

ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Università degli Studi di Siena

CODICE REGIONALE: RT2C00158

1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	Peer Tutoring e accoglienza: nuovi strumenti comunicativi Unisi
1.2 Settore:	educazione e promozione culturale
1.3 Coordinatore:	PEPI ELISABETTA (27/06/1963)
1.4 Num. Volontari:	4
1.5 Ore Settimanali:	25
1.6 Giorni servizio sett.:	5
1.7 Formazione generale Obbligatoria ore:	42
1.7.1 Formazione generale Facoltativa ore:	
1.8 Formazione specifica Obbligatoria ore:	45
1.8.1 Formazione specifica Facoltativa ore:	
1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva regionale:	SI
1.10 Impegno a far partecipare i giovani a due manifestazioni:	SI

2. Caratteristiche Progetto

2.1 Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:

L'adozione del recente assetto organizzativo che ha integrato l'URP all'interno della Divisione Stampa e Comunicazione ha determinato una marcata accentuazione della vocazione comunicativa della struttura. È stata prioritariamente potenziata la funzione di Front Office, riconoscendo il suo ruolo cruciale nel rafforzare i legami con gli studenti. Per l'Università di Siena - istituzione storica, pubblica e generalista, saldamente radicata in un tessuto urbano a ridotta densità demografica - la capacità di garantire una prossimità fisica e relazionale assume un valore strategico. Unisi registra annualmente circa 4.000 nuovi studenti (16.000 iscritti totali). Il 70% di questi non risiede nella provincia di Siena, con un 40% proveniente da fuori Toscana e un 7% dall'estero. L'esigenza di un contatto diretto è quindi particolarmente avvertita, soprattutto per quanto riguarda i servizi e le opportunità che l'Università e la città offrono per la gestione della vita quotidiana, dalla socialità allo sport, dalla cultura agli eventi.

In risposta, l'Ateneo ha consolidato sinergie con l'ARDSU e l'amministrazione comunale sperimentando la formula dell'Info Point. Tuttavia, l'informazione istituzionale sconta un disallineamento rispetto ai codici dell'utenza target.

L'azione progettuale interviene sulla seguente Baseline:

1. Efficacia dell'Accoglienza: l'attuale approccio burocratico limita il supporto all'integrazione, con un indice di soddisfazione dell'utenza fuorisede stimato inferiore a 3 (scala 1-5);
2. Strumenti: si registra una carenza di supporti informativi agili e multimediali;
3. Penetrazione Comunicativa: il linguaggio istituzionale genera bassa interazione, con un Engagement Rate medio inferiore al 5%.

Alla luce dei dati, è necessaria un'evoluzione strategica per trasformare l'Info Point da sportello tradizionale a innovativo hub "Peer-to-Peer", implementando strumenti e linguaggi affini alla sensibilità di un'utenza giovane.

2.2 Obiettivi del progetto:

Il progetto intende implementare l'"Accoglienza P2P" all'Info Point, integrando i volontari nell'URP con un duplice ruolo: gestione del servizio e produzione di contenuti. L'Obiettivo Generale è trasformare la struttura in un hub di integrazione tramite il Peer Tutoring. In continuità con la Baseline, si perseguono tre Obiettivi Specifici:

1. Accoglienza: elevare la soddisfazione dell'utenza fuorisede dalla baseline <3 al target 4/5.
2. Strumenti: colmare il gap informativo realizzando un "Kit Multimediale" (video-tutorial, guide digitali e social) per la fruizione asincrona.
3. Penetrazione Comunicativa: elevare l'interazione sui canali social istituzionali, innalzando l'Engagement Rate da <5% al 7-8%.

Il risultato atteso è un servizio innovativo e moderno che, potenziando la prossimità relazionale dell'Ateneo, consente ai volontari di acquisire hard skills (Digital Content) e soft skills (Mediazione) spendibili nel mercato del lavoro.

2.3 Numero dei dipendenti o volontari dell'ente necessari per l'espletamento delle attività previste nel progetto (non considerare i giovani del servizio civile):

22

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell'ente:

Il progetto si avvale di una rete di competenze interne all'Ateneo che garantisce il presidio delle aree gestionali, formative e comunicative. Nello specifico, la struttura organizzativa comprende:

- 1 Responsabile della Divisione Stampa, Comunicazione e Urp di Ateneo
- 3 esperti della Divisione Stampa, Comunicazione e URP per la promozione dell'Avviso di selezione, dell'esperienza del Servizio civile Regionale e per la diffusione e comunicazione dei risultati progettuali.
- 1 Coordinatore di progetto SCR
- 1 Responsabile di progetto SCR
- 1 Responsabile del SCR
- 1 operatore di progetto
- 3 selettori dei volontari
- 10 Esperti della materia e delle tematiche relative alla formazione specifica e generale
- 1 esperto del monitoraggio

2.4 Ruolo e attività previste per i giovani in servizio civile nell' ambito del progetto:

I volontari assumeranno il ruolo chiave di Facilitatori della Comunicazione Istituzionale e Peer Tutor. La loro funzione si intende esclusivamente 'additiva' e non sostitutiva, mirata a presidiare l'ambito dell'accoglienza relazionale e della produzione multimediale.

