

**ENTE**

**1) Denominazione e codice SU dell'ente titolare di iscrizione all'albo SCU proponente il progetto (\*)**

Università Ca' Foscari Venezia - SU00140

**2) Denominazione e codice SU di eventuali enti di accoglienza dell'ente proponente il progetto**

**3) Eventuali enti coprogettanti**

*3.a) denominazione e codice SU degli enti di accoglienza dell'ente titolare di iscrizione all'albo SCU proponente il progetto*

*3.b) denominazione e codice SU degli enti titolari di iscrizione all'albo SCU ed eventuali propri enti di accoglienza*

**CARATTERISTICHE DEL PROGETTO**

**4) Titolo del programma (\*)**

Ca' Foscari Open to the world

## 5) Titolo del progetto (\*)

Benvenuti a Ca' Foscari! Servizi agli studenti più accessibili e inclusivi.

## 6) Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (v. allegato 1) (\*)

Settore E - Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

7. Attività di tutoraggio scolastico

## 7) Contesto specifico del progetto (\*)

### 7.1) Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto (\*)

Il contesto specifico in cui si attua il progetto *Benvenuti a Ca' Foscari! Servizi agli studenti più accessibili e inclusivi* è l'ufficio Carriere studenti e Diritto allo studio che, insieme ai servizi di Campus, offre i principali servizi di carattere amministrativo agli studenti iscritti a Ca' Foscari, nel nome dell'accessibilità, della qualità e dell'efficienza verso gli utenti.

L'**ufficio Carriere studenti e Diritto allo studio** gestisce i processi relativi all'interessa del percorso accademico degli studenti, dal momento del loro ingresso fino ai percorsi post lauream, esercitando una funzione di monitoraggio e supporto continuativo durante tutta la durata della loro carriera. Particolare attenzione viene posta ad assicurare il diritto allo studio, attraverso l'assegnazione dei benefici ed agevolazioni a tutti gli studenti in condizioni di bisogno.

L'ufficio si articola in quattro Settori che contribuiscono ad assicurare i servizi amministrativi di tutti gli studenti iscritti a Ca' Foscari, come di seguito descritto:

#### **Settore Immatricolazioni e informazioni:**

- gestisce la predisposizione dei bandi di ammissione e la gestione dei processi di selezione ai corsi di laurea e laurea magistrale ad accesso programmato;
- si occupa di definire le procedure di verifica dei requisiti e di ammissione ai corsi di laurea magistrale;
- gestisce le immatricolazione degli studenti con titolo di studio italiano ai corsi di laurea e laurea magistrale e l'iscrizione ai corsi singoli;
- si occupa del coordinamento dei servizi di prima informazione (URP e Call center studenti).

#### **Settore Carriere studenti e tutorato:**

- gestisce gli aspetti legati alla carriera degli studenti di lauree e lauree magistrali (certificazioni, tirocini e attività sostitutive di tirocinio, programmi di studio joint o double degree, riconoscimento crediti da esami sostenuti al di fuori di Ca' Foscari);
- presidia il processo relativo all'esame finale, attraverso la verifica delle carriere dei laureandi, la stampa e la consegna/spedizione dei diplomi di laurea;
- gestisce il servizio di tutorato, finalizzato a guidare e assistere i propri studenti nell'arco dell'intero percorso formativo, rispondendo alle esigenze di orientamento, informazione e assistenza dello studente e di attiva partecipazione alle iniziative universitarie. Il servizio si pone l'obiettivo di migliorare le condizioni e la qualità dell'apprendimento anche al fine di ridurre i tassi di abbandono, la durata media degli studi e il numero dei fuori corso.

#### **Settore Carriere post lauream:**

- gestisce la predisposizione dei bandi per l'ammissione ai corsi di master universitario e ai corsi di formazione iniziale degli insegnanti;
- gestisce l'immatricolazione degli studenti con titolo italiano ai corsi di dottorato di ricerca, master universitari e ai percorsi relativi alla formazione degli insegnanti;
- gestisce tutti gli aspetti legati alle carriere degli studenti iscritti ai corsi di dottorato di ricerca, master universitari e ai percorsi relativi alla formazione degli insegnanti (esami, piani di studio, passaggi d'anno, sospensioni, ripresa degli studi, prolungamenti, rinvii, esclusioni, decadenze, rinunce, rilascio certificazioni);
- presidia il processo relativo all'esame finale degli iscritti ai corsi post lauream sino alla stampa e consegna/spedizione diplomi;
- gestisce tutte le procedure relative agli esami di Stato per l'abilitazione all'esercizio professionale.

#### **Settore Diritto allo studio e disabilità:**

- gestisce le procedure di indizione, assegnazione ed erogazione dei benefici per il diritto allo studio agli studenti iscritti dell'Ateneo (borse di studio regionali, borse e premi, collaborazioni studentesche di carattere generico e mirato, prestiti d'onore e agevolazioni sul pagamento delle tasse e dei contributi universitari);
- si occupa del supporto e della gestione amministrativa delle attività autogestite dagli studenti;
- attiva una serie di servizi in supporto alle attività di studio e vita universitaria per gli studenti con disabilità e con Disturbi Specifici di Apprendimento - DSA (dislessia, disgrafia, disortografia e discalculia) per offrire loro pari opportunità di formazione, studio e partecipazione alle attività universitarie.

I servizi di Campus svolgono attività di consulenza e assistenza agli studenti per le pratiche relative alla loro carriera, dal primo accesso al conseguimento del titolo, in stretto coordinamento con tutte le strutture di Ca' Foscari. In particolare, il campus scientifico e quello di Treviso assicurano un punto di riferimento contiguo e costante agli studenti che si iscrivono ad un percorso che afferisce ad una sede esterna a Venezia. Di seguito una descrizione dettagliata delle attività svolte da questi servizi.

#### **Campus scientifico:**

Offre assistenza e supporto agli studenti che prendono iscrizione alle lauree scientifiche, offerte nella sede di Mestre, in particolare assicurando:

- l'accoglienza alle matricole;
- il ricevimento degli studenti;
- il riconoscimento crediti da carriera pregressa;
- l'assistenza alla presentazione dei piani di studio;

- il calendario delle lezioni e degli esami di profitto e prove finali e lauree;
- la verifica dei requisiti di accesso ai corsi di studio;
- il coordinamento di tutor informativi e di orientamento;
- la gestione degli stage in Italia rivolti agli studenti e le attività sostitutive di tirocinio.

### **Campus di Treviso:**

Assicura assistenza e supporto agli studenti che prendono iscrizione ai corsi di area economica e linguistica che sono offerti nella sede di Treviso, in particolare assicurando:

- l'accoglienza alle matricole;
- il ricevimento degli studenti;
- il supporto alla gestione carriere studenti;
- la costruzione e la gestione delle lezioni, degli esami, delle lauree;
- la gestione del tutorato specialistico;
- la gestione delle pagine web di propria competenza;
- la gestione piani di studio;
- la gestione dei tutor informativi e di orientamento;
- la valutazione dei requisiti di accesso ai corsi di studio;
- il riconoscimento di attività sostitutive di tirocinio;
- la realizzazione di eventi e seminari per promuovere l'inclusione sociale la socialità all'interno del Campus.

Se l'università rimane tradizionalmente il luogo deputato al sapere e alla ricerca, scelto dallo studente per soddisfare la sua richiesta di formazione e preparazione al mondo del lavoro, le sfide di oggi sono tante:

- dare piena attuazione all'articolo 34 della Costituzione: far sì che la scuola sia davvero **aperta e inclusiva** e che i privi di mezzi possano anche loro arrivare ai più alti gradi dello studio;
- facilitare l'**accesso** all'università, aiutare lo studente a rintracciare dentro di sé la motivazione e il significato delle proprie scelte in modo da fornire una progettualità autentica, proattiva e flessibile, fondamentale per ridurre la dispersione e rendere la propria scelta autentica e solida;
- garantire le **migliori opportunità** formative e professionali ai propri studenti, rinnovando l'offerta didattica per prepararli a lavorare, adattandosi a contesti diversi e a operare su una società globale e in rapida evoluzione;
- garantire **pari opportunità** agli studenti, nel momento dell'accesso ma anche durante tutto il percorso accademico, tenendo conto delle loro esigenze, del loro vissuto, delle aspettative e del bisogno di formazione, ma anche di inserimento e riconoscimento sociale;
- portare lo studente a **completare** il proprio percorso, nei tempi previsti e con la maggiore soddisfazione possibile, offrendo formazione, competenze e capacità essenziali per un efficace inserimento nel mondo del lavoro.

L'ufficio Carriere studenti e Diritto allo studio, insieme ai servizi di Campus, ha accolto nella sua mission queste sfide, organizzando i propri servizi in modo da garantire l'informazione, l'accoglienza e l'accompagnamento degli studenti, supportando dal punto di vista amministrativo il loro percorso accademico.

Le criticità ci sono, e sono a loro volta nuove sfide a cui far fronte:

- garantire facilità di accesso agli studenti, evitando effetti di disorientamento o di appesantimento amministrativo nelle pratiche da svolgere;

- garantire pieno accesso a tutti gli studenti, specie a quelli in condizioni di disabilità, realizzando la loro autonomia e la loro inclusione nella vita universitaria;
- evitare che lo studente sia un semplice numero di matricola: lo studente che si iscrive a Ca' Foscari è una persona con bisogni culturali e umani da soddisfare, attorno a cui costruire un percorso accademico personalizzato ed efficace;
- evitare che lo studente, intraprendendo un percorso poco adatto o scelto in maniera errata, abbandoni gli studi o allunghi i tempi di conseguimento del titolo.

### Situazione di partenza (anno accademico 2018/2019)

Negli ultimi anni, si è registrato un aumento delle immatricolazioni (+1,4% rispetto all'anno accademico precedente), secondo quanto evidenziato nella tabella seguente:

Anno accademico	N. immatricolati	TREND %
2016/2017	7.032	14,86%
2017/2018	7.356	4,61%
2018/2019	7.458	1,39%

Sono molteplici i servizi attualmente assicurati agli studenti in fase di immatricolazione: di seguito un elenco dettagliato per l'anno 2019.

Ricevimento dell'utenza in presenza (accessi annuali):

- Immatricolazioni e informazioni: 638 accessi;
- Diritto allo studio e disabilità: 1.300 accessi;
- Carriere studenti L e LM e Tutorato: 2.027 accessi;
- Campus Scientifico: 1.200 accessi;
- Campus di Treviso: 500 accessi.

