



Progetto di SCUP

Innovazione dei servizi offerti dal Centro Linguistico di Ateneo

Sommario

Modalità organizzative, sede e durata del progetto	2
Project background e risorse umane	3
Area progetti	3
Staff	3
OLP	4
Il progetto	6
Descrizione	6
Risorse finanziarie aggiuntive	7
Obiettivi di progetto e ricaduta sul contesto sociale dell'attività svolta	8
Fasi di realizzazione del progetto	9
Attività previste	9
Risultati attesi	11
Numero giovani, durata e tipologia di appartenenza	12
Requisiti richiesti e modalità di selezione	12
Percorso formativo-esperienziale del/la giovane	13
Formazione specifica	13
Competenze acquisibili	15
Competenze acquisibili con il singolo progetto	17
Competenza certificabile	18



Modalità organizzative, sede e durata del progetto

DURATA: 12 mesi

NUMERO POSTI DISPONIBILI: 1

MONTE ORE: 30 ore/settimana per 5 giorni a settimana (circa 1590 ore totali)

ORARIO DI LAVORO: dal lunedì al venerdì secondo il seguente schema:

- lunedì: 9.00-12.30 e 13.00-17.00
- martedì: 9.00-14.00
- mercoledì: 9.00-12.30 e 13.00-17.00
- giovedì: 9.00-14.00
- venerdì: 9.00-14.00

Nel mese di agosto 2 settimane saranno a orario ridotto. In quel caso l'orario indicativo sarà 9.00-15.00. Nel corso dell'anno sono previste giornate di chiusura obbligatoria della struttura, in accordo con le RSU, come i ponti obbligatori del 9 dicembre 2022 e 24 aprile 2023. Ulteriori date per il 2023 sono in fase di definizione.

SEDE: Trento in via Verdi 8, presso il CLA.

I progetti potrebbero comportare degli spostamenti nelle sedi distaccate di Mesiano, Povo e Rovereto non definibili a priori, perché dipenderanno dalla pianificazione dello sportello itinerante. In ogni caso, si tratterà di occasioni sporadiche durante l'anno e della durata di qualche ora.

In ottemperanza alle disposizioni provinciali legate all'emergenza pandemica Covid-19, potrebbe verificarsi la necessità di qualche giornata di lavoro da casa propria in smartworking. In tal caso, l'attrezzatura necessaria (portatile e cuffie) verrà fornita dall'Ateneo, mentre il/la giovane dovrà garantire una propria connessione internet.

ADEMPIMENTI LEGATI ALLA SITUAZIONE PANDEMICA: quelli previsti per il Personale Tecnico Amministrativo, consultabili alla pagina web <https://www.unitn.it/coronavirus> (da consultare prima dell'accettazione per verificare eventuali aggiornamenti)

RESPONSABILE DIVISIONE: Daniela Paolino

OLP: Elsa Ganassini

Project background e risorse umane

Il Centro Linguistico di Ateneo (di seguito CLA) è un centro di servizi dell'Università degli Studi di Trento che si occupa di organizzare e coordinare l'insegnamento linguistico per gli studenti dei corsi di studio di I e II livello, nonché dei corsi di dottorato dell'Università degli Studi di Trento.

Il CLA organizza corsi di lingua per gli studenti iscritti, i dottorandi, gli studenti che aderiscono ai programmi di scambio internazionali e per il personale dell'Università. Inoltre, offre servizi di formazione a enti e/o soggetti pubblici e privati in convenzione.

Il CLA fa parte della Divisione Centro Linguistico, Test Center e Didattica OnLine, all'interno della Direzione Didattica e Servizi agli Studenti. La responsabile della Divisione è la dott.ssa Daniela Paolino.

Il coordinamento del servizio formativo e delle attività di ricerca compete al Presidente del Centro. Lo staff del CLA è composto da personale amministrativo e collaboratori esperti linguistici (CEL) di lingua:

- francese
- inglese
- italiana
- russa
- spagnola
- tedesca

Il personale tecnico amministrativo è suddiviso in tre macroaree:

1. **segreteria:** per attività legate ai corsi di lingua (definizione offerta formativa, gestione iscrizioni, ecc.);
2. **esami:** per attività legate agli esami di lingua (pianificazione del calendario, definizione degli appelli, gestione delle iscrizioni, erogazione degli esami scritti, sorveglianza in aula, popolamento del DB dei test, ecc.);
3. **progetti:** per pianificazione, realizzazione, monitoraggio dei progetti del CLA.

Il/la SCUP sarà parte integrante dello staff dell'area progetti, ma collaborerà anche con lo staff che si occupa degli esami.

Area progetti

Staff

Elsa Ganassini (OLP), laureata in Giurisprudenza con master post laurea in Project Management e Gestione delle Innovazioni, lavora in UniTrento dal 2006.

