



Dipartimento  
per le Politiche Giovanili  
e il Servizio Civile Universale  
Presidenza del Consiglio dei Ministri



## *Allegato A – Servizio Civile Universale Italia*

### **SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2024**

**TITOLO DEL PROGETTO:**  
BENVENUTI IN BIBLIOTECA!

**SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:**  
Settore: Patrimonio storico, artistico e culturale  
Area: Cura e conservazione biblioteche

**DURATA DEL PROGETTO:**  
12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:** Il progetto intende potenziare la capacità delle biblioteche fiorentine di essere pienamente inclusive, riducendo gli ostacoli che attualmente riducono la possibilità di alcune categorie di persone di accedere al patrimonio e ai servizi offerti. Allo stesso tempo si intende potenziare la relazione con il territorio, attraverso un miglioramento della capacità comunicativa in particolare grazie alla strategia di comunicazione on-line e delle forme di partecipazione dell'utenza alla vita delle biblioteche. In modo particolare il progetto si rivolge ai giovani adulti anche grazie a un protocollo di intesa con l'Università di Firenze, Facoltà di Scienze Politiche che ha condotto un'indagine conoscitiva sul mondo giovanile presente in Biblioteca. Le attività perseguono in particolare l'obiettivo dello sviluppo di una città più accessibile, sostenibile e resiliente e prevedono la realizzazione di attività laboratoriali, eventi pubblici, comunicazione coordinata con campagne sui canali ufficiali e social network delle Biblioteche mirate a un coinvolgimento diretto e peer to peer dei giovani frequentatori dei nostri spazi. Il progetto nel suo complesso, condividendo lo spirito e le indicazioni della Legge 64/2001 istitutiva del Servizio Civile, si propone inoltre di promuovere la solidarietà sociale e di contribuire alla formazione civica, culturale e professionale dei volontari. Gli obiettivi specifici del progetto sono quindi diretti a: - migliorare l'accoglienza delle persone disabili attraverso l'implementazione della segnaletica e del servizio di accoglienza e orientamento ai servizi offerti dalla biblioteca; - migliorare la capacità inclusiva delle persone straniere attraverso azioni specifiche di promozione delle sezioni in lingua del patrimonio librario e azioni dirette alla valorizzazione del bilinguismo; - offrire un servizio continuativo di consulenza per i cittadini con scarse o insufficienti competenze digitali, rispetto alle attuali necessità legate alla transizione digitale; - potenziare le attività rivolte ai neogenitori allo scopo di promuovere sempre più l'importanza della lettura precoce; - migliorare la capacità del sistema bibliotecario fiorentino di comunicazione dei propri servizi e attività culturali, in particolare verso la fascia dei giovani adulti.

**GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA' (GMO).** Il progetto vuole dare spazio anche a tutti coloro che vogliono arricchire il proprio bagaglio di conoscenze e competenze ma che si trovano in una situazione svantaggiata. Per questo il progetto è rivolto anche a coloro in qualità di "Giovani con Minore Opportunità". Per questo è proprio grazie a questo progetto che si vuole:

- Favorire l'inclusione sociale al fine di poter ampliare la platea di partecipanti.

- Promuovere una cittadinanza attiva

**CONTRIBUTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA** Il contributo che il Comune di Firenze può dare attraverso questo progetto si esplicita attraverso azioni volte a valorizzare il patrimonio storico, artistico e culturale. La promozione e la valorizzazione avviene attraverso una rete di servizi volti a migliorare la conoscenza, le condizioni e la fruizione collettiva e individuale del patrimonio culturale. Si vuole così garantire la più ampia partecipazione della cittadinanza alla vita culturale, storica e artistica della città. E' attraverso la partecipazione culturale che si contribuisce all'attaccamento sociale a gruppi e luoghi, approfondendo le relazioni sociali e migliorando l'immagine e l'identità locali. E' attraverso la partecipazione che si crea la comunità.