Richiesta di assistenza via mail/servizio di ticketing

- Immatricolazioni e informazioni: 25.755 mail/ricieste di assistenza pervenute;
- Diritto allo studio e disabilità: 15.940 mail/ricieste di assistenza pervenute;
- Carriere studenti L e LM e Tutorato: 41.300 mail/ricieste di assistenza pervenute;
- Campus Scientifico: 12.100 mail;
- Campus di Treviso: 2.500 mail.

Servizio di Call center specificatamente dedicato agli studenti:

- Telefonate: 43.000
- Mail ricevute: 15.000

Pagine del sito web presidiate: 160

Servizio di chatbot studenti: un assistente virtuale in grado di interagire in linguaggio naturale con gli studenti, fornendo la risposta più adeguata alle loro domande. L'assistente è addestrato non solo per dare risposte generiche ma anche risposte puntuali sulla situazione dello studente a seguito di autenticazione e integrazione con i sistemi di Ateneo. Da Maggio 2019 ad oggi gli utenti hanno instaurato 60.000 conversazioni con l'assistente virtuale.

Servizi personalizzati per studenti con disabilità e DSA:

- accompagnamenti: 661;
- assistenze in aula: 62;
- recupero appunti: 85;
- riserve di posti a lezione: 46;
- testi in formato accessibile: 23;
- esami in modalità accessibile: 300.

Se cresce la platea degli studenti che decidono di proseguire la loro formazione con un percorso accademico, rimane significativo il numero di studenti che, appena dopo un anno, abbandonano gli studi, secondo quanto evidenziato nella tabella seguente:

Anno accademico	N. abbandoni	TREND %
2016/2017	733	-
2017/2018	794	8,32%
2018/2019	834	5,04%

## 7.2) Destinatari del progetto (\*)

Il progetto è stato sviluppato individuando quali destinatari gli studenti che intendono iscriversi o che risultano già iscritti ai corsi di studio attivati dall'Ateneo.

In particolar modo, le attività vanno ad impattare sulle seguenti categorie di studenti:

Studenti che si iscrivono al primo anno - per l'a.a. 2018/2019 sono stati:

- a tutti i corsi di studio dell'Ateneo: 7.458;
- ai corsi di studio con sede a Treviso: 700;
- alle lauree scientifiche: 800.

Studenti con disabilità e DSA (a.a. 2018/2019): 232

Studenti che abbandonano al primo anno (a.a. 2018/2019): 834

In termini indiretti, il progetto ha un impatto fortemente positivo anche sul contesto familiare di questi studenti. Il miglior accesso all'università, la migliore fruizione dei servizi, il maggior inserimento nel contesto e l'accompagnamento lungo tutto il percorso rappresentano un vantaggio per tutti coloro che hanno la cura degli studenti, in particolar modo gli studenti con disabilità e DSA.

## 8) Obiettivo del progetto (\*)

*Descrizione dell'obiettivo con l'indicazione del peculiare contributo alla piena realizzazione del programma (\*)*

Il progetto si rivolge agli studenti che si sono immatricolati a Ca' Foscari, anche con particolare riferimento a specifiche categorie (studenti con disabilità e DSA, studenti immatricolati nelle sedi di Mestre e Treviso), con l'obiettivo di favorire il pieno accesso agli studi. Le attività messe in campo hanno lo scopo di rimuovere ogni ostacolo in ingresso, migliorando la comunicazione agli studenti e assicurando loro piena e fattiva accoglienza.

Va assicurato allo studente un approccio quanto più possibile personalizzato, garantendo l'accompagnamento durante tutta la carriera e promuovendo la sua inclusione sociale nel contesto universitario.

Il miglioramento e il potenziamento degli strumenti informativi, la realizzazione di giornate di accoglienza e di momenti di incontro, l'incremento dei servizi messi a disposizione degli studenti hanno l'obiettivo non solo di facilitare l'accesso agli studi e garantire l'accoglienza di tutti gli studenti, ma anche di ridurre i tassi di dispersione e di abbandono.

**Obiettivo: Garantire facilità e pieno accesso agli studi, assicurando l'accoglienza degli studenti, anche in riferimento a particolari categorie quali studenti con disabilità e DSA, e realizzando percorsi personalizzati in modo da evitare la dispersione e l'abbandono agli studi.**

Risultati attesi	Indicatore
1. Miglioramento e ampliamento delle attività di accoglienza degli studenti che si immatricolano ai corsi con sede a Mestre e a Treviso	1.1 Numero materiali informativi realizzati e distribuiti agli studenti: > 1.050 1.2 Numero studenti partecipanti alle attività di accoglienza organizzate dal Campus scientifico e dal Campus di Treviso: > 40% rispetto al totale degli studenti immatricolati
2. Riduzione dell'effetto di disorientamento e disinformazione degli studenti che si immatricolano a Ca' Foscari	2.1 Numero studenti che usufruiscono dei servizi informativi (+5%) 2.2 Numero materiali informativi realizzati e distribuiti agli studenti appena immatricolati: > 1.000 flyer e pieghevoli 2.3 100% pagine web analizzate e riviste 2.4 Aumento del 2% dei follower sui canali social del Campus: baseline pagina Facebook del Campus 3.054, follower su Instagram 980 attestati al 31/12/2019 2.5 Pubblicazione di almeno due post a settimana su Instagram e Facebook

<p>3. Attivazione di servizi di tutorato specifici per gli studenti che presentano criticità nel proseguimento degli studi</p>	<p>3.1 Numero studenti che abbandonano gli studi dopo il primo anno di corso: -2%</p> <p>3.2 Numero studenti che cambiano il proprio corso di studio dopo il primo anno di iscrizione (-3%)</p> <p>3.3 Numero giornate di incontro con gli studenti realizzate (3)</p> <p>3.4 Numero brochure realizzate e distribuite telematicamente (2)</p>
<p>4. Crescita del senso di aggregazione e inclusione tra gli studenti</p>	<p>4.1 Almeno 2 iniziative per la promozione e l'inclusione sociale realizzate</p> <p>4.2 Almeno un'attività ludico sportiva realizzata</p> <p>4.3 Numero studenti partecipanti alle iniziative (almeno 10% degli studenti del Campus)</p>
<p>5. Miglioramento e ampliamento delle attività di accoglienza agli studenti con disabilità e DSA</p>	<p>5.1 Numero incontri individuali realizzati: almeno 30</p> <p>5.2 Numero incontri di gruppo realizzati: almeno 10</p> <p>5.3 Numero studenti con disabilità e DSA partecipanti alle attività di accoglienza: almeno 30% per ciascuna area didattica</p>
<p>6. Miglioramento e ampliamento dell'offerta dei servizi rivolti agli studenti con disabilità e DSA iscritti all'Ateneo</p>	<p>6.1 Numero studenti che ha compilato e trasmesso il questionario: almeno il 50% degli utenti coinvolti</p> <p>6.2 Revisione procedura di richiesta servizi: on</p> <p>6.3 Aumento dei servizi offerti (accompagnamenti: da 661 ad almeno 671; assistenze in aula: da 62 ad almeno 72; recupero appunti: da 85 ad almeno 95; riserve di posti a lezione: da 46 ad almeno 56, testi in formato accessibile: da 23 ad almeno 33; esami in modalità accessibile: da 300 ad almeno 310)</p>



**9) Attività con relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse impiegate nel progetto (\*)**

**9.1) Complesso delle attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo (\*)**

<b>Sede Ufficio Carriere studenti e diritto allo studio</b>	
<b>Risultato atteso</b>	<b>Attività</b>
2. Riduzione dell'effetto di disorientamento e disinformazione degli studenti che si immatricolano a Ca' Foscari	2.1 Potenziamento dei servizi di prima informazione quali l'URP, il Call Center studenti e gli sportelli informativi dedicati, migliorando la circolazione delle informazioni e degli aggiornamenti delle stesse tra gli uffici interessati e gli specifici servizi informativi e mappando le particolari aree tematiche di interesse verso le quali si rende necessario incrementare l'efficacia dell'azione comunicativa.
	2.2 Produzione di materiali informativi, come ad esempio flyer e pieghevoli che contengano in maniera chiara e semplificata le specifiche modalità di accesso e di immatricolazione ai corsi di studio dell'Ateneo, con particolare riferimento ai corsi che prevedono una procedura di selezione, da distribuire nel corso di eventi specifici quali le giornate di orientamento, nelle giornate di svolgimento dei test di ammissione e presso gli sportelli di prima informazione presenti in sede centrale.
	2.3 Miglioramento dei contenuti e della fruibilità delle informazioni presenti sul sito web di Ateneo attraverso specifiche analisi di mappatura della facilità di recupero delle informazioni già presenti, con il coinvolgimento anche degli studenti (utenti finali) in specifiche sedute guidate. Riorganizzazione conseguente delle informazioni e produzione di tutorial e materiali in formato pdf da integrare nelle specifiche sezioni del sito web di Ateneo dedicate, in particolare, alle modalità di utilizzo dei sistemi informatici che gli utenti devono utilizzare per accedere alle procedure di ammissione e immatricolazione ai corsi dell'Ateneo.
3. Attivazione di servizi di tutorato specifici per gli studenti che presentano criticità nel proseguimento degli studi	3.1 Identificazione, attraverso una serie di analisi statistiche delle carriere, degli studenti che presentano criticità nel proseguimento degli studi (molti anni fuori corso, pochi esami sostenuti), con particolare riferimento a quanti abbandonano o cambiano percorso di studio.
	3.2 Sottoposizione di un questionario atto ad individuare le motivazioni che portano lo studente a cambiare il proprio percorso di studio.
	3.3 Organizzazione di momenti di incontro con l'insieme degli studenti individuati, per presentare loro le iniziative universitarie a