Fino al gennaio 2018 lavora all'Ufficio Sviluppo Servizi Online e Supporto Utenti, fornendo supporto agli utenti nell'utilizzo del sistema gestionale Esse3, occupandosi di progettazione di nuove funzionalità, reingegnerizzazione di servizi e del passaggio alla verbalizzazione con firma digitale (e rilascio della stessa ai docenti e CEL dell'Ateneo).

Da febbraio 2018 lavora al CLA dove si occupa principalmente di progetti volti al miglioramento di flussi e procedure, nonché dei servizi offerti. Tra gli altri, ha organizzato e realizzato la prima edizione del Porte Aperte al CLA; ha



coordinato e monitorato la realizzazione dello sportello tutoring BES (oggetto del precedente progetto SCUP); collabora alla revisione/miglioramento del sito CLA da un punto di vista di accessibilità e User Experience; partecipa un progetto per la realizzazione di un software destinato ai Centri Linguistici di Ateneo.

Antonia Basile, iscritta alla laurea triennale di Beni culturali, arriva al CLA con un progetto di Servizio Civile per il miglioramento dei servizi offerti dal centro linguistico con ad oggetto il Service Design Thinking e l'attivazione di uno sportello di tutoring per studenti BES e DSA.

Con la pandemia, le conoscenze e competenze acquisite durante lo SCUP sono risultate preziose nell'attivazione degli esami di lingua in modalità telematica, consentendo la sua successiva assunzione a tempo determinato nel 2020. Durante il periodo di emergenza sanitaria si è occupata della gestione degli esami in modalità telematica (inserimento quiz, gestione iscritti, sorveglianza, ecc.). Ora si occupa anche di system test sulle piattaforme utilizzate per l'erogazione degli esami (Moodle e Question Mark); monitora l'andamento dello sportello tutoring BES, fornendo eventuale supporto ai CEL e agli studenti; collabora alla revisione e aggiornamento delle pagine del sito del CLA (sua l'impostazione dell'attuale sezione Esami); supervisiona gli studenti UniTrento con contratto 150h per attività da svolgere al CLA (es. Infopoint); è referente amministrativo del Progetto Tandem.

OLP

L'OLP e progettista di questo progetto è Elsa Ganassini che ha all'attivo 16 anni di esperienza in Ateneo e che ha ricoperto il medesimo ruolo anche nel precedente progetto di servizio civile attivato dal CLA.

Insieme con Daniela Paolino, responsabile della Divisione, si occuperà della selezione e valutazione attitudinale dei candidati.

Rispetto al/la giovane in SCUP si occuperà di:

- accogliere il/la giovane il primo giorno di presa servizio e lo/la presenterà al personale della Divisione Centro Linguistico, Test Center e Didattica Online
- gestire la cartella del/la giovane con tutta la documentazione (copia del progetto, certificati di malattia, richieste dei permessi, ecc.)
- ascoltare il/la giovane in caso di necessità
- accompagnare il/la giovane durante tutto il progetto
- realizzare la formazione specifica in presenza
- monitorare il percorso del/la giovane attraverso: osservazione; confronto con le persone coinvolte nei vari gruppi di lavoro in cui il/la giovane verrà inserito/a; verifica delle attività svolte, rispetto delle consegne e delle scadenze; maturazione e sviluppo delle competenze e conoscenze acquisibili attraverso un incontro mensile con il/la giovane ("Monitoraggio 3P"). Durante l'incontro verranno analizzati:
 - lo stato avanzamento del progetto
 - eventuali difficoltà del/la giovane
 - il percorso formativo realizzato fino a quel momento. Per facilitare l'OLP nel monitoraggio e per favorire una buona consapevolezza del/la giovane in merito alla formazione specifica e all'acquisizione delle conoscenze, verrà chiesto al/la giovane di compilare una scheda mensile in cui indicare la formazione specifica effettuata e le conoscenze e competenze su cui si è lavorato in quel mese



- il/la giovane dovrà poi redigere un resoconto dell'incontro da inserire nella cartella fisica con il resto della documentazione.
- adattare il percorso formativo al/la giovane
- compilare la scheda di monitoraggio del progetto
- redigere il report conclusivo sul progetto
- redigere la relazione sul/la singolo/a giovane



Il progetto

Descrizione

Dal 1/01/2019 al 31/12/2019 si è svolto il precedente progetto SCUP al quale ha partecipato Antonia Basile. Il progetto attuale ha l'obiettivo di migliorare e l'esperienza dei propri utenti rispetto ai servizi erogati, ma con attività legate a progetti differenti rispetto a quelle previsti nell'edizione del 2019.

