

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

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

Università degli Studi di Udine

2) *Codice di accreditamento:*

NZ00234

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Albo regionale Friuli Venezia Giulia

IV

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

Università punto it. Sportelli informativi per gli studenti 2017

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

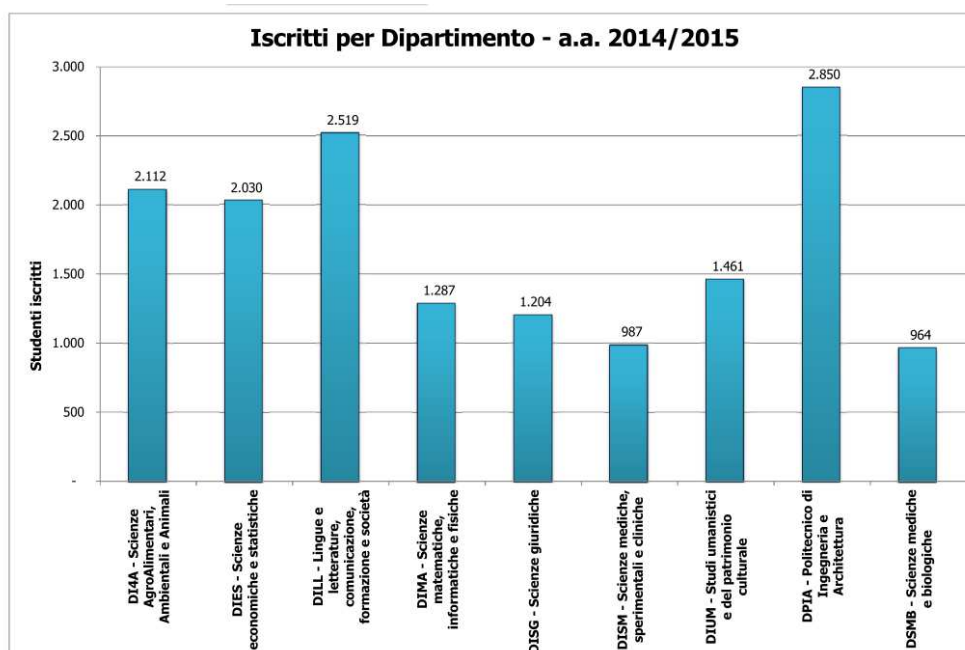
Educazione e promozione culturale – E11 Sportelli Informa

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:*

Il contesto territoriale in cui si inserisce il progetto è la città di Udine, al centro di un'area urbana di circa 177.000 abitanti, considerata la capitale storica e capoluogo odierno del Friuli. Il progetto troverà il proprio sviluppo presso l'Area Servizi agli Studenti dell'Ateneo di Udine che fu istituito, unico nel panorama italiano, per volontà popolare. L'impegno dell'ateneo è testimoniato dall'articolo 1 del suo Statuto che si rifà ai principi che stanno alla base dell'istituzione dell'Università di Udine: "sede primaria di libera ricerca e libera formazione, che promuove lo sviluppo e il progresso della cultura e delle scienze attraverso la ricerca, la formazione, la collaborazione scientifica e culturale con istituzioni italiane ed estere, contribuendo con ciò allo sviluppo civile, culturale, sociale ed economico del Friuli". L'Università di Udine, grazie alla puntuale attenzione rivolta alle richieste di formazione e percorsi educativi provenienti dal mondo del lavoro e dalla società nel suo complesso, ha registrato nell'anno accademico 2015/16 una popolazione studentesca di oltre 15.000 iscritti. Per il nuovo anno accademico, 2016/17, l'offerta didattica risulta riccamente

articolata e caratterizzata da 9 Dipartimenti, 36 corsi di laurea triennale, 32 corsi di laurea magistrale, 4 corsi di laurea magistrale a ciclo unico. L'offerta formativa dei percorsi di laurea è stata arricchita da 19 Scuole di specializzazione, 8 corsi di master e 14 corsi di dottorato di ricerca.

Tab. 1 – Numero di iscritti nell'anno accademico 2014/15 suddivisi per Dipartimento (corsi di laurea, laurea magistrale e laurea magistrale a ciclo unico)



Fonte: Elaborazioni Servizio Sviluppo e controllo direzionale - dati Data warehouse d'Ateneo - aggiornamento al 31/01/2016

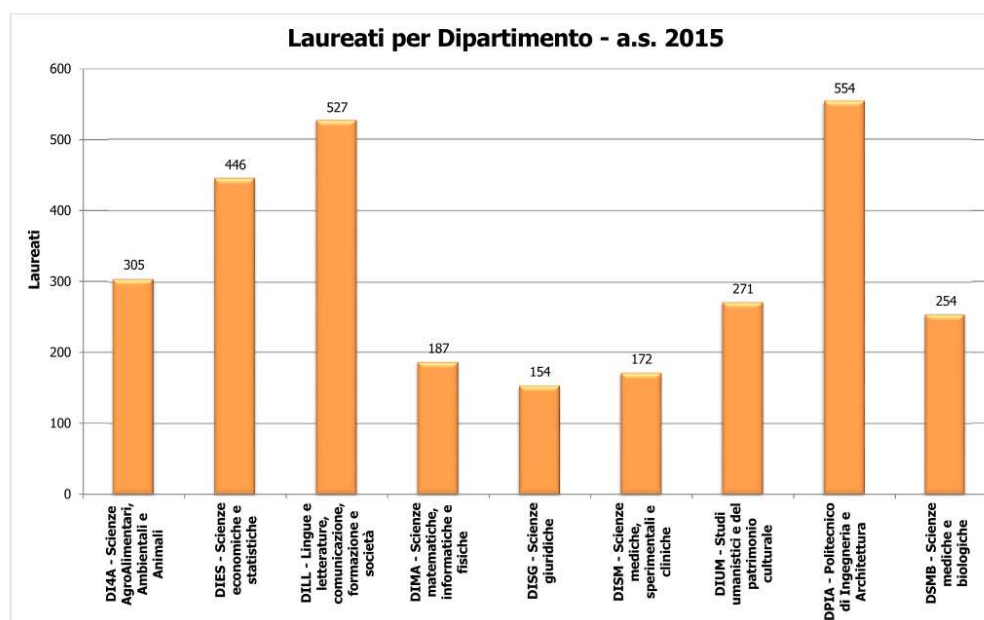
La risposta alla proposta formativa e ai servizi dell'Ateneo ha trovato riscontro nella scelta degli studenti che hanno deciso di iscriversi presso l'Università friulana per il compimento del proprio percorso accademico. Al 31 luglio 2016 infatti si sono registrati 4.436 iscritti al primo anno per l'anno accademico 2015/16, a fronte dei 4.307 dell'anno accademico precedente con un aumento complessivo del 3%. Il dato ha trovato conferma anche nell'andamento delle immatricolazioni 2016/17 che ha fatto registrare in generale un aumento del 3% rispetto all'anno accademico precedente in controtendenza rispetto a quanto accade in altri Atenei del territorio nazionale.

All'offerta formativa ricca e articolata corrispondono una serie di servizi attivati rivolti agli studenti iscritti e interessati all'iscrizione. Dal percorso di orientamento all'ingresso caratterizzato da iniziative e attività realizzate in raccordo con le scuole secondarie superiori del territorio, ai servizi di tutorato specializzato volti a supportare situazioni di difficoltà e disagio, al servizio di consulenza psicologica sia in entrata che in itinere realizzati in raccordo con il servizio di orientamento regionale.