	<p>supporto dello studio e della automotivazione già in essere in Ateneo o negli enti che con esso collaborano.</p>
	<p>3.4 Preparazione di materiale informativo specifico sulle iniziative realizzate e le possibilità offerte come supporto allo studio, da distribuire durante gli incontri agli studenti individuati.</p>
<p>5. Miglioramento e ampliamento delle attività di accoglienza agli studenti con disabilità e DSA</p>	<p>5.1 Organizzazione di incontri individuali per la determinazione dei bisogni del singolo studente con disabilità e DSA: individuazione degli studenti e successivo contatto.</p>
	<p>5.2 Realizzazione di incontri individuali per la determinazione dei bisogni del singolo studente prevedendo almeno un incontro (di persona, telefonico o telematico) per ciascuno studente che si iscrive.</p>
	<p>5.3 Organizzazione di incontri di gruppo per fornire un supporto sul metodo di studio e la risoluzione di eventuali criticità comuni: individuazione degli studenti e successivo contatto.</p>
	<p>5.4 Realizzazione di incontri di gruppo per fornire un supporto sul metodo di studio e la risoluzione di eventuali criticità comuni. Gli incontri saranno organizzati nel periodo didattico (settembre/giugno), differenziati per ciascuna delle quattro aree didattiche dell'Ateneo (umanistica, linguistica, economica e scientifica).</p>
<p>6. Miglioramento e ampliamento dell'offerta dei servizi rivolti agli studenti con disabilità e DSA iscritti all'Ateneo</p>	<p>6.1 Monitoraggio della procedura telematica di richiesta dei servizi attualmente a disposizione degli studenti con disabilità e DSA mediante la redazione e l'invio agli interessati di questionario telematico di rilevazione.</p>
	<p>6.2 Implementazione, semplificazione e aggiornamento della procedura telematica di richiesta dei servizi, attraverso l'analisi dei risultati del questionario trasmesso agli interessati, con il supporto dell'Area Servizi Informatici di Ateneo.</p>
	<p>6.3 Monitoraggio del fabbisogno dei servizi offerti, quali accompagnamenti a lezione, assistenze in aula ed esami accessibili mediante la redazione e l'invio agli interessati di questionario telematico di rilevazione.</p>
	<p>6.4 Grazie all'analisi dei risultati del questionario trasmesso agli interessati, potenziamento dei servizi per i quali verranno rilevate delle criticità: accompagnamenti, assistenze in aula, recupero appunti, riserve di posti a lezione, testi in formato accessibile, esami in modalità accessibile.</p>

**Sede Campus scientifico**

Risultato atteso	Attività
1. Miglioramento e ampliamento delle attività di accoglienza degli studenti che si immatricolano ai corsi con sede a Mestre e a Treviso	1.1 Produzione e diffusione di materiali che illustrano contenuti formativi, modalità di accesso e di immatricolazione alle lauree scientifiche, servizi offerti alle matricole. Saranno realizzati in particolare: n. 500 depliant riguardanti l'offerta formativa completa del Campus scientifico, n. 500 brochure per i singoli corsi di laurea, n. 50 locandine. Il materiale informativo sarà distribuito presso lo sportello del Campus e presso la biblioteca, i laboratori, le aule studio, le sedi didattiche. La distribuzione del materiale avverrà anche durante le giornate di accoglienza delle matricole e in concomitanza con altri eventi di Ateneo di interesse degli studenti.
	1.2 Realizzazione ed organizzazione di una giornata dedicata all'accoglienza degli studenti che si immatricolano alle lauree scientifiche, al fine di fornire le informazioni didattiche e amministrative utili a intraprendere il percorso universitario.
2. Riduzione dell'effetto di disorientamento e disinformazione degli studenti che si immatricolano a Ca' Foscari	2.1 Miglioramento dei contenuti e della fruibilità delle informazioni presenti nella sezione del sito specificatamente dedicata alle lauree scientifiche. Dematerializzazione della modulistica cartacea con l'obiettivo di ridurre la necessità per lo studente di recarsi allo sportello ed incentivare l'utilizzo di strumenti telematici. Mappatura della tipologia di informazioni richieste via e-mail dagli studenti, con lo scopo di realizzare FAQ di risposta alle domande più frequenti.
	2.2 Potenziamento e miglioramento della comunicazione con gli studenti iscritti alle lauree scientifiche, grazie all'utilizzo dei canali social ufficiali di Ateneo, con lo scopo di rendere fruibili nel minor tempo possibile le informazioni di interesse dello studente.

**Sede Campus di Treviso**

Risultato atteso	Attività
1. Miglioramento e ampliamento delle attività di accoglienza degli studenti che si immatricolano ai corsi con sede a Mestre e a Treviso	1.1 Raccolta delle informazioni, redazione e produzione di una locandina e di un flyer informativo per ogni Corso di laurea presente al Campus di Treviso. Il materiale verrà stampato in 1.000 copie per i flyer e 50 copie per le locandine. Il materiale sarà distribuito nelle varie sedi di Ateneo e durante le giornate di presentazione dei Corsi alle matricole.
	1.2 Organizzazione di una giornata di accoglienza degli studenti che si sono immatricolati in uno dei corsi presenti nella sede di

	Treviso. Gli studenti saranno accolti e inseriti nel contesto universitario attraverso le presentazioni dei docenti sui contenuti didattici dei corsi e delle informazioni di carattere amministrativo fornite dal servizio di Campus. L'inserimento nel Campus verrà realizzato attraverso un tour guidato. Verrà effettuato un monitoraggio delle presenze e sullo svolgimento della giornata.
2. Riduzione dell'effetto di disorientamento e disinformazione degli studenti che si immatricolano a Ca' Foscari	2.1 Istituzione di un servizio di tutoraggio continuo a sportello, uno/due giorni alla settimana, rivolto agli studenti del Campus di Treviso. Verranno inoltre analizzate le richieste pervenute via e-mail dagli studenti sugli atti di carriera per realizzare delle FAQ in risposta alle domande pervenute.
	2.2 Mappatura di tutte le pagine web dedicate alla carriera studenti e conseguente revisione, per migliorare i contenuti e la fruibilità delle informazioni.
	2.3 Utilizzo dei canali social e web ufficiali di Campus al fine di migliorare la comunicazione verso gli studenti. I social saranno utilizzati per informare in tempo reale gli studenti su novità e scadenze legate alla loro carriera.
4. Crescita del senso di aggregazione e inclusione tra gli studenti	4.1 Organizzazione e realizzazione di iniziative di educazione all'inclusione sociale e di attività ludico-sportive. Verranno individuati specifici temi da trattare per promuovere l'inclusione sociale e i relatori da coinvolgere nelle giornate. Verrà effettuato un monitoraggio delle presenze e sullo svolgimento della giornata.

9.2) *Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte al punto 9.1) (\*)*

Risultato atteso	Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Accoglienza e inserimento	X											
	Formazione specifica	X	X	X									
	Formazione generale												
	Monitoraggio			X			X			X			X

Risultato 1	1.1					X	X	X	X				
	1.2								X	X			
Risultato 2	2.1				X	X	X	X	X	X	X	X	
	2.2				X	X	X	X					
	2.3				X	X	X	X					
Risultato 3	3.1					X	X						
	3.2						X	X					
	3.3								X				
	3.4							X					
Risultato 4	4.1								X	X			
Risultato 5	5.1				X	X	X						
	5.2							X	X				
	5.3								X	X	X		
	5.4											X	X
Risultato 6	6.1					X	X	X	X				
	6.2									X	X	X	X
	6.3					X	X	X	X				
	6.4									X	X	X	X

9.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto(\*)

<b>Sede Ufficio Carriere studenti e diritto allo studio</b>	
Risultato atteso	Ruolo e attività del volontario
2. Riduzione dell'effetto di disorientamento e disinformazione degli studenti che si immatricolano a Ca' Foscari	<p>2.1 Il volontario sarà chiamato a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>partecipare alla mappatura delle particolari esigenze dello studente che intende iscriversi a Ca' Foscari;</li> <li>concorrere alla individuazione delle prime informazioni necessarie a favorire l'ingresso in Ateneo, facilitando l'inclusione nel tessuto sociale e territoriale specifico;</li> <li>contribuire alla condivisione delle informazioni raccolte con i principali punti informativi dell'Ateneo (URP, Call Center e servizi di consulenza in presenza).</li> </ul>
	<p>2.2 Il volontario sarà chiamato a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>partecipare alla mappatura delle particolari esigenze dello studente che intende iscriversi a Ca' Foscari;</li> <li>concorrere alla individuazione delle prime informazioni necessarie a favorire l'ingresso in Ateneo, facilitando l'inclusione nel tessuto sociale e territoriale specifico;</li> <li>contribuire alla produzione di materiali informativi (es. guide e vademecum, videotutorial, FAQ) da pubblicare sul web e promuovere sui profili Social istituzionali;</li> <li>contribuire alla produzione di materiali cartacei da distribuire in occasione di eventi.</li> </ul>
	<p>2.3 Il volontario sarà chiamato a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>partecipare alla mappatura delle particolari esigenze dello studente che intende iscriversi a Ca' Foscari;</li> <li>concorrere alla individuazione delle prime informazioni necessarie a favorire l'ingresso in Ateneo, facilitando l'inclusione nel tessuto sociale e territoriale specifico;</li> <li>favorire la realizzazione di un progetto di riorganizzazione, revisione e semplificazione delle informazioni sul sito web.</li> </ul>
3. Attivazione di servizi di tutorato specifici per gli studenti che presentano criticità nel proseguimento degli studi	<p>3.1 Il volontario sarà chiamato a supportare il personale nell'analisi dei dati estratti relativi alle carriere degli studenti e alla produzione di un documento di sintesi.</p>
	<p>3.2 Il volontario sarà chiamato a collaborare all'ideazione, creazione e somministrazione del questionario.</p>
	<p>3.3 Il volontario sarà chiamato a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>collaborare all'organizzazione degli incontri di presentazione delle iniziative universitarie a supporto dello studio e della automotivazione;</li> <li>promuovere i momenti di incontro organizzati attraverso i canali di comunicazione social dell'ateneo.</li> </ul>
	<p>3.4 Il volontario sarà chiamato a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>collaborare alla produzione di materiali informativo da pubblicare sul web e promuovere sui profili social istituzionali;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• concorrere alla produzione di materiali cartacei da distribuire in occasione di eventi.</li> </ul>
5. Miglioramento e ampliamento delle attività di accoglienza agli studenti con disabilità e DSA	5.1 I volontari saranno chiamati a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• contribuire alla predisposizione delle schede dei bisogni dei singoli studenti con disabilità e DSA che si iscrivono a Ca' Foscari;</li> <li>• favorire il contatto degli studenti.</li> </ul>
	5.2 I volontari saranno chiamati a concorrere alla realizzazione degli incontri individuali, affiancando il personale di ruolo durante il colloquio e inserendo nella banca dati digitale le richieste emerse.
	5.3 I volontari saranno chiamati a contattare gli studenti con disabilità e DSA che iscritti a Ca' Foscari e calendarizzare gli incontri di gruppo.
	5.4 I volontari saranno chiamati a concorrere alla realizzazione degli incontri, affiancando il personale di ruolo e inserendo nella banca dati digitale le richieste emerse.
6. Miglioramento e ampliamento dell'offerta dei servizi rivolti agli studenti con disabilità e DSA iscritti all'Ateneo	6.1 I volontari saranno chiamati a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• concorrere alla predisposizione del questionario online di rilevazione della soddisfazione sull'utilizzo della procedura telematica di richiesta dei servizi;</li> <li>• contribuire all'analisi dei dati raccolti.</li> </ul>
	6.2 I volontari saranno chiamati, sulla base dei dati raccolti e analizzati, a contribuire all'implementazione, alla semplificazione e all'aggiornamento della procedura telematica di richiesta dei servizi.
	6.3 I volontari saranno chiamati a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• concorrere alla predisposizione del questionario online di rilevazione del fabbisogno dei servizi offerti;</li> <li>• contribuire alla elaborazione dei risultati delle risposte.</li> </ul>
	6.4 I volontari saranno chiamati ad affiancare il personale di ruolo nella determinazione e nel potenziamento dei servizi.

