



**SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA
“Università per tutti”**

TITOLO DEL PROGETTO: “ViviBicocca Welcome Desk”.

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Settore: Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport.
 Area di intervento: Sportelli informativi.

DURATA DEL PROGETTO: 12 mesi

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

Obiettivo n° 1	migliorare la risposta all’utenza
Obiettivo n° 2	potenziamento dei servizi personalizzati

ATTIVITÀ D’IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

ATTIVITÀ	PERIODO DURATA	DESCRIZIONE
Accoglienza del volontario all’interno della singola struttura di assegnazione	Il 1° mese	Il primo mese di servizio sarà quasi interamente dedicato, ad eccezione delle giornate di formazione generale e specifica in programma, all’accoglienza del volontario presso la struttura e alla conoscenza della sede. L’ente presenterà nel dettaglio, al gruppo di volontari, i vari servizi offerti dall’ufficio, il personale dipendente, gli utenti del servizio. Presenterà, inoltre, il regolamento interno e l’organigramma del servizio. L’ente illustrerà, infine, al gruppo di volontari l’attività quotidiana che i giovani saranno chiamati a svolgere con sempre maggiore autonomia. L’ente predisporrà periodici momenti di confronto e di dialogo con il gruppo di volontari al fine di facilitare il loro ambientamento presso la struttura.
Erogazione della formazione generale	Tra il 1° e il 6° mese per 42 ore complessive	I volontari dovranno partecipare obbligatoriamente a tutti gli incontri di formazione generale programmati dall’ente nel rispetto del sistema accreditato. Non potranno richiedere permessi in occasione delle giornate formative programmate. In caso di assenza per motivi di salute, dovranno recuperare i moduli formativi durante le giornate di recupero organizzate dall’ente.
Monitoraggio della formazione generale	Tra il 1° e il 6° mese in corrispondenza delle giornate formative	I volontari dovranno partecipare obbligatoriamente all’attività di monitoraggio della formazione prevista dal sistema accreditato.
Erogazione della formazione specifica	Tra il 1° e il 9° mese	I volontari dovranno partecipare obbligatoriamente a tutti gli incontri di formazione specifica programmati dall’ente nel rispetto del sistema accreditato. Non potranno richiedere permessi in occasione delle giornate formative programmate. In caso di assenza per motivi di salute, dovranno recuperare i moduli formativi durante le giornate di recupero organizzate dall’ente.
Monitoraggio della formazione specifica	Tra il 1° e il 9° mese in corrispondenza delle giornate formative	I volontari dovranno partecipare obbligatoriamente all’attività di monitoraggio della formazione prevista dal sistema accreditato.
Monitoraggio attività progetto	Il 3°, 6°, 9°, 12° mese	I volontari dovranno partecipare obbligatoriamente a tutti gli incontri di monitoraggio programmati dall’ente nel rispetto del sistema accreditato. Non potranno richiedere permessi in occasione di tali incontri. In caso di assenza per motivi di salute, dovranno recuperare i momenti di monitoraggio nella data proposta dall’ente. Trattandosi di una attività obbligatoria dovranno impegnarsi nel portarla a termine così come indicato dall’ente.
Certificazione competenze	Durante l’ultimo mese di servizio.	I volontari dovranno partecipare obbligatoriamente all’incontro programmato dall’ente per la certificazione delle competenze. Non potranno richiedere permessi in occasione di tale attività. In caso di assenza per motivi di salute, dovranno recuperare l’attività nella data proposta dall’ente. Trattandosi di una azione obbligatoria dovranno impegnarsi nel portarla a termine così come indicato dall’ente.

ATTIVITÀ	PERIODO DURATA	DESCRIZIONE
Attività comuni previste dal programma	1°, 6°, 12° mese	I volontari dovranno partecipare ai momenti di incontro e confronto sul programma organizzati dagli enti attuatori dello stesso, durante il primo, il sesto e il dodicesimo mese di svolgimento del servizio e, anche eventualmente con il ruolo di testimoni, all'attività di informazione alla comunità prevista all'avvio dei progetti, ovvero entro il primo mese di svolgimento del servizio.

