

# Il progetto “Senior civico” nelle biblioteche torinesi

ANNAMARIA DI GENNARO

Responsabile Progetto “Senior civico”  
Biblioteche civiche torinesi  
annamaria.digennaro@comune.torino.it

Una biblioteca pubblica è un’organizzazione istituita, sostenuta e finanziata dalla comunità, tramite l’amministrazione locale, regionale e nazionale, oppure tramite altre forme di organizzazione collettiva

*Il servizio bibliotecario pubblico:  
linee guida IFLA/UNESCO per lo sviluppo*

**L**e biblioteche civiche torinesi promuovono numerose iniziative culturali per rispondere in modo adeguato alle esigenze e alle richieste di un’utenza sempre più numerosa e diversificata. Tra gli obiettivi che esse si propongono emergono la volontà di incrementare la partecipazione attiva dei cittadini alla vita della propria comunità, le offerte di

opportunità d’integrazione attraverso la crescita culturale, l’incontro e il dialogo e l’attenzione agli stimoli e alle proposte culturali che provengono dalle diverse realtà.

I dati recenti confermano il buon successo dei servizi delle biblioteche civiche: rispetto agli anni precedenti, nell’anno 2013 i lettori sono aumentati, ma soprattutto è cresciuta l’adesione dei cittadini alle varie iniziative culturali (circa 100.000 presenze alle attività culturali) che si svolgono presso le sedi bibliotecarie (attualmente diciotto, a cui si aggiungono alcuni punti prestito distribuiti in punti strategici della città).

Per consolidare e migliorare i risultati conseguiti negli anni, le biblioteche civiche torinesi non solo si avval-



gono di personale competente e motivato, ma anche della collaborazione di volontari del servizio civile nazionale, impegnati nel progetto “Nati per leggere”, nella gestione di attività di promozione della lettura nel reparto materno-infantile dell’Ospedale Mauriziano e nella gestione del servizio “Bibliotechina H” presso l’Ospedale Giovanni Bosco di Torino, dal 2009 dei volontari del progetto “Senior civico” e di cittadini che, per il loro interesse e per la loro formazione, desiderano prestare servizio di volontariato presso le biblioteche civiche. Un apporto rilevante viene dato anche dalle associazioni di volontariato culturale che operano senza fini di lucro e collaborano all’organizzazione e allo svolgimento di iniziative culturali e di formazione permanente. Ma è stato in particolare il progetto del “Senior civico” a rivestire per la città un significato strategico, particolarmente rilevante in questi ultimi anni.

La legge-quadro sul volontariato (L. 266/1991) definisce il volontario come colui che collabora “in modo personale, spontaneo e gratuito, tramite l’organizzazione di cui il volontario fa parte, senza fini di lucro anche indiretto ed esclusivamente per fini di solidarietà”.

La città di Torino ha sempre manifestato un forte interesse per le attività di volontariato ritenendole

“espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo, [...] la città ha tra i suoi programmi quello di sensibilizzare i cittadini e di avvicinarli a forme di solidarietà e impegno sociale tramite iniziative e servizi pianificati per la conoscenza e la partecipazione ad attività di volontariato e impegno civile” (deliberazione del consiglio comunale, 10 marzo 1997).

“Il volontariato fa bene a chi lo fa e a chi lo riceve”: il progetto “Senior civico” nasce proprio da questa convinzione. Promosso dalla città di Torino, esso ha previsto l’istituzione di un servizio di volontariato civico di cittadini torinesi che abbiano compiuto i 65 anni di età o che siano in quiescenza, disponibili a offrire il proprio tempo e le proprie competenze a favore della cittadinanza (deliberazione della giunta comunale, 7 luglio 2009).

Le finalità dell’iniziativa, nata e gestita dall’Ufficio volontari del progetto “Senior civico” – Servizio pari opportunità e tempi della città – Divisione cultura educa-

