

## WELCOME: #IOCISONO

### *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica*

Educazione e Promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport  
22. Sportelli informa

### *Durata del progetto*

12 mesi

### *Descrizione del contesto territoriale e dell'area di intervento*

#### **Centro Linguistico di Ateneo**

Negli ultimi anni il CLA si è concentrato sul miglioramento e il potenziamento dei servizi offerti, nella convinzione che l'apprendimento di una lingua non si esaurisce al termine del corso o del test di valutazione, ma è un'operazione continua da portare avanti quotidianamente anche attraverso attività che esulano dalle unità didattiche (ad esempio, guardando un film in lingua straniera e facendo gli esercizi su una scheda preparata ad hoc, partecipando e/o assistendo a rappresentazioni teatrali in lingua, etc.). Le attività extra che vengono organizzate, in autonomia o in collaborazione con i Dipartimenti dell'Ateneo, mirano ad offrire nuove opportunità per praticare le lingue straniere e per incontrare persone che stanno imparando una lingua. Un esempio è il progetto, ideato dalle/dai volontarie/i di Servizio Civile e gestito sempre dalle/i volontarie/i, chiamato Conversazioni CreAttive. Si tratta di un ciclo di incontri non formali a tema/con giochi da tavolo e discussioni in lingua straniera, alla presenza di una/un madrelingua volontaria/o individuata/o tra gli/le studenti/studentesse internazionali che svolgono parte del loro percorso educativo a Padova (attraverso progetti di scambio internazionale). L'obiettivo del progetto è lo sviluppo delle abilità linguistiche di comprensione e parlato. L'area di intervento di questo progetto vuole essere proprio il bacino di utenza del territorio interessato a questo miglioramento delle competenze e conoscenze linguistiche anche attraverso lo sviluppo dell'autoapprendimento. Si vuole offrire l'opportunità alle/gli utenti di trovare nel CLA un punto di riferimento per le lingue e per le culture legate a queste, un posto dove trovare materiali, corsi e personale qualificato, specializzato nell'insegnamento delle lingue straniere e dell'insegnamento di altre materie in una lingua veicolare. Le attività del CLA vogliono essere di supporto anche a chi si prepara ad affrontare un percorso formativo e/o professionale in Europa o nel resto del mondo (ad esempio con i programmi universitari come Erasmus+ o come le proposte di altri Enti quali le borse di studio per formazione o stage all'estero).

#### **Dipartimento di Matematica**

Il Dipartimento di Matematica "Tullio Levi-Civita" gestisce tre laboratori destinati alle/gli studentesse/i in tesi o comunque impegnate/i in attività di ricerca o didattica avanzata.

Un'attività fondamentale per il buon funzionamento dei laboratori è l'accogliimento e il supporto dell'utenza che intende accedervi. In particolare le studentesse e gli studenti dovrebbero essere assistite/i nella attività di:

- assolvimento degli obblighi di sicurezza
- introduzione elementare all'uso dei cluster di calcolo e di visualizzazione
- preparazione di esempi di utilizzo dei cluster
- manutenzione delle pagine web di supporto dei laboratori e dei cluster.

Queste attività sono accessibili, attraverso una breve formazione, a qualunque utilizzatore del sistema operativo Linux essendo basate su una struttura preesistente del Dipartimento di Matematica.

## **Scuoladi Medicina e Chirurgia - Internazionalizzazione, Diffusione Programmi Internazionali di Mobilità**

La Scuola di Medicina e Chirurgia, oltre a perseguire lo scopo della didattica, ha anche una specifica strategia di Internazionalizzazione che punta all'acquisizione di competenze avanzate dai partner esteri, al fine di far migliorare la formazione universitaria ai propri Studenti/Docenti/Ricercatori/Personale Tecnico attraverso un servizio Internazionale dedicato: si tratta di uno sportello che raccoglie, razionalizza, ordina e diffonde le informazioni fondamentali per la mobilità internazionale. Stimola e agisce sulle leve motivazionali di Studenti/Docenti/Ricercatori/Personale Tecnico. Negli ultimi tre anni, si è confermato un aumento costante e continuo del grado di internazionalizzazione della Scuola di Medicina e Chirurgia, alla luce di un aumento rilevante delle richieste di mobilità all'estero ed in particolar modo Europa (programma Erasmus + Studio e Erasmus + Traineeship), Brasile (programma Ciencia Sem Fronteiras), Corea del Sud (Bilateral Agreement), Tagikistan e Libia (programmi Erasmus Mundus Silkroute e Erasmus Mundus Al Fihri), Messico con l'ospedale di Guadalajara, gli Atenei Statunitensi della Columbia University di New York e la Seton Hall University del New Jersey e Australiani con la Medical School di Sydney.

Rispondere alle esigenze dell'utenza, international students, professors, researchers, che vogliono iscriversi, attivare delle nuove partnership o accordi, svolgere un periodo di docenza o ricerca, aumentare il grado di internazionalizzazione della struttura, anche in relazione all'avvio di un nuovo corso di laurea magistrale a ciclo unico erogato totalmente in lingua inglese. Nella Scuola di Medicina e Chirurgia, nell'a.a. 2018/2019, sono stati coordinati complessivamente 29 Corsi di studio, precisamente: 18 Corsi di Laurea, di cui 1 a rilevante valenza interdipartimentale (Infermieristica – abilitante alla professione sanitaria di infermiere) 4 Corsi di Laurea magistrale a ciclo unico di cui 1 a rilevante valenza interdipartimentale (Medicina e Chirurgia) 7 Corsi di Laurea magistrale di cui due di essi erogati interamente in lingua inglese (Medical Biotechnologies e Pharmaceutical Biotechnologies) I dipartimenti aderenti gestiscono complessivamente 42 scuole di specializzazione post laurea per un totale di 952 studentesse/i specializzanti aspiranti medici. Inoltre per l'AA 2019/2020 sono previste nr. 2 nuove istituzioni di corsi di studio, uno dei quali erogato totalmente in lingua veicolare.

L'utenza studentesca afferente alla Scuola chiede di essere supportata in maniera efficace e pronta nel risolvere le questioni legate alla mobilità, così come l'utenza di docenti e ricercatrici/ori in-coming e out-coming.

Sono molteplici le richieste di ricevere e ospitare dall'estero studentesse/i e docenti per le attività di docenza, seminar, lezioni, attività assistenziale in ospedale, per cui il livello di assistenza richiesta nelle pratiche amministrative si fa sempre più esigente.

### **Ufficio Carriere Studenti**

L'Ufficio Carriere studenti dell'Università degli Studi di Padova è competente per gli aspetti amministrativi della carriera delle/gli studentesse/i ed assicura l'erogazione dei servizi di supporto, gestione e organizzazione della carriera delle/gli studentesse/i.

Svolge attività di informazione e guida per tutto il percorso formativo delle/gli iscritte/i in collaborazione con le altre strutture: Segreterie Didattiche, Dipartimenti, Amministrazione Centrale ecc. Opera attraverso le sue molteplici attività in un contesto Universitario e territoriale attivo che richiede sempre più competenze negli ambiti descritti. Le normative in continua evoluzione, necessità delle/i giovani sempre più varie e differenziate, provenienze e percorsi di studio sempre più vari portano l'ufficio ad operare in un contesto in continuo mutamento pur dovendo garantire continuità e rigore per quanto concerne le procedure.

### Ufficio Public Engagement

L'Ufficio Public engagement, nella composizione attuale relativa al Servizio Civile, gestisce progetti di Servizio Civile dal 2007 e finora sono stati gestiti 150 progetti e 1345 volontarie/i di Servizio Civile Nazionale distribuiti nei diversi ambiti (assistenza, ambiente, educazione e promozione culturale, patrimonio artistico e culturale); sono stati stipulati inoltre diversi accordi di partenariato (attualmente sono 17) e riguardano Comuni limitrofi, enti privati e pubblici.

Con questo progetto si vuole far prendere coscienza alle/ai giovani dell'importanza dell'essere cittadine/i attive/i e quindi contribuire alla loro crescita civica, culturale e professionale, facendoli avvicinare ad alcuni degli organismi della comunità di riferimento attraverso le attività e la formazione qui proposte, promuovendo così buone pratiche.