Per il raggiungimento dell'obiettivo specifico n. 1 saranno realizzate le seguenti attività:

OBIETTIVO 1	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE ATTIVITÀ	PERIODO DURATA
migliorare la risposta all'utenza	Servizi informativi rivolti all'utenza	<p>L'Ente programmerà: la formazione e l'affiancamento degli operatori al fine di trasmettere le conoscenze e competenze necessarie a svolgere, con sempre maggiore autonomia, il servizio rivolto all'utenza. Quando il gruppo di operatori si sentirà pronto e sarà adeguatamente formato a svolgere tale compito in autonomia, l'ente predisporrà tutto ciò che sarà necessario per affidare ai giovani il servizio. Nello specifico l'ente implementerà l'informazione sulle strutture aperte a tutti e delle iniziative in corso a livello territoriale aperte alla cittadinanza. Potenzierà il supporto agli studenti a basso reddito per l'accesso ai benefici di legge e alle agevolazioni dell'Ateneo. Migliorerà il servizio informativo e orientativo rivolto all'utenza studentesca, con particolare riferimento a quella straniera, velocizzando i tempi di risoluzione delle procedure relative ai diversi percorsi di studio.</p>	Dal 2° al 12° mese.
	Attività di comunicazione	<p>L'Ente programmerà: la formazione e l'affiancamento degli operatori al fine di trasmettere le conoscenze e competenze necessarie a svolgere, con sempre maggiore autonomia, l'attività di comunicazione e promozione prevista dal servizio. Quando il gruppo di operatori si sentirà pronto e sarà adeguatamente formato a svolgere tale compito in autonomia, l'ente predisporrà tutto ciò che sarà necessario per affidare ai giovani, sempre supportati dall'OLP, il servizio di monitoraggio e aggiornamento delle pagine web del sito di Ateneo. In particolare, l'ente potenzierà la valorizzazione delle attività culturali che l'Università organizza in favore del territorio. Oltre a ciò, l'ente creerà una pubblicazione digitale periodica che comprenda tutte le iniziative e le comunicazioni di maggiore interesse per la comunità e in particolar modo per la popolazione giovanile. L'Ente realizzerà materiale informativo-promozionale relativo agli eventi in programma e, infine, stringerà i contatti con le aziende per implementare le opportunità in favore dei giovani da pubblicizzare.</p>	

Per il raggiungimento dell'obiettivo specifico n. 2 saranno realizzate le seguenti attività:

OBIETTIVO 2	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE ATTIVITÀ	PERIODO DURATA
potenziamento dei servizi personalizzati nell'ambito dei Servizi per l'Internazionalizzazione	Attivazione di un servizio di accompagnamento personalizzato	<p>L'Ente programmerà: la formazione e l'affiancamento degli operatori al fine di trasmettere le conoscenze e competenze necessarie a svolgere, con sempre maggiore autonomia, il servizio di accompagnamento degli studenti e dei professori stranieri gestiti dal servizio. L'ente organizzerà la presenza del servizio in modo da garantire sostegno all'utenza straniera sia al momento dell'arrivo in città, che durante la conoscenza dei servizi dell'Ateneo. Garantirà, inoltre, il supporto degli utenti nell'espletamento delle procedure burocratiche e nella conoscenza delle differenti strutture sia interne all'università (Area del Personale, Biblioteca, Sistemi Informativi, ecc.) che esterne (Prefettura, Poste Italia, INPS, Questura, Azienda Sanitaria, Banca, ATM-Point, ecc.). L'ente potenzierà le attività di supporto all'utenza straniera al fine di accompagnarla, grazie agli operatori di Servizio Civile, nella conoscenza dell'offerta culturale e artistica della città di Milano. L'ente strutturerà un servizio "personalizzato" di accompagnamento dell'utenza che sarà, per tutto il periodo di permanenza in Italia, il punto di riferimento imprescindibile per affrontare le difficoltà che l'inserimento in un Paese straniero e in un nuovo contesto universitario comportano.</p>	Dal 2° al 12° mese.