Le attività quotidiane si articolano in due macro-aree operative:

1. Front Office (Accoglienza P2P): Supporto diretto all'integrazione degli studenti (con focus sul 70% di fuorisede) presso l'Info Point. I volontari forniranno orientamento "tra pari" su servizi universitari, opportunità cittadine ed eventi, fungendo da primo filtro relazionale.
2. Back Office (Content Creation): Ideazione, ripresa e montaggio dei contenuti del "Kit Multimediale" (video-tutorial, guide digitali, infografiche) e supporto operativo nella gestione della community social dell'Ateneo.

Il progetto si sviluppa attraverso le seguenti milestones operative:

- Fase 1: Formazione e Analisi (Mesi 1-2). Completamento della formazione generale e specifica. Analisi delle FAQ ricorrenti all'Info Point per definire la strategia editoriale e i temi prioritari del Kit Multimediale.
- Fase 2: Produzione e Avvio Servizio (Mesi 3-6). Avvio del presidio di Peer Tutoring allo sportello. Fase intensiva di Content Creation con la realizzazione e pubblicazione della prima serie di video-tutorial e materiali informativi digitali.
- Fase 3: Consolidamento e Diffusione (Mesi 7-11). Piena operatività del servizio. Completamento della produzione del Kit Multimediale e implementazione della campagna social per massimizzare la diffusione dei contenuti prodotti e l'interazione con l'utenza.
- Fase 4: Rilevazione Feedback e Chiusura (Mese 12). Somministrazione diretta di questionari di gradimento all'utenza e raccolta sistematica dei feedback per rilevare la percezione della qualità del servizio offerto e degli strumenti multimediali realizzati. Archiviazione dei prodotti elaborati.

2.5 Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

L'Ufficio Comunicazione e URP dell'Ateneo garantisce un'apertura per cinque giorni la settimana con orario continuato ore 8:30-17:30 dal lunedì al venerdì. Sarà quindi richiesto ai volontari di prestare servizio su turni giornalieri suddivisi secondo i seguenti orari: 9:00-14:00 e 12:00-17:00.

Si richiede ai volontari:

- rispetto dell'orario di servizio concordato;
- flessibilità oraria;
- osservanza del segreto d'ufficio e della normativa GDPR sul trattamento dei dati sensibili;
- disponibilità ad usufruire dei giorni di permesso previsti in concomitanza con le chiusure obbligatorie programmate dall'Ateneo (facoltativo).

L'Ente si riserva la possibilità di spostare i giovani in altre sedi dell'Ateneo, diverse da quelle di attuazione assegnate, se necessario, in conformità con la normativa della Regione Toscana (DPGR 10/R/2009, Art. 17, c. 3).

3. Caratteristiche Organizzative

3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
Ufficio Comunicazione e URP	Siena	Via Banchi di Sotto, 55	4

3.2 Operatori

Responsabile Progetto

COGNOME: D'AGNELLI NOME: ANTONIO ROSARIO

DATA DI NASCITA: 26/10/1969 CF: DGNNNR69R26B619O

EMAIL: _____ TELEFONO: 0577 235247

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

Operatori Progetto

COGNOME: MONTOMOLI NOME: ROSELLA

DATA DI NASCITA: 24/04/1959 CF: MNTRLL59D64I726H

EMAIL: _____ TELEFONO: 0577235352

SEDE: Ufficio Comunicazione e URP

CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

Per quanto riguarda le attività di comunicazione su web, sarà centrale il sito dell'Università di Siena (www.unisi.it), al cui interno sarà creata una sezione specifica che riporterà l'Avviso di selezione, i progetti approvati e finanziati e poi tutta la documentazione utile, rilanciando nello stesso tempo quanto sarà prodotto direttamente dalla Regione Toscana. La sezione sarà visibile nella Homepage del sito e nelle parti dedicate alle studentesse e agli studenti. Il sito e gli altri strumenti comunicativi daranno periodicamente conto dello svolgimento del SCR e dei risultati raggiunti.

A tal fine, e per adempiere agli obblighi di informazione e pubblicità previsti dalla normativa comunitaria per il finanziamento FSE + 2021-2027, sarà data visibilità al sostegno fornito dai Fondi UE su tutti i canali online Unisi (sito e social media).