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:** 1. Attività di formazione generale e specifica (10%). 2. Supporto ai servizi di prima accoglienza e front office. Progettazione di eventi culturali e laboratori di lettura ad alta voce (20%) 3. Inserimento dei Volontari nel progetto Mamma lingua, in particolare nella mappatura della composizione linguistica delle classi/sezioni aderenti al progetto e nell'identificazione e trattamento dei libri necessari alla composizione delle valigie da inviare alle scuole; partecipazione dei Volontari alle attività di Bibliomondo (10%) 4. Impiego dei Volontari nell'attività di preparazione dei materiali da inviare alle famiglie per il progetto Lettori si cresce; coinvolgimento dei Volontari nello svolgimento delle attività con le scuole e delle iniziative di promozione della lettura per bambini e ragazzi; supporto allo svolgimento dei percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (PCTO); progettazione di laboratori di lettura ad alta voce presso le biblioteche, i nidi e le scuole materne, gli studi pediatrici (15%) 5. Attività di alfabetizzazione informatica, servizio di consulenza per il potenziamento delle competenze digitali, utilizzo dei canali social media; (15%) 6. Realizzazione di interviste strutturate in zone delimitate e a destinatari casuali, dirette a rilevare la conoscenza dei servizi bibliotecari, con particolare riferimento ai servizi e progetti speciali delle biblioteche e al target giovanile; (10%) 7. Collaborazione alla redazione del piano editoriale dell'ufficio comunicazione, creazione di campagne promozionali con particolare riferimento al pubblico giovane; supporto alla ideazione e realizzazione di prodotti grafici; (10%) 8. Supporto alle attività di trattamento del libro; coinvolgimento nell'attività di revisione, catalografica e non, del patrimonio; coinvolgimento nella promozione del patrimonio documentario attraverso l'elaborazione di bibliografie, rassegne e scaffali tematici (10%).

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

BIBLIOTECA DEI RAGAZZI	VIA TRIPOLI	FIRENZE	1
BIBLIOTECA DEL GALLUZZO	VIA SENESE	FIRENZE	1
BIBLIOTECA DELL'ORTICOLTURA	VIA VITTORIO EMANUELE II	FIRENZE	1
BIBLIOTECA DINO PIERACCIONI	VIA AURELIO NICOLODI	FIRENZE	1
BIBLIOTECA FABRIZIO DE ANDRE'	VIA DELLE CARRA	FIRENZE	1
BIBLIOTECA PALAGIO DI PARTE GUELFA	PIAZZA DELLA PARTE GUELFA	FIRENZE	1
BIBLIOTECA FILIPPO BUONARROTI	VIALE ALESSANDRO GUIDONI	FIRENZE	2 (GMO: 1)
BIBLIOTECA MARIO LUZI	VIA UGO SCHIFF	FIRENZE	2 (GMO: 1)
BIBLIOTECA VILLA BANDINI	VIA DI RIPOLI	FIRENZE	2 (GMO: 1)
BIBLIOTECA DELLE OBLATE	VIA DELL'ORIUOLO	FIRENZE	3 (GMO: 1)

BIBLIOTECA PIETRO THOUAR	PIAZZA TORQUATO TASSO	FIRENZE	3 (GMO: 1)
BIBLIOTECA CANOVA-ISOLOTTO	VIA CHIUSI	FIRENZE	3 (GMO: 1)

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

Numero posti: 21 senza vitto e alloggio

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

**ORGANIZZATIVI:** È richiesta la disponibilità a un orario flessibile. L'orario di cinque ore al giorno è articolato dal lunedì al sabato, nella fascia oraria tra le ore 7.30 e le 20.00, per un totale di cinque giorni la settimana. L'orario deve essere concordato con l'operatore locale di progetto in base alle esigenze di servizio. Il servizio può essere articolato parte in orario antimeridiano e parte in orario pomeridiano. È richiesta la disponibilità alla guida di autoveicoli comunali per tutti i servizi che riguardano il progetto. Eccezionalmente per esigenze di servizio è richiesta la disponibilità nei giorni festivi o oltre la fascia orario 7.30/20.00. Per motivi di servizio è richiesta la disponibilità a spostamenti sul territorio, a missioni fuori Comune/Provincia o temporanea modifica della sede di servizio. Eccezionalmente i volontari possono essere impiegati presso altre sedi non coincidenti con la sede di progetto al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto medesimo. In caso di eventi di carattere straordinario quali eventuali chiusure temporanee della sede di servizio, calamità naturali, emergenze sanitarie ecc. è previsto che il volontario possa svolgere servizio attraverso l'accesso al lavoro a distanza. Tale accesso è disciplinato secondo quanto previsto dal Regolamento sul lavoro a distanza in vigore dal 1 giugno 2023. Il volontario è tenuto a rispettare tutte le norme che regolano il lavoro della struttura in cui è inserito e il segreto d'ufficio, ad adeguarsi alle modalità di lavoro, ad un corretto rapporto con l'utenza e con i colleghi, ad attenersi alle disposizioni impartite dal referente operativo.

