

## **PROMUOVERE E COINVOLGERE LA COMUNITÀ DEI LAUREATI DELL'UNIVERSITÀ DI TRENTO (terza edizione)**

Nel mondo universitario, come in molti altri settori, si guarda spesso oltreoceano per trovare ispirazioni e raccogliere stimoli di innovazione. Diversi anni fa l'Ateneo di Stanford ha lanciato un progetto chiamato Vision 2020 in cui proponeva di pensare all'università non solo come luogo di formazione e ricerca, ma come un vero e proprio ecosistema che coinvolgesse in vari modi e a vario titolo non solo gli studenti iscritti, ma anche famiglie, ex studenti, tessuto produttivo e mondo del lavoro.

Si crea quindi un ecosistema nel quale creare connessioni, legami per una reciproca collaborazione.

Chi sono gli Alumni? Sono tutti coloro che hanno studiato presso l'Università di Trento e hanno concluso un percorso di studi. L'università eroga non solo titoli di laurea e di laurea magistrale, ma anche di dottorato e di master di primo e secondo livello.

Dal 1967 (anno dei primi laureati a Trento) a oggi, oltre 50.000 persone hanno conseguito un titolo e sono divenute Alumni dell'Ateneo.

Dal 2015 l'Università di Trento ha dato il via al progetto Alumni la cui finalità è di dare vita alla community di coloro che hanno conseguito un titolo di studio a Trento sia offrendo loro servizi e opportunità legate alla mission dell'Ateneo, sia favorendo il networking in ottica di crescita e sviluppo professionale. Il progetto, che si concretizza in un portale web e in una serie di servizi e iniziative dedicate a questo target, muove intorno a tre filoni principali: UniTrento per Alumni, Alumni per studenti/futuri studenti, Alumni per Alumni.

L'ufficio Alumni si attiene a tutte le policy previste dall'Università di Trento in tema di sostenibilità sociale, ambientale e pari opportunità: l'obiettivo delle nostre attività si basa sull'inclusività e sul ritenere la diversità un punto di forza e crescita condivisa.

### **Attività affidate al o alla giovane**

Le attività affidate ai giovani selezionati saranno principalmente di supporto; i candidati dovranno:

- relazionarsi con i membri della comunità universitaria;

- collaborare nell'organizzazione di eventi legati al progetto e in particolare: gestione della logistica, predisposizione materiali per i relatori, gestione del desk di accoglienza durante l'evento, supporto all'allestimento;
- help desk telefonico e tramite mail;
- supporto nella preparazione dei materiali necessari agli eventi proposti;
- aggiornamento materiali informativi cartacei;
- supporto alla realizzazione di interviste scritte e video;
- supporto alla stesura di testi (articoli, news/eventi sul portale Alumni) (ita/ingl);
- supporto alla gestione dei canali social relativi ai progetti su Facebook, Instagram e LinkedIn (ita/ingl), interagendo con esperti di comunicazione interni all'ente;
- supporto al caricamento di informazioni sul sito Alumni;
- supporto nella predisposizione di questionari di feedback, somministrazione, raccolta dati ed elaborazione report sulle iniziative in collaborazione anche con fornitori esterni di servizi;
- supporto nella stesura di documenti di rendicontazione e di verbalizzazione;
- monitoraggio di procedimenti e strumenti funzionali all'attuazione dei progetti.

Sarà compito del tutor coinvolgere gli SCUP, in base alle esigenze dell'ufficio ed alle peculiarità degli stessi, nelle diverse attività, siano esse individuali o in team working.

Il coinvolgimento dell'interessato sarà esteso a tutti gli ambiti del progetto Alumni dell'Università e alle attività ad esso collegate, con stakeholders interni ed esterni rispetto a questo Ateneo. Il/la giovane si rapporterà pertanto con tutte le persone afferenti all'ufficio e al personale esterno di supporto alle attività svolte (sia in termini di progettualità sia di realizzazione).

