

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

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

Università di Pavia

2) *Codice di accreditamento:*

NZ00125

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Albo Regionale – Regione Lombardia

2^

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

Linea diretta con l'Università' 2017

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

E - Educazione e Promozione culturale – 9 Tutoraggio scolastico – 10 Interventi di animazione nel territorio - 11 Sportelli informa....

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

Premessa

Il progetto che qui si presenta è alla sua seconda edizione.

La prima prenderà avvio a ottobre 2016: non vi sono pertanto ancora riscontri che permettano di modificare l'impianto progettuale rispetto a quanto presentato nel 2015.

Invariate le esigenze che motivano la sua presentazione, resta perciò invariato, a parte alcune modifiche relative ai dati di contesto, l'intero schema progettuale.

Dati di contesto

L'Università di Pavia, con i suoi quasi sette secoli di storia, è uno degli Atenei più antichi del mondo.

Conta 24 mila studenti, 1329 professori e 280 ricercatori che operano in 18 dipartimenti.

Vi si realizzano 39 corsi di laurea triennale, 44 corsi di laurea magistrale/magistrale a ciclo unico di cui 7 erogati completamente in lingua inglese, 17 corsi di dottorato, 47 master/corsi di perfezionamento/aggiornamento, 34 scuole di specializzazione e 11 classi di abilitazione TFA (Tirocinio Formativo Attivo).

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) si trova in posizione centrale e di passaggio, facilmente individuabile dall'utenza e, anche in virtù della sede che occupa, rappresenta uno spazio informativo ideale come "primo approccio" all'Ateneo.

L'Ufficio Relazione con il Pubblico – *Informastudenti* osserva i seguenti orari di apertura:

Orario apertura al pubblico:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00

Orario risposta telefonica

- dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 16:30

Il personale strutturato è costituito da tre unità a tempo indeterminato:

In particolare, l'URP, attraverso lo sportello multicanale "*Informastudenti*", si occupa di fornire informazioni relative all'offerta formativa, alla carriera universitaria, all'attività didattica e al Diritto allo Studio e, per gli Studenti iscritti, gestisce il servizio "*Filo Diretto*" che consente di rispondere alle problematiche poste dagli Studenti, a seguito di una diagnosi sulle carriere degli stessi, riducendo di circa l'80% i contatti diretti con gli Sportelli del Servizio Segreteria Studenti e del Settore Post-Laurea.

"*Filo Diretto*" è un servizio multicanale che consente all'utente di interagire direttamente con il personale dell'*Informastudenti* senza doversi recare fisicamente agli sportelli.

Mensilmente viene effettuata una rilevazione dei dati statistici relativi ai contatti e, periodicamente, una rilevazione delle tipologie di richieste al fine di migliorare gli standard qualitativi delle prestazioni.

MONITORAGGIO CONTATTI URP

2013	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	TOT
Contatti	4.174	4.346	4.873	3.112	3.235	3.715	8.416	5.614	12.911	10.199	7.264	3.842	67.859
Telefono	1.198	1.385	1.622	1.147	1.341	1.560	5.049	3.630	8.052	5.119	3.040	1.912	35.055
Sportello	88	79	121	111	143	89	559	209	609	319	198	119	2.644
E-mail	2.819	2.696	2.887	1.725	1.670	2.066	2.808	1.775	4.250	4.761	4.026	1.811	33.294

2014	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	TOT
Contatti	6.140	6.067	5.805	3.152	3.893	4.743	7.233	4.662	14.552	10.519	7.460	6.962	81.188
Telefono	2.800	2.991	3.059	1.567	2.075	2.594	4.082	2.805	9.665	5.668	3.235	2.510	43.051
Sportello	90	178	257	155	148	184	520	225	766	391	265	216	3.395
E-mail	3.250	2.898	2.489	1.430	1.670	1.965	2.631	1.632	4.121	4.460	3.960	4.236	34.742

2015	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	TOT
Contatti	6.233	5.655	7.153	3.447	3.826	4.607	9.044	6.715	16.321	10.658	7.471	6.286	87.416
Telefono	2.787	2.913	3.607	1.992	2.209	2.777	6.063	4.782	11.875	6.640	3.990	3.606	53.241
Sportello	202	197	229	127	228	226	539	222	606	441	285	161	3.463
E-mail	3.244	2.545	3.317	1.328	1.389	1.604	2.442	1.711	3.840	3.577	3.196	2.519	30.712

2016	gen	feb	mar	apr	mag	giu	TOT
Contatti	5.510	5.906	6.590	3.863	4.030	5.056	30.955
Telefono	2.985	2.944	3.157	2.047	2.196	2.939	16.268
Sportello	135	232	246	185	195	209	1.202
E-mail	2.390	2.730	3.187	1.631	1.639	1.908	13.485

2013	2014	%
67859	81188	19,64%

2014	2015	%
81188	87416	7,67%

Il servizio “*Informastudenti*” offre anche attività di supporto durante il periodo delle immatricolazioni in cui il contributo dei volontari è improntato sull’informazione e l’utilizzo della nuove tecnologie.

L’URP effettua un monitoraggio e un aggiornamento costante delle pagine web del percorso “*Studenti*”, “*Didattica*” e parte del “*Post laurea*”, del portale web di Ateneo ed è anche componente del gruppo di lavoro incaricato alla revisione del portale stesso in vista della pubblicazione del futuro nuovo sito d’Ateneo.

Infine, l’URP organizza e gestisce le visite guidate ai *Visiting Professor* e alle delegazioni straniere in visita all’Università di Pavia.

L’obiettivo del progetto è quello di integrare nella struttura giovani coetanei degli studenti che frequentano il servizio, garantendo un servizio sempre più qualificato e competitivo a livello territoriale, che valorizza il nostro Ateneo, assicura elevati livelli di *customer satisfaction*, in termini di efficienza, qualità, puntualità e precisione relativamente alle informazioni offerte agli studenti e all’utenza in generale

Crediamo infatti che l’immedesimazione tra utente e giovane in servizio civile facilita il dialogo e quindi la resa del servizio informativo, in quanto l’utilizzo di stessi linguaggi e modalità espressive garantisce un contatto più rilassato tra utente e chi si trova a dispensare informazioni in un dialogo domanda-offerta informativa che spesso sconfinava nella consulenza a più ampio raggio.

E' assolutamente comprensibile e naturale che nel contatto con un coetaneo siano abbattute le barriere generazionali che spesso intralciano la comunicazione a ogni livello.

Inoltre, in questo confronto, lo studente che si trova forse per la prima volta nella propria vita a gestire anche scadenze e adempimenti burocratici, acquisisce più spontaneamente un atteggiamento positivo nel momento in cui si immedesima nell'operatore che ha di fronte.

DESTINATARI (ED EVENTUALI BENEFICIARI) ATTIVITA' PROGETTO

Destinatari

I novantamila utenti annuali del servizio.

Beneficiari

Tutti gli utenti del sistema università che vedono potenziato il sistema informativo e di orientamento dell'Ateneo.

7) *Obiettivi del progetto:*

Garantire un servizio sempre più qualificato e competitivo a livello territoriale, che valorizzi il nostro Ateneo, al fine di assicurare elevati livelli di *customer satisfaction*, in termini di efficienza, qualità, puntualità e precisione relativamente alle informazioni offerte agli studenti e all'utenza in generale.

Più in specifico, si intende:

- offrire agli studenti stranieri assistenza sulle procedure didattiche e burocratiche (offerta didattica, diritto allo studio, immatricolazione, indicazioni logistiche e topografiche, riconoscimento titoli stranieri, ecc.) almeno in lingua inglese e francese;
- realizzare opuscoli informativi per l'utenza studentesca;
- realizzare *brochures* in lingua italiana, inglese e spagnola relative al patrimonio storico e artistico dell'Ateneo;
- offrire l'opportunità attraverso visite guidate di conoscere il patrimonio storico artistico dell'Ateneo, che ospita aule storiche, musei e spazi di grande interesse.

BISOGNI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none">○ Offrire all'utenza studentesca, anche straniera, dell'Università di Pavia un efficace servizio informativo○ Prendere in carico e analizzare le eterogenee richieste dell'utenza con	<ul style="list-style-type: none">○ Offrire un primo orientamento e informazioni sull'Università e sul Campus○ Gestione delle richieste poste dall'utenza con conseguente risoluzione

<p>l'intento di evitare noiose code e attese agli sportelli dei vari Uffici</p> <p>○ Velocizzare i tempi di risoluzione delle procedure relative ai diversi percorsi di studio</p>	<p>della quasi totalità delle stesse (circa l'80%) utilizzando il sistema informativo Esse3 e il CRM (Customer Relationship Management) "Filo Diretto"</p> <p>○ Realizzare opuscoli informativi per gli studenti, anche in lingua inglese, sui servizi offerti dall'Ateneo, dai Collegi e dall'Edisu</p>
<p>○ Promuovere il patrimonio storico e artistico dell'Ateneo</p>	<p>○ Incrementare il servizio di visite guidate</p> <p>○ Realizzare materiale informativo sul patrimonio storico artistico in lingua italiana, inglese e spagnola</p>

INDICATORI	ORA	DOPO
Opuscoli informativi	1 in lingua italiana	3: 1 brochure in lingua italiana e 1 in lingua inglese: destinata alle matricole, sui servizi generali dell'ateneo 1 sull'offerta abitativa dell'Ateneo.
Brochures sul patrimonio storico artistico	1 in lingua italiana	3: 1 lingua italiana 1 in lingua inglese 1 in lingua spagnola

8) *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

L'avviamento del servizio verrà preceduta da un **percorso di formazione generale** dei volontari della durata di 42 ore e da una **formazione specifica** di 76 ore di cui 40,5 di lezioni frontali e 35,5 di training on the job.

Seguirà una prima fase di **inserimento** dal primo al terzo mese con l'affiancamento del personale del servizio.

Successivamente inizierà la fase di **operatività**.

Durante lo svolgimento del progetto il volontario si relazionerà con l'utenza esterna composta da studenti italiani e stranieri e con l'utenza interna dei dipendenti dell'Ateneo.

Relativamente all'organizzazione delle visite guidate il volontario si relazionerà con i *visiting professor* e con il personale dei Servizi di Ateneo coinvolti nella gestione delle stesse.

Al termine di questa fase i volontari gestiranno autonomamente – con la supervisione del personale strutturato presso l'URP - un servizio telefonico, telematico e di front office e il servizio legato alle visite guidate in Ateneo.

Durante i dodici mesi di durata, il progetto è costantemente controllato.

Infatti, la natura dei molteplici servizi e argomenti trattati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico - Informastudenti, rende necessario un aggiornamento costante delle informazioni da divulgare all'utenza che richiederà giornalieri momenti di confronto/aggiornamento/formazione e informazione fra il personale e i volontari.

Le attività di monitoraggio condotte dal responsabile del monitoraggio dell'ente secondo i criteri indicati al successivo paragrafo 20.

In base ai risultati ottenuti al termine del progetto e alle valutazioni di volontari, operatori locali e utenti del servizio, lo staff Servizio Civile dell'Università di Pavia apporrà le dovute correzioni e riorganizzerà il servizio in base alle esigenze emerse in un nuovo progetto.

Laddove si dovesse ravvisare la non efficacia dell'intervento, il progetto avrà termine con la fine del servizio dei volontari impiegati e con il mancato rinnovo della sua presentazione all'U.N.S.C.

GANNT DEL PROGETTO

Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Formazione generale	■	■	■					■				
Formazione specifica	■	■	■									
Affiancamento	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Sportello informativo			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Momenti di briefing Personale/Volontari	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Supporto all'U.R.P. nell'attività informativa e di accoglienza;				■	■	■	■	■	■	■	■	■
Monitoraggio dell'utenza servita	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Monitoraggio progetto				▲				▲				▲
Verifica finale												■

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.

In tutte le attività previste dal progetto i giovani in servizio saranno affiancati da 3 persone strutturate a tempo pieno con le seguenti mansioni:

- 1 responsabile dell'Ufficio URP-Infomastudenti
- 2 persone che si occupano delle attività di front office e di back office

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

- Gestione di un servizio telefonico, telematico e di front office nell'ambito dell'U.R.P.: i volontari dovranno recepire la richieste degli utenti fornendo una efficace risposta e assistenza sulle procedure didattiche e burocratiche Il servizio di front office, il servizio telematico e telefonico saranno attivi negli stessi orari di apertura degli sportelli dell'U.R.P. dal lunedì al venerdì.
- Gestione delle visite guidate il volontario si relazionerà con i *visiting professor* e con il personale dei Servizi di Ateneo coinvolti nella gestione delle stesse.
- Produzione, con la supervisione del personale dell'URP, di testi rivolti agli studenti riguardanti i servizi dell'Ateneo.
- Produzione, con la supervisione del personale dell'URP, di *brochures* sul patrimonio culturale dell'Ateneo.
- Supporto nella gestione di spazi informativi dedicati agli studenti durante le Manifestazioni di Orientamento organizzate dall'Ateneo

Dopo una prima fase di formazione tutte le attività potranno essere svolte in autonomia.

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:

Monte ore di 1440 ore (con un minimo di 12 ore alla settimana).

5

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

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

Nessuno

16) *Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:*

Vedi format *Helios* allegato

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

Promozione e sensibilizzazione su tutto il territorio pavese del Servizio Civile Nazionale presso l'Università di Pavia, con particolare riferimento ai singoli progetti attivi.

L'Università di Pavia collabora con gli Enti più significativi presenti sul territorio; fa inoltre parte di un gruppo di lavoro ufficialmente costituito dalla Regione con il fine di studiare strategie utili a promuovere e valorizzare il Servizio Civile Nazionale.

Le manifestazioni organizzate dall'Ateneo, nell'ambito delle quali si effettuano attività di promozione del Servizio Civile e di sensibilizzazione circa il suo rilievo sociale sono numerose.

Di seguito, vengono brevemente descritte quelle di maggior rilievo:

Porte Aperte alle Imprese

L'evento, indirizzato ai laureandi e laureati dell'Ateneo ha una durata di un giorno e si svolge con cadenza annuale.

Vi partecipano numerose aziende ed Enti di rilievo locale e nazionale. Costituisce un'importante azione di accompagnamento verso il mondo del lavoro e rappresenta, per i giovani, un primo momento di incontro e confronto con questo mondo.

Il Servizio Organizzazione e Innovazione dell'Università è presente alla manifestazione con un proprio stand per illustrare le iniziative del Servizio Civile e degli *Stages* in ambito universitario.

Tempi di realizzazione: 8 ore.

Porte Aperte all'Università

L'evento, indirizzato a studenti neo-diplomati e neo-laureati di primo livello, ha durata di due giorni ed è organizzato con cadenza annuale.

Professori e ricercatori forniscono in modo diretto, all'intera platea degli studenti, informazioni generali sulla natura e qualità dell'offerta didattica e - a platee più ridotte di studenti specificamente interessati - informazioni di dettaglio sull'organizzazione e sulle caratteristiche di specifici corsi di studio.

Il coinvolgimento delle diverse strutture dell'Ateneo fa sì che anche le famiglie possono reperire tutte le informazioni sui servizi e sulle opportunità offerte dal sistema universitario pavese.

Il Servizio Organizzazione e Innovazione dell'Università partecipa alla manifestazione con un proprio *stand* per illustrare le iniziative del Servizio Civile e degli *Stages* in ambito universitario.

Tempi di realizzazione: 16 ore

Info day

Giornata di formazione e orientamento per i giovani che stanno concludendo la Scuola Superiore e sono alle prese con la scelta dell'Università.

Tempi di realizzazione: 5 ore

Altre tipologie di promozione/valorizzazione sono:

- ▲ pubblicazione del Bando Nazionale (per 30 giorni) e dei progetti di Ateneo in versione integrale (per 12 mesi) sulla pagina Web dell'Università.
- ▲ invio di apposita informativa alla lista di distribuzione di posta elettronica degli studenti.

Ai laureandi, al momento dell'espletamento delle pratiche per sostenere la tesi di laurea, vengono consegnate *brochure* informative relative al Servizio Civile presso l'Università di Pavia.

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

Durante le selezioni verranno utilizzati criteri autonomi.

La selezione per il progetto consisterà quindi in un test d'ingresso inerente la conoscenza delle lingue, una valutazione di titoli, conoscenze ed esperienze effettuata attraverso la somministrazione di una griglia di valutazione e l'analisi del *Curriculum Vitae* e delle informazioni fornite dal candidato al momento della presentazione della domanda e in un colloquio per valutare attitudini, interessi, motivazioni ed esperienze.

Il mancato superamento del test linguistico comporta la non idoneità del candidato.

Per la valutazione di titoli, conoscenze ed esperienze è previsto un riconoscimento massimo di 45 punti così suddivisi:

- Precedenti esperienze professionali: fino a 25 punti
- I restanti 20 punti così distribuiti:
 - ▲ titoli di studio: fino a 8 punti
 - ▲ titoli professionali: fino a 4 punti
 - ▲ esperienze aggiuntive a quelle professionali: fino a 4 punti
 - ▲ altre conoscenze: fino a 4 punti

Punteggio per il colloquio: fino a 75 punti (fino a max 15 punti per ciascun elemento)

- ♣ attitudini
- ♣ interessi
- ♣ motivazioni
- ♣ competenze trasversali
- ♣ approfondimento delle esperienze svolte

Saranno ritenuti idonei allo svolgimento del progetto solo i candidati che abbiano raggiunto nel colloquio orale un punteggio non inferiore a 30 punti su 75 disponibili.

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 piano di monitoraggio prevede diversi momenti:

a) per i volontari:

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

b) per operatori locali di progetto:

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

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:*

Iscritti, laureandi e/o laureati in un corso di studio universitario a partire dal secondo anno di corso.

Costituisce titolo preferenziale l'iscrizione/laurea in Corsi di Studio in ambito umanistico.

Costituisce, inoltre, titolo preferenziale: avere attitudine alle relazioni pubbliche, buona conoscenza di almeno una lingua straniera europea e conoscenza di base dei principali programmi informatici in uso nei pubblici uffici (Word, Excel, Access, saper navigare in Internet e utilizzare la posta elettronica)

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

Nessuna

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

Nessuno

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

Ogni giovane in servizio avrà a disposizione, per l'attivazione degli sportelli, apposite postazioni dotate di un telefono, un personal computer con connessione a Internet e accesso al software informatico per la gestione della banca dati degli studenti dell'Università di Pavia, Esse3.

E' stato inoltre implementato un programma per il monitoraggio dei flussi di contatto con l'utenza (telefonici, via mail e di front office) che verrà utilizzato anche dai volontari e che consentirà di valutarne l'operato.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Nessuno

27) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

Nessuno

28) *Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

a. L'Università degli Studi di Pavia certifica, per il tramite del Centro orientamento Universitario (COR), centro interno all'Ateneo, l'esperienza maturata dai giovani in termini di competenze e professionalità acquisite (vedi dichiarazione allegata).

b. Il periodo di servizio civile nazionale volontario svolto nell'ambito dell'Università degli Studi di Pavia costituisce titolo preferenziale nelle selezioni pubbliche per

l'assunzione di personale a tempo indeterminato e a tempo determinato presso l'Ateneo pavese (vedi dichiarazione allegata).

Formazione generale dei volontari

29) *Sede di realizzazione:*

Sedi a disposizione dell'ente

30) *Modalità di attuazione:*

In proprio con il formatore accreditato dell'ente a cui si affiancano in alcuni moduli esperti della materia trattata

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

NO

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La formazione generale ha durata di 42 ore distribuite in undici giornate.

Il corso si svilupperà in due fasi:

- la prima (9 giornate per complessive 34 ore), che si realizzerà nei primi tre mesi di attivazione del progetto, ha l'obiettivo principale di fornire ai giovani gli elementi necessari per interpretare correttamente il ruolo richiesto ed inserirsi in modo appropriato nell'ambiente di servizio, adeguandosi alle regole formali e informali e, più in generale, alla cultura organizzativa dell'amministrazione dell'ateneo;
- la seconda (2 giornate per complessive 8 ore), che si realizza nell'ottavo mese di servizio riprende e completa alcuni dei moduli erogati nei primi tre mesi, con l'obiettivo di verificare, a servizio avviato, la comprensione e la condivisione da parte dei ragazzi dei significati più importanti del servizio civile alla luce dell'esperienza realizzata.

I metodi e le tecniche utilizzate, che si rifanno a quanto indicato nelle *Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale* (D.P.C.M. 160 del 19 luglio 2013), varieranno a seconda del contenuto dei singoli moduli.

Sarà inoltre prevista un'alternanza tra le diverse tecniche previste, elencate di seguito:

1. la lezione frontale: per ogni tematica trattata, ci sarà un momento di concentrazione e di riflessione dei partecipanti sui contenuti proposti, con dibattiti con i relatori, nei quali vi sarà ampio spazio per domande, chiarimenti e riflessioni;
2. formazione a distanza (e-learning)
3. le testimonianze;
4. i laboratori creativi;

5. le esercitazioni ed i lavori di gruppo;

6. le simulazioni ed i *role play*.

Complessivamente le lezioni frontali copriranno il 50% del monte ore, il restante 50% sarà realizzato utilizzando dinamiche non formali.

I formatori saranno affiancati in alcuni momenti da personale esperto su tematiche specifiche.

Il personale potrà essere interno all'Ente o esterno.

33) *Contenuti della formazione:*

Prima parte

Prima giornata:

SERVIZIO CIVILE: ISTRUZIONI PER L'USO – 5 ORE

MODULI FORMATIVI L.G.F.: Presentazione dell'Ente (Modulo n. 3.1); La normativa vigente e la Carta d'impegno etico (Modulo n. 1.4); L'organizzazione del servizio civile e le sue figure (Modulo 3.3.); Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale (Modulo n. 3.4); La rappresentanza dei volontari nel servizio civile (Modulo 2.4)

Seconda e terza giornata

LA COSTRUZIONE DELL'IDENTITÀ DI GRUPPO DEI VOLONTARI – 6 ORE;

MODULI FORMATIVI L.G.F.: L'identità del gruppo in formazione (Modulo n. 1.1)

Quarta giornata:

DIFENDERE LA PATRIA– 4 ORE

MODULI FORMATIVI L.G.F.: Il dovere di difesa della Patria e La difesa civile non armata e non violente (Modulo n. 1.3)

Quinta giornata

PERCHE' CON IL SERVIZIO CIVILE DIFENDO IL MIO PAESE? - 4 ORE

MODULI FORMATIVI L.G.F.: Dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile Nazionale (Modulo n. 1.2);

Sesta e settima giornata:

LA CITTADINANZA ATTIVA – 6 ORE

MODULI FORMATIVI L.G.F.: La formazione civica (Modulo 2.1); Le forme di cittadinanza (Modulo 2.2).

Ottava giornata:

AUTOPROTEZIONE IN PROTEZIONE CIVILE – 5 ORE

MODULI FORMATIVI L.G.F.: La Protezione Civile (Modulo n. 2.3)

Nona giornata:

PROGETTARE E COMUNICARE IL SERVIZIO CIVILE – 4 ORE

MODULI FORMATIVI L.G.F.: Il Lavoro per progetti (Modulo n. 3.2); Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti (Modulo 3.5)

Seconda parte

Decima giornata:

IL MIO SERVIZIO CIVILE E' UNO STRUMENTO DI DIFESA DELLA PATRIA? – 4 ORE

Ripresa moduli formativi L.G.F.: Il dovere di difesa della Patria e La difesa civile non armata e non violenta (Modulo n. 1.3); La formazione civica (Modulo 2.1); Le forme di cittadinanza (Modulo 2.2).

Undicesima giornata:

PROGETTARE E COMUNICARE IN GRUPPO IL SERVIZIO CIVILE - 4 ORE

Ripresa moduli formativi L.G.F.: L'identità del gruppo in formazione (Modulo n. 1.1); Il Lavoro per progetti (Modulo n. 3.2).

34) *Durata:*

42 ore

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) *Sede di realizzazione:*

Università degli studi di Pavia, Strada Nuova, 65, Via Ferrata 1, Via S. Agostino 1, Via Calatafimi, 1 – Pavia

36) *Modalità di attuazione:*

La formazione è effettuata con formatori interni ed esterni all'Università.

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

Dott. Davide Barbieri, nato a Milano (MI), il 22 novembre 1968

Dott.ssa Albera Elena, nata a Voghera (PV) il 8/11/1974

Dott.ssa Bagliani Laura, nata a Pavia il 23/06/1967

Dott.ssa Federica Baracco, nata a Pavia il 21/07/1978

Sig.ra Castoldi Carla, nata a Pavia il 1/12/1963

Dott.ssa Frassica Carmen, nata a Bari il 20/04/1967

Dott.ssa Gabriele Anna, nata a Pavia (PV) il 22/08/1973

Sig.ra Galmozzi Laura, nata a Pavia il 19/04/1964

Dott.ssa Garancini Gaia, nata a Milano il 26/09/1980

Sig.ra Germani Laura, nata a Pavia il 12/03/1983

Dott. Grignani Carlo, nato a Belgioioso (PV) 29/05/1952
Dott.ssa Maffei Carmen Jessica, nata a Wolverhampton (GB) il 24/03/1971
Sig.ra Negri Milena, nata a Pavia il 19/07/1964
Dott.ssa Orifici Nicoletta, nata a Roma il 05/04/1969
Dott.ssa Sciascia Vincenza, nata a Agrigento (AG) il 24/07/1967
Dott.ssa Strozzi Patrizia, nata a Pavia il 16/01/1969
Dott. Zannetti Alberto Mario, nato a Valenza (AL) il 27/01/1986

38)Competenze specifiche del/i formatore/i:

Dott. Davide Barbieri, Laureato in Scienze Geologiche, Dirigente di ruolo dell'Area Ambiente e Sicurezza, Responsabile del Servizio di prevenzione e protezione dell'Università degli Studi di Pavia
Dott.ssa Albera Elena, Responsabile Servizio Servizi Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti
Dott.ssa Bagliani Laura, Dipendente Servizio Segreterie Studenti - Corsi di Economia, Giurisprudenza, Scienze Politiche
Dott.ssa Baracco Federica, Dipendente Servizio Servizi Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti – Ufficio Relazioni con il Pubblico
Sig.ra Castoldi Carla, Dipendente Servizio Servizi Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti – Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico
Dott.ssa Frassica Carmen, Responsabile Servizio Segreterie Studenti
Dott.ssa Gabriele Anna, Dipendente Servizio Segreterie Studenti – Responsabile Calcolo e Controllo Contribuzione
Sig.ra Galmozzi Laura, Dipendente Servizio Servizi Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti – Ufficio Relazioni con il Pubblico
Dott.ssa Garancini Gaia, Dipendente Servizio Relazioni Internazionali - Mobilità studentesca
Sig.ra Germani Laura – Dipendente Centro di Servizio di Ateneo Servizio di Assistenza e Integrazione Studenti Disabili "S.A.I.S.D."
Dott. Grignani Carlo, Direttore Ente per il Diritto allo Studio - Edisu di Pavia
Dott.ssa Maffei Carmena Jessica, Dipendente del Sistema Museale d'Ateneo
Sig.ra Negri Milena, Dipendente Servizio Segreterie Studenti – Responsabile Corsi di Economia, Giurisprudenza, Scienze Politiche
Dott.ssa Orifici Nicoletta, Dipendente Servizio Segreterie Studenti – Responsabile Corsi di Medicina e Chirurgia, Scienze MM.FF.NN, Scienze Motorie
Dott.ssa Sciascia Vincenza, Responsabile Centro di Servizio di Ateneo Servizio di Assistenza e Integrazione Studenti Disabili "S.A.I.S.D."

Dott.ssa Strozzi Patrizia, Direttore del Centro Orientamento Universitario
Dott. Zannetti Alberto Mario - Dipendente Servizio Relazioni Internazionali –
Welcome Point

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Lezioni frontali con momenti di esercitazione pratica

All'interno del piano di formazione è previsto un modulo di formazione e informazione sui *rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile* che sarà svolto insieme a tutti i volontari in servizio negli altri progetti dell'Università.

40) *Contenuti della formazione:*

MODULO 0 (erogato a tutti i giovani in servizio nei progetti dell'Università)

Rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile (**4 ore**) –
Docente: Dott. Davide Barbieri

A: Il sistema di gestione della sicurezza

B: Misure generali di tutela dei lavoratori

C: Gestione dei rischi generici e nelle attività di ufficio

D: Gestione del rischio nei laboratori

MODULO 1

I SERVIZI RESI AGLI STUDENTI DAL SERVIZIO SEGRETERIE STUDENTI

Dott.ssa Carmen Frassica **7 ore** (4 ore di lezione frontale + 3 ore di training on the job)

Con tale modulo si specificheranno dettagliatamente i servizi di competenza del Servizio Segreterie Studenti, si fornirà tutto il materiale necessario per acquisire le relative informazioni e si indicheranno le domande più frequenti che gli studenti rivolgono al personale del Servizio.

MODULO 2

LE ATTIVITA' DI COMPETENZA DEL SERVIZIO RELAZIONI
INTERNAZIONALI - MOBILITÀ STUDENTESCA

Dott.ssa Gaia Garancini, **2 ore** (1 ore di lezione frontale + 1 ore di training on the job)

Con tale modulo si specificheranno dettagliatamente le attività connesse alla gestione del Programma Erasmus, per studio e formazione, e le procedure per accedervi.

MODULO 3

IL DIRITTO ALLO STUDIO CONSIDERATO NEI SUOI MOLTEPLICI ASPETTI-

Dott. Carlo Grignani - **3 ore** (2 ore di lezione frontale + 1 ore di training on the job)

Con tale modulo si illustrerà cos'è il diritto allo studio, quali sono i servizi gestiti dall'EDiSU (Collegi, Borse di Studio, accesso alle mense, ecc.) e le procedure per accedervi.

MODULO 4

IL CENTRO ORIENTAMENTO UNIVERSITARIO: STRUTTURA ORGANIZZATIVA E CAMPI DI INTERVENTO

Dott.ssa Patrizia Strozzi - **4 ore** (2 ore di lezione frontale + 2 ore di training on the job)

Il modulo descriverà dettagliatamente le attività del COR e i suoi rapporti con le altre strutture universitarie

MODULO 5

IL PROCESSO DI INTERNAZIONALIZZAZIONE DELL'ATENEO

Dott. Alberto Mario Zannetti – **4 ore** di lezione frontale

Il modulo illustra il processo di internazionalizzazione dell'Ateneo Pavese, con particolare riferimento agli accordi con le Università ed i paesi extraeuropei.

MODULO 6

L'AVVIO DEL NUOVO ANNO ACCADEMICO: COME L'UNIVERSITA' SI ORGANIZZA A RICEVERE I NUOVI STUDENTI

Area Umanistica: Dott.ssa Laura Bagliani – **5 ore** (2 ore di lezione frontale + 3 ore di training on the job)

Area Scientifica: Dott.ssa Nicoletta Orifici – **5 ore** (2 ore di lezione frontale + 3 ore di training on the job)

Ufficio Tasse: Dott.ssa Anna Gabriele – **5 ore** (2 ore di lezione frontale + 3 ore di training on the job)

E' un modulo ad alto contenuto pratico che illustra le procedure connesse all'avvio del nuovo anno accademico e che impartisce tutte le relative informazioni operative.

MODULO 7

I SERVIZI ON LINE OFFERTI DALL'AREA DELLA DIDATTICA: immatricolazione, compilazione del piano di studio, firma digitale, certificazioni on-line

Sig.ra Milena Negri – **5 ore** (2 ore di lezione frontale + 3 ore di training on the job)

MODULO 8

ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA ED INTEGRAZIONE DEGLI STUDENTI DISABILI PRESSO L'UNIVERSITÀ DI PAVIA

Dott.ssa Vincenza Sciascia – sig.ra Laura Germani– **3 ore** (1,5 ore di lezione frontale + 1,5 ore di training on the job)

Nel modulo vengono presentati i servizi erogati dall'apposita struttura dell'Ateneo (SAISD) al fine di favorire la piena integrazione degli studenti disabili.

MODULO 9

IL RUOLO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Sig.ra Laura Galmozzi – **7 ore** (5 ore di lezione frontale + 2 ore di training on the job)

Il modulo illustra le diverse attività svolte dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e le modalità di comunicazione con gli utenti interni ed esterni dell'Università, ai sensi della Legge 150/2000 che individua nell'URP uno dei principali strumenti organizzativi attraverso cui le amministrazioni pubbliche possono assolvere ai loro compiti di comunicazione e relazione con il pubblico.

MODULO 10

IL CAMPUS DELL'UNIVERSITA' DI PAVIA

Sig.ra Carla Castoldi – **4 ore** (2 ore di lezione frontale + 2 ore di training on the job)

Il modulo illustra le agevolazioni, le convenzioni e tutti i servizi utili a facilitare la vita dello studente (convenzioni per mezzi pubblici, teatri e cinema cittadini, aree Wi-Fi, iniziative culturali e per il tempo libero, organizzazioni studentesche)

MODULO 11

COME COMUNICARE IN MODO EFFICACE

Dott.ssa Federica Baracco – **4 ore** (2 ore di lezione frontale + 2 ore di training on the job)

Il modulo ha come obiettivo quello di fornire ai volontari spunti per comunicare in modo efficace utilizzando i tradizionali canali di comunicazione: dal telefono alla posta elettronica.

MODULO 12

I SERVIZI AGLI STUDENTI, L'ASSICURAZIONE DELLA QUALITA' E LA FORMAZIONE POSTLAUREA

Dott.ssa Elena Albera – **4 ore** (2 ore di lezione frontale + 2 ore di training on the job)

Il modulo illustra i principali servizi di diritto allo studio offerti dall'Università di Pavia ai propri studenti. Verranno inoltre presentate le iniziative di assicurazione della qualità dei corsi di studio, con particolare riferimento alla valutazione della didattica e alla rilevazione della customer satisfaction degli studenti e laureati.

Si forniranno infine nozioni sull'offerta di corsi postlaurea dell'Ateneo, con un focus sui corsi di master e sui percorsi abilitanti all'insegnamento.

MODULO 13

LE AULE STORICHE, I CORTILI, LE STATUE E LA STORIA
DELL'UNIVERSITA' DI PAVIA

Dott.ssa Jessica Maffei – **10 ore** (3 ore di lezione frontale + 7 ore di training on the job)

Il modulo illustra il patrimonio storico artistico dell'Ateneo, comprese le ultime collezioni museali di elevato valore storico-scientifico, al fine di renderle fruibili attraverso le visite guidate

41)Durata:

76 ore

Altri elementi della formazione

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

A conclusione della formazione generale e della formazione specifica, i responsabili della formazione somministrano un questionario a risposte chiuse di valutazione, quantitativa e qualitativa, della formazione erogata.

Particolare rilievo viene dato alla condivisione del processo di sviluppo/acquisizione delle competenze: con i volontari vengono condivise le valutazioni periodiche delle competenze da parte degli OLP al fine di riflettere sull'autopercezione dello sviluppo personale in relazione a tali competenze specifiche emerse, così come ai possibili modi per valorizzare i punti di forza così riconosciuti.

I dati emersi vengono elaborati statisticamente e successivamente pubblicati sul portale di Ateneo.

La valutazione dei volontari sull'utilità della formazione specifica in rapporto alle attività di servizio sarà monitorata nell'ambito degli incontri di monitoraggio, al fine di valutare eventuali azioni formative aggiuntive, modifiche o revisioni dell'intero piano formativo.

Pavia, 21 settembre 2016

Il Responsabile del Servizio Civile Nazionale dell'Ente
Il Direttore Generale
(Dr.ssa Emma Varasio)
