

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

### **ENTE**

1) *Ente proponente il progetto:*

Università degli Studi di Padova

2) *Codice di accreditamento:*

NZ00558

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Albo Regionale- Regione Veneto

1

### **CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) *Titolo del progetto:*

**Connetti@mo studio, lavoro ed esperienze di pace: volontari per crescere**

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

E 07/11 Educazione e promozione culturale – Educazione alla pace/Sportelli  
informa

6) *Descrizione dell'area di intervento e 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:*

Il progetto si sviluppa nella città di Padova, all'interno dell'Ateneo Patavino, una delle più antiche università d'Europa, la cui attività di didattica e di ricerca ha continuato a consolidarsi negli anni.

Con la riforma del sistema universitario l'Università di Padova ha riorganizzato e potenziato tutte le attività e i servizi rivolti agli studenti e ai giovani del territorio in modo da poter garantire un percorso formativo rispondente alle esigenze del mercato del lavoro e che tenga conto dei mutamenti sociali in atto.

Negli ultimi anni l'Università di Padova si è confermata per più volte consecutive come la migliore nella classifica delle università italiane stilata ogni anno dal CENSIS - La Repubblica, nella categoria degli Atenei con più di 40.000 iscritti.

Il progetto qui presentato, che vede coinvolte **n.6 strutture dell'Ateneo** (*Centro di Ateneo per i diritti umani, Servizio Formazione Post Lauream, Servizio Orientamento, Servizio Segreterie Studenti, Servizio Stage e Career Service, Servizio Valorizzazione del Personale*), si inserisce in un contesto di massima sensibilità dell'Ateneo patavino che, da anni, con gli obiettori di coscienza prima e con i volontari in Servizio Civile Nazionale e Regionale poi, cerca di proporre ai giovani percorsi di educazione alla cittadinanza, alla solidarietà e al rapporto con le istituzioni.

*Volontari effettivi in Servizio Civile presso le strutture interessate*

- 4 volontari avviati nel 2007 presso il Centro di Ateneo per i diritti umani
- 4 volontari avviati nel 2009 presso il Centro di Ateneo per i diritti umani
- 8 volontari avviati nel 2010 presso il Centro di Ateneo per i diritti umani, Servizio Stage e Career Service, Servizio Segreterie Studenti Servizio e Valorizzazione del Personale
- 8 volontari avviati nel 2011 presso Centro di Ateneo per i diritti umani, Facoltà di Medicina e Chirurgia, Servizio Segreterie Studenti e Servizio Orientamento
- 8 volontari avviati nel 2012 presso Centro di Ateneo per i diritti umani, Servizio Formazione Post Lauream, Servizio Orientamento, Servizio Segreterie Studenti, Servizio Stage e Career Service e Servizio Valorizzazione del Personale

Di seguito la descrizione delle strutture sopramenzionate.

### **1. Centro di Ateneo per i diritti umani**

Il Centro di Ateneo per i diritti umani dal 1982 rappresenta l'interlocutore idoneo a radicare e far crescere nel territorio veneto e in ambito nazionale, mediante iniziative di formazione scientificamente fondate, la cultura dei diritti umani e della pace. L'interazione tra il Centro e la Regione del Veneto è tra gli elementi che hanno influito sull'adozione da parte della stessa Regione di un corpo organico di leggi e provvedimenti esemplari, finalizzati a promuovere il pieno e integrale sviluppo della persona umana, in stretta aderenza ai principi costituzionali e alle norme internazionali sui diritti umani.

Il Centro, creato nel 1982 per iniziativa della Facoltà di Scienze Politiche, si propone di contribuire a dare attuazione a quanto disposto dall'art. 1,2 dello Statuto

dell'Università di Padova, che recita:

*“L'Università degli Studi di Padova, in conformità ai principi della Costituzione della Repubblica Italiana e della propria tradizione che data dal 1222 ed è riassunta nel motto "Universa Universis Patavina Libertas", afferma il proprio carattere pluralistico e la propria indipendenza da ogni condizionamento e discriminazione di carattere ideologico, religioso, politico o economico. Essa promuove l'elaborazione di una cultura fondata su valori universali quali i diritti umani, la pace, la salvaguardia dell'ambiente e la solidarietà internazionale.”*

La vocazione del Centro è stata fin dall'origine quella di: costruire il "sapere" dei diritti umani (delle persone e dei popoli); informare diffusamente circa i contenuti, teorici e applicativi, di questo sapere; educare perché il sapere dei diritti umani si incarni nella vita sociale e politica.

Il Centro interdepartimentale ha come principali *finalità* quelle di:

- promuovere ricerche e studi interdisciplinari nel campo dei diritti della persona e dei popoli, della pace e della sicurezza umana, della democrazia e del buon governo, potenziando in questa direzione le collaborazioni internazionali già attivate con analoghi Centri europei e internazionali, in particolare con la rete mondiale delle Cattedre UNESCO "Diritti umani, democrazia e pace", con quella delle Università partecipanti al Programma di Master Europeo in Diritti Umani e Democratizzazione, nonché con i Poli europei 'Jean Monnet';
- dare un supporto scientifico alle attività didattiche di lauree e lauree magistrali interessate al campo delle relazioni internazionali e dei diritti umani;
- organizzare e gestire corsi di perfezionamento, corsi di aggiornamento universitari e corsi di Alta Formazione sui diritti della persona e dei popoli;
- gestire l'Archivio Regionale "Pace Diritti Umani", istituito ai sensi dell'art. 2, lettera c, della legge della Regione Veneto 16 dicembre 1999, n. 55 "Interventi regionali per la promozione dei diritti umani, la cultura della pace, la cooperazione allo sviluppo e la solidarietà";
- partecipare alla gestione del Master Europeo in Diritti Umani e Democratizzazione (41 università partner), coordinato dal Centro inter-universitario europeo per i diritti umani e la democratizzazione (EIUC), programma maggiore dell'Unione Europea;
- collaborare alle attività della Cattedra UNESCO "Diritti umani, Democrazia e Pace", istituita nel 1999 con convenzione tra l'Università di Padova e l'UNESCO;
- promuovere iniziative di educazione, formazione e informazione nel campo dei diritti della persona e dei popoli anche in collaborazione con gli enti locali e regionali, la scuola, le strutture organizzate di società civile, gli uffici del Difensore civico e del Tutore pubblico dei minori;
- promuovere e gestire programmi per l'incentivazione del processo di internazionalizzazione del sistema universitario, dimensione diritti umani;
- dare attuazione a programmi dell'Unione Europea e di altri organismi internazionali intesi a promuovere lo sviluppo e il consolidamento della democrazia e dello stato di diritto nonché il rispetto dei diritti umani e delle libertà fondamentali;
- curare la pubblicazione di studi e ricerche sui diritti umani nonché fornire prestazioni e servizi ad enti pubblici e a soggetti privati;
- contribuire alla realizzazione delle attività del Centro Europeo di eccellenza Jean Monnet e delle Cattedre Jean Monnet dell'Università di Padova.

*Indicatori:*

- a) Il Centro offre assistenza agli studenti dei Corsi di Laurea triennale in “Scienze politiche, relazioni internazionali, diritti umani” e Magistrale in “Istituzioni e politiche dei diritti umani e della pace”
- b) La struttura seguirà per l’A.A. 2012/2013 gli studenti del Master europeo in diritti umani e democratizzazione frequentanti il 2° Semestre presso l’Università di Padova
- c) Il Centro dispone di un sito internet specializzato sui diritti umani in lingua italiana e in lingua inglese (<http://unipd-centrodirittiumani.it>). Il sito offre contenuti redazionali, approfondimenti, documentazione e banche dati specializzate sulle tematiche inerenti la cultura di pace e i diritti umani. Alle risorse on-line si rivolge un’utenza diversificata che comprende oltre alla popolazione studentesca anche operatori della pubblica amministrazione, insegnanti ed educatori, membri di associazioni di volontariato e organizzazioni del terzo settore. Il sito registra dai 10 ai 13 mila utenti mensili; gli utenti registrati ai servizi di newsletter e social networking sono oltre 10.000
- d) Il Centro gestisce una piattaforma Moodle per la formazione on-line, rivolta in particolare agli studenti del Master europeo in diritti umani e democratizzazione; ai frequentanti i programmi di formazione del personale docente della scuola sul tema dei diritti umani e della cittadinanza europea promossi dal Centro; a studenti dei corsi di Laurea e soggetti esterni coinvolti nei progetti di ricerca e nelle attività formative (<http://elearning.unipd.it/centrodirittiumani>)
- e) Il Centro provvede ad organizzare e rendere accessibili per consultazioni e ricerche una biblioteca specializzata con oltre 4.500 volumi, riviste scientifiche nazionali ed internazionali, periodici selezionati di associazioni non governative, banche dati specializzate, riviste on-line, documenti di organizzazioni internazionali governative e non governative, riguardanti le tematiche inerenti i diritti umani
- f) Il Centro fornisce la propria collaborazione scientifica ed organizzativa al Ministero dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca (MIUR), per la formazione degli insegnanti sul tema “Cittadinanza e Costituzione”
- g) Il Centro cura le seguenti pubblicazioni: Rivista quadrimestrale ‘Pace diritti umani – Peace Human Rights’, Editore Marsilio, Venezia; Collana ‘Quaderni del Centro Interdipartimentale di Ricerca e Servizi sui Diritti della Persona e dei Popoli – Cattedra Unesco’, Editore Cleup, Padova; Collana ‘I Tascabili’, Edizioni Eurooffset, Maerne – Venezia
- h) Il Centro cura la pubblicazione dell’Annuario italiano dei diritti umani, in lingua italiana (Marsilio Editori, Venezia) e in lingua inglese (Peter Lang International Academic Publishers, Bruxelles). L’Annuario è stato consegnato al Presidente della Repubblica, Giorgio Napolitano, al Palazzo del Quirinale (Roma) nel 2011 ed è stato presentato al Consiglio d’Europa (Strasburgo), alle Nazioni Unite (Ginevra) e al Ministero degli Affari Esteri (Roma) nel corso del 2012
- i) Il Centro è attualmente partner dei seguenti progetti europei: EIUC - European Inter-University Centre for Human Rights and Democratisation - per la gestione dello European Master's Degree in Human Rights and Democratisation / Master Europeo in diritti umani e democratizzazione (coordinatore di progetto dal 1997 al 2003); Cattedra Europea Jean Monnet “Globalisation, Europeanisation, Human Development”; Corso Jean Monnet “Sport and human rights in European Union Law”; Centro Europeo di

eccellenza Jean Monnet “Dialogo interculturale, diritti umani, multilevel governance”; Cattedra UNESCO Diritti umani, democrazia e pace; Anna Lindh Foundation – Euromed, Mediterranean Foundation for the Dialogue between cultures

- j) Il Centro collabora dal 2002 con l’Ufficio del Pubblico Tutore dei Minori della Regione del Veneto per la realizzazione di attività di tutela dei diritti dell’infanzia
- k) Il Centro gestisce: circa 20 postazioni informatiche per il personale, i docenti, i collaboratori, gli studenti, gli stagisti e altri utenti che a vario titolo collaborano e usufruiscono dei servizi della struttura; 1 server web per la messa in linea di contenuti; 1 server di posta elettronica First Class per la collaborazione e il lavoro in rete; 1 servizio per la formazione a distanza nella piattaforma Moodle di Ateneo; attrezzatura specifica per la produzione di contenuti multimediali
- l) Personale del Centro: 7 docenti; 3 visiting professor, 7 collaboratori esterni; 1 segretario amministrativo, 1 amministrativo; 1 tecnico.

I **destinatari** diretti, individuati nei punti a), b), c), d) ed f) sono: studenti dei Corsi di Laurea triennale e magistrale sulle relazioni internazionali e diritti umani dell’Università di Padova e del Master europeo in diritti umani e democratizzazione; un’ampia e diversificata utenza nazionale e internazionale, quali studenti universitari e superiori, ricercatori, studiosi, operatori della pubblica amministrazione, volontari di associazioni e organizzazioni del terzo settore; educatori e personale docente della scuola di ogni ordine e grado.

I **beneficiari** sono identificabili nei punti i) e j), e costituiscono un’ampia e diversificata rete di istituzioni, enti ed organizzazioni nongovernative che collaborano e/o interagiscono con il Centro interdipartimentale.

Ulteriori ricadute positive del progetto interesseranno gli utenti che usufruiscono dei servizi offerti dal Centro, tra cui una biblioteca specializzata (punto e), la pubblicazione della Rivista “Pace Diritti Umani” (g) e dell’Annuario Italiano dei diritti umani (h), nonché le attività formative offerte.

## **2. Servizio Formazione Post Lauream**

Il Servizio Formazione Post Lauream dell’Università degli Studi di Padova si occupa dell’offerta formativa Post Lauream dettagliata come segue:

- Corsi di Perfezionamento e aggiornamento professionale
- Corsi di Alta Formazione
- Corso di Formazione in Mediatore civile e commerciale
- Esami di stato
- Master Universitari di I e II livello
- Premi e Borse di studio
- Regolamento didattico dei corsi post lauream
- Scuole di Specializzazione

Come attività ordinaria il Servizio si occupa di:

- gestione, istituzione e attivazione dei corsi post lauream sopra descritti (proposte di attivazione, predisposizione e pubblicazione avvisi di concorsi, verbali e graduatorie di ammissione);
- predisposizione delibere organi accademici;

- gestione carriera iscritti (immatricolazioni, tasse, rimborsi, stampa badge, libretti per specializzandi) compresa assegnazione gestione borse/contratti per specializzandi;
- gestione esami finali;
- predisposizione e rilascio diplomi/attestati (anche Diploma Supplement per alcuni Master e per tutti i corsi Alta Formazione), compresa la cerimonia di consegna diplomi Master;
- segreteria organi collegiali del Post Lauream;
- stipula convenzioni di finanziamento di borse/contratti e gestioni convenzioni attive;
- attività di consulenza alle direzioni delle Scuole, dei Corsi perfezionamento/aggiornamento/Alta Formazione, dei Master e ai Dipartimenti;
- gestione banca dati ministeriali RAD e rete formativa Scuole di specializzazione;
- regolamento didattici delle Scuole di specializzazione e certificazione delle attività professionalizzanti;
- istituzione e gestione concorsi per l'assegnazione di premi di studio;
- attività promozionale e gestione offerta post lauream per Master, Corsi di perfezionamento e Alta formazione in bacheca Almalaurea;
- attività di front office (sportello, telefono, gestione e aggiornamento sito web);
- rilevazioni statistiche per soggetti interni ed esterni;
- rapporti con MIUR, Regione e altri Enti pubblici relativamente ai corsi post lauream.

### **Indicatori**

Il bacino di utenti relativo al contesto del Servizio Post Lauream nell'a.a. 2011/2012 è stato il seguente:

#### *Master*

Numero Master attivati: 46

Numero iscritti: 926

#### *Corsi di perfezionamento*

Numero corsi attivati: 24

Numero iscritti: 440

#### *Corsi di aggiornamento*

Numero corsi attivati: 6

Numero iscritti: 83

#### *Corsi di Alta Formazione*

Numero Corsi attivati: 5

Numero iscritti: 53

#### *Corso di Formazione in Mediatore civile e commerciale*

Numero iscritti: 19

#### *Scuole di specializzazione*

Numero scuole attivate: 84

Numero iscritti: 1420

#### *Esami di Stato*

Numero concorsi: 101

Numero abilitati: 1890

*Borse e premi di studio:*

Numero concorsi: 20

Numero candidati: 176

**Destinatari** principali sono sia coloro che desiderano soddisfare i bisogni di apprendimento attraverso percorsi formativi successivi ai corsi tradizionali di Laurea, sia soggetti con esperienza di lavoro che vogliono aggiornare e approfondire il proprio curriculum formativo. Tra i destinatari si annoverano anche gli studenti stranieri giunti in Italia per un periodo di formazione specifica.