Il precedente progetto prevedeva anche un'analisi (metodo del Service Design Thinking) degli abbandoni dei corsi di lingua da parte degli studenti UniTrento. Oltre a individuare le possibili cause di abbandono della frequenza dei corsi di lingua si sono anche individuate delle macro-aree d'intervento per migliorare la soddisfazione:

- **organizzazione generale del CLA** (maggiore flessibilità, tutoraggio, maggiore comunicazione tra CLA e Dipartimenti)
- **organizzazione del corso di lingua** (inserendo in offerta anche corsi dedicati al superamento dell'esame o parte di esso)
- **comunicazione tra studenti e CLA** (miglioramento della comunicazione tra i diversi stakeholders)
- **fuori corso di lingua** (attività extra il mero corso quali aperitivi in lingua, tandem, ecc.).

Nella redazione di questo progetto si è tenuto conto dei suggerimenti forniti nel corso del precedente progetto SCUP. Nella fattispecie, si è deciso di ridurre la tempistica prevista per l'attivazione del micro progetto "in autonomia" del/la giovane, in modo che possa aver più tempo per poterlo realizzare. Nella precedente esperienza, infatti, l'avvio del progetto in autonomia era stato previsto dopo 6 mesi, anziché dopo 2 o 3 mesi.

Un altro aspetto, inserito nell'attuale progetto, grazie alle considerazioni derivanti dalla precedente SCUP, consiste nella previsione di un momento di formazione iniziale su delle competenze amministrative di base, quali le modalità adeguate a rispondere alle mail, redigere un documento informativo e/o delle linee guida, nonché rispettare l'identità visiva.

Lo staff segue diversi progetti, tra questi, i Micro Progetti su cui si vorrebbe inserire il/la giovane sono:

- **Progetto Sito CLA**, per la revisione e l'aggiornamento del sito, l'organizzazione dei contenuti e la navigazione con l'approccio della User Experience Design;
- **Progetto CLAccessibile**, per rendere il più accessibili possibile per le diverse patologie o inabilità degli utenti del CLA:
 - o il sito del CLA,
 - o le piattaforme in uso per l'erogazione di esami, e corsi di lingua (Moodle, Question Mark)attraverso analisi, testing ed eventuale acquisto di [Readspeaker](#), plug-in compatibile con Moodle che consente la fruibilità tramite lettore vocale;
- **Progetto Infopoint**, uno sportello informativo itinerante, per fornire informazioni relative ai corsi di lingua e agli esami da svolgere presso il CLA. Questo sportello rientra nelle soluzioni individuate per avvicinare il CLA agli studenti dal Progetto Service Design Thinking di cui sopra (area "comunicazione tra studenti e CLA");
- **Progetto Tandem: Language and Culture Exchange** che dà ai partecipanti la possibilità di migliorare la propria conoscenza di una lingua straniera in un contesto organizzato, ma informale, diverso da quello di un corso di lingua standard (area "fuori corso di lingua");



- **Progetto PromoCLA**, che ha come obiettivo la promozione del CLA e dei propri servizi attraverso canali comunicativi formali (sito del CLA e locandine) e informali (social), avvicinando il centro linguistico ai propri utenti (area “comunicazione tra studenti e CLA”);
- **Progetto Porte Aperte**, evento annuale (ed. febbraio e settembre 2023) in cui consentire agli studenti di partecipare a interventi monotematici (es. “B1 e B2 cosa sono, come fare progressi e come studiare”); a lezioni pilota di russo/arabo/cinese; eventi informativo-aggregativi (es. speed date linguistico).

Dopo i primi 2 o 3 mesi il/la giovane, grazie alle conoscenze acquisite, oltre a seguire le attività dei progetti sopra indicati, potrà sviluppare uno o più micro-progetti in autonomia, scegliendo tra:

- creazione di presentazioni relative ai servizi della struttura
- creazione di video tutorial su un argomento individuato in base alle necessità degli utenti del CLA
- creazione di un video tutorial formativo rivolto agli studenti 150 ore che si occupano dell'infopoint
- individuazione, organizzazione e promozione di un evento aggregativo per avvicinare il CLA agli studenti.

Il/la giovane sarà seguito/a principalmente dallo staff progetti, che si occuperà, insieme all'OLP, dell'accoglienza, nonché di fornire tutte le informazioni pratiche per svolgere le varie attività previste dal presente progetto.

Il lavoro svolto permetterà al/la giovane di sviluppare soft skills quali problem solving, pensiero laterale, capacità decisionale, organizzazione e pianificazione, proattività e team work.

Risorse finanziarie aggiuntive

L'Università degli Studi di Trento provvederà a:

- Vitto: attraverso l'utilizzo di buoni pasto del valore di € 7,00 (cadauno), per un importo complessivo di circa €1.200,00 da utilizzare secondo le modalità indicate dall'Ufficio Accoglienza e Servizi al personale il primo giorno di presa servizio.