Accanto ai servizi per gli immatricolati e gli iscritti, ha trovato recente applicazione lo sviluppo di servizi dedicati ai laureati per favorire il loro collocamento sul mercato

del lavoro in un momento di difficoltà economica registrata a livello europeo. Tali servizi testimoniano una sempre maggiore attenzione dell'Università degli studi di Udine ai suoi studenti e laureati per un accompagnamento nel loro percorso che inizia all'atto dell'iscrizione all'Università e prosegue fino al conseguimento del titolo.

Tab. 2 – Numero dei laureati nell'anno solare 2015 distinto per Dipartimento



Fonte: Elaborazioni Servizio Sviluppo e controllo direzionale - dati Data warehouse d'Ateneo - aggiornamento al 31/01/2016

In un contesto così articolato, vivace ed in continuo cambiamento, assume valore sempre più rilevante l'informazione, un'informazione per quanto possibile univoca, chiara e corretta che accompagni un accesso ai servizi disponibili efficace ed efficiente. L'Ateneo di Udine, da sempre attento alle necessità degli studenti, ha inteso diffondere le informazioni nel modo migliore al fine di evitare la dispersione di tempo, lo spreco di risorse e la diffusione di "cattive pratiche", sviluppando una serie di servizi a disposizione dell'utente-studente per permettergli di vivere al meglio la realtà universitaria ed ovviare alle eventuali difficoltà incontrate nel proprio percorso. Un'azione di divulgazione e di diffusione finalizzata alla prevenzione del disagio e quindi dell'abbandono degli studi. In relazione a tutto questo sviluppa la propria azione l'Area servizi agli studenti.

AREA DI INTERVENTO:

L'Area servizi agli studenti nasce nel 2013 riunendo in un'unica struttura organizzativa tutti gli uffici centrali di Ateneo che erogano servizi agli studenti quindi Ufficio Orientamento, Ufficio Relazioni Internazionali e Ufficio Tasse e diritto allo studio. Viene quindi di fatto funzionalmente riunita in un'unica struttura organizzativa la complessa rete di servizi che accompagnano lo studente nella sua vita universitaria comprese le eventuali esperienze all'estero.

In particolare, in tema di orientamento, l'Ufficio collabora con le scuole superiori del

territorio per garantire agli studenti, in prossimità della scelta del percorso universitario, tutte le informazioni indispensabili. In tal senso, organizza numerose occasioni di incontro che trovano svolgimento sia presso gli stessi istituti superiori, sia presso l'Ateneo, affinché i ragazzi possano incontrare, seguendo un percorso guidato, la realtà accademica.

In tema di tutorato ha invece attivato un sistema di "tutorato informativo" grazie al quale, in virtù della collaborazione sinergica tra docenti e tutor-studenti, gli iscritti all'Ateneo possono trovare risposte adeguate alle proprie necessità ed ai propri bisogni.

Le attività di tutorato, ai sensi dell'art. 13, comma secondo, della Legge 341/1990, sono finalizzate ad orientare e ad assistere gli studenti lungo tutto il corso degli studi, a renderli attivamente partecipi del processo formativo, a rimuovere gli ostacoli ad una proficua frequenza dei corsi anche attraverso iniziative rapportate alle necessità, alle attitudini e alle esigenze dei singoli. Di recente attivazione si ricorda anche la figura dei tutor didattici: studenti iscritti alle lauree magistrali o ai dottorati di ricerca che con il coordinamento del docente titolare dell'insegnamento svolgono attività didattica integrativa e di recupero.

Accanto alle attività di orientamento in ingresso e di tutorato negli ultimi anni si è particolarmente sviluppata l'attività di tirocini e job placement: gli studenti e i laureati vengono accompagnati nel raccordo verso le imprese per trovare opportunità di inserimento lavorativo. Attualmente per i Tirocini di formazione e di orientamento gli studenti e i laureati dell'Università di Udine possono contare su oltre 6.000 convenzioni con aziende disponibili ad accoglierli in tirocinio.

Nel 2014 è nato anche il Career Center Uniud, sul modello delle migliori Business School americane il nuovo centro ha come principali compiti quelli di: creare opportunità di lavoro (in Italia e all'estero) per i laureati Uniud durante tutta la loro vita professionale; offrire occasioni di stage agli studenti e ai neolaureati; garantire nell'ambito di progetti strutturati contributi per un inserimento agevolato nel mercato del lavoro, organizzare eventi dedicati al placement per favorire l'incrocio domanda e offerta di lavoro.

L'Ufficio relazioni Internazionali garantisce una serie di opportunità per gli studenti di andare all'estero sia per studio che per lavoro nell'ambito di progetti specifici (Erasmus) o all'interno di convenzioni bilaterali.

Accanto ai percorsi di mobilità si è inoltre sviluppata la possibilità di frequentare corsi di laurea in particolare magistrali che consentono di acquisire doppi titoli nell'anno accademico 2016/17 sono 11 i corsi di studio che permettono il doppio percorso, inoltre per gli studenti interessati sono garantiti in Ateneo due percorsi di laurea magistrale interamente in lingue inglese.

Una particolare attenzione viene inoltre posta agli studenti che dovessero trovarsi in difficoltà durante il loro percorso per i quali è nato il progetto *Agiata_mente*, un'occasione strutturata di supporto per affrontare le situazioni di disagio. Il progetto nasce dalla consapevolezza che il tema dell'abbandono universitario, che raggiunge ancora numeri importanti a livello nazionale (l'Istat calcola che la percentuale di studenti che arrivano alla laurea non raggiunge il 50%), dipende da fattori diversi non solo didattici ma anche psicologici. Per questo è stato studiato e messo a punto un progetto di "rete" che mira ad far emergere i casi di difficoltà e suggerire il percorso da seguire. In sintesi se il percorso universitario mira a valorizzare il singolo nella sua autonomia si lavora affinché nessuno rimanga indietro: utilizzando la metafora propria di uno sport come il ciclismo nessuno può pedalare per il compagno di squadra ma se qualcuno è in difficoltà la squadra lo aspetta e lo supporta.

La struttura organizzativa descritta e il concetto di rete dei servizi perseguono, dunque,

l'obiettivo fondamentale di migliorare le condizioni di studio dello studente universitario per facilitarlo nel raggiungimento del titolo. Dall'analisi emerge come il sistema già ben articolato, sia ottimizzabile inserendo un livello di operatività comune per avere un unico punto informativo verso gli studenti che dia accesso all'articolata struttura interna dell'Area.

I settori di attuazione del progetto sono quelli concernenti il diritto alla fruizione dei servizi universitari ed in particolare l'accompagnamento durante il percorso universitario per ridurre il fenomeno del disagio e del conseguente abbandono universitario. In tale ambito possono essere definiti i seguenti indicatori, verificabili in sede di attuazione del progetto (fonte interna Servizio sviluppo e controllo direzionale di Ateneo <http://nuva.uniud.it/scon/ateneo-in-cifre/informazioni-general>):

- nr. complessivo di studenti dell'Ateneo: 15.414 (dato aggiornato al 31/01/16);
- nr. 2.870 laureati nell'anno solare 2015;
- nr. 9 strutture dipartimentali;
- una Scuola Superiore;
- offerta formativa dell'Ateneo a.a. 2015/16: 35 corsi di Laurea triennale (di cui 6 interateneo), 32 corsi di Laurea magistrale (di cui 7 interateneo), 4 corsi di Laurea Magistrale a ciclo unico (di cui 1 interateneo);
- Offerta formativa post lauream a.a. 2015/16: 19 Scuole di specializzazione, 8 Master, 14 corsi di dottorato di ricerca (di cui 10 con sede amministrativa a Udine) - XXXI ciclo;
- nr. 93 domande di tutela per brevetti presentate, 44 brevetti attivi, di cui 22 commercializzati;
- nr. 678 docenti di ruolo dell'Ateneo (dato rilevato al 31/12/2014);
- nr. 537 unità di personale tecnico amministrativo, di cui 31 a tempo determinato (dato rilevato al 31/12/2014);
- nr. 34 collaboratori ed esperti linguistici (dato rilevato al 31/12/2014);

