



Allegato 5

Elementi essenziali del progetto

ENTE



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PALERMO

Indirizzo a cui far pervenire la domanda:

Università degli studi di Palermo
Piazza Marina 61 – 90133 Palermo

FSP Servizio Civile Nazionale:
Palazzetto Neoclassico, 2° p. piazza Marina 61
Tel. 091/238.93645 - Fax 091/238.60702;
e-mail: serviziocivile@unipa.it - pec@cert.unipa.it
<http://unipa.it/amministrazione/area4/Servizio-Civile/>

Notizie aggiuntive per i candidati:

Le modalità di partecipazione, di candidatura, le date delle selezioni e fasi successive verranno pubblicate all'URL sopra indicata.

In particolare, le comunicazioni in merito alle convocazioni per le procedure di selezione saranno veicolate esclusivamente sul sito indicato.

Soltanto per gravi e giustificati motivi può essere differita la data fissata per i colloqui. In ogni caso, la domanda di rinvio va inviata a: serviziocivile@unipa.it.

Non saranno tenute in considerazione le domande pervenute successivamente.

E' richiesto ai candidati, per quanto esplicitato alla successiva voce 22, almeno un diploma di scuola media superiore.

Le modalità di svolgimento del colloquio e i criteri di valutazione sono riportati sul bando e sulla presente scheda.

E' fatto obbligo ai volontari indicare nella domanda di partecipazione al bando (allegato 2) la sede d'attuazione per il quale concorrono, tra quelle indicate al § 16 del progetto.

➤ **Titolo del progetto**

UNINFO: l'UNiversità ti INFOrma

➤ **Settore ed area di intervento del progetto**

Settore: EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE
Area di intervento: SPORTELLI INFORMA

➤ **Obiettivi del progetto**

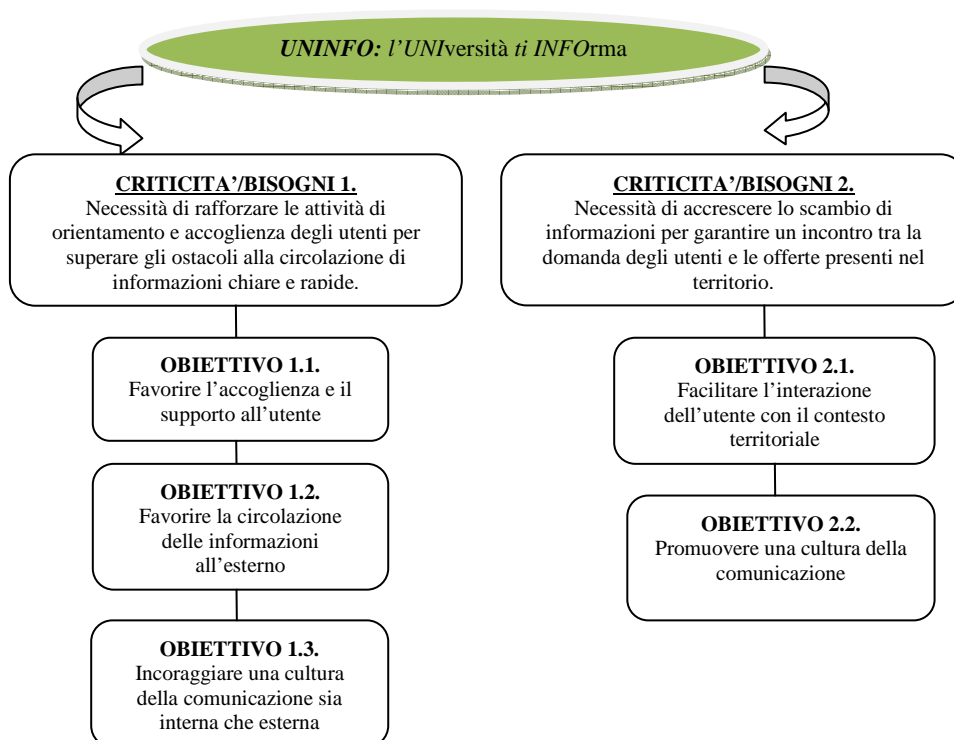
Il progetto **UNINFO: l'UNiversità ti INFOrma** mira al rafforzamento della comunicazione verso l'esterno dei servizi offerti e alla valorizzazione ed implementazione degli stessi con



Allegato 5

la collaborazione dei Volontari di Servizio Civile Nazionale. L'inserimento dei volontari SCN consente di migliorare la qualità dei servizi informativi grazie alla sintonia con la tipologia di utenza, età anagrafica e condivisione di problematiche connesse alla carriera universitaria, e alle modalità relazionali con cui i Volontari interagiranno con i destinatari diretti. Nello specifico saranno predisposti dei questionari sul grado di conoscenza dei servizi universitari presso le Scuole (ex facoltà) e sarà attivato il servizio skype principalmente dedicata ad alcune particolari tipologie di utenza (studenti stranieri, fuori sede, diversamente abili). Inoltre, la partecipazione dei Volontari determina un ulteriore valore aggiunto per il raggiungimento dell'obiettivo generale del progetto in quanto sono testimoni diretti, tangibili e concreti di valori importanti quali la cittadinanza attiva, l'impegno civico e la coesione sociale.

Come si evince dallo schema seguente per il superamento delle criticità e/o bisogni emersi dalla descrizione dell'analisi del contesto territoriale (*box 6*) sono stati individuati degli obiettivi specifici che sono comuni alle diverse sedi di attuazione considerata la necessità di facilitare l'accesso all'informazione creando una più dinamica rete infrastrutturale.



OBIETTIVO 1.1. Favorire l'accoglienza e il supporto degli utenti nel contesto universitario.

Risultato 1.1. Potenziate le attività di accoglienza e orientamento degli utenti all'interno dell'Ateneo Palermitano e non solo.

Indicatori 1.1.

- n. incontri di orientamento;
- n. contatti al front office e accoglienza;
- n. contatti front office e orientamento;
- n. incontri presso le cinque Scuole.

} potenziamento del 15%



Allegato 5

OBIETTIVO 1.2. Favorire la circolazione delle informazioni all'interno e all'esterno dell'Ateneo.