SEDI DI SVOLGIMENTO:	INDIRIZZO	COMUNE	NUMERO VOLONTARI
Ufficio Mobilità Internazionale	Via Vizzola	MILANO	1

Segreteria didattica d'Area - Economia e Statistica	Via Bicocca degli Arcimboldi	MILANO	2
Segreteria didattica d'Area - Medicina e Chirurgia	Via Cadore	MONZA	2
Segreteria Didattica d'Area - Psicologia	Piazza dell'Ateneo Nuovo	MILANO	2
Segreteria didattica d'Area - Scienze della Formazione	Piazza dell'Ateneo Nuovo	MILANO	2
Segreteria didattica d'Area - Scienze MM.FF.NN.	Piazza della Scienza	MILANO	2
Segreteria Didattica d'Area - Sociologia	Via Bicocca degli Arcimboldi	MILANO	2
Settore Diritto allo Studio	Via Vizzola	MILANO	2
Settore Orientamento, Comunicazione e Eventi	Piazza dell'Ateneo Nuovo	MILANO	2
Settore Gestione Verbalì, Aule e Orari	Via Vizzola	MILANO	3
Ufficio Stage, tirocini ed esami di stato	Via Vizzola	MILANO	3
Scuola di Dottorato	Via Vizzola	MILANO	6

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

29 posti senza vitto e senza alloggio.

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

I volontari in Servizio Civile Nazionale dovranno prestare servizio **alternandosi per turni** in modo da coprire totalmente l'orario di apertura degli sportelli informativi cui saranno assegnati.

Nei casi sopra richiamati (giornate formative, eventi informativi, iniziative promosse dall'Ateneo, etc.) i volontari saranno chiamati a prestare servizio al di fuori dell'orario di apertura della sede di servizio. Oltre a rendersi disponibili a svolgere il servizio su turni i volontari in Servizio Civile dovranno:

1. richiedere i giorni di permesso con almeno **48 ore** di anticipo nel caso di permesso singolo (1 giorno); con almeno **72 ore** di anticipo quando i giorni di permesso superino l'unità (2 o più giorni);
2. partecipare agli eventi organizzati dall'ente: Open Day e Career Day, ecc. anche qualora fossero organizzati in un altro territorio.
3. partecipare agli eventi di incontro/confronto previsti dal programma e alle iniziative di informazione alla cittadinanza;
4. garantire flessibilità oraria e disponibilità al cambio di turno;
5. comunicare tempestivamente la propria assenza in caso di malattia, inviando idoneo certificato medico alla sede amministrativa del servizio;
6. partecipare alle giornate di formazione generale anche se programmate di sabato mattina, ovvero al di fuori dell'ordinario orario di servizio, recuperando la giornata svolta durante la medesima settimana.
7. avere pieno rispetto della privacy e al trattamento dei dati personali di utenti e personale del servizio come meglio spiegato durante la formazione in fase di accoglienza.
8. prendere obbligatoriamente permesso nei giorni di chiusura dell'Ateneo in aggiunta alle festività riconosciute. Il calendario delle giornate di chiusura previste durante l'anno accademico di riferimento sarà comunicato ai volontari il primo giorno di avvio del servizio e potrebbe essere soggetto a piccole variazioni dovute alle necessità accademiche.
9. disponibilità allo svolgimento di missioni fuori sede per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto e relativi all'accompagnamento dell'utenza straniera.

In nessun caso verrà richiesto all'operatore di garantire alcuna reperibilità al di fuori dell'orario di servizio. Qualunque spesa per la partecipazione ad iniziative fuori sede sarà in capo all'Ente e non potrà mai ricadere sugli operatori.

È previsto un orario di servizio di 5 giorni settimanali da lunedì a venerdì.
Il monte ore annuo è di 1.145 ore, equivalente ad una media di 20 ore settimanali.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI: nessuno.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

a) Metodologia:

La selezione dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca si baserà **sulla valutazione dei titoli posseduti dai candidati e sulla valutazione di un colloquio motivazionale.**

Il punteggio massimo ottenibile è di 110 punti, così suddivisi:

- 50 punti – **valutazione dei titoli e delle esperienze;**
- 60 punti – **valutazione del colloquio motivazionale.**

b) Strumenti e tecniche utilizzati:

Gli strumenti e le tecniche che saranno utilizzati nell'ambito della selezione sono:

1. **Scala valutazionale dei titoli** (ripartiti in titoli di studio ed esperienze);
2. **Colloquio motivazionale.**

Per la valutazione dei titoli e delle esperienze dei candidati l'Università degli Studi di Milano-Bicocca predisporrà, su un foglio di calcolo Excel, una griglia di valutazione delle voci presenti sul CV dei candidati in modo da permettere una valutazione chiara e trasparente dei titoli posseduti dai giovani interessati e la somma automatica degli stessi.

