

L'Accoglienza degli studenti in Alternanza Scuola Lavoro e delle diverse tipologie di utenti gestite dall'Università di Trento

Il contesto del progetto di servizio civile:

La Direzione Risorse Umane e Organizzazione, tramite l'Ufficio Accoglienza e Servizi al Personale, si occupa dell'accoglienza del personale strutturato e non strutturato, Italiano e straniero, che a diverso titolo presta la sua attività presso le strutture dell'Ateneo.

Ogni persona che inizia un'esperienza all'interno dell'Università, fin dal primo giorno riceve un pacchetto di servizi e viene convocato presso la Direzione Risorse Umane e Organizzazione, per l'accoglienza e l'orientamento.

Le tipologie di soggetti interessati sono:

- Personale Tecnico-Amministrativo e Personale Docente e Ricercatore;
- Visiting Professor e Research Fellow;
- Tirocinanti delle scuole secondarie di secondo grado che partecipano al percorso di Alternanza Scuola Lavoro.

L'Ufficio Accoglienza e Servizi al Personale ha tra i suoi compiti quello di fornire e gestire i servizi complementari, nello specifico:

- consegna e gestione dei badge per le timbrature e per l'accesso alle strutture con il relativo monitoraggio;
- consegna e gestione delle tessere buono pasto elettroniche con il monitoraggio degli utilizzi, mantiene i contatti con l'azienda che gestisce le mense universitarie e l'azienda che fornisce le card da utilizzare nei locali convenzionati, mensilmente si occupa della registrazione delle fatture delle transazioni del personale;
- creazione delle credenziali di Ateneo che permettono alle varie tipologie di soggetti di accedere ai servizi informatici messi a disposizione dall'Ateneo.

L'Ufficio si occupa anche di adempiere alle comunicazioni obbligatorie relative ai contratti in essere con l'Ateneo che la normativa richiede, utilizzando applicativi informatici e rispettando le tempistiche previste. Gli adempimenti riguardano l'Amministrazione Trasparente, l'Anagrafe delle Prestazioni e l'Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro.

L'Ufficio Accoglienza e Servizi al Personale svolge, oltre alle attività sopra descritte, la registrazione in SAP contabilità degli incarichi conferiti a personale esterno dalle direzioni dell'Ateneo.

L'Ufficio svolge, infine, attività di consulenza a favore degli assegnisti di ricerca, mantenendo aggiornata la pagina del portale di Ateneo a loro dedicata, e a favore degli uffici dell'Ateneo che si interfacciano con l'Ufficio.

Il/la giovane operatore/ce volontario/a verrà inserito in un ambiente molto dinamico e stimolante per l'eterogeneità degli argomenti trattati, delle funzioni svolte, delle competenze acquisibili e per la possibilità di allargare le proprie abilità comunicative e relazionali stante la varietà di utenza italiana e straniera con la quale l'Ufficio Accoglienza e Servizi al Personale quotidianamente si interfaccia.

Attività di coinvolgimento

Il progetto sul quale verrà attivamente e principalmente coinvolto/a il/la giovane operatore/ce volontario/a sarà legato prevalentemente all'organizzazione dell'Alternanza Scuola Lavoro e dell'Anagrafe delle Prestazioni.

Alternanza Scuola Lavoro

L'Università degli Studi di Trento collabora con le scuole secondarie di secondo grado nella progettazione e realizzazione dei percorsi di Alternanza Scuola Lavoro, così come definiti dalla Legge "Buona Scuola" (107/2015), al fine di realizzare un effettivo orientamento al lavoro offrendo loro la possibilità di svolgere esperienze pratiche presso le strutture accademiche e gestionali dell'Ateneo.

L'Ufficio Accoglienza e Servizi al Personale si occupa, oltre all'accoglienza degli studenti, anche degli aspetti iniziali ed in itinere del percorso di tirocinio.

L'obiettivo del progetto è l'individuazione di un/a giovane che, affiancato/a dallo staff dell'ufficio Accoglienza, sia desideroso/a e aperto/a a raccogliere tutte le informazioni che possono arrivare dagli studenti, dagli Istituti e dai tutor dell'Università.

Dal 2016 c'è stato un incremento costante di richieste da parte degli Istituti scolastici per le posizioni di tirocinio e ha comportato un aumento delle attività svolte dall'Ufficio che deve prestare quindi particolare attenzione alle richieste che pervengono settimanalmente al fine di dare piena soddisfazione ai richiedenti.