### **Sede Campus scientifico**

Risultato atteso	Ruolo e attività del volontario
1. Miglioramento e ampliamento delle attività di accoglienza degli studenti che si immatricolano ai corsi con sede a Mestre e a Treviso	1.1 Il volontario sarà chiamato a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• partecipare alla mappatura delle particolari esigenze dello studente che intende iscriversi alle lauree scientifiche;</li> <li>• concorrere alla individuazione delle prime informazioni necessarie a favorire l'ingresso in Ateneo, con particolare riferimento alle modalità di accesso e di immatricolazione alle lauree scientifiche;</li> <li>• contribuire alla produzione di materiali informativi (n. 500 depliant riguardanti l'offerta formativa completa del Campus</li> </ul>

	<p>scientifico, n. 500 brochure per i singoli corsi di laurea, n. 50 locandine).</p>
	<p>1.2 Il volontario sarà chiamato a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● dare supporto nell'individuazione dei docenti e del personale da coinvolgere nella giornate di accoglienza delle matricole;</li> <li>● promuovere la giornata di accoglienza attraverso i canali di comunicazione del Campus;</li> <li>● affiancare il personale nell'organizzazione e nella gestione della giornata di accoglienza delle matricole.</li> </ul>
<p>2. Riduzione dell'effetto di disorientamento e disinformazione degli studenti che si immatricolano a Ca' Foscari</p>	<p>2.1 Il volontario sarà chiamato a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● partecipare alla mappatura delle particolari esigenze dello studente che intende iscriversi alle lauree scientifiche;</li> <li>● concorrere alla individuazione delle prime informazioni necessarie a favorire l'ingresso in Ateneo, facilitando l'inclusione nel tessuto sociale e territoriale specifico;</li> <li>● favorire la realizzazione di un progetto di riorganizzazione, revisione e semplificazione delle informazioni sul sito web.</li> </ul>
	<p>2.2 Il volontario sarà chiamato a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● contribuire alla mappatura di tutte le informazioni dedicate alla carriera degli studenti iscritti alle lauree scientifiche e alle principali scadenze di loro interesse;</li> <li>● contribuire ad informare via social gli studenti in tempo reale su novità e scadenze legate alla loro carriera.</li> </ul>

### **Sede Campus di Treviso**

Risultato atteso	Ruolo e attività del volontario
<p>1. Miglioramento e ampliamento delle attività di accoglienza degli studenti che si immatricolano ai corsi con sede a Mestre e a Treviso</p>	<p>1.1 Il volontario sarà chiamato a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● contribuire alla raccolta presso gli interlocutori interni di Ateneo delle informazioni utili ad aggiornare il materiale informativo pertinente all'offerta didattica del Campus di Treviso;</li> <li>● contribuire a redigere almeno 4 flyer informativi all'anno sui corsi di studio erogati al Campus di Treviso.</li> </ul>
	<p>1.2 Il volontario sarà chiamato a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● dare supporto nell'individuazione dei docenti e del personale da coinvolgere nelle giornate di accoglienza degli studenti che si sono immatricolati in uno dei corsi presenti nella sede di Treviso;</li> <li>● promuovere la giornata di accoglienza attraverso i canali di comunicazione del Campus;</li> <li>● affiancare il personale nel monitoraggio delle presenze e agevolare lo svolgimento operativo della giornata;</li> <li>● contribuire allo svolgimento del tour guidato del Campus.</li> </ul>
<p>2. Riduzione dell'effetto di disorientamento e disinformazione degli studenti che si</p>	<p>2.1 Il volontario sarà chiamato a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● affiancare il personale nel servizio di tutoraggio continuo a sportello rivolto agli studenti del Campus, uno/due giorni alla settimana;</li> </ul>



immatricolano a Ca' Foscari	<ul style="list-style-type: none"> <li>• contribuire all'analisi delle richieste pervenute via e-mail dagli studenti sugli atti di carriera;</li> <li>• concorrere alla realizzazione di FAQ da mettere a disposizione degli studenti sul sito web.</li> </ul>
	<p>2.2 Il volontario sarà chiamato a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• partecipare alla mappatura delle particolari esigenze dello studente che intende iscriversi ad uno dei corsi presenti nella sede di Treviso;</li> <li>• concorrere alla individuazione delle prime informazioni necessarie a favorire l'ingresso in Ateneo;</li> <li>• favorire la realizzazione di un progetto di riorganizzazione, revisione e semplificazione delle informazioni sul sito web.</li> </ul>
	<p>2.3 Il volontario sarà chiamato a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• contribuire alla mappatura di tutte le informazioni dedicate alla carriera degli studenti e alle principali scadenze di carattere amministrativo di interesse per gli studenti iscritti ad uno dei corsi presenti nella sede di Treviso;</li> <li>• contribuire ad informare via social gli studenti in tempo reale su novità e scadenze legate alla loro carriera.</li> </ul>
4. Crescita del senso di aggregazione e inclusione tra gli studenti	<p>4.1 Il volontario sarà chiamato a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dare supporto al personale nell'organizzazione degli eventi/incontri/seminari pubblici di educazione all'inclusione sociale;</li> <li>• promuovere le iniziative attraverso i canali di comunicazione social del Campus;</li> <li>• partecipare attivamente alle attività ludico – sportive organizzate presso il Campus.</li> </ul>

9.4) *Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività progettuali previste (\*)*

<b>Sede Ufficio Carriere studenti e diritto allo studio</b>	
Risultato atteso	Risorse umane impiegate
2. Riduzione dell'effetto di disorientamento e disinformazione degli studenti che si immatricolano a Ca' Foscari	<p>1 direttrice dell'Ufficio Carriere studenti e Diritto allo studio, con esperienza pluriennale nell'ambito della comunicazione, della gestione dell'accoglienza degli studenti, della gestione delle carriere studenti, del tutorato e del diritto allo studio - laureata;</p> <p>1 referente del Settore Immatricolazioni e informazioni, con esperienza pluriennale nella gestione dei processi di immatricolazione e comunicazione agli studenti - laureata;</p> <p>1 referente del Settore Carriere post lauream, con esperienza pluriennale nella gestione dei processi di carriera degli studenti post lauream - laureata;</p>

	1 operatrice con competenze specifiche riguardo l'organizzazione dei servizi di immatricolazione a L/Lm e ai corsi Post Lauream - laureata.
3. Attivazione di servizi di tutorato specifici per gli studenti che presentano criticità nel proseguimento degli studi	<p>1 direttrice dell'Ufficio Carriere studenti e Diritto allo studio, con esperienza pluriennale nell'ambito della comunicazione, della gestione dell'accoglienza degli studenti, della gestione delle carriere studenti, del tutorato e del diritto allo studio - laureata;</p> <p>1 referente del Settore Carriere studenti e tutorato, con esperienza pluriennale nella gestione dei processi di carriera degli studenti e nei servizi di tutorato - laureato;</p> <p>1 operatrice esperta in estrazione dati e analisi statistica - laureata;</p> <p>1 operatrice esperta dei servizi di tutorato - laureata;</p> <p>1 operatrice esperta in gestione delle carriere studenti - laureata.</p>
5. Miglioramento e ampliamento delle attività di accoglienza agli studenti con disabilità e DSA	<p>1 direttrice dell'Ufficio Carriere studenti e Diritto allo studio, con esperienza pluriennale nell'ambito della comunicazione, della gestione dell'accoglienza degli studenti, della gestione delle carriere studenti, del tutorato e del diritto allo studio - laureata;</p> <p>1 referente del Settore Diritto allo studio e disabilità, con esperienza pluriennale nell'ambito dei processi di assegnazione dei benefici, dell'associazionismo studentesco e dei servizi diretti agli studenti con disabilità e DSA - laureato;</p> <p>1 operatore con competenze specifiche riguardo l'organizzazione dei servizi agli studenti con disabilità e DSA - laureato.</p>
6. Miglioramento e ampliamento dell'offerta dei servizi rivolti agli studenti con disabilità e DSA iscritti all'Ateneo	<p>1 direttrice dell'Ufficio Carriere studenti e Diritto allo studio, con esperienza pluriennale nell'ambito della comunicazione, della gestione dell'accoglienza degli studenti, della gestione delle carriere studenti, del tutorato e del diritto allo studio - laureata;</p> <p>1 referente del Settore Diritto allo studio e disabilità, con esperienza pluriennale nell'ambito dei processi di assegnazione dei benefici, dell'associazionismo studentesco e dei servizi diretti agli studenti con disabilità e DSA - laureato;</p> <p>1 operatrice esperta in estrazione dati e analisi statistica - laureata;</p> <p>1 operatore con competenze specifiche riguardo l'organizzazione dei servizi agli studenti con disabilità e DSA - laureato.</p>
<b>Sede Campus scientifico</b>	
Risultato atteso	Risorse umane impiegate

