



## 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>Il Mentoring: un programma di supporto alla carriera professionale di studenti/sse e laureati/e dell'Ateneo di Trento</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"/> x Scuola e università <input type="checkbox"/> Assistenza <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Sport e turismo		
<b>Ripetizione</b>	Questo progetto è già stato <input type="checkbox"/> Sì, con titolo: [specificare] realizzato in passato: <input checked="" type="checkbox"/> No		

### INFORMAZIONI SULLA ORGANIZZAZIONE PROPONENTE

<b>Organizzazione</b>	Università di Trento – Ufficio Alumni
<b>Nome della persona da contattare</b>	Haidi Garulli
<b>Telefono della persona da contattare</b>	0461283229
<b>Email della persona da contattare</b>	<a href="mailto:Haidi.garulli@unitn.it">Haidi.garulli@unitn.it</a> ;
<b>Orari di disponibilità della persona da contattare</b>	Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12
<b>Indirizzo</b>	Molino Vittoria – Via Verdi 6 - Trento

### DESCRIZIONE DELLA PROPOSTA

<b>Durata</b>	12 mesi	
<b>Posti</b>	Numero minimo: 1	Numero massimo: 1
<b>Sede/sedi di attuazione</b>	Molino Vittoria – Via Verdi 6 – Trento – Palazzo Sardagna, Via Calepina 14 – Trento; altre sedi dell'Ateneo	

<b>Cosa si fa</b>	<p>Al/la giovane selezionato/a verrà richiesto, anche in base alle sue conoscenze e caratteristiche attitudinali, di affiancare lo staff nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione della relazione con i Mentee per l'invio dei diari di bordo e dei questionari di monitoraggio</li> <li>- Lettura e valutazione dei questionari per raccogliere feedback sull'andamento del programma</li> <li>- Programmazione e organizzazione dei momenti di formazione, follow up previsti dal programma con invio di comunicazioni via mail o telefoniche</li> <li>- Collaborazione nell'ideazione e organizzazione di eventi / materiali legati alla promozione e alla sensibilizzazione della comunità universitaria verso il programma</li> <li>- Collaborazione alla selezione dei Mentee per la partecipazione al programma</li> <li>- Collaborazione all'organizzazione dell'evento finale di chiusura del programma</li> <li>- Creazione di materiali video per animare il gruppo Telegram dei Mentee e collaborazione alla programmazione delle attività da proporre nel gruppo per animarlo</li> <li>- Supporto alla realizzazione di interviste scritte e video;</li> <li>- Supporto alla stesura di testi per le pagine web del programma di Mentoring d'Ateneo (ita/ingl);</li> <li>- Supporto alla gestione dei canali social relativi ai progetti su Facebook, Instagram e LinkedIn (ita/ingl), interagendo con esperti di comunicazione interni all'ente;</li> <li>- Aggiornamento dei testi della pagina web all'interno del portale di Ateneo;</li> <li>- predisposizione di reportistica periodica sull'andamento del programma.</li> <li>- Partecipazione ai momenti di formazione con l'obiettivo di arrivare a poter presentare il programma all'interno di alcuni webinar in italiano e in inglese.</li> </ul> <p>Il/la giovane si occuperà di affiancare la gestione e l'organizzazione dei vari materiali inerenti il Programma di Mentoring, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- predisposizione materiali di self-assessment;</li> <li>- corrispondenza via email;</li> <li>- programmazione dei materiali e dei moduli di feedback;</li> <li>- programmare e gestire l'invio di materiali e approfondimenti, creando un contesto di dialogo e di scambio reciproco sul gruppo Telegram dei Mentee;</li> <li>- controllo dell'invio da parte dei Mentee dei diari di bordo (strumenti di monitoraggio e andamento del percorso individuale);</li> <li>- organizzazione e supporto di eventuali meeting previsti dal programma, come approfondimenti e/o incontri di networking dei/lle Mentor e Mentee;</li> <li>- organizzazione dell'evento finale del percorso, che si svolgerà in presenza.</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, mettendo in risalto la propositività dello SCUP.</p>								
<b>Competenza da certificare al termine del progetto</b>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="477 1444 842 1484"><b>Repertorio regionale utilizzato</b></td><td data-bbox="842 1444 1431 1484">repertorio Regione Toscana</td></tr> <tr> <td data-bbox="477 1484 842 1612"><b>Qualificazione professionale</b></td><td data-bbox="842 1484 1431 1612">Addetto alla comunicazione, alla promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e alla facilitazione di servizi telematici</td></tr> <tr> <td data-bbox="477 1612 842 1754"><b>Titolo della competenza</b></td><td data-bbox="842 1612 1431 1754">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.</td></tr> <tr> <td data-bbox="477 1754 842 2070"><b>Elenco delle conoscenze</b></td><td data-bbox="842 1754 1431 2070"> <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> </ul> </td></tr> </table>	<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>	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> </ul>
<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>	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> </ul>								

	<p><b>Elenco delle abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Struttura dei servizi e dei canali informativi per garantire la qualità del servizio e l'orientamento nel contesto locale, nazionale e europeo;</li> <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 procedure previste dalla normativa;</li> <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.</p> <p>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>Sono previste 75 ore di formazione specifica, così articolate</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formazione sui rischi connessi al proprio impegno nell'ambito del progetto</li> <li>Formazione in materia di Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (parte generale e rischio basso)</li> <li>Panoramica generale su ruolo del progetto di Mentoring all'interno dell'Università degli Studi di Trento</li> <li>Formazione sulla produzione, sull'editing e sul caricamento di materiali multimediali nei canali social e nel sito</li> <li>Formazione sulla creazione di un profilo Linkedin e sul CV</li> <li>Formazione sul mentoring e su tecniche di realizzazione</li> <li>Formazione sui social media e sulla comunicazione sui social e sulla creazione di un media planning</li> <li>Formazione tecnica su Buffer, Zoom, app di Google, Canva</li> <li>Formazione su Privacy, accessibilità dei documenti</li> </ul>

### **CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE**

<b>Caratteristiche ricerche nei partecipanti</b>	Descrizione del giovane da inserire nel progetto: "cerchiamo una persona che...". Non si parla di requisiti formali ma di atteggiamenti, attitudini, propensioni.
<b>Dove inviare la candidatura</b>	<a href="mailto:alumni@unitn.it">alumni@unitn.it</a> ; <a href="mailto:ateneo@pec.unitn.it">ateneo@pec.unitn.it</a>
<b>Eventuali particolari obblighi previsti</b>	
<b>Altre note</b>	