L'Area servizi agli studenti ed in particolare l'Ufficio Orientamento e Tutorato che costituisce il primo interlocutore degli studenti, dispone delle seguenti risorse:

- una psicologa: svolge servizio di consulenza orientativa a sostegno della scelta del corso di studi e della permanenza nel percorso, con particolare riferimento al progetto *Agiata_mente*;
- due delegati del Rettore: il Rettore ha individuato un delegato per le attività di orientamento e tutorato incaricato di valorizzare il processo di orientamento e tutorato di ateneo e un delegato agli studenti che ha l'obiettivo di strutturare azioni di supporto per il benessere all'Università;
- docenti-tutor: guidano il processo di formazione culturale degli studenti, coordinano i tutor informativi e i tutor didattici e si pongono come riferimento per le problematiche didattiche (piani degli studi, difficoltà negli esami);
- tutor informativi e didattici di corso: sono dottorandi ed iscritti alle lauree magistrali che coadiuvano i docenti tutori e gestiscono le azioni per l'ottimizzazione del supporto agli studenti (analisi dati studenti, proposte di intervento sul curriculum, azioni mirate di sostegno all'attività didattica).

Le azioni dell'Ateneo udinese a favore degli studenti si ispirano ai principi di diritto allo studio, vita indipendente, cittadinanza attiva e inclusione nella società, che orientano più in generale le politiche di indirizzo del nostro tempo.

7) *Obiettivi del progetto:*

Lo scopo di ogni Ateneo è quello di creare e trasmettere cultura, assicurando un'adeguata preparazione. La via primaria per il perseguimento delle finalità e degli obiettivi istituzionali, coerentemente con i principi ispiratori, deve essere valorizzato dalla cooperazione all'interno del sistema universitario e sostenuto dall'attivazione di reti e collaborazioni con il sistema scolastico, con agenzie, enti territoriali e associazioni, a livello nazionale e internazionale. La sensibilizzazione e la formazione delle diverse componenti della comunità universitaria sul tema del diritto allo studio costituisce al contempo un traguardo e uno strumento strategico di sviluppo nella direzione della qualità di sistema.

OBIETTIVO GENERALE:

L'obiettivo generale del progetto è quello di perfezionare l'accesso ai servizi agli studenti in particolare dell'Area servizi agli studenti. Il progetto mira a ottimizzare la diffusione e la divulgazione delle informazioni finalizzate alla prevenzione del disagio, attivando un punto informativo unico che possa qualificarsi come riferimento nella vita universitaria degli studenti.

OBIETTIVI SPECIFICI:

In riferimento al contesto settoriale e agli obiettivi generali sopra esposti, sono individuati i seguenti obiettivi specifici:

1. migliorare la distribuzione delle informazioni indirizzate agli studenti. L'area servizi agli studenti mira a migliorare ed ottimizzare la distribuzione delle informazioni implementando un punto informativo centralizzato.
2. raggiungere gli studenti mediante un'informazione corretta. Gli studenti hanno a disposizione numerose informazioni reperite da canali ufficiali. Si punta ad evitare la dispersione e la diffusione di informazioni poco corrette. La presenza di un punto informativo unico avrà anche il fine di convogliare le richieste provenienti dagli studenti verso le persone competenti.
3. creare un punto di riferimento per gli studenti. Al fine di facilitare l'inserimento degli studenti e la loro permanenza nella struttura universitaria, si mira a qualificare il punto informativo quale riferimento contribuendo a stimolare la partecipazione alla vita universitaria usufruendo in pieno delle opportunità offerte dall'Ateneo.

Il miglioramento complessivo del servizio informativo dell'area servizi agli studenti sarà misurabile attraverso indicatori di risultato a breve e a lungo termine.

Indicatori di risultato a breve termine:

- 1. numero dei contatti** - si valuteranno il numero dei contatti registrati dai volontari di servizio civile;
- 2. identificazione della tipologia dei contatti per verificarne i "punti critici"** - si richiederà ai volontari di catalogare le richieste ricevute per tipologia in modo da individuare i quesiti più comuni e quindi i nodi del processo di diffusione.

Indicatori di risultato a lungo termine:

- 1. miglioramento del processo di acquisizione di crediti formativi:** in generale un miglioramento delle condizioni di vita dello studente anche attraverso un accesso più coordinato ai servizi di Ateneo porterà nel medio-lungo periodo ad un miglioramento nel percorso degli studi dello studente con una riduzione del tasso di abbandono legato al disagio personale.
- 2. processi di miglioramento delle performance degli studenti:** la numerosità dei dati raccolti e la loro catalogazione attraverso il servizio, permetterà di intuire

metodologie utili per intervenire con processi di riduzione del rischio di abbandono.

OBIETTIVI DELLA CRESCITA DEI VOLONTARI:

I volontari che parteciperanno a questo progetto saranno soggetti attivi e propositori di azioni nei confronti della comunità universitaria degli studenti e, più in generale, della cittadinanza.

Gli obiettivi specifici di crescita dei volontari sono:

- acquisire e/o incrementare le capacità di problem solving operando a stretto contatto con le persone;
- acquisire e/o incrementare la capacità di lavorare in gruppo e/o per obiettivi;
- apprendere le diverse modalità di comunicazione;
- comprendere le difficoltà che anche in un momento stimolante e di crescita come il percorso universitario si possono incontrare, crescendo così in conoscenza sociale e senso civico.

Da quanto sopra esposto emerge l'importanza del ruolo del volontario quale "veicolo di facilitazione" per la diffusione e la divulgazione della rete dei servizi. Il confronto tra pari facilita infatti la condivisione attraverso un rapporto più diretto: da tale confronto potrà emergere più facilmente l'eventuale situazione di difficoltà e quindi l'individuazione del servizio più adatto. In linea generale comunque il rapporto tra pari può consentire semplicemente una comprensione e una fiducia maggiore che permetterà di raggiungere più facilmente la divulgazione delle opportunità offerte dai servizi esistenti.

L'ateneo si è impegnato negli ultimi due anni ad una rilevazione di customer indirizzata agli studenti universitari. Tale indagine consente di verificare la conoscenza e l'utilizzo dei servizi anche per una eventuale riprogrammazione delle attività. Un numero degli studenti in entrata che continua ad aumentare è sintomo di fiducia nell'istituzione universitaria ma ad esso deve corrispondere una seria ed efficiente programmazione ed attuazione dei servizi. Gli strumenti indicati e il ruolo attivo dei volontari consentirà di agire in tale direzione.

- 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'Ateneo da anni investe cospicue risorse a vantaggio delle iniziative rivolte agli studenti. Sono testimoni di questo impegno oltre alla scelta organizzativa-funzionale che ha portato alla nascita dell'Area servizi agli studenti, l'incremento del numero degli studenti-tutor ai quali vengono riconosciuti gli assegni per le incentivazioni delle attività di tutorato.

I volontari in servizio civile, selezionati per la realizzazione del presente progetto, godranno della possibilità di essere inseriti in un contesto dinamico ed innovativo, qual è quello universitario, e avranno l'opportunità di relazionarsi costruttivamente con una compagine umana differenziata, comprendente sia studenti che docenti e personale tecnico amministrativo dell'Ateneo. Il contatto diretto e consapevole con gli studenti, sia in difficoltà con il loro percorso di studi sia fruitori delle informazioni per una migliore partecipazione alla vita universitaria, contribuirà alla crescita dei volontari sia da un punto di vista umano che professionale, evidenziando

quelle componenti personali evidentemente legate ai singoli ed alle loro esperienze formative e di vita.