Risultato 1.2. Potenziata la circolazione delle informazioni verso l'esterno dell'Ateneo con l'ausilio dei più svariati mezzi di comunicazione.

Indicatori 1.2.

- n. contatti FB
- n. contatti skype
- n. contatti mail
- n. iniziative/eventi promosse
- n. iscritti al blog di Ateneo

} potenziamento del 15%

OBIETTIVO 1.3. *Incoraggiare una cultura della comunicazione sia interna che esterna*

Risultato 1.3. **Comunicazione interna:** garantita una comunicazione efficace ed efficiente tra le sedi/ufficio. **Comunicazione esterna:** potenziata l'attività di accoglienza, ascolto ed informazione dell'utenza attraverso una comunicazione completa, esaustiva ed aggiornata.

Indicatori 1.3.

Comunicazione interna

- n. incontri di audit sul progetto;
- n. scambio mail tra le sedi di attuazione
- n. questionari sul grado di conoscenza dei servizi

Comunicazione esterna

- n. enti partner
- n. patrocini
- n. eventi informativi

OBIETTIVO 2.1. *Facilitare l'interazione dell'utente con il contesto territoriale per il soddisfacimento dei bisogni legati al suo status.*

Risultato 2.1.1. Ottimizzata la fruizione delle fonti dedicate alla ricerca di alloggi ed il coordinamento con le strutture che operano sul territorio.

Indicatori 2.1.

- n. alloggi disponibili;
- n. contatti facebook;
- n. registrazioni su PICASAWEB

} potenziamento del 10%

Risultato 2.2.2. Migliorata la conoscenza sulle offerte di stage e sulle opportunità lavorative presenti non solo a livello locale ma anche nazionale, europeo ed internazionale.

Indicatori 2.2.2

- n. stage attivati in Italia
- n. stage attivati all'estero;
- n. offerte lavorative;
- n. convenzioni enti/aziende nazionali;
- n. convenzioni enti/aziende estere

} potenziamento del 10%



Obiettivo 2.2. Promuovere una cultura della comunicazione

Risultato 2.2.2. Garantita una cultura della comunicazione sempre più orientata all'utenza in grado di supportare una circolazione rapida, chiara e semplice delle informazioni, della conoscenza della struttura universitaria e del suo funzionamento.

Indicatori 2.2.2

- n. brochure
- n. guide informative
- n. studenti fuori sede coinvolti
- n. studenti/lavoratori coinvolti
- n. studenti stranieri coinvolti

} potenziamento del 10%

Obiettivi rivolti ai volontari

Il progetto **UNINFO**: l'**UNI**versità ti **INFO**rma, come evidenziato precedentemente, mira al superamento delle criticità emerse dall'analisi di contesto ma nel contempo si pone un altro obiettivo di fondamentale rilevanza per una completa realizzazione dell'idea progettuale ovvero valorizzare della crescita formativa e personale dei volontari in servizio civile nazionale.

Al fine di garantire la piena realizzazione del summenzionato obiettivo, considerata la centralità e l'importanza del ruolo del Volontario in SCN, sono stati individuati i risultati attesi e gli indicatori quantitativamente misurabili.

1. Valorizzare la crescita formativa e personale dei Volontari del Servizio Civile Nazionale.

1.1 Formazione ai valori dell'impegno civico, della pace e della nonviolenza dando attuazione alle linee guida della formazione generale al SCN (v. box 33) e alle linee guida per lo sviluppo del Sistema regionale del Servizio Civile in Sicilia. Fornire ai partecipanti strumenti idonei all'interpretazione dei fenomeni socio-culturali, al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile sviluppando l'autoconsapevolezza dei diritti/doveri nei rapporti con la P.A.

Risultato 1.1. Acquisito un maggior senso di impegno civico e di difesa non violenta del bene comune.

Indicatori 1.1.

- n. 42 ore di formazione generale;
- n. incontro tematico sulla costituzione italiana e sui rapporti con la pubblica amministrazione.

2. Potenziamento delle loro capacità organizzative e relazionali attraverso l'apprendimento di modalità e strumenti per il lavoro di gruppo, finalizzato all'acquisizione di capacità pratiche e di lettura della realtà circostante, necessarie alla realizzazione delle attività progettuali, per rivolgersi successivamente all'inserimento "attivo" nel mondo del lavoro e non solo.



Allegato 5

Risultato 2.1 Acquisite le conoscenze sull'organizzazione del lavoro in team e sviluppate le capacità comunicative, relazionali e di problem solving.

Indicatori 2.1

- n.72 ore di formazione specifica;
- n. 24 ore di formazione in sede.

3. Favorire la crescita individuale dei partecipanti, l'autostima, il senso di comunità e la capacità di confronto, attraverso l'integrazione e l'interazione con la realtà territoriale.

Risultato 3.1 Acquisita una maggiore consapevolezza di sé nel confronto con gli Altri.

Indicatori 3.2

- n. 2 giornate di socializzazione;
- n. 5 eventi promossi dalla rete informale

Per garantire sia una precisa e attenta valutazione del contesto territoriale che la coerenza con quanto riportato nel *box 6* è necessario evidenziare che nel *box 7* sono stati riportati gli indicatori utili per la misurazione degli obiettivi comuni alle sedi di attuazione come specificato all'inizio della descrizione degli obiettivi del progetto. Però, è importante precisare che il miglioramento della qualità dei servizi offerti, della visibilità e della comunicazione verso l'esterno non possono che avere delle ripercussioni positive anche sugli altri servizi offerti non comuni alle sedi di attuazione determinando trasversalmente un potenziamento degli altri indicatori (n. immatricolazioni; n. domande di laurea; n. iscrizioni corsi singoli, n. iscrizione master; n. iscrizione corsi di formazione e aggiornamento, ecc.).

Modalità di verifica di raggiungimento degli obiettivi:

La valutazione sul raggiungimento degli obiettivi sarà verificato attraverso un confronto quantitativo delle attività realizzate con la presenza del volontario e il confronto e i dati relativi al 2013/2014 riportati nel *box 6*.

