



## PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE PROVINCIALE

redatto sulla base dei “Criteri di gestione del SCUP”  
(deliberazione della Giunta provinciale n. 2117 del 20 dicembre 2019)

### Scheda di sintesi 2021/ver.4

<b>Titolo progetto</b>	<b>Promuovere e coinvolgere la comunità dei laureati dell'Università di Trento – 4° edizione</b>		
<b>Forma</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SCUP_PAT <input type="checkbox"/> SCUP_GG		
<b>Ambito tematico</b>	<input type="checkbox"/> Ambiente <input type="checkbox"/> Comunicazione e tecnologie <input type="checkbox"/> Educazione e formazione <input type="checkbox"/> Animazione <input type="checkbox"/> Cultura <input checked="" type="checkbox"/> Scuola e università <input type="checkbox"/> Assistenza <input type="checkbox"/> Sport e turismo		
<b>Ripetizione</b>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Sì, con titolo: PROMUOVERE E COINVOLGERE LA COMUNITÀ DEI LAUREATI DELL'UNIVERSITÀ DI TRENTO (terza edizione)</p> <p>Questo progetto è già stato realizzato in passato:</p> <p><input type="checkbox"/> No</p>		

### INFORMAZIONI SULLA ORGANIZZAZIONE PROPONENTE

<b>Organizzazione</b>	Università di Trento
<b>Nome della persona da contattare</b>	Haidi Garulli
<b>Telefono della persona da contattare</b>	Numero di telefono, possibilmente diretto.
<b>Email della persona da contattare</b>	alumni@unitn.it
<b>Orari di disponibilità della persona da contattare</b>	Lu – Ve dalle 9 alle 12
<b>Indirizzo</b>	Università di Trento, c/o Molino Vittoria, Via Verdi 6 - Trento

### DESCRIZIONE DELLA PROPOSTA

<b>Durata</b>	12 mesi	
<b>Posti</b>	Numero minimo: 1	Numero massimo: 2
<b>Sede/sedi di attuazione</b>	Università di Trento, c/o Molino Vittoria, Via Verdi 6 – Trento + eventuali altre sedi dell'Ateneo in Trentino + smart working in funzione della situazione sanitaria e delle normative vigenti	

<b>Cosa si fa</b>	<p>Il ruolo ricoperto dallo/a SCUP sarà quello di assistenza al funzionamento dell’Ufficio Alumni, con mansioni assimilabili a quelle dell’assistente amministrativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• relazionarsi con i membri della comunità universitaria;</li> <li>• 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;</li> <li>• helpdesk telefonico e tramite mail;</li> <li>• supporto nella preparazione dei materiali necessari agli eventi proposti; • aggiornamento materiali informativi cartacei;</li> <li>• supporto alla realizzazione di interviste scritte e video;</li> <li>• supporto alla stesura di testi (articoli, news/eventi sul portale Alumni) (ita/ingl);</li> <li>• supporto alla gestione dei canali social relativi ai progetti sport su Facebook, LinkedIn (ita/ingl) e interazione con esperti di comunicazione interni all’ente;</li> <li>• supporto nella predisposizione di questionari di feedback, somministrazione, raccolta dati ed elaborazione report sulle iniziative in collaborazione anche con fornitori esterni di servizi;</li> <li>• supporto nella stesura di documenti di rendicontazione e di verbalizzazione; monitoraggio di procedimenti e strumenti funzionali all’attuazione dei progetti.</li> <li>• supporto nelle fasi di sviluppo, promozione e realizzazione del programma di mentoring dell’Ateneo.</li> </ul>
<b>Cosa si impara</b>	<p>Capacità di calibrare la comunicazione in funzione di diversi target e di diversi canali di comunicazione. Capacità relazionali e di ascolto. Comprensione di un contesto organizzativo complesso e delle relazioni tra organizzazioni diverse. Competenze organizzative, gestionali, di gestione del tempo e di orientamento all’obiettivo. Si ha l’opportunità di essere parte attiva dei processi decisionali relativi ai progetti Alumni, mettendo in risalto la propositività dello SCUP.</p>
<b>Competenza da certificare</b>	<b>Repertorio regionale utilizzato</b> repertorio Regione Toscana
	<b>Qualificazione professionale</b> Addetto alla comunicazione, alla promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e alla facilitazione di servizi telematici
<b>Titolo della competenza</b>	<b>Elenco delle conoscenze</b> 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.
	<b>Elenco delle conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di customer care per gestire il colloquio con il cliente/utente;</li> <li>• Legislazione in materia di informazione, comunicazione e accessibilità per garantire e assicurare i diritti all’informazione attraverso l’applicazione delle procedure prescritte;</li> <li>• Legislazione in materia di trattamento dei dati personali per garantire la tutela della privacy;</li> <li>• Lingue straniere per la gestione dei colloqui con la clientela straniera;</li> <li>• Struttura dei servizi e dei canali informativi per garantire la qualità del servizio e l’orientamento nel contesto locale, nazionale e europeo;</li> </ul>
<b>Elenco delle abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assicurare la trasmissione dell’informazione attraverso il colloquio diretto con l’utenza per fornire consulenza, orientamento e assistenza;</li> <li>• Comunicare al responsabile del servizio soluzioni per eventuali disfunzioni organizzative e per la programmazione di nuovi servizi;</li> <li>• Garantire la concreta attuazione dei diritti di accesso dell’informazione compresi gli utenti con esigenze speciali, attraverso l’applicazione delle</li> </ul>