**Beneficiari** indiretti sono:

- le Aziende e gli Enti che troveranno l'offerta Post Lauream più completa e facilmente accessibile per i propri dipendenti;
- le famiglie degli studenti stranieri che sempre più spesso si rivolgono ai nostri sportelli per trovare un aiuto concreto nella gestione delle pratiche amministrative, anche tramite il coinvolgimento diretto delle Ambasciate, dei Consolati e/o delle Questure interessate;
- i Dipartimenti ai quali viene offerta una gamma sempre più ampia di tipologie di corsi all'interno della quale trovare la soluzione migliore per presentare la propria offerta formativa.

### **3. Servizio Orientamento**

Il Servizio, operando in collaborazione con le strutture dell'Ateneo, organizza, coordina e realizza una serie di interventi ed attività rivolti agli studenti, ai genitori e ai docenti delle scuole superiori ed offre diversi servizi anche a favore delle scuole stesse.

L'orientamento inteso come processo formativo finalizzato a rendere gli studenti consapevoli di quali siano i predittori del successo professionale in vista della scelta di vita di ciascuno, è l'obiettivo delle azioni di tipo formativo e informativo del Servizio Orientamento, unitamente ai temi legati alla continuità didattica tra i vari ordini di scuola.

Con questi due obiettivi, da ottobre 2011 gli incontri di orientamento che il Servizio effettua per le scolaresche sono rivolti prevalentemente agli studenti di classe terza per consentire una scelta meditata, consapevole e più responsabile.

Tre in particolare le tipologie di orientamento offerte agli studenti: l'orientamento informativo, l'orientamento formativo e il ri-orientamento.

L'orientamento informativo si è realizzato soprattutto attraverso:

- lo sportello itinerante di orientamento adottando come mezzo per recarsi nelle scuole di Brescia, Pordenone, Udine e loro province, un camper con il sigillo dell'Ateneo. Sono state rilasciate informazioni a circa 2.800 studenti.
- l'istituzione di uno sportello on-line su scala nazionale e internazionale, con un operatore del Servizio Orientamento disponibile per collegamenti diretti via Skype almeno due pomeriggi interi la settimana (con possibilità di prenotare il servizio al di fuori della fascia oraria di apertura al pubblico). Lo sportello è stato il primo in Italia ad utilizzare, oltre a Skype, anche un servizio di videoconferenza per l'orientamento, per offrire in tempo reale informazioni attendibili sull'offerta formativa e sui servizi dell'Ateneo di Padova a studenti, genitori e scuole distanti dalla sede universitaria. L'obiettivo dello Sportello di Orientamento online è anche quello di creare,

proprio grazie all'immediatezza e alla "fisicità" del contatto audiovisivo o via chat, un canale di comunicazione diretto tra la persona e l'Università. Questi i dati: numero amicizie skype: 94; numero prenotazioni attraverso l'apposito sistema di videoconferenza: 55, numero totale colloqui informativi effettuati: 219.

- L'account dello sportello virtuale su Facebook ha 2.234 amicizie.
- l'evento "Scegli con noi il tuo domani" svoltosi ad Agripolis con circa 13.749 presenze su due giorni nel 2012 (indice medio di soddisfazione 4,5 su un massimo di 5).
- Incontri in sede di orientamento (per gli studenti del 3° e 4° anno) da aprile 2011 sono stati organizzati 25 incontri cui hanno partecipato 1.786 persone.
- Incontri informativi in sede (per gli studenti del 5° anno) sempre da aprile 2011, sono stati organizzati 20 incontri cui hanno partecipato 980 studenti.
- Open day (alle triennali e magistrali a ciclo unico, e alle lauree magistrali) Gli incontri sono stati 35 per un totale di 1.716 partecipanti (posti limitati alla capienza delle aule; tutto esaurito);
- Front office e accoglienza: i contatti solo nell'anno 2011 (gennaio – dicembre 2011) sono stati circa 4.208 per una media di 1.052 ore di impegno. Circa la soddisfazione dei partecipanti sul servizio ricevuto, in una scala da 1 a 5 (1 per niente, 5 moltissimo), si aggira intorno al 4,5. L'utilità del servizio ricevuto viene valutata 5. L'eshaustività delle informazioni ricevute viene valutata 4,5. La chiarezza e la disponibilità 4,5. Nel 2012 (gennaio – agosto 2012) i contatti sono stati 3270. Solo per il 2011 e 2012 i contatti sono stati complessivamente 7.478.
- Front-office orientamento (al momento delle immatricolazioni: presso l'Ufficio di assistenza matricole di via Venezia): nel 2011 sono stati 1870 e nel 2012 sono stati 1352.
- 39 incontri (circa 2.400 studenti coinvolti) presso le scuole del Veneto e province limitrofe (indice medio di soddisfazione dei partecipanti 4,5 su un massimo di 5);
- Il progetto Cariverona, finanziato dalla Cassa di Risparmio di Verona, che ha permesso di contattare circa 2.540 studenti in 37 incontri presso le scuole di tre province venete, oltre a circa 400 studenti nei 8 incontri sulle strategie per affrontare i test di ingresso; complessivamente, quindi 2.940 studenti incontrati; realizzati anche n. 4 incontri rivolti ai genitori per complessive 140 presenze;
- Il progetto "Il Ponte", finanziato dall'Ufficio Scolastico regionale, ha visto la realizzazione di n. 17 incontri informativi per complessivi 425 studenti incontrati;

L'orientamento formativo si è realizzato soprattutto attraverso:

- Il progetto "Il ponte", che è consistito in moduli di orientamento agli studenti per incrementare le loro abilità di scelta (in tutto sono stati organizzati 5 incontri di 3 ore ciascuno per complessive 15 ore di formazione); inoltre altri n. 5 incontri sui test di ingresso per complessive 15 ore di formazione;
- Progetto di orientamento "Dalla terza è meglio" avviato a fine 2010 con una rete di scuole di Vicenza, concluso ad inizio 2012. Il Servizio si è fatto carico della progettazione e realizzazione degli interventi, somministrazione questionari, caricamento dei dati, elaborazione e redazione profili individuali, raccolta adesioni per percorsi approfondimento. Studenti incontrati cui sono stati somministrati strumenti per la redazione di un profilo individuale di orientamento: n. 282, ai n. 20 incontri di approfondimento sull'adattabilità, la flessibilità e l'autoefficacia che hanno

coinvolto circa 30 ragazzi per complessive 20 ore di formazione a percorso. Oltre a questi anche 9 incontri di orientamento sulle abilità rivolti a circa 270 ragazzi. Il progetto ha previsto anche un incontro di orientamento con i genitori, circa un centinaio, e con i docenti referenti (circa una ventina, per complessive 12 ore).

- I seminari estivi sui test di ingresso in sede: 7 incontri per complessive 51 ore di formazione e 164 partecipanti;
- I seminari presso le scuole sui test di ingresso: n. 32 incontri nel 2010/2011 per complessive 96 ore di formazione e n. 35 incontri per 105 ore di formazione; complessivamente quindi sono stati realizzati n. 67 incontri per complessive 201 ore di formazione.

Il ri-orientamento si è concretizzato in:

- I colloqui di orientamento, nel 2010/2011, sono stati 331; nel 2011/2012 sono stati 376.
- I colloqui di ri-orientamento circa 150, questi ultimi monitorati.
- I dati sul gradimento di questi ultimi due servizi offerti, in una scala da 1 a 6 (1 fortemente contrario, 6 fortemente d'accordo) sono: utilità delle informazioni ricevute (5,57), utilità del servizio ai fini della consapevolezza della scelta (5,40), chiarezza operatore (5,70) disponibilità operatore (5,91), trasferibilità (5,43), maggior tranquillità (5,11), soddisfazione per l'incontro (5,66).

*Indicatori relativi all'A.A. 2010/2011:*

- N° 2.400 studenti coinvolti nelle iniziative
- N° 2.940 studenti incontrati interessati in test d'ingresso
- N° 4.208 utenti per il front-office-accoglienza
- N° 1.870 utenti allo sportello (nella sola sede delle immatricolazioni)
- N° 513 consulenze di orientamento e riorientamento
- N° 13.749 studenti coinvolti nelle tre giornate di orientamento del campus Agripolis

Solo a Padova e provincia ci sono circa 5.000 maturandi ogni anno. All'Ateneo si iscrivono ogni anno circa 12.000 studenti. Dall'indagine che viene svolta annualmente con le matricole (nel 2009/2010 su 11.999 matricole hanno risposto 9.457 studenti, ossia il 78,8%) emerge che il 29,7 % proviene da Padova e l'86,8% dal Veneto. Emerge che la fonte più utilizzata per la raccolta di informazioni è internet (73,9%) e solo il 22% si rivolge al Servizio Orientamento di Ateneo, ma la maggior parte degli utenti (circa 78%) non conosce neppure i servizi messi a disposizione dall'Ufficio stesso.

**Destinatari** del progetto sono:

- Gli studenti delle scuole superiori che potranno essere raggiunti in numero maggiore dagli interventi ed essere seguiti anche attraverso il sito con una modalità maggiormente vicina a loro
- Gli stranieri che potrebbero beneficiare di incontri loro dedicati e di più colloqui individuali, oltre ad un migliore servizio via internet
- I lavoratori che desiderano valutare se iscriversi all'Università, tramite una maggior disponibilità per colloqui individuali
- I docenti delle scuole superiori ai quali si potrebbero offrire più momenti di formazione, ma anche un accesso a dati statistici aggregati utili ad una migliore attività di orientamento nelle scuole a beneficio degli studenti

- I genitori degli studenti ai quali sarebbero dedicati incontri personalizzati e informazioni personalizzate, anche attraverso il sito

**Beneficiari** del progetto sono:

- I docenti e dirigenti delle scuole superiori che sarebbero maggiormente informati sulle questioni legate all'orientamento, anche attraverso statistiche.
- Le famiglie che potrebbero essere maggiormente coinvolte, anche attraverso il sito.
- Gli enti locali che erogano azioni di orientamento informativo, verso i quali sarebbero indirizzate le persone che necessitano di informazioni particolari sulle peculiarità del territorio e sul mercato del lavoro, ma anche sulle opportunità formative post-diploma.

#### 4. Servizio Segreterie Studenti

Il progetto si articola all'interno del Servizio Segreterie Studenti dell'Università degli Studi di Padova e intende sviluppare le attività di front office e back office nel campo dei servizi agli studenti con gestione dei procedimenti amministrativi in ogni loro fase .

Il Servizio Segreterie Studenti dell'Università degli Studi di Padova gestisce una media di 62.000 studenti iscritti; 16.000 immatricolati ai quasi 190 corsi di laurea per ogni anno accademico; è competente per gli aspetti amministrativi della carriera degli studenti ed assicura l'erogazione di una serie di servizi: supporto, gestione e organizzazione della carriera degli studenti; svolge attività di informazione e guida per tutto il percorso formativo degli iscritti in collaborazione con le altre strutture: UOI (Unità operative integrate per la didattica), Dipartimenti, Amministrazione Centrale ecc..

Il contesto operativo è articolato con specifiche aree di intervento a favore dei **beneficiari** indiretti del progetto che sono senza dubbio le famiglie degli studenti, che vedono nell'efficienza e rapidità dei servizi offerti ai propri figli, la possibilità di ridurre tempi e costi e di migliorare la qualità dei percorsi universitari degli stessi. I **destinatari** principali sono gli studenti cui viene fornito un supporto continuo durante il corso di studi; gli altri principali destinatari sono i laureati supportati anche al termine del corso di studi.

I processi svolti dal Servizio Segreterie Studenti si possono così riassumere:

- Avvisi e prove di ammissione corsi di studio;
- Avvisi e prove di ammissione TFA (tirocinio formativo attivo per insegnanti)
- Immatricolazioni
- Immatricolazione e gestione studenti con titolo estero
- Attività di sportello di prima accoglienza
- Attività di sportello specialistico
- Consulenza a studenti stranieri per l'accesso ai corsi di studi universitari
- Programmi di internazionalizzazione (Erasmus Mundus, Emma, Algant Tempus, Time), procedure di competenza
- Certificazioni
- Rilascio Diploma Supplement
- Rilascio Transcript

- Accesso agli atti
- Svolgimento dell'istruttoria nei casi di contenzioso per questioni inerenti il Servizio Segreterie Studenti
- Procedimenti disciplinari che coinvolgano studenti iscritti all'Ateneo
- Riconoscimenti di laurea e valutazione carriere pregresse
- Trasferimenti da e per altra Università
- Passaggio di corso di laurea/ordinamento
- Aggiornamento piani di studio
- Rinunce e decadenze
- Corsi singoli
- Rilascio badge
- Archiviazione e protocollo
- Procedure di laurea
- Rilascio diplomi di laurea
- Lauree honoris causa e alla memoria
- Alma Laurea e Anagrafe nazionale, procedure di competenza

*Indicatori relativi all'A.A. 2010/2011:*

- n. 45 avvisi di ammissione
- n. 12500 immatricolazioni a corsi di laurea triennale
- n. 5400 immatricolazioni a corsi di laurea magistrale
- n. 700 riconoscimenti di carriere
- n. 680 trasferimenti da e per altra università
- n. 2500 di passaggi di corso di laurea/ordinamento
- n. 2700 di rinunce
- n. 13000 domande di laurea a.a. 2011/2012
- n. 600 di iscrizioni corsi singoli a.a. 2011/2012
- n. 1000 immatricolazioni Erasmus e mobilità internazionale a.a. 2011/2012

## **5. Servizio Stage e Career Service**

Il Servizio Stage e Career Service è la struttura dell'Università degli Studi di Padova che promuove e coordina i rapporti fra Ateneo e mondo del lavoro.

Nasce nel 1997 e ha come obiettivo fondamentale quello di favorire l'incontro tra studenti e laureati dell'Ateneo ed il mondo delle imprese, fornendo il supporto e gli strumenti più consoni per l'inserimento nel mondo del lavoro.

I quattro principali servizi in cui si articola sono i seguenti:

**Job Placement:** si occupa di favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro svolgendo un'attività di intermediazione. Il servizio è rivolto sia ai propri studenti e laureati, in cerca di prima occupazione o di nuove opportunità professionali, sia alle imprese che ricercano figure professionali da inserire all'interno della propria organizzazione.

L'incontro tra domanda ed offerta di lavoro si sviluppa poi attraverso una serie di attività specifiche:

- Analisi delle esigenze dell'impresa per la definizione del profilo ricercato;
- Valutazione dei curricula;

- Colloquio di selezione con i candidati;
- Matching tra domanda e offerta finalizzato alla presentazione all'azienda di una rosa di candidati idonei.

**Stage e tirocini:** si occupa di fornire, a studenti e neo-laureati, il supporto e gli strumenti necessari per un graduale inserimento nel mondo del lavoro attraverso attività di stage e/o tirocini, in Italia e/o all'estero. Tutte le attività utili a favorire l'incontro tra studenti/laureati e mondo delle imprese vengono gestite sia livello centrale che periferico nei poli di Ex-Facoltà, strutture create per un maggior coordinamento con le strutture didattiche.

In particolare:

- Promuove e gestisce i contatti con le aziende e gli enti;
- Supporta studenti e laureati nella ricerca di stage/tirocini adeguati alle proprie competenze e al proprio percorso accademico;
- Collega domanda ed offerta di stage, incrociando i dati raccolti nella banca dati dei curricula, di studenti e laureati interessati, con le offerte delle aziende disposte ad ospitarli, fornendo poi una selezione dei profili professionali indicati;
- Adempie alle procedure richieste dalla normativa predisponendo la documentazione necessaria per lo svolgimento degli stage;
- Monitora la qualità dello stage, attraverso l'analisi del questionario di fine attività, inviato sia allo stagiaire che al tutor aziendale, ai fini di un costante miglioramento del servizio offerto;
- Promuove e gestisce progetti di stage nell'ambito dei Programmi comunitari, quali Leonardo ed Erasmus Placement.

**Orientamento al lavoro:** si propone di compiere, assieme al laureato o laureando, un percorso che metterà in relazione le competenze da questo maturate con le richieste del mondo del lavoro, in continua evoluzione.

