

PROMOZIONE DELLE POLITICHE DI EQUITÀ E DIVERSITÀ, E DI INCLUSIONE, DELL'UNIVERSITÀ DI TRENTO ATTRAVERSO IL WEB ED I CANALI SOCIAL E SUPPORTO ALL'ORGANIZZAZIONE DI EVENTI – quarta fase

Sommario

Il contesto del progetto di servizio civile.....	2
Il progetto e le attività previste a progetto	2
Gestione dei canali social.....	3
Aggiornamento pagina web Equità e Diversità/Inclusione dell'Ateneo	3
Nuovi metodi di diffusione degli eventi	3
Progetti di comunicazione per immagini	4
Supporto all'organizzazione eventi	4
Attività affidate al/la giovane	4
Requisiti richiesti e modalità di selezione.....	5
Risorse umane interne.....	6
Formazione.....	8
Calendario mensile attività progetto.....	9
Da marzo a maggio 2022	10
Da giugno ad agosto 2022	10
Da settembre 2022 a febbraio 2023	10
Risorse tecniche in dotazione	10
La figura dell'OLP e della tutor.....	10
Competenze acquisibili	12
Validazione delle competenze in uscita dal progetto di servizio civile	12
Eventuali risorse finanziarie aggiuntive investite dall'ente proponente	14

Il contesto del progetto di servizio civile

L'Ufficio Equità e Diversità ha avviato le proprie attività nel secondo semestre del 2017 per supportare le politiche di Ateneo in attuazione dei principi di equità e di valorizzazione di tutte le diversità presenti all'interno della società.

L'Università degli Studi di Trento, consapevole del proprio ruolo pubblico nella ricerca e nella formazione di cittadine/cittadini e di professioniste/professionisti, si impegna, infatti, a promuovere, nei corsi di studio e nel proprio modello organizzativo, una cultura di giustizia, equità, trasparenza, apertura, promozione di pari opportunità. Principi non solo annunciati, ma che rappresentano un impegno nella realtà quotidiana dell'Ateneo.

Per raggiungere questo obiettivo, è stato formulato un Piano di Azioni Positive (PAP), che prevede strumenti e misure mirati non solo a identificare e rimuovere qualsiasi discriminazione, ma a trasformare in una risorsa le diversità che caratterizzano le persone (connesse al genere, al credo religioso e alle convinzioni personali e politiche, all'appartenenza etnica e culturale, all'orientamento e identità sessuale, alle disabilità, all'età, alla condizione contrattuale).

Il Piano prevede, inoltre, alcuni interventi finalizzati a promuovere il benessere organizzativo e una migliore *work-life balance* per le varie componenti della comunità accademica. La centralità del tema della conciliazione tra tempi di vita e lavoro ha suggerito, tra l'altro, l'adesione dell'Ateneo al percorso di certificazione Family Audit, che ha portato al riconoscimento del certificato *executive*, in considerazione del considerevole investimento effettuato in questo ambito.

A seguito del crescente fenomeno delle migrazioni degli ultimi anni l'Ateneo è anche fortemente impegnato dal 2015 a promuovere iniziative e progetti a favore di richiedenti asilo e rifugiate/i accolte/i in Trentino con titolo di studio idoneo per accedere all'università. In particolare, nel 2021 è stato avviato il nuovo Progetto Formazione Universitaria per Rifugiati/e e Richiedenti Asilo – FUTURA, che si è inserito nel solco tracciato dal progetto sperimentale di accoglienza "Richiedenti asilo all'università" (2015-2021). Accanto ad esso, si stanno rafforzando anche il progetto "Studenti Universitari/e per i/le Rifugiati/e" (SuXr), che coinvolge studenti ed associazioni sul territorio, nonché "Scholars at Risk" (SAR), rete che supporta studiosi/e a rischio nei Paesi d'origine. Tali attività, a partire dal 2020, si inseriscono anche nel contesto della rete promossa da UNHCR attraverso il "Manifesto dell'Università inclusiva", che vede la partecipazione dell'Ateneo trentino.

