

Segreteria e front-office: un lavoro dalle mille sfaccettature 2.0

Questa è la seconda presentazione del progetto che è stato avviato ottobre 2020. Rispetto al progetto precedente non sono state apportate particolari modifiche/integrazioni. Le considerazioni di Anna, Ragazza attualmente in SCUP, ci hanno permesso di evidenziare in modo più esplicito il coinvolgimento di tutto il personale della Reception e della Segreteria nel suo affiancamento e come, pur essendo un ambiente di lavoro molto strutturato e specifico, permetta comunque la valorizzazione delle capacità ed interessi del Giovane.

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO E IL RUOLO DEL PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE

La Fondazione Franco Demarchi è un ente strumentale della Provincia Autonoma di Trento. E' stata costituita nel 2013 in evoluzione e sviluppo dell'Istituto Regionale di Studi e Ricerca Sociale. Finalità della Fondazione è riconoscere e valorizzare una storia lunga e ricca di esperienze importanti per la comunità trentina, ma soprattutto rilanciare una sfida di grandissima attualità per promuovere e realizzare la formazione e la ricerca in ambito sociale, educativo e culturale oltre al supporto delle competenze di operatori e di cittadini.

La Fondazione realizza, in particolare, attività e progetti di:

- Formazione continua (educazione e formazione permanente)
- Formazione degli adulti (Università della terza età e del tempo disponibile)
- Formazione professionale e alta formazione professionale (nell'ambito dei servizi nei campi sociale, socio-sanitario, sanitario-educativo e socio-educativo)
- Ricerca finalizzata (privilegiando la ricerca-azione in ambiti quali ageing, politiche sociali, politiche partecipative, capitale sociale, cittadinanza e territorio, famiglia e genitorialità, conciliazione, discriminazioni sociale)
- Supporto alla sperimentazione di interventi e servizi (formazione continua Ecm, progettazione di animazione culturale, validazione delle competenze, welfare generativo).

Negli anni abbiamo già ospitato alcuni giovani tirocinanti (universitari, nell'ambito di Garanzia Giovani, inviati dall'Agenzia del Lavoro) e dalle valutazioni effettuate con loro e con i loro referenti, l'esperienza si è rivelata un prezioso campo per acquisire competenze professionali e capacità relazionali. Da qui nasce il pensiero di proporre una proposta progettuale di Servizio Civile, considerando di coinvolgere il giovane in attività di segreteria/addetto front office, come spiegheremo meglio nel paragrafo successivo.

Per la Fondazione poter inserire una nuova risorsa all'interno del proprio team avrebbe più di un elemento positivo:

- Capitalizzare l'esperienza fin qui maturata e poterla condividere con le nuove generazioni
- Inserire nel gruppo di lavoro una persona in apprendimento, costringendo quindi tutti i membri dello staff a essere osservati da chi vuole imparare e a trasferire le proprie azioni professionali, con la quasi certa conseguenza di rivedere il proprio operato in modo critico e migliorativo
- Poter contare su una presenza continuativa e lunga di giovani (la durata del progetto è stata infatti scelta di 12 mesi), elemento che, a differenza dei molti tirocini che abbiamo ospitato nel corso degli anni e che in media hanno una durata di 1 o 2 mesi, consente davvero di lavorare su un inserimento consistente e significativo dei giovani nelle attività, ipotizzando per lui/lei un crescente grado di autonomia al fine di offrire una reale occasione di crescita professionale.

Il progetto, quindi, prevede varie tipologie di destinatari:

- I giovani che saranno coinvolti, le cui caratteristiche e i cui bisogni saranno analizzati successivamente (specialmente nel paragrafo successivo, nel paragrafo relativo alla selezione e nel paragrafo dedicato alle attività e alle competenze)
- Lo staff intero che gravita intorno alle attività, che sarà ingaggiato in un percorso di trasmissione dei propri saperi ai giovani

-L'intera Fondazione Demarchi potrà conoscere in modo diretto il valore del Servizio Civile e promuoverlo anche all'esterno dell'organizzazione.