In particolare svolge attività di orientamento al lavoro e alle professioni attraverso:

- Progettazione, organizzazione ed erogazione di seminari d'orientamento (gratuiti) volti a migliorare da un lato la capacità di presentazione dei laureati per un eventuale colloquio di lavoro e dall'altro la conoscenza di un mercato del lavoro in costante cambiamento. I seminari hanno ad oggetto i criteri di redazione del curriculum vitae, gli elementi basilari per sostenere al meglio un colloquio di lavoro, l'utilizzazione della rete per acquisire informazioni su offerte di lavoro, in Italia e all'estero e per offrire la propria disponibilità professionale, la conoscenza dei contratti di lavoro, dei concorsi pubblici e del mercato del lavoro in senso lato.
- Colloqui di consulenza/orientamento individuale (gratuiti) per l'elaborazione di un progetto professionale, per la stesura del proprio curriculum vitae o per conoscere gli ambiti occupazionali più idonei alla propria formazione universitaria.

**Osservatorio del mercato locale del lavoro:** si propone di rafforzare i rapporti tra Università e mondo del lavoro, di capire qual è la velocità d'inserimento nel mercato del lavoro e le posizioni che ricoprono i nostri laureati e di individuare le competenze e le professionalità richieste dal mercato del lavoro.

L'attività di questo settore si realizza attraverso una serie di progetti che mirano ad integrare e a far dialogare mondo accademico e mondo del lavoro.

- PHAROS è un progetto di raccolta e divulgazione di dati e informazioni sui bisogni di professionalità del mondo delle imprese, ricavati da interviste a titolari e dirigenti di imprese e di istituzioni venete. I risultati vengono raccolti in volumi a disposizione dell'utenza, e presentati in convegni dedicati.
- L'indagine sui laureati e sui diplomati dell'Università di Padova, realizzata

mediante un questionario elettronico e un'intervista telefonica a 6, 12 e 36 mesi dalla laurea, ha un triplice obiettivo:

- incrementare un sistema di indicatori di valutazione esterna dell'efficacia formativa dei corsi di laurea e delle facoltà dell'Università di Padova
  - rappresentare i percorsi dei laureati dall'ottenimento del titolo all'inserimento lavorativo e al consolidamento professionale
  - rilevare e analizzare nel dettaglio quelle competenze utilizzate dai laureati nello svolgimento dell'attività lavorativa e quelle che gli stessi considerano carenti per il proprio successo professionale.
- Il repertorio delle professioni dell'Università di Padova è una mappa di 290 professioni cui è possibile accedere seguendo i corsi di studio dell'Ateneo. Nel repertorio ogni attività professionale viene connotata in termini di competenze e conoscenze, di percorsi formativi e di prove necessarie per conseguire la professionalità, e riporta una descrizione dei luoghi di lavoro nei quali la professionalità è spendibile.

Tutti i risultati dell'Osservatorio Locale sul mercato del lavoro vengono poi utilizzati nello svolgimento delle attività di orientamento al lavoro .

Il contesto operativo si presenta articolato in specifiche aree di intervento e questo comporta anche una differenziazione nel target di riferimento del servizio.

I **destinatari** principali sono sicuramente gli studenti e i laureati cui viene fornito un supporto continuo, sia durante il corso di studi sia al termine dello stesso. L'altro principale destinatario è composto da tutto il tessuto imprenditoriale locale e non; vero e proprio bacino ricettivo per le attività di stage e di placement. Tutte le azioni sopradescritte riguardano proprio una nuova mission dell'Università, relativamente alle azioni di intermediazione e di accompagnamento al lavoro. L'obiettivo finale riguarda da una parte le aziende, con lo scopo di abbattere i costi e tempi della ricerca di personale altamente qualificato e adeguato alle proprie necessità professionali, e dall'altra i giovani studenti/laureati per aiutarli nella ricerca di un'occupazione coerente con gli studi effettuati riducendo il periodo che intercorre dal conseguimento del titolo all'occupazione.

*Indicatori relativi all'anno accademico 2010/2011:*

- Stage/Tirocini svolti da studenti: 13113
- Stage/Tirocini svolti da laureati: 1690
- Stage all'estero: 326
- Stage/Tirocini relativi a corsi post-lauream (Corsi di perfezionamento, Master, Scuole di specializzazione, Dottorati di ricerca): 661
- Enti convenzionati: 23700
- Colloqui di orientamento al lavoro: 300 ca.
- Offerte stage inserite dalle aziende: 1500 ca.
- Offerte di lavoro inserite dalle aziende: 750 ca.
- questionari elaborati per le aziende: 3000 ca.
- questionari elaborati per gli stagisti: 3000 ca.

**Destinatari** diretti del progetto sono sicuramente il nostro target principale:

- studenti, ai quali saranno dedicate tutte le attività di informazione e di supporto relative allo svolgimento di attività di stage e/o tirocinio;
- laureati, ai quali saranno dedicate tutte le attività di informazione e di supporto relative alle modalità di inserimento nel mondo del lavoro;

Tra i **beneficiari** delle attività promosse dal Servizio Stage e Career Service, si individuano il personale, gli utenti diretti (studenti/laureati), le strutture didattiche e le aziende del territorio locale, nazionale ed internazionale.

## 6. Servizio Valorizzazione del Personale

Il Servizio, insieme ad altri 9 Servizi (Servizio Amministrazione del Personale, Servizio Carriere Personale Tecnico Amministrativo, Servizio Contratti e Convenzioni, Servizio Controllo, qualità e trasparenza dell'azione amministrativa, Servizio Formazione e sviluppo RU, Servizio Iniziative e Attività Sociali, Servizio Organizzazione, Servizio Pensioni, Servizio Relazioni Sindacali), fa parte dell'Area Organizzazione e Personale dell'Amministrazione Centrale universitaria.

Dal 2007, anche la gestione del Servizio Civile, seguendo un'evoluzione naturale, ha trovato la sua collocazione proprio all'interno di questa Area. In effetti, i volontari vengono gestiti in modo attento come le altre risorse umane dell'Ateneo e, pertanto, la loro gestione rientra a pieno titolo nell'Area. I volontari, infatti, vengono considerati importanti risorse da valorizzare e far crescere, da formare adeguatamente per facilitare loro l'inserimento nel mondo del lavoro.

Il Servizio Valorizzazione del Personale persegue le seguenti finalità:

- Garantire la progettazione, la gestione, la formazione e la valutazione del Servizio Civile Nazionale e Regionale, relativamente a volontari, operatori locali di progetto, formatori e tutor di servizio civile;
- Garantire la progettazione e la realizzazione di analisi organizzative, quali l'analisi dei processi, l'analisi dei livelli di efficienza operativa e l'indagine retributiva.
- Garantire i processi di valutazione delle prestazioni e delle posizioni del personale dipendente.

I processi, attraverso cui attua le suddette finalità sono:

- Progettazione, reclutamento, selezione, gestione, formazione e valutazione del Servizio Civile Nazionale
- Progettazione, reclutamento, selezione, gestione, formazione e valutazione del Servizio Civile Regionale
- Analisi organizzative
- Indagini retributive
- Analisi dei livelli di efficienza operativa
- Gestione sistema di valutazione delle prestazioni
- Gestione del sistema di valutazione delle posizioni
- Valutazione degli inserimenti lavorativi ai sensi della legge 68/99

*Indicatori per la sezione Servizio Civile:*

- nel 2007, 3 progetti approvati e 7 volontari avviati per il Servizio Civile Regionale
- nel 2008, 4 progetti approvati e 7 volontari avviati per il Servizio Civile Regionale
- nel 2009, 14 progetti approvati e 79 volontari avviati per il Servizio Civile Nazionale
- nel 2009, 5 progetti approvati e 23 volontari avviati per il Servizio Civile Regionale, dei quali 14 in autofinanziamento
- nel 2010, 15 progetti approvati e 106 volontari avviati per il Servizio Civile

Nazionale

- nel 2010, 5 progetti approvati e 17 volontari avviati per il Servizio Civile Regionale, dei quali 5 in autofinanziamento
- nel 2011, 16 progetti approvati e 111 volontari avviati per il Servizio Civile Nazionale
- nel 2011, 15 progetti presentati per 101 volontari da avviare per il Servizio Civile Nazionale nel 2012
- nel 2012, 4 progetti approvati e 15 volontari avviati per il Servizio Civile Regionale, dei quali 5 in autofinanziamento
- nel 2012, 15 progetti approvati e 92 volontari avviati per il Servizio Civile Nazionale

*Nel 2010-2011:*

- circa 2300 comunicazioni inviate e gestite relative a volontari e altre figure coinvolte nel servizio civile
- 8 tipologie di questionari prodotti ed altrettanti elaborazioni in relazione alle attività svolte dai volontari di servizio civile e dalle altre figure
- 29 report prodotti per le attività di formazione generale e formazione aggiuntiva per i volontari e le attività di formazione rivolte agli OLP
- 3 edizioni di formazione per gli Operatori Locali di Progetto di tutto il territorio veneto e su delega della Regione Veneto

*Per l'anno in corso:*

- 13 Enti partner fra Comuni/Ipab
- 77 Operatori Locali di Progetto
- 108 Formatori ed esperti della formazione
- 4 Tutor
- 7 gruppi di formazione
- 342 ore di formazione generale, di cui 24 ore in FaD
- 4 corsi di formazione aggiuntiva
- 2 corsi di formazione OLP

*Indicatori per la sezione Valutazione:*

- Più di n. 130 dipendenti disabili assunti dal 2003
- 4 indagini retributive
- Applicazione di un nuovo sistema di valutazione delle prestazioni per il 2011-2012 ai dirigenti, capi servizio, dipendenti di categoria EP dell'Amministrazione centrale e dipendenti con indennità di responsabilità
- Valutazione annuale delle posizioni organizzative di dirigenti, segretari amministrativi, capi servizio e personale con indennità di responsabilità (n. 450)
- Valutazione delle prestazioni dei dipendenti
- Organizzazione di un convegno nazionale sulla Valutazione della Performance

**I destinatari** diretti del progetto sono:

- o giovani fra i 18 e i 29 anni non compiuti interessati al Servizio Civile Nazionale e/o Regionale
- o volontari avviati al Servizio Civile Nazionale e al Servizio Civile Regionale
- o operatori degli Enti Partner (Comuni della Provincia di Padova, Accademia Galileiana, Ipab di Montagnana, ecc.)

I **beneficiari** che, indirettamente, potranno godere dell'impatto del progetto sulla realtà territoriale, sono:

- strutture dell'Ateneo e degli Enti partner nei quali sono inseriti i volontari, nonché le rispettive realtà territoriali. Le ricadute dei progetti nelle Strutture di riferimento e nel territorio sono molteplici e si differenziano a seconda del settore e dell'area di intervento dello stesso e, nel caso dell'Ateneo, possono essere di tipo assistenziale, ambientale, di tutela del patrimonio artistico e culturale, di educazione e promozione culturale
- studenti dell'Ateneo e loro famiglie che vengono informati in diversi modi e con strumenti differenti sul valore e i risvolti della presenza dei volontari del servizio civile
- altri Olp e altri Enti accreditati della Regione Veneto, che beneficiano di specifica formazione relativa alle modalità di gestione del Servizio Civile.

7) *Obiettivi del progetto:*

**Obiettivi del progetto**

**1. Centro di Ateneo per i diritti umani**

Nel contesto territoriale e settoriale descritto al punto 6, con questo progetto il Centro interdipartimentale intende contribuire allo sviluppo di una maggiore conoscenza e consapevolezza delle opportunità formative, di stage, di volontariato e degli sbocchi professionali, nell'ambito del settore specifico della pace e dei diritti umani.

Nel solco del positivo e meritevole contributo dato dalle volontarie e dai volontari che hanno svolto il Servizio Civile Nazionale negli anni recenti presso il Centro, il progetto intende, inoltre, consolidare e sviluppare gli strumenti di documentazione scientifica, le reti di comunicazione e le risorse online sulle tematiche della cultura di pace e dei diritti umani.

Il progetto persegue i seguenti **obiettivi generali**:

- A) costruire una rete attiva "peer to peer" dei laureati dei Corsi di Laurea triennale e magistrale sulle relazioni internazionali e sui diritti umani dell'Università di Padova;
- B) fornire a studenti universitari e laureati, orientamento, supporto e aggiornamenti su opportunità formative, di stage, di volontariato e lavorative, negli ambiti specifici della cultura di pace e dei diritti umani, a livello locale, nazionale e internazionale;
- C) collaborare all'organizzazione delle attività e alla gestione dei servizi offerti dal Centro;
- D) contribuire alla pubblicazione e diffusione di contenuti redazionali e multimediali negli ambiti di ricerca del Centro;
- E) aggiornare e sviluppare le banche dati quali supporti scientifici per lo studio, la ricerca e la documentazione sui temi della cultura di pace e dei diritti umani;
- F) rafforzare la comunicazione e lo scambio di informazioni nel quadro delle reti locali, nazionali e internazionali delle quali il Centro è partner attivo.

In relazione alla struttura Centro di Ateneo per i diritti umani, il progetto persegue i

seguenti obiettivi specifici:

### **Obiettivi specifici del Centro di Ateneo per i diritti umani**

#### **A1) Realizzare una mappatura con dati e informazioni relativa agli sbocchi di studio e/o professionali dei laureati del Corso di Laurea in Istituzioni e politiche dei diritti umani e della pace dal 2007 ad oggi**

*Risultati attesi:*

- elaborazione di una scheda di rilevazione e somministrazione online;
- raccolta di ulteriori testimonianze specifiche tramite interviste audio/video;
- realizzazione di un database per la sistematizzazione e l'elaborazione dei dati raccolti.

*Indicatori:*

- somministrazione della scheda a circa 500 laureati IPD;
- realizzazione di 15 interviste a laureati;
- collaborazione con gli uffici competenti dell'Ateneo.

*Modalità di verifica di raggiungimento dell'obiettivo:*

- monitoraggio della compilazione dei questionari e dei feedback;
- riunioni redazionali periodiche con i docenti e il personale del Centro per il supporto scientifico e tecnico.

#### **A2) Elaborare e condividere i dati raccolti per la costruzione di una rete "peer to peer" dei laureati dei Corsi di Laurea triennale e magistrale sulle relazioni internazionali e sui diritti umani dell'Università di Padova**

*Risultati attesi:*

- realizzazione di un format, cartaceo e/o online per la presentazione sintetica dei risultati della rilevazione (A1);
- diffusione online tramite sito internet, newsletter e social network;
- restituzione dei risultati della mappatura (A1) al campione intervistato;
- avvio di strumenti di networking per la condivisione e la collaborazione attiva aperta a studenti e laureati.

*Indicatori:*

- produzione di un formato che colga sia gli elementi statistici sia quelli qualitativi, da valorizzare anche con interviste e presentazione di esperienze significative;
- partecipazione e coinvolgimento attivo degli studenti e dei laureati.

*Modalità di verifica di raggiungimento dell'obiettivo:*

- riunioni redazionali periodiche con i docenti e il personale del Centro per il supporto scientifico e tecnico;
- monitoraggio degli accessi alle specifiche sezioni del sito.

#### **B1) Fornire supporto e orientamento a studenti e utenti**

*Risultati attesi:*

- collaborazione attiva con gli studenti del Master europeo in diritti umani e

democratizzazione frequentanti il secondo semestre presso l'Università di Padova;

- collaborazione attiva con gli studenti ospiti nell'ambito di scambi, stage o tirocinio presso il Centro;
- attività di orientamento e di supporto all'utenza, per ricerche e consultazione di documentazione online, e per l'accesso alle risorse bibliografiche disponibili presso il Centro;
- supporto in occasione di attività formative, simulazioni, training;
- supporto all'utenza, in particolare giovani tra i 18 e i 28 anni, interessati al Servizio civile, e attività di promozione del Servizio civile e del suo valore civico.