Il progetto e le attività previste a progetto

Il progetto sul quale verrà attivamente e principalmente coinvolto/a il/la giovane in servizio civile sarà legato alla pianificazione, comunicazione ed implementazione delle politiche, degli eventi e delle iniziative di Equità e Diversità, e Inclusione, dell'Ufficio, sia in lingua italiana che in inglese.

Gestione dei canali social

Il progetto prevede il coinvolgimento nella stesura del piano di contenuti e di notizie da veicolare e far conoscere sul canale social di Equità e Diversità (Facebook) avviato nel 2017, al fine di promuovere le politiche di Ateneo in questo ambito, favorire la partecipazione dell'utenza alle attività e agli eventi che vengono organizzati dall'Ufficio stesso, fornire un riscontro a seguito degli eventi al fine di fidelizzare le/i follower, promuovere una cultura delle pari opportunità.

Inoltre, a seguito dell'apertura del nuovo canale social su Instagram, avvenuta nel 2020, in particolare su richiesta delle rappresentanze studentesche universitarie, si rende necessario sviluppare un piano di comunicazione e la stesura di contenuti anche per questo strumento. Tale canale, infatti, utilizza modalità di interazione diverse da Facebook, che possono raggiungere una platea differente, composta in modo particolare da giovani.

Il/la giovane operatore/rice procederà a individuare, ricercare e raccogliere i contenuti da comunicare, utilizzando i canali social già attivati, con l'obiettivo di migliorare la comunicazione e raggiungere, con i mezzi più adeguati, l'utenza di riferimento, in particolare la fascia più giovane; dovrà poi scegliere lo stile di comunicazione più adatto al messaggio e al canale scelto, individuare (e talvolta elaborare) un'immagine ed eventuali link di approfondimento da collegare al contenuto promosso.

Il/la giovane procederà anche al monitoraggio degli *insights* relativi alle interazioni con i contenuti pubblicati, attraverso il quale sarà possibile fare un'analisi dell'incisività e dei risultati ottenuti dalla pubblicazione dei contenuti. È, infatti, estremamente importante esaminare i dati sull'uso dei canali social da parte dell'utenza per capire quale tipo di eventi sono maggiormente attrattivi, quali notizie sono di maggior interesse, ma anche comprendere tempi e modi con cui veicolare le informazioni. Altrettanto importante nel progetto è la gestione della risposta a fronte di commenti dell'utenza, positivi o negativi, sulle attività dell'Ufficio o dell'Ateneo che vengono pubblicati sui social media.

Via via in modo sempre più autonomo imparerà ad articolare lo stesso messaggio in modalità differenti a seconda del canale di comunicazione: Facebook, Instagram, sito web e a seconda del target (studenti, docenti, personale amministrativo, cittadinanza etc.) e delle situazioni, anche in lingua inglese.

Aggiornamento pagina web Equità e Diversità/Inclusione dell'Ateneo

Prima affiancato, ed in seguito sempre più autonomamente, il/la giovane sarà competente per i costanti aggiornamenti relativi ai contenuti da apportare alle pagine web di Equità e Diversità e di Inclusione dell'Ateneo, attualmente in corso di rivisitazione, accompagnando quindi lo sviluppo delle attività in corso.

Nuovi metodi di diffusione degli eventi

Il/la giovane si occuperà delle seguenti attività:

- strutturazione di canali comunicativi di riferimento, attraverso l'aggiornamento e lo sviluppo di *mailing list* a seconda del target di riferimento e a seconda dell'evento da diffondere. Alcuni di questi eventi sono ciclici e/o già in fase di progettazione, pur restando da verificare la possibilità e le modalità di realizzazione, a seconda dell'evolversi dell'emergenza sanitaria legata al Covid-19;
- stesura testi, e-mail ufficiali, produzione grafica di materiale promozionale, supporto alla gestione dei rapporti tra l'Ufficio Equità e Diversità e terzi nell'ambito delle pubbliche relazioni attinenti all'evento promosso.