Attività cartacea:

Sui social sarà privilegiato il canale ufficiale Unisi di Instagram, con brevi video interviste a ex volontari del Servizio Civile e a referenti di Ateneo che informino sull'opportunità di svolgere questo tipo di servizio, focalizzandosi sugli aspetti formativi e professionalizzanti che possono derivare da questa esperienza, come apprendimento sul campo.

I contenuti video saranno ottimizzati per il formato Reels, sfruttando un linguaggio dinamico per intercettare il target giovanile. Le interviste mireranno a evidenziare il valore aggiunto in termini di soft skills e competenze trasversali.

Saranno utilizzati anche gli altri canali social a disposizione dell'Ateneo (Facebook, X, LinkedIn) con contenuti mirati ai target che costituiscono il principale riferimento di ognuno dei canali. Le attività social saranno graficamente curate e coordinate con l'insieme della campagna. Su LinkedIn, l'attenzione sarà posta sull'esperienza come primo incarico professionale da valorizzare nel curriculum.

Agli studenti, ai laureati e agli Alumni, oltre che a tutti membri della comunità Unisi, sarà infine inviata una mail per informare sull'opportunità del servizio Civile e stimolare la partecipazione.

SI

La dimensione da campus dell'Università di Siena, con sedi concentrate e spesso nel centro città, favorisce la realizzazione e la diffusione di manifesti (formato 70x100 cm e A3) da affiggere nelle bacheche delle principali sedi didattiche, biblioteche e (in accordo con l'ARDSU) mense e residenze studentesche. I manifesti includeranno un QR Code ben visibile, che reindirizzerà immediatamente alla landing page dell'Università per la consultazione rapida da smartphone.

Tutti i materiali di comunicazione, inclusi i manifesti e le brochure, riporteranno i loghi messi a disposizione dall'autorità di gestione per dare visibilità al sostegno fornito dai Fondi UE (FSE + 2021-2027).

Potrà essere prodotta una brochure da distribuire nelle varie sedi universitarie, con particolare attenzione al Placement Office - Career Service, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e agli Sportelli Segreteria Studenti, dove circola il maggior numero di ragazze e ragazzi potenzialmente interessati al SCR.

I manifesti e la brochure saranno anche distribuiti alle associazioni, enti e realtà del territorio, puntando in particolare a quelle che si occupano di giovani. Sarà importante garantire la distribuzione capillare nei Centri per l'Impiego e negli Uffici Informagiovani dei Comuni della provincia, oltre che nelle scuole superiori come parte dell'attività di orientamento dell'Ateneo. È prevista infine la realizzazione e la diffusione di comunicati stampa istituzionali, indirizzati alle testate locali e alle riviste specializzate in ambito universitario, che si focalizzino sul ruolo dell'Università come soggetto promotore, sottolineando l'importanza dell'esperienza di SCR per la formazione civica e professionale degli studenti.

Spot radiotelevisivi: SI

L'Università di Siena può sfruttare innanzitutto la propria rete accademica. Su Uradio (<https://www.uradio.org/>), la webradio Unisi, potrà girare uno spot audio sul SCR utilizzando un tono giovane e informale con informazioni sintetiche e chiare, basate su durata, requisiti e link di approfondimento dell'esperienza. Con gli stessi criteri, sarà prodotto uno o più video da trasmettere nei monitor presenti nelle principali sedi didattiche e saranno realizzati, a cura degli studenti del laboratorio di giornalismo, dei servizi da trasmettere nell'ambito del Tg Unisi settimanale, sugli stessi monitor, in rete e sui social.

Grazie alla rete capillare di collaborazione con i media locali, potranno essere concordati contenuti informativi o interviste mirate sul SCR alle emittenti radiofoniche e televisive locali, che già trasmettono notiziari o rubriche legate all'Ateneo.

Incontri sul territorio:

SI

L'opportunità del SCR potrà essere diffusa organizzando una specifica Giornata all'interno della programmazione delle più generali iniziative Unisi, con la realizzazione in Rettorato di tavoli informativi sui progetti presentati dall'Ateneo, dove potranno anche essere visionati i video prodotti e consultata la brochure e gli altri materiali cartacei.

Questa Giornata si configurerà come un evento di matching, dove i referenti dei progetti potranno incontrare direttamente gli interessati per discutere i dettagli delle attività progettuali e delle aspettative, facilitando una scelta consapevole.

La possibilità di svolgere l'esperienza di SCR sarà valorizzata nella partecipazione dei settori dell'Orientamento e del Placement a fiere, saloni e manifestazioni sul territorio.

Altra attività:

Tutte le attività svolte in loco, come la Giornata informativa, le fiere e i saloni, includeranno nelle sedi e sul materiale distribuito l'apposizione dei loghi UE forniti dall'Autorità di Gestione, in ottemperanza agli obblighi di pubblicità del sostegno FSE + 2021-2027.