*Indicatori:*

- miglioramento qualitativo dell'accesso e della fruizione dei servizi offerti dalla struttura all'utenza;
- miglioramento dei rapporti interpersonali e dell'interazione con l'utenza;

*Modalità di verifica di raggiungimento dell'obiettivo:*

- Riunioni di verifica e valutazione con il personale del Centro;
- monitoraggio quantitativo delle attività realizzate e dell'utenza che si rivolge al Centro.

**B2) Arricchire e aggiornare le diverse sezioni del sito internet dedicate alle opportunità per i giovani a livello locale, nazionale e internazionale**

*Risultati attesi:*

- monitoraggio delle opportunità di studio, stage-tirocinio, volontariato e lavoro presso organizzazioni inter-governative e nongovernative, nazionali e internazionali, offerte a studenti e laureati, nel campo dei diritti umani e della cultura di pace;
- pubblicazione e diffusione di news, news bacheca e schede nelle diverse sezioni del sito internet del Centro interdipartimentale;
- ampliamento del database delle Associazioni e ONG attive in Veneto nel campo dei diritti umani, cultura di pace, cooperazione decentrata allo sviluppo, solidarietà internazionale, interculturalità, con riferimento alle opportunità di servizio civile, di volontariato, di stage e lavorative, offerte in Italia e all'estero;

*Indicatori:*

- creazione di una raccolta di siti internet, banche dati e altre risorse online ad uso redazionale per la consultazione e il monitoraggio delle opportunità;
- redazione e pubblicazione di 40 news e di 40 eventi per la bacheca;
- aggiornamento di 30 schede-organismo e censimento di 20 nuovi organismi.

*Modalità di verifica di raggiungimento dell'obiettivo:*

- monitoraggio degli accessi alle specifiche sezioni del sito;
- monitoraggio del posizionamento nei motori di ricerca dei contenuti pubblicati;
- riunioni redazionali periodiche con i docenti e il personale del Centro per il supporto scientifico e tecnico.

### **C) Collaborare alle attività organizzative di conferenze e seminari**

#### *Risultati attesi:*

- collaborazione alle attività di segreteria, in particolare nei momenti di maggiore necessità;
- supporto all'organizzazione e gestione di convegni di studio e seminari promossi dal Centro;
- ricerca e preparazione di materiali scientifici da distribuire ai partecipanti in occasione di convegni e seminari.

#### *Indicatori:*

- miglioramento qualitativo dell'accesso e della fruizione dei servizi offerti dalla struttura all'utenza;
- miglioramento dei rapporti interpersonali e dell'interazione con l'utenza;

#### *Modalità di verifica di raggiungimento dell'obiettivo:*

- monitoraggio quantitativo delle attività realizzate e dell'utenza che si rivolge al Centro;
- riunioni di verifica e valutazione con il personale del Centro.

### **D) Elaborare e pubblicare online contenuti redazionali e multimediali riguardanti gli ambiti di ricerca del Centro**

#### *Risultati attesi:*

- redazione e pubblicazione sul sito internet di contenuti redazionali quali news, news bacheca, pagine, anche in lingua inglese, sulle tematiche dei diritti umani e della cultura di pace;
- redazione e pubblicazione di contenuti redazionali sui seguenti temi specifici: promozione di giornate internazionali dei diritti umani, educazione ai diritti umani, cittadinanza attiva, Unione Europea, dialogo interculturale;
- produzione di contenuti multimediali documentativi delle attività di ricerca e formative, realizzazione di gallerie fotografiche, podcast e brevi video-interviste.

#### *Indicatori:*

- redazione e pubblicazione di 60 news, di 60 eventi per la bacheca, di 40 pagine istituzionali;
- crescita della sensibilità e della consapevolezza sul tema dell'educazione ai diritti umani, in particolare tra gli insegnanti e gli educatori;
- aggiornamento del sito internet e degli strumenti di comunicazione e incremento degli accessi;
- produzione e pubblicazione di 5 archivi audio e di 5 gallerie fotografiche e di 5 video interviste.

#### *Modalità di verifica di raggiungimento dell'obiettivo:*

- monitoraggio degli accessi ai contenuti pubblicati tramite apposito software statistico;
- monitoraggio del posizionamento nei motori di ricerca dei contenuti pubblicati;
- riunioni redazionali periodiche con i docenti e il personale del Centro per il supporto scientifico e tecnico.

**E1) Aggiornare e sviluppare la banca dati “Strumenti internazionali. Diritto internazionale dei diritti umani, Diritto internazionale umanitario, penale e dei rifugiati”**

*Risultati attesi:*

- ricerca di fonti e informazioni online in siti e banche dati specializzate per l'aggiornamento dei record esistenti;
- inserimento di nuovi record relativi a strumenti regionali e/o internazionali, anche nella loro traduzione italiana;
- mantenimento del grado di qualità e affidabilità della banca dati.

*Indicatori:*

- aggiornamento di 156 record;
- inserimento di 20 nuovi record.

*Modalità di verifica di raggiungimento dell'obiettivo:*

- riunioni redazionali periodiche con i docenti e il personale del Centro per il supporto scientifico e tecnico;
- monitoraggio degli accessi alle sezioni e ai record della banca dati.

**E2) Aggiornare e sviluppare la banca dati “Diritti umani di persone con disabilità”**

*Risultati attesi:*

- rendere disponibile alle organizzazioni di società civile una fonte per la stesura del rapporto supplementare sull'attuazione della Convenzione sui Diritti delle Persone con Disabilità e altri strumenti internazionali in materia;
- aggiornamento sul dibattito inerente i temi della disabilità, mediante la ricerca e la classificazione di articoli di riviste e siti;
- incremento degli accessi e della consultazione della banca dati.

*Indicatori:*

- ricerca, selezione e classificazione di 50 record, in lingua italiana e/o inglese;

*Modalità di verifica di raggiungimento dell'obiettivo:*

- riunioni redazionali periodiche con i docenti e il personale del Centro per il supporto scientifico e tecnico;
- monitoraggio degli accessi alle sezioni e ai record della banca dati.

**E3) Aggiornare e sviluppare la banca dati “Difesa civica, Enti locali, pace e diritti umani”**

*Risultati attesi:*

- aggiornamento di schede relative a norme, organi di governo e strutture amministrative operanti in Italia, a livello regionale e provinciale, in materia di difesa civica, pari opportunità, cultura di pace, diritti umani;
- ricerca di fonti e pubblicazione di news ed eventi bacheca relativi ad attività e iniziative promosse da enti regionali e locali sulle tematiche della banca dati;

*Indicatori:*

- aggiornamento di circa 120 schede relative alle regioni e province italiane;
- redazione e pubblicazione di 15 news e di 15 eventi per la bacheca.

*Modalità di verifica di raggiungimento dell'obiettivo:*

- riunioni redazionali periodiche con i docenti e il personale del Centro per il supporto scientifico e tecnico;
- monitoraggio degli accessi alle sezioni e ai record della banca dati.

**E4) Aggiornare e sviluppare le banche dati “Pubblicazioni” e “Annuario italiano dei diritti umani”**

*Risultati attesi:*

- sistematizzazione e aggiornamento dei database per la ricerca e la consultazione degli indici, delle schede bibliografiche e dei contenuti allegati;
- ricerca, selezione e classificazione di documenti e atti citati nelle diverse edizioni dell'Annuario italiano dei diritti umani, rilevanti per lo studio e la ricerca su leggi, istituzioni, politiche e pronunce giudiziarie che danno attuazione nel Paese al diritto internazionale dei diritti umani.

*Indicatori:*

- aggiornamento di circa 150 record;
- aggiornamento di schede e indici.

*Modalità di verifica di raggiungimento dell'obiettivo:*

- riunioni redazionali periodiche con i docenti e il personale del Centro per il supporto scientifico e tecnico;
- monitoraggio degli accessi alle sezioni e ai record della banca dati.

**F) Sviluppare attività di comunicazione in rete**

*Risultati attesi:*

- aggiornamento e consolidamento degli strumenti di networking per la diffusione e condivisione dei contenuti scientifici pubblicati dal Centro, anche in lingua inglese, con particolare attenzione all'ambito dei social media, delle piattaforme collaborative e dei nuovi strumenti di comunicazione;
- cura ed invio di newsletter tematiche, anche in lingua inglese, indirizzate all'utenza del sito e/o a specifiche categorie di utenti (centri di ricerca, studenti universitari, amministratori pubblici, associazioni della società civile, mondo della scuola);
- sviluppo della mappatura di centri di ricerca europei, governativi e nongovernativi, impegnati sui temi dei diritti umani e della cultura di pace;
- raccolta e classificazione di siti internet e altre risorse in rete.

*Indicatori:*

- rafforzamento della rete di comunicazione e di contatti del Centro interdipartimentale per una migliore diffusione dei contenuti;
- cura e invio di 6 newsletter generali e 6 newsletter tematiche;
- aggiornamento delle schede relative ai centri di ricerca europei;
- aggiornamento e inserimento di record relativi a siti internet e risorse in rete.

*Modalità di verifica di raggiungimento dell'obiettivo:*

- riunioni redazionali periodiche con i docenti e il personale del Centro per il supporto scientifico e tecnico;
- monitoraggio degli accessi alle sezioni e ai record della banca dati;
- monitoraggio degli accessi ai contenuti pubblicati tramite apposito software statistico;
- monitoraggio del posizionamento nei motori di ricerca dei contenuti pubblicati;

*N. volontari:* 4

## **1. Servizio Formazione Post Lauream**

Il Servizio Formazione Post Lauream intende raggiungere i seguenti obiettivi:

- fornire tutte le informazioni riguardanti l'offerta Post Lauream dell'Ateneo in modo efficace e sistematico, raggiungendo il maggior numero possibile di utenti, includendo i lavoratori che intendono aggiornare le proprie conoscenze;
- migliorare la comunicazione con gli studenti stranieri curando nel dettaglio la gestione del front office tramite sportello con orari più flessibili, help desk telefonico e aggiornamento continuo sito web;
- fornire supporto e assistenza diretta agli utenti soprattutto nelle pratiche amministrative anche tramite la postazione informatica dedicata attivando, nella giornata in cui il Servizio è aperto dalle ore 10.00 alle ore 15.00, uno sportello di riferimento.

*Risultati attesi:*

- raggiungere il maggior numero di persone, utilizzando tutti i canali di informazione disponibili non solo nel nostro Ateneo ma anche tramite bacheche informatiche e siti dedicati;
- promuovere una più stretta collaborazione tra il Servizio Formazione Post Lauream, le segreterie didattiche dei Dipartimenti e il mondo del lavoro rappresentato sia dalle aziende che da altri enti pubblici, per far incontrare le specifiche richieste di formazione avanzata e le competenze di alto livello sviluppate all'interno del nostro Ateneo;
- agevolare gli studenti stranieri con un aiuto mirato alle loro esigenze che spesso necessitano di canali di comunicazione particolari.

*Indicatori:*

- numero di destinatari raggiunti dalle informazioni
- numero di accessi alla piattaforma informatica per le preiscrizioni on-line
- numero di comunicazioni relative all'offerta Post Lauream presentate attraverso un ampliamento dei mezzi informatici
- numero di corsi offerti tramite portale web
- numero di SMS inviati agli interessati per ritiro diplomi Master/Specialità, attestati Corsi di perfezionamento/aggiornamento
- numero mail inviate agli interessati per ritiro attestati e DS Corsi di Alta Formazione.

*Modalità di verifica di raggiungimento dell'obiettivo:*

Confronto dei dati quantitativi e qualitativi ottenuti con quelli dell'anno precedente.

*N. volontari: 1*

## **2. Servizio Orientamento**

Una buona attività di orientamento informativo, prima dell'ingresso agli studi universitari, è fondamentale per permettere allo studente di conoscere pienamente tutte le opportunità offerte dall'Ateneo e scegliere consapevolmente il percorso più adatto. L'ampia offerta formativa dell'Università di Padova contribuisce a richiamare studenti anche da altre regioni d'Italia e per questi è possibile usufruire delle attività offerte dal Servizio anche attraverso Internet.

Il progetto vuole pertanto rispondere all'obiettivo principale e generico di sensibilizzare un numero maggiore di studenti ad una scelta meditata del percorso universitario da intraprendere attraverso i canali di informazione a loro più vicini.

Si potrebbe raggiungere attraverso i seguenti sotto-obiettivi:

- Aumentare le iniziative in sede e fuori sede rivolte a studenti, docenti e genitori in materia di orientamento (misurabile attraverso il confronto tra il conteggio degli interventi realizzati nell'anno precedente e quello in cui si è beneficiato dell'ausilio dei volontari e mediante l'aumento del numero di utenti raggiunti garantendo comunque un buon gradimento del servizio riscontrato tramite i questionari: in una scala da 1 a 5 (1 per niente, 5 ottimo), valore atteso almeno 3,5)
- Organizzare e diffondere le informazioni nel migliore dei modi, anche attraverso il sito (con indicatori quantitativi e qualitativi in base agli accessi e all'indagine sulle matricole che si svolge ogni anno)
- Migliorare l'accoglienza allo sportello, anche attraverso il sito, ampliando la gamma dei servizi offerti e valutando le richieste dell'utenza (misurabile attraverso il conteggio dei servizi offerti nell'anno precedente e in quello in cui si è svolto il progetto, sempre tenendo conto del gradimento dell'utenza tramite i questionari: valore atteso 3,5)
- sensibilizzare i giovani in merito alle tematiche dell'indecisione, promuovendo iniziative per abbassare il livello di indecisione scolastico-professionale (attraverso la proposta di iniziative in sede periodiche)
- potenziare le attività di front-office e di prima accoglienza (misurabile attraverso il conteggio degli utenti che beneficiano dei servizi)
- diffondere i dati sull'orientamento, ricavati in base alle iniziative, alle scuole e ai genitori (misurabile attraverso la realizzazione di eventi ad hoc)
- concentrare maggiormente l'attenzione sulla diffusione delle informazioni attraverso i canali più utilizzati dagli stessi (social network, cellulare, tablet, ecc..) (misurabile attraverso il numero di contatti)

Si intende in tal modo promuovere nel volontario l'apprendimento di specifiche competenze legate all'espletamento dei servizi di informazione e formazione. Il volontario potrà così fornire un personale contributo per migliorare, in modo quantitativo e qualitativo, i servizi all'utenza, nonché supportare l'ufficio nel rafforzare i servizi di: front office, prima accoglienza e back office dedicati agli utenti, con particolare focus sull'utilizzo dei canali comunicativi più adatti.

*Risultati attesi:*

- migliorare il livello di fruibilità delle informazioni sia dirette, che indirette
- incrementare la conoscenza, anche attraverso l'utilizzo di canali esterni all'Ateneo, dei servizi offerti

- implementare quantità e qualità dei servizi resi agli studenti, alle loro famiglie ed ai docenti degli Istituti superiori
- rispondere ad esplicite e nuove richieste avanzate dagli utenti del servizio

*Indicatori:*

- N. incontri di orientamento con gli studenti effettuati presso le scuole delle diverse province del Veneto e regioni limitrofe
- N. studenti coinvolti nelle iniziative
- N. utenti allo sportello (non nel periodo delle immatricolazioni)
- N. utenti allo sportello (nella sola sede delle immatricolazioni)
- N. giornate di formazione erogate
- N. consulenze di orientamento e riorientamento
- N. colloqui di orientamento in sede e nella sede delle immatricolazioni (inclusi quelli con i genitori, con gruppi di studenti e con i docenti)
- N. colloqui telefonici di approfondimento da parte di un esperto

*Indicatori relativi all'A.A. 2010/2011:*

- N° 2.400 studenti coinvolti nelle iniziative
- N° 2.940 studenti incontrati interessati in test d'ingresso
- N° 4.208 utenti per il front-office-accoglienza
- N° 1.870 utenti allo sportello (nella sola sede delle immatricolazioni)
- N° 513 consulenze di orientamento e riorientamento
- N° 13.749 studenti coinvolti nelle tre giornate di orientamento del campus Agripolis

*Modalità di verifica di raggiungimento dell'obiettivo:*

- Il raggiungimento degli obiettivi sarà verificato attraverso il controllo quantitativo e qualitativo delle attività realizzate e il confronto con i dati raccolti nel 2011 sopra riportati.