Il/la giovane oltre, ai corsi di formazione specifica (v. paragrafo sulla Formazione specifica), avrà la possibilità di frequentare un corso di lingua a scelta (inglese, tedesca, francese, spagnola, araba, cinese, russa) c/o il CLA a prezzo agevolato di € 100,00 come previsto per il Personale Tecnico Amministrativo (facoltativo a mera discrezione del/la giovane).



Obiettivi di progetto e ricaduta sul contesto sociale dell'attività svolta

L'obiettivo di questo Progetto SCUP è duplice:

1. fornire al/la giovane un percorso di crescita personale e professionale, con la partecipazione ai vari Micro Progetti sopra elencati, lavorando a stretto contatto con l'OLP, acquisendo e perfezionando competenze professionali;
2. acquisire o perfezionare la conoscenza di una lingua straniera a scelta del/la giovane, che potrà frequentare un corso di lingua tra quelli presenti nell'offerta del CLA (50 ore) a prezzo agevolato.

Tutti i Micro Progetti cui parteciperà il/la giovane SCUP hanno ricadute sul contesto sociale, poiché mirano a un miglioramento esperienziale rispetto ai servizi per gli utenti (interni ed esterni all'Ateneo) del CLA stesso:

1. **Progetto Sito CLA e Progetto CLAccessibile** intende:
 - a. rivedere la disposizione dei contenuti e la navigazione fra gli stessi nel sito del CLA con l'approccio della User Experience Design,
 - b. rendere sito e piattaforme in uso per corsi ed esami (Moodle e Question Mark), il più accessibili possibile per le diverse patologie o inabilità degli utenti del CLA, garantendo pari opportunità a tutti nella fruizione.
2. **Progetto Infopoint**, pensato per fornire alla comunità studentesca un primo contatto con il CLA all'interno del proprio Dipartimento, è uno sportello periodico itinerante, che fornisce le prime informazioni di base sui servizi offerti dal CLA e su come accedervi.
3. **Progetto Tandem**, favorisce lo scambio linguistico e culturale in un contesto informale, ma strutturato/organizzato.
4. **Progetto PromoCLA**, volto alla promozione dei servizi offerti dal CLA attraverso canali affini alle modalità di comunicazione degli/le studenti/studentesse, quali infografiche, poster, canale social, con l'obiettivo di avvicinare il CLA ai propri utenti.
5. **Progetto Porte Aperte**, (febbraio e settembre 2023) consiste nell'organizzazione di un evento (di norma a settembre, ma da quest'anno anche a febbraio) in cui, nell'arco di una giornata, gli iscritti possono partecipare a una serie di incontri monotematici tenuti dagli insegnanti del CLA su vari argomenti con anche delle lezioni di prova per la lingua russa, araba e cinese.

Oltre ai Micro Progetti sopra elencati, il/la SCUP potrà essere coinvolto anche nel flusso degli esami del CLA, sia per quanto concerne il supporto agli insegnanti nell'inserimento delle prove di competenza linguistica sulla piattaforma in cloud Question Mark on Demand, che nella sorveglianza in aula.

Fasi di realizzazione del progetto

1. Accoglienza e inserimento nel contesto di lavoro

Il primo giorno di presa servizio è previsto l'incontro con l'OLP e la responsabile della Divisione Centro Linguistico, Test Center e Didattica Online. Obiettivo di tale incontro sarà quello di introdurre il/la giovane nella struttura, fornendo le prime informazioni tecniche e organizzative e presentando il/la giovane al personale delle tre aree del CLA (segreteria, progetti ed esami). Per quella giornata è previsto anche l'incontro con l'Ufficio Amministrazione Personale Amministrativo per le informazioni relative alla tessera mensa.

2. Kick off Meeting

Riunione di inizio progetto con l'OLP per illustrare gli obiettivi e i contenuti dei micro progetti in cui il/la giovane verrà inserito. A questa riunione seguiranno incontri specifici per ciascuno dei progetti in cui verranno presentati anche gli altri componenti dei vari team.

3. Inizio delle attività

Il calendario delle attività specifiche non può essere definito a priori, perché dei vari microprogetti individuati, solo 2 hanno delle deadline definite:

- Progetto Tandem = apertura delle iscrizioni a gennaio 2023, quindi le attività di questo progetto vanno da dicembre 2022 a luglio 2023;
- Progetto Porte Aperte = l'evento si terrà intorno alla metà di settembre 2023, quindi le attività di questo progetto vengono effettuate tra luglio 2023 e settembre 2023

Tutti gli altri progetti, inizieranno quando prenderà confidenza con l'ambiente del CLA e le varie attività che vi si svolgono, anche in base alle proprie attitudini.