SI

Altre iniziative potranno essere studiate e realizzate in collaborazione, all'interno, con le Associazioni studentesche e il Sistema bibliotecario d'Ateneo; all'esterno, con l'ARDSU, il Comune e le associazioni di volontariato che coinvolgono in via primaria i giovani. In questi casi sarà creato un Kit digitale, che potrà favorire la diffusione delle informazioni.

Potrà essere prevista una collaborazione con il Servizio di supporto agli studenti stranieri per assicurare che l'informazione raggiunga anche i giovani fuori sede che soddisfano i requisiti regionali di domicilio/residenza, assicurando la massima inclusività della campagna.

3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

Descrizione Piano:

Il Piano di Monitoraggio è strutturato come un processo ciclico e partecipato, volto a garantire la qualità gestionale del progetto e a valorizzare l'esperienza formativa dei volontari. L'approccio coinvolge attivamente i giovani per assicurare aderenza agli obiettivi e crescita personale tramite l'autovalutazione. L'attività si articola su due livelli:

1. Valutazione Esperienza e Autovalutazione: Monitoraggio del percorso formativo, relazionale e motivazionale. I volontari sono protagonisti di un processo riflessivo attraverso tre strumenti chiave:
 - Questionari Strutturati: Somministrazione su LimeSurvey di 3 questionari (Ingresso entro 30gg; Itinere al 6° mese; Finale) per mappare aspettative, clima, utilità e gradimento della formazione.
 - Schede Autovalutazione: Compilazione bimestrale individuale per riflettere su soft skills (relazionali) e hard skills (digitali) acquisite.
 - Focus Group di Ri-progettazione: Incontri trimestrali con l'OP. I volontari analizzano dati e criticità, proponendo azioni correttive e partecipando al processo decisionale.
2. Avanzamento Attività e Risultati: Verifica bimestrale della corrispondenza cronoprogramma/attività per interventi tempestivi.
 - Analisi Dati: Rilevazione indicatori (es. utenza, social, prodotti) rispetto ai target.
 - Azioni Correttive: Dati ed esiti dei Focus Group vengono discussi per riallineare le strategie agli obiettivi. L'Ente userà i dati rilevati per la Relazione Intermedia (inviata entro 45gg dal 1° semestre) e per la Relazione Finale (entro 60gg dalla conclusione) agli uffici regionali.

3.5 Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge regionale 25 luglio 2006, n. 35:

Per la corretta e proficua realizzazione delle attività previste dal progetto, e in aggiunta ai requisiti generali di partecipazione stabiliti dalla Legge Regionale 25 luglio 2006, n. 35, sono richieste ai candidati le seguenti attitudini e competenze specifiche, che saranno considerate come criteri preferenziali in fase di selezione:

Titolo di Studio:

- Possesso almeno del Diploma di Istruzione Secondaria di Secondo Grado.
- Motivazione: Tale requisito è ritenuto essenziale per assicurare le competenze di base necessarie alla gestione di attività complesse di comunicazione e interazione con l'utenza universitaria.

Competenze Linguistiche:

- Buona conoscenza della lingua inglese.
- Motivazione: L'Università di Siena è un contesto internazionale, e il progetto prevede interazioni con studenti e Alumni stranieri. La conoscenza dell'inglese è cruciale per una comunicazione inclusiva e per supportare le attività di diffusione a livello istituzionale.

Competenze Digitali Informatiche:

- Buone competenze informatiche e digitali, in particolare conoscenza del pacchetto Office (o equivalenti) e dimestichezza con gli ambienti di lavoro in cloud.
- Conoscenza o forte interesse verso l'uso delle piattaforme di Social Media Management (Instagram, Facebook, LinkedIn) e strumenti di base per la creazione/editing di contenuti digitali (video brevi, grafiche semplici).
- Motivazione: Data la centralità delle attività di comunicazione su web e social media (come descritto nel punto 3.3), queste competenze sono indispensabili per la creazione di contenuti dinamici (es. Reels e Spot), l'aggiornamento del sito web e la gestione del kit digitale.

Flessibilità e Adattabilità:

- Elevata flessibilità oraria e disponibilità a svolgere attività anche in orari diversi da quelli strettamente mattutini.
- Motivazione: Le attività di promozione, gli incontri sul territorio e la partecipazione a fiere/saloni (come la "Giornata di matching" in Rettorato) possono richiedere una gestione dinamica del tempo e la presenza in eventi che si svolgono nel pomeriggio o in giornate specifiche.

