLONTARIO NEL SISTEMA DEL SERVIZIO CIVILE

1) Presentazione dell'Ente

- Presentazione del Comune di Spoleto

- Storia

- Lo statuto

- I Valori

- La mission

- La Struttura Organizzativa

- La Metodologia di lavoro

- Presentazione Ente partner di impiego nel progetto di Servizio Civile Nazionale Volontario

- Il concetto di rete e partenariato civile

2) Il lavoro per progetti

Il progetto di Servizio Civile

Gli obiettivi e le azioni

Il Ruolo e le attività dei volontari

Il valore sociale del progetto d'impiego

Indicatori di efficacia ed Esiti Attesi

Strumenti di verifica e di valutazione della crescita del volontario

3) L'organizzazione del servizio civile e le sue figure

Presentazione del "sistema di servizio civile" e di tutte le figure che operano all'interno dello stesso (OLP, RLEA, ecc.).

4) Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale

presentazione del "Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale" DPCM 4 febbraio 2009 e successive modifiche.

5) Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti

Analisi della comunicazione all'interno di un gruppo e le dinamiche che ogni nuovo inserimento sviluppa in un gruppo di lavoro. Il gruppo come possibile causa di conflitti (sviluppo della capacità di lettura della situazione), l'interazione con gli altri soggetti e la loro risoluzione in modo costruttivo.

34) *Durata:*

42 ore da erogare entro il 180° giorno dall'avvio del progetto

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) *Sede di realizzazione:*

La formazione sarà realizzata presso:

- la sede di attuazione del progetto.

36) *Modalità di attuazione:*

La formazione specifica sarà effettuata in proprio presso l'ente con formatori dell'ente.

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

- Carla Cesarini: nata a Spoleto il 01/06/1962 residente a Spoleto (PG)
- Maria Consiglia Mastropasqua: nata a Molfetta il 31/01/1953 residente a Spoleto (PG)
- Stefania Fabiani: nata a Berna (Svizzera) il 05/06/1966
- Gilberto Giasprini: nato in EE (Belgio) il 04/06/1954-residente a Spoleto (PG) in Via Flaminia, 82

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

Carla Cesarini Bibliotecaria e responsabile del servizio Biblioteche del Comune di Spoleto (Biblioteca "G. Carducci" e Biblioteca "G. Carandente"). Già formatrice, in materie biblioteconomiche, dei volontari del Servizio Civile assegnati al Servizio Biblioteche.

Maria Consiglia Mastropasqua: Esperta in sistemi bibliotecari degli Enti Locali, assistente di Biblioteca e addetta all'informazione bibliografica. Referente della sezione ragazzi della Biblioteca comunale di Spoleto, coordinatrice dei progetti "Giocalibro", "Nati per leggere" ecc .

Gilberto Giasprini: esperto in turismo e in relazioni internazionali. Responsabile dell'Ufficio Turismo e dell'Ufficio Relazioni Internazionali del Comune di Spoleto. Esperienza professionale di 39 anni nel settore del turismo/relazioni internazionali.

Stefania Fabiani: Laureata in Coordinamento delle Attività di Protezione Civile, Master in analisi dei rischi e gestione delle emergenze, iscritta all'albo dei docenti presso il Ministero degli Interni.

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Per conseguire gli obiettivi formativi verranno privilegiate metodologie didattiche attive che favoriscano la partecipazione dei volontari basate sul presupposto che le competenze che andranno ad acquisire deriveranno principalmente dall'esperienza.

Le metodologie utilizzate saranno:

- **lezione partecipata**, per un'analisi delle competenze possedute dai volontari e per la trasmissione degli elementi conoscitivi di base ed omogeneizzare le conoscenze teoriche;
- **lezione frontale**, finalizzata alla trasmissione diretta delle informazioni di base;
- **lavoro teorico – pratico di ricerca e studio in gruppo;**
- **Learning by doing**, modello didattico basato sull'apprendimento attraverso l'esperienza. L'apprendimento è facilitato quando il volontario partecipa al percorso di formazione della conoscenza. Il learning by doing deve basarsi sulla soluzione di problemi attraverso l'esperienza e sulla capacità di autovalutazione dei propri risultati.