<p>1. Miglioramento e ampliamento delle attività di accoglienza degli studenti che si immatricolano ai corsi con sede a Mestre e a Treviso</p>	<p>1 responsabile del servizio di Campus scientifico, con esperienza pluriennale nell'ambito dei servizi di accoglienza, comunicazione e gestione carriere studenti - laureata;</p> <p>1 operatrice con competenze specifiche riguardo l'organizzazione dei servizi campus - laureata;</p> <p>1 operatrice con competenze specifiche in materia di comunicazione - laureata.</p>
<p>2. Riduzione dell'effetto di disorientamento e disinformazione degli studenti che si immatricolano a Ca' Foscari</p>	<p>1 responsabile del servizio di Campus scientifico, con esperienza pluriennale nell'ambito dei servizi di accoglienza, comunicazione e gestione carriere studenti - laureata;</p> <p>1 operatrice con competenze specifiche riguardo l'organizzazione dei servizi campus - laureata;</p> <p>1 operatrice con competenze specifiche in materia di comunicazione - laureata.</p>

### **Sede Campus di Treviso**

Risultato atteso	Risorse umane impiegate
<p>1. Miglioramento e ampliamento delle attività di accoglienza degli studenti che si immatricolano ai corsi con sede a Mestre e a Treviso</p>	<p>1 segretaria del Campus di Treviso, con esperienza pluriennale nell'ambito dei servizi di accoglienza, comunicazione e gestione carriere studenti - laureata;</p> <p>4 operatori con competenze specifiche riguardo l'organizzazione dei servizi campus, delle carriere studenti e della didattica - laureati;</p> <p>1 collaboratore esperto nell'ambito della comunicazione, con competenze specifiche nell'ambito degli strumenti web e social - laureato.</p>
<p>2. Riduzione dell'effetto di disorientamento e disinformazione degli studenti che si immatricolano a Ca' Foscari</p>	<p>1 segretaria del Campus di Treviso, con esperienza pluriennale nell'ambito dei servizi di accoglienza, comunicazione e gestione carriere studenti - laureata;</p> <p>4 operatori con competenze specifiche riguardo l'organizzazione dei servizi campus, delle carriere studenti e della didattica - laureati;</p> <p>1 collaboratore esperto nell'ambito della comunicazione, con competenze specifiche nell'ambito degli strumenti web e social - laureato.</p>

<p>4. Crescita del senso di aggregazione e inclusione tra gli studenti</p>	<p>1 segretaria del Campus di Treviso, con esperienza pluriennale nell'ambito dei servizi di accoglienza, comunicazione e gestione carriere studenti - laureata;</p> <p>1 collaboratore esperto nell'ambito della comunicazione, con competenze specifiche nell'ambito degli strumenti web e social - laureato;</p> <p>1 assegnista di ricerca con competenze specifiche sui temi dell'innovazione e inclusione sociale.</p>
--	--

#### 9.5) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto (\*)

##### **Sede Ufficio Carriere studenti e diritto allo studio**

Tutta la strumentazione tecnica per lo svolgimento delle attività previste dal progetto è in possesso dell'Università. In particolare, per tutte le attività previste, i 4 volontari avranno bisogno - e conseguentemente utilizzeranno - le seguenti risorse:

- 4 personal computer (uno per ciascun volontario) e strumenti correlati quali scanner, masterizzatore, lettore di supporti audio-video;
- 1 stampante multifunzione in condivisione con i colleghi dell'ufficio;
- 4 apparecchi telefonici (uno per ciascun volontario) con linea dedicata;
- 1 fotocopiatrice in condivisione con i colleghi dell'ufficio;
- 4 postazioni di lavoro (una per ciascun volontario) opportunamente attrezzate con: scrivania, sedia, lampada, cassetiera;
- indirizzo di posta elettronica personalizzato (per ciascun volontario).

##### **Sede Campus scientifico**

Tutta la strumentazione tecnica per lo svolgimento delle attività previste dal progetto è in possesso dell'Università. In particolare, per tutte le attività previste, il volontario avrà bisogno - e conseguentemente utilizzerà - le seguenti risorse:

- 1 personal computer e strumenti correlati quali scanner, masterizzatore, lettore di supporti audio-video;
- 1 stampante multifunzione in condivisione con i colleghi dell'ufficio;
- 1 apparecchio telefonico;
- 1 fotocopiatrice in condivisione con i colleghi dell'ufficio;
- 1 postazione di lavoro opportunamente attrezzata;
- indirizzo di posta elettronica personalizzato.

##### **Sede Campus di Treviso**

Tutta la strumentazione tecnica per lo svolgimento delle attività previste dal progetto è in possesso dell'Università. In particolare, per tutte le attività previste, il volontario avrà bisogno - e conseguentemente utilizzerà - le seguenti risorse:

- 1 personal computer e strumenti correlati quali scanner, masterizzatore, lettore di supporti audio-video;
- 1 stampante multifunzione in condivisione con i colleghi dell'ufficio;
- 1 apparecchio telefonico;
- 1 fotocopiatrice in condivisione con i colleghi dell'ufficio;
- 1 postazione di lavoro opportunamente attrezzata;
- indirizzo di posta elettronica personalizzato.

**10) Eventuali particolari condizioni ed obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio**

Si richiede:

- flessibilità di orario e disponibilità a prestare servizio anche in orario prolungato pomeridiano, eventualmente anche presso le sedi staccate, alla luce delle esigenze dei servizi erogabili;
- partecipazione per l'intero monte ore previsto ai percorsi di Formazione Generale e Specifica;
- partecipazione alle attività di promozione della cultura della cittadinanza attiva;
- disponibilità ad usufruire dei permessi per esigenze personali compatibilmente con il piano di chiusure di Ateneo, solitamente previste in occasione della settimana di ferragosto, della pausa natalizia e di eventuali ponti legati a giorni festivi;
- disponibilità a svolgere eventuali attività esterne sia all'interno del Comune di Venezia che all'esterno (missioni) fino ad un massimo di 60 giorni nell'arco del progetto;
- riservatezza e confidenzialità nella gestione delle informazioni;
- rispetto dei codici e dei regolamenti dell'Ateneo;
- comportamenti consoni al ruolo.

**11) Eventuali altri requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto**

Poiché i volontari saranno impegnati in attività che prevedono un forte contatto con gli studenti si ritiene che sia preferibile da parte dei volontari essere in possesso di:

- conoscenza della lingua italiana;
- conoscenza almeno di base della lingua inglese.

**12) Eventuali partner a sostegno del progetto**

**Associazione Lettura Agevolata Onlus, CF 94074640270**

In relazione all'obiettivo *Garantire facilità e pieno accesso agli studi, assicurando l'accoglienza degli studenti, anche in riferimento a particolari categorie quali studenti con disabilità e DSA, e realizzando percorsi personalizzati in modo da evitare la dispersione e l'abbandono agli studi*, l'apporto specifico fornito dal partner alla realizzazione delle attività sarà quello di verificare l'accessibilità dei materiali informativi (cartacei e informatici) previsti dal progetto, sia di quelli esistenti sia di quelli di nuova produzione. Il tutto nell'ottica di assicurare una comunicazione inclusiva, così come indicato dall'articolo 21 della Legge 3 marzo 2009 n. 18 di ratifica ed esecuzione della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità.

**Centro Servizi Famiglia Impresa Sociale, CF/PI IT04232870271**

In relazione all'obiettivo *Garantire facilità e pieno accesso agli studi, assicurando l'accoglienza degli studenti, anche in riferimento a particolari categorie quali studenti con disabilità e DSA, e realizzando percorsi personalizzati in modo da evitare la dispersione e l'abbandono agli studi*, con particolare riferimento al risultato atteso *Crescita del senso di aggregazione e inclusione tra gli studenti*, il contributo specifico dato dal Partner è quello di collaborare con i partner di progetto e in particolare con il Campus di Treviso nell'attività di sensibilizzazione della cittadinanza all'inclusione sociale di tutta la popolazione con particolare riguardo per giovani studenti universitari diversamente abili, mediante la coprogettazione e la realizzazione di eventi/incontri/seminari pubblici.

## **CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI**

### **13) Eventuali crediti formativi riconosciuti**

Il Senato accademico di Ca' Foscari del 27/04/2004 si è espresso a favore del riconoscimento dei crediti per il Servizio Civile Volontario svolto da studenti iscritti a corsi di laurea dell'Ateneo: «Al termine del dibattito il Senato Accademico, unanime delibera: di approvare il principio del riconoscimento di crediti formativi per l'attività di servizio civile nell'ambito delle "altre attività formative" previste dagli ordinamenti didattici dei corsi ai sensi del D.M. 509/99, che a tal fine dovrà essere valutata preventivamente da parte del collegio didattico».

### **14) Eventuali tirocini riconosciuti**

I Collegi didattici dei rispettivi corsi di laurea e laurea magistrale hanno deliberato (si allega il verbale per ciascun corso) il riconoscimento del servizio civile come attività sostitutiva di tirocinio (con riconoscimento dei crediti corrispondenti), secondo i criteri di seguito riportati:

- Lavoro, cittadinanza sociale e interculturalità riconoscimento: 3 CFU;
- Filosofia: 6 CFU;
- Scienze filosofiche: 6 CFU;
- Conservazione dei beni e delle attività culturali: 6 CFU;
- Economia e gestione delle arti e delle attività culturali: 5 CFU;
- Storia delle arti e conservazione dei beni artistici: 6 CFU;
- Scienze del linguaggio: 6 CFU;
- Lingue e letterature europee, americane e postcoloniali: 6 CFU.

### **15) Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio (\*)**

I volontari attraverso la partecipazione all'anno di servizio civile da un lato svilupperanno competenze di cittadinanza trasversali ai progetti e dall'altro matureranno conoscenze più specifiche legate alle attività peculiari del progetto e al percorso di Formazione Specifica.  
Competenze chiave di cittadinanza:

- imparare ad imparare;
- progettare;
- comunicare;
- collaborare e partecipare;
- agire in modo autonomo e responsabile;
- risolvere problemi;
- individuare collegamenti e relazioni;
- acquisire ed interpretare l'informazione.

Competenze specifiche: i volontari

- acquisiranno competenze in ambito informatico (capacità di utilizzo dei principali strumenti gestionali ed informatici di Ateneo e per la gestione e l'aggiornamento delle pagine web);
- acquisiranno competenze e conoscenza delle tecniche di comunicazione utilizzate nei rapporti con l'utenza;
- acquisiranno competenze nell'ambito dell'utilizzo dei principali canali social e della gestione delle pagine web;
- matureranno conoscenze sull'organizzazione del lavoro e sulle modalità operative applicate all'interno di una Pubblica Amministrazione;
- matureranno conoscenze sull'organizzazione del sistema universitario e dei servizi agli utenti;
- matureranno conoscenze e svilupperanno competenze nell'ambito delle attività rivolte agli utenti con disabilità e DSA.