- *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

Le attività da espletare con il progetto **UNINFO**: l'**UNI**versità ti **INFO**rma sono state suddivise nelle fasi di seguito riportate con lo scopo sia di garantire la coerenza con gli obiettivi indicati nel *box 7* che una pianificazione temporale esaustiva. Inoltre, la suddetta suddivisione in fasi è uno strumento utile per raggiungere un'allocatione ottimale delle risorse umane e una piena realizzazione dei risultati attesi in relazione agli obiettivi prefissati.

Nello specifico, le attività previste per il conseguimento degli obiettivi del progetto realizzate, con l'attiva partecipazione dei Volontari, a favore dei destinatari diretti (v.



box. 6) sono riportati nella tabella seguente.

OBIETTIVO 1.1 <i>Favorire l'accoglienza e il supporto degli utenti nel contesto universitario</i>	
AZIONE	ATTIVITA'
1.1.1 <u>Migliorare l'accessibilità all'informazione e favorire il primo contatto con l'utente</u>	1.1.1.1 Realizzazione e partecipazione ad incontri di orientamento 1.1.1.2 Progettazione e realizzazione di incontri informativi sui servizi offerti dall'Ateneo palermitano: alloggi, mense, borse di studio, strutture sportive, biblioteche, ecc. 1.1.1.3 Organizzazione e partecipazione incontri nelle scuole superiori 1.1.1.4 Progettazione e realizzazione di visite guidate presso le strutture universitarie 1.1.1.5 Supporto all'attività di front office 1.1.1.6 Creazione di una mappa virtuale, a supporto della carta dei servizi, con indicazione degli uffici gestori del servizio 1.1.1.7 Gestione prima accoglienza dell'utente con conseguente riduzione dei tempi di attesa
OBIETTIVO 1.2 <i>Favorire la circolazione delle informazioni all'esterno</i>	
AZIONE	ATTIVITA'
1.2.1 <u>Implementare la diffusione delle informazioni e la visibilità verso l'esterno</u>	1.2.1.1 Creazione account Skype 1.2.1.2 Gestione sito internet istituzionale 1.2.1.3 Gestione dei social network 1.2.1.4 Gestione servizio di risposta telefonica e via mail 1.2.1.5 Monitoraggio blog di Ateneo
OBIETTIVO 1.3 <i>Incoraggiare una cultura della comunicazione sia interna che esterna</i>	
AZIONE	ATTIVITA'
1.3.1 <u>Incrementare la qualità dei servizi erogati dall'Ente, in termini sia di comunicazione interna (sedi/uffici) che di comunicazione esterna (cittadini, associazioni, enti pubblici, privati)</u>	1.3.1.1 Realizzazione degli incontri di audit sul progetto 1.3.1.2 Creazione e gestione di una mailing list tra le sedi di attuazione del progetto 1.3.1.3 Elaborazione di un questionario, attraverso il quale conoscere l'utenza che si rivolge allo sportello e valutare il grado di soddisfazione dei servizi offerti 1.3.1.4 Organizzazione, realizzazione e partecipazione agli incontri di orientamento e accoglienza utenti nel contesto universitario 1.3.1.5 Creazione di un database sulla partecipazione degli utenti agli eventi/incontri informativi 1.3.1.6 Monitoraggio partecipazione utente agli eventi attraverso schede di rilevazione 1.3.1.7 Creazione di segnaletica interna
OBIETTIVO 2.1 <i>Facilitare l'interazione dell'utente con il contesto territoriale per il soddisfacimento dei bisogni legati al suo status.</i>	



UNIONE EUROPEA

Iniziativa a favore dell'Occupazione Giovanile
Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale



Allegato 5

AZIONE	ATTIVITA'
<p><u>2.1.1 Supportare gli utenti nella ricerca di soluzioni abitative ad integrazione di quelli già offerti dall'Ateneo palermitano</u></p>	<p>2.1.1.1 Censimento degli alloggi destinati agli studenti presenti nel contesto universitario e non solo 2.1.1.2 Monitoraggio e aggiornamento database informatico 2.1.1.3 Informazioni e supporto sito PICASAWEB</p>
<p><u>2.1.2 Informare su opportunità lavorative e formative in ambito locale, nazionale, europeo ed internazionale</u></p>	<p>2.1.2.1 Gestione attività connesse all'attivazione di uno stage in Italia o all'estero (curricolari ed extracurricolari) 2.1.2.2 Monitoraggio domanda/offerta stage 2.1.2.3 Monitoraggio stage attivati in Italia e all'estero 2.1.2.4 Creazione di un database delle imprese che offrono opportunità lavorative sul territorio non solo locale 2.1.2.5 Organizzazione, realizzazione e partecipazione a seminari sulla ricerca attiva del lavoro 2.1.2.6 Progettazione e realizzazione incontri ad hoc per la correzione personalizzata del CV e della lettera di accompagnamento 2.1.2.7 Progettazione e realizzazione Carrer Day volto all'integrazione università/territorio e università/mondo del lavoro con la partecipazione di alcuni enti partner (vedi box 6) 2.1.2.8 Realizzazione brochure informativa, in lingua inglese e francese, elaborata in raccordo con enti e associazioni locali che illustrano le opportunità lavorative e formative presenti sul territorio da inserire sia nel sito istituzionale che nella pagina facebook. 2.1.2.9 Assistenza all'utente sull'accesso ai finanziamenti destinati alle attività imprenditoriali e non solo con la collaborazione di alcuni enti partner (vedi box 6) 2.1.2.10 Progettazione e realizzazioni di incontri ad hoc sui finanziamenti europei e sulla progettazione comunitaria</p>
OBIETTIVO 2.2 Promuovere una cultura della comunicazione	
AZIONE	ATTIVITA'
<p><u>2.2.1 Rafforzare la realizzazione di materiali di supporto per una comunicazione sempre più orientata all'utente</u></p>	<p>2.2.1.1 Progettazione e realizzazione segnaletica interna 2.2.1.2 Predisposizione materiali informativi di supporto 2.1.1.3 Pubblicizzazione e diffusione carta dei servizi dell'Università degli Studi di Palermo 2.1.1.4 Monitoraggio e aggiornamento pagine informative Sito Web</p>



Azioni e/o attività trasversali

Accoglienza dei volontari – In questa fase i volontari in SCN vengono coinvolti nelle diverse attività condotte dagli operatori delle sedi di attuazione e partecipano alle attività ordinarie di front office e back office.