Attitudini Interpersonali:

- Capacità Relazionali e Comunicative: Ottima predisposizione al contatto con il pubblico (studenti, docenti e

stakeholders esterni) e capacità di operare efficacemente in un team multidisciplinare, essenziali per la buona riuscita degli incontri e della diffusione capillare delle informazioni.

3.6 Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto

Tipologie

PRESENTI

Descrizione Risorse tecniche e strumentali

A seconda delle attività che saranno chiamati a svolgere, sarà necessario assicurare ai volontari una postazione di lavoro con computer e accesso alla rete. Saranno a loro disposizione tutti gli strumenti e i programmi software necessari per lo svolgimento delle attività progettuali.

Nello specifico, la dotazione strumentale comprende:

Postazioni Operative:

- PC Desktop con accesso alla rete universitaria
- Monitor
- Software gestionali specifici
- Telefoni
- Stampante/Scanner/Fotocopiatrice

Attrezzature:

- Videocamera professionale per content creator
- Microfoni esterni
- Treppiedi
- Software di Produzione e Montaggio

3.7 Eventuali risorse finanziarie aggiuntive utilizzate per l'acquisto di beni o servizi destinati ai giovani in servizio:

Importo: 600

3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

Ai volontari sarà fornito un kit che potrà comprendere magliette, felpe, cappellini, cartelline, block notes, penne, una PenDrive USB e altri gadget griffati Unisi. Tali gadget, inclusa la PenDrive USB, resteranno nella disponibilità dei volontari anche successivamente alla conclusione del Servizio Civile.

4. Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

4.1 Competenze Attestate dall'Ente: SI

4.2 Competenze Certificate e Riconosciute dall' ente proponente accreditato o da Enti terzi SI

Descrizione competenza:

L'Università di Siena, attraverso il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP), gestisce l'erogazione dei corsi obbligatori in materia di salute e sicurezza per i lavoratori e soggetti equiparati, in ottemperanza a quanto stabilito dall'Art. 37 del D.Lgs. 81/08 e s.m.i. La formazione è pienamente conforme all'Accordo Stato-Regioni del 17 aprile 2025, che stabilisce i contenuti minimi e la durata dei percorsi formativi in materia di sicurezza. Il corpo docente è costituito da professionisti qualificati esterni, regolarmente iscritti all'Albo formatori dell'Ateneo. Per i giovani in servizio civile, è previsto un percorso formativo della durata complessiva di 12 ore (identificato come rischio medio). L'attestato di formazione è valido su tutto il territorio nazionale, indipendentemente dalla regione in cui si è svolto il corso, ed è riconosciuto anche da altre realtà lavorative, sia pubbliche che private. La Formazione Generale (della durata di 4 ore) è considerata permanente e non richiede aggiornamento. La validità complessiva dell'attestato è di 5 anni. Al termine di tale periodo, è richiesto un corso di aggiornamento quinquennale della durata di 6 ore.

Crediti formativi riconosciuti:

Il Senato Accademico dell'Università degli Studi di Siena, tenuto conto della Legge 6 marzo 2001, n. 64 e della Circolare Ministeriale del 9 luglio 2004 (Prot. 2626), nella seduta dell'11/04/05 ha deliberato il riconoscimento di crediti formativi universitari per l'esperienza del servizio civile secondo i seguenti criteri:

- richiesta formale da parte dello studente;
- presentazione della certificazione delle attività formative specifiche per le quali si chiede il riconoscimento dei crediti;
- parere del Comitato per la Didattica sulla congruità delle attività svolte nel corso del Servizio Civile con gli obiettivi formativi del Corso di Studio;
- individuazione da parte del competente Comitato per la Didattica delle tipologie di attività formative di cui alle lettere d) ed f), art. 10, D.M. 509/99, ora D.M. 270/2004 ex art. 5 comma 7, in cui i crediti saranno riconosciuti;
- individuazione da parte del Comitato per la Didattica del numero di crediti formativi da riconoscere allo studente nei limiti previsti dalla legge, per un massimo di 9 CFU.

4.3 Competenze ADA

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP
UC 234 - Gestione del front office		
UC 235 - Accoglienza partecipanti all'evento		
UC 351 - Gestione del front office e back office		
UC 353 - gestione delle informazioni attraverso il supporto delle tecnologie		
UC 356 - Gestione della promozione dei servizi e dell'immagine dell'ente		
UC 791 - Gestione della comunicazione in presenza e on line		
UC 793 - Rilevazione delle esigenze degli studenti e dei docenti		
UC 1638 - Accoglienza		
UC 1639 - gestione dei flussi informativi		
UC 1774 - Mediazione e facilitazione dei servizi on line		

UC 1849 - Assistenza nella ricerca e gestione delle informazioni		
UC 1856 - Gestione delle attività che coinvolgono utenti esterni e personale		
UC 1936 - Avvio della relazione di aiuto a livello individuale o di gruppo		