Progetti di comunicazione per immagini

Il/la giovane parteciperà a progetti di comunicazione per immagini, al fine di dare rilevanza a contenuti ed iniziative dell'Ufficio Equità e Diversità, che saranno successivamente pubblicati su vari canali.

In occasione di eventi dell'Ufficio il/la giovane collaboratore/ci parteciperà alla progettazione di video che raccontino l'evento, riprendendo i momenti principali e realizzando in loco mini interviste ai partecipanti in modo da documentare l'attività svolta, utilizzando tecniche di narrazione realizzata con strumenti digitali (*storytelling*).

Il/la giovane darà supporto nella predisposizione dei materiali di comunicazione legati alle attività, nonché agli eventi dell'Ufficio: locandine, brochure, striscioni e comunicazione web. Contribuirà alla definizione dei contenuti, si occuperà di interagire con gli uffici con competenze in materia di Comunicazione per la realizzazione dei materiali, occupandosi anche della loro distribuzione presso l'utenza di riferimento.

Il/la giovane curerà la predisposizione dei materiali per i relatori e le relatrici degli eventi.

Supporto all'organizzazione eventi

Il progetto prevede il coinvolgimento in diverse attività connesse allo svolgimento di eventi quali: il supporto nei desk/stand di accoglienza fornendo informazioni sugli eventi e sull'ufficio, la prenotazione spazi, la gestione della logistica, il supporto nell'eventuale organizzazione e gestione di eventi in modalità on-line (attraverso piattaforme come Meet, Zoom, ecc.), l'allestimento dei materiali e il supporto anche negli aspetti di informazione e più in generale un ruolo di supporto all'Ufficio Equità e Diversità.

Attività affidate al/la giovane

Concretamente al/la giovane verrà affidata, in sinergia con il personale dell'Ufficio Equità e Diversità, la gestione quotidiana delle suddette attività:

- Informazione telefonica o tramite email degli eventi e delle iniziative;
- gestione delle richieste di informazioni riguardanti le attività e gli eventi dell'Ufficio;
- preparazione dei materiali necessari agli eventi proposti dall'Ufficio;
- supporto all'organizzazione di eventi e in particolare: gestione della logistica, predisposizione materiali, gestione del desk di accoglienza durante l'evento, supporto all'allestimento ed eventuali strumenti di gestione on-line;

- aggiornamento e creazione di materiali informativi cartacei e di gadget/oggettistica funzionale alla promozione di attività ed eventi;
- supporto alla realizzazione di interviste scritte e video e più in generale a progetti di comunicazione per immagini;
- supporto alla progettazione di video e alla loro diffusione;
- stesura di testi (articoli, news/eventi sulla pagina web Equità e Diversità e Inclusione, locandine ecc);
- supporto nell'aggiornamento della pagina web Equità e Diversità e Inclusione (ita/ingl);
- supporto alla gestione dei canali social su Facebook e Instagram o altri canali individuati;
- supporto nella predisposizione di questionari di feedback, somministrazione, raccolta dati ed elaborazione report sulle iniziative dell'Ufficio, questionari online;
- attività a supporto della promozione del linguaggio rispettoso delle differenze (genere, disabilità, età, etnia, religione, etc.);
- attenzione particolare al coinvolgimento di persone con disabilità (traduzioni LIS, accessibilità e quant'altro) e all'accessibilità degli eventi.

Requisiti richiesti e modalità di selezione

Il/la giovane userà spesso il pacchetto Windows-Office, in particolare Word, per l'elaborazione di relazioni o testi, Excel (ad esempio per predisposizione grafici di dati dei questionari) e Powerpoint per la preparazione di presentazioni con slides. Si chiede anche la capacità di lavorare in Google Drive per la condivisione dei testi e quindi i vari applicativi Google (Calendar, Chat, Meet, Moduli, ...).

Userà quotidianamente la posta elettronica (Gmail) per rispondere (gradualmente in maniera sempre più autonoma) alle numerose richieste collegate alle varie attività di comunicazione dell'Ufficio Equità e Diversità.