Inoltre attraverso questo progetto si vuole aumentare la consapevolezza rispetto al Servizio Civile da parte della comunità territoriale: maggiori informazioni significano rendere il Servizio Civile non più un tema di "nicchia" bensì fruibile da tutte/i ed una maggiore partecipazione alle attività/iniziativae proposte.

Importante è poi favorire l'accesso al sistema del servizio civile agli enti e alle strutture interne all'Ateneo interessati, offrendo informazioni sul tema, momenti formativi per le figure che si troveranno ad operare fianco a fianco con le/i giovani.

Durante l'esperienza, le/gli operatrici/ori volontarie/i collaboreranno per permettere ad un numero sempre crescente di coetanee/i di conoscere l'opportunità offerta dal servizio civile e far sì che possano poi svolgere il servizio, una volta selezionate/i e avviate/i, nella maniera più proficua possibile.

Tutto ciò porterà ad un incremento dei servizi resi all'utenza, sia da un punto di vista qualitativo che quantitativo, oltre che favorire la loro formazione civica.

L'Ufficio Public engagement – Settore Servizio Civile intende rispondere alle richieste di informazioni e alla diffusione di tali informazioni tramite contenuti on line a disposizione di quante/i possano essere interessate/i al Servizio Civile non solo in qualità di aspiranti volontarie/i, ma anche in riferimento a strutture/enti interessate/i ad aderire ai valori e i principi del Servizio Civile, mettendo a disposizione proprie risorse umane e materiali.

### *Destinatari e beneficiari del progetto*

#### **Centro Linguistico di Ateneo**

Le attività ed i servizi del CLA sono destinati ad una pluralità di soggetti che possono beneficiare dei servizi e delle risorse del Centro. Pertanto **beneficiarie/i e destinatarie/i sono:**

- le/gli studentesse/studenti, residenti ed internazionali, dell'Ateneo, sia iscritti/e a corsi singoli che a corsi completi
- le/gli studentesse/studenti in scambio che arrivano a Padova per un periodo più o meno lungo di formazione grazie ad i vari programmi di accordi e scambio internazionale con altre Università
- le/i docenti dell'Ateneo che vogliono migliorare le proprie competenze linguistiche anche alla luce dell'incremento degli insegnamenti tenuti in lingua inglese
- le/i docenti della scuola primaria, che vengono indirizzate/i al CLA per attestare le loro competenze linguistiche
- le/i volontarie/i di Servizio Civile Nazionale, universale e Regionale dei progetti presentati dall'Ateneo anche in collaborazione con enti partner, e le/i volontarie/i del Servizio Volontario Europeo: oltre alla possibilità, per i primi due, di usufruire delle stesse agevolazioni previste per le/gli studentesse/studenti per la partecipazione ai corsi, per tutti c'è la possibilità, gratuita, di utilizzare le risorse e i materiali per la preparazione linguistica autonoma disponibili presso il CLA. Inoltre, è stata estesa da alcuni anni anche alle/ai volontarie/i la possibilità di partecipare alle Conversazioni CreAttive, sia in qualità di partecipanti che in qualità di moderatori/moderatrici.
- La cittadinanza, che può usufruire gratuitamente dei materiali per l'apprendimento,

l'autoapprendimento e l'insegnamento linguistico disponibili presso la Mediateca (ovvero la biblioteca multimediale del CLA), nonché dell'angolo Bookcrossing dove prendere gratuitamente un libro di narrativa, in italiano o in lingua straniera, da leggere e poi far continuare a circolare nel mondo (sito ufficiale del progetto: <http://www.bookcrossing.com/>)

- le associazioni di cui il CLA è membro attivo, per il reciproco beneficio derivante dal confronto su temi legati all'apprendimento/insegnamento delle lingue straniere (AICLU Associazione Italiana Centri Linguistici Universitari, CEL/ELC Conseil Européen pour les Langues/European Language Council, CercleS Confédération Européenne des Centres de Langues de l'Enseignement Supérieur, EUROCALL European Association for Computer-Assisted Language Learning, IATEFL International Association of Teachers of English as a Foreign Language, BALEAP British Association of Lecturers in English for Academic Purposes, BAAL British Association for Applied Linguistics, ICLHE Integrating Content and Language in Higher Education, UNICollaboration, AILA International Association of Applied Linguistics.

### **Dipartimento di Matematica**

**Le destinatarie e i destinatari** principali sono studentesse e studenti dell'Area Scientifica, in modo particolare di Matematica e Informatica, ai quali viene fornito un supporto tecnico continuo in tutto il periodo di permanenza in Ateneo anche attraverso lo sviluppo di nuove tecnologie, nuove applicazioni e nuovi sistemi informativi. Beneficiarie e beneficiari indirette/i del progetto sono le famiglie di studentesse e studenti, che vedono nell'efficienza e rapidità dei servizi offerti la possibilità di ridurre tempi e costi, e di migliorare la qualità del percorso universitario. Beneficiaria indiretta è anche la cittadinanza che potrà così contare su personale correttamente preparato e all'avanguardia dal punto di vista delle conoscenze scientifiche e tecniche possedute.

### **Scuola di Medicina e Chirurgia - Internazionalizzazione, Diffusione Programmi Internazionali di Mobilità**

**Destinatari/i** del progetto sono

- Studentesse/i iscritte/i nei corsi di laurea della Scuola e docenti e ricercatrici/ori e personale tecnico aderenti alla Scuola stessa, in quanto attraverso la loro mobilità nei paesi dell'Unione Europea e extra europea si ottiene un incremento delle loro occasioni formative, scambio di conoscenze e arricchimento umano, formativo e professionale;
- i partner internazionali, le/gli studentesse/i, docenti e ricercatrici/ori provenienti da altri Atenei esteri, enti di ricerca e comunità scientifiche nonché le Scuole di specializzazione in Italia e all'estero (mobilità in entrata).

**Beneficiarie/i:**

- le Scuole di specializzazione in Italia e all'estero
- la comunità universitaria di Padova ed internazionale per le ricadute in ambito di mobilità e scambio internazionale.

### **Ufficio Carriere Studenti**

**Le/I destinatarie/i** principali sono le/gli studentesse/i attraverso un supporto continuo durante il corso di studi. Inoltre le Scuole, i Dipartimenti e le UOI supportati nella gestione delle carriere di studentesse/i.

**Le/I beneficiarie/i** sono anche le famiglie disponendo di informazioni complete per investire su una formazione di elevata qualità e chiudere il percorso nei tempi previsti, senza ulteriori costi, nonché le organizzazioni operanti sul territorio e tutte le realtà del contesto socio-economico che usufruiscono o ambiscono alle professionalità formate nell'Ateneo.

### **Ufficio Public Engagement**

Le/I **destinatari**/i dirette/i del progetto sono:

- Giovani fra i 18 e i 29 anni non compiuti interessate/i al Servizio Civile Universale e/o Regionale
- Giovani avviate/i al Servizio Civile Universale e al Servizio Civile Regionale
- OLP e formatrici/ori coinvolte/i nel progetto, che beneficiano di specifica formazione relativa alle modalità di gestione del Servizio Civile
- Gli enti partner che potranno contare su un continuo aiuto nella gestione non solo delle giovani operatrici e giovani operatori ma anche rispetto alla parte burocratica prevista dal sistema del Servizio Civile

Le/I **beneficiarie**/i che, indirettamente, potranno godere dell'impatto del progetto sulla realtà territoriale, sono:

- Destinatari/i dei progetti di Servizio Civile che vengono realizzati dall'Università di Padova
- Comunità territoriale che può essere opportunamente informata e formata sui temi della cittadinanza attiva, pace, diritti umani, salvaguardia del patrimonio artistico, culturale, ambientale, ecc
- Rete di istituzioni, enti ed organizzazioni che collaborano e/o interagiscono con il Settore Servizio Civile dell'Ufficio.

### *Obiettivi del progetto*

All'interno delle singole strutture è possibile individuare obiettivi più circoscritti in quanto più strettamente connessi alle attività poste in essere da ognuna di esse.

Di seguito sono riportati gli obiettivi specifici che ogni struttura si propone di realizzare attraverso lo svolgimento del presente progetto.