4. Fase micro-progettuale in autonomia

Il/la giovane, dopo i primi 2-3 mesi, potrà scegliere se sviluppare un proprio microprogetto, scegliendo tra:

- creazione di presentazioni relative ai servizi della struttura
- creazione di video tutorial su un argomento individuato in base alle necessità degli utenti del CLA
- creazione di un video tutorial formativo rivolto agli studenti 150 ore che si occupano dell'infopoint
- individuazione, organizzazione e promozione di un evento aggregativo per avvicinare il CLA agli studenti.

5. Monitoraggio costante

In un'ottica di continuo miglioramento, all'inizio di ogni settimana verrà pianificato un breve momento in cui analizzare la situazione con tutto lo staff progetti (giovane in SCUP compreso) per il SAL sui microprogetti, individuare criticità/ostacoli che bloccano le attività pianificate; valutare soluzioni di intervento.

Attività previste

Progetto Sito CLA

Le attività previste sono:

- individuazione dei contenuti da modificare/aggiornare sul sito del CLA

- inserimento dei nuovi contenuti in lingua italiana e in lingua inglese (utilizzando testi già tradotti dagli insegnanti) sul sito del CLA

Progetto CLAccessibile:

Per questo progetto, le attività previste sono:

- l'aggiornamento dei contenuti del sito del CLA in modo che siano accessibili
- la sistemazione di contenuti e framework delle comunità Moodle sia su istanza CLA che su istanza Esami
- l'analisi della possibilità di erogare gli esami via QM On Demand in maniera accessibile
- analisi e testing di Readspeakr in vista di eventuale acquisto
- la partecipazione alla redazione dei documenti necessari per l'acquisto di Readspeakr nel rispetto delle procedure d'acquisto previste per le pubbliche amministrazioni (MEPAT, MEPA, Consip, Affidamento diretto)
- la redazione di un documento coi risultati della ricerca nel mercato elettronico
- lavoro in team.

Progetto Infopoint:

Per questo progetto, le attività previste sono:

- lavoro in team
- creazione di un'agenda in accordo con lo staff di Dipartimento
- organizzazione dello sportello itinerante
- attivazione/partecipazione allo sportello online dello staff Esami
- creazione di un file in Drive per la registrazione delle presenze/accessi allo sportello
- creazione di un documento di analisi finale con statistiche sull'andamento dello sportello

Progetto Tandem:

Per questo progetto, la referente principale sarà Antonia Basile, mentre l'OLP avrà ruolo di supervisione. Le attività previste per il/la giovane sono:

- lavoro in team
- collaborazione nel processo di abbinamento dei partner linguistici
- verifica dell'accettazione del disclaimer per la tutela della privacy prima dell'inoltro degli indirizzi email alle coppie
- preparazione dell'incontro iniziale del Tandem in cui fornire alle coppie linguistiche le informazioni base (accesso alla comunità Moodle, compilazione diari, regole da rispettare, ecc.)
- gestione delle mail della casella di posta dedicata
- cura dei rapporti con i ragazzi di ESN per la creazione di momenti aggregativi online e in presenza
- monitoraggio degli incontri delle coppie linguistiche
- creazione dei dossier del singolo partecipante in cui inserire diari e ODB
- analisi dei questionari di gradimento dei partecipanti
- preparazione dell'incontro finale con le coppie che hanno partecipato all'edizione del Tandem e restituzione dei risultati raccolti.

Progetto PromoCLA:

Per questo progetto, le attività previste sono:

- lavoro in team
- creazione di un piano editoriale
- raccolta delle informazioni necessarie per la redazione post
- stesura dei post
- selezione delle immagini da utilizzare
- pubblicazione post a cadenza predefinita su Facebook e Instagram
- raccolta informazioni sui servizi del CLA per la realizzazione di infografiche e poster
- creazione di bozze di infografiche e poster in Canva sui servizi offerti dal CLA
- cura dei rapporti con l'ufficio Pubblicazioni e Stampe per l'impaginazione dei materiali e l'individuazione della grafica da applicare al materiale pubblicitario
- distribuzione del materiale nelle sedi dell'Ateneo

Progetto Porte Aperte:

Per questo progetto, il/la giovane sarà di supporto all'OLP nelle seguenti attività:

- definizione interventi e agenda
- individuazione CEL da coinvolgere
- redazione eventuali contratti per insegnanti di lingua russa, araba e cinese
- raccolta degli Abstract e impaginazione degli stessi
- creazione della pagina per le prenotazioni
- cura dei rapporti con l'ufficio Pubblicazioni e Stampe per grafica delle locandine e materiale promozionale
- cura dei rapporti con *Webteam* per la comunicazione dell'evento online (canali social e sito di Ateneo)
- svolgimento delle pratiche amministrative per eventuale coffee break o pranzo (se evento in presenza)
- svolgimento delle pratiche amministrative per l'eventuale acquisto di gadget sul mercato elettronico (se evento in presenza)
- attività di sorveglianza e supporto il giorno dell'evento
- somministrazione di questionari di gradimento e conseguente analisi dei dati raccolti
- analisi dell'andamento dell'incontro con riflessione sugli aspetti da migliorare/potenziare nelle edizioni future.