In questo modo il/la giovane SCUP ha la possibilità di ampliare i propri rapporti personali e professionali, permettendogli di entrare nel nuovo ambiente sperimentando in prima persona le attività proposte. Questo permetterà al/alla selezionato/a di stimolare nuove idee e punti di confronto con professionisti interni ed esterni.

### **Requisiti richiesti e modalità di selezione**

Sarà richiesto al/alla giovane di sapersi rapportare direttamente con la comunità universitaria, anche utilizzando la lingua inglese, vista la multietnicità della stessa.

Al/la giovane viene richiesta una preferibile predisposizione ai rapporti con le persone, che prevede capacità di lavorare in team (adattamento, condivisione e flessibilità), capacità di problem solving, predisposizione al rapporto con gli utenti, professionalità, serietà ed altre doti spesso più caratteriali che dovute alla formazione pregressa.

Il/la giovane è tenuto ad avere buone competenze organizzative e relazionali, in particolare nelle attività che vedono il coinvolgimento sia di utenti interni che di utenti esterni (quali enti locali, nazionali ed internazionali). Sarà infatti impegnato nel supporto all'organizzazione di riunioni e di attività di gruppo, per le quali dovrà predisporre la proposta di un ordine del giorno e la bozza di un verbale finale. Le competenze relazionali gli/le consentiranno di saper differenziare il proprio atteggiamento a seconda dell'interlocutore.

Sarà importante una solida conoscenza della lingua italiana e la capacità/facilità di esprimersi correttamente anche per iscritto.

Il/la giovane utilizzerà molto il computer, nella fattispecie il pacchetto Office: gli/le sarà chiesto, ad esempio, di creare ed elaborare documenti Word ed Excel, programmi per i quali si richiedono buone conoscenze di base (per es. creare e gestire documenti, impostare la pagina, formattare testo e paragrafi, creare e riempire tabelle, gestire immagini ed oggetti di vario tipo all'interno dei documenti, stampare, utilizzare le funzioni aritmetiche e logiche in Excel, importare oggetti nel foglio, collegare i fogli di calcolo e i dati in essi contenuti, ecc.).

Inoltre, userà la posta elettronica ed il calendario, sia personali sia condivisi di ufficio (Gmail), nonché il browser per la consultazione di pagine internet. Anche in questo caso, Il/la giovane sarà facilitato/a qualora in possesso di buone conoscenze e pratica nell'utilizzo di tali strumenti. Potrà essere impegnato/a anche nella realizzazione di presentazioni Power Point. Nel corso delle attività può essere richiesto di familiarizzare con software di immediata comprensione, che saranno anche oggetto di formazione specifica (es. Zoom e Canva).

Il/la giovane è tenuto a conoscere, a livello generale, le caratteristiche e le differenze non solo "tecniche", ma anche di stile di comunicazione dei social LinkedIn, Facebook e Instagram.

Sarà richiesta serietà, pazienza e assoluto rispetto della privacy.

Riassumendo, per poter svolgere le attività di cui sopra sarebbe preferibile il possesso dei seguenti requisiti:

- conoscenza degli applicativi Word, Excel, PowerPoint e posta elettronica (Gmail), nonché di browser per la consultazione di pagine internet;
- ottima conoscenza della lingua italiana scritta e parlata e discreta padronanza della lingua inglese;
- predisposizione al team working;
- familiarità con l'uso dei canali social;
- (se possibile) possesso di un titolo di laurea di primo livello
- conoscenza del mondo universitario e della sua strutturazione.

La selezione dei candidati avverrà a seguito di un colloquio orale da parte di commissione di valutazione appositamente formata, che prevedrà la presenza della OLP.

Durante questa fase, i candidati dovranno dimostrare di aver letto attentamente il progetto e di aver ragionato sui contenuti dello stesso.

Fondamentali tra i criteri di scelta rientrano 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 in relazione ad un possibile team working.