Le suddette competenze e conoscenze verranno certificate attraverso un attestato specifico rilasciato dall'Ente terzo Umata Forma Srl.

## **FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI**

### **16) Sede di realizzazione (\*)**

Università Ca' Foscari Venezia:

- sede centrale Dorsoduro 3246, 30123 Venezia: Aula Archivio - Aula Baratto - Aula Berengo.
- sede Malcanton Marcorà, Dorsoduro 3484/D, 30123 Venezia: Aula Morelli - Aula Mazzariol - Aula Biral.
- sede Rio Nuovo, Dorsoduro 3861, 30123 Venezia: Aule 3-4-5-6-7-8.
- sede Ca' Dolfin, Dorsoduro 3825/D, 30123 Venezia: Aula Saoneria, Aula Magna Silvio Trentin, Aule 1 e 2.
- sede Palazzo Moro, Cannaregio 2978, 30123 Venezia: Aule 0A, 0B, 0C, 0D, 1A, 1B, 1C, 1F, 3A.

Ristorante universitario Rio Novo, Dorsoduro 3647, 30123 Venezia, per l'intervento di Cooking Management.

Eventuali spazi esterni nel caso di attività esperienziali outdoor.

## **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI**

### **17) Sede di realizzazione (\*)**

Università Ca' Foscari Venezia:

- sede centrale Dorsoduro 3246, 30123 Venezia: Aula Archivio - Aula Baratto - Aula Berengo - sala riunioni Ufficio Carriere studenti e Diritto allo studio;
- sede Malcanton Marcorà, Dorsoduro 3484/D, 30123 Venezia: Aula Morelli - Aula Mazzariol - Aula Biral;
- sede Rio Nuovo, Dorsoduro 3861, 30123 Venezia: Aule 3-4-5-6-7-8.

## 18) *Tecniche e metodologie di realizzazione (\*)*

La formazione specifica si svilupperà secondo metodologie complementari (lezioni frontali; lavori di gruppo; training on the job e learning by doing; e-learning), avvalendosi delle seguenti tecniche:

- affiancamento al personale referente per i servizi;
- confronto delle diverse esperienze;
- momenti di ascolto reciproco;
- simulazioni o role playing.

La formazione verrà effettuata presso le sedi accreditate.

Si prevede di impiegare le seguenti risorse tecniche:

- PC e videoproiettore per presentazioni in powerpoint e lavagna a fogli mobili;
- materiali cartacei o digitali (articoli, dispense, ecc) inerenti gli argomenti trattati.

## 19) *Moduli della formazione e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo(\*)*

### **Modulo 1. Formazione ed informazione Generale e Specifica sui rischi connessi all'impiego dei volontari nel progetto di SCU (formazione prevista al D. Lgs 81/2008) - 8 ore**

Formazione Generale su sicurezza e salute nei luoghi di lavoro (corso base di 4 ore, e-learning) avente per oggetto:

- Concetti di rischio, danno, prevenzione, protezione;
- Organizzazione della prevenzione aziendale;
- Evoluzione del concetto di salute e sicurezza;
- Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali;
- Organi di vigilanza, controllo e assistenza.

Formazione Specifica in materia di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori impiegati nelle attività d'ufficio - classe di rischio basso (corso specifico di 4 ore, e-learning) avente per oggetto:

- videoterminali e ambiente di lavoro;
- rischio incendio;
- rischio elettrico;
- procedure di emergenza e segnaletica;
- movimentazione manuale dei carichi.

Docente: dott. Gianni Finotto



## **Modulo 2. Formazione sul bilancio delle competenze: 4 ore**

Il modulo è finalizzato ad avvicinare i partecipanti al tema delle competenze emotive e sociali, che rappresentano un insieme di caratteristiche individuali sempre più richieste dal mercato del lavoro e necessarie per ottenere prestazioni lavorative efficaci. Vengono definite anche “trasversali” non essendo riferibili a job specifici, bensì attivabili in ogni posizione professionale che le richieda. In particolare, i partecipanti verranno accompagnati nella comprensione:

- del ruolo delle competenze emotive e sociali nelle diverse professioni e settori;
- delle tecniche utilizzate per rilevare e valutare il possesso delle competenze trasversali nei contesti lavorativi.

### *Contenuti*

- Le competenze emotive e sociali richieste dal mercato del lavoro;
- L’impatto delle competenze emotive e sociali sulla performance lavorativa;
- Competenze emotive e sociali: modelli e classificazioni;
- Tecniche di valutazione delle competenze emotive e sociali.

### *Metodologie didattiche*

Il modulo si avvarrà di modalità didattiche fortemente interattive e finalizzate a stimolare la riflessione dei partecipanti sulla rilevanza e sulle tecniche di valutazione delle competenze trasversali nel contesto lavorativo, come ad esempio la visione di filmati, l’illustrazione di risultati di ricerca, attingendo a casi e a studi.

Docente: prof.ssa Sara Bonesso

## **Modulo 3. Corso e-learning Anticorruzione - 1 ora**

### *Obiettivi*

Il corso multimediale di formazione/informazione “Anticorruzione” affronta i principi fondamentali delineati dalla legge anticorruzione con l’obiettivo generale di sensibilizzare i partecipanti rispetto ai valori fondanti della legge, partendo da un approfondimento di livello base.

In particolare il corso si propone di:

- veicolare le principali linee guida dettate dalla legge in termini di conoscenza della normativa e di acquisizione di comportamenti adeguati;
- comunicare i principi dettati dalla legge in modo diffuso, capillare e coerente favorendo l’omogeneità del processo formativo;
- avviare un processo di formazione che, attraverso oggetti multimediali caratterizzati da un linguaggio semplice, leggerezza, piacere e humour, faciliti l’apprendimento dei concetti e favorisca l’acquisizione di nuovi comportamenti.

Docente: Amicucci Formazione Srl

## **Modulo 4. Corso e-learning “Il codice della Privacy” - 3 ore**

### *Obiettivi*

Il corso multimediale affronta i principi fondamentali delineati dalla nuova legge sulla privacy con l’obiettivo generale di sensibilizzare i partecipanti rispetto ai valori fondanti della legge.

In particolare il corso si propone di:

- veicolare le principali linee guida dettate dalla legge in termini di conoscenza della normativa e di acquisizione di comportamenti adeguati;

- comunicare i principi dettati dalla legge in modo diffuso, capillare e coerente favorendo l'omogeneità del processo formativo;
- avviare un processo di formazione che faciliti l'apprendimento dei concetti e favorisca l'acquisizione di nuovi comportamenti.

Docente: Amicucci Formazione Srl

#### *Contenuti*

- Modulo principale sul GDPR - Regolamento generale sulla protezione dei dati;
- Modulo di sensibilizzazione e formazione sulla CYBERSECURITY;
- Modulo di contestualizzazione al comparto universitario redatto a partire dalle Linee Guida del GdL CODAU;
- Modulo di adeguamento della Normativa Nazionale al GDPR – D.LGS. 101.

#### **Modulo 5. Organizzazione del sistema universitario e riforma degli ordinamenti didattici (D.M. 270/2004) - 4 ore**

Il modulo è finalizzato a far conoscere ai volontari il contesto generale in cui presteranno servizio, con particolare riferimento all'organizzazione del sistema di istruzione universitario e alla normativa di riferimento (la riforma degli ordinamenti didattici)

Docente: dott. Ferrini Matteo

#### **Modulo 6. Organizzazione dell'Università Ca' Foscari Venezia ed articolazione dei servizi dedicati agli studenti - 6 ore**

Il modulo è finalizzato a far calare i volontari nel contesto specifico in cui presteranno servizio, con particolare riferimento all'organizzazione dell'Ateneo e all'articolazione degli specifici servizi dedicati agli studenti (servizi informativi e di comunicazione, orientamento e accoglienza, gestione di carriera, tutorato e placement...).

Docente: dott.ssa Micaela Scarpa

#### **Modulo 7. Normativa sull'accesso e immatricolazione ai corsi di studio universitario - 6 ore**

Il modulo è finalizzato a far conoscere ai volontari la normativa e le modalità di ammissione e di immatricolazione ai corsi di laurea e laurea magistrale dell'Ateneo con particolare attenzione alla verifica dei requisiti minimi richiesti in ingresso.

Docente: dott.ssa Katia Spoldi

#### **Modulo 8. Normativa sull'accesso, l'immatricolazione e la gestione della carriera degli studenti dei corsi di studio post lauream - 6 ore**

Il modulo è finalizzato a far conoscere ai volontari la normativa e le modalità di ammissione, di immatricolazione e di gestione delle carriere degli studenti dei corsi post lauream dell'Ateneo, illustrando il processo di gestione amministrativa delle attività dal momento dell'immatricolazione fino al conseguimento del titolo.

Docente: dott.ssa Marina Folin

#### **Modulo 9. Normativa e gestione delle carriere degli studenti - 8 ore**

Il modulo è finalizzato a far conoscere ai volontari il contesto generale in cui presteranno servizio, con particolare riferimento ai processi amministrativi che regolano la carriera dello

studente. Saranno analizzati sia dal punto di vista normativo che gestionale gli atti di carriera di uno studente dal momento immediatamente successivo all'immatricolazione fino al conseguimento del titolo.

Docente: dott. Gianluca Doro

#### **Modulo 10. Normativa sul diritto allo studio universitario - 6 ore**

Il modulo è finalizzato a far conoscere ai volontari il contesto generale in cui presteranno servizio, con particolare riferimento ai processi amministrativi che regolano il diritto allo studio universitario e all'associazionismo studentesco. Saranno analizzati sia dal punto di vista normativo che gestionale gli atti inerenti l'assegnazione delle agevolazioni economiche.

Docente: sig. Fabio Mastrocinque

#### **Modulo 11. L'azione di tutoraggio - 6 ore**

Il modulo intende fornire una panoramica delle azioni a sostegno dei giovani studenti e dei concetti di tutoraggio e mentoring, una visione della normativa vigente e delle motivazioni che portano all'attivazione di attività ed eventi di tutorato.