4.4 Altre Competenze ADA (fare riferimento al Repertorio Regionale Formazione Professionale)

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP

5. Formazione Generale Obbligatoria dei Giovani

5.1 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

In conformità con quanto previsto dall'Articolo 21, comma 1, del D.P.G.R. 20 marzo 2009, n. 10/R (Regolamento di attuazione della L.R. 35/2006), la Formazione Generale avrà una durata complessiva di 42 ore e sarà svolta entro i primi due mesi dall'inizio del servizio. Per garantire il pieno raggiungimento degli obiettivi didattici e valoriali, nonché una reale coesione del gruppo, l'attività formativa si svolgerà esclusivamente in presenza, avvalendosi di esperti con comprovata competenza nelle materie trattate e testimoni qualificati del settore.

L'impianto formativo si fonderà su un insieme di metodologie integrate che renderanno il percorso dinamico e orientato alla pratica. Il principio cardine sarà il metodo partecipativo: il volontario non sarà un semplice fruitore passivo, ma un protagonista attivo e co-costruttore della conoscenza. Attraverso il costante incoraggiamento a esprimere opinioni, porre quesiti e condividere il proprio bagaglio culturale, l'esperienza del singolo verrà trasformata in un patrimonio comune, favorendo la responsabilità condivisa e lo sviluppo di solide competenze relazionali.

L'erogazione dei contenuti rispetterà l'obbligatoria distinzione in due approcci principali, entrambi svolti in aula o in spazi fisici dedicati, con rigorosa attenzione alla quota oraria non formale.

1. **APPROCCIO FORMALE:** Destinato alla trasmissione di contenuti didattici essenziali (Costituzione, Obiezione di Coscienza, la normativa sul Servizio Civile, ecc.), ma reso sistematicamente interattivo tramite dibattiti e sessioni di Q&A per evitare la mera lezione frontale.

2. **APPROCCIO NON FORMALE:** Almeno il 40% del monte ore complessivo sarà dedicato a dinamiche non formali ed esperienziali, mirate a creare una relazione orizzontale e a sviluppare competenze trasversali (soft skills).

Le tecniche utilizzate includono:

- analisi e discussione di case study per stimolare il problem solving di gruppo e la gestione efficace dei conflitti;
- simulazioni e role playing per praticare abilità comunicative, gestione dei conflitti e tecniche di inclusione;
- tecniche di co-costruzione della conoscenza (come il Brainstorming Guidato o World Café) volte a sistematizzare l'esperienza e il patrimonio culturale dei volontari su temi valoriali come Cittadinanza Attiva e Intercultura;
- lavori di gruppo cooperativi che promuoveranno l'apprendimento reciproco.

Tale impostazione mira ad assicurare un intervento formativo di qualità, capace di fornire ai volontari non solo le competenze necessarie per l'immediato svolgimento delle attività progettuali, ma anche strumenti durevoli per il loro arricchimento personale e professionale.

5.2 Contenuti della formazione:

La formazione generale si uniformerà alle Linee Guida del Servizio Civile Universale 2023 (Decreto Direttoriale n. 88 del 31 gennaio 2023). Accanto ai temi più tradizionali e fondamentali—quali l'educazione alla salvaguardia e promozione dei valori costituzionali, la storia dell'obiezione di coscienza, l'Educazione Civica, la protezione civile, e la legislazione del servizio civile—in ottemperanza alle Raccomandazioni del Consiglio della UE del 22 maggio 2018, relative alla promozione dei valori comuni e dell'inclusione, e in coerenza con gli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile sottoscritta nel 2015, la formazione integrerà strategicamente nuove tematiche.

Il programma includerà elementi essenziali come l'Educazione alla Cittadinanza Europea, lo Sviluppo Sostenibile e l'Agenda 2030, le Pari Opportunità e l'Inclusione Sociale, l'Educazione Digitale e la Sicurezza in Rete, e la Cultura della Pace e Nonviolenza.

Di seguito sono riportate le tre Macroaree didattiche che costituiscono il percorso, con l'indicazione dei moduli specifici e della durata oraria:

1. VALORI E IDENTITÀ DEL SCU E DEL SCR

1.1 L'IDENTITÀ DEL GRUPPO IN FORMAZIONE E PATTO FORMATIVO (2 ore)

1.2 DALL'OBIEZIONE DI COSCIENZA AL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE E REGIONALE (4 ore)

1.2 DALL'OBIEZIONE DI COSCIENZA AL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE E REGIONALE – APPROFONDIMENTO

Visita alle Stanze della Memoria (3 ore)