Risultati attesi

I risultati attesi al termine del Progetto SCUP sono:

- autonomia organizzativa e pianificazione delle attività, rispetto agli obiettivi da raggiungere e alle deadline fissate;
- capacità di lavorare in gruppo
- capacità di organizzare un evento complesso, sapendone curare
 - la definizione del calendario degli interventi
 - gli abstract
 - la comunicazione
 - la prenotazione degli spazi

- il catering
- capacità di regolare il proprio registro comunicativo, in base al target di riferimento
- capacità di procedere a degli acquisti nel rispetto delle procedure di acquisto previste per le pubbliche amministrazioni (MEPAT, MEPA, Consip, Affidamento diretto)
- capacità di pianificare e realizzare un piano editoriale per la comunicazione dei servizi offerti dal CLA via Instagram e Facebook
- capacità di utilizzare strumenti quali Moodle, Question Mark, Zoom, Canva, Trello, Google Drive e Gmail, Miro.

Numero giovani, durata e tipologia di appartenenza

Il progetto coinvolgerà 1 giovane e avrà la durata di 1 anno. La data prevista per l'inizio dell'attività è il 1 dicembre 2022.

La tipologia di appartenenza del progetto è la "A", ossia a totale finanziamento della Provincia Autonoma di Trento.

Requisiti richiesti e modalità di selezione

Per poter svolgere le attività previste dalla proposta di progetto, il/la candidato/a dovrebbe essere in possesso dei seguenti requisiti:

- ottima conoscenza dell'italiano
- buona conoscenza della lingua inglese
- buona conoscenza degli applicativi Word ed Excel, dei servizi di posta elettronica (in particolare Gmail di Google) e dei principali social network
- buone capacità di navigazione in internet
- predisposizione alla comunicazione scritta e orale
- buone capacità di ascolto, elasticità e predisposizione a relazionarsi in modo adeguato con i diversi interlocutori (es. responsabili d'ufficio, colleghi, insegnanti di lingua, studenti universitari)

La selezione del/la candidato/a verrà effettuata tramite colloquio individuale, durante il quale sarà fatta una valutazione attitudinale con la somministrazione di casi studio e simulazioni il cui obiettivo sarà quello di appurare:

- l'idoneità allo svolgimento delle attività
- la capacità nel trovare informazioni sul web
- la capacità di problem solving
- la conoscenza relativa ai principali Social network
- la capacità di valutare la correttezza di un testo scritto (grammatica e sintassi) e la sua rispondenza con gli obiettivi di comunicazione definiti
- le aspettative del/la giovane rispetto al progetto

Verranno valutate, inoltre anche:

- curriculum vitae
- conoscenza del progetto
- disponibilità all'apprendimento
- interesse a portare a termine il progetto.

Potrebbe costituire un valore aggiunto, l'essere in grado di dimostrare in fase di selezione di possedere:

- ulteriori conoscenze informatiche oltre a quelle sopra
- predisposizione al team working
- capacità di tradurre i fabbisogni rilevati in ipotesi progettuali tenendo conto del contesto
- capacità di organizzare una riunione/incontro
- capacità di individuare le priorità
- conoscenze in ambito statistico e di elaborazione dei dati

Percorso formativo-esperienziale del/la giovane

Formazione specifica

Il percorso di formazione specifica del/la giovane prevede:

- formazione da parte dell'OLP e del personale della Divisione Centro Linguistico Test Center e Didattica OnLine (**22 ore**) su:
 - o la gestione delle mail
 - o come creare e gestire slot dello "Sportello CLA Online"
 - o creazione di riunioni nelle stanze Zoom del CLA e gestione degli incontri online
 - o elementi di base sull'utilizzo di Canva, Trello e Powtoon
 - o la creazione di questionari su moduli Google
 - o organizzazione, editing e gestione dei contenuti del sito del CLA
 - o piattaforma e-learning Moodle (creazione comunità, creazione utenti, caricamento iscritti)
 - o struttura degli esami del CLA
 - o corsi di lingua al CLA (come ci si iscrive, quando, casi particolari)
 - o MyCLA
 - o Tandem
 - o Sportello DSA e misure compensative
 - o elementi di base sul mercato elettronico
 - o concetti base di project management applicati alla pianificazione e organizzazione di un evento
 - o Esse3 (maschere *Persone*, *Gestione studenti*, *Libretto*, *Comunicazioni multimediali*, *Definizione appelli*)
 - o SoftPi (software in uso al CLA)
 - o Question Mark on Demand
- incontro di formazione organizzato dall'Ufficio Formazione e Aggiornamento (**6 ore**), "ABC Drive" il 25 e 26 gennaio 2023
- corsi di formazione online (**21 ore e 40 minuti**), dettagliati di seguito.