La presenza di un/a giovane operatore/ce volontario/a si dimostrerà un ottimo collocamento all'interno dell'Ufficio Accoglienza e Servizi al Personale, perché, più vicino/a anagraficamente agli studenti degli istituti e quindi, in grado di intercettare e proporre nuovi strumenti e modalità di comunicazione.

Il/La giovane si occuperà di raccogliere dalle email dell'Alternanza tutte le informazioni e i documenti necessari per l'attivazione del tirocinio anche contattando i docenti/responsabili dell'Università e gli istituti scolastici. Utilizzando l'email e le app di messaggistica si rivolgerà direttamente con gli studenti per organizzare il primo incontro d'accoglienza, li seguirà nella fase di svolgimento e nella fase finale del tirocinio.

In vista delle possibili modifiche che verranno apportate alla normativa della "Buona Scuola" sancite con la Legge di Bilancio 2019 il/la giovane potrà quindi supportare l'Ufficio all'adeguamento delle procedure, della modulistica e di quanto necessario per soddisfare le richieste della nuova normativa.

Anagrafe delle Prestazioni

Il D.Lgs. 165/2001 prevede la comunicazione per via telematica al Dipartimento della Funzione Pubblica, rispettando determinate tempistiche, di tutti gli incarichi che le amministrazioni pubbliche conferiscono, autorizzano e pagano ai propri dipendenti e a soggetti esterni. Queste comunicazioni devono rispettare anche quanto richiesto dal D.Lgs. 33/2013 che prevede la pubblicazione di determinati dati e documenti.

In questo momento l'Ufficio si occupa dell'inserimento manuale nella banca dati, fornita dal Dipartimento della Funzione Pubblica, di ogni singolo incarico e pagamento conferito ai vari soggetti.

Il Dipartimento della Funzione Pubblica ha da poco previsto la possibilità di inviare i dati in modo massivo, questo comporta però una revisione di tutti i processi interni con i quali l'Università registra i conferimenti e i pagamenti dei vari incarichi.

L'obiettivo del progetto è coinvolgere il/la giovane nella fase di analisi, progettazione e attuazione del nuovo processo che permetterà l'invio massivo dei dati. Nelle varie fasi il/la giovane sarà coinvolto/a nelle riunioni e nelle attività del gruppo di lavoro che coinvolgerà quattro direzioni dell'Università (Direzione Pianificazione Amministrazione Appalti, Direzione Risorse Umane Organizzazione, Direzione Sistemi Informativi Servizi Tecnologie Informatiche e Servizio Legale Partecipazioni esterne prevenzione corruzione Trasparenza).

La prima fase del progetto riguarderà l'approfondimento attraverso delle indagini conoscitive delle tipologie di incarichi conferiti all'interno dell'Ateneo per avviare una revisione delle procedure.

Attività affidate al/la giovane

Le attività affidate al/la giovane operatore/ce volontario/a selezionato/a copriranno una panoramica di tutte le attività dell'Ufficio, a cui si aggiungeranno quelle previste dal presente progetto.

Concretamente il/la giovane operatore/ce volontario/a dovrà collaborare con il personale dell'ufficio nel fornire supporto nell'erogazione dei seguenti servizi:

Nello specifico si potrà occupare:

Alternanza Scuola Lavoro

- Helpdesk telefonico, tramite email e app di messaggistica;
- Supporto nella gestione delle richieste di informazioni riguardanti le attività di alternanza scuola lavoro a tutti i soggetti coinvolti nei tirocini (studenti, genitori, istituti scolastici, docenti/responsabili universitari);
- Preparazione dei materiali necessari alle posizioni di tirocinio;
- Supporto all'organizzazione dei primi incontri d'accoglienza svolti in Ufficio o, se previsti, nelle sedi dell'Ateneo;
- Raccolta ed archiviazione del materiale relativo all'alternanza scuola lavoro;
- Utilizzo di piattaforme Uninr per la registrazione delle posizioni di alternanza scuola lavoro;

Anagrafe delle Prestazioni

- Raccolta dei dati necessari all'inserimento degli incarichi conferiti;
- Richiedere conferma dei dati telefonicamente e via email ai Poli contabili dell'Ateneo;
- Richiedere i documenti telefonicamente e via email ai Poli contabili dell'Ateneo e al personale esterno;
- Conoscere la normativa di riferimento per analizzare le procedure in essere e per supportare l'ufficio nella revisione e realizzazione del nuovo procedimento d'invio;
- Raccolta dei dati necessari all'inserimento dei pagamenti riferiti agli incarichi;
- Controllo della corrispondenza dei dati.