1.3 IL DOVERE DI DIFESA DELLA PATRIA – DIFESA CIVILE NON ARMATA E NONVIOLENTA (2 ore)

1.4 LA NORMATIVA VIGENTE E LA CARTA DI IMPEGNO (2 ore)

2. LA CITTADINANZA ATTIVA

2.1 LA FORMAZIONE CIVICA (3 ore)

2.2 LE FORME DI CITTADINANZA (3 ore)

2.2.1 Cittadinanza Digitale (2 ore)

2.3 LA PROTEZIONE CIVILE (3 ore)

2.4 LA RAPPRESENTANZA DELLE/DEI OPERATRICI/OPERATORI VOLONTARIE/I NEL SERVIZIO CIVILE

UNIVERSALE E REGIONALE (2 ore)

3. LA/IL GIOVANE OPERATRICE/OPERATORE VOLONTARIA/O NEL SISTEMA SCU

3.1 PRESENTAZIONE DELL'ENTE (4 ore)

3.2 IL LAVORO PER PROGETTI (2 ore)

3.3 L'INTEGRAZIONE DEL TEAM (3 ore)

3.4 L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE E LE SUE FIGURE (2 ore)

3.5 DISCIPLINA DEI RAPPORTI TRA ENTI ED OPERATRICI/OPERATORI VOLONTARIE/I DEL SERVIZIO CIVILE

UNIVERSALE (2 ore)

3.6 COMUNICAZIONE INTERPERSONALE E GESTIONE DEI CONFLITTI (3 ore)

La prima macroarea (1. Valori e Identità del SCU e del SCR) sarà dedicata alla consapevolezza del ruolo del volontario. Si partirà dal modulo propedeutico 1.1 per la definizione dell'identità di gruppo e del patto formativo. Il modulo 1.2 esaminerà il legame storico e culturale con l'obiezione di coscienza, ripercorrendo la storia del fenomeno fino all'istituzione del Servizio Civile (Nazionale e Regionale), con un focus sulla difesa civile della Patria con mezzi non militari. Quale approfondimento esperienziale del punto relativo alla Storia dell'Obiezione di coscienza (punto 1.2) sarà programmata una visita alle Stanze della Memoria in via Malavolti 9 – 53100 Siena. Il modulo 1.3 approfondirà la difesa civile basata sui principi costituzionali (artt. 2, 3, 4, 9, 11 Cost.), con riferimenti al diritto internazionale (es. gestione nonviolenta dei conflitti e ruolo di ONU/UE). Infine, il modulo 1.4 illustrerà la normativa vigente in materia di Servizio Civile Universale, e in particolare, del Servizio Civile Regionale (L.R. n. 35/2006 e Reg. n. 10/R/2009) e l'importanza della Carta di Impegno etico come patto tra Ente e la Regione.

La seconda macroarea (2. La Cittadinanza Attiva) mirerà a consolidare la consapevolezza civica. La Formazione Civica (2.1) garantirà la conoscenza dei fondamenti del vivere civile (Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, Convenzione Europea dei Diritti Umani e Carta Costituzionale) e della Cittadinanza Europea. Il modulo 2.2 (Le Forme di Cittadinanza) introdurrà l'Agenda 2030 e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs), analizzando le forme di partecipazione attiva e il nesso tra pace e sviluppo sostenibile. Il modulo 2.2.1 affronterà la Cittadinanza Digitale, sviluppando la capacità di partecipare responsabilmente alla vita online (inclusa la sicurezza in rete). Il modulo 2.3 (Protezione Civile) sarà trattato come difesa dell'ambiente e delle persone, esaminando la logica di progetto in emergenza (previsione, prevenzione, intervento) e il legame tra tutela ambientale e legalità. Infine, il modulo 2.4 illustrerà il funzionamento della Rappresentanza dei Volontari nel

SCU e nel SCR (Consulta) come forma concreta di cittadinanza agita.

La terza macroarea (3. La/Il Giovane Operatrice/Operatore Volontaria/o nel Sistema SCR) sarà focalizzata sulla preparazione pratica e organizzativa. I moduli 3.1 e 3.4 si concentreranno sulla Presentazione dell'Ente e sull'Organizzazione del Sistema Servizio Civile Regionale e delle sue figure (OP, Responsabile di Progetto, Coordinatore di Progetto, Responsabile Servizio civile). I moduli 3.2 e 3.3 esamineranno il Lavoro per Progetti come metodologia di integrazione e le capacità di comunicazione, coordinamento e cooperazione necessarie all'interno del team. Il modulo 3.5 illustrerà la normativa regionale relativa alla disciplina dei rapporti tra enti e volontari. Infine, il modulo 3.6 affronterà la Comunicazione Interpersonale e la Gestione dei Conflitti, analizzando i suoi elementi costitutivi e le tecniche per la sua trasformazione nonviolenta.