*N. volontari: 1*

### **3. Servizio Segreterie Studenti**

Favorire l'accesso ai servizi forniti dalle Segreterie Studenti dell'Ateneo di Padova con un ruolo attivo e propositivo, attraverso obiettivi specifici come quelli di:

- 1) contribuire ad allargare e migliorare sia in modo quantitativo che qualitativo i servizi all'utenza mediante la collaborazione dei volontari in servizio civile;
- 2) riduzione dei tempi di attesa e mantenimento di una fascia oraria ampia di apertura al pubblico che senza la preziosa collaborazione dei volontari subirebbe una riduzione.
- 3) fornire supporto ed assistenza agli utenti (studenti e laureandi) per un corretto ed efficace impiego delle risorse informatiche;
- 4) promuovere nel volontario l'apprendimento di specifiche competenze legate all'espletamento dei servizi di informazione a supporto dei percorsi di studio degli studenti.

La collaborazione consentirà quindi di implementare quantità e qualità dei servizi resi agli studenti universitari e ai cittadini, utilizzando una risorsa umana originale che per le sue caratteristiche (forte motivazione etica e ideale, giovane età, alto livello di formazione,) garantisce di per sé il miglioramento della qualità dei servizi

resi.

La collaborazione in tale ambito sarà molto importante per fornire alle giovani generazioni che sceglieranno di prestare questo servizio, un'opportunità formativa unica nel suo genere, non limitata alla fornitura di strumenti spendibili successivamente nel mondo del lavoro, ma progettata fin da subito come momento di educazione alla cittadinanza attiva, occasione questa di conoscere la città, il territorio e i suoi complessi apparati.

*Risultati attesi:*

- migliorare il livello di fruibilità delle informazioni sia dirette, che indirette
- incrementare la conoscenza dei servizi offerti
- potenziare le attività di prima accoglienza e il front-office
- implementare quantità e qualità dei servizi resi agli studenti e alle loro famiglie
- rispondere ad esplicite e nuove richieste avanzate dagli utenti del servizio

*Indicatori:*

- n. avvisi di ammissione
- n. immatricolazioni a corsi di laurea triennali
- n. immatricolazioni a corsi di laurea specialistica
- n. riconoscimenti di carriere
- n. trasferimenti da e per altra università
- n. di passaggi di corso di laurea/ordinamento
- n. di rinunce
- n. domande di laurea
- n. di iscrizioni corsi singoli
- n. immatricolazioni Erasmus e mobilità internazionale
- n. Diploma Supplement
- n. Trasferimenti da e per altra Università
- n. Lauree honoris causa e alla memoria

*Modalità di verifica di raggiungimento dell'obiettivo:*

- Il raggiungimento degli obiettivi sarà verificato attraverso il controllo quantitativo e qualitativo delle attività realizzate
- Confronto con i dati raccolti negli anni precedenti

*Indicatori di riferimento per l'anno 2012*

- n. 45 avvisi di ammissione
- n. 12500 immatricolazioni a corsi di laurea triennale
- n. 5400 immatricolazioni a corsi di laurea magistrale
- n. 700 riconoscimenti di carriere
- n. 680 trasferimenti da e per altra università
- n. 2500 di passaggi di corso di laurea/ordinamento
- n. 2700 di rinunce
- n. 13000 domande di laurea a.a. 2011/2012
- n. 600 di iscrizioni corsi singoli a.a. 2011/2012
- n. 1000 immatricolazioni Erasmus e mobilità internazionale a.a. 2011/2012

*N. volontari: 1*

#### **4. Servizio Stage e Career Service**

Il progetto si pone l'obiettivo di sensibilizzare i giovani ad un aspetto di particolare rilevanza in un contesto universitario, qual è quello della transizione tra mondo accademico e mondo del lavoro. Si tratta di due realtà diverse, ma in costante contatto. E' necessario quindi continuare a rafforzare il dialogo tra il mondo accademico e quello produttivo, cercando di eliminare o quantomeno di minimizzare il problema della distanza della didattica universitaria dalle reali necessità di professionalità, di tecniche e di competenze richieste dal sistema produttivo.

I volontari verranno coinvolti principalmente nell'area del servizio stage, considerata quale area strategica per rafforzare il dialogo e il contatto con il tessuto imprenditoriale locale e internazionale. In quest'ottica l'azione dei volontari si concentrerà sul potenziamento dei servizi di back office e di front office rivolto a studenti/laureati e imprese. L'attività verterà principalmente sul supporto alla gestione dell'utenza (front-office) ma andrà anche dall'analisi delle esigenze aziendali per la delineazione dei profili professionali più idonei all'attivazione degli stage/tirocini. I volontari, attraverso l'utilizzo di un gestionale interno che consente, tra le altre cose, un costante monitoraggio ed incrocio tra le offerte di stage delle aziende e le candidature degli studenti/laureati, potranno supportare il personale del servizio nello svolgimento delle attività di back office.

La dimensione della richiesta di stage/tirocini, soprattutto con l'obbligatorietà dello stage nella quasi totalità dei corsi di studio di nuova attivazione, impone un'impostazione del lavoro che deve essere in sinergia con tutte le strutture formative dell'Ateneo.

Gli obiettivi del progetto mirano quindi a:

- promuovere l'apprendimento di specifiche competenze legate all'espletamento dei servizi di informazione e comunicazione in merito alle attività del Servizio
- contribuire a migliorare, sia in modo quantitativo che qualitativo i servizi all'utenza
- rafforzare i servizi di front office e di back office dedicati agli utenti attraverso un miglioramento dello sportello informativo e del contatto a distanza (telefonico e/o tramite posta elettronica)
- rafforzare i poli decentrati nelle ex-facoltà
- semplificare le procedure gestionali
- migliorare tutte le attività client oriented per semplificare l'accesso alle informazioni da parte dello studente/laureato e da parte delle aziende interessate a proporre uno stage e/o una posizione lavorativa

*Risultati attesi:*

- migliorare il livello di fruibilità delle informazioni
- incrementare la conoscenza, anche tramite l'utilizzo di canali esterni all'Ateneo, dei servizi offerti dal Servizio
- implementare quantità e qualità dei servizi resi sia a studenti/laureati che alle imprese del territorio nazionale ed internazionale
- rispondere ad esplicite e nuove richieste avanzate dagli utenti del servizio
- rafforzare determinati servizi permettendo agli utenti stessi di accedere più velocemente ai servizi offerti

*Indicatori:*

- n. convenzioni stipulate
- n. offerte stage gestite sia per studenti che per laureati
- n. stage attivati sia per studenti che per laureati
- n. stage svolti all'estero

- n. stage post lauream
- n. questionari elaborati per le aziende
- n. questionari elaborati per gli stagisti

*Modalità di verifica di raggiungimento dell'obiettivo:*

- periodico controllo quantitativo e qualitativo delle attività realizzate
- confronto con i dati raccolti negli anni precedenti
- analisi dei questionari raccolti

*Indicatori di riferimento per il 2011:*

- Stage/Tirocini svolti da studenti: 13113
- Stage/Tirocini svolti da laureati: 1690
- Stage all'estero: 326
- Stage/Tirocini relativi a corsi post-lauream (Corsi di perfezionamento, Master, Scuole di specializzazione, Dottorati di ricerca): 661
- Enti convenzionati: 23700
- Offerte stage inserite dalle aziende: 1500 ca.
- Offerte di lavoro inserite dalle aziende: 750 ca.
- questionari elaborati per le aziende: 3000 ca.
- questionari elaborati per gli stagisti: 3000 ca.

*N. volontari: 2*

## **5. Servizio Valorizzazione del Personale**

Gli obiettivi specifici per il Servizio sono:

- Supportare il servizio informativo e consulenziale per tutta l'utenza esterna, in particolare giovani fra i 18 e i 29 anni non compiuti interessati al Servizio Civile
- Supportare la pubblicizzazione e l'informazione rispetto alle attività che l'Università degli Studi di Padova propone per il Servizio Civile e rispetto alla valenza civica del Servizio Civile stesso
- Supportare le attività legate al processo di gestione dei volontari durante il percorso di servizio civile, in particolare nelle fasi di monitoraggio e tutoraggio, anche mediante il potenziamento degli strumenti informativi
- Supportare il servizio informativo e consulenziale offerto alle figure che operano con e per i volontari di Servizio Civile (es. Tutor, OLP,..), sia dell'Ateneo che degli altri Enti della Regione accreditati
- Supportare le attività formative di servizio civile rivolte a volontari, OLP e Tutor anche mediante il potenziamento della formazione a distanza

*Risultati attesi:*

- incremento del servizio offerto all'utenza esterna, ai volontari di servizio civile e alle figure che supportano i volontari stessi (OLP, Tutor, ecc.) e ad altri Enti accreditati della Regione
- incremento e miglioramento della qualità delle attività reportistiche e di pubblicizzazione, anche mediante l'utilizzo di sistemi informativi e la produzione di materiale informativo
- incremento dell'utilizzo della piattaforma per la Formazione a Distanza (FaD) e per l'elaborazione dei questionari

*Indicatori:*

- n. comunicazioni inviate e gestite relative a utenti esterni, volontari, altre figure coinvolte nel servizio civile e altri Enti
- n. e tipologie di questionari prodotti, di elaborazioni effettuate e di report prodotti
- qualità e quantità delle attività formative realizzate, anche a distanza
- qualità e quantità di informazioni e di supporti informativi prodotti

*Modalità di verifica di raggiungimento dell'obiettivo:*

Il raggiungimento degli obiettivi sarà monitorato attraverso il controllo quantitativo e qualitativo delle attività prodotte e attraverso un confronto con i dati raccolti negli anni precedenti, così come sotto indicati.

*N. volontari: 1*

### **Obiettivi di crescita dei volontari**

I volontari che presteranno servizio in questo progetto diventano soggetti attivi e propositori di azioni nei confronti della cittadinanza e delle realtà a cui principalmente si rivolgono le iniziative delle Strutture. Contemporaneamente i volontari in servizio civile apprenderanno le modalità operative, collaborando alla gestione delle diverse attività.

In relazione agli obiettivi specifici di crescita dei volontari, si può affermare che essi potranno acquisire e/o incrementare le seguenti conoscenze, capacità e competenze legate al progetto:

- competenze relazionali, grazie all'interfaccia con persone eterogenee, sia appartenenti alla Struttura che appartenenti alle realtà con cui la stessa interagisce
- capacità di lavorare in gruppo, sia di pari sia di esperti
- competenze e abilità nel campo della comunicazione
- capacità di ascolto delle necessità dell'utenza
- competenze in campo informatico
- capacità di organizzare e gestire attività proprie della struttura in cui operano
- capacità di problem solving in situazioni complesse
- capacità di lavorare per obiettivi.

Nello specifico, i volontari che svolgeranno servizio presso il Centro di Ateneo per i diritti umani parteciperanno a seminari di studio e conferenze nazionali e internazionali, nonché a "viaggi-studio" sui diritti umani presso la sede di Ginevra delle Nazioni Unite e/o il Consiglio d'Europa a Strasburgo e/o all'Istituto degli Innocenti di Firenze (compatibilmente con le risorse disponibili).

Potranno, quindi, vivere un'esperienza educativa orientata alla cittadinanza attiva, alla solidarietà e al volontariato, un'opportunità formativa come momento di acquisizione di strumenti spendibili successivamente nel mondo del lavoro. Diventeranno soggetti attivi e propositori di azioni nei confronti della cittadinanza e delle realtà a cui principalmente si rivolgono le iniziative del Centro interdipartimentale di ricerca e servizi sui diritti della persona e dei popoli. Contemporaneamente i volontari in servizio civile apprenderanno le modalità operative, collaborando alla gestione delle diverse attività.

Faranno un'esperienza pratica **certificata** che potrà arricchire il loro curriculum.

- 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**

Coerentemente con gli obiettivi individuati al punto 7, al fine di poterli raggiungere con il massimo grado di efficienza ed efficacia, sono state individuate le seguenti fasi:

#### Prima fase: accoglimento, inserimento e formazione (primi 3 mesi di servizio)

Le attività previste per tutti i volontari in questa fase sono:

- accoglimento nella giornata di avvio dei progetti in presenza dei vertici politico-amministrativi dell'Ateneo, con distribuzione del materiale necessario al corretto espletamento del percorso di servizio civile.
- predisposizione e distribuzione del calendario della formazione generale e specifica da parte del Responsabile della Formazione
- avvio dei percorsi di formazione generale e specifica che prevedono un'alternanza tra le due tipologie di formazione. Questa modalità operativa consente di procedere con gli affiancamenti per la formazione pratica e un inizio graduale dello svolgimento delle attività previste secondo la logica del *learning by doing*
- consegna dei questionari di verifica della formazione, generale e specifica
- presentazione e affiancamento con OLP con definizione degli orari di presenza in Struttura
- presentazione del personale della sede, sia esso strutturato o non
- illustrazione delle attività della sede, anche se non strettamente connesse alle attività che essi andranno ad esperire in quanto indicate nel progetto
- presentazione del tutor e definizione del calendario degli incontri
- presentazione del Responsabile del monitoraggio e del piano di valutazione e monitoraggio annuale.

#### Seconda fase: inserimento operativo, monitoraggio e valutazione (4°-12° mese)

Le attività previste per tutti i volontari in questa fase sono:

- presenza in ciascuna sede operativa descritta nel progetto per le ore previste
- svolgimento delle attività di seguito descritte
- segnalazione delle difficoltà incontrate, dei dubbi, delle ulteriori esigenze formative emerse con l'OLP e/o con il tutor
- partecipazione alle attività di tutoraggio e monitoraggio costante dell'attività, anche attraverso incontri, somministrazione di questionari e stesura di relazioni
- partecipazione alle verifiche ex-ante ed ex-post di motivazioni, aspettative e competenze acquisite
- partecipazione alla riprogettazione del progetto stesso sulla scorta dell'esperienza dell'anno e alle informazioni raccolte in tutti i momenti di formazione, tutoraggio e monitoraggio dei 12 mesi.

Nello specifico, le attività previste per il conseguimento degli obiettivi del progetto

sono descritte di seguito per ciascuna delle 6 Strutture indicate.

### **1. Centro di Ateneo per i diritti umani**

Le attività previste per il raggiungimento degli obiettivi indicati al punto 6.1 sono:

- 1) Progettazione e realizzazione di un questionario online da somministrare a circa 500 laureati e di 10 video interviste a laureati (A1)
- 2) Raccolta ed elaborazione dei dati e realizzazione di un formato per la loro presentazione sintetica (A1 e A2)
- 3) Diffusione dei risultati e avvio di strumenti per la creazione di una rete “peer to peer” con il coinvolgimento attivo di studenti e laureati (A2)
- 4) Front-office con sportello dedicato per supporto e orientamento a studenti e utenti e back-office per organizzazione, raccordo con enti esterni e strutture/uffici dell’Università di Padova (B1)
- 5) Redazione e pubblicazione di contenuti relativi ad opportunità per i giovani nel campo dei diritti umani e della cultura di pace (B2)
- 6) Collaborazione alle attività di segreteria, e all’organizzazione di convegni e seminari di studio (C)
- 7) Ricerca e selezione di news, eventi e altri contenuti da pubblicare online (D)
- 8) Produzione di contenuti multimediali, documentativi delle attività di ricerca e formative (D)
- 9) Aggiornamento e sviluppo delle banche dati (E1/E4)
- 10) Sviluppo delle reti di comunicazione (F)

### **2. Servizio Formazione Post Lauream**

Le attività previste per il raggiungimento degli obiettivi riguardano il servizio di front e back office, dettagliati come segue:

#### FRONT OFFICE:

- gestione del sito web e dei relativi documenti pubblicati per un costante aggiornamento delle informazioni accessibili dall’esterno;
- gestione di uno sportello “ad hoc”, parallelo agli altri, per attività prevalentemente di informazione/consulenza/presentazione offerta formativa Post Lauream;
- miglioramento qualità del servizio rivolto agli utenti attraverso materiale informativo appositamente predisposto sia in risposta alle varie richieste provenienti dall’esterno sia rendendolo disponibile per raggiungere il più ampio pubblico possibile (bacheche on-line, avvisi, invio e-mail...);
- partecipazione alla Cerimonia e rilascio diplomi.