### **L'esperienza di Silvia**

Silvia ha svolto il servizio civile presso l'Ufficio da ottobre a marzo 2021. In questi mesi ha potuto sviluppare capacità di organizzazione di eventi e di comunicazione.

Silvia si è occupata della programmazione dei post sui canali social di Alumni (LinkedIn, Facebook e Instagram); ha potuto occuparsi delle interviste online degli Alumni per il canale youtube: <https://www.youtube.com/c/AlumniUniTrento> .

Ha curato alcune interviste sul magazine online dell'Ateneo:

<https://webmagazine.unitn.it/orientamento/84185/nuove-professioni-green>;

<https://webmagazine.unitn.it/storie/86801/digital-transformation-per-cambiare-modello-di-business>.

Ha sviluppato capacità di relazione in contesti diversi, con professionisti con diversa esperienza.

### **L'esperienza di Monica**

Monica ha svolto il servizio civile presso l'Ufficio Alumni da aprile a settembre 2021. Questa esperienza le ha permesso di entrare in contatto sia con professionisti che con neo laureati, sviluppando capacità comunicative e di networking.

Inoltre, tra le mansioni coperte, si è occupata della gestione e della promozione degli eventi organizzati e dei canali social per i nostri Alumni.

L'organizzazione delle attività per obiettivi è stata una soft skill fondamentale per poter operare al meglio anche da remoto.

Nei mesi di aprile e maggio ha messo in pratica anche le competenze più tecniche e informatiche richieste per poter organizzare e gestire degli eventi online.

### **L'esperienza di Carlotta**

Carlotta sta svolgendo il servizio civile presso l'Ufficio a partire da giugno 2021. In questi mesi sta sviluppando ottime capacità comunicative e di promozione.

Carlotta si sta occupando della programmazione dei canali social (Linkedin, Facebook e Instagram) mettendo in campo il suo lato più inventivo con la creazione di post promozionali.

Tra le attività svolte rientra anche quella di supportare la gestione del progetto di Mentoring organizzato dall'ufficio: in particolar modo si occupa della gestione dei contenuti informativi e della corrispondenza.

### **Risorse umane**

Il/la giovane verrà affiancata dall'OLP per la maggiorparte del tempo in cui svolgerà la sua attività, sia in presenza che da remoto.

In particolare questo ruolo per l'Ufficio Alumni è affidato a **Haidi Garulli**, dipendente dell'Università degli Studi di Trento dal 2005 che si è occupata inizialmente delle attività di placement, successivamente del progetto Alumni.

La OLP si impegna nel coordinamento e nella gestione delle attività dell'Ufficio e rimane a supporto dei giovani in servizio civile.

Il/la giovane sarà coinvolto anche in riunioni e meeting con le figure di riferimento dell'Ufficio Alumni che rimarranno sempre disponibili e di sostegno alla realizzazione del progetto, nonchè di supervisione dello stesso; tra questi si elencano:

### **Maria Della Lucia**

Professore Associato presso il Dipartimento di Economia e Management.

Dal 2015 è delegata del Rettore per Alumni per lo sviluppo del progetto di engagement degli ex studenti e la realizzazione di eventi e iniziative previste dal progetto

### **Alessandra Montresor**

Dopo un'esperienza come responsabile legale decide di seguire la sua passione per la comunicazione. Comincia a lavorare in J. Walter Thompson come ufficio stampa. Successivamente diviene responsabile della comunicazione di Filmmaster Group, grande gruppo di comunicazione, che ha realizzato molti eventi tra cui cerimonie Olimpiche, il lancio di FIAT 500, il Capodanno e il Carnevale di Venezia nel 2008, 2009 e 2010. Dalla fine del 2010 fino a giugno 2019 ha coordinato la comunicazione e le relazioni esterne di Publicis Groupe ed in particolare delle agenzie appartenenti al gruppo Leo Burnett, MSL, Publicis, Saatchi & Saatchi, BCube e Independent Ideas. Dal luglio 2019 guida la Comunicazione e le Relazioni Esterne dell'Ateneo Trentino.