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

Le risorse umane necessarie al perseguimento degli obiettivi del progetto sono:

- le unità di personale collocate negli uffici di riferimento dell'area servizi agli studenti, ed in particolare le 7 unità dell'ufficio orientamento e tutorato, che potranno fornire la professionalità necessaria per una migliore organizzazione dello sportello informativo;
- la psicologa dell'Ufficio Orientamento e tutorato per le sue competenze in merito di supporto alle situazioni di difficoltà e disagio;
- i docenti universitari delegati del rettore negli ambiti propri dell'area di riferimento (studenti, orientamento e tutorato, internazionalizzazione e placement) che possono contribuire ad indicare le iniziative e i servizi strategici per la promozione della rete dei servizi;
- i tutor- studenti che inseriti nelle singole strutture didattiche possono contribuire ad alimentare il canale informativo del servizio di sportello e offrire supporto in caso di specifiche situazioni di difficoltà..

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

Dopo aver maturato una certa esperienza sul campo con adeguato affiancamento da parte dell'operatore locale di progetto, i volontari nella fase operativa si occuperanno di:

- **garantire la diffusione di informazioni** corrette;
- **indirizzare gli studenti che ne manifestassero il bisogno**, indicando loro il soggetto che di volta in volta potrà supportarli;
- **attivare una serie di relazioni** nella sede operativa in cui si troveranno ad essere impiegati e con le varie strutture didattiche al fine di ottimizzare la buona riuscita del servizio;
- **rendere riconoscibile il servizio** "informativo" adoperandosi a tal fine presso la sede;
- **essere di supporto a tutte le attività di servizi agli studenti** organizzate presso la sede dagli operatori dell'Area Servizi agli studenti.

Nel dettaglio, i volontari:

- a. **gestiranno le informazioni da dare agli studenti** direttamente (*front office*), telefonicamente, attraverso i social network e via e-mail (lo sportello sarà a tal fine strutturato). In tal senso si ipotizza un orario di apertura del servizio di 6 ore per 5 giorni alla settimana negli orari di apertura delle sedi.
- b. **si relazioneranno** con i vari operatori dei servizi, sia della sede centrale che delle strutture didattiche.
- c. **si adopereranno**, soprattutto nella prima fase di realizzazione del servizio, ma avendo cura di seguire l'attività durante tutto il corso della loro esperienza al fine di garantirne la buona riuscita, per la realizzazione di *depliant*, locandine e ogni altro strumento riterranno opportuno al fine di segnalare e dare visibilità, all'interno alla presenza del servizio.
- d. **si proporranno e verranno qualificati** quale riferimento nel supporto organizzativo di tutte le azioni di servizi agli studenti che si svolgeranno presso le differenti sedi didattiche dell'Ateneo. Tale attività di supporto verrà esercitata sia in occasione di specifiche manifestazioni, oltretutto finalizzate alla diffusione dei

contenuti e dell'offerta formativa dell'Ateneo, normalmente frequentate da svariate migliaia di fruitori (Student day, Porte Aperte, Università Ti incontra, Mercoledì del placement) sia per visite di approfondimento presso le sedi didattiche ed i laboratori impiegati comunemente per lo svolgimento di attività didattiche. I volontari, inoltre, in tali occasioni di diffusione saranno figure di riferimento per la gestione delle informazioni "last minute".

Si precisa che il Consiglio di Amministrazione dell'Ateneo potrebbe deliberare eventuali chiusure delle sedi universitarie durante il periodo estivo, durante il periodo delle festività natalizie, durante il periodo delle festività pasquali e in occasione di eventuali ponti relativi a giornate festive. Ai volontari sarà richiesta la disponibilità di utilizzare giornate di permesso e/o eventualmente modificare temporaneamente la sede di servizio.

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

12) *Numero posti con solo vitto:*

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

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

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

- Flessibilità oraria, in ragione degli inevitabili mutamenti delle necessità di presenza in sede (spesso non preventivabili);
- predisposizione ai contatti umani;
- propensione al team-working;
- precisione e puntualità;
- disponibilità ad operare presso i vari ambiti didattici dell'Università degli Studi di Udine (ubicati entro il territorio comunale).

Si precisa che il Consiglio di Amministrazione dell'Ateneo potrebbe deliberare eventuali chiusure delle sedi universitarie durante il periodo estivo, durante il periodo delle festività natalizie, durante il periodo delle festività pasquali e in occasione di eventuali ponti relativi a giornate festive. Ai volontari sarà richiesta la disponibilità di utilizzare giornate di permesso e/o eventualmente modificare temporaneamente la sede di servizio.

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. per sede	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	AREA SERVIZI AGLI STUDENTI - ORIENTAMENTO E TUTORATO	UDINE (UD)	VIA GEMONA, 92 33100 UDINE (PIANO 1)	35650	2	Disint Cristina	06/11/1974	DSNCST74S46L483J			
2											
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:

Il progetto sarà promosso:

1. direttamente dall'Ateneo utilizzando:
 - sito internet dell'Ateneo e relativi social network istituzionali;
 - comunicati stampa su quotidiani a diffusione regionale;
 - attività di affissione di locandine e di diffusione di volantini presso le sedi dell'Ateneo, degli Informagiovani presenti in Provincia di Udine e del Centro per l'Impiego del Comune di Udine (almeno 25 ore);
 - attività di sportello informativo svolto dal personale della struttura (durante tutto l'orario di servizio);
 - e-mail informative spedite a tutti gli studenti iscritti all'Ateneo;
 - diffusione di materiale informativo presso le scuole secondarie superiori del circondario (almeno 5 ore).
2. dalla rete di enti/associazioni che collaborano con l'Ateneo per la realizzazione del presente progetto:
 - Centro Infohandicap Regionale per almeno 40 ore (come da allegato);
 - Associazioni Provinciali Invalidi Civili e Cittadini Anziani – Delegazione di Udine per almeno 20 ore (come da allegato).

18) Criteri e modalità di selezione dei volontari:

Fatti salvi i criteri generali per la partecipazione alla selezione per la realizzazione di progetti di Servizio Civile, l'Università degli studi di Udine ha elaborato un proprio sistema di selezione basato su criteri autonomi.

I candidati alla selezione che abbiano presentato regolare domanda di partecipazione verranno informati in merito a tale sistema attraverso i canali di comunicazione ritenuti più idonei (contatto diretto, via mail, telefonico, corrispondenza, web) con congruo anticipo rispetto allo svolgimento delle prove selettive.

La selezione viene affidata ad una commissione di almeno tre membri nominata dall'Ateneo prima della selezione stessa. La commissione espleta le procedure selettive di seguito descritte, verbalizza l'attività di selezione e stila la graduatoria finale. Per ogni candidato viene redatta una singola scheda di valutazione da cui si evince il punteggio ottenuto e tali schede costituiscono parte integrante del verbale di selezione.

La selezione degli aspiranti volontari si basa su di una scala di valutazione espressa in centesimi dove ad ogni singolo candidato può essere attribuito un punteggio massimo di 100 punti derivante dalla sommatoria delle seguenti scale parziali:

Valutazione documentale: curriculum (punti 30)

Colloquio (punti 70):

* conoscitivo e motivazionale

* esperienze pregresse, conoscenze, capacità ed interessi

Il punteggio soglia per ottenere l'idoneità è pari a 42 punti su 70 nel colloquio.

I contenuti e le scale con i punteggi vengono allegati alla presente scheda (Allegato A).