Giorni di servizio settimanali ed orario: 5 giorni per 25 ore settimanali

**CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

Attestato Specifico da Ente proponente il progetto

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Dato l'ambito di intervento oggetto del progetto il requisito minimo richiesto è il diploma quinquennale di scuola media superiore. Costituiranno titolo preferenziale:

- Conseguimento di laurea triennale e/o specialistica
- L'iscrizione a corsi universitari di ambito umanistico
- La conoscenza di programmi di elaborazione grafica e uso dei social Network
- Le esperienze (anche come volontariato, stage, tirocinio) in strutture bibliotecarie, scolastiche (in particolare nidi, scuole materne, scuole secondarie superiori), spazi gioco, ludoteche e Centri Giovani
- La partecipazione ad associazioni nell'ambito del disagio e della disabilità e dell'assistenza degli anziani
- È richiesta la capacità di utilizzo del computer e dei principali programmi informatici
- Una buona capacità di relazione, di comprendere il contesto socioculturale nel quale si dovrà operare, di assumere le responsabilità del ruolo

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

Il percorso di reclutamento e selezione degli operatori volontari è effettuato da una commissione appositamente nominata formata dal selettore accreditato dagli Operatori Locali di Progetto e da una/un componente in qualità di segretaria/o. Dopo la presentazione della domanda, per ogni progetto, ciascuna commissione svolge le seguenti attività: 1)decide dell'ammissione/esclusione dei candidati al colloquio sulla base dei requisiti indicati nel bando e nel progetto; 2)valuta i

titoli, secondo i requisiti definiti in tabella; 3)effettua il colloquio sulla base dei requisiti definiti in tabella; La non partecipazione al colloquio comporta l'esclusione dalla procedura di selezione.

**FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

DIREZIONE SERVIZI SOCIALI - VIA PALAZZUOLO, 12 FIRENZE / DIREZIONE CULTURA - BIBLIOTECA DELLE OBLATE VIA DELL'ORIULO,24 FIRENZE

Durata: 42 ore

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:** Il progetto ha come obiettivo l'acquisizione da parte dei volontari di competenze di base, tecnico-professionali e trasversali/relazionali, che saranno certificate dall'Ente attraverso attestato specifico. L'attività formativa sarà in parte frontale e in parte realizzata attraverso laboratori di educazione non formale e role-play. Per quanto riguarda le competenze di base si tratta di essere in grado di: - effettuare ricerche anche complesse di informazioni, documenti e opportunità sul web; - individuare le caratteristiche del settore in cui opera la biblioteca, i servizi e l'utenza di riferimento; - descrivere i principali elementi e funzioni organizzative che definiscono l'ente ospitante; - riconoscere e applicare le regole osservate nel contesto di riferimento: linguaggio, atteggiamento, rispetto degli orari e altre norme comportamentali; - agire in vista dell'ottimizzazione dei tempi, dei mezzi e risorse a disposizione; - applicare i principi fondamentali della prevenzione e collaborare al mantenimento delle condizioni di sicurezza sul luogo di lavoro. Per quanto riguarda le competenze tecnico-professionali: - analizzare e interpretare la normativa relativa alla biblioteca di pubblica lettura; - gestire i processi tecnico-amministrativi e operativi interni alle biblioteca; - utilizzare i software gestionali per la catalogazione e la consultazione del catalogo on line (Easycat e Easyweb), per la gestione del prestito (Fluxus), per la gestione e il controllo degli accessi internet (Bibliopaas) e software e attrezzature ad uso delle categorie con particolari esigenze di utilizzo facilitato; - gestire i servizi al pubblico e i rapporti con gli utenti con attenzione e disponibilità, ivi compreso cittadini anziani e diversamente abili; - elaborare forme di comunicazione e relativi materiali commisurati al target dei destinatari; - progettare e realizzare attività di promozione del libro e della lettura. Per quanto riguarda le competenze trasversali: - adottare stili e strategie comunicative adeguate al contesto e agli scopi della Biblioteca, anche in vista della risoluzione di problemi comunicativi; - lavorare in gruppo per affrontare problemi, progettare soluzioni, produrre risultati collettivi; - assumere un atteggiamento collaborativo e disponibile; - agire in modo da ottimizzare i tempi e i costi; - svolgere i propri compiti con correttezza ed riservatezza; - prestare attenzione al livello di precisione e di qualità del lavoro svolto; - avere sensibilità per le esigenze dell'utente finale; - potenziare l'autoapprendimento, migliorando le proprie competenze e prestazioni lavorative; - affrontare e risolvere problemi ovvero pianificare strategie di azione per fronteggiare situazioni e risolvere problemi di diversa natura tenendo conto delle logiche di contesto, ivi compreso quelle categorie di utenza con particolari esigenze di utilizzo facilitato (ricerche siti di interesse culturale, motori di ricerca); - adattarsi alle situazioni differenti da quelle previste mostrando flessibilità e spirito propositivo anche in condizioni non routinarie; - esprimere capacità di osservazione/sintesi per focalizzare le problematiche e rapportarle in maniera puntuale a chi prende le decisioni. Le competenze professionali acquisite nel corso dello svolgimento del servizio civile nell'ambito del progetto sono spendibili nel mondo del lavoro.