#### BACK OFFICE:

- attività di raccordo tra tutti i Servizi coinvolti che partecipano alla gestione dell’offerta Post Lauream, dai Dipartimenti, alle segreterie didattiche, alla Ragioneria, ai Servizi dell’Amministrazione Centrale, alle Biblioteche, all’ESU....;
- contatti con gli Enti e le Aziende esterne;
- partecipazione a riunioni interne per pianificazione attività;
- aggiornamento delle banche dati utilizzate dal Servizio (ad es. bacheca Almalaura, CensisGuida);
- coinvolgimento nell’organizzazione di seminari, convegni, incontri, anche con la predisposizione di materiale informativo;
- utilizzo delle procedure informatiche in base alle diverse esigenze del Servizio.

### **3. Servizio Orientamento**

Le attività previste dal progetto del Servizio Orientamento per raggiungere gli obiettivi sono:

- Somministrazione ed elaborazione dati di questionari per poter redigere profili individuali di orientamento e anche per valutare il gradimento ai servizi
- Training di almeno 20 ore a gruppi di circa 20 persone
- Incontri per docenti e genitori in sede e fuori sede
- Colloqui individuali di orientamento e/o individuazione dei reali bisogni dell'utente ai servizi
- Incontri per studenti in sede e fuori sede
- Monitoraggio e sviluppo servizi sul sito
- Accoglienza attraverso il sito e attraverso il front office (con eventuale presenza al front office anche negli orari di apertura al pubblico (dal lunedì al venerdì la mattina, e il martedì e il giovedì anche il pomeriggio) e rilascio informazioni telefoniche e via e-mail
- Aggiornamento e/o creazione di presentazioni in power point
- Indagini telefoniche
- Elaborazione dati per relazioni varie ed eventuale inserimento dati
- Analisi di dati per la realizzazione di nuove azioni congruenti
- Gestione dei social network

### **4. Servizio Segreterie Studenti**

Le attività previste riguardano:

- elaborazione e consegna diploma supplement
- gestione prima accoglienza degli studenti con conseguente riduzione dei tempi di attesa
- miglioramento della qualità del servizio agli utenti attraverso una adeguata implementazione e dinamica riorganizzazione delle informazioni reperibili nel salone studenti (display, bacheche, brochure, avvisi, ecc.)
- predisposizione delle testate dei libretti, supportando le varie sezioni delle Segreterie Studenti nei periodi di picchi di lavoro
- supporto nelle attività di back office nella gestione della segreteria di direzione.

### **5. Servizio Stage e Career Service**

Le attività previste per il raggiungimento degli obiettivi interessano:

- servizio di mediazione tra domanda ed offerta di stage e/o lavoro
- informazioni sui servizi offerti
- incremento di abilità e competenze dei laureati
- implementazione dei rapporti con Docenti e strutture interessate agli stage
- incremento di abilità e competenze dei laureati

### **6. Servizio Valorizzazione del Personale**

Le attività previste per il raggiungimento degli obiettivi riguardano:

- Attività organizzative di informazione e promozione del Servizio Civile
- Attività di monitoraggio e tutoraggio dei volontari e delle altre figure del Servizio Civile (OLP, Tutor, ...)
- Attività organizzative di realizzazione e promozione di nuove attività di formazione
- Gestione del database del servizio civile e della piattaforma e-learning dedicata all'area dei corsi di formazione a distanza
- Aggiornamento della pagina web dell'Università dedicata al servizio civile
- Inserimento ed elaborazione dati dei questionari di valutazione delle attività di monitoraggio del servizio civile
- Inserimento ed elaborazione dati dei questionari di valutazione delle attività di formazione generale e specifica inerenti il servizio civile per poterne supportare l'elaborazione
- Predisposizione reportistica

## **8.2 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto**

Le attività previste si possono raggruppare nelle seguenti aree di intervento in rapporto al Servizio in cui andranno a svolgere il Servizio Civile.

### **1. Centro di Ateneo per i diritti umani**

I volontari saranno impegnati nello svolgimento delle seguenti attività:

- 1. Progettazione e realizzazione di un questionario online da somministrare a circa 500 laureati e di 10 video interviste a laureati (A1)**
  - Riunioni redazionali periodiche per la definizione della scheda di rilevazione e la messa a punto dello strumento online di somministrazione
  - Produzione e post-produzione di interviste video, anche in video-conferenza
- 2. Raccolta ed elaborazione dei dati e realizzazione di un formato per la loro presentazione sintetica (A1 e A2)**
  - Realizzazione di un database ed elaborazione dati
  - Riunioni redazionali periodiche per definire il formato e l'organizzazione dei contenuti
- 3. Diffusione dei risultati e avvio di strumenti per la creazione di una rete "peer to peer" con il coinvolgimento attivo di studenti e laureati (A2)**
  - Riunioni redazionali
  - Invio di newsletter
  - Creazione di strumenti di social networking con la partecipazione e il coinvolgimento di studenti e laureati
- 4. Front-office con sportello dedicato per supporto e orientamento a studenti e utenti e back-office per organizzazione, raccordo con enti esterni e strutture/uffici dell'Università di Padova (B1)**
  - Attività di front-office
  - Coordinamento e confronto sul lavoro svolto con lo staff del Centro

- 5. Redazione e pubblicazione di contenuti relativi ad opportunità per i giovani nel campo dei diritti umani e della cultura di pace (B2)**
  - Riunioni redazionali
  - Elaborazione e pubblicazione di contenuti
  
- 6. Collaborazione alle attività di segreteria, e all'organizzazione di convegni e seminari di studio (C)**
  - Riunioni e coordinamento con il personale di segreteria
  - Attività di front-office
  
- 7. Ricerca e selezione di news, eventi e altri contenuti da pubblicare online (D1)**
  - Riunioni redazionali e coordinamento con i docenti e il personale del Centro per la definizione dei temi da sviluppare
  - Elaborazione e pubblicazione di contenuti online
  
- 8. Produzione di contenuti multimediali, documentativi delle attività di ricerca e formative (D2)**
  - Riunioni redazionali e coordinamento con i docenti e il personale del Centro per la definizione dei contenuti da sviluppare
  - Produzione, post-produzione e pubblicazione di formati audio, video e fotografico
  
- 9. Aggiornamento e sviluppo delle banche dati (E1/E4)**
  - Riunioni redazionali e coordinamento con i docenti e il personale del Centro per la definizione dei temi da sviluppare
  - Ricerca di fonti e informazioni online in banche dati specializzate
  - Contatti con enti, istituzioni e organismi nongovernativi
  
- 10. Sviluppo delle reti di comunicazione (F)**
  - Riunioni redazionali e coordinamento con i docenti e il personale del Centro per la definizione dei temi da sviluppare
  - aggiornamento dei profili attivi su social media e piattaforme collaborative, predisposizione ed invio di newsletter
  - acquisizione di contatti e informazioni relativi a risorse online e centri di ricerca

## **2. Servizio Formazione Post Lauream**

Il volontario sarà impegnato nelle seguenti attività relative a front e back office:

### Front office: (50% delle attività)

- sportello dedicato
- consulenze personalizzate alle esigenze dell'utenza
- informazioni telefoniche e via mail
- helpdesk telefonico e tramite e-mail per l'utilizzo della piattaforma uniweb

### Back office: (50% delle attività)

- predisposizione materiale informativo
- gestione e monitoraggio sito web
- predisposizione mailing list per attività istituzionali
- gestione bacheche informative (Almalaurea, CensisGuida..)

- aggiornamento database del Servizio Post Lauream
- collaborazione nell'attività relativa ai diplomi (controllo dati, partecipazione cerimonia, invio mail...)
- attività di collaborazione con i Servizi interni (segreterie didattiche, Dipartimenti, altri Servizi coinvolti nella gestione del post lauream) e Enti esterni (Aziende, Atenei partner e Enti pubblici...).

### **3. Servizio Orientamento**

Con la supervisione degli esperti del Servizio, il volontario potrà seguire le seguenti attività:

- Somministrazione dei questionari, lettura ottica degli stessi, ed elaborazioni dati fino alla redazione dei profili personali di orientamento
- Supporto all'organizzazione e valutazione dei training e partecipazione agli stessi
- Supporto all'organizzazione e valutazione degli incontri
- Realizzazione di incontri, in sede e fuori sede (con utilizzo dell'auto di servizio), dopo opportuna formazione e supervisione da parte del personale del Servizio.
- Supporto nella valutazione delle richieste di colloqui individuali
- Aggiornamento e monitoraggio del sito e dei servizi offerti
- Accoglienza degli utenti del Servizio con attività al front office aperto al pubblico tutti i giorni (dal lunedì al venerdì la mattina, e il martedì e il giovedì anche il pomeriggio)
- Organizzazione e accoglienza studenti che si immatricolano
- Eventuali aggiornamenti di database e possibile inserimento dati sulla valutazione dei servizi
- Realizzazioni di presentazioni in power point
- Elaborazioni statistiche
- Collaborazione per redazione relazioni finali e sviluppo progetti e azioni future
- Organizzazione biblioteca del Servizio e riviste a disposizione del personale e dell'utenza

### **4. Servizio Segreterie Studenti**

Le attività previste per il volontario saranno, rispettivamente:

**1) Attività di back office (60% delle ore):**

- collaborazione nella gestione del rilascio del diploma supplement
- uso del protocollo informatico e gestione dell'archivio di direzione
- collaborazione nella gestione delle procedure amministrative seguite dalla Segreteria generale (registrazione e gestione corrispondenza, rilascio certificazioni ecc.)

**2) Servizi di front-office (40% delle ore):**

- servizio di prima accoglienza per gli studenti
- fornire informazioni sui servizi di segreteria studenti
- attività di sportello informatico
- stampa testate libretti

## 5. Servizio Stage e Career Service

I volontari che opereranno presso il Servizio Stage e Career Service svolgeranno attività di : back-office e di front-office relativamente al complesso delle attività di competenza del Servizio.

*Servizi di front-office (60% delle ore):*

- prima accoglienza di studenti e laureati presso la sede centrale e/o presso i poli dislocati presso le Facoltà
- informazioni sui servizi offerti
- gestione delle pratiche amministrative per l'attivazione degli stage
- attività di sportello informatico e gestione della posta elettronica
- gestione delle offerte stage
- matching domanda/offerta
- implementazione dei rapporti con docenti e strutture interessate agli stage

*Servizio di back office (40% delle ore):*

- informatizzazione dei dati delle convenzioni
- attivazione dei progetti formativi
- gestione archivio dei progetti formativi
- spedizione questionari di valutazione di fine stage
- inserimento dati dei questionari di valutazione di fine stage in apposito database
- partecipazione all'organizzazione di seminari, corsi, fiere...

## 6. Servizio Valorizzazione del Personale

Le attività previste per il raggiungimento degli obiettivi riguardano:

- Supporto nelle attività di accoglienza e di front-office degli utenti interessati al servizio civile
- Supporto nelle risposte (telefono, mail, sito....) alle richieste di informazioni sul servizio civile da parte dell'utenza
- Supporto all'organizzazione delle attività di monitoraggio e tutoraggio dei volontari e delle altre figure del Servizio Civile (OLP, Tutor, ...)
- Supporto nella realizzazione e promozione di nuove attività di formazione
- Supporto nelle attività promozionali del servizio civile in occasioni convegnistiche, stand, infopoint....
- Inserimento dati e materiali nel database di gestione servizio civile e nella piattaforma e-learning dedicata all'area dei corsi di formazione a distanza
- Aggiornamento della pagina web dell'Università dedicata al servizio civile
- Inserimento ed elaborazione dati dei questionari di valutazione delle attività di monitoraggio e tutoraggio del servizio civile
- Inserimento ed elaborazione dati dei questionari di valutazione delle attività di formazione generale e specifica inerenti il servizio civile per poterne supportare l'elaborazione
- Predisposizione reportistica

9) Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

10

10) Numero posti con vitto e alloggio:

0

11) Numero posti senza vitto e alloggio:

10

12) Numero posti con solo vitto:

0

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

monte ore annuo di  
1400 (con un minimo  
di ore settimanale  
obbligatorie che non  
può essere inferiore a  
12 ore)

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

5

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

Si richiede:

- flessibilità oraria
- riservatezza nel trattamento delle informazioni relative ai servizi svolti
- disponibilità ad eventuali spostamenti presso altre sedi o enti con cui il Servizio/Centro collabora
- partecipazione a impegni festivi (sabato, domenica e serali) in relazione a particolari eventi (fiere, congressi, Cerimonia di consegna Diplomi master, Master Day, fiere promozionali ecc.)
- disponibilità nel periodo estivo (mesi Luglio – Agosto)
- spostamenti presso sedi di Servizio facenti riferimento al medesimo progetto, per la realizzazione di momenti di formazione, scambio ed organizzazione di iniziative integrate tra le diverse sedi
- disponibilità a trasferte per brevi periodi in ordine alle esigenze di realizzazione del progetto
- disponibilità a prendere ferie in occasione delle chiusure obbligatorie di Ateneo
- disponibilità a trasferte per brevi periodi in ordine alle esigenze di realizzazione del progetto, in modo particolare presso sedi di conferenze, meeting e viaggi studio in Italia e all'Estero organizzati dal Centro.

Tali obblighi sono richiesti per garantire l'ottimizzazione della realizzazione del progetto.

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

I criteri autonomi di reclutamento e selezione sono stati verificati al momento dell'accREDITAMENTO e vengono, di seguito, riportati.

*a) Metodologia*

Le procedure di **reclutamento** e di **selezione** seguono due specifiche metodologie.

La prima è gestita per una buona parte tramite una piattaforma on-line che permette di compilare i modelli, richiesti dal bando UNSC, in formato elettronico. Consente, inoltre, di digitalizzare i documenti richiesti e, al termine della procedura, apporre la firma al cartaceo stampato.

Tutta la documentazione prodotta va presentata in cartaceo nei termini stabiliti dal bando.

La procedura di selezione, invece, prevede due momenti relativi alla valutazione dei titoli e alla valutazione del colloquio selettivo. Per entrambe le fasi della selezione si utilizzano delle schede appositamente predisposte e, di seguito, saranno indicati i criteri utilizzati sia nella valutazione dei titoli che durante il colloquio.

La selezione è seguita dalla verbalizzazione del procedimento selettivo, dalla pubblicazione delle graduatorie nell'Albo Generale dell'Ateneo e nel sito internet dell'Ateneo nella pagina dedicata al Servizio Civile e dalla comunicazione delle stesse ai candidati e all'Ufficio competente, per le opportune verifiche.

*b) Strumenti e tecniche utilizzati:*

Per quanto riguarda la procedura di reclutamento, gli strumenti utilizzati sono:

- Computer
- Stampante
- Scanner
- Internet
- Piattaforma on-line per il caricamento delle domande

L'Ateneo dispone, presso la sede del Servizio di riferimento, una postazione computer fissa e attrezzata per l'inserimento delle candidature, al fine di agevolare coloro che non hanno a disposizione a casa gli strumenti tecnici necessari per la presentazione della candidatura on-line.

La procedura di selezione prevede due momenti relativi alla valutazione dei titoli e alla valutazione del colloquio. Per entrambe le fasi della selezione si utilizzano delle schede appositamente predisposte: la **Scheda di valutazione del colloquio** e la **Scheda valutazione titoli**.