LE ATTIVITA' DEL PROGETTO

Cogliamo una forte coerenza tra la nostra proposta di servizio civile e le finalità poste dalla legge n. 64 del 2001, in particolare quando la legge stessa cita la promozione della solidarietà sociale, la tutela dei diritti sociali e i servizi alla persona.

All'interno della Fondazione i Giovani potranno sperimentarsi su diversi aspetti:

-La relazione con un target di persone numeroso e molto eterogeneo

-L'inserimento in un gruppo di lavoro già solido di esperienza da trasmettere e composto da diverse professionalità quali il coordinatore di progetto, i docenti, i tutor, i referenti della segreteria, i referenti amministrativi

-L'occasione di conoscere, anche se in modo indiretto, tutte le attività della Fondazione.

I giovani in Servizio Civile affiancheranno gli addetti alla reception e alla segreteria generale, imparando un ruolo complesso e fondamentale all'interno delle organizzazioni. All'interno del nostro ente questi due ruoli sono tendenzialmente distinti, ma crediamo che per una formazione più completa dei Giovani sia importante conoscere sia il lavoro di front office che di segreteria d'ufficio.

L'addetto al front office costituisce il biglietto da visita delle aziende, rappresenta lo snodo comunicativo centrale e veicola e gestisce gran parte dei flussi di informazioni e di documenti in entrata ed in uscita.

Presso la Fondazione i Receptionist:

- ✓ monitorano gli accessi alla struttura,
- ✓ ricevono i numerosi visitatori/utenti e sanno dare corrette informazioni a tutti gli interlocutori,
- ✓ smistano le telefonate,
- ✓ gestiscono la posta cartacea ed elettronica,
- ✓ si occupano della gestione di tutte le aule e dei materiali necessari per lo svolgimento delle diverse attività: a partire dalla sistemazione del setting formativo come richiesto dai diversi formatori, all'installazione dei computer e delle apparecchiature audio e di proiezione, al procurare i fogli presenze e le fotocopie quando necessarie.

Essendo la prime persone con cui gli esterni vengono in contatto devono essere sempre cordiali e gentili, curando anche la propria immagine.

Gli addetti alla Segreteria Generale invece si occupano:

- ✓ della redazione e scrittura di documenti,
- ✓ dell'archiviazione delle pratiche amministrative e inseriscono dati nei sistemi informatici,
- ✓ delle esigenze espresse da superiori e colleghi, valutando e gestendo le priorità,
- ✓ dell'organizzazione di eventi sia interni che rivolti alla comunità.

La segreteria è in stretto contatto con i Receptionist in quanto gli fornisce le informazioni in merito alle attività della Fondazione e di conseguenza a come devono essere allestiti i diversi spazi e le attrezzature necessarie. Il lavoro di segreteria richiede notevoli capacità organizzative e precisione nonché una grande predisposizione al lavoro d'equipe.

Spesso l'importanza dei lavori di Front Office e Segreteria sono sottovalutati all'interno delle aziende. I giovani in Servizio Civile saranno invece guidati nel cogliere quali siano le skill fondamentali per svolgere questi lavori con competenza:

- ottime doti comunicative e relazionali;
- buona conoscenza dei principali strumenti informatici (utilizzo del PC, email, Internet, programmi specifici per la gestione e archiviazione dei dati, compilazione dei fogli di calcolo)
- doti organizzative e multitasking, ossia la capacità di gestire in modo efficace ed efficiente più compiti contemporaneamente
- conoscenze in ambito gestionale ed amministrativo.

Per poter svolgere al meglio queste attività i giovani saranno accompagnati nella conoscenza di tutti gli ambiti di cui si occupa la Fondazione Demarchi. Entreranno quindi in contatto con tutti i professionisti e questo gli permetterà di conoscere non solo ruoli e lavori diversi, ma anche le diverse modalità operative.

I Giovani potranno quindi mettersi alla prova in contesti diversi e, potranno essere valorizzati i loro interessi e caratteristiche personali.