Requisiti richiesti e modalità di selezione

Il/la giovane operatore/ce volontario/a userà spesso gli applicativi Office, in particolare Excel per l'elaborazione dei dati e Word per la predisposizione dei documenti necessari alle attività legate all'Alternanza Scuola Lavoro.

Userà quotidianamente la posta elettronica (Gmail) e le app di messaggistica per rispondere prima in affiancamento al personale dell'ufficio e poi gradualmente in maniera sempre più autonoma, alle numerose richieste collegate alle varie attività di comunicazione dell'Ufficio.

Sarà importante una solida conoscenza della lingua italiana, la capacità/facilità di esprimersi correttamente anche per iscritto per far fronte alla moltitudine di utenza (studenti, genitori, professori non solo universitari e personale dell'Ateneo). Per questo dovrà conoscere per grandi linee le caratteristiche e le differenze non solo "tecniche", ma anche di stile di comunicazione, conoscenze che verranno ulteriormente sviluppate con corsi di approfondimento che il/la giovane frequenterà durante l'anno di servizio civile.

Sarà fondamentale da parte sua essere capace di utilizzare un linguaggio istituzionale e la consapevolezza di rappresentare l'Ateneo, in ogni attività in cui sarà coinvolto/a.

Una conoscenza delle materie di pertinenza dell'Ufficio rappresenterà un elemento di vantaggio.

Il/la giovane operatore/ce volontario/a dovrà avere buone competenze organizzative per supportare la realizzazione delle varie iniziative.

Sarà richiesta anche professionalità, buone capacità relazionali e riservatezza.

La valutazione del/la giovane per lo svolgimento del progetto sarà pertanto basata sui seguenti aspetti:

- Ottime competenze comunicative scritte e orali in lingua italiana;
- Capacità di lavorare in gruppo e di problem solving;
- Comprovate competenze organizzative e di coordinamento;
- Buona conoscenza degli applicativi Word, Excel, posta elettronica (Gmail) per la consultazione di pagine internet e propensione all'utilizzo di programmi informatici;
- Conoscenza della lingua inglese, almeno ad un livello B2;
- Conoscenza del progetto specifico e condivisione dei suoi obiettivi;
- Impegno a portare a termine il progetto;
- Motivazioni espresse durante il colloquio;
- Preferibilmente possesso di un titolo di laurea;

Fondamentali saranno le motivazioni personali e professionali che il/la giovane illustrerà al colloquio, la ricchezza e adeguatezza del linguaggio, il modo di porsi e la consapevolezza del suo ruolo. Il colloquio pertanto sonderà l'attitudine del/la giovane a mettersi in gioco applicando le conoscenze in suo possesso e dimostrando volontà e curiosità verso le attività proposte dal progetto anche suggerendo miglioramenti sia dal punto di vista procedurale, informatico e relazionale.

Calendario delle attività del progetto

Aprile - maggio: inserimento graduale nelle attività quotidiane dell'ufficio con diversi momenti di formazione affiancando il personale dell'ufficio nelle attività per prendere conoscenza delle varie procedure. Verrà data precedenza alle attività relative all'Alternanza Scuola Lavoro, poi si proseguirà con la parte relativa all'Anagrafe delle Prestazioni.

giugno – luglio: il/la giovane sarà impegnato sulle attività relative all'Alternanza Scuola Lavoro, che con la chiusura dell'anno scolastico vedono un aumento ponderale delle richieste con la necessità di un quotidiano monitoraggio dei tirocini.