### **Mirta Alberti**

Imprenditrice, già dirigente industriale, da sempre appassionata nell'identificazione dei fenomeni e delle trasformazioni sociali, nel loro complesso e nello specifico territoriale, ha maturato esperienza nel coordinamento del lavoro all'interno di organizzazioni e gruppi, attraverso la cultura di processo nei progetti. Ha portato in città TEDxTrento e ama diffondere la cultura delle "Ideas worth spreading". Attualmente è responsabile della divisione "Progetti speciali" di Ateneo.

### **Calendario**

A seguire si riporta un calendario, suddiviso in 3 macro fasi, in cui è possibile stimare le tempistiche delle attività previste per il/la giovane in servizio civile.

Tale elenco non può essere completamente esaustivo in quanto, in virtù delle esigenze che potrebbero emergere nel corso del progetto o delle tipologie di utenti che dovranno essere seguiti, potrebbero emergere ulteriori attività per le quali viene richiesta al/alla giovane una sufficiente flessibilità per adattarsi ad eventuali richieste di attività aggiuntive o diverse da quelle segnalate.

### FASE 1: INSERIMENTO (Dicembre - Gennaio 2021/2022)

Durante questo periodo sarà possibile un affiancamento con l'attuale giovane in servizio civile attivo presso la struttura. Durante i primi mesi si prevede principalmente un'attività di inserimento dei giovani all'interno dell'ufficio e dell'Ateneo, in modo da consentire l'acquisizione degli strumenti necessari per una gestione sempre più autonoma delle attività che si vogliono a lui/lei affidare. Entro i primi due mesi i giovani dovrebbero aver acquisito un grado di autonomia sufficiente da permettere loro di organizzare le proprie attività, che in ogni caso saranno sempre supervisionate dai referenti di UniTrento.

### FASE 2: INTEGRAZIONE (Febbraio – Marzo 2022)

In questa fase del progetto, i giovani selezionati saranno in grado di svolgere le attività di supporto, orientamento e monitoraggio previste dal "Progetto Alumni". Vi sarà continuità nei rapporti fra i giovani ed i referenti delle attività per un costante confronto e valutazione dei progressi ottenuti o di eventuali problematiche incontrate e le possibili soluzioni individuate dagli stessi. Periodicamente si svolgeranno delle riunioni tra il Delegato e tutti i soggetti coinvolti nel progetto al fine di monitorare le azioni intraprese, verificare la bontà delle medesime e porre in atto eventuali azioni correttive al fine raggiungere gli obiettivi prefissati dal presente progetto.

### FASE 3: AUTONOMIA (Aprile – Maggio 2022)

In questa fase del progetto, il/la giovane selezionato/a sarà in grado di ragionare sulle attività svolte all'interno del "Progetto Alumni" e dare nuovi contributi per il prosieguo delle iniziative, attraverso idee e nuovi punti di vista.

Qualora venisse previsto un nuovo progetto SCUP, il/la giovane selezionato/a sarà incaricato/a di affiancare le nuove persone nelle prime fasi di inserimento nell'organizzazione.

### **Formazione specifica**

La formazione generale, è gestita dall'ufficio provinciale competente. Tale formazione è obbligatoria e finalizzata alla trasmissione di competenze trasversali. L'orario di formazione è considerato forfettariamente come orario di servizio.

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 sarà impegnato/a durante il periodo di servizio civile; pertanto, per trasmettere agli stessi tutte le competenze necessarie alla buona riuscita del progetto, è prevista una attività di formazione specifica per un totale di 36 ore relativa ai temi indicati nella seguente tabella.