In termini di apprendimento, attraverso l'inserimento all'interno delle attività della Fondazione, i giovani impareranno:

- ❖ ad accogliere e dare le giuste informazioni a chi entra negli uffici
- ❖ a saper ascoltare e rilevare le esigenze mostrate dagli utenti al fine di migliorare le dinamiche all'interno dell'attività
- ❖ a lavorare in equipe
- ❖ a saper organizzare, pianificare e dare priorità al lavoro
- ❖ ad allestire gli spazi, i materiali e le strumentazioni necessarie per lo svolgimento delle attività, garantendo il funzionamento delle strumentazioni anche di tipo informatico
- ❖ a saper elaborare, compilare, classificare informazioni e dati
- ❖ a conoscere il funzionamento di una biblioteca, il sistema di archiviazione dei libri e le modalità per prenderli in consultazione,
- ❖ a organizzare eventi.

IL PERCORSO FORMATIVO DEI GIOVANI

Il percorso formativo progettato ha come finalità generale quella di inserirli nel contesto aziendale, fornendogli le conoscenze anche teoriche per svolgere al meglio il lavoro di front office e di segreteria.

Il percorso formativo avrà la durata complessiva di 48 ore e sarà così strutturato:

MODULO 1: Introduzione alla Fondazione Demarchi (4 ore)

CONTENUTI: Conoscenza dei diversi ambiti di azione e uffici della Fondazione Demarchi e del personale

DOCENTE: Laura Ravanelli

MODULO 2: Il ruolo della Reception (13 ore, 6 ore teoriche e 7 ore di formazione sul campo)

CONTENUTI: - conoscenza delle principali funzioni del Receptionist

- l'accoglienza degli utenti
- raccogliere e gestire le informazioni
- la predisposizione dei setting formativi
- la gestione delle comunicazioni interne ed esterne
- la gestione delle comunicazioni in presenza e a distanza

DOCENTE: Andrea Cortelletti

MODULO 3: Il ruolo della Segreteria (13 ore, 6 ore teoriche e 7 ore di formazione sul campo)

CONTENUTI: - conoscenza delle principali funzioni della segreteria generale

- l'archiviazione dei documenti e l'uso del protocollo
- stesura di procedure
- la gestione delle richieste
- valutazione delle priorità
- il lavoro d'equipe
- l'organizzazione d'eventi: dalla progettazione alla realizzazione

DOCENTE: Andrea Cortelletti

MODULO 4: Il gestionale e portale informatico della Fondazione Demarchi (8 ore)

CONTENUTI: -Conoscenza del sistema informatico 381

-Conoscenza del portale informatico e delle informazioni da veicolare

DOCENTE: Andrea Cortelletti

MODULO 5: Il funzionamento di una biblioteca (6 ore)

CONTENUTI: - i servizi di base della biblioteca,

- il Catalogo Bibliografico Trentino,
- il gestionale Alma

DOCENTE: Rolando Iriti

MODULO 6: Sicurezza sul luogo di lavoro: formazione generale ai sensi dell'art 37 del D.Lgs 81/08 (4 ore)

CONTENUTI:

- conoscenza della norma vigente
- i concetti di rischio, danno e prevenzione
- il concetto di protezione
- organizzazione della prevenzione in azienda
- organi di vigilanza, controllo e assistenza

DOCENTE: Sergio Orsingher

LE CARATTERISTICHE DEI GIOVANI E LA LORO SELEZIONE

Per realizzare il progetto si vuole coinvolgere giovani in possesso di buone capacità relazionali o comunque motivato ad acquisirle. Se presente, sarà considerato un valore aggiunto un percorso di studi o l'aver maturato precedenti esperienze, anche non formali, in ambito di segreteria/front office.

Per l'attività di selezione la Fondazione si potrà avvalere dei propri formatori che vantano esperienza pluriennale nell'ambito di selezione del personale in particolare con giovani. In questo caso il processo di selezione sarà composto da un semplice colloquio conoscitivo, con l'obiettivo di comprendere la conoscenza e condivisione degli obiettivi del progetto, la disponibilità all'apprendimento continuo, l'interesse e impegno a portare a termine il progetto, la predisposizione al contatto con il pubblico.