*c) Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori*

Durante il colloquio, si punta sull'approfondimento di specifici temi, in particolare:

- Aspetto motivazionale alla scelta dell'esperienza di Servizio Civile
- Conoscenza della storia del Servizio Civile

Nello specifico, le variabili previste nella **Scheda di valutazione del colloquio** fanno riferimento a:

- Pregressa esperienza nello stesso o in diverso settore d'impiego presso l'Università degli Studi di Padova e/o ente partner
- Pregressa esperienza nello stesso o in diverso settore d'impiego in altro Ente

- Competenze, conoscenze e abilità del candidato e loro congruenza con le attività del progetto
- Conoscenza e condivisione da parte del candidato degli obiettivi perseguiti dal progetto
- Conoscenza della storia del Servizio Civile Nazionale
- Motivazioni generali del candidato per la prestazione del servizio civile volontario
- Interesse del candidato per l'acquisizione di particolari competenze, conoscenze e abilità previste dal progetto
- Disponibilità del candidato relativamente alle condizioni richieste per l'espletamento del servizio (es. flessibilità oraria, spostamento in auto/mezzi pubblici, ecc.)
- Abilità relazionali possedute dal candidato
- Altri elementi di valutazione (es. possesso di patente di guida)

*d) Criteri di selezione*

Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è pari a 110 punti, così ripartiti:

- **Scheda di valutazione del colloquio:** max 60 punti.

Il punteggio massimo della scheda di valutazione da compilare durante il colloquio selettivo dei candidati è pari a 60. Il punteggio si riferisce alla sola valutazione finale, ottenuta dalla media aritmetica dei giudizi relativi ai singoli fattori costituenti la griglia.

In termini matematici:  $(\frac{n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5 + \dots + n_{10}}{N})$ ; dove n) rappresenta il punteggio attribuito ai singoli fattori di valutazione ed N il numero dei fattori di valutazione considerati, nel nostro caso N = 10. Il valore ottenuto viene riportato con due cifre decimali. Il colloquio si intende superato solo se il punteggio finale è uguale o superiore a 36/60.

- **Scheda valutazione titoli:** max 50 punti.

PRECEDENTI ESPERIENZE: max 30 punti ( Precedenti esperienze nello stesso settore del progetto presso Università degli Studi di Padova e/o ente partner; Precedenti esperienze nello stesso settore del progetto presso enti diversi dall'Università degli Studi di Padova e/o ente partner; Precedenti esperienze in un settore diverso rispetto al progetto presso l'Università degli Studi di Padova e/o ente partner; Precedenti esperienze in un settore diverso rispetto al progetto presso enti diversi dall'Università degli Studi di Padova e/o ente partner)

TITOLO DI STUDIO (solo il titolo più elevato) max punti 8

TITOLI PROFESSIONALI (solo il titolo più elevato) max 4 punti

ESPERIENZE AGGIUNTIVE A QUELLE VALUTATE = max 4 punti

ALTRE CONOSCENZE = max 4 punti

*e) Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema*

La soglia minima di accesso è aver ottenuto un punteggio minimo pari a 36 nella **Scheda di valutazione del colloquio**.

17) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

*Inserire eventuali requisiti ritenuti necessari per lo svolgimento delle attività del progetto*

Sarà data priorità ai candidati:

- disponibili a interagire con l'utenza e in grado di rapportarsi con il pubblico
- in grado di lavorare in gruppo
- disponibili ad orari flessibili
- con conoscenza della lingua inglese
- con buona conoscenza del pacchetto office

Per il **Centro di Ateneo per i diritti umani**

- conoscenze linguistiche (inglese o francese o spagnolo)
- conoscenze a livello universitario delle problematiche internazionali sui temi dei diritti umani, della pace e del dialogo interculturale
- elementi di biblioteconomia
- conoscenze informatiche di base (utilizzo di word processor e principali applicativi di office automation, browser internet, posta elettronica) o, in alternativa, conoscenze e capacità informatiche avanzate (configurazione ed utilizzo di strumenti di 'social network', servizi e piattaforme collaborative (blog, podcast, rss), conoscenza di strumenti e ambienti per la formazione a distanza;
- esperienze e capacità finalizzate alla realizzazione di prodotti multimediali (audio, video, ipertesti, web, fotografia), dei relativi software di produzione nonché di particolare strumentazione tecnologica (telecamere, fotocamere, registratori audio, ecc.).

Per il **Servizio Orientamento**

- conoscenze in statistica, psicologia, comunicazione, economia
- conoscenze del software SPSS
- possesso della patente B.

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

Ai volontari vengono proposte e offerte ulteriori opportunità, o gratuite in quanto con costo a carico dell'Ateneo o con tariffe agevolate parificate a quelle dei dipendenti universitari e/o degli studenti. Nello specifico:

- **iscrizione gratuita al CUS** (Centro Universitario Sportivo), con possibilità di poter praticare molte attività ludico-sportive in modalità gratuita (no-pay) o con tariffe ridotte
- **iscrizione a tariffa agevolata all'ARCS** (Associazione Ricreativa Culturale Sportiva Universitaria), con possibilità di usufruire di numerose agevolazione, convenzioni con negozi, tariffe ridotte per l'accesso a servizi, noleggio gratuito di videocassette e DVD, ecc. Inoltre, presso il Centro ARCS è presente una sezione Donatori di Sangue (FIDAS), unica inserita nel contesto universitario italiano
- **iscrizione a titolo gratuito e/o a tariffa agevolata al CLA** (Centro Linguistico di Ateneo) per la partecipazione a corsi in lingua straniera di diverso livello

- **Accesso gratuito al Wi-Fi.**

## **CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI**

### *19) Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Si, solo per il Centro di Ateneo per i diritti umani in base al Protocollo d'intesa firmato il 4 febbraio 2005 dall'Università di Padova e dalla Regione del Veneto e alle pertinenti delibere del Consiglio di Facoltà di Scienze politiche, il Corso di laurea in Scienze politiche e relazioni internazionali, Relazioni internazionali, Diritti umani e il Corso di laurea magistrale in Istituzioni e politiche dei diritti umani e della pace riconoscono agli studenti iscritti a detti corsi che hanno svolto senza demerito il servizio civile e che ne fanno richiesta fino a 9 crediti formativi per le attività di cui alla lettera f) dell'art. 10, comma 1 del DM 509/99 (modificato con DM 270/2004), e fino a un massimo di 9, come attività autonomamente scelte dallo studente, di cui alla lettera d) dell'art.10, comma 1, del DM 509/99. Per il riconoscimento dei crediti di cui alla lettera d), lo studente dovrà a) attestare di avere svolto l'attività formativa prevista dalla pertinente normativa in materia di servizio civile e b) sostenere un esame davanti ad una commissione nominata dal Consiglio di corso di laurea.

### *20) Eventuali tirocini riconosciuti :*

Si, solo per il Centro di Ateneo per i diritti umani in base al Protocollo d'intesa firmato il 4 febbraio 2005 dall'Università di Padova e dalla Regione del Veneto e alle pertinenti delibere del Consiglio di Facoltà di Scienze politiche, il Corso di laurea in Scienze politiche e relazioni internazionali, Relazioni internazionali, Diritti umani e il Corso di laurea magistrale in Istituzioni e politiche dei diritti umani e della pace riconoscono agli studenti iscritti a detti corsi che hanno svolto senza demerito il servizio civile e che ne fanno richiesta fino a 9 crediti formativi per le attività di cui alla lettera f) dell'art. 10, comma 1 del DM 509/99 (modificato con DM 270/2004), e fino a un massimo di 9, come attività autonomamente scelte dallo studente, di cui alla lettera d) dell'art.10, comma 1, del DM 509/99. Per il riconoscimento dei crediti di cui alla lettera d), lo studente dovrà a) attestare di avere svolto l'attività formativa prevista dalla pertinente normativa in materia di servizio civile e b) sostenere un esame davanti ad una commissione nominata dal Consiglio di corso di laurea.

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

Si precisa che l'Università degli Studi di Padova è ente di formazione superiore accreditato presso la Regione Veneto (vedi documentazione allegata).

Intendendo il progetto in esame nella sua interezza, quindi, comprendendo sia la formazione sia l'esperienza annuale, si ritiene che i volontari possano seguire un percorso che li porterà a sviluppare due tipologie di crescita e di acquisizione di capacità e competenze di seguito dettagliate:

*1. Crescita civica e relative conoscenze, capacità e competenze acquisibili:*

- *Capacità decisionali:* è un progetto di scelta, perché il giovane deve/può “decidere” di impegnarsi in questo progetto per un periodo di 12 mesi; è una scelta progettuale perché il giovane deve/può scegliere un progetto esperienziale tra altri che gli vengono offerti anche proposti da altri enti, con modalità diverse;
- *Crescita valoriale:* è un'esperienza di cittadinanza attiva, di promozione e riscoperta del senso e del valore della vita comunitaria;
- *Competenze relazionali:* è un'esperienza di appartenenza ad un gruppo, perché comunque i giovani aderenti al singolo progetto devono sentirsi parte di un gruppo, in quanto entrano in un'unità operativa complessa; è un'occasione di conoscenza in cui i giovani hanno l'occasione di conoscere persone, ambienti, strutture, di interfacciarsi con altri giovani;
- *Crescita culturale:* è un'occasione di crescita personale e di arricchimento culturale che stimola i giovani a constatare personalmente l'enorme ricchezza dei contesti in cui operano.

*2. Crescita professionale e relative conoscenze, capacità e competenze acquisibili:*

Trattasi di un'esperienza professionalizzante perché i giovani hanno l'opportunità di cimentarsi e vedere come si agisce in un “lavoro” con:

- incremento di eventuali conoscenze già possedute nei settori considerati e, più in generale, in ambito sociale e culturale; qualora queste fossero assenti, si parla di acquisizione delle conoscenze;
- incremento di conoscenze, capacità e competenze legate agli ambiti di intervento progettuale specifici di ciascuna Struttura coinvolta nel progetto
- incremento di conoscenze, capacità e competenze personali indispensabili nell'ambito del proprio sviluppo professionale (competenze relazionali con utenti, colleghi e superiori; capacità di comprendere e gestire le dinamiche di gruppo; capacità di problem solving in situazioni complesse; capacità di lavorare in gruppo; capacità di ascolto delle necessità dell'utenza; capacità di lavorare per obiettivi; competenze informatiche).

I volontari potranno, inoltre, acquisire le seguenti conoscenze, capacità e competenze legate al progetto:

**1. Centro di Ateneo per i diritti umani**

- condurre attività di comunicazione, sensibilizzazione, campaigning e networking, in particolare tramite strumenti telematici (web, newsletter, ...);
- collaborare alle fasi redazionali per la pubblicazione di notizie, approfondimenti e informazioni sul sito internet;
- collaborare alle fasi redazionali delle pubblicazioni del Centro (Rivista,

Quaderni, ecc.);

- relazionarsi con l'utenza della struttura e fornire supporto in campo bibliografico;
- compiere semplici ricerche in rete di documentazione specifica sulle tematiche del Centro, sia tramite web sia tramite altri strumenti di rete (ftp, banche dati, ecc.);
- utilizzare strumenti informatici, telematici, multimediali;
- collaborare alle varie fasi redazionali relative alla pubblicazione di materiali didattici e formativi, anche multimediali, sui temi di cui si occupa il Centro;
- conoscere le modalità operative e collaborare all'organizzazione di convegni scientifici, eventi pubblici, percorsi formativi, in tutte le varie fasi;
- svolgere le diverse attività sopra menzionate anche in contesti di pluralismo linguistico e culturale.

## **2. Servizio Formazione Post Lauream**

- competenze legate all'erogazione dei servizi agli iscritti e ai potenziali interessati
- competenze e capacità di utilizzo nella gestione dei database specifici del Servizio
- conoscenza e capacità di utilizzo di un sistema informativo per la gestione delle attività principali relative alle carriere amministrative degli iscritti ai corsi Post Lauream
- conoscenza delle procedure legate all'organizzazione di eventi informativi/divulgativi
- acquisizione e/o incremento conoscenze sulla normativa relativa agli studenti stranieri in ingresso in Italia
- competenze legate alla gestione dei servizi generali di segreteria
- conoscenza delle procedure amministrative relative all'istituzione e all'attivazione di un Corso di studio

## **3. Servizio Orientamento e Servizio Stage e Career Service**

- Competenze di tipo relazionale, legate all'erogazione dei servizi agli studenti
- Conoscenza delle procedure legate all'organizzazione di eventi informativi/divulgativi
- Capacità di informatizzare dati ed elaborarli
- Conoscenze delle procedure amministrative connesse alle attività legate ai servizi

## **4. Servizio Segreterie Studenti**

- competenze legate all'erogazione dei servizi agli studenti
- competenze nella gestione dell'archivio di direzione
- conoscenze e competenze informatiche su particolari software di gestione
- conoscenze nell'ambito dell'attività informativa relativa alle procedure

amministrative connesse alle carriere degli studenti iscritti ai corsi di laurea ed ai corsi di laurea specialistica

- incremento e/o acquisizione delle conoscenze già possedute in ambito didattico e di servizi offerti agli studenti.

## 5. Servizio Valorizzazione del Personale

- capacità di informatizzare dati
- capacità di organizzare attività di formazione, di tutoraggio e monitoraggio
- competenze nella gestione delle attività reportistiche
- conoscenze delle attività di back-office e front-office
- conoscenza della normativa per la gestione del servizio civile

Tali competenze verranno **certificate e riconosciute** dall'Università degli Studi di Padova. A fine servizio verrà consegnato un attestato con la specifica delle competenze acquisite che andrà ad aggiungersi a quello ufficiale di fine servizio rilasciato dall'UNSC. Tale attestato dettaglia le attività svolte all'interno del progetto, le competenze acquisite, anche nei percorsi di formazione generale e specifica, e, ad esso si uniscono, gli eventuali altri attestati attinenti ai corsi proposti (ECDL, Informatica di base, Lingua dei Segni, Bilancio di Competenze, Primo Soccorso, Congressi e Seminari).

Infatti, da sottolineare che, nel corso dei 12 mesi, per i volontari è possibile facoltativamente (al di fuori dall'orario di servizio) **l'acquisizione certificata** di attestazioni relative a:

### *1. Corsi di preparazione al sostenimento degli esami per la patente europea di informatica:*

per i volontari che ne facciano richiesta, verranno organizzati, in collaborazione con il Servizio Formazione e Sviluppo RU di Ateneo, corsi di preparazione per il superamento degli esami dell'ECDL.

Il costo relativo all'organizzazione dei corsi è a carico dell'Ateneo.

### *2. ECDL-Patente europea di informatica:*

per i volontari che ne facciano richiesta, d'intesa con il Servizio Formazione e Sviluppo RU di Ateneo, sarà offerto il servizio per l'ottenimento della patente europea di informatica (ECDL). Il servizio comprende il rilascio della skill card e il sostenimento degli esami finalizzati al conseguimento dell'ECDL. Il Servizio Formazione e Sviluppo RU di questa Università è stato accreditato dall'Associazione Italiana per l'Informatica e il Calcolo Automatico (A.I.C.A.) quale sede idonea (test center) per l'effettuazione degli esami per l'ottenimento dell'European Computer Driving Licence (E.C.D.L.), vale a dire del certificato, riconosciuto a livello internazionale, attestante il possesso di capacità per l'uso del computer (vedi documentazione allegata). Il costo di ciascun esame è a carico dell'Ateneo, mentre la skill card è a carico del singolo volontario; questa scelta garantisce l'effettivo interesse del volontario al servizio reso.

### *3. Corso Bilancio di Competenze:*

durante il penultimo o l'ultimo mese di servizio verrà organizzato un corso finalizzato al riconoscimento delle conoscenze, abilità e comportamenti acquisiti durante l'esperienza di servizio civile. Il corso prevede una durata complessiva di 12 ore (vedi dichiarazione allegata). Il modulo è supportato da strumenti specifici al fine di sollecitare nei volontari la riflessione e la consapevolezza del proprio percorso e dei risultati acquisiti.

Dei volontari che hanno terminato ad aprile 2012 in 10 hanno aderito a questa opportunità. Il corso, della durata di 12 ore suddivise in 4 incontri, è stato svolto nel periodo 15/05/2012 – 20/06/2012 ed è stato condotto da un'equipe di psicologi.