Agosto - settembre: in questa parte dell'anno in considerazione che l'attività legata all'Alternanza Scuola Lavoro non ha particolari scadenze da rispettare, se non la verifica sporadica delle attività in corso, il/la giovane sempre in sinergia con il personale dell'Ufficio Accoglienza e Servizi al Personale, potrà supportare le attività relative all'Anagrafe delle Prestazioni;

Ottobre - dicembre: con la ripresa dell'anno scolastico le attività del/la giovane si concentreranno nuovamente sulle attività legate all'Alternanza Scuola Lavoro soprattutto in considerazione della predisposizione della relazione annuale delle posizioni chiuse in corso d'anno e con l'elaborazione delle statistiche correlate;

Gennaio – marzo: il giovane seguirà la fase di apertura delle attività legate all'Alternanza per l'anno 2020 con la raccolta delle richieste pervenute dai vari Istituti scolastici riportandole con le Strutture Organizzative dell'Ateneo che hanno espresso volontà di accogliere gli studenti, coordinandosi con la dott.ssa Ferrari per armonizzare la domanda con l'offerta.

Risorse umane interne

Il/la giovane operatore/ce volontario/a potrà contare sulle seguenti figure di riferimento afferenti alla Divisione Risorse Umane ed in particolare all'Ufficio Accoglienza e Servizi al Personale:

Dott.ssa Elena Rossetto: dipendente dell'Università degli Studi di Trento dall'anno 2004 si è occupata inizialmente della formazione e aggiornamento del personale coordinando le varie iniziative formative proposte; dal 2013 afferisce all'Ufficio Accoglienza e Servizi al Personale che si occupa di tutti i servizi complementari a favore del Personale Strutturato e non Strutturato che a vario titolo entra in contatto con l'Università degli Studi di Trento. La sua attività comprende anche quelle legate all'Alternanza Scuola Lavoro dall'individuazione dello studente in uno specifico progetto all'attivazione e conclusione del tirocinio. Gestisce e monitora attività riguardanti i vari adempimenti relativi alle comunicazioni ministeriali in sinergia con le strutture centrali e periferiche dell'Ateneo coinvolte nei processi delle comunicazioni obbligatorie ivi compresa l'Anagrafe delle prestazioni. All'interno di questo progetto sarà anche OLP e tutor per il/la giovane in servizio civile;

Dott.ssa Iris Zendron: dipendente dell'Università degli Studi di Trento è responsabile della Divisione Rapporto di lavoro Personale Tecnico Amministrativo e coordina tutte le attività, descritte nei paragrafi precedenti, dell'Ufficio Accoglienza e Servizi al Personale.
Provvede all'applicazione della normativa giuslavoristica, nonché del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, del Contratto Collettivo Integrativo di Ateneo e degli accordi integrativi decentrati per la gestione del personale (periodo di prova, permessi, aspettative, congedi parentali, malattia, mobilità, part-time, permessi allo studio); predispone, inoltre, regolamenti, circolari e note esplicative nelle materie di competenza.
La sua attività comprende l'elaborazione delle retribuzioni del personale dipendente, ne cura la certificazione fiscale, oltre a gestire le posizioni assicurative e previdenziali. Applica le normative nell'ambito del settore retribuzioni e previdenza.
Segue inoltre la gestione amministrativa dei fringe benefit attribuiti al personale dipendente.

L'ufficio Accoglienza e Servizi al Personale si compone di ulteriori 3 risorse che avranno contatti molto sporadici con il/la giovane in servizio civile occupandosi prevalentemente di attività non legate al presente progetto.

In riferimento all'Alternanza Scuola Lavoro

Dott.ssa Elena Ferrari: dipendente dell'Università degli Studi di Trento, pur inserita nello staff della Direzione Generale si occupa in collaborazione con l'Ufficio Accoglienza e Servizi al Personale delle attività relative all'Alternanza Scuola Lavoro, dal monitoraggio delle disponibilità delle strutture d'Ateneo, alla loro divulgazione, alla stesura delle convenzioni con gli Istituti delle scuole secondarie di secondo grado e infine alla raccolta delle candidature. All'interno del progetto il/la giovane dovrà quindi rapportarsi con lei per le informazioni necessarie all'inserimento dei tirocini nei sistemi informativi dell'Ateneo e per organizzare il primo incontro di accoglienza.

Formazione

La formazione generale, gestita dall'ufficio provinciale sarà di almeno sette ore al mese. La formazione generale è obbligatoria.

La formazione specifica è invece inerente alla peculiarità del progetto e riguarda, pertanto, l'apprendimento di nozioni e di conoscenze teorico-pratiche relative al settore ed all'ambito specifico in cui il/la giovane operatore/ce volontario/a sarà impegnato/a durante l'anno di servizio civile.

Per trasmettere al/la giovane tutte le competenze necessarie alla buona riuscita del progetto è prevista una attività di formazione specifica per complessive 78 ore e 45 minuti.