Prima dello svolgimento della selezione verrà approntata una griglia di valutazione completa di indicatori e punteggi attribuibili e verrà creato il gruppo addetto alla selezione, che di norma dovrà essere lo stesso per ciascuna sessione della selezione, al fine di dare valutazioni il più possibile omogenee. Per ciascun candidato il gruppo dovrà compilare e controfirmare la griglia e successivamente rendersi disponibile a fornire chiarimenti sull'esito della selezione ai candidati esclusi che fossero interessati a un feedback valutativo di tipo formativo.

Si garantisce che il processo di selezione rispetterà i principi delle pari opportunità per tutti e non valuterà in alcun modo aspetti quali elementi di genere, di etnia, di religione, di appartenenza politica.

LE CARATTERISTICHE PROFESSIONALI E IL RUOLO DELL'OLP E DI TUTTE LE FIGURE CHE AFFIANCHERANNO I GIOVANI

La persona che ricoprirà il ruolo di OLP nel presente progetto è Andrea Cortelletti, che è un OLP già formato. All'interno della Fondazione è il "Coordinatore delle Segreterie e della Reception", conosce quindi nel dettaglio il lavoro e l'organizzazione di entrambi i settori. In passato si è occupato dell'inserimento e accompagnamento di neo-assunti e di tirocinanti, maturando quindi competenze nella relazione con persone giovani e nel supporto ai loro processi di apprendimento. L'OLP avrà il compito di coordinare la formazione dei giovani sulle tematiche professionalizzanti, assicurando una visione d'insieme dell'intero progetto. Rileverà eventuali esigenze e difficoltà ed in caso di derive rispetto a quanto pensato in fase progettuale, si farà portavoce con l'Ufficio di Servizio Civile provinciale.

Nel supporto all'apprendimento farà in modo che i giovani diventino protagonisti attivi del processo stesso. Il progetto sarà quindi considerato come un laboratorio di esperienza, sperimentazione, scoperta e autoapprendimento: come sosteneva Bruno Munari, il laboratorio è il luogo privilegiato del fare e noi vogliamo fare in modo che il progetto sia davvero l'occasione per il giovane di integrare e implementare tutte le risorse che possiede per agire in modo competente e professionale.

L'OLP sarà affiancato dalla Coordinatrice Generale della Fondazione Demarchi: Laura Ravanelli. All'interno del presente progetto avrà compiti di supervisione generale del raggiungimento degli obiettivi previsti e di indirizzo in caso di difficoltà legate a elementi di carattere maggiormente relazionale.

L'ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E DI VALUTAZIONE DEL PROGETTO

Onde evitare valutazioni troppo legate a criteri e sguardi soggettivi, il piano di monitoraggio e valutazione del presente progetto vedrà coinvolte persone della Fondazione che ricoprono ruoli diversi e, soprattutto, vedrà come protagonisti attivi i giovani, passando da una valutazione di stampo asimmetrico come quella scolastica a una valutazione maggiormente formativa, che abbia l'obiettivo reale di tendere al miglioramento delle persone coinvolte, compresa l'organizzazione ospitante. Come sostiene Mario Castoldi, l'azione del "valutare" va intesa come dare valore alle cose.

Il monitoraggio in itinere del progetto significa la capacità di presidiare lo svolgimento di tutte le sue fasi, assicurando a tutti gli attori coinvolti le condizioni migliori per raggiungere i propri obiettivi, siano essi professionali o di crescita personale.

I tre livelli che intendiamo presidiare nel corso della realizzazione del progetto sono i seguenti:

- monitoraggio delle attività realizzate dai giovani quotidianamente
- monitoraggio dell'acquisizione delle competenze dei giovani
- monitoraggio generale dell'andamento del progetto.

Per il primo livello, ipotizziamo di prevedere la formalizzazione di un incontro con cadenza quindicinale tra giovani e OLP di progetto. L'obiettivo sarà quello di riflettere su quanto accaduto nelle giornate precedenti, e valutare se si impongono dei cambi di direzione, siano essi causati da fattori interni che da fattori esterni, analizzando anche l'adeguatezza di tempi, spazi, mezzi e strumenti a disposizione dei giovani.