#### **Centro Linguistico di Ateneo**

Nell'ottica di un miglioramento continuo il CLA ha sempre cercato di migliorarsi e migliorare i servizi offerti all'utenza e la rispettiva qualità. Questo progetto nasce con l'obiettivo di focalizzare il miglioramento sui due uffici maggiormente a contatto diretto con l'utenza ed il territorio, ovvero la Segreteria Didattica e la Mediateca.

Entrambi i Servizi hanno un'apertura al pubblico continuata, dal lunedì al venerdì; la Segreteria Didattica è aperta per 17,5 ore a settimana, la Mediateca per 33,5 ore.

#### **Gli obiettivi specifici generali sono, dunque, i seguenti:**

- 1) Migliorare la qualità e la tempestività del supporto alle/agli utenti che si rivolgono alla Segreteria Didattica del CLA e alla Mediateca del CLA
- 2) Garantire accoglienza ed integrazione alle/agli studentesse/studenti internazionali che partecipano alle attività del CLA
- 3) Migliorare la visibilità e la pubblicizzazione delle attività del CLA tra le/gli studentesse/studenti e sul territorio

Per ognuno dei due Servizi, il conseguimento degli obiettivi si concretizza nei seguenti risultati attesi.

#### **Per la Segreteria Didattica:**

- 1) Ridurre i tempi di attesa per le richieste di informazioni e il ritiro della documentazione richiesta (ad esempio: gli attestati di lingua)
- 2) Ottimizzare la comunicazione verso l'esterno
- 3) Migliorare il supporto alle studentesse/studenti internazionali (erasmus, studenti iscritti, studentesse/studenti provenienti da paesi extra-UE) attraverso il monitoraggio delle attività che svolgono al CLA
- 4) Ampliare l'orario di apertura del front office

**Per la Mediateca:**

- 1) Incrementare, aggiornare ed arricchire il patrimonio librario ed audiovisivo attraverso il recepimento e l'integrazione delle richieste e delle necessità delle/degli utenti
- 2) Migliorare il servizio di consulenza individuale riguardo alle risorse e ai materiali, disponibili per l'apprendimento autonomo o di supporto e/o integrazione ad un corso in svolgimento o frequentato in precedenza
- 3) Migliorare la visibilità della Mediateca e dei servizi disponibili per le/gli utenti, sia istituzionali che presenti sul territorio (cittadini, stranieri, etc.)

*Modalità di verifica del raggiungimento degli obiettivi:*

L'andamento del progetto sarà attentamente monitorato attraverso incontri di verifica periodici (con cadenza trimestrale) con tutte/i le/i volontarie/i assegnate/i al progetto, in modo da valutare insieme il conseguimento degli obiettivi previsti e le cause di eventuali ritardi.

**Dipartimento di Matematica**

Con particolare riferimento al contesto territoriale evidenziato al punto 7, possono essere individuati i seguenti macro obiettivi:

**Obiettivo A** – Promuovere, sostenere e sviluppare le attività di laboratorio nell'ambito dei numerosi e diversificati settori della Matematica, dell'Informatica e della Scienza dei Dati. Potenziare aule e laboratori informatici al fine di:

- offrire agli studenti un curriculum orientato all'inserimento nel mondo del lavoro;
- incrementare l'assistenza nella gestione delle aule;
- incrementare l'assistenza e la fruibilità del laboratorio Informatico, laboratorio di Calcolo Numerico e del laboratorio di Data Science;
- incrementare l'assistenza e la fruibilità per gli studenti dei sistemi di calcolo avanzato del Dipartimento di Matematica;

In questo ambito il contributo del volontario può realizzarsi nella preparazione di esempi per l'uso dei laboratori, nella semplificazione delle procedure di accesso e nel sostegno agli studenti per le pratiche amministrative previste per l'accesso

*Risultati attesi:*

- miglioramento dell'organizzazione delle attività formative nel laboratorio di calcolo numerico
- miglioramento dell'organizzazione delle attività formative nei laboratori di informatica
- miglioramento dell'organizzazione delle attività formative nelle aule informatiche

**Obiettivo B** – promuovere la conoscenza delle attività del Dipartimento di Matematica presso il pubblico esterno sia in ambito universitario (altre strutture dell'Università di Padova o di altre Università) sia esternamente al mondo universitario, verso le aziende del territorio e verso il pubblico in generale. Il supporto del/della volontario/a mira a potenziare i servizi didattici, tecnici e amministrativi del Dipartimento e i laboratori didattici, incrementare l'allestimento delle pagine web

*Risultati attesi*

- miglioramento della disponibilità dati di varia natura attraverso il sito [www.studenti.math.unipd.it](http://www.studenti.math.unipd.it)
- miglioramento della leggibilità delle pagine web

## **Scuoladi Medicina e Chirurgia - Internazionalizzazione, Diffusione Programmi Internazionali di Mobilità**

Tramite il progetto, la Scuola di Medicina e Chirurgia intende contribuire ai seguenti obiettivi:

- Rafforzare il coordinamento didattico dei due corsi a forte valenza interdipartimentale quali Medicina e Chirurgia ed Infermieristica, al fine di favorire il periodo di mobilità internazionale, prevedendo delle attività didattiche coerenti per le/gli studentesse/i ingoing e outgoing
- Implementare la comunicazione verso l'esterno dell'offerta didattica e di altre attività formative, sia nazionali che internazionali, legate al mondo dell'impresa e delle professioni, curando il rapporto con gli ordini professionali e organismi di categoria
- Aumentare il volume di mobilità in entrata e in uscita nei progetti di internazionalizzazione rivolti alle/gli studentesse/i, ai docenti, ricercatori e personale tecnico amministrativo.

*Risultati attesi:*

- Incrementare la coerenza tra il learning agreement presentato e le attività didattiche svolte dalle/gli studentesse/i ingoing e outgoing
- Mantenimento ed eventuale implementazione della promozione delle attività della Scuola a studentesse/i, docente e personale
- Aumento del 10% annuo del volume della mobilità in entrata e in uscita nei progetti di internazionalizzazione.

### **Ufficio Carriere Studenti**

I servizi erogati e la relativa offerta presente nel contesto di riferimento puntano a:

1. Realizzare un'efficace gestione informatica dei flussi
2. Aumentare la dematerializzazione dei processi erogati
3. Diminuire il ricevimento in presenza
4. Aumentare il gradimento dei servizi erogati e di conseguenza del valore ottenuto dall'indagine di customer satisfaction.

*Risultati attesi:*

- raggiungere il maggior numero di persone (laureate/i, laureande/i, studentesse/i e future/i studentesse/i), utilizzando i nuovi canali informatici d'uso comune specialmente da parte delle/i giovani generazioni
- aumentare il livello di gradimento del servizio offerto
- promuovere la semplificazione dell'incontro utente – servizio, riducendo sensibilmente i tempi di attesa e agevolando l'erogazione dei servizi senza la presenza fisica necessaria da parte dell'utente
- agevolare le/gli studentesse/i straniere/i, che spesso necessitano di canali di comunicazione particolari, con un aiuto mirato alle loro esigenze
- raccogliere suggerimenti e segnalazioni da parte delle/i volontarie/i (giovani cittadine/i anch'esse/i) in merito alla dematerializzazione dei processi erogati.

### **Ufficio Public Engagement**

L'Ufficio Public engagement – Settore Servizio Civile con questo progetto intende anzitutto favorire la più ampia diffusione dell'esperienza di servizio civile tra le giovani e i giovani che ne possono far richiesta; inoltre, altra finalità dell'Ufficio è quella di offrire un valido supporto agli enti partner nella gestione dei progetti e delle operatrici e operatori in servizio.