		<p>procedure previste dalla normativa;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire il flusso informativo in entrata e veicolarlo negli opportuni canali interni;</li> <li>• Rilevare i bisogni e le attese degli utenti per prevenire situazioni di inefficienza dei servizi.</li> </ul>
<b>Vitto</b>		<p>Previsto unicamente il vitto, attraverso l'utilizzo di buoni pasto del valore di € 7,00 (cadauno) da utilizzare con le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'uso dei buoni è strettamente personale e riservato ai giorni di presenza nella struttura.</li> </ul>
<b>Piano orario</b>		<p>Il/la giovane coprirà una media di 6 ore giornaliere dal lunedì al venerdì, totalizzando 30 ore settimanali, nella fascia oraria dalle 9:00 alle 16:00 con un'ora di pausa pranzo. In caso di specifiche esigenze sarà possibile concordare eventuali modifiche. Saranno previste attività anche in orari serali (dalle 18 alle 22) o di sabato in occasione di specifici eventi che verranno comunicati con 1 mese di anticipo al/la giovane in SCUP. In occasione delle festività natalizie ed estive (ferragosto), qualora previste dall'Università chiusure obbligatorie degli uffici, il giovane in SCUP dovrà utilizzare giorni di "permesso retribuito ordinario".</p>
<b>Formazione specifica</b>		<p>E' prevista una attività di formazione specifica per un totale di 48 ore:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formazione sui rischi connessi al proprio impegno nell'ambito del progetto (2 ore);</li> <li>• Formazione in materia di Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (parte generale) (4 ore);</li> <li>• Panoramica generale su ruolo del progetto Alumni all'interno dell'Università degli Studi di Trento (18 ore);</li> <li>• Formazione sulla produzione, sull'editing e sul caricamento di materiali multimediali nei canali social e nel sito (8 ore)</li> <li>• Formazione sulla creazione di un profilo Linkedin e sul CV (4 ore);</li> <li>• Formazione su tecniche di ricerca e engagement degli Alumni tramite canali social (6 ore)</li> <li>• Finalità, modalità e strumenti per il mentoring (6 ore)</li> </ul>

## CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

<b>Caratteristiche ricerche nei partecipanti</b>	Cerchiamo una persona che desideri mettersi in gioco in un'attività dinamica, che ami comunicare e relazionarsi con gli altri e che sia predisposta al team working.
<b>Dove inviare la candidatura</b>	Ufficio Alumni - Università di Trento, c/o Molino Vittoria, Via Verdi 6 – Trento Pec: <a href="mailto:ateneo@pec.unitn.it">ateneo@pec.unitn.it</a>
<b>Eventuali particolari obblighi previsti</b>	E' obbligatorio il possesso di Green Pass valido
<b>Altre note</b>	