5a. Formazione Generale Facoltativa dei Giovani

6. Formazione Specifica Obbligatoria dei Giovani

6.1 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Il programma di formazione specifica è strutturato per fornire ai volontari competenze altamente professionalizzanti nel campo della comunicazione istituzionale e digitale, con un approccio metodologico mirato e pratico. L'obiettivo primario è rendere i volontari operatori attivi della comunicazione dell'Ateneo, capaci di applicare le competenze acquisite nel contesto dell'Università di Siena.

Il programma include i seguenti moduli tematici obbligatori:

- Prevenzione e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro;
- Comunicazione istituzionale: ruolo della comunicazione nel contesto pubblico e sociale, tono e linguaggio istituzionali, identità, mission e vision dell'Università di Siena;
- Social network: creazione e gestione di contenuti per le piattaforme social (Facebook, Instagram, X, LinkedIn, YouTube) e pianificazione editoriale;
- Video: ideazione, scripting e storyboard, realizzazione e montaggio di filmati audio e video, pianificazione editoriale;
- Strumenti di base: nozioni fondamentali sull'utilizzo di software per l'editing di immagini e video, sulla grafica, sui CMS di gestione del sito web;
- Competenze trasversali: comunicazione interpersonale, ascolto attivo.

L'efficacia del programma è garantita dall'utilizzo di metodologie attive e partecipative che partono dall'analisi e dal brainstorming per arrivare all'ideazione e alla realizzazione dei contenuti, attraverso attività sperimentali e laboratoriali che coinvolgano l'insieme dei volontari come unico gruppo di lavoro.

Questo tipo di apprendimento esperienziale assicura che i giovani non solo comprendano la teoria della comunicazione istituzionale e i principi di funzionamento dei nuovi strumenti digitali, ma siano anche in grado di utilizzarli in concreto e in modo efficace, contribuendo attivamente alla promozione e gestione dell'Info Point dell'Università di Siena.

Un elemento essenziale del programma è la valutazione continua per misurare il grado di apprendimento e l'applicabilità pratica delle nozioni accumulate.

6.2 Contenuti della formazione:

Il monte ore complessivo della Formazione Specifica ammonta a 45 ore (33 ore di moduli teorico-pratici sulla comunicazione e 12 ore sul modulo obbligatorio di Sicurezza).

Si specifica che il modulo sulla Prevenzione e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro (Rischio Medio) sarà certificato dall'Ateneo, fornendo ai volontari un attestato riconosciuto su tutto il territorio nazionale.

La formazione prevede inoltre moduli teorico-pratici su ognuno dei seguenti argomenti:

- Comunicazione istituzionale: funzione, ruolo, strumenti, tono e linguaggio di una istituzione (4 ore);
- Comunicazione istituzionale: identità, mission e vision dell'Università di Siena (4 ore);
- Social network: le principali piattaforme social, da Facebook a X, da Instagram a LinkedIn (4 ore);
- Social network: ideare e creare contenuti ad hoc per le varie piattaforme social (4 ore);
- Video: ideazione di contenuti video, dallo scripting e storyboard alla realizzazione di filmati (4 ore);
- Social e video: la programmazione editoriale attraverso i canali dell'Università di Siena (4 ore);
- Strumenti di base: nozioni fondamentali sull'utilizzo di software per l'editing di immagini e video, sulla grafica, sui CMS di gestione del sito web (3 ore);
- Competenze trasversali: comunicazione interpersonale, ascolto attivo (3 ore);
- Dalla teoria alla pratica: programmare un progetto comunicativo (3 ore).

Al termine del percorso formativo, l'insieme dei moduli erogati, unito all'esperienza pratica nel progetto, garantirà agli operatori volontari l'acquisizione di un mix di competenze digitali e istituzionali altamente spendibili nel mercato del lavoro, conferendo un significativo valore aggiunto al loro curriculum vitae.

6a. Formazione Specifica Facoltativa dei Giovani:

7. Altri elementi della formazione

7.1 Soggetto previsto per la gestione del servizio civile (responsabile ente o coordinatore)

(Responsabile) PEPI ELISABETTA (27/06/1963)

Formazione: SI

Tipologia corso: Corso Base

Data corso: 2023-06-21

7.2 Ulteriore formazione

8 ENTI COPROGETTANTI

DENOMINAZIONE	CODICE RT	CATEGORIA D'ISCRIZIONE ALL'ALBO	ENTE PUBBLICO O PRIVATO

Istanza presentata ai sensi dell'art 65 comma 1 lettera b) del Codice dell'amministrazione digitale Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n.82

Da: DPTRRT67D13L331I - DI PIETRAROBERTO. Data e ora: 12/12/2025:10:38:37