Formazione generale e specifica – I volontari in SCN partecipano sia alla formazione generale che a quella specifica, recandosi nelle sedi in cui queste vengono svolte. Sono previsti momenti di scambio e verifica tra i volontari, il Responsabile del Servizio Civile, i referenti delle diverse sedi di attuazione.

Informazione e sensibilizzazione sul SCN – I volontari in Servizio Civile avranno il compito di promuovere e diffondere l'esistenza del Servizio Civile Nazionale attraverso alcuni incontri con i giovani e la comunità locale, come descritto al successivo *box 17*.

Monitoraggio – Il primo e il secondo mese di avvio del progetto i volontari in SCN saranno coinvolti in incontri tematici con l'OLP ed in riunioni del gruppo di lavoro, al fine di verificare l'andamento del piano di attività e per procedere eventualmente alla sua rimodulazione. Inoltre, tra il quarto e il sesto mese e tra l'ottavo e il decimo mese di servizio, incontreranno il Responsabile del monitoraggio dell'Università degli Studi di Palermo, Professore Gaetano Venza, per la compilazione dei questionari di monitoraggio, come da *box 20 e 21* del presente progetto. Infine, tra l'undicesimo e il dodicesimo mese, i volontari in SCN saranno coinvolti nell'ultima fase di somministrazione del questionario di monitoraggio.

I volontari selezionati per questo progetto parteciperanno attivamente alla presa di coscienza delle competenze che acquisiscono nei campi di cittadinanza attiva e di lavoro di gruppo, finalizzato a realizzare gli obiettivi di cui al *box 7* attraverso specifiche attività individuali e collettive. In particolare questa loro partecipazione è funzionale alla realizzazione dell'obiettivo indicato al *box 7*, sezione "obiettivi dei volontari" che viene qui riportato:

- formazione ai valori dell'impegno civico, della pace e della nonviolenza dando attuazione alle linee guida della formazione generale al SCN;
- apprendimento delle modalità e degli strumenti del lavoro di gruppo finalizzato alla acquisizione di capacità pratiche e di lettura della realtà, capacità necessarie alla realizzazione delle attività del progetto e successivamente all'inserimento attivo nel mondo del lavoro;
- partecipazione alle attività di promozione e sensibilizzazione al servizio civile nazionale di cui al successivo *box 17*.

In riferimento al *box 15*, si fa presente che nel progetto è previsto che i volontari prestino servizio anche in orari pomeridiani e, trattandosi di un progetto di rete che coinvolge diverse sedi di attuazione, sono previsti spostamenti in altre sedi per momenti di scambio, organizzazione di visite guidate e ed eventi pubblici.

Per riassumere lo sviluppo temporale delle azioni sopra descritte, riportiamo il seguente diagramma di Gantt:

MESI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
AZIONI												
1.1.1	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
<i>Migliorare l'accessibilità all'informazione e favorire il primo contatto con l'utente</i>												



Allegato 5

1.2.1 <i>Implementare la diffusione delle informazioni e la visibilità verso l'esterno</i>	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
1.3.1 <i>Incrementare la qualità dei servizi erogati dall'Ente, in termini sia di comunicazione interna (sedi/uffici) che di comunicazione esterna (cittadini, associazioni, enti pubblici, privati)</i>			▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
2.1.1 <i>Supportare gli utenti nella ricerca di soluzione abitative ad integrazione di quelli già offerti dall'Ateneo palermitano attraverso il servizio "CASAUNIPA"</i>	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
2.1.2 <i>Informare su opportunità lavorative e formative in ambito locale, nazionale, europeo ed internazionale</i>		▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
2.2.1 <i>Rafforzare la realizzazione di materiali di supporto per una comunicazione sempre più orientata all'utente</i>				▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
<i>Formazione Specifica</i>	×	×	×	×	×	×	×	×	×			
<i>Azioni trasversali per il SCN</i>												
<i>Accoglienza dei volontari in SCN</i>	×	×										
<i>Formazione Generale</i>	×	×	×	×	×	×		×	×			
<i>Informazione e sensibilizzazione</i>	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
<i>Inserimento dei volontari in SCN</i>	×	×										
<i>Monitoraggio</i>	×	×		×	×	×		×	×	×	×	×

8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività

Le attività descritte sono realizzate, nelle singole sedi di attuazione, dal personale qualificato presente nella pianta organica delle strutture dei servizi agli studenti, nella fattispecie concreta e ai fini del progetto, con i responsabili o con altre figure apicali, con il personale T.A. in carico alle strutture suindicate.

Nel raggiungimento degli obiettivi fissati e per favorire i volontari in SCN nello svolgimento dei compiti loro assegnati, i giovani entrano in contatto con il personale, gli studenti e i docenti e saranno affiancati dal personale tecnico amministrativo afferente alle strutture interessate dal progetto. L'insieme di queste risorse umane permette la realizzazione complessiva delle attività descritte nel precedente punto 8.1, grazie alle professionalità che di seguito elenchiamo.

Specificatamente, nelle singole sedi del progetto saranno impegnate le seguenti professionalità:

- COT:** 7 unità personale tecnico amministrativo – servizio orientamento e accoglienza, di cui 1 Responsabile unità operativa; 3 unità personale tecnico



Allegato 5

amministrativo - sportello di orientamento e accoglienza studenti stranieri , di cui 1 Responsabile unità operativa; 4 unità personale tecnico amministrativo - servizio tutorato nelle scuole, di cui 1 ingegnere e 1 Responsabile unità operativa; 2 unità personale tecnico amministrativo – servizio counselling psicologico, di cui 1 Responsabile unità operativa e 1 psicologa – psicoterapeuta; 4 unità personale tecnico amministrativo – servizio stage e tirocini, di cui 1 Responsabile unità operativa; 3 unità personale tecnico amministrativo – servizio placement, di cui 1 Responsabile unità operativa; 2 unità personale tecnico amministrativo – servizio rapporti con il territorio, di cui 1 Responsabile unità operativa.