Collaborerà all'organizzazione di eventi e incontri, in presenza ed on-line su varie piattaforme (Meet, Zoom, ecc.) e alla eventuale gestione preventiva di iscrizioni a tali eventi.

Sarà apprezzata anche la conoscenza di strumenti di progettazione grafica, come ad esempio Canva.

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

Dovrà conoscere per grandi linee le caratteristiche e le differenze non solo "tecniche", ma anche di stile di comunicazione dei social.

Sarà considerata positivamente anche la conoscenza dei requisiti di base per rendere un documento (Word e .pdf) accessibile in modo che tutte e tutti possano fruirne, qualunque sia lo strumento utilizzato per ottenerla e qualunque sia la condizione fisica/psichica dell'utente.

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

Il/la giovane 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 e inglese;
- capacità di lavorare in gruppo;
- comprovate competenze organizzative;
- buona conoscenza degli applicativi Word, Excel, posta elettronica (Gmail), Powerpoint, browser per la consultazione di pagine internet;
- buone capacità informatiche rispetto agli applicativi Google e utilizzo di Google Drive;
- conoscenza dell'utilizzo dei social media;
- conoscenza della lingua inglese, almeno ad un livello B2;
- conoscenza dell'offerta formativa dell'Università di Trento e dei suoi principali servizi;
- 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 o conoscenza del mondo universitario in quanto iscritti/e a corso di studi universitario;
- costituiscono elemento preferenziale: avere un profilo su uno/più social, avere una conoscenza di programmi di grafica, conoscere elementi di base di comunicazione.

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.

Risorse umane interne

Il/la giovane potrà contare sulla presenza di Patrizia Tomio in qualità di progettista, di Susanna Cavagna quale OLP, nonché di Barbara Poggio in qualità di promotrice del progetto e Prorettrice di Ateneo per le Politiche di Equità e Diversità:

Prof.ssa Barbara Poggio	Prorettrice alle politiche di equità e diversità la cui delega è finalizzata a garantire e tradurre in pratica le istanze di pari opportunità, valorizzazione delle differenze e riconoscimento dei diritti delle diverse componenti dell'Università di Trento. Già presidente del Comitato Unico di Garanzia per la promozione delle pari opportunità, il benessere dei lavoratori e non
-------------------------	---

	<p>discriminazione (CUG) dell'Ateneo, attualmente è professoressa ordinaria presso il Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dove insegna Sociologia del Lavoro e Sociologia delle Organizzazioni ed è co-responsabile del Centro Interdisciplinare di Studi di Genere. Ha coordinato diversi progetti nazionali ed internazionali ed ha svolto studi e ricerche su asimmetrie di genere nelle organizzazioni, genere e scienza, il sesso e l'imprenditorialità, la precarietà del lavoro e l'equilibrio vita-lavoro. In particolare, ha coordinato progetti TSER, Equal, Leonardo, Socrates e del 7°PQ. Ha dedicato particolare attenzione alle questioni metodologiche e, in particolare, all'analisi narrativa.</p>
Dott.ssa Patrizia Tomio	<p>Dopo la laurea in Giurisprudenza ha cominciato ad interessarsi delle tematiche di pari opportunità, in particolare sotto il profilo giuridico, occupandosi specialmente dei fenomeni discriminatori, del benessere organizzativo, del ruolo e delle potenzialità degli organismi di pari opportunità negli ambienti di lavoro. Nel 2021 ha concluso il Master "Gestione delle Diversità: Inclusione ed Equità" (GeDIE), coordinato dal Dipartimento di Psicologia e Scienze Cognitive dell'Università di Trento. Dipendente dell'Università dal 1987, ha rivestito ruoli di responsabilità nell'ambito della contabilità (Responsabile Divisione Bilancio fino al 2008); successivamente ha assunto la Responsabilità dell'Ufficio con competenze in tema di società partecipate e dell'Ufficio Relazioni istituzionali del Presidente. Dal 2017 è Responsabile dell'Ufficio Equità e Diversità presso il Rettorato dell'Università degli Studi di Trento e coordina per l'aspetto funzionale il Servizio Inclusione personale. Presidente del Comitato Pari Opportunità del medesimo Ateneo per un decennio e già componente del Comitato Unico di Garanzia, ha presentato numerosi interventi in occasione di convegni e iniziative formative, in particolare in ambito universitario, ha all'attivo diverse pubblicazioni e collabora attivamente con le Istituzioni di riferimento a livello nazionale, partecipando a Comitati scientifici, progetti e Tavoli di lavoro concernenti la materia dei diritti e delle pari opportunità. Recentemente, ha preso parte alla redazione di Linee guida per il Bilancio di genere nelle Università e alle Linee guida per Consigliere/i di Fiducia nelle Università italiane. È Past President e membro del Comitato di Presidenza della Conferenza</p>