Nello specifico, con questo progetto si vogliono raggiungere i seguenti obiettivi:

- permettere la partecipazione delle/i giovani ai progetti di Servizio Civile Universale e Regionale
- potenziare il servizio informativo per coloro che si rivolgono all'Ufficio per avere informazioni in merito all'esperienza di servizio civile. Oltre allo sportello informativo, l'Ufficio organizzerà anche incontri divulgativi per offrire alle giovani e ai giovani una panoramica sull'esperienza, attraverso la partecipazione ad eventi territoriali come fiere di orientamento oppure giornate dedicate ai temi della solidarietà, della cittadinanza attiva e/o del volontariato
- offrire un supporto tecnico e organizzativo agli enti partner interessati alla realizzazione di un progetto di servizio civile
- realizzare iniziative di informazione sulle opportunità offerte dal servizio civile, con la creazione di eventi che abbiano come protagonisti le giovani e i giovani in servizio, la pubblicazione di articoli e testimonianze fotografiche dirette, la realizzazione di video interviste. Inoltre, date le collaborazioni sempre più importanti con gli altri enti del territorio, si realizzeranno eventi condivisi di buone prassi dei progetti realizzati dagli enti partecipanti.

*Risultati attesi:*

- incremento delle/dei giovani che svolgono il Servizio Civile in Ateneo
- garantire le iniziative promozionali del Servizio Civile
- mantenere il servizio offerto all'utenza esterna in occasione della pubblicazione dei bandi di Servizio Civile
- mantenere ed eventualmente implementare le attività reportistiche relative alla formazione
- mantenere ed eventualmente implementare le attività reportistiche relative al monitoraggio e al tutoraggio dei progetti
- mantenere e implementare l'utilizzo degli applicativi informatici relativi al Servizio Civile
- creare una pagina facebook del Servizio Civile UNIPD e un profilo anche su INSTAGRAM

*Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto*

Di seguito sono indicate le attività che l'operatrice/operatore volontaria/o andrà a svolgere concretamente nelle singole strutture ospitanti.

**Centro Linguistico di Ateneo**

Il ruolo delle/dei volontarie/i all'interno di questo progetto, per il raggiungimento degli obiettivi precedentemente elencati, prevede il coinvolgimento diretto delle/degli stesse/i nelle seguenti attività:

Per la Segreteria Didattica:

- 1) Attività di front office: sportello face to face, gestione della casella di posta elettronica, assistenza telefonica, produzione e consegna attestati
- 2) Attività di comunicazione/promozione: aggiornamento e gestione del sito web/canali social; direct mail; creazione e diffusione di materiale cartaceo (locandine, volantini ecc.); intervento attivo durante gli eventi organizzati dall'Ateneo (Welcome Days, Giornate di Orientamento, incontri di Tutorato Formativo ecc.)
- 3) organizzazione di attività e progetti volti all'approfondimento informale delle lingue (Tandem Face2Face, e-Tandem, ecc.) con raccolta ed elaborazione delle iscrizioni pervenute; organizzazione di incontri informativi per le/gli iscritte/i e raccolta del "Diario" (= un report dei progressi linguistici e dei temi affrontati compilato da ciascuna/ciascun partecipante); preparazione informative, abbinamento

studentesse/studenti partecipanti

4) Organizzazione e gestione di corsi, test ed attività per studentesse/studenti internazionali, studentesse/studenti italiani iscritti all'Università di Padova, docenti e dipendenti dell'Università di Padova (le attività verranno svolte a supporto del personale della struttura)

5) Attività amministrativo-gestionale (gestione CEL, calendarizzazione, raccolta ed elaborazione dati statistici ecc.)

6) Raccolta ed elaborazione di dati per indagini statistiche relative ad alcune attività del CLA; supporto alla gestione amministrativa delle/i CEL (Collaboratrici/ori Esperte/i Linguistiche/i): stampa registri ed elaborazione statistiche delle ore svolte dalle/dai CEL

Per la Mediateca:

1) Raccolta, analisi e valutazione delle richieste di nuovi acquisti che arrivano dalle/dagli utenti, istituzionali ed esterni; ideazione di possibili nuovi sistemi/metodi per la raccolta, evasione ed archiviazione delle richieste pervenute; monitoraggio delle proposte d'acquisto

2) Verifica della presenza in commercio di materiale aggiornato/complementare/necessario rispetto a quello già posseduto o richiesto attraverso le segnalazioni, per offrire un patrimonio librario e multimediale completo e funzionale

3) Analisi approfondita dei materiali cartacei e multimediali presenti a scaffale per ottimizzare gli spazi e riassegnare i materiali in categorie più specifiche e di facile consultazione per gli utenti

4) Supporto alle/agli utenti nell'individuazione dei materiali e delle risorse disponibili più adatti agli obiettivi di ciascuna/ciascuno, sia a scaffale che sui cataloghi bibliotecari online; prestiti, rinnovi, prenotazioni, restituzioni dei materiali; supporto alle/agli utenti per l'accesso alle piattaforme online del CLA dedicate all'apprendimento linguistico

5) Supporto informativo alle/agli utenti attraverso attività di back office via email, telefono, avvisi sul sito web/sui social media, creazione avvisi e locandine

Per la parte di attività trasversali, che vedranno coinvolte/i insieme tutte/tutti le/i volontarie/i di questo progetto:

1) Analisi e studio delle precedenti edizioni delle Conversazioni CreAttive

2) Pianificazione nuova edizione, con stesura relazione su tempi, modalità di svolgimento, temi/idee da affrontare negli incontri, sondaggio di soddisfazione da sottoporre alle/ai partecipanti; ricerca spazi interni al CLA per lo svolgimento degli incontri; creazione ed inserimento online dei moduli per l'iscrizione; creazione materiale di promozione del progetto con informazioni, orari, luoghi degli incontri, etc.

3) Pubblicizzazione dell'iniziativa sul territorio e ricerca dei moderatori volontari madrelingua

4) Stesura relazione finale con raccolta dei materiali utilizzati, dei questionari di soddisfazione, etc

5) Studio e valutazione fattibilità (anche con analisi SWOT) di nuovi progetti da realizzare con le/gli utenti ed eventualmente, organizzarli e gestirli; creazione report e relazioni sia per la parte di valutazione/ideazione sia al termine del/dei progetto/i, per individuare punti di miglioramento e proporre nuove versioni/varianti del progetto ideato

### **Dipartimento di Matematica**

Il Dipartimento di Matematica 'Tullio Levi-Civita' nell'attività di gestione dei due cluster destinati al calcolo scientifico (HPC) e alla virtualizzazione (Cloud) può offrire le seguenti opportunità di attività, a seconda delle capacità e preferenze della/l volontaria/o:

- assistenza alla programmazione per cluster di calcolo;
- espansione e perfezionamento degli esempi di programmazione per il cluster di calcolo;
- gestione di ambiente di Cloud, con assistenza agli utenti per l'implementazione di insiemi di macchine virtuali;
- raccolta delle soluzioni rivelatisi più efficaci (best-practices) nell'uso del cluster di calcolo e del cluster di virtualizzazione sulla base dei riscontri studentesse/i;
- preparazione delle raccolte di esempi, best-practices e risposte alle domande più frequenti da inserire nel sito web dei cluster del Dipartimento;

Nell'ambito della partecipazione del Dipartimento ad attività promozionali dell'Università la/il volontaria/o potrebbe partecipare alla preparazione degli stand curati dal Dipartimento per eventi di settore e destinati a giovani con attività di gestione di una stampante 3D;

Nell'ambito dell'organizzazione da parte del Dipartimento di convegni: potrebbe fornire assistenza alle attività di segreteria e accoglienza, anche in ambiente internazionale se interessato, e alle normali attività di preparazione di un convegno, ad esempio nella predisposizione di pagine web;

Nell'ambito del lavoro di segreteria didattica il volontario potrebbe trovarsi coadiuvare gli addetti della segreteria nella pubblicazione delle informazioni destinate agli studenti;

preparazione e supporto di eventi di promozione dell'Università a cui il Dipartimento di Matematica partecipa.

preparazione e supporto di convegni organizzati dal Dipartimento di Matematica.  
attività della segreteria didattica relative ai servizi resi agli studenti.

### **Scuoladi Medicina e Chirurgia - Internazionalizzazione, Diffusione Programmi Internazionali di Mobilità**

Le/i volontarie/i potranno contribuire ai servizi di Back office tramite le seguenti attività (50%):

- archiviazione cartacea ed elettronica delle pratiche
- gestione application forms
- gestione piani di studio all'estero
- attività di conversione e riconoscimento delle attività dall'estero all'Italia
- aggiornamento della pagina web dedicata
- gestione delle procedure per la mobilità internazionale
- gestione dell'agenda internazionale con un sistema informatizzato
- supporto alle attività organizzate dalla struttura per informare le/gli utenti
- inserimento dati ed elaborazione di report
- organizzazione di eventi
- utilizzo del database per la gestione delle informazioni
- elaborazione di presentazioni in Power Point.