2. **Segreteria:** 83 unità di personale T.A che afferiscono al Servizio Speciale Segreteria Studenti

Il personale qui elencato assolvendo alle funzioni tipiche di centri di informazione e servizi agli studenti (orientamento, tutorato, placement, procedure di immatricolazione, carico crediti formativi e tirocini, tirocini post laurea, comunicazione) esaurisce l'intero spettro delle competenze tecnico-professionali necessarie allo svolgimento del progetto.

Per la realizzazione dei piani di attuazione, nei casi di campagne di comunicazione più mirate, verranno costituiti dei gruppi di lavoro.

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

I volontari in servizio civile nazionale avranno la possibilità di integrarsi pienamente con il personale strutturato vivendo una esperienza nuova ed integrandosi con il gruppo. Troveranno una amministrazione pubblica dove non viene praticata la prassi "dell'ultimo arrivato", dove ognuno, con pari dignità, potrà dare il proprio apporto intellettuale e materiale a favore della collettività.

Ciò contribuirà alla loro formazione civica, sociale, culturale e professionale, elementi che, ai sensi dell'art. 1 della Legge 64/01, costituiscono le finalità salienti dell'esperienza di Servizio Civile Nazionale.

Per contribuire, ulteriormente, con i nostri progetti, alla formazione dei giovani, i volontari parteciperanno ad un ciclo di formazione sull'autoimprenditorialità promosso dal Consorzio ARCA dell'Università degli Studi di Palermo.

Nel progetto si propongono attività nelle quali i giovani, in sinergia con gli altri volontari, con l'Ente e con il territorio sul quale intervengono, acquisiscono competenze specifiche da una parte, e trasversali dall'altra, quali per esempio: l'acquisizione del rispetto delle regole, la capacità di lavorare in team, la capacità di ascoltare se stesso e l'altro, la capacità di progettare attraverso il brainstorming, di pianificare e di esercitare la leadership per portare a termine un progetto.

Non abbiamo alcun dubbio quindi che, nell'assolvimento dei compiti sotto descritti, i giovani volontari in servizio civile che prenderanno parte a questo progetto, opereranno con grande entusiasmo e con il massimo impegno. Coinvolti, addestrati, organizzati e motivati alla metodologia del miglioramento, i volontari in SCN potranno anche acquisire una qualificazione professionale per una migliore sistemazione nel mercato del lavoro. Imparzialità e impegno a rispettare i criteri di obiettività ed equità sono i requisiti essenziali dei volontari in SCN che saranno selezionati per questo progetto. Facilità di socializzazione, disponibilità al dialogo e discrete capacità comunicative potranno essere di aiuto.



Allegato 5

Il volontari in SCN saranno impegnati in tutte le attività dettagliatamente indicate nel precedente punto 8.1. Nello specifico, i giovani in servizio civile dovranno svolgere le seguenti mansioni:

- supporto nell'organizzazione degli incontri informativi e di orientamento;
- progettazione, realizzazione, calendarizzazione e accompagnamento delle visite guidate presso le strutture universitarie (dalle sedi di attuazione alle ex facoltà);
- ideazione e realizzazione della mappa virtuale;
- gestione prima accoglienza dell'utente: identificazione e registrazione utente, individuazione delle esigenze dell'utente;
- supporto nella creazione e gestione dell'account skype;
- gestione e aggiornamento della pagina istituzionale della sede di attuazione proponendo dei miglioramenti nella fruibilità delle informazioni;
- collaborare alla realizzazione di contenuti per le pagine istituzionali delle sedi di attuazione;
- supporto nella creazione della pagina facebook per alcune sedi di attuazione;
- gestione e monitoraggio social network;
- supporto nella gestione dei servizi di risposta telefonica e via e-mail;
- creazione e gestione di una mailing list tra le sedi di attuazione;
- partecipazione all'elaborazione di un questionario di customer satisfaction;
- realizzazione di un database per monitorare la partecipazione degli utenti agli eventi/incontri;
- curare la diffusione delle proposte di stage e tirocini curriculari e non solo;
- partecipazione alle attività di monitoraggio delle domande di attivazione stage;
- partecipazione alla creazione, organizzazione e gestione di seminari sulla ricerca attiva del lavoro;
- supporto nella progettazione di incontri tematici sulla correzione dei cv;
- supporto nella progettazione e realizzazione del Carrer Day;
- curare la diffusione del materiale informativo;
- curare la realizzazione dei materiali informativi;
- supporto nell'ideazione della segnaletica interna;
- supporto nella pubblicizzazione e diffusione della carta dei servizi.

Il mancato svolgimento di uno dei compiti inficia il raggiungimento degli obiettivi e, pertanto, tutti i compiti dovranno essere svolti da tutti i volontari, adottando un ruolo non solo esecutivo, ma anche organizzativo, attivo, propositivo.

Sarà cura degli OLP predisporre apposito piano di lavoro, settimanale o mensile che preveda la turnazione dei volontari nello svolgimento dei compiti previsti.

Detto piano sarà fatto pervenire, all'avvio del progetto, tempestivamente al Responsabile del servizio civile nazionale che verificherà periodicamente il rispetto del piano di lavoro.

Fermo restando lo svolgimento di tutti i compiti, possono essere valorizzati, con il consenso dei volontari o a loro richiesta, particolari attitudini o abilità in ambiti o settori dove il loro contributo potrebbe risultare massimamente efficace ed efficiente.

La complessità delle attività che i volontari in SCN saranno chiamati a svolgere richiede un livello di istruzione adeguato, come specificato al *box 22*.

Ancora una volta, quindi, i volontari in servizio civile, in un clima sereno, senza nessuna



Allegato 5

gerarchia nel lavoro ma sufficientemente motivati, avranno la possibilità di inserirsi in un ambiente di lavoro dove potranno crescere sia individualmente sia in termini di coscienza civile. Non sono da trascurare lo sviluppo delle capacità relazionali, l'apprendimento di capacità concrete, il coinvolgimento alla metodologia del miglioramento e la capacità di innescare dinamiche di gruppo. Per quanto sopra, alla stregua del personale strutturato, tutti i volontari

- prenderanno parte attiva alle attività delle sedi di attuazione, partecipando alle riunioni di lavoro, affiancando i più esperti per aumentare il loro bagaglio culturale e professionale anche **con suggerimenti e consigli che possono comunque migliorare il servizio,**
- saranno impiegati in tutte le attività e in tutti i compiti previsti nel progetto,
- contribuiranno al miglioramento del servizio e a renderlo sempre più visibile all'esterno.