*4. Corso di introduzione alla lingua e alla cultura dei sordi:*

viene proposto un corso di formazione finalizzato alla conoscenza della cultura del mondo delle persone non udenti con la possibilità di esercitare la lingua dei segni. È prevista una durata pari a circa 15 ore (vedi dichiarazione allegata).

*5. Corsi di Lingua offerti dal Centro di Ateneo Linguistico (CLA):*

vengono proposti diversi tipi di corsi in funzione della capacità personale di utilizzo della lingua e di conversazione (vedi documentazione allegata). I corsi riguardano:

- a. corsi base di lingua straniera (corsi di preparazione all'idoneità di ateneo)
- b. Tandem Learning (scambio tra due studenti di lingua madre)
- c. DIY (Do It Yourself)

Nel dettaglio viene proposta ai volontari l'iscrizione gratuita (vedi documentazione allegata) per i due corsi sotto indicati:

*a. corsi base di lingua straniera.*

Il CLA organizza corsi semestrali di lingua. I corsi sono tenuti da personale esperto in didattica delle lingue, si tengono in parte in aula tradizionale, in parte nei laboratori multimediali del CLA. Hanno una durata, ciascuno, di 10 settimane (per un totale di 40 ore). L'accesso è consentito anche ai principianti assoluti. La precedenza, in fase di formazione delle classi, va a coloro che non hanno mai frequentato il corso.

*b. Tandem Learning.*

Il Tandem Learning è uno scambio tra due studenti/volontari di lingua madre diversa che consente a entrambi di migliorare le proprie competenze linguistiche attraverso la conversazione faccia a faccia. E' un progetto molto apprezzato perché è un'opportunità per migliorare le abilità di comunicazione orale e un mezzo per conoscere meglio una cultura diversa. Le iscrizioni si aprono 2 volte all'anno, all'inizio di ciascun semestre. Le date di apertura e chiusura delle iscrizioni vengono pubblicate sulla pagina web del CLA. Gli incontri fra i due tandem partner si svolgono in totale autonomia (di luogo e di orario) e il rapporto tra i due tandem partner non è didattico, del tipo "insegnante-studente", ma è uno scambio alla pari per praticare la lingua "viva".

Gli obiettivi e i progressi linguistici possono essere monitorati costantemente attraverso la compilazione del diario da scaricare online

(<[http://claweb.cla.unipd.it/cla/pdfs/tandem/diario\\_tandem\\_learning\\_2010.pdf](http://claweb.cla.unipd.it/cla/pdfs/tandem/diario_tandem_learning_2010.pdf)>[http://claweb.cla.unipd.it/cla/pdfs/tandem/diario\\_tandem\\_learning\\_2010.pdf](http://claweb.cla.unipd.it/cla/pdfs/tandem/diario_tandem_learning_2010.pdf)).

Una volta terminato il semestre di Tandem Learning, il diario andrà consegnato alla Segreteria Didattica del CLA, che preparerà l'attestato di partecipazione al progetto.

c. *DIY (Do It Yourself)*

Una terza opportunità formativa offerta dal CLA è il *DIY (Do It Yourself)*, e ha come obiettivo il miglioramento della conoscenza della lingua inglese a diversi livelli, anche attraverso l'acquisizione di strumenti che consentano ai partecipanti di proseguire autonomamente nell'apprendimento della lingua. I corsi si svolgono due volte l'anno, un'edizione per ogni semestre dell'anno accademico. Durano 10 settimane e prevedono un impegno di 6 ore settimanali (3 ore in aula e 3 ore di autoapprendimento).

Sono previsti i seguenti livelli: A1, A2, A2+, B1, B1+, B2. Per ogni livello è normalmente previsto un solo corso a semestre. Ogni corso prevede un numero massimo di 20 iscritti e viene attivato solo con un minimo di 10 iscritti.

Gli studenti e i volontari avranno la precedenza rispetto al personale docente, al personale tecnico-amministrativo, agli assegnisti di ricerca e ai borsisti.

L'assegnazione alle classi in base al livello di conoscenza dell'inglese è subordinato al sostenimento di un test gratuito (costituito da una prova informatica seguita da un breve elaborato scritto), mentre avviene in modo automatico per chi ha già frequentato almeno l'80% di un corso DIY e intenda iscriversi al livello successivo.

Alla fine del corso viene rilasciato un attestato di partecipazione esclusivamente a coloro che hanno frequentato almeno l'80% del corso (in termini di impegno orario totale).

I corsi "DIY" del Centro Linguistico di Ateneo non sono corsi curricolari. L'attestato rilasciato, quindi, non dà diritto né a crediti universitari, né a punteggio per progressione di carriera.

Si sottolinea che, mentre la partecipazione ai due corsi precedentemente indicate è gratuita, questa è a carico dei partecipanti (con tariffe ridotte). La partecipazione per gli studenti e i volontari prevede il costo di € 201,81. Per i corsi dal livello A2 al B1 è previsto l'acquisto di un libro di testo il cui costo, di circa 25 euro, non è compreso nella quota di iscrizione. L'iscrizione preliminare si effettua online.

6. *Corsi/Seminari/Convegni organizzati e/o portati a conoscenza dei volontari:*

I volontari vengono costantemente aggiornati e possono prendere facoltativamente parte ad iniziative dell'Ateneo di Padova e/o di altri Enti connessi alle tematiche affini alla pace e alla difesa non armata della patria.

Inoltre, le competenze acquisite durante il Corso di Primo Soccorso saranno **riconosciute** dalla Croce Verde tramite apposita certificazione.

In effetti, ben 10 volontari sui 79 volontari nazionali e 8 volontari regionali avviati nel 2009, hanno deciso di proseguire con l'esperienza di volontariato e di aderire al percorso di Croce Rossa Italiana, struttura che precedentemente ha collaborato con l'Ateneo in merito alla formazione sul Primo Soccorso.

Le suddette certificazioni sono **riconosciute dall'Ente proponente** e dagli **Enti partner** (Comuni della provincia di Padova, IPAB di Montagnana, Accademia Galileiana, CUS, ecc.), che ne terranno e ne tengono già conto durante concorsi e selezioni per il reclutamento di personale.

In effetti, è da segnalare che molti ex-volontari sono attualmente dipendenti a tempo indeterminato e/o determinato o collaboratori coordinati e continuativi dell'Ateneo e/o degli Enti partner dello stesso.

## Formazione generale dei volontari

### 22) *Contenuti della formazione:*

In considerazione delle **Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale**, della **Circolare 24 Maggio 2007**, delle successive modifiche al monitoraggio della formazione **Circolare 28 Luglio 2008** e dei **criteri aggiuntivi regionali (Deliberazione della Giunta n. 1129 del 12/06/2012, punto B.)**, i contenuti della formazione generale sono articolati nei moduli seguenti:

- 1) **Identità di gruppo (4 ore)**
- 2) **Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà (2 ore)**
- 3) **Il dovere di difesa della Patria (2 ore)**
- 4) **La difesa civile non armata e non violenta (2 ore)**
- 5) **La protezione civile (3 ore)**
- 6) **La solidarietà e le forme di cittadinanza (2 ore)**
- 7) **Servizio civile nazionale, associazionismo e volontariato (2 ore)**
- 8) **La normativa vigente e la Carta di impegno etico (2 ore)**
- 9) **Diritti e doveri del volontario in servizio civile (4 ore)**
- 10) **Il lavoro per progetti (5 ore)**
- 11) **Presentazione dell'Università degli Studi di Padova e dei suoi Enti partner (8 ore) – FAD (4 ore) e In presenza (4 ore)**
- 12) **Nozioni di primo soccorso (12 ore) – In collaborazione con la Croce Verde**
- 13) **Modalità di rappresentanza del SCN (2 ore)**

### 23) *Durata:*

**50 ore** di cui:

- 30 ore di lezioni frontali
- 16 ore di dinamiche non formali, integrate con le lezioni frontali
- 4 ore di formazione a distanza (Modulo 11)

## Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

### 24) *Contenuti della formazione, con specifica delle ore per ciascun argomento:*

I seguenti contenuti di seguito elencati saranno seguiti dai volontari del **Servizio Formazione Post-Lauream, Servizio Orientamento, Servizio Segreteria Studenti, Servizio Stage e Career Service, Servizio Valorizzazione del Personale.**

- Principi di tutela della salute e della sicurezza – 4 ore (FaD)
- Nozioni sugli strumenti di ricerca di lavoro (4 ore)
- Nozioni di front-office: come gestire l'utente (4 ore)
- Nozioni di comunicazione interna: la veicolazione delle informazioni nella struttura (4 ore)
- Nozioni front – office: come gestire lo stress della relazione con il pubblico (4 ore)
- L'organizzazione del lavoro in equipe (rispetto degli orari, delle mansioni,

delle scadenze, la progettualità comune, ecc.) (2 ore)

Totale di ore comune a tutti i 6 volontari del progetto: **22 ore**

La parte di formazione specifica pari a **52 ore** per ciascuna delle rispettive strutture riguarderà:

### **1. Servizio Formazione Post Lauream**

- Introduzione normativa di base studenti stranieri (compresa gestione carriera iscritti stranieri), convenzioni Master interateneo e internazionali (8 ore)
- Iter amministrativo (da controllo scheda attivazione a rilascio attestati e DS ) relativo ai Corsi di Alta Formazione, procedura amministrative di gestione carriere Master (da immatricolazione a chiusura carriera con Sistema esse3...), monitoraggio e aggiornamento sito web (inserimento modulistica, avvisi, controllo testi) (8 ore)
- Introduzione alla normativa sui Regolamenti didattici Corsi Post Lauream (per es, utilizzo U-Gov...) e analisi delle rilevazioni correnti sulla formazione Post Lauream (5 ore)
- Gestione procedure Esami di stato, dall'avviso di ammissione al rilascio del diploma (5 ore)
- Procedure amministrative relative alle Scuole di Specializzazione con attivazione e gestione corsi di studio e carriere studenti (5 ore)
- Gestione procedure Premi e Borse di Studio; organizzazione Cerimonia Master; tutte le procedure amministrative relative ai Diplomi fino alla stampa e alla consegna; procedure relative alle convenzioni di finanziamento (5 ore)
- Gestione procedure generali Servizio Post Lauream e relativa normativa (8 ore)
- Procedure di segreteria generale gestione Ufficio Master/Corsi di perfezionamento e aggiornamento (introduzione ai software Esse3 e Titulus, banche dati, gestione bacheche on-line presentazione offerta post lauream....) (8 ore)

### **2. Servizio Orientamento**

- Le lauree triennali e le lauree magistrali, i crediti universitari, le classi di studio, le tipologie di corsi di laurea, i requisiti di accesso gli avvisi di ammissione. La riforma universitaria: 3 ore
- L'autoregolazione, la gestione del tempo e dello studio efficace: 3 ore
- Come affrontare gli incontri di presentazione ai gruppi (teoria + pratica): 8 ore
- Le credenze di efficacia: 3 ore
- Interessi e valori professionali: 3 ore
- Le Lauree triennali e specialistiche: obiettivi, requisiti di accesso, modalità di accesso, sbocchi professionali, obbligatorietà della frequenza, ecc. e organizzazione dell'Ateneo con particolare riferimento all'Amministrazione centrale: 8 ore
- Il colloquio di orientamento: 4 ore
- Gli strumenti di orientamento per la redazione dei profili e le procedure del Servizio, fino alla redazione dei profili di orientamento: 8 ore



La gestione dei poli di Facoltà: utilità e funzionamento	4 ore
La gestione degli stage all'estero: progetti particolari (Leonardo, Erasmus Student Placement, Crui)	4 ore
Illustrazione degli strumenti informatici: gestione informatizzata dei questionari di valutazione, utilizzo dei software gestionali utilizzati dal servizio	8 ore
Strumenti per l'orientamento al lavoro: Il repertorio delle professioni	4 ore
Illustrazione di progetti FSE	4 ore
Percorsi formativi, mondo del lavoro e ridefinizione delle figure professionali (Pharos)	6 ore
La gestione dello sportello job placement: offerte di lavoro e colloqui di orientamento al lavoro	6 ore

### **5. Servizio Valorizzazione del Personale**

- Procedure di gestione ed erogazione delle attività di formazione per i volontari in Servizio Civile (20 ore)
- Procedure gestionali dei volontari in Servizio Civile (5 ore + 2 laboratorio)
- La piattaforma moodle e-learning (3 ore)
- Analisi delle esigenze delle persone con esigenze speciali (6 ore)
- Costruzione di un questionario di customer satisfaction (6 ore con laboratorio)
- La comunicazione (5 ore)
- Elaborazione di dati e modalità reportistiche (5 ore)

### **6. Centro di Ateneo per i diritti umani**

La formazione specifica prevede i seguenti contenuti:

#### **1) Formazione con esercitazioni pratiche (28 ore):**

- Tecnologie e strumentazione in dotazione: modalità operative della struttura, standard operativi, account, policy, utilizzo della posta elettronica, accesso ai servizi on-line, apparecchiature multimediali e di segreteria → 4 ore (incontri seminariali, esercitazioni pratiche).
- Sito internet: area di back-office per la gestione del sito internet, standard redazionali, inserimento e pubblicazione dei contenuti, preparazione e invio di newsletter, monitoraggio degli accessi e analisi dei dati, gestione dei

- social network → 4 ore (incontri seminariali, esercitazioni pratiche).
- Software generale e specifico, necessario alla realizzazione del progetto: pacchetto office, programmi di impaginazione, trattamento immagini, audio, video (Pacchetto Adobe CSS5), software open source → 4 ore (incontri seminariali, esercitazioni pratiche).
- I diritti umani nella rete: ricerca delle fonti, accesso alla documentazione online, alle banche dati e altre risorse, principali portali, siti internet e centri di ricerca → 4 ore (incontri seminariali, attività di laboratorio e/o esercitazioni pratiche).
- Dialogo interculturale, cittadinanza europea e diritti umani: i principali programmi promossi dalle istituzioni dell'Unione Europea e da centri di ricerca, ONG internazionali, con particolare riferimento alle relazioni euro-mediterranee; siti internet, banche dati e fonti documentali in materia. → 4 ore
- Contenuti e attuazione della Legge Regionale del Veneto n. 55/1999 "Interventi regionali per la promozione dei diritti umani, la cultura di pace, la cooperazione allo sviluppo e la solidarietà", Archivio Regionale "Pace diritti umani", infrastruttura regionale per i diritti umani → 4 ore (incontri seminariali e con testimoni privilegiati).
- Elaborazione e sviluppo di news e altri contenuti da pubblicare nel sito internet → 4 ore (incontri redazionali di approfondimento, discussione e verifica in *itinere* con i docenti, i collaboratori e il personale tecnico-amministrativo del Centro interdipartimentale).

**2) Lezioni di approfondimento tematico in lingua inglese (16 ore, a scelta tra i seguenti insegnamenti):**

- Gender Approach to the Internationalisation of Human Rights, 8 hours lecture, 1 credit
- Armament and Arms Control, Prof., 8 hours lecture, 1 credit
- Intercultural dialogue in the EU, 8 hours lecture, 1 credit

**3) Seminari, conferenze, workshop internazionali e viaggio di studio promossi dal Centro interdipartimentale, anche in altre sedi (22 ore).**

4) Principi di tutela della salute e della sicurezza – 4 ore (FaD)

5) Nozioni sugli strumenti di ricerca di lavoro (4 ore)

**Durata: 74 ore totali**

In totale, per ciascun Servizio, le ore di formazione specifica **saranno 74**

Nel caso di richieste di approfondimenti o di eventi formativi imprevedibili attualmente, ma coerenti con il progetto (seminari, convegni, conferenze, dibattiti, incontri con docenti ecc.) si contemplano almeno **ulteriori 12 ore di formazione** da svolgere durante l'anno, che verranno debitamente registrate.

25) *Durata:*

**74 ore totali, suddivise in lezioni frontali e dinamiche non formali.  
Ulteriori 12 ore.**