

## ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Università degli Studi di Siena

CODICE REGIONALE: RT2C00158

### 1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	Abitare il Mondo: Orientamento e promozione della mobilità internazionale
1.2 Settore:	educazione e promozione culturale
1.3 Coordinatore:	BERNI LAURA (22/03/1971)
1.4 Num. Volontari:	2
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'Università di Siena opera in un contesto caratterizzato da una forte vocazione internazionale, misurabile attraverso specifici indicatori di mobilità studentesca.

Ogni anno l'Ateneo accoglie più di 550 studenti/esse provenienti da tutto il mondo, la maggior parte da università europee (95%). Si riscontra una predominanza dei progetti Erasmus+, che coprono il 79,8% dei partecipanti.

Parallelamente, si registra un crescente interesse per la mobilità all'estero per studio, tirocinio o ricerca. Oltre 400 studenti/esse partecipano ogni anno a un programma di mobilità internazionale. L'89% delle mobilità si svolge in istituzioni europee, prevalentemente tramite i progetti Erasmus+.

Gli studenti/esse internazionali iscritti/e stabilmente rappresentano il 10% della popolazione studentesca complessiva, mostrando anch'essi un forte interesse per i programmi di mobilità.

Effettuare un'esperienza di mobilità all'estero richiede un alto livello di programmazione e il superamento di una serie di step che possono diventare ostacoli allo svolgimento della mobilità. Nell'ottica di rendere queste opportunità il più inclusive possibile, il presente progetto si rende necessario per potenziare i servizi esistenti, mirando specificamente alla rimozione di tali ostacoli, con il fine di sostenere attivamente l'inclusività e la partecipazione giovanile.

Per la mobilità in entrata, gli ostacoli principali riguardano la gestione alloggiativa, le procedure relative ai visti, la definizione del piano di studi e l'esigenza di una comunicazione più efficace. Per la mobilità in uscita, le difficoltà riscontrate includono l'individuazione della destinazione, la formalizzazione del Learning Agreement, le procedure di riconoscimento degli esami e, in particolare per gli studenti internazionali, le problematiche relative a visto e permesso di soggiorno.

2.2 Obiettivi del progetto:

Il progetto si pone l'obiettivo generale di migliorare l'accessibilità e l'inclusività delle opportunità di mobilità internazionale. Gli obiettivi specifici, che sfruttano la metodologia del supporto tra pari sono i seguenti:

- Potenziare l'efficacia dei servizi di supporto: Aumentare la capacità di risposta immediata e accurata degli sportelli informativi, riducendo le incertezze iniziali per studenti/esse.
- Identificare gli ostacoli alla partecipazione giovanile: amministrativi, logistici, economici. Attraverso un'attività di monitoraggio e analisi (tramite questionari e focus group) si cercherà di rilevare le aree di criticità e le difficoltà percepite.
- Integrare la prospettiva dei volontari nella valutazione e ottimizzazione dei servizi di mobilità. Essi potranno fornire un contributo attivo e qualificato all'individuazione degli ostacoli e alla progettazione di soluzioni efficaci e orientate all'utente, migliorando la qualità complessiva del processo di gestione della mobilità.

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):

25

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell'ente:

Il quadro delle risorse umane assegnate al progetto, ripartito per ruoli funzionali e aree di pertinenza, prevede:

- 1 Responsabile Ufficio Servizi di Supporto alla mobilità internazionale
- 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
- 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 esperto del monitoraggio
- 1 unità di PTA afferente all'Ufficio Sviluppo e gestione relazione internazionali (per l'organizzazione di eventi e focus group)
- 2 unità di PTA afferenti all'Ufficio Servizi di Supporto alla mobilità internazionale, 2 per incoming, 2 per outgoing

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

Il ruolo dei due volontari/e sarà quello di agenti facilitatori e analisti del servizio, essenziali per il potenziamento dei servizi erogati.

L'approccio metodologico centrale del progetto è "Students helping students". I volontari, in quanto giovani, si integreranno nei meccanismi di supporto alla pari che l'Ateneo ha già adottato tramite diverse iniziative, quali il progetto Buddy System e il coinvolgimento degli studenti e le studentesse tutor. Questo modello garantisce che l'orientamento sia percepito come più accessibile e credibile, poiché veicolato da coetanei.