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):

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

Attraverso il monitoraggio progettuale si intende strutturare un'attività sistematica di gestione del progetto in cui i volontari, l'operatore locale di progetto e i formatori sono parte attiva. La raccolta dei dati e la relativa analisi ha principalmente due finalità: fornire informazioni per la rilevazione e la risoluzione di problematiche che dovessero presentarsi durante l'esecuzione del progetto; verificare l'attuazione del progetto rispetto al piano originario. Nel corso del progetto si susseguono e si affiancano cinque fasi di analisi quantitative e qualitative che permettano di avere un quadro complessivo e sistematico delle attività svolte, compresa la formazione generale e specifica. I materiali e i report prodotti confluiscono in un piano di monitoraggio finale del progetto che, grazie ai diversi elementi raccolti sulle attività svolte e sulle conoscenze acquisite, si propone di sintetizzare la crescita dei volontari durante lo svolgimento del servizio civile e l'andamento del percorso formativo svolto. In merito alle metodologie adottate il monitoraggio è composto da analisi dati, da relazioni e documenti, e da indagini conoscitive. I questionari per le indagini sono stati elaborati per lo più a domande chiuse facilitando in tal modo la codifica ed evitando risposte troppo vaghe. I quesiti sono stati strutturati secondo le condivise norme di base evitando quindi testi troppo lunghi, linguaggi specialistici e connotazioni negative o fortemente emotive. Si è scelta la metodologia dei questionari autocompilati quindi senza l'intervento dell'intervistatore al fine di garantire l'anonimato e quindi ottenere dati maggiormente oggettivi. Per quanto riguarda le risposte si è adottata una scala a 4 item per evitare che gli intervistati si attenessero al dato medio. I dati raccolti verranno rielaborati in tabelle e grafici.

Prima fase: analisi caratteristiche socioanagrafiche dei volontari

All'avvio del servizio vengono raccolti i dati dei volontari in servizio il che permetterà di avere un quadro complessivo delle caratteristiche dei volontari: da quelle di formazione e residenza all'eventuale impegno in attività al di fuori del progetto. I dati verranno elaborati in forma anonima nel pieno rispetto della vigente normativa sulla tutela della privacy.

Seconda fase: analisi dei fogli ore integrati con le attività svolte

I fogli di riepilogo delle attività che i volontari compilano ogni mese costituiranno la base per rielaborare ogni quattro mesi un report che riporti in forma sintetica l'esito del monitoraggio quantitativo delle attività. I report periodici costituiscono una base per un rendiconto sintetico delle attività, una verifica delle competenze acquisite dai volontari e un'analisi di coerenza rispetto a quanto indicato a progetto.

Terza fase: analisi delle relazioni dei volontari e degli operatori locali di progetto

Il sistema di monitoraggio prevede degli incontri mensili tra OLP e volontari. La finalità degli incontri mensili è di stimolare la discussione tra OLP e volontari al fine di condividere al meglio obiettivi e attività progettuali. Al termine degli incontri l'OLP e i volontari compilano una breve relazione di cui il sistema di monitoraggio definisce le caratteristiche. In particolare:

→ la "relazione di gruppo dei volontari" si fonda su tre elementi principalmente

- Descrizione delle attività svolte durante il mese

- Nuove competenze e conoscenze acquisite
 - Eventuali problematiche riscontrate durante il mese di attività e suggerimenti per migliorare lo svolgimento del servizio
- ➔ dalla relazione Olp “Verbale incontro mensile con i volontari” devono emergere i seguenti elementi:
- Numero volontari presenti all’incontro e loro interventi nel corso dell’incontro
 - Descrizione delle attività effettuate nel mese e oggetto di discussione nell’incontro
 - Problematiche emerse dalla discussione e suggerimenti

La breve relazione mensile compilata da entrambe le parti consente di comprendere i diversi punti di vista sull’esecuzione progettuale. Il responsabile del monitoraggio quadrimestralmente verifica le relazioni e ne sintetizza gli elementi principali condividendo i risultati, entro i primi 15 giorni del quadrimestre successivo, con i volontari e l’operatore locale di progetto al fine di evidenziare i margini di miglioramento nello svolgimento dell’attività. Le relazioni mensili e i report quadrimestrali confluiscono nel piano finale di monitoraggio.

Quarta fase: rilevazione qualitativa opinione volontari iniziale, in itinere e finale.

Vengono proposti ai volontari tre questionari all’avvio del servizio, al sesto mese e al termine dell’attività per rilevare la qualità delle attività previste e svolte sia in relazione all’esperienza del servizio civile globalmente intesa che del progetto nel quale sono inseriti. I report elaborati sui dati raccolti confluiscono nel piano finale di monitoraggio. I contenuti dei questionari sono riportati in allegato al progetto.

Quinta fase: rilevazione qualitativa opinione volontari e formatori sugli interventi di formazione generale e specifica

Si rimanda a quanto previsto al punto 42 del presente formulario.

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:*

- Uso del PC almeno per la connessione e l’utilizzo di internet, della posta elettronica e dei programmi di videoscrittura (es.: Word); tale requisito è motivato principalmente dalle necessità di comunicare con gli Operatori locali di progetto e gli studenti e di reperire le informazioni inerenti la didattica sul sito internet dell’Università.
- Possesso del diploma di scuola media superiore di durata quinquennale.

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

€ 100,00 per la formazione specifica (produzione didispense e/o CD rom);
 € 351,00 per l'acquisto di biglietti del bus per spostamenti tra le sedi in caso di avverse condizioni atmosferiche (€ 11,70 x 30 blocchetti da 10 biglietti);
 € 250,00 per la stampa di 100 locandine (62 x 31) comuni a tutti i progetti per la promozione S.C e pubblicizzazione dei progetti approvati.

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

Copromotore	Tipologia	Attività
Associazioni Provinciali Invalidi Civili e Cittadini Anziani – Delegazione di Udine C.F. 94101220302	Associazione di promozione sociale (NO PROFIT)	1. Promozione e sensibilizzazione.
Centro InfoHandicap regionale C.F. 02412240307	COOP Sociale (NO PROFIT)	1. Promozione e sensibilizzazione; 2. Attività di intermediazione tra potenziale fruitore ed erogatore dei servizi.

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

Per le attività connesse alla formazione specifica dei volontari le attrezzature utilizzate saranno le normali dotazioni delle aule sedi di lezione: lavagne luminose, videoproiettori, PC, materiali da scrittura e dispense e/o CD rom..
 Per le attività di divulgazione di informazioni inerenti la didattica, a seconda delle attività che i volontari dovranno compiere, saranno messe a loro disposizione le seguenti attrezzature già presenti nella dotazione dell'Ateneo:

- Una postazione di lavoro completa dotata di:
 1. videoterminale collegato alla rete interna dell'Ateneo, in tal modo i volontari potranno avere accesso alla rete internet e alla rete interna in particolare al "server scambio" utilizzato dal personale amministrativo per l'archiviazione della documentazione;
 2. Stampante di rete, anche a colori per la produzione di materiali necessari allo svolgimento dell'attività;
 3. Scanner per l'eventuale assistenza agli studenti nello svolgimento di pratiche connesse tipicamente alla fase di immatricolazione.
- Materiale cartaceo informativo di supporto (ad esempio guide ai corsi e manifesti agli studi);
- Pc portatile connesso alla rete wi-fi di Ateneo;
- Eventuale cellulare nel caso di attività da svolgersi fuori dalla sede abituale di operatività.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

no

27) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

no

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

L'Università rilascerà, ai sensi dello Statuto di autonomia e del Regolamento Didattico d'Ateneo, un attestato di frequenza al corso di formazione specifica (a firma del Direttore del corso stesso e del responsabile dell'ufficio presso cui sono depositati gli atti di carriera scolastica dell'interessato).