<b>Attività di formazione</b>	<b>Ore</b>	<b>Formatore</b>
Formazione sui rischi connessi al proprio impegno nell'ambito del progetto	<b>2</b>	OLP
Formazione in materia di Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (parte generale)	<b>2</b>	Ufficio Formazione Università degli Studi di Trento
Panoramica generale su ruolo del progetto Alumni all'interno dell'Università degli Studi di Trento	<b>18</b>	Haidi Garulli
Formazione sulla produzione, sull'editing e sul caricamento di materiali multimediali nei canali social e nel sito	<b>6</b>	Haidi Garulli
Formazione sulla creazione di un profilo LinkedIn e sul CV	<b>4</b>	Haidi Garulli
Formazione su tecniche di ricerca e engagement degli Alumni tramite canali social	<b>4</b>	Haidi Garulli



Le ore di formazione dei giovani potrebbero aumentare a seconda delle necessità dei giovani in SCUP o nel caso vi fosse la necessità di procedere con ulteriori approfondimenti in linea con le attività svolte. Il/la giovani affiancherà il personale dell'ufficio nelle attività quotidiane per conoscere le modalità di ciascuna. Inoltre ci saranno momenti dedicati alla formazione diretta in affiancamento agli stessi che mostreranno l'uso dei diversi supporti informatici, le normative e procedure di riferimento.

La formazione specifica potrà realizzarsi sia attraverso la frequenza di corsi specifici proposti dall'ufficio formazione dell'Università di Trento, che tramite corsi di autoapprendimento online con materiali multimediali (FAD).

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, oltre alla piattaforma di formazione on line che potrà utilizzare per seguire i vari corsi on line sul CV, sulla lettera di motivazione e sulla sicurezza sul lavoro. Orientativamente a partire dal secondo mese, in base alle conoscenze, al grado di autonomia raggiunto e alle capacità dimostrate e comunque sempre sotto supervisione del personale dell'ufficio, al/la giovane potranno essere affidate alcune attività da svolgere in autonomia.

### **Risorse tecniche in dotazione**

Al/la giovane Scup verrà garantita una postazione con PC e telefono, potrà utilizzare tutti i supporti tecnici presenti in condivisione (stampanti, fotocopiatrici ecc.) e gli/le saranno forniti i vari manuali sulle procedure dell'ufficio e dell'accesso alla piattaforma di formazione on line.

### **OLP e monitoraggio**

Haidi Garulli è diventata OLP recentemente dopo la frequenza del corso dedicato organizzato dalla Provincia Autonoma di Trento e si è occupata anche della presentazione dei progetti stessi.

Nell'ambito di questo specifico progetto, l'OLP si occuperà dell'attività di monitoraggio che prevede un incontro al mese. Durante questi incontri l'OLP si confronterà con lo SCUP sull'andamento del progetto e cercherà di definire il percorso formativo realizzato e il livello delle competenze raggiunte, programmando quelle future. Per la buona riuscita del

monitoraggio il/la giovane compilerà un diario mensile (contenente le attività svolte e le competenze acquisite), che sarà poi letto dall'OLP.

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 dei giovani; riflettere sulle competenze trasversali e professionalizzanti promuovendone un miglioramento; renderli consapevoli dei progressi fatti; valorizzare abilità ed eventuali competenze già presenti; far loro vivere al meglio l'esperienza di servizio civile; ottimizzare i tempi per il raggiungimento degli obiettivi; adattare il percorso formativo alle vere esigenze dei giovani; migliorare le modalità di somministrazione della formazione.

L'OLP si fa altresì carico della compilazione di:

- una scheda di monitoraggio del progetto, che terrà conto delle schede/diario dei giovani partecipanti 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;
- un report conclusivo sull'attività svolta, riferito al/la singolo/a 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 con il "Progetto Alumni" rappresenta un'occasione importante per acquisire competenze sia dal punto di vista relazionale (diversificando l'approccio a seconda della risoluzione veloce ed efficace di problematiche inattese), sia di quello organizzativo e gestionale (coinvolgimento nelle attività dell'ufficio, flessibilità, impegno), sia di quello tecnico (miglioramento nell'utilizzo della lingua inglese, utilizzo di sistemi informativi specifici di Ateneo e comuni come il pacchetto Office). Il/la giovane avrà la possibilità di sperimentarsi in diverse situazioni talora di semplice gestione e talora più complesse. Potrà inoltre acquisire buone competenze nell'organizzazione e gestione di attività peculiari del progetto.

### **Validazione del dossier dei giovani**

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.

Le attività che il/la giovane svolgerà nel corso del presente progetto possono essere riconducibili al profilo professionale di:

- Addetto alla comunicazione, alla promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e alla facilitazione di servizi telematici (vedasi repertorio Regione Toscana).

Il profilo di cui sopra facilita l'accesso alla corretta fruizione dei servizi fornendo strumenti e indicazioni necessari agli utenti e favorendo l'accesso uniforme alla tecnologia informatica e telematica. Presiede il front e/o il back office nelle strutture di comunicazione pubbliche nelle sue varie forme. Svolge una funzione di raccordo tra il sistema esterno e la struttura interna, mediante la fornitura e la trasmissione di indicazioni raccolte durante lo svolgimento della propria attività, e che sono funzionali alla definizione di eventuali adeguamenti. Svolge un'attività di orientamento nelle strategie di ricerca delle informazioni in rete e di supporto nell'utilizzo delle risorse tecnologiche per la fruizione dei servizi in un'ottica di marketing sociale, culturale e territoriale.

La competenza prevista all'interno di questo profilo che il/la giovane potrà eventualmente validare a conclusione del progetto è quella di:

- Rispondere alle richieste e alle esigenze del cliente/utente secondo le procedure e i regolamenti che disciplinano la fruizione del servizio e in funzione delle modalità organizzative della struttura.

Per fare ciò il/la giovane in SCUP dovrà mettere in campo le seguenti conoscenze:

- Elementi di customer care per gestire il colloquio con il cliente/utente;
- Legislazione in materia di informazione, comunicazione e accessibilità per garantire e assicurare i diritti all'informazione attraverso l'applicazione delle procedure prescritte;
- Legislazione in materia di trattamento dei dati personali per garantire la tutela della privacy;
- Lingue straniere per la gestione dei colloqui con la clientela straniera;
- Struttura dei servizi e dei canali informativi per garantire la qualità del servizio e l'orientamento nel contesto locale, nazionale e europeo;

Queste conoscenze potranno essere garantite attraverso le seguenti abilità:

- Assicurare la trasmissione dell'informazione attraverso il colloquio diretto con l'utenza per fornire consulenza, orientamento e assistenza;
- Comunicare al responsabile del servizio soluzioni per eventuali disfunzioni organizzative e per la programmazione di nuovi servizi;
- Garantire la concreta attuazione dei diritti di accesso dell'informazione compresi gli utenti con esigenze speciali, attraverso l'applicazione delle procedure previste dalla normativa;
- Gestire il flusso informativo in entrata e veicolarlo negli opportuni canali interni;
- Rilevare i bisogni e le attese degli utenti per prevenire situazioni di inefficienza dei servizi.

### **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) da utilizzare con le seguenti modalità:
  - l'uso dei buoni è strettamente personale e riservato ai giorni di presenza nella struttura.
- ❖ **SPESE VIAGGIO:** Gli spostamenti legati allo svolgimento dell'attività verranno di norma effettuati con l'utilizzo di mezzi di proprietà dell'Università degli Studi di Trento, in qualsiasi altro caso i rimborsi verranno garantiti con le seguenti modalità:
  - se relativi a spostamenti con l'utilizzo di mezzi pubblici dietro presentazione dei biglietti utilizzati per la tratta di competenza;
  - se relativi a spostamenti con l'utilizzo di mezzo proprio previa autorizzazione firmata dal Responsabile dell'ufficio e dietro presentazione di tutti i giustificativi a supporto.