Il ruolo dei volontari si esplicherà attraverso tre tipologie di attività strettamente interconnesse:

1. Collaborazione nella gestione operativa degli Sportelli Internazionali e dei canali informativi: sportelli in presenza, virtuale e telefonico.
2. Affiancamento nell'organizzazione di eventi informativi e nella creazione di contenuti digitali per la promozione delle opportunità e l'accoglienza e integrazione degli incoming students.
3. Monitoraggio e progettazione: Questa attività rappresenta il valore aggiunto del loro coinvolgimento, trasformando i volontari in un anello di congiunzione tra l'utenza e il miglioramento del servizio. Saranno svolte le seguenti attività:
  - a) Rilevazione delle aree di miglioramento: Collaborazione nella predisposizione e somministrazione di questionari (survey) volti a mappare la percezione e le difficoltà riscontrate dai destinatari.
  - b) Conduzione di Focus Group: Organizzazione e supporto alla conduzione di incontri con i partecipanti (incoming e outgoing) per raccogliere feedback qualitativi e identificare le aree di miglioramento.
  - c) Analisi dei risultati ed elaborazione di proposte di soluzioni: Contribuire attivamente all'individuazione degli ostacoli alla mobilità (burocratici, economici, informativi) e alla conseguente progettazione di soluzioni e alla redazione di materiali informativi (guide, FAQ) più efficaci, accessibili e inclusivi.

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

Ai giovani in servizio sono richiesti i seguenti impegni:

- Rispetto puntuale dell'orario di servizio concordato e disponibilità alla flessibilità oraria in caso di specifiche esigenze organizzative e/o in occasione di eventi di promozione e accoglienza.
- Partecipazione obbligatoria alla formazione aggiuntiva regionale prevista dal bando.
- Impegno a presenziare attivamente ad almeno due manifestazioni organizzate dalla Regione Toscana.
- Disponibilità a programmare i giorni di permesso per motivi personali in coincidenza con le chiusure istituzionali dell'Ateneo estive e festive. (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.
International Mobility Desk	Siena	Via Banchi di Sotto, 55	2

### 3.2 Operatori

#### Responsabile Progetto

COGNOME: CALVO VICENTE NOME: MARIA CANDIDA

DATA DI NASCITA: 12/11/1966 CF: CLVMCN66S5Z110W

EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 3384486794

#### CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

#### Operatori Progetto

COGNOME: CIANI NOME: SIMONA

DATA DI NASCITA: 20/07/1964 CF: CNISMN64L60I877L

EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 3392114251

SEDE: International Mobility Desk

#### 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](http://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 interno prevede una verifica sistematica dell'efficacia del progetto e dell'esperienza dei giovani in servizio civile. L'obiettivo sarà assicurare la costante aderenza agli obiettivi e consentire interventi correttivi tempestivi. L'attività si articolerà in due ambiti di verifica: l'esperienza del giovane (soddisfazione, integrazione e sviluppo di competenze) e l'avanzamento delle attività progettuali in relazione al cronoprogramma.

Il processo avrà inizio con la somministrazione di un Questionario in Ingresso, che i volontari compileranno entro 30 giorni dall'avvio, per rilevare le aspettative e le motivazioni iniziali.

Il monitoraggio in itinere si baserà su due questionari, in linea con gli adempimenti normativi:

- Questionario Intermedio: Sarà somministrato allo scadere del primo semestre (6 mesi). La sua finalità è la valutazione delle attività svolte, la coerenza con gli obiettivi specifici, l'integrazione del volontario, le eventuali criticità riscontrate e, in particolare, il gradimento e l'utilità dei moduli formativi.

- Questionario Finale: Sarà somministrato a conclusione del progetto. La sua finalità è la valutazione complessiva dei risultati raggiunti, del livello di soddisfazione finale e dell'effettiva acquisizione delle competenze previste.

I questionari saranno somministrati in formato cartaceo o, preferibilmente, tramite la piattaforma d'Ateneo LimeSurvey per garantirne la rapida elaborazione e la riservatezza. I risultati costituiranno la base per momenti di autovalutazione collettiva e riflessione. Tali incontri mireranno ad analizzare i dati emersi, a promuovere l'autovalutazione del lavoro e a definire prontamente misure di miglioramento condivise.

L'Ente utilizzerà i dati interni per la predisposizione della Relazione di Monitoraggio Intermedio (che invierà entro 45 giorni dal primo semestre) e per la Relazione Finale (che invierà entro 60 giorni dalla conclusione del progetto) agli uffici regionali competenti.