Le ore di formazione del/la giovane potrebbero subire una variazione a seconda delle necessità del/la giovane in SCUP.

La formazione specifica potrà realizzarsi sia attraverso la frequenza di corsi specifici proposti dall'Ufficio Formazione e Aggiornamento dell'Università di Trento, sia attraverso l'affiancamento quotidiano del personale dell'ufficio nelle loro attività per conoscere le modalità di ciascuna o tramite corsi di autoapprendimento on line con materiali multimediali (FAD).

Ci saranno momenti dedicati alla formazione diretta in affiancamento con gli operatori dell'ufficio che mostreranno l'uso dei diversi supporti informatici, le normative e procedure di riferimento. Al/la giovane inoltre verrà richiesto di dedicare dei momenti all'autoformazione utilizzando i materiali messi a disposizione dall'ufficio quali normativa specifica, manuali o altro ancora.

Indicativamente sono previste:

- 4 ore di formazione relative al Corso salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (parte generale) curato dall'Ufficio Formazione dell'Università degli Studi di Trento;
- 4 ore di formazione relative al Corso salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (parte specifica – rischio basso – attività d'ufficio) curato dall'Ufficio Formazione dell'Università degli Studi di Trento;
- 10 ore di orientamento generale sulle attività riguardanti l'Alternanza Scuola Lavoro a cura della dott.ssa Elena Rossetto;
- 15 ore di ore di orientamento generale sull'Anagrafe delle prestazioni e la normativa di riferimento a cura della dott.ssa Elena Rossetto
- 10 ore di formazione ed affiancamento sulle fasi e le attività inerenti l'Alternanza Scuola Lavoro a cura della dott.ssa Elena Rossetto
- 20 ore di formazione ed affiancamento sulle attività e l'utilizzo delle piattaforme on line riferite all'Anagrafe delle Prestazioni a cura della dott.ssa Elena Rossetto;
- 2 ore sui rischi connessi alla partecipazione al progetto di SCUP curato dalla dott.ssa Rossetto Elena;
- 3 ore FAD – Linee Guida in materia di Privacy e del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) curato dall'Ufficio Formazione dell'Università degli Studi di Trento;
- 4 ore FAD – Il mobbing, le discriminazioni, le disfunzioni organizzative e gli altri casi di "lavoro malato" curato dall'Ufficio Formazione dell'Università degli Studi di Trento;
- 1 ora e 30 minuti FAD - Comunicazione efficace: i fondamenti della Comunicazione curato dalla Trentino School of Management;
- 1 ora e 30 minuti FAD - Comunicazione efficace: i fondamenti della comunicazione assertiva curato dalla Trentino School of Management;
- 1 ora e 30 minuti FAD - Comunicazione efficace: la gestione della comunicazione telefonica curato dalla Trentino School of Management;
- 1 ora e 30 minuti FAD - Comunicazione efficace: scrivere e-mail efficaci curato dalla Trentino School of Management;
- 45 minuti FAD – Etica e Legalità curato dall'Ufficio Formazione dell'Università degli Studi di Trento;

Il/la giovane operatore/ce volontario/a sarà coinvolto nelle riunioni dell'ufficio e a quelle specifiche relative agli argomenti del progetto.

Risorse tecniche in dotazione

Al/la giovane operatore/ce volontario/a verrà garantita una postazione con PC e telefono e potrà utilizzare tutti i supporti tecnici presenti in condivisione (cellulare d'ufficio, stampanti, fotocopiatrici, ecc.).

La figura dell'Olp:

Nell'ambito di questo specifico progetto Elena Rossetto, in qualità di OLP, si occuperà di agevolare l'ingresso del volontario/a nella realtà universitaria aiutandolo/a a conoscere meglio l'organizzazione e come muoversi. Svolgerà altresì le attività di tutoring, curando l'inserimento del/la giovane fin dai primi giorni, presentandolo/a al personale, illustrando tutte le normative e le regole che disciplinano la vita dell'ufficio e dell'Ateneo e le attività dell'ufficio, con particolare attenzione all'ambito di attività del/la giovane, chiarendo anche la definizione delle regole dell'ufficio stesso (orario, pause, riunioni, ecc.). Si occuperà di specificare in modo dettagliato le attività da svolgere, monitorandone periodicamente l'andamento in funzione degli obiettivi concordati e descritti nel progetto. Sarà presente nel favorire il superamento di eventuali difficoltà incontrate dal/la giovane sia nelle attività sia nelle relazioni interpersonali.

Infine darà un feedback costante sulla qualità della prestazione con momenti specifici di bilancio in cui il/la giovane potrà riflettere sulle competenze che sta sviluppando, sulle proprie aree di miglioramento o sviluppo. Tutte le attività saranno portate avanti prevedendo almeno un incontro ogni quindici giorni con il/la giovane coinvolto/a nel progetto. Durante l'incontro l'OLP si confronterà con il/la volontario/a sull'andamento del progetto valutando il percorso formativo realizzato, completandolo laddove fosse necessario e monitorando il livello delle competenze raggiunte dal/la giovane con un confronto franco e immediato su eventuali criticità che se affrontate sul nascere possono essere facilmente e positivamente risolte. Per la buona riuscita del monitoraggio il/la giovane compilerà un diario mensile (contenente le attività svolte e le competenze acquisite). A conclusione di ciascun incontro il/la giovane redigerà una sintesi dell'incontro di monitoraggio. La fase del monitoraggio è molto importante per la riuscita del progetto perché permette di: correggere o rimuovere eventuali ostacoli alla crescita personale o professionale del/la ragazzo/a; riflettere sulle competenze trasversali e professionalizzanti del/la giovane e promuoverne un miglioramento; renderlo/a consapevole dei progressi fatti e aiutarlo nella raccolta della documentazione necessaria alla creazione di un portfolio adeguato per l'eventuale processo di certificazione delle competenze professionali; valorizzare abilità ed eventuali competenze già presenti; fargli/le vivere al meglio l'esperienza di servizio civile; ottimizzare i tempi per il raggiungimento degli obiettivi; adattare il percorso formativo alle vere esigenze del/la giovane; migliorare le modalità di somministrazione della formazione.

L'OLP si fa altresì carico anche della compilazione di:

- una scheda di monitoraggio del progetto, che terrà conto delle schede /diario del/la giovane partecipante e che conterrà: l'indicazione sommaria dello svolgimento; i risultati raggiunti; la valutazione circa la tenuta complessiva del progetto; il contributo apportato dal progetto alle finalità dell'organizzazione; per la compilazione di tale scheda l'OLP potrà avvalersi anche del supporto della Responsabile dell'Ufficio Servizi allo Studio;
- un report conclusivo sull'attività svolta, riferito al singolo giovane in servizio civile, che conterrà: la descrizione delle competenze acquisite; la valutazione circa la crescita di autonomia del/della giovane; eventuali indicazioni per lo sviluppo di un progetto di vita e del lavoro futuro; l'acquisizione delle competenze inerenti alla cittadinanza attiva.

Competenze acquisibili

L'esperienza rappresenta un'occasione importante per acquisire sia capacità relazionali e abilità nel comunicare e trasmettere informazioni, tenendo conto dei diversi target di utenza, sia competenze tecnico-professionali.

Il/la giovane partecipando alle diverse attività dell'Ufficio Accoglienza e Servizi al personale avrà la possibilità di mettersi alla prova in diversi ruoli, imparando a supportare l'Ufficio nelle situazioni sempre più complesse, potrà quindi sviluppare le proprie doti organizzative e di lavoro in team eterogeni.

Più nel dettaglio, gli obiettivi che il/la giovane potrà raggiungere sono:

- Sviluppare le capacità di Time Management e Problem Solving;
- Collaborare con altre figure professionali o servizi nei diversi ambiti di competenza;
- Rilevare le esigenze e le richieste degli utenti;

- Organizzazione del lavoro, tenendo conto di vincoli amministrativi e temporali tipici di un'amministrazione pubblica;
- Conoscenza di strumenti base e attività della comunicazione;
- Apprendere i diversi stili di comunicazione utilizzabili a secondo dei canali e dei target e interagire in maniera adeguata con vari interlocutori;
- Conoscere la normativa riferita alla "Buona Scuola" (L. 107/2015);
- Conoscere la normativa relativa all'Anagrafe delle Prestazioni e della Trasparenza (D.Lgs. 33/2013);
- Apprendere l'utilizzo di vari sistemi informativi utilizzati, sia Ministeriali (PerlaPA), che dell'Ateneo (Anagrafica dell'Ateneo, SAP contabilità e BluBe).