Per il secondo livello, ipotizziamo di prevedere la formalizzazione di un incontro con cadenza mensile tra giovani, OLP di progetto e con l'esperta di validazione presente nella Fondazione. L'obiettivo sarà quello di monitorare i progressi dei giovani in termini di apprendimento e di risorse acquisite, progettando di conseguenza il suo percorso di crescita dei mesi successivi.

Per il terzo livello, ipotizziamo di prevedere un incontro a cadenza semestrale tra giovani, OLP e Laura Ravanelli, coordinatore generale della Fondazione. L'obiettivo sarà quello di porre, monitorare e valutare a livello generale dell'andamento del progetto, anche in relazione alle altre attività della Fondazione.

La valutazione avverrà invece in prossimità della conclusione del progetto. Gli oggetti della valutazione finale saranno:

- il raggiungimento di risultati in termini di apprendimento da parte dei giovani
- l'autonomia dei giovani nello svolgimento delle attività di front office e di segreteria
- lo scarto tra contenuti del progetto e attività realmente realizzate e apprese.

Per quanto riguarda il primo aspetto, il lavoro svolto sul tema delle competenze potrà offrire una panoramica precisa della crescita dei giovani in termini di acquisizione di risorse nuove. I giovani, l'OLP e l'esperta di competenze potranno agevolmente misurare il grado di sviluppo dei giovani, analizzando insieme a lui il "Quaderno degli Apprendimenti" e comparando tutte le autovalutazioni che i giovani avranno compilato nel corso del progetto.

Per quanto riguarda il secondo aspetto la Fondazione si riserverà di ricontattare i giovani dopo 6 mesi dalla conclusione del progetto, proponendogli un semplice questionario in cui comprendere se e come il progetto abbia influito sulle sue successive scelte, in termini di collocazione professionale, avvio di nuovi percorsi formativi, crescita personale.

Rispetto alla valutazione del progetto in senso stretto, all'inizio dell'esperienza l'OLP e l'esperta di valutazione creeranno una griglia di possibili indicatori e che riguarderanno aspetti quali il raggiungimento

delle finalità del progetto, gli eventuali scostamenti tra fase progettuale e fase di realizzazione, l'adeguatezza della durata del progetto e delle risorse messe a disposizione, la rilevanza delle attività seguite dai giovani rispetto alla mission della Fondazione, la tenuta del sistema di selezione, monitoraggio e valutazione. La griglia sarà poi analizzata a fine progetto e compilata con la collaborazione dei giovani. Gli esiti saranno condivisi con il coordinatore generale della Fondazione, anche in vista di una eventuale riproposizione di una nuova progettualità di Servizio Civile.

Allego griglia

Criteria e modalità di selezione dei volontari servizio civile

La selezione viene realizzata a partire dalla domanda regolarmente presentata, entro le scadenze indicate dal bando e previa verifica formale dei requisiti indicati dalla legge.

La selezione ufficiale, ai fini della compilazione delle graduatorie, avviene con queste modalità:

- 1) La valutazione formale dei titoli di studio e delle esperienze documentate al momento della presentazione della domanda
- 2) Il colloquio individuale effettuato dal selettore accreditato, con il supporto dell'OLP del progetto per cui i volontari concorrono.

È considerato motivo di esclusione la non partecipazione al colloquio di selezione, nelle date e negli orari adeguatamente comunicati.