Formazione generale dei volontari

29) *Sede di realizzazione:*

Università degli Studi di Udine – Palazzo Florio, via Palladio n. 8, 33100 Udine

30) *Modalità di attuazione:*

In proprio, presso l'Ente, con Formatori dell'Ente

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:*

Da un punto di vista metodologico, nello sviluppo del corso di Formazione Generale, per quanto offerto senza soluzione di continuità, si potranno distinguere tre momenti differenti:

- 1) Il Prima: *Le Aspettative*
- 2) Il Durante: *Il Cammino formativo*
- 3) Il Dopo: *La percezione delle opinioni e la continuità*

LE ASPETTATIVE

Gli incontri e tutte le attività inerenti alla Formazione Generale saranno precedute dalla possibilità, offerta ai Volontari, di compilare un testo a schema libero (acquisizione percezioni *ex ante*) mirante a lasciar emergere quali possano essere le aspettative dei singoli in relazione al percorso formativo da seguire con tutti i Volontari partecipanti ai Progetti. Conseguentemente, i Formatori avranno a disposizione uno strumento, ulteriore, utile a comprendere l'eterogeneità del gruppo, e le singole individualità, al fine di riuscire a modulare l'intensità degli incontri e della trattazione delle tematiche, che verranno affrontati da programma proposto

secondo le linee guida previste dalla normativa vigente.

IL CAMMINO FORMATIVO

Un vero e proprio cammino. Un cammino formativo caratterizzato dal raggiungimento di tappe consequenziali e da una metodologia orientata secondo una progettazione didattica integrata, frutto della possibilità di interazione tra vari Formatori, dalla differente formazione curricolare e provenienti da esperienze differenziate, in cui, alle metodologie canonicamente impiegate nei gruppi di animazione sociale e nei *training* formativi, sostenute dall'impiego di materiale didattico erogato anche tramite CD-ROM, vengono affiancate fasi di incontro frontale, cui possono seguire esercitazioni pratiche e eventuali incontri miranti a evidenziare particolari realtà di impegno civile e sociale.

L'impiego strumentale di tecnologie digitali, comprendenti l'eventuale ausilio di CD-ROM, potranno facilitare la fruizione di materiale didattico testuale, multimediale o interattivo coerente con gli obiettivi formativi previsti. In base alle attività proposte, la fruizione potrà avvenire individualmente o in gruppi di piccola-media grandezza.

La metodologia integrata, sin qui descritta, prevede la valorizzazione della dimensione esperenziale dei partecipanti, il loro coinvolgimento attivo, sia in termini cognitivi che relazionali, e la rielaborazione delle esperienze e dei vissuti individuali.

Uno degli obiettivi delle attività proposte è il superamento di una "logica lineare", la cui meccanicità non consente di far emergere la complessità delle relazioni e del sè, per dare spazio alla logica della riflessività circolare che tende a far emergere e a dar valore alle contraddizioni insite nella nostra società, nei nostri stili di vita e nelle nostre dinamiche relazionali piuttosto che appiattirle con una sorta di "soluzione unica valida per tutti".

Il corso prevede il 40% del tempo impiegato con lezioni frontali e il 60% seguendo dinamiche non formali quali:

- tecniche ludiche, narrative e di drammatizzazione;
- studio e approfondimento dei casi impiegando, di volta in volta, gli strumenti che verranno ritenuti più consoni;
- esercitazioni guidate, ivi compresi percorsi di esercizio ed elaborazione di testi;
- simulazioni esperenziali con personificazione di ruoli;
- giochi di ruolo e di cooperazione;
- analisi di testi (libri di varia, quotidiani, periodici, saggi, etc.);
- analisi materiale audio/video;
- eventuali incontri con realtà e personalità di impegno solidale e civile.

Negli incontri sono evidentemente previsti momenti di verbalizzazione in gruppo miranti a sostenere la possibilità di cogliere il valore delle esperienze dei singoli e ad apprendere da esse.

Nell'ambito dei differenti incontri, e in particolare in alcune fasi di esercitazione sul campo, lavorando sulla dimensione del ruolo e al fine di sostenere un percorso di acquisizione di consapevolezza delle responsabilità dei singoli, i formatori tenderanno a trasformarsi in uditori consentendo ai Volontari la possibilità di esprimersi in qualità di Formatori su tematiche attinenti il percorso in oggetto.

Grazie all'analisi delle dinamiche conseguenti e tenendo conto della diversità degli orientamenti che i Volontari intenderanno seguire sarà possibile evidenziare forme e complessità civili e sociali che, diversamente, sarebbero difficilmente evidenziabili.

Al termine del corso verrà offerta la possibilità ai corsisti di compilare un *format*

finalizzato alla verifica dei livelli d'apprendimento (valutazione *ex post*) e alla percezione delle impressioni dei singoli in relazione al cammino formativo proposto. Il Corso di formazione sarà sviluppato in 7 giornate di 6 ore ciascuna (per un totale di 42 ore). Al termine del corso di Formazione Generale i Formatori rimarranno, su richiesta, a disposizione per approfondimenti eventuali.

I singoli incontri caratterizzanti il cammino formativo potrebbero essere gestiti da più di un formatore.

LA PERCEZIONE DELLE OPINIONI E LA CONTINUITA'

Al termine del corso di Formazione Generale, alla luce delle analisi delle opinioni dei partecipanti ai quali, come si diceva, verrà proposta la compilazione di un *format* (acquisizione percezioni *ex post*) con domande a risposta aperta, con l'invito a evidenziare punti di forza e, soprattutto, debolezza del corso seguito, al fine di dare completezza e continuità al percorso formativo progettato e proposto. Alla luce delle criticità evidenziate, sarà cura dei Formatori individuare e trasmettere agli interessati proposte di lettura e approfondimento, integrative di quelle già erogate al seguito degli incontri, utili a consolidare l'elaborazione e l'acquisizione consapevole delle tematiche affrontate nello sviluppo del corso.

33) *Contenuti della formazione:*

Il percorso di Formazione generale è orientato lungo quella rotta che, partendo dalla definizione dell'identità del servizio civile nazionale, nella sua declinazione di Difesa civile non armata e nonviolenta della Patria, si snoda lungo le tappe dell'impegno civile, dell'utilità sociale, dell'educazione e della formazione civica del cittadino. Un cittadino impegnato, dunque, nella tutela della Patria, intesa in quelle evoluzioni riconducibili alla Carta costituzionale e nei suoi significati più autentici e attuali in termini storicici, culturali e normativi.

Come può dedursi dall'analisi delle metodologie che verranno impiegate e delle attività di cui si prevede lo sviluppo, oltre che sui contenuti da apprendere sul breve e lungo termine, ciò su cui si pone l'accento è il processo con cui tali contenuti saranno "assimilati". Per Formazione, infatti, nel significato più elevato del termine, si intende il percorso del "formare attraverso l'azione". Per cui, ciò su cui sarà necessario focalizzare la massima attenzione, sarà la modalità con cui il Volontario riuscirà a dare una propria forma ai contenuti che gli verranno trasmessi e che, in maniera più ampia, verranno affrontati; contenuti non necessariamente derivanti da informazioni normative e bibliografiche ma dalle relazioni che progressivamente andranno a svilupparsi e si andranno instaurando, intendendo qui, quale concetto di "relazione", non solo la relazione tra individui ma la relazione tra gli individui e le cose, tra gli individui e lo scibile, tra gli individui e il vissuto, sia personale sia degli altri. Un percorso di educazione, dunque, a scoprire nuovi nessi tra quanto ci circonda e conosciamo al fine di mettere a fuoco quelle linee sottese alla pacifica convivenza tra popoli, all'armonia della convivenza civile, alla potenza e alla forza sprigionata dalla capacità di saper ascoltare quale forma di partecipazione, saper ascoltare quale strumento di sostegno e valorizzazione "dell'altro", saper ascoltare per proporre soluzioni.

Dunque, l'esperienza sul campo, ivi intendendo sia quella umana sia quella professionale di ognuno, quale teatro dell'azione, quale nutrimento ulteriore del percorso formativo e quale strumento di assimilazione.

Si tratta, evidentemente, di un processo in cui il momento della trasmissione dei

contenuti (formare-informare), sarà seguito dal momento in cui il singolo proverà a dare una propria forma a questi contenuti, ritrovandosi a un livello superiore di conoscenza e di maturazione (dare forma alla forma).

Il risultato di tale processo dipenderà, in primo luogo, dalla preesistente struttura individuale in cui tali contenuti andranno a inserirsi e, in secondo luogo, dal contesto esperienziale in cui tale passaggio avverrà e si arricchirà. E, *last but not least*, dalle possibilità offerte dall'esegesi delle fonti di informazione, documentazione e studio.

Il Corso di formazione proposto si propone, dunque, l'obiettivo di sensibilizzare i giovani volontari in servizio ai valori che sottendono la scelta del servizio civile, ivi compreso il legame storico con l'obiezione di coscienza, quale esperienza di cittadinanza attiva, perché possa essere favorita la comprensione sia del ruolo e delle competenze dell'Ente in cui svolgono il servizio, sia delle situazioni di violazioni dei diritti umani a livello locale, nazionale e internazionale. Particolare attenzione sarà rivolta alla presentazione del ruolo positivo svolto dal servizio civile a livello locale per promuovere il rispetto e la tutela dei diritti fondamentali della persona.

Una seconda finalità che il Corso persegue consiste nell'aiutare i giovani volontari a comprendere come il servizio civile possa rappresentare un'occasione di crescita personale e sociale che potrà essere impiegata, nella società e nel mercato del lavoro, una volta finito il periodo di impegno volontario per la comunità.

Nello sviluppo dell'esperienza di servizio civile i volontari avranno la possibilità di rielaborare su una distanza di tempo più lunga le esperienze e i contenuti sviluppati e appresi durante il percorso di Formazione generale avendo così la possibilità di elaborare una propria armonica consapevolezza della duplicità del loro ruolo di volontari e di protagonisti di azioni caratterizzanti le attività di un'organizzazione lavorativa complessa. Protagonisti perché attori e spettatori, anima vibrante dello spazio e del tempo, non solo dell'organizzazione di un Ente ma della Società, del proprio Paese, della propria Terra. Il Volontario, dunque, quale "cittadino attivo" ma al contempo parte essenziale e fondante di una comunità.

La scoperta e l'acquisizione di consapevolezza del proprio ruolo, dei limiti di questo, da vivere non quale punto di arrivo ma quale punto di partenza per l'acquisizione di un orizzonte nuovo, diverranno basi solide caratterizzanti azioni di *empowering*.

Il percorso Formativo Generale, dunque, si qualifica quale tappa preziosa di un "cammino", qual è l'anno di Servizio Civile Volontario, maggiormente articolato che potremmo definire di educazione alla responsabilità e, in particolare, di educazione alla percezione dell'importanza e della bellezza della responsabilità. La responsabilità di cittadino orientato alla collaborazione civica e guidato da uno spirito di coesione.

Cultura della responsabilità, dunque, non solo quale base fondante da impiegare nella costruzione della bellezza e della leggerezza del domani, ma anche quale strumento di edificazione di un mondo nuovo, solidale e di speranza. Un mondo in cui i giovani, gli adulti, i bambini, gli anziani possano, con gioia, curiosità e coraggio, serenamente e consapevolmente sognare un orizzonte luminoso.

MODULI FORMATIVI

Saranno sviluppati tutti i moduli formativi indicati nelle linee guida previste dalla normativa vigente:

1) Valori e identità del Servizio Civile Nazionale

1.1 *L'identità del gruppo in formazione e patto formativo*

1.2 *Dall'obiezione di coscienza al SCN*

1.3 *Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e nonviolenta*

1.4 La normativa vigente e la Carta di impegno etico

2) La cittadinanza attiva

2.1 La formazione civica

2.2 Le forme di cittadinanza

2.3 La protezione civile

2.4 La rappresentanza dei volontari nel servizio civile

3) Il giovane volontario nel sistema del servizio civile

3.1 Presentazione dell'ente

3.2 Il lavoro per progetti

3.3 L'organizzazione del servizio civile e le sue figure

3.4 Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale

3.5 Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti

34) Durata:

La durata della Formazione generale è stimata in 42 ore. Gli incontri di Formazione Generale avranno svolgimento entro il 180° giorno dall'inizio del Progetto.

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) Sede di realizzazione:

Università degli studi di Udine - Palazzo Florio – via Palladio, 8 – Udine (cod.17098)

36) Modalità di attuazione:

La formazione è effettuata in proprio, presso l'ente con formatori dell'ente

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

1. Dott.ssa Rinaldis Beatrice, nata a Gemona del Friuli (UD) il 02/02/1953
2. Sig. Picone Luciano, nato a Udine il 23/07/1969
3. Dott.ssa Disint Cristina, nata a Udine il 06/11/1974
4. Dott.ssa Vogric Fulvia, nata a Gorizia il 12/09/1965
5. Ing. Capellari Gino, nato a Tolmezzo (UD) il 28/01/1967

38) Competenze specifiche del/i formatore/i:

- Dott.ssa Rinaldis Beatrice modulo “Servizi agli studenti” della durata di 10 ore.
 - Dipendente amministrativo dell'Università di Udine referente per le collaborazioni studentesche, le attività di tirocinio e le associazioni studentesche. Ha svolto attività di docenza nell'ambito del corso di formazione dei volontari del servizio civile nazionale;
- Ing. Gino Capellari modulo “La sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro” della durata di 8 ore.
 - Responsabile del Servizio di prevenzione e protezione

dell'Università di Udine (dal 2010 ad oggi); componente della commissione di coordinamento per la prevenzione dell'Università di Udine (DR 565/98, dal 2010 ad oggi), Tutor del corso universitario di aggiornamento e perfezionamento in "Management aziendale della prevenzione e protezione dai rischi professionali" (a.a. 2005/06) e del corso universitario di aggiornamento e perfezionamento in "Promozione, organizzazione, gestione etica e responsabile della sicurezza nelle imprese" (a.a. 2012/2013) organizzati dall'Università degli Studi di Udine; docente corsi di formazione generale "Sicurezza in laboratorio" per gli studenti di Agraria, Medicina, Veterinaria, Archeologia, Biotecnologie dell'Università degli Studi di Udine (aa.aa. 2009/10, 2010/11, 2011/12, 2012/13, 2013/14), Docente del corso di formazione per Volontari del SCN (dal 2008 al 2016), Docente corsi di formazione sicurezza Generale lavoratori per il personale tecnico-amministrativo dell'Università di Udine (ed 2013 e 2014), docente del corso di formazione per RLS e referenti dei Dipartimento dell'Università di Udine (2012)

- Sig. Luciano Picone modulo "Formazione di base al servizio" della durata di 10 ore.
 - Dipendente amministrativo referente dell'Ufficio Orientamento di Ateneo per quanto attiene la gestione dei servizi di assistenza agli studenti disabili e con DSA (servizio presso cui è impegnato dal 2000). È Operatore locale di progetto e ha svolto attività di docenza nell'ambito del corso di formazione specifica per volontari del servizio civile nazionale.
- Dott.ssa Cristina Disint per il modulo "Orientamento e Tutorato" 14 ore delle 28 previste dal modulo e 10 ore per il modulo "L'Area servizi agli studenti: struttura organizzativa e servizi".
 - Funzionaria amministrativa nonché responsabile dell'Ufficio Orientamento di Ateneo. È Responsabile amministrativa del servizio civile nazionale all'interno dell'Università di Udine, operatrice locale di progetto e ha svolto attività di docenza nell'ambito del corso di formazione specifica per volontari di servizio civile.
- Dott.ssa Fulvia Vogric 14 ore delle 28 previste per il modulo "Orientamento e tutorato" e 6 ore del modulo "Aspetti comunicativi, relazionali per la gestione del rapporto con l'utente".
 - Funzionaria tecnica psicologa psicoterapeuta referente dell'Area Servizi agli Studenti dell'Ateneo per quanto attiene il Servizio di consulenza psicologica, attività di orientamento e laboratori tematici ed esperienziali inerenti la gestione delle emozioni, le competenze trasversali ed il metodo di studio. Segue la formazione generale per il servizio civile e ha svolto attività di docenza nell'ambito del corso di formazione specifica per volontari di servizio civile.