I corsi di formazione online saranno:

- **Corso Covid-19**, 4 Moduli - 30 minuti
 - o Il Coronavirus
 - o Norme di igiene generale
 - o Postazione di lavoro
 - o Luoghi di lavoro
- **Proprietà intellettuale e Open Access**, Modulo 1 (parte I e parte II) - 40 minuti
 - o La proprietà intellettuale;
 - o Il diritto d'autore: fondamenti
- **Salute e Sicurezza sul Luogo di Lavoro**, 5 Moduli – 4 ore
 - o Concetti di salute, sicurezza, pericolo, danno e rischio
 - o Misure di prevenzione e protezione, valutazione dei rischi, infortunio e malattia professionale
 - o Evoluzione normativa in materia di sicurezza
 - o Soggetti del sistema sicurezza
 - o Figure di supporto al sistema e sanzioni
- **Etica e Legalità**, 3 Moduli – 45 minuti
 - o Il nuovo sistema "anticorruzione"
 - o I soggetti protagonisti del sistema anticorruzione
 - o Il ruolo dei dipendenti nelle buone pratiche amministrative
 - o Obblighi e doveri dei dipendenti
 - o Regali, compensi e altre utilità
 - o Gli incarichi esterni ottenuti dal dipendente per le mansioni svolte
 - o Dichiarazioni da rendere al momento dell'assegnazione all'ufficio
 - o Conflitto di interessi
 - o Obblighi di prevenzione della corruzione
 - o Obblighi e adempimenti in materia di sicurezza
 - o Cautele nei rapporti privati
 - o Il comportamento durante il servizio
 - o Utilizzo dei beni dell'ente
 - o Buone pratiche nella conclusione di accordi e nella stipula di contratti
- **Linee Guida in materia di Privacy e del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR)**, 4 Moduli – 4 ore
 - o Privacy - Regolamento Europeo
 - o D. lgs 101/18
 - o Cybersecurity
 - o Linee Guida Privacy Università
- **Sistemi di assicurazione della qualità nelle Università e valutazione esterna**, 3 Moduli – 60 minuti
 - o Il significato, i principi e gli approcci alla qualità
 - o I principi della qualità applicati alle Università
 - o Il versante esterno dell'assicurazione della qualità

- ***Il codice di comportamento interno nella P.A. e gli obblighi del dipendente pubblico - PTA***, 10 Moduli – 30 minuti

Il/la giovane in SCUP non sarà inquadrato come dipendente pubblico, ma è bene che sia a conoscenza del codice di comportamento e degli obblighi previsti per il dipendente pubblico, poiché sono i principi su cui si basa il “Codice di comportamento dell’Università degli Studi di Trento”.

- Il codice di comportamento nell’ordinamento giuridico
 - Disposizioni di carattere generale e ambito di applicazione
 - I principi generali
 - Regali, compensi e altre utilità
 - Partecipazione ad associazioni e organizzazioni; conflitto di interessi e obbligo di astensione
 - Obblighi comportamentali
 - Disposizioni particolari per i Dirigenti
 - Contratti e altri atti negoziali
 - Vigilanza, monitoraggio e attività formative.
- ***Come redigere documenti accessibili (corso per PTA)***, 3 Moduli – 17 minuti
 - Introduzione al documento accessibile
 - Verifica l’accessibilità di un documento
 - Tabelle e immagini accessibili
 - Metadati e conversione in PDF
 - Errori comuni
 - Linee guida per redigere un documento accessibile
 - test finale di 30 minuti
- ***Il documento informatico (corso per PTA)***, 3 Moduli – 30 minuti
 - Il documento informatico: caratteristiche e firma
 - Il documento informatico: datazione e copia
 - Linee guida documento informatico
 - test finale di 30 minuti
- ***Time management e delega*** – 1 ora e 30 minuti
- ***Problem solving*** – 2 ore
- ***Dallo stress lavorativo al benessere*** – 2 ore
- ***Diversity Management*** – 3 ore

La formazione erogata sarà documentata da attestati rilasciati al termine dei corsi di formazione online e tramite la compilazione di schede di valutazione compilate dal/la giovane.