Criteria di selezione

La scala di valutazione dei candidati è espressa in punti, con un massimo di 100, che derivano dalla somma dei punteggi parziali ottenibili nelle seguenti voci:

1. Valutazione e conoscenze informatiche: **max 20 punti**:
2. Capacità comunicative ed interazione e conoscenze linguistiche: **max 15 punti**
3. Motivazione **max 20 punti**
4. Esperienze formali ed informali, attività professionali o di volontariato, esperienze attinenti al progetto **max 5 punti**
5. Colloquio: **max 40 punti**

Elementi valutabili (punteggio da 1 a 5)	Punti
1. Conoscenza e condivisione degli obiettivi e delle attività del progetto	
2. Conoscenza del territorio dove si colloca la sede del progetto scelto	
3. Disponibilità all'impegno con i destinatari del progetto	

4. Disponibilità e flessibilità in termini di giornate e orari	
5. Conoscenza ambito gestionale/amministrativo	
6. Capacità organizzative multitasking	
7. Motivazione all'impegno nel servizio civile	
8. Predisposizione a lavorare con gli altri	
Totale punteggio (1+2+3+4+5+6+7+8)= max 40	

LE RISORSE UMANE, TECNICHE, STRUMENTALI A DISPOSIZIONE

Durante tutto il progetto i giovani avranno a disposizione presso la sede della Fondazione una scrivania dedicata, un pc, credenziali per l'accesso al server aziendale, chiavi della sede, anche per dargli la massima autonomia, senza che debba sempre dipendere da altri. Per iniziare a creare il senso di appartenenza aziendale, identità e riconoscibilità, gli verrà consegnato il Kit dei gadget della Fondazione. Verrà anche creato un indirizzo mail dedicato ai giovani con dominio aziendale, al fine anche di inserirli nelle comunicazioni generali di aggiornamento interno.

I giovani saranno inoltre coinvolti nelle riunioni del team della segreteria e potrà partecipare ad altre attività della Fondazione, su suo specifico interesse e di rilevanza (tour per visitare alcune delle sedi periferiche dell'Utetd, partecipazione a iniziative quali seminari, convegni, progettazioni varie).

ORARI, GIORNATE E PASTO

L'orario di lavoro sarà mediamente di 30 ore settimanali, organizzato su 5 giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì.

Per 3 giorni lavorativi l'orario sarà dalle 8.30 alle 13.30, mentre per gli altri due giorni sarà dalle 8.30-12.30 e 13.30-17.00. I giorni saranno concordati tenendo presente anche le esigenze dei giovani. Nei giorni in cui sarà svolto l'orario spezzato i giovani potranno usufruire del buono pasto come i dipendenti della Fondazione.

LA DECLINAZIONE DELLE CONOSCENZE E DELLE CAPACITÀ ACQUISIBILI, ANCHE FINALIZZATE AL RICONOSCIMENTO DELLE COMPETENZE

Partendo dalle attività che saranno proposte ai giovani, abbiamo effettuato una ricerca mirata all'interno dei repertori regionali presenti in Italia, al fine di identificare quei profili professionali che maggiormente si avvicinano alle attività proprie del presente progetto. All'interno dei profili professionali selezionati sono presenti quelle competenze che i giovani potranno portare a validazione e ed eventualmente a certificazione.

In particolare, i nostri obiettivi in termini di competenze fanno riferimento al profilo professionale di "Titolo Operatore amministrativo-segretariale" descritto all'interno del Repertorio Regionale delle Figure Professionali della regione Emilia Romagna.

La competenza che i giovani potranno certificare è:

UNITÀ DI COMPETENZA - 1. Gestione flussi informativi e comunicativi

RISULTATO ATTESO: Comunicazioni acquisite, archiviate e trasmesse

CONOSCENZE

- principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni
- principali attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.)
- tecniche di comunicazione scritta verbale e digitale
- servizi internet (navigazione, motori di ricerca posta elettronica, ecc.)
- funzionalità dei principali software applicativi, strumenti di comunicazione e archiviazione digitale
- tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati
- normative di riferimento sulla sicurezza dei dati
- principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

- la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

ABILITÀ/CAPACITÀ

- adottare i mezzi per il ricevimento, la trasmissione e lo smistamento delle comunicazioni interne ed esterne (telefono, fax, e-mail, pec, ecc.) avendo cura delle dotazioni in uso
- applicare procedure e normative per garantire la sicurezza dei dati nel rispetto delle diverse fasi di lavoro
- applicare tecniche di protocollo, classificazione e archiviazione dei documenti cartacei e/o elettronici
- adottare modalità di comunicazione anche digitali per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda