

ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

| |
|---|
| TITOLO DEL PROGETTO: OrientaUNISTRASI2 |
|---|

| |
|---|
| Settori e Aree di intervento: E. 11 Sportelli informa |
|---|

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Il presente progetto, coerentemente con il dettato del comma e dell'articolo 1 della legge 64/2001, assume come finalità generale lo sviluppo della formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani che svolgeranno il Servizio Civile. Per questo motivo non solo la formazione (generale e specifica) ma anche l'intero corpo delle attività previste sono immaginati come un unico percorso trasversale di formazione valoriale e di apprendistato, teso a concretizzare una esperienza di cittadinanza, solidarietà, comunità ed impegno.

L'**obiettivo generale** del progetto è di favorire l'avvicinamento degli studenti all'istituzione universitaria e ai servizi di e-government, contribuire allo sviluppo locale del territorio migliorando i servizi di relazione al pubblico, di informazione sui diritti e doveri dei cittadini, sui servizi di accoglienza e di diritto allo studio dei soggetti più deboli del tessuto sociale locale, nonché di favorire il miglioramento delle attività di comunicazione e informazione dell'Università. Saranno sviluppate nuove strategie volte al potenziamento e miglioramento delle attività di Orientamento (in entrata, in itinere e in uscita), Tutorato, Job Placement e di politiche studenti, Counseling, programmazione e promozione di attività didattico-culturali, supporto agli studenti in mobilità europea ed internazionale.

Risultati attesi

I volontari coadiuveranno l'Università nel potenziamento dei servizi di informazione, comunicazione, accoglienza e diritto allo studio in favore degli studenti e delle loro famiglie, supportando e concorrendo alle attività di comunicazione ed informazione dell'istituzione.

Obiettivi specifici

Obiettivo A) Supportare e concorrere alle attività di comunicazione, orientamento ed informazione dell'Università

Per questo obiettivo il principale risultato atteso è l'incremento quantitativo e qualitativo delle attività di comunicazione concernenti:

- le attività di front-office;
- URP;
- contatti on-line.

I volontari supporteranno le attività di comunicazione ed informazione dell'Ateneo, collaborando alla ordinaria attività di informazione e partecipando attivamente a tutte le iniziative in programma. I principali indicatori connessi al raggiungimento di questo obiettivo sono: l'implementazione della quantità e della qualità di informazioni trasmesse all'utenza tramite contatto diretto, telefonico e attraverso la posta elettronica e il sito internet, il potenziamento del servizio di informazione telefonica, il potenziamento delle attività di front-office.

Obiettivo B) Incrementare la qualità e la quantità dei servizi erogati dall'Università, in termini di:

- 1) comunicazione interna tra le strutture dell'Università;
- 2) comunicazione esterna nei confronti di studenti e altri utenti che si recano presso le strutture dell'Università;

3) comunicazione esterna verso altri enti, pubblici e privati (Comuni, Regione, istituzioni comunitarie ed internazionali, ecc.) e comunicazione di massa.

Obiettivo C) Ottenere più adeguate informazioni per la programmazione degli interventi, pianificando e realizzando un sistema integrato di fonti informative basato su un insieme di strumenti, metodi e procedure utili ad acquisire, a vari livelli territoriali e amministrativi, i dati necessari. Tra le possibili attività figurano:

- Selezione e trasmissione dei dati relativi alla popolazione studentesca;
- Redazione del sito dell'Università;
- Servizi amministrativi agli studenti via web.

Obiettivo D) Favorire la piena attuazione del Diritto allo Studio mediante la garanzia di adeguati servizi di supporto alla attività didattica e alla migliore integrazione di alunni svantaggiati.

Tale obiettivo sarà perseguito mediante il supporto ai servizi didattici sia nell'organizzazione ordinaria delle attività sia nella realizzazione di progetti individuali e sostegni "ad hoc", e per mezzo di attività di promozione e miglioramento della collaborazione tra l'istituzione universitaria e i servizi locali. Sarà inoltre perseguito l'innalzamento dei livelli di qualità ed efficienza raggiunti negli ultimi anni per quanto attiene all'accoglienza e integrazione degli alunni stranieri, e saranno incrementate le iniziative interculturali per favorire lo scambio e l'integrazione degli studenti stranieri.

ATTIVITÀ DI IMPIEGO DEI VOLONTARI

Le attività previste possono essere così riassunte:

Attività di back-office:

- raccolta di informazioni sui settori di interesse;
- produzione di materiale cartaceo.

Attività di front-office:

- accoglienza dell'utenza;
- primo contatto;
- ascolto dell'utente;
- valutazione delle richieste;
- risposta, se di competenza, o indicazione del referente;
- distribuzione di materiale informativo;
- registrazione del contatto (tipologia di contatto e di informazione).

Attività di call-center:

- attività di primo contatto telefonico;
- ascolto dell'utente;
- valutazione della richiesta;
- risposta, se di competenza, o indicazione del referente;
- registrazione del contatto (tipologia di contatto e di informazione).

Attività di comunicazione on-line:

- lettura delle e-mail e/o rilevazione di eventuale modulistica on-line;
- valutazione il contenuto;
- risposta, se di competenza, o inoltro al referente;
- registrazione del contatto.

Comunicazione interna:

- predisposizione di una mailing-list interna;
- ricerca di informazioni presso le strutture competenti dell'Università;
- attività di back-office per la redazione della newsletter: valutazione delle notizie, elaborazione dei contenuti, impostazione della newsletter;
- invio della newsletter alle strutture dell'Università.

Comunicazione esterna:

- monitoraggio dei siti internet di interesse studentesco (lavoro, carriere, orientamento, ecc.);
- contatti con le altre strutture dell'Università e predisposizione di schede informative sulle attività dell'Università e sui servizi erogati, con indicazione degli uffici di riferimento, recapiti, orari di apertura al pubblico, ecc.;
- predisposizione di dossier/bacheche per un veloce reperimento delle informazioni in evidenza;
- distribuzione all'utenza del materiale raccolto e/o prodotto;
- reperimento, mediante l'utilizzo dei mezzi a disposizione dell'Università e in collaborazione con le altre strutture dell'Università, delle leggi di interesse generale;
- attività di data-entry;
- orientamento ed assistenza agli studenti nella consultazione delle norme universitarie;
- partecipazione alle attività di disseminazione delle iniziative organizzate dall'Università;
- divulgazione delle informazioni raccolte ed elaborate;
- supporto al portale e ai servizi web di Ateneo;
- collaborazione nell'organizzazione di eventi, convegni, seminari all'interno dell'Ateneo.

CRITERI DI SELEZIONE

Fase di selezione

I candidati, come previsto dal Dipartimento per la Gioventù e il Servizio Civile Nazionale, dovranno attenersi alle indicazioni fornite dall'Università in ordine ai tempi, luoghi e alle modalità delle procedure selettive.

La convocazione dei candidati relativa ai tempi e luoghi della selezione verrà effettuata attraverso la pubblicazione delle informazioni sul sito web dell'Università (www.unistrasi.it).

L'Università provvederà ad elaborare e trasmettere le graduatorie secondo quanto previsto dalla normativa vigente del Servizio Civile.

Metodologia e tecniche utilizzate

Il seguente sistema di valutazione è finalizzato ad individuare procedure criteri e modalità che garantiscano processi selettivi efficaci, obiettivi e trasparenti dei volontari che andranno in servizio.

Il sistema di valutazione mira a realizzare un'elevata coerenza tra quanto richiesto dalla sede di attuazione del progetto in termini di competenze e quanto posseduto dal candidato partecipante alla selezione.

Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è di **110 punti**, così ripartiti:

Scheda di valutazione/colloquio: **max 60 punti**.

Pregresse esperienze, titoli di studio, esperienze aggiuntive non valutate in precedenza ed altre conoscenze: **max 50 punti**.

Il colloquio si intende superato solo se il punteggio finale è pari ad almeno **36 punti**.

In caso di punteggio inferiore a 36/60 non si procederà alle valutazioni successive.