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La formazione si svilupperà attraverso lezioni frontali e asincrone. Essa comprenderà, tuttavia, anche momenti formativi realizzati attraverso la simulazione. Verranno utilizzati: lavagne luminose, videoproiettori, PC, materiali da scrittura, dispense relative al percorso formativo.

40) *Contenuti della formazione:*

- SERVIZI AGLI STUDENTI – Beatrice Rinaldis - (10 ore):
 1. Le opportunità di collaborazione degli studenti;
 2. I tirocini e gli stage;
 3. Le associazioni studentesche;
 4. Servizi e strutture per l'orientamento al lavoro.
- LA SICUREZZA E LA SALUTE SUI LUOGHI DI LAVORO - Gino Capellari - (8 ore):
 - MODULO A “GENERALE” (4 ore)
 1. Presentazione dei concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza sul lavoro;
 2. Concetti di rischio, pericolo e Danno;
 3. Le attività di Prevenzione Protezione;
 4. Organizzazione della prevenzione aziendale: Sistema di Prevenzione d'Ateneo;
 5. Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali, con particolare riferimento alle Università;
 6. Organi di vigilanza, controllo e assistenza;
 7. Disposizioni legislative in materia di sicurezza sul lavoro e disposizioni e regolamenti interni.
 - MODULO B “SPECIFICO” (4 ore - Propedeutico e trasversale a tutte le attività)
 1. Rischi riferiti alle mansioni e ai possibili danni e alle conseguenti misure e procedure di prevenzione e protezione caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda;
 2. I rischi specifici per la salute e sicurezza e le misure di prevenzione e protezione per i profili di attività e di esposizione a rischio relativi alle attività previste nel progetto del Servizio civile;
 3. Rischi di infortunio, da movimentazione manuale di carichi, da attività con impiego del videoterminale, da cadute dall'alto, da microclima ed illuminazione, da ambienti di lavoro;
 4. Segnaletica di sicurezza, gestione delle emergenze in Ateneo;
 5. Procedure di sicurezza con riferimento al profilo di rischio specifico e di attività;
 6. Procedure di emergenza (procedure organizzative per il primo soccorso, l'incendio ed evacuazione);
 7. Incidenti ed infortuni mancati;
 8. Dispositivi di protezione: collettiva e individuale.
- FORMAZIONE DI BASE AL SERVIZIO - Luciano Picone - (10 ore):
 1. visita guidata alle sedi, con indicazione dei percorsi accessibili, delle infrastrutture presenti e dei presidi di emergenza;
 2. illustrazione del funzionamento dei dispositivi di superamento delle barriere architettoniche (servoscala);
 3. illustrazione pratica delle modalità di svolgimento del servizio di accompagnamento degli studenti disabili.
- L'AREA SERVIZI AGLI STUDENTI: STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SERVIZI – Cristina Disint 10 ore
 1. Gli uffici dell'area servizi agli studenti: collocamento nell'organigramma

<p>di ateneo e funzioni</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Le opportunità offerte dall'Ufficio orientamento e tutorato 3. I servizi dell'Ufficio relazioni internazionali 4. L'Ufficio tasse e diritto allo studio <p>– ORIENTAMENTO E TUTORATO - Cristina Disint 14 ore / Fulvia Vogric 14 ore - (totale 28 ore):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'organizzazione del sistema di orientamento e tutorato all'Università di Udine (commissione di Ateneo, commissioni di struttura didattica, ufficio Orientamento); 2. contenuti dell'offerta didattica; 3. fonti informative; 4. modalità di fruizione delle informazioni; 5. materiali informativi cartacei e multimediali; 6. servizi dell'Ateneo (rapporti con l'estero, stage e tirocini, servizi informatici, servizi audiovisivi, diritto allo studio, servizi bibliotecari, ecc.); 7. opportunità dell'Ateneo (associazioni studentesche, contratti di collaborazione, ecc.); 8. tutor: caratteristiche, funzioni, compiti specifici. <p>– ASPETTI COMUNICATIVI, RELAZIONALI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENTE – Fulvia Vogric -(6 ore):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. competenze trasversali e comunicazione; 2. intelligenza emotiva; 3. assertività e competenze comunicative; 4. autovalutazione atteggiamenti relazionali e consapevolezza del ruolo; 5. fattori che incidono nella percezione degli utenti; 6. relazione e comunicazione con l'utente (ascoltare ed esprimersi con 7. efficacia, feedback e richieste emotive dell'interlocutore, atteggiamento di problem-solving, ecc.); 8. gestione utenti "difficili" o con esigenze particolari e situazioni problematiche 9. esercitazioni esperienziali e "Role playing". <p>Al termine delle attività formative si intende fornire ai volontari una conoscenza di base delle principali malattie e/o disfunzioni che causano disabilità in età evolutiva ed in età adulta e le competenze relative all'orientamento e al tutorato universitario; impartire, altresì, conoscenze ed esperienze pratiche necessarie ad impostare un programma di intervento e di interazione con persone diversamente abili e fornire alcuni cenni riguardanti la sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro</p>

41) *Durata:*

72 ore. La formazione specifica terminerà entro il 90° giorno dall'inizio del Progetto.

Altri elementi della formazione

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

STRUMENTI E MODALITÀ DI VERIFICA E VALUTAZIONE FORMAZIONE GENERALE:

Viene proposto ai volontari un questionario di valutazione al termine del percorso di formazione generale. L'indagine mira ad acquisire informazioni sulla qualità dell'intervento formativo sia in relazione al progetto di servizio civile sia in relazione agli altri interventi formativi. I formulari destinati ai volontari sono stati realizzati tenendo conto delle condivise norme di base per la costruzione di un questionario e sono inseriti in allegato al progetto.

Accanto alla valutazione dell'opinione dei volontari e dei formatori si sviluppa l'analisi delle aspettative e la rilevazione della percezione delle opinioni descritte al precedente punto 32 del presente formulario. In sintesi i formatori proporranno un format iniziale e finale ai volontari di servizio civile in cui esporranno attraverso un testo libero le aspettative iniziali e le impressioni/i suggerimenti finali. Il confronto tra i format iniziali e finali compilati dai volontari consente ai formatori di valutare il percorso di formazione generale individuando qualora necessario dei materiali aggiuntivi da suggerire ai volontari.

I report relativi all'indagine qualitativa e i format dei volontari si inseriscono nel piano di monitoraggio del progetto.

STRUMENTI E MODALITÀ DI VERIFICA E VALUTAZIONE FORMAZIONE SPECIFICA:

A conclusione del percorso formativo verrà somministrato ai volontari un questionario per registrare il gradimento dell'iniziativa dal punto di vista organizzativo, delle metodologie seguite, dei contenuti e dei relatori coinvolti (come da allegato).

Per ottenere il riconoscimento dei crediti formativi universitari (indicati al punto 26) si provvederà ad organizzare uno specifico esame finale diretto a valutare il grado di apprendimento dei volontari (con voto espresso in trentesimi).

Udine, 17/10/2016

Il Responsabile legale dell'ente
Il Rettore
Prof. Alberto Felice De Toni