<u>MODULO</u>	<u>ARGOMENTI TRATTATI</u>	<u>DOCENTI</u>	<u>DURATA</u>
<u>1</u>	a) Accoglienza, presentazione del progetto specifico ed illustrazione del piano della formazione; presentazione delle Biblioteche Comunali Fiorentine: organizzazione del sistema e servizi offerti, attività, progetti e iniziative; la biblioteca pubblica e le sue funzioni, le linee guida IFLA,	<i>Tiziana Mori Lozzi Sara Cellai Benedetta Rossi Giuseppina</i>	10

	<p>dell'Agenda ONU 2030 e i suoi obiettivi; la biblioteca come progetto permanente; lo scaffale aperto, i servizi; le Sezioni della biblioteca: emeroteca, sezione ragazzi, conservazione</p> <p>b) In collaborazione con l'Archivio Storico del Comune di Firenze: Progetti di valorizzazione e conservazione dei documenti storici e visita alla Sezione di Conservazione della biblioteca delle Oblate e all'Archivio Storico del Comune di Firenze;</p> <p>c) Il sistema SDIAF, le reti bibliotecarie ed archivistiche.</p> <p>d) il portale della Cultura, Il Portale Giovani, Mus.E, i canali social e il Manifesto della comunicazione non ostile.</p>		
2	<p>Il libro dall'acquisto allo scaffale; Elementi di catalogazione in rete; Procedure di servizio, front office, collocazioni, i servizi al pubblico e il rapporto con gli utenti; Il prestito in biblioteca: locale e interbibliotecario: modalità e tipologie; Il reference, la navigazione internet come servizio bibliotecario, i cataloghi on-line, MediaLibraryOnLine; Bibliografie, rassegne e scaffali: cosa sono, a cosa servono, come si fanno; La Biblioteca fuori di sé: i punti di prestito BiblioCoop, il Bibliobus, un libro un volontario per amico, la biblioteca in carcere; Il servizio di alfabetizzazione digitale: i destinatari, l'obiettivo, le modalità di erogazione del servizio;</p>	<p><i>Penni Emilio Fontana Valentina Rolle Emiliano</i></p>	25
3	<p>La promozione della lettura dai bambini agli adulti; L'importanza di un'educazione precoce alla lettura e le sue evidenze scientifiche; I libri per bambini e ragazzi: come sono fatti, come si scelgono; La letteratura per giovani adulti, i social reading, i booktuber; Servizi culturali e strumenti di accesso alla lettura per anziani e disabili;</p>	<p><i>Brandigi Eleonora Carlini Elisabetta</i></p>	15
4	<p>La lettura ad alta voce: acquisizione delle tecniche e conoscenze di base per la lettura ad alta voce; I gruppi di lettura</p>	<p><i>Poli Fiorenza</i></p>	15
5	<p><u>Corso di PRIMO SOCCORSO</u></p>	<p><u>AGENZIA FORMATIVA ISCRITTA ALL'ALBO REGIONALE</u></p>	<u>12</u>
6	<p><u>Corso ANTINCENDIO</u></p>	<p><u>AGENZIA FORMATIVA ISCRITTA ALL'ALBO REGIONALE</u></p>	<u>4</u>
7	<p><u>FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE</u></p>	<p><i>Francesco Cherubini</i></p>	<u>8</u>

La formazione specifica è erogata in un'unica tranches entro 90 giorni dall'avvio del servizio e il totale complessivo delle ore previste dedicate alla medesima è di 89 ore.