Docente: dott.ssa Elisa Bernardi

#### **Modulo 12. Gestione e aggiornamento delle pagine web: apprendimento delle principali nozioni di un Web Content Management System - 4 ore**

Il modulo ha l'obiettivo di offrire una formazione pratica in merito al funzionamento e l'utilizzo Web content management system utilizzato dall'Ateneo.

Docente: dott. Lorenzo Sartori

#### **Modulo 13. Assistenza online agli studenti: chatbot, ticketing – 5 ore**

Il modulo è finalizzato a far conoscere ai volontari due strumenti informatici di assistenza al cliente particolarmente innovativi: il sistema di ticketing integrato con un set di FAQ e la chatbot. Sarà data evidenza del loro utilizzo nel contesto di Ateneo e del processo di design thinking che ha portato alla loro adozione.

Docente: dott. Gianluca Doro

#### **Modulo 14. Ca' Foscari social: facebook e telegram come canali di comunicazione istituzionale - 2 ore**

Il modulo è finalizzato ad illustrare ai volontari i canali social di Ateneo, i principi comunicativi con cui l'Ateneo li utilizza e la loro interazione con tutte le azioni comunicative di informazione, promozione, assistenza e divulgazione che l'Ateneo mette in campo.

Docenti: dott.ssa Sara Montagner e dott.ssa Gloria Scattolin

#### **Modulo 15. Attività e strategie dell'Ateneo per il supporto di studenti con disabilità e DSA – 8 ore**

Il modulo è finalizzato ad illustrare i principali Servizi e attività di supporto agli studenti e le forme di tutorato attive presso l'Ateneo, facendo particolarmente il focus sugli aspetti relazionali e normativi in relazione alle specifiche disabilità.

Docente: dott.ssa Luigia Zotta

**Modulo 16. Comunicare efficacemente - 3 ore**

Il modulo intende fornire elementi utili alla comprensione dei processi e degli strumenti utili al raggiungimento degli obiettivi comunicativi: comunicazione verbale, non verbale e paraverbale; assertività e bisogni dell'audience.

Docente: dott.ssa Angela Paola Quarato

**Modulo 17. Disturbi Specifici di Apprendimento - 4 ore**

Il modulo intende fornire un approfondimento sulle seguenti tematiche:

- Tipologie di DSA. Legislazione 170/2010 e diritti alla persona con DSA. Riflessioni sulle modalità di approccio al problema: 1 ora;
- Misure dispensative e strumenti compensativi. Tecnologie per l'apprendimento per la costruzione di un percorso attivo e adeguato alle capacità individuali: 1 ora;
- Difficoltà linguistiche e connesse ai Disturbi Specifici dell'Apprendimento: 2 ore.

Docente: dott.ssa Francesca Volpato

**Modulo 18. L'Orientamento in ingresso: dalla teoria alla pratica - 2 ore**

Il modulo intende fornire informazioni sulle tecniche di orientamento partendo dalla cornice teorica fino ad arrivare ai nuovi sviluppi pratici e di innovazione.

Docente: dott.ssa Daniela Moretti

**20) *Nominativi, dati anagrafici e competenze/esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai contenuti dei singoli moduli (\*)***

Dati anagrafici del formatore specifico	Competenze/esperienze specifiche titoli	Modulo formazione
Amicucci Formazione Srl	Utilizzando linguaggi innovativi e coinvolgenti, Amicucci Formazione dal 2001 progetta percorsi formativi e sistemi integrati per diffondere la conoscenza e gestire lo sviluppo del personale, migliorare il comportamento organizzativo e la formazione tecnica, veicolare norme, identità e valori di grandi aziende, istituzioni, Imi, associazioni.	Moduli 3 -4

Ing. Gianni Finotto	Docente a contratto presso l'Ateneo e autore di numerose pubblicazioni in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, è Direttore del Master I livello in Scienza e Tecniche della Prevenzione e della Sicurezza. È formatore qualificato in materia di salute e sicurezza su tutte le aree tematiche ai sensi del DIM 06/03/2013.	Modulo 1
Prof.ssa Sara Bonesso, nata a Treviso (TV) il 30/07/1980	Professore Associato di "Business Organization and Human Resources Management" presso il Dipartimento di Management dell'Università Ca' Foscari Venezia. È inoltre membro del comitato didattico del PhD in Management.	Modulo 2
Dott. Ferrini Matteo	Direttore dell'Ufficio Offerta formativa, con competenze specifiche, maturate nel corso di una esperienza pluriennale, nell'ambito delle norme amministrative che disciplinano gli ordinamenti didattici e l'offerta formativa dell'Ateneo.	Modulo 5
Dott.ssa Scarpa Micaela	Direttore dell'Ufficio Carriere studenti e Diritto allo studio, ha acquisito competenze nella gestione dei processi relativi all'intero percorso accademico degli studenti, dal momento dell'Immatricolazione fino ai percorsi Post Lauream.	Modulo 6
Dott.ssa Katia Spoldi	Referente del Settore Immatricolazioni dell'Ufficio Carriere studenti e Diritto allo studio, ha acquisito competenze specifiche nelle tematiche di accesso e immatricolazione degli studenti.	Modulo 7
Dott.ssa Marina Folin	Referente del Settore Carriere Post Lauream dell'Ufficio Carriere studenti e Diritto allo studio, ha acquisito competenze specifiche nelle tematiche di accesso, immatricolazione e gestione delle carriere degli studenti dei corsi di studio di livello post lauream.	Modulo 8
Dott. Gianluca Doro	Referente del Settore Carriere studenti e del Settore Banche dati, ha acquisito nel tempo solide competenze nella gestione delle carriere degli studenti e nella gestione dei principali strumenti informatici e gestionali.	Modulo 9
Sig. Mastrocinque Fabio	Referente del Settore Diritto allo studio dell'Ufficio Carriere studenti e Diritto allo studio, ha acquisito competenze specifiche nelle tematiche del Diritto allo studio universitario e nella gestione delle associazioni studentesche.	Modulo 10
Dott.ssa Elisa Bernardi	Impiegata nella gestione delle attività amministrative inerenti il Servizio di Tutorato di Ateneo presso il Settore Orientamento, tutorato e disabilità dell'Ufficio Orientamento e Career Service.	Modulo 11

Dott. Sartori Lorenzo	Web content manager presso il settore Web dell'Università Ca' Foscari Venezia, specializzato nella gestione dei contenuti delle pagine web di Ateneo.	Modulo 12
Dott.ssa Montagner Sara	Componente del Social Media team per la gestione e il coordinamento dei canali social istituzionali di Ateneo presso l'Ufficio Comunicazione e promozione di Ateneo dell'Università Ca' Foscari Venezia.	Modulo 14
Dott.ssa Scattolin Gloria	Componente del Social Media team per la gestione e il coordinamento dei canali social istituzionali di Ateneo presso l'Ufficio Comunicazione e promozione di Ateneo dell'Università Ca' Foscari Venezia.	Modulo 14
Dott.ssa Luigia Zotta	Laureata in Economia e Commercio, con esperienza pluriennale sulla gestione dei servizi specifici offerti dall'Ateneo agli studenti con disabilità e DSA.	Modulo 15
Dott.sa Angela Paola Quarato	Laureata in Scienze della Formazione, libera professionista, collabora con Aziende private e pubbliche come formatore, operatore del mercato del lavoro e progettista. Orientatore in ambito professionale e scolastico.	Modulo 16
Dott.ssa Francesca Volpato	Laureata in Lingue e letterature Straniere all'Università Ca' Foscari di Venezia e Dottore di Ricerca in Scienze del Linguaggio, ricercatrice a tempo determinato presso l'Università Ca' Foscari Venezia e docente a Titolare di insegnamenti legati alla linguistica.	Modulo 17
Dott.ssa Daniela Moretti	Laureata in Lingue e Letterature Straniere si occupa, in qualità di referente del Settore Orientamento e Accoglienza dell'Università Ca' Foscari Venezia, del coordinamento di tutte le attività di orientamento in ingresso, della gestione della mobilità incoming per studio nell'ambito di progetti internazionali e della gestione delle procedure di prevalutazione, iscrizione e accoglienza degli studenti internazionali.	Modulo 18

## 21) Durata (\*)

La formazione specifica ha una durata di 86 ore.

La formazione specifica verrà erogata, relativamente a tutte le ore previste nel progetto, per il 70% delle ore entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto, e per il 30% delle ore entro e non oltre il terzo mese del progetto. Il modulo relativo alla "Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile" verrà

erogato entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto.

22) **Eventuali criteri di selezione diversi da quelli previsti nel sistema indicato nel programma e necessari per progetti con particolari specificità**

### **ULTERIORI EVENTUALI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI**

23) **Giovani con minori opportunità**

23.1) *Numero volontari con minori opportunità*

a. Esclusivamente giovani con minori opportunità

b. Giovani con minori opportunità e non appartenenti a detta categoria  
(progetto a composizione mista)

23.2) *Numero volontari con minori opportunità*

23.3) *Descrizione della tipologia di giovani con minore opportunità*

a. Giovani con riconoscimento di disabilità. Specificare il tipo di disabilità

b. Giovani con bassa scolarizzazione

c. Giovani con difficoltà economiche

23.4) Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia individuata al punto 23.3)

a. Autocertificazione ai sensi degli artt.46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000

b. Certificazione. Specificare la certificazione richiesta

Certificazione ISEE pari o inferiore a € 10.000,00 valida alla data di presentazione della domanda e allegata alla stessa.

23.5) Eventuale assicurazione integrativa che l'ente intende stipulare per tutelare i giovani dai rischi

23.6) Azioni di informazione e sensibilizzazione che l'ente intende adottare al fine di intercettare i giovani con minori opportunità e di favorirne la partecipazione

Si presterà particolare attenzione in fase di promozione del bando di selezione dei volontari a mettere in evidenza da un lato la riserva di posti destinata ai giovani in difficoltà economiche e dall'altro le specifiche misure di sostegno adottate per andar loro incontro durante l'anno di servizio.