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

Conoscenza livello B2 della lingua inglese  
Buone competenze informatiche  
Predisposizione al lavoro di gruppo  
Buone competenze di comunicazione interculturale  
Flessibilità oraria

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

Tipologie PRESENTI

Descrizione Risorse tecniche e strumentali Strumenti informatiche basici quali un PC e una stampante  
Accesso alla rete Unisi e alle principali piattaforme di gestione e studenti e creazione di contenuti comunicativi (Canva, Esse3, EWP Dashboard)  
Telefoni, scanner, fotocopiatrici

### 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:

L'Università di Siena fornirà ai volontari/e la seguente dotazione di materiale, strumentale per l'efficace svolgimento delle attività e la visibilità del Servizio:

1. Identificativi operativi. Saranno fornite magliette e felpe recanti il logo Unisi, con il fine di creare senso di appartenenza tra i/le volontari/e, ma soprattutto assicurare l'immediata identificazione del personale di supporto da parte dell'utenza durante la gestione degli sportelli in presenza e, in particolare, in occasione di eventi di promozione e accoglienza.

2. Strumenti digitali: Verrà fornito un tablet dedicato al progetto per ogni volontario/a. Questo strumento consentirà di agevolare l'attività di promozione e raccolta dati durante gli eventi esterni, consentendo la consultazione immediata di bandi e informazioni, la gestione di survey e piattaforme di interazione con l'utenza quali Slido e la registrazione di contatti in tempo reale.

Sia i gadget che i tablet 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 351 - Gestione del front office e back office		
UC 791 - Gestione della comunicazione in presenza e on line		
UC 1638 - Accoglienza		
UC 793 - Rilevazione delle esigenze degli studenti e dei docenti		

#### 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 in aule dell'Ateneo. 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:

La formazione specifica dei volontari si basa su un approccio integrato e partecipativo, finalizzato a superare la mera trasmissione teorica in favore dell'acquisizione di competenze pratiche e operative immediatamente spendibili nell'International Mobility Desk. La metodologia adottata è incentrata sull'apprendimento esperienziale (learning by doing). L'intero percorso formativo è concepito per bilanciare l'approfondimento teorico con l'applicazione pratica, rendendo i volontari immediatamente autonomi e propositivi nel loro ruolo.

A garanzia della tutela dei partecipanti, il percorso integra il Corso di formazione sulla Sicurezza nei luoghi di lavoro (Rischio Medio), erogato con metodologia blended per un totale di 12 ore. Tale modulo combina l'efficienza dell'e-learning per la Parte Generale (4 ore), dedicata ai concetti normativi di base, con l'efficacia della didattica in presenza per la Parte Specifica (8 ore), essenziale per analizzare concretamente i rischi e le procedure di sicurezza del contesto universitario.

Nel Modulo 1 - Contesto istituzionale e programmi di mobilità, le conoscenze normative e procedurali saranno erogate tramite lezioni frontali e interattive. Per garantire la comprensione dei meccanismi operativi, saranno utilizzate tecniche di analisi di bandi reali e studio di casi pratici. Cruciale sarà l'impiego di simulazioni di compilazione di documenti complessi (es. Learning Agreement), affiancate dal role-playing per contestualizzare la gestione delle prime problematiche di sportello (come Visto/Permesso di Soggiorno).

Il Modulo 2 - Competenze di orientamento e comunicazione efficace, fondamentale per l'approccio Students helping students, privilegerà metodologie attive. Le tecniche di ascolto attivo e la gestione del conflitto saranno sviluppate attraverso workshop ed esercitazioni pratiche e di role-playing, preparando i volontari a operare come facilitatori tra pari.

Infine, il Modulo 3- Strumenti di monitoraggio e valutazione, si concentrerà sullo sviluppo di capacità analitiche. Dopo una lezione teorica, i volontari si impegneranno in esercitazioni pratiche per apprendere la struttura e l'uso degli strumenti digitali di Survey. La competenza di ricerca qualitativa, essenziale per l'individuazione degli ostacoli, sarà potenziata attraverso la simulazione di focus group, apprendendo come stimolare un feedback critico.