Competenze acquisibili

Il percorso formativo esperienziale verrà sviluppato attraverso la metodologia del learning by doing e tutte le attività previste dai vari progetti cui il/la giovane parteciperà consentiranno di acquisire competenze quali:

- registrare, elaborare, controllare e archiviare informazioni testuali;
- raccogliere ed elaborare informazioni numeriche
- metodi di analisi qualitativa e quantitativa (somministrazione di questionari e analisi dati)
- individuare i desiderata degli utenti
- (ri)progettare servizi mettendo gli utenti al centro
- organizzare focus group e workshop
- elaborare informazioni qualitative
- utilizzare software per presentazioni
- ricercare informazioni online
- integrare, sviluppare e creare contenuti digitali
- condividere risorse attraverso strumenti online
- interagire e collaborare con strumenti digitali
- copyright
- metodi di comunicazione mediata
- strategie di problem solving
- gestire il tempo
- team working
- apprendere nozioni relative all'e-learning
- pensare in modo creativo
- ascolto e approccio inclusivo
- dimostrare empatia
- dimostrare elasticità
- seguire un codice di condotta etico
- gestire dati sensibili
- lavorare in maniera indipendente
- attenzione ai dettagli
- scrivere relazioni/verbali

Competenze acquisibili con il singolo progetto

Progetto	Competenze acquisibili con il singolo progetto
Progetto Sito CLA	<ul style="list-style-type: none"> - l'importanza della User Experience; - la metodologia del Service Design Thinking - l'approccio del Design Thinking - l'utilizzo di strumenti qualitativi (interviste, focus group, test di usabilità, card sorting, brainstorming, SCAMPER, matrici decisionali) - scrivere per il web - modificare/aggiornare il sito - la comunicazione del progetto all'esterno e strumenti di presentazione come Prezi, Power Point e Canva - realizzare contenuti social (post grafici/foto/piccoli video tutorial) per creare coinvolgimento e partecipazione - il lavoro in team e gli strumenti per il lavoro collaborativo (es. Trello, Mural.co, Miro, Google Drive).
Progetto CLAccessibile	<ul style="list-style-type: none"> - gestire un progetto - redigere documenti di analisi di un progetto - cosa si intende per Bisogni Educativi Speciali e per "studente con DSA" - le misure compensative in generale e quelle previste per gli esami del CLA - lo "Sportello tutoring BES" al CLA le piattaforme <ul style="list-style-type: none"> ▪ Moodle <ul style="list-style-type: none"> ▪ Creare comunità online ▪ iscrivere gli utenti ▪ QuestionMark on Demand; ▪ creare un quiz - system test - dove intervenire per rendere le piattaforme più accessibili - cos'è un lettore vocale e come funziona - nozioni di base sul mercato elettronico (CONSIP, MEPAT e MEPA)
Progetto Infopoint	<ul style="list-style-type: none"> - i servizi offerti dal CLA, come accedervi e dove trovare le informazioni - organizzare uno sportello itinerante - trasmettere efficacemente informazioni all'utente
Progetto Tandem	<ul style="list-style-type: none"> - creare una form per le candidature - revisionare una locandina in Canva - pubblicizzare la partenza del progetto - gestire le candidature e l'avvio degli incontri - gestire l'help desk - monitoraggio - Open Digital Badge
Progetto Porte Aperte	<ul style="list-style-type: none"> - organizzare un evento in presenza/online - definire l'agenda del giorno - redigere eventuali contratti e/o lettere di incarico - attivare la procedura di pubblicizzazione dell'evento



- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">- gestire le prenotazioni online- organizzare e acquistare un pranzo/coffee break |
|--|--|

Competenza certificabile

La qualifica prioritaria assimilabile è quella di “**Tecnico della comunicazione-informazione**” del repertorio regionale delle qualifiche dell’Emilia Romagna.

Competenza

Composizione contenuti comunicativi.

Conoscenze acquisibili

- Tecniche di comunicazione e relazione (con l’utente del CLA)
- Tecniche di relazione interpersonale
- Programmi di grafica e web design
- Lingua inglese
- Principi di comunicazione visiva
- Psico-linguistica
- Tecniche del pensiero creativo
- Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di privacy e tutela dei dati personali
- Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di diritto d’autore, pubblicità ingannevole, ecc.
- Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
- La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).

Capacità acquisibili

- Applicare tecniche di costruzione di un testo nel rispetto delle regole grammaticali e di sintassi
- Adottare stili di comunicazione verbale adeguati al contesto e agli interlocutori finali
- Utilizzare applicativi informatici per la redazione ed integrazione di tabelle, presentazioni, testi, immagini
- Individuare la forma di comunicazione più efficace perseguendo principi di sintesi e chiarezza espositiva.