Il personale che si occupa di tale formazione possiede le competenze necessarie, dimostrabili da apposito curriculum che l'Ente metterà a disposizione del Dipartimento.

Sarà inoltre cura dell'Ente inserire per ogni modulo formativo il relativo docente/formatore e le rispettive competenze in materia.

La modalità di erogazione della formazione avverrà prevalentemente in presenza. Per alcuni progetti è previsto l'ausilio di una formazione a distanza rispettando comunque il limite massimo del 30% così come da disposizioni della circolare del 26 gennaio 2024.

Tra gli argomenti comuni previsti all'interno della formazione specifica dei vari progetti troviamo:

- Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetto di Servizio Civile Universale per un totale di 8 ore di cui:

1- Piattaforma TRIO (4 ore) in FAD in modalità asincrona con successivo test di verifica in presenza;

2- Corso e-learning formazione sulla sicurezza per lavoratori- rischio basso (4 ore) in FAD modalità asincrona con test finale in FAD.

- Corso di Primo Soccorso della durata complessiva di 12 ore da svolgersi in presenza.

- Corso Antincendio della durata complessiva di 4 ore da svolgersi in presenza.

La metodologia didattica a cui fanno riferimento i suddetti corsi rientra in quello che viene denominato "apprendimento formale" ossia un apprendimento che avviene in un contesto strutturato e organizzato (istituzione formativa) ed è esplicitamente pensato come forma di apprendimento il cui fine conduce a una forma di "certificazione" su quelle che sono le competenze acquisite. "

La metodologia didattica formale privilegia la lezione frontale come la componente fondamentale della didattica tradizionale.

L'ultimo aspetto metodologico riguarda anche "l'apprendimento non formale" che è riconducibile al learning by doing ovvero imparare facendo in cui la centralità dell'apprendimento si basa sulla partecipazione attiva del discente.

#### **TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

Firenze: un viaggio tra arte, storia e cultura

#### **OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:**

Nella realizzazione di questo programma si è tenuto conto degli obiettivi elencati nel piano annuale e riferiti all'Agenda 2030, con particolare riferimento a: Il presente progetto si collega al Programma "Firenze: un viaggio tra arte, storia e cultura" contribuendo, attraverso il raggiungimento del proprio obiettivo, al raggiungimento dei seguenti obiettivi dell'Agenda 2030: Obiettivo 4: Fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti. Target di riferimento a cui puntano i progetti: • 4.4 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale. • 4.6 Entro il 2030, assicurarsi che tutti i giovani e una parte sostanziale di adulti, uomini e donne, raggiungano l'alfabetizzazione e l'abilità di calcolo. • 4.7 Garantire entro il 2030 che tutti i discenti acquisiscano la conoscenza e le competenze necessarie a promuovere lo sviluppo sostenibile, anche tramite un'educazione volta ad uno sviluppo e uno stile di vita sostenibile, ai diritti umani, alla parità di genere, alla promozione di una cultura pacifica e non violenta, alla cittadinanza globale e alla valorizzazione delle diversità culturali e del contributo della cultura allo sviluppo sostenibile. Obiettivo 11: Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili. Target di riferimento a cui puntano i progetti: • 11.4 Rafforzare gli impegni per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale e naturale del mondo.

L'obiettivo è quello di rafforzare la coesione sociale l'accesso e la partecipazione dei cittadini alla vita sociale educativa e culturale della città anche attraverso un coinvolgimento attivo che non li veda solo come destinatari delle informazioni ma anche come soggetti attivi nella promozione della rete informativa, nella pubblicazione di eventi, nel confronto di idee, dubbi, opinioni e che quindi favorisca opportunità di apprendimento; di aumentare l'inclusività e la sicurezza degli insediamenti sia attraverso un incremento del livello e della qualità delle informazioni sui servizi

offerti alla cittadinanza; di realizzare una serie di iniziative per offrire a tutti coloro che si trovano nel Comune di Firenze un'educazione di qualità e un'opportunità di apprendimento del patrimonio storico di Firenze.

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

**DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI**

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**  
SI

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**  
SI