### 6.2 Contenuti della formazione:

Considerate le attività previste dalla presente proposta progettuale, il percorso formativo è stato progettato per garantire la massima tutela dei volontari e un'operatività efficace. Preliminarmente, i volontari seguiranno il Corso di formazione sulla Sicurezza nei luoghi di lavoro (Rischio Medio) ai sensi del D.Lgs 81/08, della durata complessiva di 12 ore, così articolato:

- Modulo Parte Generale (4 ore): Organizzazione della prevenzione nell'Università di Siena; Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali; Organi di vigilanza, controllo e assistenza; Concetti di rischio, danno, prevenzione e protezione.
- Modulo Parte Specifica (8 ore): Ambienti di lavoro, microclima, illuminazione; Rischio elettrico, attrezzature di lavoro e procedure di sicurezza; Il lavoro al videoterminale; Rischio incendio, gestione emergenze, segnaletica e procedure di sicurezza; Movimentazione manuale dei carichi; Condizioni di lavoro particolari; Stress lavoro-correlato; Sorveglianza sanitaria.

Il corso si conclude con un Test di verifica dell'apprendimento.

A completamento della parte normativa, la formazione specifica del progetto sarà altamente mirata e strutturata nei seguenti tre moduli, finalizzati all'acquisizione sia di conoscenze istituzionali sia delle competenze pratiche necessarie per svolgere pienamente il ruolo descritto:

#### Modulo 1: Contesto istituzionale e programmi di mobilità

Questo modulo fornisce le basi teoriche e normative per operare con autorevolezza all'interno dell'International Mobility Desk. Inizialmente, i volontari apprenderanno il ruolo del Servizio Civile e la contestualizzazione del Mobility Desk all'interno dell'organigramma e della mission dell'Università di Siena.

Il cuore del modulo è dedicato alla mappatura dei Programmi di mobilità e dei Bandi, garantendo una conoscenza approfondita dei criteri di ammissibilità (eligibility criteria) e degli obblighi amministrativi dei principali programmi di mobilità, in primis Erasmus+ KA1 (studio e tirocinio), e includendo anche i programmi di doppio titolo e le altre iniziative strategiche dell'Ateneo (come Overseas, ELAN e COIMBRA).

Infine, il modulo copre le Procedure Amministrative cruciali, focalizzandosi sulla corretta stesura e sulle procedure di riconoscimento crediti relative al Learning Agreement e al Traineeship Agreement, oltre che sulla

gestione delle complesse problematiche legate al Visto/Permesso di Soggiorno per gli studenti in entrata e in uscita.

#### Modulo 2: Competenze di orientamento e comunicazione efficace

Cruciale per l'efficacia dell'Attività 1 (gestione degli sportelli), questo modulo sviluppa le soft skills necessarie per implementare l'approccio "Students helping students". I/le volontari/e apprenderanno i principi di ascolto attivo e le specifiche tecniche di supporto del Buddy System, che li posizionano come facilitatori e non come funzionari amministrativi. Saranno fornite competenze specifiche per la gestione del conflitto e l'adozione di un approccio inclusivo verso i destinatari con minori opportunità, identificando gli strumenti di supporto dedicati.

Parallelamente, il modulo copre le Competenze Digitali e di Sportello, insegnando i protocolli operativi per la gestione efficiente dello sportello virtuale e telefonico, e sviluppando le tecniche di comunicazione sintetica e mirata (FAQ, newsletter, post social) fondamentali per raggiungere efficacemente il target giovanile.

#### Modulo 3: Strumenti di monitoraggio e valutazione

Questo modulo è essenziale per la riuscita dell'Attività 2 (monitoraggio e miglioramento), attribuendo ai volontari un ruolo analitico e propositivo. La formazione inizierà con le Metodologie di Rilevazione, illustrando i principi di base del monitoraggio nei servizi per la gioventù e chiarendo la distinzione tra Output (risultato immediato) e Outcome (impatto). Si passerà poi alle Tecniche di Ricerca Qualitativa e Quantitativa, con l'apprendimento della corretta struttura e somministrazione di Questionari e Survey e, soprattutto, l'organizzazione e conduzione di Focus Group con i partecipanti di ritorno (returnees), con l'obiettivo di stimolare un feedback critico costruttivo.

Il modulo si conclude con l'Analisi Critica e Progettazione: i volontari impareranno a utilizzare i dati raccolti per l'individuazione degli ostacoli concreti alla mobilità (burocratici, economici, informativi) e, infine, a contribuire alla progettazione di soluzioni e alla redazione di nuovi e più efficaci materiali informativi.

#### 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)

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: 12/12/2025:10:37:35