## *Hai problemi di italiano? Diamoci una mano*

*Diamoci una mano* è un servizio offerto dalla Biblioteca civica “Primo Levi” di Torino, rivolto a chi abbia necessità di apprendere e migliorare la conoscenza della lingua italiana. L’iniziativa ha preso avvio nel 2009, grazie alla disponibilità di alcuni volontari inseriti nel progetto “Senior civico”, i quali avevano frequentato un corso per l’insegnamento dell’italiano ai cittadini stranieri. Lo sportello è aperto quattro giorni la settimana, dal lunedì al giovedì, dalle 15:00 alle 18:00, da inizio settembre a fine giugno. Per l’accesso non è richiesta iscrizione né alcun altro adempimento. L’insegnamento è il più possibile individuale e non vi è obbligo di frequenza. Al momento i docenti sono una quindicina, che si alternano nel corso della settimana; alcuni di loro sono ex insegnanti, altri inve-



ce hanno avuto formazione ed esperienze lavorative molto varie; del resto, sono varie ed eterogenee anche le età, le esigenze e le competenze degli “allievi” che ogni giorno frequentano il laboratorio. È difficile circoscrivere le aree di provenienza dei fruitori di *Diamoci una mano*. Scorrendo il “diario di bordo” su cui gli insegnanti, accanto agli argomenti svolti, registrano il nome e il paese d’origine dei loro allievi, si trovano tra i più citati i paesi del Maghreb, del corno d’Africa e dell’Africa centrale, molti pakistani, afgani e siriani, rumeni, albanesi, russi e ucraini, qualche cinese, un discreto numero di sudamericani, ma anche una coppia di statunitensi, un paio di olandesi e una ragazza finlandese. Il servizio registra in media tra le 35 e le 40 presenze settimanali. *Diamoci una mano* è affiliato al progetto Penny Wirton, promosso dallo scrittore romano Eraldo Affinati e dalla moglie Anna Luce Lenzi.

**GIULIANA ALLIAUD**

Responsabile Biblioteca civica  
“Primo Levi”

zione e gioventù – sono: valorizzare le potenzialità e le esperienze lavorative di questa fascia di cittadini, promuovere la solidarietà e l'aiuto verso il prossimo, creare possibilità di socializzazione incrementando nuove relazioni. In questo modo il progetto costituisce un'opportunità positiva sia per i volontari sia per coloro che usufruiscono del servizio.

La risposta dei volontari alle proposte di collaborazione delle biblioteche civiche in questi ultimi tempi è risultata ampia, raggiungendo all'inizio dell'anno 2014 il numero di 180 persone. L'inserimento dei Volontari progetto "Senior civico" che vengono affiancati al personale delle biblioteche per le varie iniziative culturali ha reso necessaria, inevitabilmente, una gestione di questa importante risorsa piuttosto complessa. In concreto si è scelto di affidare il loro coordinamento a un funzionario con esperienza di gestione del personale, con capacità e conoscenza delle dinamiche relazionali oltre che della comunicazione e con esperienza nel campo delle attività socio-culturali. La gestione dei volontari, per la maggior parte cittadini con esperienze lavorative differenti e consolidate che costituiscono una reale risorsa attiva in continua evoluzione e trasformazione, ha reso infatti indispensabile l'individuazione di un referente con attitudini specifiche e con propensione all'ascolto, all'individuazione e alla lettura delle caratteristiche e delle potenzialità, anche laddove non vengano espresse, dei singoli volontari.

Questa nuova figura professionale, per completare la sua formazione nel settore della gestione dell'attività di volontariato, ha frequentato un master di primo livello, "Il management del volontariato", a cura di Riccardo Varvelli e Maria Ludovica Lombardi; il master, prima esperienza in questo settore in Italia, è stato proposto e organizzato dal Settore tempi e orari della città nel periodo settembre-ottobre 2010 per tutti i referenti degli enti partner del progetto "Senior civico". Infatti spesso si è portati a considerare la motivazione, la soddisfazione e il riconoscimento del volontariato tralasciando di riflettere "su coloro che, all'interno degli enti e delle organizzazioni, entrano direttamente in contatto e interagiscono con volontari e quindi ne gestiscono le attività".

In particolare, per le biblioteche civiche torinesi, il funzionario che cura questa tipologia di volontari deve entrare in contatto con varie figure istituzionali e non, ossia deve gestire i rapporti con i responsabili e il personale delle biblioteche civiche, i rapporti con i colleghi dell'Ufficio centrale dei volontari progetto "Senior ci-



vico", i rapporti con gli enti che collaborano con le biblioteche civiche e i rapporti sia con i volontari che già collaborano per le biblioteche sia con i volontari che intendono proporsi per le biblioteche senza tuttavia avere ancora operato una scelta precisa.

Ma se è importante formare la figura professionale che opera all'interno di un ente per la gestione dei volontari, altrettanto rilevante è la cura della formazione dei volontari che si inseriscono in un nuovo contesto istituzionale. Diventa quindi indispensabile qualificare il volontariato che opera nei servizi bibliotecari attraverso un percorso formativo mirato e adeguato.