	Nazionale degli Organismi di Parità delle Università italiane, rete che ha coordinato per un decennio fino al dicembre 2019.
Dott.ssa Susanna Cavagna	A seguito del conseguimento della laurea in Lingue e letterature straniere moderne è stata assunta presso l'Università degli Studi di Trento nel 2000 in qualità di assistente del Vicerettore per l'informatica con il quale ha lavorato due anni. Dal 2003 al 2014 ha proseguito la sua attività come dipendente amministrativo in qualità di Responsabile dell'Ufficio Socrates dell'Università degli Studi di Trento (successivamente denominato Ufficio LLP-Erasmus e poi Ufficio Supporto Programmi Europei e Mobilità), occupandosi del coordinamento delle azioni previste nell'ambito del Lifelong Learning Programme, curandone la progettazione, l'attivazione e la gestione finanziaria, e nonché i rapporti con i principali enti di riferimento a livello nazionale e internazionale. Dal 2014 al 2017 è diventata Responsabile del Welcome Office dell'Università di Trento, acquisendo competenze specifiche in particolare sulla normativa per l'immigrazione e sulle modalità di riconoscimento titoli di studio esteri. Nei successivi due anni ha lavorato presso la Divisione Dottorati Polo Città e Rovereto seguendo, in particolare, i dottorati di ricerca in cotutela di tesi che rappresentano una forma di internazionalizzazione specificatamente rivolta a dottorandi e dottorande. Da ottobre 2019 è stata trasferita all'Ufficio Equità e Diversità del Rettorato occupandosi, oltre alle attività legate agli ambiti di equità e diversità, anche degli interventi mirati al personale con disabilità, DSA e bisogni speciali dell'Ateneo. Dal 2018 è Rappresentante per la Sicurezza dei Lavoratori (RLS) dell'Ateneo di Trento e dal 2021 è componente del Comitato Unico di Garanzia di Ateneo.

Formazione

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

La formazione specifica è inerente alla peculiarità del progetto. Essa riguarda, pertanto, l'apprendimento di nozioni e di conoscenze teorico-pratiche relative al settore ed all'ambito specifico in cui il/la giovane operatore/ricel 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 60 ore.

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;
- 15 ore di orientamento generale sulle attività dell'ufficio a cura della dott.ssa Patrizia Tomio e della dott.ssa Cavagna;
- 10 ore di formazione sulle tematiche di Genere con la Prorettrice Prof.ssa Barbara Poggio e con la dott.ssa Patrizia Tomio;
- 15 ore di formazione sulle tematiche relative alla disabilità ed il linguaggio rispettoso delle differenze con la Responsabile dell'Ufficio Equità e Diversità, dott.ssa Patrizia Tomio;
- 12 ore di formazione in tema di comunicazione via web, impaginazione grafica e procedura di stampa dei materiali, nonché sull'utilizzo dei social (FB e Instagram) per la comunicazione dei temi di Equità e Diversità e Inclusione, con personale e collaboratori/trici dell'Ufficio Equità e Diversità;

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 dell'Università di Trento, attraverso l'affiancamento quotidiano del personale dell'ufficio nelle loro attività per conoscere le modalità di ciascuna, tramite corsi di autoapprendimento on line con materiali multimediali (FAD) e tramite la frequenza di lezioni, conferenze e seminari on line per approfondire le tematiche trattate dall'Ufficio. Inoltre, ci saranno momenti dedicati alla formazione diretta in affiancamento con gli operatori e le operatrici dell'Ufficio Equità e Diversità, 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. Potrebbe essere prevista anche formazione fuori sede, se ritenuta necessaria, con copertura delle spese da parte dell'Ufficio, e una formazione universitaria specifica legata ai temi della comunicazione frequentando un corso attivato presso il Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale.