Le/i volontarie/i potranno contribuire ai servizi di Front office tramite le seguenti attività (50%):

accoglienza ed orientamento delle/gli studenti interessate/i alla mobilità internazionale (gestione appuntamenti, gestione comunicazione anche attraverso telefono e mail, gestione delle pratiche, ecc.)

gestione dei rapporti con le strutture interne

gestione dei rapporti con le strutture esterne

contribuire a realizzare delle presentazioni internazionali con le/gli ospiti stranieri/i  
organizzazione di meeting internazionali.

### **Ufficio Carriere Studenti**

Il ruolo fondamentale della/l volontaria/o sarà di trait d'union tra i suoi pari individuati negli studenti e l'Ufficio Carriere Studenti. Sarà suo compito importante gestire il rapporto con il pubblico e migliorare l'accoglienza dell'utenza anche straniera; mantenere e migliorare il gradimento per i servizi erogati. Raccogliere suggerimenti e segnalazioni da parte delle/i volontarie/i (giovani cittadine/i anch'esse/i) in merito alla dematerializzazione dei processi erogati, allo scopo di contribuire alla trasparenza e all'innovazione dei processi nei confronti della cittadinanza che beneficia dei servizi. Partecipare alla realizzazione di un'efficace gestione informatica dei flussi.

La/Il volontaria/o svolgerà nello specifico le seguenti attività:

Attività di Front office con accoglienza degli studenti e rilascio di certificati, del diploma supplement, del diploma di laurea, consegna badge ecc.

Uso del programma ESSE3 per risolvere le problematiche più semplici legate alla carriera dello studente.

Registrazione dei protocolli in entrata e in uscita attraverso l'uso del programma Titulus '97

Smistamento della corrispondenza assegnata alla struttura

Supporto nel Back office dei vari settori interni dell'Ufficio Carriere studenti soprattutto nei periodi delle sessioni di laurea

### **Ufficio Public Engagement**

Le attività che dovranno svolgere l'operatrici/ori volontarie/i in rapporto agli obiettivi sono le seguenti:

- Supporto nelle attività promozionali del Servizio Civile in occasioni della pubblicazione dei bandi ed eventi (incontri informativi, eventi e fiere, convegni, stand, infopoint, ecc)
- Collaborazione nella realizzazione di attività/eventi in rete con altri Enti di Servizio Civile
- Supporto nelle attività di accoglienza e informazione dell'utenza interessata al Servizio Civile, compresi gli Enti/strutture interne dell'Ateneo
- Supporto nelle attività di selezione, inserimento e gestione delle/i volontarie/i
- Supporto nella predisposizione del materiale per le attività di formazione delle/i volontarie/i, anche tramite l'inserimento di materiali nell'applicativo informatico dedicato
- Supporto nelle attività di inserimento, elaborazione dati e reportistica della formazione generale, specifica e aggiuntiva per le/i volontarie/i
- Supporto nelle attività di elaborazione dati e reportistica relativamente al monitoraggio dei progetti
- Supporto nella predisposizione del materiale per le attività di formazione rivolte alle varie figure del Servizio Civile (OLP, tutor, formatrici/ori, ecc), anche tramite invio di materiali tramite e-mail
- Supporto nell'organizzazione di corsi di formazione rivolti alle altre figure previste dal SC (OLP, formatrici/ori): predisposizione del relativo materiale e invio tramite e-mail o inserimento nell'applicativo informatico predisposto, supporto in aula durante tali corsi
- Collaborazione nella fase di progettazione, relativamente all'invio delle comunicazioni, inserimento dei materiali necessari nell'applicativo informatico dedicato all'attività, controllo della documentazione inviata sotto supervisione dell'OLP
- Collaborazione nell'implementazione degli applicativi informatici dedicati al Servizio Civile
- Supporto nella gestione dei social e nell'aggiornamento della pagina web di Ateneo dedicata al Servizio Civile

<i>Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto</i>	9
<i>Numero posti con vitto e alloggio</i>	0
<i>Numero posti senza vitto e alloggio</i>	9
<i>Numero posti con solo vitto</i>	0
<i>Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari</i>	Media di 25 ore a settimana (totale 1145 ore in 12 mesi)
<i>Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari</i>	5

*Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio:*

I seguenti obblighi sono assunti da tutte/i le/gli operatrici/operatori volontarie/i che aderiscono al progetto, senza alcuna distinzione per la sede operativa in cui saranno inserite/i:

- rispettare i doveri sottoscritti con la firma del contratto di Servizio Civile Universale
- rispettare il Regolamento Generale di Ateneo (D.R. 735/2018), il Codice di comportamento dell'Università degli Studi di Padova (D.R. 3269/2014) e il regolamento interno dell'ente partner
- disponibilità a turnarsi con le/gli eventuali altre/i operatrici/operatori in servizio
- flessibilità oraria ed eventuale disponibilità pomeridiana di servizio, laddove richiesta (conclusione del servizio entro le ore 23.00)
- riservatezza nel trattamento delle informazioni relative ai servizi svolti e all'utenza gestita
- disponibilità agli spostamenti presso altre sedi o enti con cui la struttura collabora
- disponibilità a partecipare agli eventi organizzati dalla struttura/ente (es.: convegni, seminari, fiere, congressi, mostre, corsi di formazione ecc.) anche in orario diverso da quello previsto per il servizio (compresi i giorni festivi, sabati e/o domeniche) ed eventualmente presso altre sedi che collaborano con la struttura/ente di afferenza
- disponibilità a spostarsi presso altre sedi per esigenze di servizio, di formazione e/o per momenti di scambio e/o organizzazione di iniziative integrate tra diverse sedi di progetto
- disponibilità a trasferte per brevi periodi in ordine alle esigenze di realizzazione del progetto
- disponibilità a far coincidere, preferibilmente, le proprie ferie con le occasioni di chiusura obbligatoria della sede di servizio
- disponibilità alla compilazione delle schede di valutazione della formazione e delle eventuali altre attività cui si sceglie di partecipare
- assunzione d'impegno a rispettare quanto indicato nel presente progetto
- disponibilità alla guida dei mezzi della struttura per motivi di servizio.

## CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

*Sede/i di attuazione del progetto*

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>N. vol. per sede</i>
Centro Linguistico di Ateneo - Mediateca	Padova	Via Venezia, 16	2
Centro Linguistico di Ateneo – Segreteria didattica	Padova	Via Venezia, 16	2
Dipartimento di Matematica	Padova	Via Trieste 63, 35121 Padova	1
Scuola di Medicina e Chirurgia - Internazionalizzazione, diffusione Programmi Internazionali di Mobilità	Padova	Via N. Giustiniani, 2	2
Ufficio Carriere Studenti	Padova	Lungargine del Piovego 2/3	1
Ufficio Public engagement 4	Padova	Riviera Tito Livio, 6	1

Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti

Sì

Sistema accreditato "S/REC/SEL - Sistema di Reclutamento e Selezione" presso l'Albo Regionale – Regione Veneto.

Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dal decreto legislativo, n. 40 del 6 marzo 2017:

Altri requisiti richiesti alle/i candidate/i, al fine di un adeguato svolgimento del presente progetto e di un proficuo inserimento in esso della/del volontaria/o, sono:

- conoscenze del Pacchetto Office e nel campo della comunicazione e degli strumenti per la promozione on line
- conoscenza base della lingua inglese
- predisposizione al lavoro di gruppo

Con particolare riferimento alle singole strutture, preservando una coerenza tra obiettivi e attività, di seguito sono riportanti requisiti richiesti alle/ai partecipanti in relazione alle diverse sedi di interesse.