In quest'ottica i volontari in SCN verranno inseriti nei turni di lavoro che ricoprono l'intera fascia operativa giornaliera citata nel *box 14* e pertanto svolgeranno il servizio con la necessaria flessibilità oraria richiamata nel *box 15*.

Inoltre l'Università di Palermo, per favorire il *processo di socializzazione tra i volontari* impegnati in tutti i nostri progetti, organizzerà, d'intesa e d'accordo con gli Operatori Locali di Progetto degli incontri per permettere ai volontari di ogni progetto di effettuare delle visite guidate nelle sedi di servizio di tutti gli altri volontari per approfondire anche le proprie conoscenze e per far nascere e/o accrescere rapporti di solidarietà ed amicizia.

Saranno, altresì, messi a disposizione dei volontari dei momenti collettivi di discussione formativa, 2 giornate di socializzazione e aggregazione che rientrano nel piano di promozione del SCN elaborato dal nostro ente, come dettagliato al *box 17*. Queste giornate presentano un indiscusso valore educativo ed etico come già sperimentato nel precedente progetto.

Il fine è quello di favorire le aggregazioni giovanili nel segno della inclusione sociale, creatività, crescita culturale e interculturale ma anche quello di promuovere la formazione al lavoro, alla cittadinanza attiva e alla solidarietà, creare il giusto clima per la riflessione sui temi della solidarietà.

Per concorrere al cambiamento della coscienza dei giovani nel ripudio della illegalità, nel rispetto dei valori quotidiani della legalità, saranno organizzati, con la collaborazione di un professore di diritto costituzionale, due incontri: uno sull'importanza della costituzione e su i suoi valori e l'altro sui rapporti tra cittadino e pubblica amministrazione.

Le sessioni formative, sia generali che specifiche, elencate nei successivi punti del progetto, si articoleranno secondo l'apposito calendario che sarà presentato ai volontari in SCN durante l'assunzione in servizio.

Gli incontri formativi previsti dal progetto ed ogni altro ulteriore incontro fissato dal personale dell'ufficio Servizio Civile dell'Università di Palermo con il fine di accrescere le conoscenze culturali dei volontari e/o che possano concorrere al loro sviluppo sociale, sono da intendersi **OBBLIGATORI** e, pertanto, la presenza verrà rilevata, di volta in volta, con apposizione della firma autografa.

Nell'ultimo mese di servizio parte dell'impegno sarà dedicata alla stesura del report finale, che raccoglierà anche i suggerimenti dei volontari in SCN su come migliorare i servizi

➤ *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

8



Allegato 5

➤ *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:* 1440

➤ *Giorni di servizio a settimana dei volontari* 5

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

I volontari in SCN dovranno garantire la flessibilità oraria, se richiesta, fra servizio mattutino e pomeridiano.

I volontari in SCN, di massima, usufruiranno dei permessi in occasione della chiusura delle sedi di attuazione del progetto. La chiusura, come da comunicazione a firma congiunta del Rettore e del Direttore Amministrativo dell'Università è prevista in concomitanza con le festività di agosto, dicembre e gennaio.

L'organizzazione del lavoro viene comunque definita dagli Operatori Locali di Progetto e dal Responsabile del Servizio Civile e a questa organizzazione i volontari in SCN dovranno attenersi.

In applicazione di quanto previsto del D.lgs. 196/2003 codice in materia di protezione dei dati personali è indispensabile che i volontari in SCN mantengano la riservatezza sul trattamento dei dati personali e delle notizie di cui verranno a conoscenza nel corso del progetto.

E' richiesta la massima disponibilità ai volontari in caso di spostamenti ed esigenze di progetto (temporanei) che prevedano il loro impiego in luoghi diversi dalla sede d'attuazione.

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

I volontari non potranno usufruire di permessi in occasione dei corsi di formazione specifica e generale. Della mancata partecipazione a giornate di formazione non recuperate nemmeno nei moduli successivi verrà tenuto conto nella valutazione finale configurandosi, in detta fattispecie, inadempimento degli obblighi previsti all'art. 7, comma e) del contratto di SCN (sez. Doveri dei volontari).

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

N.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto	Nominativo del Responsabile del Servizio Civile dell'Ente
						Cognome e nome	Cognome e nome
1	Università degli Studi di Palermo - 11	Palermo	Viale delle Scienze ed. 2, p. 2°	17033	2	Umiltà Claudia	Messina Tiziana



Allegato 5

2	Università degli Studi di Palermo - 53	Palermo	Viale delle Scienze ed. 2, p. 2°	119440	2	Barbara Corleo	Messina Tiziana
3	Università degli Studi di Palermo - 28	Palermo	Viale delle Scienze ed. 3, p. 1°	119209	2	Lorito A. Maria	Messina Tiziana
4	Università degli Studi di Palermo - 29	Palermo	Viale delle Scienze ed. 3, p. 0	119240	2	Morreale A. Maria	Messina Tiziana

➤ *Criteria e modalità di selezione dei volontari:*

“Criteri stabiliti dal Decreto n.173 dell’11 giugno 2009 del Capo dell’Ufficio Nazionale per il Servizio Civile”

➤ *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell’Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

NO

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

I candidati dovranno attenersi meticolosamente alle indicazioni che verranno riportate all’URL <http://portale.unipa.it/amministrazione/area4/Servizio-Civile/>

Si invitano i candidati ad apporre sulla busta contenente l’istanza di candidatura il nome completo del progetto prescelto e della sede d’attuazione per cui intende concorrere, tra quelle indicate al *box 16*.

Si invitano i candidati ad indicare nella domanda di partecipazione un valido indirizzo e-mail presso il quale potranno essere inviate comunicazioni in merito.

Ai candidati è richiesta predisposizione alla relazione sociale ed al lavoro di gruppo, nonché una motivazione di fondo (valoriale) rispetto agli obiettivi generali del progetto e la predisposizione a sperimentare nuovi servizi.