Il/La giovane sarà coinvolto/a nelle riunioni e nei momenti di confronto interni all'Ufficio dove potrà rendicontare le cose fatte e presentare dubbi, difficoltà o criticità.

Calendario mensile attività progetto

A seguire si riporta un calendario indicativo delle attività, che orientativamente il/la giovane selezionato/a svolgerà. 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 seguite/i potrebbero emergere ulteriori attività per le quali viene richiesta al/la giovane una sufficiente flessibilità, per adattarsi ad eventuali richieste di attività aggiuntive o diverse da quelle segnalate.

Da marzo a maggio 2022

Durante i primi mesi si prevede principalmente un'attività di affiancamento e di inserimento del/la giovane 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 affidare. Entro i primi due/tre mesi il/la giovane dovrebbe essere pertanto in grado di muoversi agevolmente nelle principali procedure ed avere una certa autonomia nell'organizzazione della propria attività.

Fin da subito il/la giovane verrà affiancato/a al personale d'Ufficio per acquisire sufficiente autonomia nell'aggiornamento dei canali social FB e Instagram di Equità e Diversità e come supporto per l'organizzazione di eventi già programmati, quali la Notte dei ricercatori in autunno, la Giornata per le Famiglie, iniziative in occasione dell'8 marzo.

Da giugno ad agosto 2022

Durante questa fase centrale, oltre alla gestione dei social dell'Ufficio, ci si concentrerà principalmente sulla attività di creazione di un kit per personale di nuova assunzione, al fine di comunicare i servizi offerti nell'ambito del Diversity Management, con particolare riferimento all'Ufficio Equità e Diversità e al Servizio Inclusione personale. In questa fase potrebbe essere richiesta la progettazione o l'aggiornamento di diversi materiali di comunicazione.

Da settembre 2022 a febbraio 2023

In questa ultima fase del progetto, il/la giovane selezionato/a dovrà dare esecuzione a tutte le attività di supporto alla comunicazione delle iniziative dell'Ufficio Equità e Diversità; potrà presentare nuove proposte in merito all'utilizzo dei social o al materiale di promozione e comunicazione; acquisirà un certo livello di autonomia nel contattare gli uffici che collaborano con E&D ed eventuali fornitori di beni e servizi esterni; avrà autonomia nell'organizzare piccoli eventi anche per quanto riguarda gli aspetti più amministrativi e di relazione con gli uffici e i soggetti coinvolti, avrà acquisito un buon livello di competenze per la gestione dei profili social.

La programmazione descritta potrà subire delle variazioni secondo le capacità e le competenze del/della candidato/a.

Risorse tecniche in dotazione

Il/la giovane avrà una postazione con PC e telefono e potrà utilizzare tutti i supporti tecnici presenti in condivisione (stampanti, fotocopiatrici ecc.).

La figura dell'OLP e della tutor

Nell'ambito di questo specifico progetto la dott.ssa Susanna Cavagna, in qualità di OLP, si occuperà di agevolare l'ingresso del volontario/a nella realtà universitaria aiutandolo/a conoscere meglio l'organizzazione, come muoversi e a chi chiedere cosa.

Alcune attività, quale presentazione delle politiche di Equità, Diversità ed Inclusione, delle competenze dell'Ufficio e delle normative e prassi da seguire, saranno fornite in collaborazione con la Responsabile dell'Ufficio, dott.ssa Patrizia Tomio.