#### **Centro Linguistico di Ateneo**

È preferibile la buona conoscenza di almeno una lingua straniera

#### **Dipartimento di Matematica**

Buona abilità nell'uso del computer (in particolare conoscenza di Linux, HTML, PHP, MYSQL) e disponibilità a formarsi in tale materia oltre il livello dell'utente finale. Preferibilmente iscritto ad un corso di laurea in Matematica o simili/attinenti o Diploma tecnico-informatico

#### **Scuoladi Medicina e Chirurgia - Internazionalizzazione, Diffusione Programmi Internazionali di Mobilità**

- Conoscenza buona della Lingua inglese ed eventuale altra lingua
- Predisposizione all'ascolto dell'utenza
- Orientamento all'obiettivo
- Motivazione per attività in ambito internazionale

#### **Ufficio Carriere Studenti**

Predisposizione al contatto con il pubblico e all'attività di front office; Buone conoscenze informatiche (Excel, power point, Windows); Buona conoscenza della lingua inglese.

#### **Ufficio Public Engagement**

-attitudine ed interesse ai temi trattati

Si precisa che si tratta di ulteriori requisiti richiesti, che non comportano un'esclusione dalla partecipazione al progetto qualora la/il candidata/o non ne sia in possesso. Tali requisiti definiscono un carattere di preferenza in caso di parità degli altri fattori di valutazione.

## CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI

*Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Non sono previsti crediti formativi riconosciuti.

*Eventuali tirocini riconosciuti:*

Non sono previsti tirocini riconosciuti.

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

Per quanto concerne conoscenze, capacità, e competenze specifiche che possono essere acquisite e/o incrementate attraverso le attività specifiche connesse alle singole sedi operative, si fa riferimento a quanto segue:

### **Centro Linguistico di Ateneo**

Le competenze acquisibili nello svolgimento del progetto sono legate alle capacità/sensibilità delle/dei singoli partecipanti che potranno trarre benefici per il loro futuro percorso professionale. Anche all'interno della formazione specifica organizzata dal CLA, si è preferito dare maggiore spazio agli incontri che, se da un lato hanno lo scopo immediato di fornire alle/ai volontarie/i gli strumenti utili ed indispensabili per svolgere al meglio l'anno di Servizio Civile, dall'altro hanno una ricaduta a lungo termine e possono costituire un bagaglio culturale e di competenze specifiche da poter spendere nel mercato del lavoro o nello sviluppo di un'idea imprenditoriale futura. Si prevede, comunque, che le/i volontarie/i che parteciperanno al presente progetto al termine dell'anno di Servizio Civile acquisiscano/migliorino le competenze relativamente a: - lavorare e condividere documenti informatici in un ambiente cloud - gestire le attività di front office e back office - imparare/migliorare la conoscenza di due lingue straniere (grazie ai due corsi di formazione specifica da 30 ore ciascuno in due lingue diverse) - predisporre comunicazioni e materiale di promozione (email, avvisi su sito) formali e non formali

### **Dipartimento di Matematica**

1 - Formazione professionale nella gestione di aule informatiche Linux/Windows con server Linux  
2 - Formazione allo sviluppo web attraverso strumenti di CMS.  
3 - Se interessata/o la/il volontaria/o potrà acquisire conoscenze nello sviluppo web in piattaforma LAMP (Linux, Apache, MySQL, PHP)  
4 - Formazione nell'uso degli strumenti che una rete complessa richiede e mette a disposizione per il lavoro (es: software per le connessioni crittate, gestione infrastruttura PKI, sistemi di backup di rete)

### **Scuoladi Medicina e Chirurgia - Internazionalizzazione, Diffusione Programmi Internazionali di Mobilità**

- Consolidamento delle competenze linguistiche
- Conoscenza dei principali programmi di mobilità internazionale
- Aumento delle Soft Skill trasversali
  - capacità di pianificazione delle attività e ottimizzazione del timing nelle attività assegnate
- Competenze e capacità di Utilizzo nella gestione dei Database

### **Ufficio Carriere Studenti**

Alla conclusione del progetto la/il volontaria/o avrà ottenuto una formazione specialistica attraverso la gestione dei vari aspetti lavorativi dell'Ufficio Carriere Studenti. Nello specifico avrà acquisito:

- Conoscenza relativa all'offerta formativa dell'Ateneo;
- Competenze legate all'erogazione dei servizi alle/gli iscritte/i;
- Capacità di informatizzare dati ed elaborarli;
- Competenze e capacità di utilizzo nella gestione del database e del sistema informativo specifici in uso presso l'Ufficio

#### **Ufficio Public Engagement**

- conoscenze relative all'organizzazione e gestione di eventi informativi/divulgativi a carattere formativo, informativo, turistico, culturale e sportivo
- conoscenza della normativa del servizio civile
- conoscenze relative alla gestione della comunicazione tramite strumenti social
- capacità di gestione dei servizi per l'utenza
- capacità di informatizzare ed elaborare dati
- competenze relative alla selezione del personale (screening cv, colloquio, ecc.).

Infine, nel corso dei 12 mesi, sono proposte alle/agli operatrici/operatori volontarie/i occasioni formative aggiuntive, obbligatorie o facoltative, che mirano all'acquisizione di specifiche conoscenze e competenze.

#### *- Percorso di Bilancio di Competenze*

L'Ateneo predispose un percorso obbligatorio di Bilancio di Competenze, della durata di 4 ore.

Il percorso è volto ad aumentare l'auto-consapevolezza relativamente alle capacità, conoscenze e competenze possedute, acquisite e/o sviluppate attraverso l'esperienza del servizio, al fine di accompagnare le/gli operatrici/operatori volontarie/i nell'individuazione di un percorso formativo e/o professionale successivo alla conclusione dell'esperienza di servizio civile. Inoltre, si possono aggiungere i seguenti obiettivi:

- saper riconoscere, valorizzare e investire le proprie risorse personali e formative/professionali
- saper tradurre le proprie esperienze formative e di volontariato in competenze, in termini di *sapere*, *saper fare* e *saper essere*
- saper costruire la sintesi del proprio percorso di bilancio di competenze e il piano d'azione del progetto formativo e/o professionale futuro.

Durante l'intero svolgimento del progetto, le/gli operatrici/operatori volontarie/i sono direttamente coinvolte/i, con la supervisione dell'esperta/o del bilancio di competenze, nella realizzazione del proprio dossier personale delle competenze.

Su adesione volontaria, è possibile approfondire il percorso per almeno ulteriori 4 ore, da svolgersi in gruppo, e almeno un colloquio *ad personam*, della durata di un'ora. L'approfondimento è volto ad un maggiore confronto, calibrato sulla singola persona, utile all'orientamento del proprio progetto formativo/professionale e di vita.

Il percorso, nella sua parte obbligatoria ed eventualmente corredato da quella facoltativa, è riconosciuto come orario di servizio e la partecipazione ad esso dà seguito ad un attestato di frequenza relativo alle ore effettivamente svolte.

#### *- Seminario sull'inclusione*

L'Ateneo ha fatto propri gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030

dell'ONU, impegnandosi a promuovere il cambiamento attraverso la sensibilizzazione e il coinvolgimento della comunità di riferimento che può farsi portatrice di valori e strumenti di innovazione. Al fine di contribuire all'innovazione dei contesti sociali quotidiani e alla promozione e diffusione di una cultura dell'inclusione, è previsto un seminario delle durate di almeno 3 ore sui temi di "Inclusione e Accessibilità".

Il seminario si focalizza sugli elementi da tenere in considerazione per la costruzione di una cultura inclusiva quale premessa imprescindibile di accessibilità, di cui la tecnologia costituisce solo una parte del tutto; ad esempio, verranno presentate tipologie di materiali accessibili, buone prassi e le indicazioni per la messa a punto di documenti fruibili da tutte/i.

Il seminario è obbligatorio per le/gli operatori/operatorrici volontarie/i e, per tanto rientra nel conteggio delle ore di servizio.

– *Corsi di Lingua offerti dal Centro Linguistico di Ateneo (CLA)*

In accordo con il CLA - *Centro Linguistico di Ateneo*, sono proposti diversi tipi di corsi di lingua in funzione delle competenze pregresse. Nello specifico, i corsi e le attività cui possono accedere le/gli operatrici/operatori volontarie/i riguardano: *Tandem learning*, *E-tandem learning*, utilizzo della piattaforma Moodle del CLA per l'apprendimento on-line, *Conversazioni CreAttive* e *CLApplus*. Inoltre, alle/agli operatrici/operatori volontarie/i non di madrelingua italiana è riservata la possibilità di frequentare gratuitamente un corso di italiano per stranieri.