E infatti le biblioteche civiche, considerando la tipologia delle attività per le quali è stata richiesta la collaborazione dei volontari, in alcuni casi hanno previsto e offerto specifici momenti formativi. Si precisa che questa formazione è richiesta soprattutto per alcune attività specifiche, in particolare laddove è necessario ampliare ulteriormente sia le competenze tecniche sia quelle relazionali.

Nell'ambito culturale delle biblioteche le attività svolte

## Norme previste dal progetto di volontariato civico persone anziane

### Caratteristiche del servizio

Il servizio civico volontario delle persone anziane della città di Torino – progetto “Senior Civico” – è un’iniziativa che si propone di coinvolgere le persone anziane in esperienze significative utilizzando, su base libera e volontaria, il loro tempo e le loro competenze per lo svolgimento di attività solidaristiche e di utilità civica, in ausilio e affiancamento a servizi pubblici o di pubblica utilità; le attività sono da intendersi integrative e non sostitutive di compiti istituzionali o di prestazioni fornite da soggetti imprenditoriali.

### Chi può fare domanda

Per lo svolgimento del servizio è richiesto il possesso dei seguenti requisiti:

- essere pensionati/e; oppure (se non si è titolari di pensione): aver compiuto il sessantacinquesimo anno d’età;
- le persone residenti nel comune di Torino avranno la priorità, a parità di requisiti, per l’inserimento nelle attività.

### Formazione Albo Senior Civico

È istituito un elenco dei volontari e delle volontarie denominato: Albo del “Senior Civico”; i dati inseriti nell’Albo sono trattati, nel rispetto della normativa sulla privacy (D.Lgs. 196/2003), dal comune di Torino e dagli altri enti aderenti all’iniziativa, esclusivamente per finalità connesse allo svolgimento del servizio “Senior Civico”. L’Albo conterrà i seguenti dati:

- a) nome e cognome, residenza e domicilio, codice fiscale, recapiti telefonici;
- b) preferenze espresse dal volontario in ordine alle attività per le quali intenda collaborare con il comune e con gli altri enti aderenti all’iniziativa: scuole, musei, biblioteche, associazioni ecc.;
- c) specifiche cognizioni tecniche e pratiche in possesso del volontario, esperienze maturate, bilancio delle competenze. L’Albo del “Senior Civico” è aggiornato a ogni nuova iscrizione e revisionato con cadenza annuale.

### Ufficio tempo per Torino

Il coordinamento e la gestione del progetto sono assicurati dall’Ufficio tempo per Torino, settore Tempi e orari della città, divisione Gioventù, che provvederà tra l’altro, nei

limiti delle risorse disponibili, alla gestione dei rapporti con i singoli volontari e alla gestione di una rete di rapporti organizzativi con la Regione Piemonte, i settori comunali partner, gli enti gestori, le agenzie formative, l’associazionismo, altri soggetti finanziatori e sostenitori.

### Enti gestori e settori partner

I vari servizi del comune di Torino e le circoscrizioni (settori partner) o le altre amministrazioni pubbliche, le autonomie scolastiche anche in rete tra loro, i gestori e concessionari di servizi pubblici o di pubblica utilità (enti gestori) possono presentare uno o più progetti (scheda allegata) che prevedano l’utilizzo di “Senior Civici”. Nel far ciò si impegnano a sottoscrivere col settore responsabile un *Protocollo di intesa* (nel caso degli enti gestori) o una *Dichiarazione di impegni* (nel caso dei settori partner) che preveda tra l’altro:

- individuazione nella struttura di un “manager del volontariato” (referente/tutor);
- forme e modalità dell’integrazione organizzativa dei volontari;
- modalità previste per la formazione specifica e per le verifiche;
- segni di riconoscimento offerti ai volontari sotto forma di benefit, agevolazioni, opportunità culturali, ricreative, socializzanti.

L’Ufficio tempo per Torino avvierà i volontari agli enti in base a: disponibilità, preferenze, presenza di requisiti e idoneità. Potranno altresì essere prese in considerazione richieste provenienti da enti e associazioni Onlus nell’ambito di progetti e attività approvati dalla giunta comunale.

### Espletamento delle attività

I volontari opereranno all’interno o a stretto contatto con i servizi responsabili (settori partner ed enti gestori), nelle varie azioni di intervento, che potranno avere caratteristiche specifiche a seconda del progetto e saranno coordinati dai rispettivi responsabili. All’avvio dei servizi riceveranno un documento con le linee guida per lo svolgimento delle attività.