L'OLP si occuperà di specificare e programmare in modo dettagliato le attività da svolgere quotidianamente, 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 al giovane, che poi verrà condiviso sui diari mensili, 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 giovane sull'andamento del progetto valutando il percorso formativo realizzato, completandolo laddove fosse necessario valutando 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, Susanna Cavagna, 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 Welcome Office; (non esiste più giusto? In caso, si può indicare qualcun altro qui?)
- un report conclusivo sull'attività svolta, 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 (conoscenza approfondita delle modalità di comunicazione istituzionale e sui social, organizzazione eventi, conoscenza del mercato del lavoro) che conoscenze delle materie relative alle tematiche di Equità, Diversità ed Inclusione.

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

- Conoscenza di strumenti base e attività di social media management e comunicazione istituzionale;
- apprendere i diversi stili di comunicazione diversificati a secondo dei canali e dei target;
- interagire in maniera adeguata con diversi/e interlocutori/trici;
- collaborare con altre figure professionali o servizi nei diversi ambiti di competenza, per sostenere attività in rete, migliorando le competenze relazionali e di lavoro in team;
- rilevare le esigenze e le richieste dell'utenza;
- supportare l'organizzazione di eventi, tenendo conto di vincoli amministrativi, temporali e di budget tipici di un'amministrazione pubblica;
- conoscenza di carattere innovativo sull'accessibilità dei documenti;
- conoscenze delle materie relative ai temi di Equità, Diversità, Inclusione.

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.

Le attività che il/la giovane svolgerà nel corso del presente progetto possono essere riconducibili al profilo professionale di *Web content manager* (vedasi repertorio Regione Liguria). Tale figura è responsabile dei contenuti dei siti web ed ha le seguenti competenze:

- Essere in grado di effettuare l'elaborazione dei contenuti di un sito web;
- essere in grado di effettuare la gestione dei contenuti di un sito web, rispondere alle domande dell'utenza;
- essere in grado di effettuare la progettazione del piano editoriale di un sito web;

- essere in grado di progettare la mappa o l'albero di un sito web;
- essere in grado di gestire i social.

Una, al massimo due, delle competenze indicate come proprie di questo profilo potranno essere validate a conclusione del progetto presso la Fondazione Franco Demarchi.

Per fare ciò l'operatore/rice volontario/a dovrà mettere in campo le seguenti conoscenze:

- elementi di giornalismo;
- elementi di web design;
- normativa sull'informazione;
- normativa sulla protezione della proprietà intellettuale (diritto d'autore);
- principi della comunicazione con le nuove tecnologie;
- problematiche generali della produzione multimediale;
- software di design, di progettazione e per lo sviluppo web;
- norme redazionali;
- elementi di psicologia della comunicazione;
- principi di ergonomia delle interfacce;
- principi di usabilità web;
- principi e norme sulle reti;
- elementi di Progettazione e sviluppo di applicazioni web;
- elementi di Psicologia cognitiva;
- 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 trasmissione delle informazioni anche a utenti che non comprendono l'italiano;
- struttura dei servizi e dei canali informativi per garantire la qualità del servizio e l'orientamento nel contesto locale, nazionale e europeo.

Esse potranno essere garantite attraverso le seguenti abilità:

- applicare metodi di classificazione, selezione e verifica delle informazioni;
- applicare tecniche di organizzazione dei contenuti editoriali;
- applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica;
- applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie);
- applicare tecniche di web writing;
- applicare modalità di coordinamento del lavoro;
- applicare modalità di rielaborazione dei contenuti;
- utilizzare dispositivi di comunicazione in rete;
- applicare tecniche di organizzazione di spazi web;
- applicare tecniche di verifica dell'efficacia comunicativa del sito;

- 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;
- gestire una comunicazione corretta e rispettosa delle differenze.

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 (da lunedì a venerdì) del valore di € 7,00 (cadauno), per un importo complessivo di € 1.200,00 da utilizzare secondo le modalità che saranno indicate dalla Direzione Risorse Umane e Organizzazione dell'Università di Trento il primo giorno di presa servizio.