La partecipazione alle attività proposte dal CLA è facoltativa e va svolta al di fuori dell'orario di servizio. Le/gli operatrici/operatori volontarie/i sono equiparate/i alle/gli studentesse/i dell'Ateneo per quanto riguarda status, attestazione delle competenze, limitazioni e costi.

– *ECDL - Patente europea di informatica*

In accordo con l'Ufficio Sviluppo organizzativo – Settore Formazione, è offerta la possibilità di sostenere gli esami per l'ottenimento della patente europea di informatica, riconosciuta a livello internazionale, attestante il possesso delle competenze per l'uso del computer. L'Ufficio Sviluppo organizzativo – Settore Formazione di questa Università, infatti, è accreditato dall'Associazione Italiana per l'Informatica e il Calcolo Automatico (AICA) quale sede idonea (test center) per l'ottenimento dell'European Computer Driving Licence (ECDL).

La possibilità proposta alle/agli operatrici/operatori volontarie/i comprende il rilascio della skills card e il sostenimento degli esami per il conseguimento dell'ECDL. Il costo di ciascun esame, al primo tentativo, è a carico dell'Ateneo mentre la skills card è a carico dell'operatrice/operatore volontaria/o che può godere di tariffe parificate a quelle delle/degli **studentesse/i e del personale di Ateneo, ampiamente inteso**. Questa scelta è in ragione di una maggiore garanzia sull'effettivo interesse da parte delle/degli operatrici/operatori volontarie/i al conseguimento della certificazione.

- *Laboratorio di introduzione alla lingua e alla cultura dei sordi*

In partnership con l'Associazione *Deafety*, è proposto un laboratorio di formazione finalizzato alla conoscenza della lingua e della cultura delle persone non udenti. In particolar modo, esso ha lo scopo di fornire alle/agli operatrici/operatori volontarie/i strumenti e competenze di base utili all'interazione e alla gestione attenta dell'utenza con questo tipo di sensibilità. Il laboratorio è tenuto da un'esperta di lingua italiana dei segni e si articola in più incontri per un totale di 15 ore.

La partecipazione al laboratorio dà seguito ad un attestato di frequenza; inoltre, la

partecipazione è facoltativa e va svolta al di fuori delle ore di servizio.

– *Corsi/Seminari/Convegni, in relazione ai principi ispiratori del Servizio Civile, di cui l'Ateneo si fa promotore*

Le/gli operatrici/operatori volontarie/i sono costantemente aggiornate/i sulle iniziative connesse ai principi ispiratori del Servizio Civile come, ad esempio, la difesa non armata della patria e dei diritti umani, la cittadinanza attiva, la solidarietà, la pace ed altre iniziative similari.

La partecipazione a tali occasioni formative è facoltativa, talvolta dà seguito ad attestati di frequenza e in alcune occasioni, in accordo con le strutture ospitanti, il tempo ad esse dedicato può rientrare nel conteggio delle ore di servizio.

In sintesi, alla fine dell'anno di servizio civile, oltre all'attestato rilasciato dall'USCN, verrà consegnato l'**attestato specifico**. Quest'ultimo, dettaglia le attività svolte all'interno del progetto e le connesse capacità, conoscenze e competenze sviluppate/acquisite. Infine, a questi due attestati si uniscono gli eventuali altri attinenti ai percorsi proposti dall'Ateneo, siano essi obbligatori piuttosto che a partecipazione volontaria (es.: Bilancio di competenze, corsi di lingua, ECDL, Laboratorio LIS, seminari e convegni).

Le suddette certificazioni, oltre a corredare e arricchire i curricula delle/degli operatrici/operatori volontarie/i, sono riconosciute dall'Ente proponente e dagli Enti partner come utili indicazioni in occasione di concorsi e selezioni per il reclutamento di personale. È da segnalare, infatti, che molte/i ex-volontarie/i sono attualmente dipendenti o collaborano a vario titolo con l'Ateneo e/o i suoi enti partner.

## FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

### Contenuti della formazione

I contenuti fanno riferimento a quanto indicato dalle Linee guida per la formazione generale delle/i giovani in servizio civile nazionale (Decreto n. 160/2013); di seguito sono esplicitati i moduli erogati:

- L'identità del gruppo in formazione e patto formativo
- Dall'obiezione di coscienza al SCN
- Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e nonviolenta
- La normativa vigente e la Carta di impegno etico
- La formazione civica
- Le forme di cittadinanza
- La protezione civile
- La rappresentanza delle/i giovani nel servizio civile
- Presentazione dell'Ente
- Il lavoro per progetti
- L'organizzazione del servizio civile e le sue figure
- Disciplina dei rapporti tra enti e volontarie/i del servizio civile nazionale
- Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti
- Nozioni di Primo Soccorso.

### Durata

**42 ore.**

La formazione generale sarà erogata entro il 180° giorno dall'avvio del progetto.

## FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI

### Contenuti della formazione

Comune a tutte le sedi del progetto **37 ore**

Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile: Rischio biologico; ambienti di lavoro; videoterminali; rischio chimico, elettrico e movimentazione manuale dei carichi – **2 ore**

Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile (Parte generale): Concetti di rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale; diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali; organi di vigilanza, controllo e assistenza (D. lgs 81/2008; Accordo Stato Regioni, 2011) – **4 ore FAD**

Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile (Parte specifica): Definizione di ambiente di lavoro; il lavoro dei videoterminalisti; attrezzature, arredi e rischi correlati; rischio elettrico e d'incendio; stress lavoro correlato; movimentazione manuale dei carichi; segnaletica e gestione dell'emergenza (D. lgs 81/2008; Accordo Stato Regioni, 2011) – **4 ore FAD**

La comunicazione e relazione con l'utente: Gli assiomi della comunicazione. Le dimensioni della comunicazione. Tipologie di utente e modalità comunicative di ognuna. – **4 ore**

Gestione dello stress nella relazione col pubblico: Sviluppo di strategie di comunicazione con il pubblico, migliorare le capacità di ascolto e osservazione. Gestire le situazioni "difficili" con le/gli utenti, obiezioni ed emozioni. – **4 ore**

Il lavoro di gruppo: costituzione del gruppo, le relazioni nel gruppo, obiettivi comuni e negoziazione, tempi e risorse, strumenti per lavorare in condivisione. – <b>4 ore</b>
L'accoglienza dell'utenza straniera: principali richieste degli utenti stranieri ed illustrazione delle risorse e degli strumenti offerti dall'Ateneo e dal territorio a supporto degli stessi. – <b>1 ora</b>
Linguaggio inclusivo e linguaggio di genere: linguaggio istituzionale attento alle differenze, il manifesto sull'inclusione. – <b>1 ora</b>
Organizzazione di eventi: individuare il pubblico, il contenuto, il budget, lo svolgimento e la comunicazione dell'evento. – <b>4 ore</b>
Progettare eventi inclusivi: Definizione di inclusione, Analisi e raccolta dati, Osservazione degli ambienti, Definizione di Design for All, Realizzazione di una scheda di lavoro. – <b>5 ore</b>
La promozione delle attività e degli eventi on line e attraverso i social: differenti social per differenti messaggi: come scegliere il modo giusto per raccontare online, marchio e brand awareness, promuovere un evento sui social. – <b>4 ore</b>

Moduli per singola sede per un totale di **40 ore**

#### Centro Linguistico di Ateneo

<i><b>Titolo modulo formazione</b></i>	<i><b>Contenuti</b></i>	<i><b>Durata</b></i>
La Segreteria Didattica: attività istituzionali, complementari e commerciali	- I corsi di italiano per stranieri e in scambio: organizzazione e struttura - Il Tandem Learning: presentazione del progetto, modalità di organizzazione, gestione, iscrizione, partecipazione, monitoraggio - Il testing per gli Erasmus ed i corsi CLAplus: presentazione delle attività di testing, gestione amministrativa e dei risultati delle idoneità	3 ore
La piattaforma Learning links e l'apprendimento linguistico online	Illustrazione della piattaforma: contenuti, organizzazione materiali, analisi dei percorsi specifici e modalità di utilizzo	1 ora
n. 1 corso di lingua CLAplus	Ciascun operatrice/ore volontaria/o parteciperà ad un corso di lingua straniera/italiana della tipologia CLAplus, a scelta fra quelli attivati e disponibili al momento della realizzazione del progetto, previa partecipazione al testi di piazzamento per individuare il livello di conoscenza della lingua	20 ore
Il Language Advising al CLA	Presentazione ed analisi del progetto, modalità di realizzazione, risorse utilizzate, destinatari	1 ora
Mediateca del CLA	Illustrazione regolamento, modalità di utilizzo ed accesso alle risorse, progetti in corso e prospettive future	1 ora