Commissione

L'Università nominerà una commissione giudicatrice che espletterà la selezione dei titoli e curerà l'effettuazione dei colloqui presso l'Università per Stranieri di Siena.

La graduatoria finale sarà pubblicata sul sito dell'Università (www.unistrasi.it).

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo: 1.400

Giorni di servizio a settimana dei volontari: 5

I volontari sono tenuti a svolgere le attività a loro assegnate con serietà e riservatezza, collaborando con gli altri volontari presenti e con tutta la comunità dell'Università per Stranieri di Siena. Dovranno inoltre mantenere una condotta irreprensibile nei confronti degli utenti/studenti, mantenendo la riservatezza su fatti e circostanze riguardanti il servizio e delle quali abbiano avuto notizie durante l'espletamento o comunque in funzione delle stesse. È richiesta la riservatezza sui documenti e dati visionati; in particolare è necessario

osservare gli obblighi previsti dalla Legge 675/96 sulla Privacy in merito ai trattamenti dei dati personali. In virtù del contatto diretto e continuo con il pubblico italiano ed internazionale sono richieste buone doti comunicative, gentilezza e cortesia. È richiesta inoltre una particolare disponibilità ai rapporti interpersonali ed al lavoro di équipe. Il presente progetto prevede criteri aggiuntivi e, pertanto, è prevista la flessibilità oraria e la possibilità che i volontari possano recarsi presso altre sedi per la partecipazione ad incontri, seminari, attività formative organizzate nell'ambito del progetto stesso.

I volontari sono tenuti a rispettare nell'espletamento delle proprie funzioni i valori, i principi e le indicazioni contenute nel Codice Etico dell'Università per Stranieri di Siena, emanato con Decreto Rettorale n. 412.11 Prot. 14054 del 2 novembre 2011: http://www.unistrasi.it/public/articoli/318/Files/codice_etico.pdf.

Titoli Preferenziali ma non obbligatori alla presentazione della domanda:

- Iscrizione ad un corso di studio nelle seguenti classi di Laurea e Laurea Magistrale: LM39 - LM14 - L12 - L10;
- Possesso di Laurea nelle suddette classi;
- Flessibilità oraria e di partecipazione agli eventi previsti dal progetto;
- Buona conoscenza degli strumenti informatici accertata dal possesso di certificazione ECDL o superiori, o in quanto oggetto di studio;
- Buone capacità relazionali e di contatto con il pubblico;
- Competenza in una o più lingue europee (francese, inglese, spagnolo, tedesco) di livello minimo B2, attestata da certificazioni linguistiche o da esami universitari.

SEDI DI SVOLGIMENTO E POSTI DISPONIBILI:

Numero dei volontari: **5** (senza vitto e senza alloggio)

Sede: **Università per Stranieri di Siena**

Piazza Carlo Rosselli, 27/28

53100 Siena

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

Competenze Organizzative:

- programmazione delle attività;
- problem solving;
- gestione attività di amministrazione e contabilità;
- organizzazione e gestioni di eventi;
- utilizzo di piattaforme e sistemi informatici.

Competenze Relazionali:

- capacità di mediazione;
- gestione dei rapporti interpersonali;
- abilità nel lavoro.

Competenze Emozionali:

- capacità di prendere iniziativa;
- capacità decisionali;
- fiducia in sé stessi;
- senso di responsabilità;
- propensione al cambiamento e capacità di adattamento ai diversi contesti.

Il progetto, inoltre, prevede l'approfondimento di specifiche competenze professionali, valide al fine di migliorare la corretta realizzazione del progetto stesso e pensate per avere una validità spendibile al di fuori da esso (corso sulla Sicurezza sui luoghi di lavoro, D.lgs 81/2008).

FORMAZIONE GENERALE E SPECIFICA DEI VOLONTARI

Nell'ambito delle attività saranno previste **42 ore di formazione generale** sulla disciplina del Servizio Civile Nazionale e **72 ore di formazione specifica** sulle tematiche inerenti le diverse attività.

Per ulteriori informazioni:

serviziocivile@unistrasi.it