Per la valutazione del colloquio motivazionale l'Università degli Studi di Milano-Bicocca predisporrà, sempre su foglio di calcolo Excel, una griglia di valutazione con indicati i fattori valutabili e la scala di possibili punteggi da attribuire. Anche in questo caso, la sommatoria dei punteggi attribuiti alle singole voci verrà effettuata dal programma in maniera automatica in modo da evitare possibili errori umani nei conteggi.

Il punteggio complessivo verrà ottenuto sempre attraverso una formula impostata nel foglio di calcolo.

c) Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori:

Le variabili che s'intendono misurare e i relativi indicatori sono:

1. **La conoscenza** misurata attraverso l'indicatore indiretto del titolo di studio;
2. **Il background** misurato attraverso l'indicatore delle esperienze maturate e attraverso la valutazione del colloquio.

I candidati, dopo le selezioni, saranno collocati lungo una scala, espressa in centesimi, derivante dalla sommatoria dei punteggi massimi ottenibili sulle seguenti scale parziali:

1. Titoli di studio e altre conoscenze: per un massimo di 26 punti;
2. Pregresse esperienze nel settore del progetto: per un massimo di 24 punti;
3. Colloquio: per un massimo di 60 punti.

d) Criteri di selezione:

Nella valutazione dei titoli di studio (dove si valuta solo il titolo più elevato) si seguiranno i seguenti criteri:

1. Qualifica professionale non attinente al progetto (3 punti);
2. Qualifica professionale attinente¹ al progetto (4 punti);
3. Diploma non attinente al progetto (5 punti);
4. Diploma attinente al progetto (6 punti);
5. Laurea triennale non attinente al progetto (7 punti);
6. Laurea triennale attinente al progetto (8 punti);
7. Laurea specialistica non attinente al progetto (9 punti);
8. Laurea specialistica attinente al progetto (10 punti).

Il punteggio massimo attribuibile al titolo di studio è, pertanto, pari a 10 punti.

Nella valutazione delle altre conoscenze si seguiranno i seguenti criteri:

1. Corso di formazione (della durata di almeno 40 ore) attinente al progetto (4 punti);
 2. Corso di formazione (della durata di almeno 40 ore) non attinente al progetto (2 punto);
- fino ad un massimo di 4 corsi di formazione valutabili per un totale di 16 punti.

Il punteggio massimo attribuibile alle altre conoscenze è, pertanto, pari a 16 punti.

La voce titolo di studio e altre conoscenze ha un punteggio massimo pari a 26 punti.

La pregressa esperienza nel settore del progetto sarà valutata in questo modo:

Esperienza diretta (retribuita o volontaria) nello specifico settore del progetto:

1 punto per ogni mese (o frazione di mese superiore ai 15 giorni) fino ad un massimo di 24;

Il punteggio massimo attribuibile alla pregressa esperienza è, pertanto, pari a 24 punti.

¹ Sono considerati attinenti i seguenti ambiti di studio: umanistico, socio-psico-pedagogico, relativi alla comunicazione, alla formazione, all'educazione. Tutti gli altri ambiti non sono considerati attinenti.

Il colloquio verterà sui seguenti argomenti (punteggio massimo assegnato a ciascuno = 10):

1. Conoscenza del Servizio Civile Universale:

10 punti assegnati ai candidati che dimostrano di avere una buona conoscenza del SCU;

5 punti assegnati ai candidati che dimostrano di conoscere sufficientemente il SCU;

0 punti assegnati ai candidati che dimostrano di non conoscere il SCU.

2. Conoscenza delle attività e degli obiettivi del progetto:

10 punti assegnati ai candidati che dimostrano di avere una buona conoscenza degli obiettivi del progetto;

5 punti assegnati ai candidati che dimostrano di conoscere sufficientemente gli obiettivi del progetto;

0 punti assegnati ai candidati che dimostrano di non conoscere gli obiettivi del progetto.

3. Conoscenza del settore in cui si realizza il progetto;

10 punti assegnati ai candidati che dimostrano di avere una buona conoscenza del progetto;

5 punti assegnati ai candidati che dimostrano di conoscere sufficientemente il progetto;

0 punti assegnati ai candidati che dimostrano di non conoscere il progetto.

4. Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio (turni di lavoro, formazione fuori turno, flessibilità oraria...);

10 punti a chi si dichiara disponibile nei confronti di tutte le condizioni richieste per l'espletamento del servizio;

5 punti a chi si dichiara disponibile solo nei confronti di alcune delle condizioni richieste per l'espletamento del servizio;

0 punti a chi non si dichiara disponibile nei confronti delle condizioni richieste per l'espletamento del servizio;

5. Analisi, dal punto di vista qualitativo, delle pregresse esperienze curriculari;

10 punti assegnati ai candidati che dimostrano di avere svolto esperienze curriculari particolarmente attinenti al progetto per cui si sono proposti;

5 punti assegnati ai candidati che dimostrano di avere svolto esperienze curriculari abbastanza attinenti al progetto per cui si sono proposti;

0 punti assegnati ai candidati che non hanno svolto esperienze curriculari attinenti al progetto per cui si sono proposti;

6. Interesse nei confronti dell'esperienza proposta e motivazioni alla base della scelta.

10 punti assegnati ai candidati che dimostrano ottime motivazioni alla base della scelta dello specifico progetto;

5 punti assegnati ai candidati che dimostrano buone motivazioni alla base della scelta dello specifico progetto;

0 punti assegnati ai candidati che dimostrano scarse motivazioni alla base della scelta dello specifico progetto;

Il punteggio massimo attribuibile al colloquio è, pertanto, pari a 60 punti.

Il punteggio massimo attribuibile alla selezione è, pertanto, pari a 110 punti.

e) Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema:

Le soglie minime di accesso sono identificate nel possesso per ogni candidato/a dei requisiti di legge.

Saranno esclusi dalla valutazione i candidati che non si presenteranno al colloquio nel giorno e nell'orario indicato dall'ente per telefono e tramite PEC (o raccomanda con ricevuta di ritorno) o che otterranno una valutazione del colloquio inferiore a 20 punti.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

al termine dell'esperienza di Servizio Civile l'ente rilascerà ai volontari un attestato specifico.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione generale, della durata complessiva di 42 ore, si svolgerà in una delle aule attrezzate per la didattica dell'Ateneo nell'edificio U6 in Piazza dell'Ateneo Nuovo 1, 20126 Milano (MI).

La disponibilità delle aule dipenderà dal periodo in cui dovrà essere programmata la formazione.

Tutte le aule della palazzina adibite all'attività didattica sono dotate della medesima strumentazione necessaria allo svolgimento della stessa e della rete internet.

Qualora misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 non permettano una formazione in presenza, la formazione verrà svolta con la modalità della didattica a distanza tramite piattaforma WEBEX o GOOGLE MEET.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica, della durata complessiva di 72 ore, si svolgerà in una delle aule attrezzate per la didattica dell'Ateneo nell'edificio U6 in Piazza dell'Ateneo Nuovo 1, 20126 Milano (MI).

Il 70% delle ore saranno erogate entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto, il 30% delle ore entro e non oltre il terz'ultimo mese del progetto.

La disponibilità delle aule dipenderà dal periodo in cui dovrà essere programmata la formazione.

Tutte le aule della palazzina adibite all'attività didattica sono dotate della medesima strumentazione necessaria allo svolgimento della stessa e della rete internet.

Qualora misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 non permettano una formazione in presenza, la formazione verrà svolta con la modalità della didattica a distanza tramite piattaforma WEBWX o GOOGLE MEET.

TITOLO DEL PROGRAMMA CUI FA CAPO IL PROGETTO:

“Università per tutti” in coprogrammazione con l'Università degli Studi di Pavia.

OBIETTIVO AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

n. 4 *“fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e promuovere opportunità di apprendimento per tutti”*.

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

“l'accessibilità all'educazione scolastica, con particolare riferimento alle aree d'emergenza educativa e benessere nelle scuole (ambito g. del Piano Triennale 2020 – 2022)”.