Nozioni di base di MS Excel	Illustrazione e prova pratica della funzionalità di base del programma per la gestione e l'elaborazione di dati ed informazioni	2 ore
Tecnologie e cloud	Utilizzo di un cloud storage, di strumenti collaborativi per la redazione/revisione di documenti elettronici; panoramica dell'attuale offerta gratuita online e principali differenze con le offerte commerciali analoghe	6 ore
Alfabetizzazione di base sull'utilizzo di una postazione di lavoro in ambito enterprise	Meccanismi di controllo degli accessi alle risorse a disposizione degli utenti e loro relativa profilazione	5 ore
Impara con i film	Presentazione del progetto, illustrazione del processo di creazione, analisi e verifica della struttura delle schede didattiche; pubblicazione della scheda per gli utenti	1 ora

### Dipartimento di Matematica

<i>Titolo modulo formazione</i>	<i>Contenuti</i>	<i>Durata</i>
Introduzione alla attrezzature di calcolo e ai laboratori del Dipartimento di Matematica	Introduzione all'organizzazione della rete del Dipartimento. Introduzione all'uso dei Laboratori	8 ore
Introduzione allo sviluppo WEB	Introduzione alla pratica corrente di sviluppo web presso il Dipartimento di Matematica attraverso l'uso di CMS e linguaggi	8 ore
Algoritmi e strutture dati	Il corso intende fornire un'introduzione agli algoritmi e alla loro analisi. Il/la volontaria apprende alcuni algoritmi e strutture dati fondamentali che sono alla base dello sviluppo dei sistemi software.	12 ore
Sistemi Operativi	Il corso introduce alle funzionalità di base dei moderni sistemi operativi.	12 ore

**Scuoladi Medicina e Chirurgia - Internazionalizzazione, Diffusione Programmi Internazionali di Mobilità**

<i><b>Titolo modulo formazione</b></i>	<i><b>Contenuti</b></i>	<i><b>Durata</b></i>
Qualità nei corsi di studio	Procedure di Assicurazione di Qualità (AQ) nei corsi di studio universitari; focus su comparabilità dei corsi di studio a livello europeo e mobilità internazionale studenti; standard europei sull'Assicurazione di Qualità (AQ) nell'European Higher Education Area.	6 ore
La gestione del front office	modelli di documento e di email: i template; reportistica giornaliera degli eventi, creazione di uno scadenziario; gestione della telefonata e della segreteria telefonica; elaborazione del giornale degli eventi e ordine di priorità, predisposizione di un programma della giornata; richieste ricorrenti e tempi di espletamento	10 ore
Gestione di studentesse/i incoming	procedura di immunizzazione, vaccinazioni e gestione degli studenti idonei e non idonei; lettera di idoneità e attivazione tirocinio in ospedale	5 ore
Strumenti di comunicazione	come funziona drupal, come modificare, creare un messaggio pubblicato; creare un nuovo contenuto o una nuova pagina, revisione del testo, lancio strip news nella home page	5 ore
Raccolta ed elaborazione dati sui programmi di mobilità internazionale	gestione delle tabelle e un loro corretto inserimento; produzione delle statistiche di mobilità incoming e outgoing; preparazione file per trasferimento dati su database.	6 ore
Programmi di mobilità internazionale	Principi del programma Erasmus Plus; Bando Erasmus Plus Studio dell'Università degli Studi di Padova.	4 ore
Procedure per la mobilità internazionale	ascolto dello studente/docente, e consulenza allo studente e al docente; application form, accomodation form; orientamento internazionale per studenti e docenti; individuazione necessità studente/docente e possibili soluzioni.	4 ore

## Ufficio Carriere Studenti

<i><b>Titolo modulo formazione</b></i>	<i><b>Contenuti</b></i>	<i><b>Durata</b></i>
Presentazione dell'Ufficio Carriere Studenti	Descrizione dell'Ufficio Carriere Studenti. Organizzazione interna, finalità e processi.	2 ore
Normativa recente inerente le diverse tipologie di corsi di laurea	DM 509/99, DM 270/04. I corsi di laurea (triennali, magistrali, a ciclo unico) le opportunità formative.	4 ore
Gestione accesso agli atti con studio della normativa di riferimento	Accesso agli atti: analisi e gestione del processo. Studio della normativa di riferimento, L. 241/90 e successivi aggiornamenti.	6 ore
Processo di dematerializzazione	Dematerializzazione dei documenti: idee per un percorso. L'identità digitale come strumento di accesso ai servizi delle pubbliche amministrazioni.	4 ore
Le procedure amministrative connesse alla carriera delle/gli studentesse/i	Registrazione al sistema Uniweb; domanda di valutazione preventiva, preimmatricolazione, immatricolazione, corsi singoli, cambio di corso, sospensione, rinuncia, trasferimento, conseguimento titolo.	6 ore
Titoli esteri e rapporti con le ambasciate	Le Ambasciate ruoli e competenze. Rapporti istituzionali con i paesi esteri.	4 ore
Accogliere le/gli studentesse/i straniera/i	Accoglienza studenti "in coming" e importanza del valore inclusivo. Analisi preventiva dei documenti esteri per l'accesso all'Università.	4 ore
Gli "Ordinamenti didattici" dei corsi di studio	Gli ordinamenti didattici e dei corsi di studio. Quadro generale delle attività formative e le diverse tipologie ( di base, caratterizzanti, opzionali ecc.)	6 ore
Gestione flussi prova finale di laurea	Prova finale e aspetti connessi alla conclusione del corso di studio. L'attenzione al cliente: l'importanza di questo flusso e la sua dematerializzazione.	4 ore

## Ufficio Public Engagement

<i><b>Titolo modulo formazione</b></i>	<i><b>Contenuti</b></i>	<i><b>Durata</b></i>
Il Servizio Civile all'Università di Padova	Panoramica del Servizio Civile Universale e Regionale, punti di contatto e differenze	2 ore
Presentazione dell'ufficio Public Engagement	Mission e attività dell'ufficio e del settore, panoramica dell'area e dell'amministrazione centrale, organigramma ed organizzazione dell'Università di Padova	2 ore

La gestione dei progetti di Servizio Civile	Il prontuario di gestione rapporti Enti e volontari di SC. Gestione presenze/assenze delle/i volontarie/i. Comunicazioni con USCN e URSC. Comunicazioni con sedi di assegnazioni e OLP	10 ore
Gestione ed erogazione delle attività di formazione per i progetti di Servizio Civile	Le linee guida della formazione. Organizzazione delle attività di formazione. Contatto con le/i formatrici/ori. Preparazione del materiale necessario per l'aula	10 ore
Come nasce un progetto di Servizio Civile	Il bando di progettazione. Caratteristiche del progetto. Utilizzo degli applicativi per la progettazione	5 ore
Le procedure di reclutamento e selezione del Servizio Civile	Il bando di selezione e la scelta delle/dei candidate/i idonee. Predisposizione del materiale necessario per la pubblicizzazione del bando e per la selezione.	5 ore
La piattaforma moodle e-learning e gli applicativi informatici del Servizio Civile	Presentazione di Moodle, descrizione della piattaforma di Servizio Civile e modalità di utilizzo delle varie sezioni. Presentazione di Apex, descrizione e modalità di utilizzo	3 ore
Comunicazione istituzionale	Come rapportarsi con le strutture interne ed esterne, scrivere mail, promuovere eventi ed attività istituzionali	1 ora
Analisi dei dati e presentazione dei risultati	Come raccogliere ed elaborare i dati, indicazioni operative sulla stesura dei report	2 ore

*Durata:*

<b>77 ore</b> totali per singola struttura ospitante.
---