In particolare le attività di promozione e sensibilizzazione specificamente riguardanti la misura adottata avverranno attraverso:

- sito web di Ateneo ([www.unive.it](http://www.unive.it)) con un apposito banner in homepage che rinvia alla pagina dedicata al SCU dove verrà data evidenza alla misura adottata;
- un annuncio espressamente rivolto ai giovani target della misura su Radio Ca' Foscari;
- evidenza all'interno del materiale cartaceo (manifesti, locandine, brochure) distribuito nei locali dell'Ateneo e nel territorio del Comune di Venezia;
- evidenza all'interno della newsletter inviata agli studenti;
- invio di una comunicazione specifica alle mailing-list studenti dell'Ateneo;
- diffusione nei social network più frequentati dalla popolazione giovanile;
- evidenza nell'ambito degli incontri pubblici con gli studenti universitari e i giovani interessati al Servizio Civile.



23.7) *Indicazione delle ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali.*

In aggiunta rispetto alle misure di sostegno rivolte a tutti i volontari ed elencate nel programma di intervento nell'ambito degli standard qualitativi in termini di supporto ai giovani (BOX 11 Scheda Programma di intervento), i volontari idonei selezionati che avranno attestato l'appartenenza alla categoria dei giovani con difficoltà economiche attraverso la consegna di certificazione ISEE, valida all'atto della presentazione di domanda di candidatura, di valore pari o inferiore a € 10.000,00, beneficeranno della misura del rimborso delle spese sostenute per l'acquisto di abbonamenti mensili necessari per recarsi presso la sede di attuazione di progetto fino ad un massimo di € 400,00 annuali per ogni volontario.

Il rimborso verrà effettuato a consuntivo (successivamente al termine della mensilità oggetto di abbonamento) ed esclusivamente previa consegna di ricevuta di acquisto e dell'abbonamento stesso, qualora cartaceo.

Nel caso di interruzione di servizio del volontario, l'abbonamento relativo al mese di interruzione non verrà rimborsato.

**24) *Periodo di servizio in uno dei paesi membri dell' U.E***

**24.1) *Paese U.E.***

**24.2) *Durata del periodo di svolgimento del servizio nel Paese U.E.***

(minimo 1 mese massimo 3 mesi, esprimibile anche in giorni)

**24.2a) *Modalità di svolgimento del servizio civile (per i progetti in territorio transfrontaliero)***

- Continuativo

- Non continuativo

**24.2b) *Articolazione oraria del servizio (per i progetti in territorio transfrontaliero)***

24.3) *Attività previste per gli operatori volontari nel periodo da svolgersi all'estero*

--

24.4) *Contenuti della formazione dedicata agli operatori volontari, mediante uno o più moduli aggiuntivi riferiti alla misura*

--

24.5) *Vantaggi per lo sviluppo del progetto e/o per la promozione della cittadinanza europea e del valore della solidarietà*

<i>documentazione)</i>	<i>NO</i>	<i>SI</i>	<i>(allegare</i>
<i>- Costituzione di una rete di enti Copromotori</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<i>- Collaborazione Italia/Paese Estero</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<i>- Altro (specificare)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

24.6) *Modalità di fruizione del vitto e dell'alloggio per gli operatori volontari*

--

24.6a) *Modalità di fruizione del vitto e dell'erogazione delle spese di viaggio (per i progetti in territorio transfrontaliero)*

--

24.7) *Modalità di collegamento e comunicazione degli operatori volontari all'estero con la sede in Italia*

--

24.8) *Eventuale assicurazione integrativa a copertura dei rischi indicati nel Piano di sicurezza*

--

24.9) *Piano di sicurezza, Protocollo di sicurezza e nominativo del responsabile della sicurezza*

--

## 24.10) Tabella riepilogativa

N.	Ente titolare o di accoglienza cui fa riferimento la sede	Sede di attuazione e progetto	Paese estero	Città	Indirizzo	Numero operatori volontari	Operatore locale di progetto estero
1							
2							
3							
4							

## 25) Tutoraggio

X

### 25.1) Durata del periodo di tutoraggio

3

(minimo 1 mese massimo 3 mesi, esprimibile anche in giorni)

### 25.2) Ore dedicate al tutoraggio

- numero ore totali

24

di cui:

- numero ore collettive

20

- numero ore individuali

4

### 25.3) Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione

Il percorso di tutoraggio è pensato lungo tutto l'arco di progetto con focus operativo negli ultimi tre mesi tale da favorire una maggiore consapevolezza degli apprendimenti messi in campo dai volontari nonché facilitare la definizione del proprio progetto professionale a seguito dell'esperienza.

Il tutoraggio si svolgerà in orario di servizio e avrà durata totale pari a 24 ore di cui 20 ore legate ad attività di gruppo e 4 ore di accompagnamento individuale.

**Tutoraggio collettivo:** previste 20 ore di attività laboratoriali di orientamento per la compilazione del curriculum vitae, per affrontare i colloqui di lavoro, per la definizione della propria presenza sui canali web (brand identity) e per l'autoimprenditorialità. Le attività collettive si svolgeranno a partire dal primo degli ultimi tre mesi di progetto secondo calendario concordato tra tutor e volontari.

**Tutoraggio individuale:** prevista una prima ora ad inizio progetto e ulteriori tre ore da erogare negli ultimi tre mesi di progetto per costruire un piano personalizzato di

assistenza all'inserimento lavorativo di ciascun volontario. I colloqui si svolgeranno in relazione one to one con OML esperto, secondo calendario concordato tra tutor e volontari dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 16.30.

I volontari avranno inoltre la possibilità di conoscere i servizi offerti dall'Ufficio Career Service dell'Università Ca' Foscari Venezia, in qualità di sede del progetto stesso oltre che ufficio accreditato per i servizi al lavoro, nonché conoscere i servizi e le aree di attività dei Centri per l'Impiego e delle Agenzie per il Lavoro in ottica di comprensione olistica del funzionamento della rete dei Servizi al Lavoro sul territorio.

#### 25.4) *Attività obbligatorie*

Tra le attività obbligatorie sono previste 20 ore di tutoraggio distinte in 16 ore dedicate ad attività collettive e 4 ore dedicate ad attività individuali.

##### **Tutoraggio collettivo**

Previste 16 ore di attività laboratoriale per consentire ai volontari di apprendere contenuti, tecniche e strumenti per un efficace inserimento nel mondo del lavoro italiano e internazionale e per allenare le proprie competenze in chiave professionale. I laboratori saranno articolati con i seguenti moduli formativi ed esperienziali:

1. Stesura di un curriculum vitae (scelta del format, personalizzazione delle informazioni da inserire) e di una lettera di presentazione;
2. Tecniche per la ricerca attiva di lavoro, attraverso l'utilizzo di diversi canali on line (motori di ricerca, Social Network, database di aziende disponibili su Internet);
3. Il colloquio di lavoro: come informarsi sull'azienda, quali domande fare, come prepararsi e come affrontarlo, le tipologie di colloqui (anche attraverso simulazioni in aula);
4. Orientamento all'autoimprenditorialità per definire un potenziale progetto d'impresa e renderlo concretamente realtà o per sviluppare un atteggiamento imprenditoriale rispetto al proprio percorso professionale, attraverso un approfondimento dei seguenti temi: strutturazione del business plan, il piano di marketing, le modalità di presentazione del progetto e di ricerca dei potenziali finanziatori.

I volontari avranno inoltre la possibilità di conoscere i servizi offerti dall'Ufficio Career Service dell'Università Ca' Foscari Venezia, in qualità di sede del progetto stesso oltre che ufficio accreditato per i servizi al lavoro: azioni per favorire l'occupabilità dei giovani, intermediazione tra domanda e offerta di stage e lavoro in Italia e all'estero, programma Garanzia Giovani e Youth Corner, orientamento al lavoro. Allo stesso modo i volontari avranno la possibilità, attraverso la mediazione del Career Service, di entrare in contatto con i Centri per l'Impiego presenti nel territorio in cui il nostro Ateneo opera (Venezia, Venezia-Mestre e Treviso), effettuando almeno una visita programmata in loco in affiancamento al tutor. Questo consentirà ai volontari di conoscere le diverse tipologie di servizi erogati al cittadino nell'ambito delle politiche attive del lavoro da parte dei Centri per l'Impiego: rilascio Dichiarazione di Immediata Disponibilità (DID), che i volontari potrebbero richiedere a conclusione del percorso di servizio civile; rilascio patto di servizio personalizzato Garanzia Giovani, se i volontari fossero in possesso dei requisiti per ottenerlo; illustrazione delle diverse opportunità formative finanziate a valere sul Fondo Sociale Europeo e simili.

##### **Tutoraggio individuale**

Prevista 1 ora ad inizio progetto in cui si andranno ad indagare le competenze in entrata dichiarate dai volontari affinché si possa analizzare in maniera coerente quelli che sono stati gli apprendimenti messi in campo durante l'esperienza di servizio civile e conseguente sviluppo di competenze tecnico professionali e trasversali, soprattutto in vista della definizione del proprio progetto professionale. L'attività è inoltre volta ad aumentare la consapevolezza del destinatario rispetto al ruolo che andrà a ricoprire e alle attività che andrà a svolgere, nonché alla costruzione di un profilo professionale in linea con gli obiettivi di progetto.

Le altre 3 ore di orientamento individuale hanno l'obiettivo di definire il proprio progetto professionale alla luce delle nuove competenze maturate e prevedono la somministrazione di strumenti dedicati per la mappatura e messa in trasparenza delle competenze stesse: scheda ricostruzione competenze, scheda analisi punti di forza e aree di miglioramento, modulo per la messa in trasparenza e portfolio delle evidenze, analisi swot delle opportunità occupazionali in relazione all'esperienza appena conclusa ed al profilo del volontario. Il tutor proporrà inoltre attività riflessive da svolgere non solo in presenza ma anche a distanza, preparatorie a ciascun incontro.

### 25.5) *Attività opzionali*

Sono inoltre previste ulteriori 4 ore di tutoraggio collettivo dedicate alle seguenti attività opzionali:

- azioni finalizzate alla facilitazione all'accesso al mercato di lavoro fornendo strumenti per una migliore promozione di sé stessi.

#### **Tutoraggio collettivo**

In particolare sono previste 4 ore in modalità laboratoriale dedicate alle seguenti tematiche:

- Networking per la ricerca attiva del lavoro (come creare una rete efficace e attiva di persone che possono aiutare per trovare il lavoro ideale);
- Web reputation (acquisizione delle strategie vincenti per valorizzare il proprio profilo, per la costruzione della propria web reputation e per diventare attrattivi per i recruiter).

### 25.6) *Nominativo del tutor (persona fisica o organismo pubblico o privato incaricato)*

Angela Paola Quarato per tutte le attività di tutoraggio previste.