40) *Contenuti della formazione:*

La formazione specifica sarà centrata sulle attività del progetto e in riferimento alle stesse affronterà tutti gli argomenti necessari perché i volontari possano crescere e rendersi autonomi.

La formazione specifica prevede i seguenti contenuti:

Modulo 1: Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile. (Stefania Fabiani) Durata 4 ore

Nei primi 90 giorni dall'avvio del progetto tutti i volontari verranno informati ed addestrati ai sensi dell'art. 36 del Dlgs. n. 81/2008:

- sui rischi per la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro con l'illustrazione del documento di valutazione dei rischi del comune di Spoleto;
- sulle procedure che riguardano il primo soccorso, la lotta antincendio, l'evacuazione dei luoghi di lavoro;
- sui rischi specifici cui è esposto il volontario in relazione all'attività svolta, sulle normative di sicurezza e sulle misure e le attività di prevenzione e protezione riportate nelle istruzioni di salute e sicurezza.

Modulo 2: la biblioteca comunale e i sistemi di archiviazione e catalogazione (Carla Cesarini e Maria Mastropasqua) Durata: 34 ore

Modulo Introduttivo: saranno trattati i seguenti contenuti in linea generale: Legislazione regionale in materia di biblioteche e centri di documentazione; Funzioni della biblioteca pubblica; Sistemi di cooperazione bibliotecaria e Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN).

I servizi culturali comunali: funzioni, pratiche, ruolo e strumenti; Tecniche di accoglienza e orientamento in biblioteca; Elementi di tecniche di valutazione dei servizi bibliotecari; La promozione dei servizi bibliotecari in luoghi non istituzionali.

I nuovi servizi informatici della Biblioteca: caratteristiche e guida all'uso, le strumentazioni tecniche: caratteristiche e guida all'uso, la digitalizzazione dei documenti.

La ricerca bibliografica: cataloghi cartacei e on line e repertori specifici; la ricerca in Internet; servizio prestito: principi generali e aspetti specifici della Biblioteca; elementi di catalogazione descrittiva: RICA e ISBD; catalogazione semantica: Classificazione Decimale Dewey e Soggettazione (Soggettario di Firenze); catalogazione del materiale periodico e fotografico; elementi di conservazione e tutela dei documenti; Organizzazione e gestione delle raccolte; La documentazione locale: caratteristiche e funzioni specifiche.

Modulo 3 Il funzionamento dei Servizi Turistici del Comune di Spoleto (Gilberto Giasprini):

conoscenza della città e del territorio nei suoi vari elementi costitutivi dell'offerta turistica integrata. L'attività di front office: le informazioni turistiche, l'accoglienza turistica, la conoscenza del materiale turistico in distribuzione, interazione con i fruitori del front office turistico; strumentazione informatica a fini turistici e di accoglienza, erogazione orari dei trasporti pubblici, etc.

Collaborazione alla produzione di materiale promozionale turistico cartaceo

Orientare e docodificare una pianta turistica e una carta stradale. Utilizzazione dei social media a scopo di promozione turistica, in collaborazione con i colleghi dell'Ufficio Stampa e del Sitel. Durata: 34 ore

41) Durata:

72 ore di cui il 70% da erogare entro 90 giorni dall'avvio del progetto, il rimanente 30% entro e non oltre 270 giorni dall'avvio del progetto.

Altri elementi della formazione

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

Il monitoraggio del piano di formazione ha per finalità la valutazione della qualità e dell'efficacia delle attività di formazione rivolte ai volontari.

Il comune di Spoleto attraverso il proprio piano di monitoraggio interno, e in particolare attraverso la somministrazione dei 2 questionari rivolti ai volontari,

intende verificare l'andamento del percorso formativo e soprattutto riscontrarne l'efficacia in termini di acquisizione, da parte dei volontari, della consapevolezza del proprio ruolo e delle nuove conoscenze e competenze applicabili durante il loro percorso di SCN all'interno dell'Ente e nell'ambito del loro futuro professionale. A tal fine nei questionari da somministrare al 3° e al 11° mese di servizio sono previste domande sul percorso di formazione generale e specifica atte a valutarne la qualità e l'efficacia.

Data 29/11/2017

Il Responsabile legale dell'ente
Il Sindaco
Fabrizio Cardarelli