L’amministrazione comunale (Ufficio tempo per Torino) fornisce ai volontari una tessera di riconoscimento, un libretto personale “Senior Civico” che rispecchierà lo stato di servizio svolto da ognuno e un abbigliamento idoneo a caratterizzarli e a svolgere adeguatamente il servizio; inoltre provvederà alla copertura assicurativa. Eventuali rimborsi spese previsti dai singoli progetti saranno a carico degli enti gestori e dei settori partner.

Nei casi opportuni e nelle forme previste dalla normativa potrà essere rilasciata l’attestazione di “incaricato di

pubblico servizio". I volontari parteciperanno a incontri di formazione e tutoraggio durante l'arco dell'anno di servizio e collaboreranno alle attività di valutazione e di messa a punto dei progetti che li vedono impegnati. I volontari dovranno essere, a cura dei settori partner e degli enti gestori, preventivamente informati circa l'esistenza di rischi, ai sensi del D.Lgs. 81/2006, e tenuti in considerazione nei documenti e piani previsti dalla normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.

### Attività di volontariato previste

Le attività proposte ai senior civici rientrano nei seguenti ambiti:

- Scuola/Formazione/Cultura (esempi: collaborazione con biblioteche civiche e scolastiche, collaborazione con musei, collaborazione all'integrazione scolastica, supporto a bambini diversamente abili ecc.);
- Famiglie/Conciliazione/Città dei bambini (esempi: sorveglianza davanti le scuole, cortili scolastici, aree gioco; accompagnamento di pedibus; aiuto nei centri per bambini e genitori; supporto alle uscite didattiche, nidi familiari ecc.);
- Solidarietà/Aiuto (esempi: vicini solidali, aiuti a persone anziane per servizi al domicilio; sportello e telefono amico);
- Ambiente/Territorio (esempi: tutela e vigilanza di parchi e giardini; collaborazione con enti parco; monitoraggio del decoro urbano e del funzionamento dei servizi);
- Associazionismo/Partecipazione (informazione e contatto con le associazioni che svolgono servizi in convenzione con la città di Torino).

### Volontariato civico e organizzato

Il progetto "Senior Civico" non è alternativo né concorrenziale rispetto alle attività svolte dalle associazioni di volontariato. Intende offrire un'opportunità in più laddove, per le caratteristiche dei servizi o per le stesse propensioni dei volontari, risulti idoneo e si consideri più efficace il ricorso al volontariato dei singoli cittadini anziani. Ciò in un'ottica di non sovrapposizione e anzi di collaborazione e di cooperazione con le organizzazioni del volontariato, a partire da quelle che svolgono servizi in convenzione o con l'approvazione del comune di Torino.

### Riconoscimenti

Il servizio civico delle persone anziane è un'attività gratuita, volontaria e socialmente utile, che non prefigura alcun rapporto di lavoro con il comune di Torino e/o gli altri enti aderenti all'iniziativa.

I senior civici saranno iscritti, in qualità di soci onorari, al Circolo ricreativo dei dipendenti comunali (CRDC) e potranno usufruire di tutte le opportunità e le agevolazioni

ivi previste. Sulla base del tempo offerto, dei servizi svolti e delle disponibilità acquisite anche in collaborazione con settori partner ed enti gestori, i volontari del servizio civico potranno essere beneficiari di opportunità culturali, ricreative, formative e di socializzazione che saranno gradualmente presentate attraverso i canali di comunicazione attivati.

### Rinuncia e revoca

I volontari possono rinunciare, in qualsiasi momento, al servizio civico, avvisando il responsabile dell'ente di riferimento e l'Ufficio tempo per Torino. L'amministrazione può revocare l'incarico di volontariato civico per ripetuta inadempienza, prolungata assenza non giustificata e nel caso del venir meno del rapporto di fiducia.

### Assicurazione

I volontari che svolgono servizio civico sono assicurati a cura e spese dell'amministrazione comunale, sia per gli infortuni che dovessero subire durante il loro operato, sia per la responsabilità civile verso terzi.

### Modalità di presentazione della domanda e di iscrizione all'albo

Gli interessati dovranno compilare l'apposito modulo di domanda presso:

*Ufficio tempo per Torino - Via Corte d'Appello, 16  
tel. 011.4423848 - fax 011.4423810  
mail: tempiorari@comune.torino.it*

L'Ufficio tempo per Torino, dopo un colloquio individuale teso a valutare le attitudini, le preferenze e le disponibilità dei volontari, stilerà un elenco delle persone ritenute idonee che verranno avviate ai settori partner e agli enti gestori per un colloquio di approfondimento. A seguito di esito positivo dei colloqui i volontari verranno avviati alle attività.