Validazione delle competenze in uscita dal progetto di servizio civile

Il/la giovane in SCUP, con il supporto dell'OLP, si occuperà di tenere aggiornato il suo diario/scheda di servizio, parte integrante di un personale "portfolio delle competenze", in cui verrà evidenziata la traccia dei contenuti dei momenti formativi, gli apprendimenti e le capacità acquisite.

Sarà compito del/la giovane, sempre con l'aiuto dell'OLP e di altro personale preparato, raccogliere e aggiornare i prodotti delle attività svolte e la documentazione necessaria a dimostrare i "saperi" e le capacità appresi in vista di una formale validazione delle competenze.

Per il perseguimento degli obiettivi il/la giovane riceverà una formazione mirata e grazie alle attività svolte acquisirà delle competenze sia trasversali che specifiche.

Le attività che il/la giovane svolgerà nel corso del presente progetto possono essere riconducibili al profilo professionale di: Operatore all'accoglienza ed ai servizi info-orientativi di base (Repertorio Regione Liguria)

Il profilo di Operatore all'accoglienza ed ai servizi info-orientativi di base e la persona che:

- cura l'accoglienza dell'utente attraverso modalità di ascolto attivo;
- esprime cortesia e comprensione verso l'utente;
- effettua una prima analisi della domanda dell'utente;
- presenta i servizi interni ed esterni alla struttura in grado di soddisfare il primo bisogno informativo;
- fornisce le indicazioni pratiche per l'accesso al servizio consigliato;
- avvia le pratiche amministrative relative alla prima accoglienza;
- registra e aggiorna i dati relativi all'utente nel sistema informativo

Competenze trasversali:

- Capacità comunicative relazionali con particolare riferimento alle capacità di ascolto delle necessità dell'utenza;
- Capacità di lavorare per obiettivi organizzando e gestendo le attività riferite al progetto;
- Capacità di problem solving in situazioni mediamente complesse.

Che potranno essere garantite attraverso le seguenti abilità:

- Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per rispondere adeguatamente all'utenza
- Individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio
- Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, e-mail

Competenze specifiche:

- Conoscenze sull'organizzazione del lavoro e sulle modalità operative applicate all'interno di una pubblica amministrazione
- Competenze linguistiche
- Competenze informatiche da un utilizzo approfondito di Excel, SAP e alla capacità di utilizzare svariati programmi informatici
- Conoscenze normative

Che potranno essere garantite attraverso le seguenti abilità:

- Distinguere gli elementi identificativi per capire le dinamiche di una organizzazione complessa;
- Miglioramento della comunicazione verbale in lingua inglese; sviluppando anche l'abilità di ascolto date le diverse nazionalità di provenienza degli ospiti;
- Miglioramento dell'utilizzo del pacchetto Office (con particolare riferimento al programma excel) nonché all'acquisizione di competenze nell'utilizzo del programma SAP (programma gestionale della contabilità e gestione risorse umane);

Il/la giovane al termine del progetto avrà sicuramente acquisito maggiori competenze empatiche volte a soddisfare le varie richieste da parte di una utenza molto eterogenea nonché avrà migliorato le proprie competenze linguistiche ed informatiche. Le competenze trasversali potranno essere sicuramente spendibili in qualsiasi realtà di front-office ove vi sia la necessità di un ascolto attivo volto a raccogliere velocemente tutte le informazioni necessarie a soddisfare la domanda mentre quelle specifiche gli/le faciliteranno l'inserimento in eventuali altre realtà lavorative.

Eventuali risorse finanziarie aggiuntive investite dall'ente proponente

Le eventuali spese connesse al servizio sono totalmente a carico dell'Università degli Studi di Trento:

- VITTO: attraverso l'utilizzo di buoni pasto del valore di € 7,00 (cadauno), per un importo complessivo di € 1.800,00 da utilizzare secondo le modalità che saranno indicate dall'Ufficio Accoglienza e Servizi al personale dell'Università di Trento il primo giorno di presa servizio.
- TRASFERTE: (solo se riferito ad attività al di fuori della sede del progetto), gli spostamenti legati allo svolgimento dell'attività fuori sede verranno di norma effettuati con l'utilizzo di mezzi di proprietà dell'Università. In qualsiasi altro caso i rimborsi seguiranno le ordinarie modalità in uso in Ateneo.