I candidati dovranno possedere una buona conoscenza del progetto.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

➤ *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Il Senato Accademico dell’Università degli Studi di Palermo, con il provvedimento n. 18 del 18/04/05 ha deliberato il riconoscimento di crediti formativi e successivamente, con



Allegato 5

delibera n. 2 del 16.10.2006 ha riconosciuto crediti formativi per i tirocini a tutti gli studenti che svolgono il servizio civile nazionale, indipendentemente dallo specifico progetto o ente. Per i giovani in servizio civile nazionale assegnati ai progetti presentati dall'Università degli Studi di Palermo, ente accreditato all'albo regionale del Servizio Civile Nazionale, il Senato Accademico, con provvedimento n. 30 del 16 giugno 2015, ha deliberato che i giovani che partecipano progetti presentati dall'Ateneo, ente accreditato all'albo regionale del Servizio Civile, e che hanno svolto l'intero periodo di servizio, su richiesta ai propri Consigli di Corso di Studi otterranno il riconoscimento di **crediti formativi** e di tirocini formativi e di orientamento fino ad un massimo di 9 crediti formativi relativamente alla lettera a) e d) dell'art. 10, comma 5 del D.M. 270/04, tenendo conto di quanto disposto all'art. 11, comma 6 del vigente "Regolamento didattico di Ateneo" (emanato con D.R. n.3972 dell'11/11/2014)

➤ *Eventuali tirocini riconosciuti :*

Il Senato Accademico dell'Università di Palermo, con provvedimento n. 30 del 16 giugno 2015, ha deliberato che i giovani che partecipano progetti presentati dall'Ateneo, ente accreditato all'albo regionale del Servizio Civile, e che hanno svolto l'intero periodo di servizio, su richiesta ai propri Consigli di Corso di Studi otterranno il riconoscimento crediti formativi e di **tirocini formativi e di orientamento** fino ad un massimo di 9 crediti formativi relativamente alla lettera a) e d) dell'art. 10, comma 5 del D.M. 270/04.

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

Nel corso dell'anno, per i volontari è possibile l'**acquisizione certificata** di attestazioni relative a:

1. ECDL-Patente europea di informatica.

Per i volontari che ne facciano richiesta, d'intesa con il Centro Linguistico 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'E.C.D.L. (European Computer Driving Licence), vale a dire del certificato, riconosciuto a livello internazionale, attestante il possesso di capacità per l'uso del computer.

L'Università degli Studi di Palermo offre al volontario, nel caso in cui non sia studente universitario, la possibilità di essere equiparato a quest'ultimo con il fine ultimo di consentire l'abbattimento dei costi di iscrizione al corso (costo rilascio skill card e costo singolo modulo) che per soggetti esterni all'Ateneo di Palermo avrebbero un costo non indifferente.

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

Il Centro Linguistico di Ateneo opera quale centro per i servizi linguistici rivolti ai corsi di studio dell'Ateneo, ai singoli studenti, alle strutture interne dell'Ateneo, alle istituzioni universitarie e di ricerca in ambito regionale, nazionale e internazionale, nonché ad altri Enti pubblici e soggetti privati. Ai fini amministrativi esso è individuato quale centro di spesa delegata in seno all'Area Formazione dell'Ateneo.

I corsi di lingua riguardano: tedesco, spagnolo, francese, inglese, russo, arabo, cinese, giapponese, neo-greco.

L'Università degli Studi di Palermo offre al volontario, nel caso in cui non sia studente



Allegato 5

universitario, la possibilità di essere equiparato a quest'ultimo con il fine ultimo di iscriversi ai suddetti corsi di lingua poiché attualmente sono garantite prioritariamente le esigenze didattiche dei corsi di laurea e degli studenti dell'Ateneo. Le eventuali ed ulteriori disponibilità sono riservate, nell'ordine al personale dell'Ateneo, alle istituzioni convenzionate e all'utenza esterna.

Formazione specifica dei volontari

➤ *Contenuti della formazione:*

I moduli della formazione specifica saranno articolati come segue nella tabella. All'interno delle 72 ore della formazione specifica si svilupperanno, entro i primi 90 giorni dell'avvio del progetto (così come disposto dalle Linee Guida per la formazione generale dei giovani del Servizio Civile Nazionale del 19 luglio 2013 - decreto n. 160/2013 del Capo del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale) 2 giornate di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile .

I MODULO	Presentazione del Progetto	docente: Francesco Migliardi Durata: 2 ore
<i>Finalità</i>	<i>Tem</i>	
Presentazione del progetto: obiettivi, attività, contesto. Conoscenza della normativa in tema di organizzazione e funzionamento della struttura universitaria	<ul style="list-style-type: none"> • Condivisione della mission; • Condivisione degli obiettivi • Funzionigramma delle sedi coinvolte nel progetto; • Il ruolo degli operatori. Finalità e attività del progetto; • Rilevazione dei bisogni e aspettative dei partecipanti; • Determinazione del ruolo dei volontari nel progetto: compiti e funzioni. • Cenni sulla storia dell'Ateneo e sull'amministrazione universitaria: strutture e funzioni 	
<i>Metodologia didattica: Lezione partecipata; Dinamiche non formali</i>		
II MODULO	Tecniche di comunicazione per diventare imprenditori di se stessi	docente: Tiziana Messina Durata: 6 ore
<i>Finalità</i>	<i>Tem</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Agevolare la conoscenze delle tecniche di lavoro di gruppo e leadership • Nozioni di base di management • Autoimprenditorialità: punti di forza e di debolezza per diventare imprenditori di se stessi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di comunicazione: leadership, lavorare in team, brainstorming, team building, debriefing • Analisi swot • Diagramma di Gantt • Strumenti per la redazione di un business plan 	
<i>Metodologia didattica: Lezione partecipata; Dinamiche non formali</i>		
III MODULO	I parte : Principi di tutela della salute e della sicurezza nel	docente: Angelino Polisano, Rosa Anna Cicuta



UNIONE EUROPEA

Iniziativa a favore dell'Occupazione Giovanile
Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale



Allegato 5

pubblico impiego		Durata: 6 ore
<i>Finalità</i>		<i>Temi</i>
Conoscenza della normativa in tema di organizzazione e funzionamento della struttura universitaria		<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione del corso • I soggetti della sicurezza • Il ruolo dei lavoratori nella gestione delle emergenze • I concetti di rischio • Il significato di pericolo, danno, probabilità e rischio • La valutazione dei rischi • Alcuni esempi di valutazione dei rischi • La prevenzione e la protezione • Le misure generali di tutela della salute e della sicurezza • Requisiti dei luoghi di lavoro • La segnaletica di sicurezza • Prevenzione incendi • Le procedure di esodo e di prevenzione incendi
<i>Metodologia didattica: Lezione partecipata; Dinamiche non formali</i>		
IV MODULO	II parte : Principi di tutela della salute e della sicurezza nel pubblico impiego: I dispositivi di Protezione Individuale	docente: Adelaide Pignato, Rosa Anna Cicuta Durata: 6 ore
<i>Finalità</i>		<i>Temi</i>
Conoscenza della normativa in tema di organizzazione e funzionamento della struttura universitaria		<ul style="list-style-type: none"> • Il ruolo del Medico Competente e la Sorveglianza Sanitaria in funzione dei rischi specifici • Corretta gestione dei principali rischi per la salute della P.A. (rischi trasversali) • Ruolo, diritti e doveri dei soggetti della sicurezza • Ruolo, diritti e doveri del Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza (RLS) • Le sanzioni a carico dei soggetti della sicurezza • Gli organismi pubblici di vigilanza e controllo
<i>Metodologia didattica: Lezione partecipata; Dinamiche non formali</i>		
V MODULO	I parte: I servizi del COT	docente: Claudia Umiltà Durata: 6 ore
<i>Finalità</i>		<i>Temi</i>
Conoscenza dei servizi del Centro di Orientamento e Tutorato per facilitare lo smistamento delle informazioni all'esterno		<ul style="list-style-type: none"> • Panoramica generale dei servizi offerti dal COT: orientamento e accoglienza; studenti stranieri, tutorato, counselling psicologico; stage e tirocini. • Ricerca nel WEB delle offerte di lavoro • Gli strumenti di self marketing: come redigere un cv e la lettera motivazionale • Strumenti per l'orientamento al lavoro: il repertorio delle professioni
<i>Metodologia didattica: Lezione partecipata; Dinamiche non formali</i>		
VI MODULO	II parte: i servizi del COT – stage e tirocini	docente: Claudia Umiltà Durata: 6 ore
<i>Finalità</i>		<i>Temi</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • Panoramica generale della normativa sugli stage



Allegato 5

Conoscenza sulle opportunità di formazione in Italia, Europa e all'estero		<ul style="list-style-type: none"> • Procedure amministrative connesse alla presentazione di una domanda di stage (regolamento corso di laurea, rapporti amministrazione centrale – ex facoltà) • Approfondimento sulle opportunità di stage in Italia, in Europa e all'estero • Approfondimento sulle opportunità offerte nelle istituzioni comunitarie e non solo
<i>Metodologia didattica: Lezione partecipata; Dinamiche non formali</i>		
VII MODULO	I servizi della segreteria studenti	<i>docente: Giuseppina Natalia Barbara</i> <i>Durata: 6 ore</i>
<i>Finalità</i>		<i>Temì</i>
Conoscenza delle mansioni delle segreterie studenti		<ul style="list-style-type: none"> • Competenze di una segreteria generale • Offerta formativa dell'Ateneo di Palermo • Le modalità e i tempi di iscrizione alla prove di accesso e ai corsi di laurea • Gestione sportello di front office • Gestione attività di back office
<i>Metodologia didattica: Lezione partecipata; Dinamiche non formali</i>		
VIII MODULO	La comunicazione istituzionale, il rapporto di una P.A. con gli utenti	<i>docente: Riccardo Riggi</i> <i>Durata: 4 ore</i>
<i>Finalità</i>		<i>Temì</i>
La comunicazione con la stampa, il pubblico e le istituzioni		<ul style="list-style-type: none"> • La comunicazione istituzionale all'Università di Palermo, come è organizzata, quali strumenti utilizza e quali sono i suoi obiettivi • La comunicazione agli studenti: come è organizzata, quali strumenti utilizza e quali sono i suoi obiettivi • La gestione degli strumenti per una comunicazione interna efficace (newsletter, intranet) • La comunicazione sul WEB e sui social media • La tutela della privacy e il trattamento dei dati personali • Diritto all'informazione art. 21 Costituzione
<i>Metodologia didattica: Lezione partecipata; Dinamiche non formali</i>		
IX MODULO	Elementi di informatica	<i>docente: Angela Di Martino</i> <i>Durata: 18 ore</i>
<i>Finalità</i>		<i>Temì</i>
Acquisizione conoscenze linguistiche ed informatiche		<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione delle principali funzioni del pacchetto office • Nozioni base sul funzionamento di Internet e sulla ricerca on line • Nozioni di base sulla gestione della posta elettronica: come spedire messaggi in modo chiaro e semplice • Creazione e/o aggiornamento pagine web • Creazione account social network • Gestione pagina FB
<i>Metodologia didattica: Lezione partecipata; Dinamiche non formali</i>		



Allegato 5

X MODULO	Elementi di base della lingua inglese	docente: Sternheim Alessandra Durata: 12 ore
<i>Finalità</i>	<i>Temi</i>	
Acquisizione delle conoscenze linguistiche di base per la facilitazione della comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Cenni grammatica inglese • Come scrivere e rispondere in lingua inglese • Suggerimenti su come gestire una conversazione in lingua inglese • Equipollenza dei titoli italiani con quelli europei 	
Metodologia didattica: <i>Lezione partecipata; Dinamiche non formali</i>		

1) *Durata:*

La durata complessiva della formazione specifica è di 72 ore, con un piano formativo articolato come segue: il 70% delle ore entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto e il restante 30% entro e non oltre 270 giorni dall'avvio del progetto.

Dal momento che si tratta di un progetto che accorpa diverse sedi e che prevede tecniche specifiche di comunicazione legate alle nuove tecnologie e all'uso di software informatici per la realizzazione di pagine web e di progetti grafici, è preferibile diluire nel tempo parte della formazione specifica in modo da reiterare alcuni concetti ed assicurarsi che siano stati appresi nel modo corretto.

La formazione specifica è conteggiata all'interno delle ore di servizio del precedente *box 13*.