### Fonti normative

Legge 11 agosto 1991, n. 266

*Legge-quadro sul volontariato*

Legge regionale 29 agosto 1994 n. 38

*Valorizzazione e promozione del volontariato*

Legge regionale 8 gennaio 2004, n. 1

*Norme per la realizzazione del sistema regionale integrato di interventi e servizi sociali e riordino della legislazione di riferimento*

D.G.R. n. 49-9267 del 21 luglio 2008

*Criteri [...] per l'attivazione di un progetto in materia di servizio civico volontario delle persone anziane*

Delibera del Consiglio comunale 97 00493/19 del 10 marzo 1997

*Rapporti con il volontariato organizzato e il volontariato civico*

dai Volontari progetto “Senior civico” sono molteplici e diverse; sono sostanzialmente attività che si rivolgono ai bambini, ai ragazzi, agli adulti e ai cittadini della terza età; ne citiamo alcune: corsi di lingua italiana per stranieri – progetto “Diamoci una mano” –, corsi di lingue straniere (lingua inglese, francese, spagnola, tedesca), corsi di conversazione in lingue straniere, corsi di informatica, corsi di lingua latina, corso di ricamo, apertura di sportelli per il pubblico quali lo sportello per la dislessia, lo sportello per l’“aiuto compiti” rivolto ai bambini della scuola elementare e ai ragazzi della scuola media inferiore, gruppi di lettura su varie tematiche, incontri di filosofia e di letteratura italiana e straniera, accoglienza e assistenza al pubblico per eventi e per mostre, attività per i bambini nell’ambito del progetto “Nati per leggere”; e inoltre servizio di prestito e consultazione di libri e riviste presso alcuni ospedali di Torino (Presidio sanitario Gradenigo, Ospedale S. Giovanni Bosco, Ospedale Mauriziano, reparto di ostetricia e ginecologia), presso alcuni istituti per anziani (Istituto Carlo Alberto e Maria Bricca), presso la Casa circondariale “Lorusso e Cutugno” e l’Istituto penale per i minorenni “Ferrante Aporti”; inoltre alcuni volontari supportano il personale per attività di front office e back office. Tra le diverse iniziative si segnala anche l’attività di giardinaggio esercitata da un gruppo di volontari che curano lo spazio verde e i grandi vasi laterali esterni della Biblioteca civica Centrale.

Per le biblioteche civiche torinesi l’esperienza di que-

sti ultimi tre anni a contatto con i volontari del progetto “Senior civico” ha evidenziato quanto sia significativo promuovere la cultura nella propria comunità coinvolgendo direttamente i cittadini che a loro volta, con spirito di solidarietà e di umanità, contribuiscono a rendere un servizio più integrato e più vicino alle esigenze degli utenti.

La contrazione della disponibilità di risorse finanziarie non ha dunque limitato il processo di ampliamento dei servizi culturali presso le biblioteche civiche torinesi, soprattutto laddove per promuovere in modo esteso e capillare la cultura è essenziale accogliere l’utenza, entrare in relazione con essa e ascoltarne le richieste. Le biblioteche stanno affrontando un lento ma inevitabile processo di trasformazione che di fatto modifica la loro stessa funzione. Le biblioteche ormai sono frequentate da un’utenza diversificata, che vive in una società dove i bisogni espressi rispecchiano la propria condizione sociale e i bisogni non espressi creano sempre più una sorta di isolamento e di esclusione.

Questa esperienza del volontariato civico dimostra come molti cittadini, attraverso iniziative culturali promosse dalle biblioteche civiche torinesi, si siano messi a disposizione di altri cittadini favorendo proprio quelle relazioni e quel dialogo indispensabili per una società aperta sempre più al confronto e alla multiculturalità.

DOI: 10.3302/0392-8586-201405-041-1

## ABSTRACT

“Senior civico” is a project created by the municipality of Turin, in order to give value to the competences of the elder people. By joining a network of volunteers, elders of Turin and his county can lend their skills and knowledge to the whole citizenship. The “Senior civico” initiative shall prioritize the specific talents of each elder volunteer and find the best area which can profit from those talents. “Senior civico” is only one of the projects planned by the city of Turin, along with “Nati per leggere” and “Diamoci una mano” (*Born to read and Lend a hand*).