

## SCHEDA RIASSUNTIVA DEL PROGETTO “BiblioUNISTRASI4”

(progetto deliberato dal Senato Accademico del 20 dicembre 2018 e dal Consiglio di Amministrazione del 21 dicembre 2018)

**TITOLO DEL PROGETTO:** BiblioUNISTRASI4

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

Settore D: Patrimonio Artistico Culturale

Area di intervento n. 1: Cura e Conservazione delle Biblioteche

**REFERENTI DEL PROGETTO:**

Responsabile del Servizio Civile dell'Università per Stranieri di Siena: Silvia Tonveronachi  
Selettore: Giuseppina Grassiccia

Responsabile del Sistema di Monitoraggio e Valutazione, Esperto di Monitoraggio: Anna Maria Beligni

Altro Componente della Struttura di Gestione (Responsabile della gestione amministrativa): Elisabetta Carli

Formatore e Progettista: Michele Selicati

**OBIETTIVI DEL PROGETTO:**

Il presente progetto, coerentemente con la Legge 64/2001, assume come finalità generale lo sviluppo della formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani che svolgeranno il Servizio Civile. Per questo motivo non solo la formazione (generale e specifica), ma anche l'intero corpo delle attività previste sono immaginati come un unico percorso trasversale di formazione valoriale e di apprendistato, teso a concretizzare una esperienza di cittadinanza, solidarietà, comunità ed impegno.

L'obiettivo generale del progetto è di contribuire a migliorare i servizi offerti nell'ambito della Biblioteca e del Centro Servizi Audiovisivi e Multimediali dell'Università per Stranieri di Siena, attraverso il potenziamento dei servizi specialistici offerti nell'ambito dell'informazione bibliografica, il supporto alla gestione delle Aule Multimediali e dei Laboratori a supporto della didattica, la produzione di contenuti web e audiovisivi in genere, l'assistenza agli utenti/studenti nelle fasi di autoapprendimento.

I Volontari del Servizio Civile coinvolti nella realizzazione del progetto parteciperanno attivamente ad una esperienza che persegue un duplice scopo:

- contribuire all'incremento e miglioramento della fruibilità ed accessibilità della Biblioteca di Ateneo, del suo ricco patrimonio e dei suoi servizi attraverso iniziative di promozione, formazione ed informazione da realizzarsi anche nel territorio;

- favorire la conservazione del patrimonio culturale, storico, tecnico-scientifico, multimediale ed audiovisivo dell'Università per Stranieri di Siena.

Obiettivi specifici ed attività di impiego dei Volontari:

Il presente progetto si propone di contribuire a migliorare i servizi offerti nell'ambito della Biblioteca dell'Ateneo e del Centro Servizi Audiovisivi e Multimediali, attraverso il potenziamento dei servizi specialistici offerti alle diverse fasce di utenza. In particolare, il progetto proporrà servizi di:

- supporto agli interventi di recupero, cura e conservazione del patrimonio bibliotecario umanistico, oltre che di supporto gestionale, logistico, relazionale nelle attività di front-office e back-office;
- ampliamento della copertura bibliografica ed aggiornamento dei dati bibliografici e amministrativi, anche tramite attività di manutenzione e revisione del patrimonio cartaceo e digitale della Biblioteca, nonché attraverso la predisposizione di dati statistici riguardanti la Biblioteca ed i servizi offerti;
- miglioramento ed aumento dei servizi di supporto, assistenza e tutoraggio nel recupero dell'informazione bibliografica in formato cartaceo o digitale, presso la sede della Biblioteca o a distanza;
- aumento del servizio di erogazione dei prestiti;
- aumento del servizio di reference (orientamento all'utilizzo degli strumenti informatici offerti dalla Biblioteca);
- aumento del servizio di prestito interbibliotecario;
- aumento delle iniziative di informazione agli utenti (presentazioni dei servizi della Biblioteca, predisposizione di materiale informativo cartaceo o via web, ecc.);
- collaborazione alle attività di controllo e ottimizzazione dei dati catalografici e del Centro Servizi Audiovisivi e Multimediali;
- svolgimento di servizi di supporto, assistenza tecnica e tutoraggio sull'utilizzo degli strumenti tecnici e informatici messi a disposizione dalla Biblioteca e dal Centro Servizi Audiovisivi e Multimediali presso la sede dell'Ateneo o a distanza.

#### **CRITERI DI SELEZIONE:**

##### **Fase di selezione**

I candidati, come previsto dalla normativa del Servizio Civile, dovranno attenersi alle indicazioni fornite dall'Università per Stranieri di Siena in ordine ai tempi, luoghi e modalità di svolgimento delle procedure selettive.

La convocazione ai colloqui dei candidati verrà effettuata attraverso la pubblicazione delle informazioni sul sito web dell'Università ([www.unistrasi.it](http://www.unistrasi.it)).

L'Università provvederà ad elaborare e trasmettere le graduatorie secondo quanto previsto dalla normativa vigente (D.M. 11 maggio 2018 n. 58: "[Disposizioni sulle caratteristiche e sulle modalità di redazione, presentazione e valutazione dei progetti di servizio civile universale in Italia e all'estero](#)").

##### **Metodologie e tecniche utilizzate**

Il seguente sistema di valutazione è finalizzato ad individuare procedure, criteri e modalità che garantiscano processi selettivi efficaci e trasparenti dei Volontari che andranno in servizio.

Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è di 110 punti, così ripartiti:

- Scheda di valutazione colloquio: max 60 punti.
- Pregresse esperienze, titoli di studio, esperienze aggiuntive non valutate in precedenza ed altre conoscenze: max 50 punti (come da successiva griglia di punteggi).

Il colloquio si intende superato solo se il punteggio finale è pari ad almeno 36 punti.

In caso di punteggio inferiore a 36/60 non si procederà alle valutazioni successive.

##### **Commissione**

L'Università nominerà una commissione giudicatrice che espletterà la selezione dei titoli e curerà l'effettuazione dei colloqui presso l'Università per Stranieri di Siena.

La graduatoria finale sarà pubblicata sul sito dell'Università ([www.unistrasi.it](http://www.unistrasi.it)) nella pagina dedicata al Servizio Civile:  
[https://www.unistrasi.it/1/559/2867/Servizio\\_Civile\\_Universale.htm](https://www.unistrasi.it/1/559/2867/Servizio_Civile_Universale.htm).

Titoli valutabili per i candidati	Punteggi
<b>Pregresse esperienze lavorative e/o volontarie</b> presso l'Ente che presenta il progetto o, in alternativa, esperienze in settori di impiego analoghi a quelli a cui si riferisce il progetto.	<b>Max 6 punti</b> (0,25 punti per ogni mese o frazione di mese superiore a 15 giorni)
<b>Esperienze di studio all'estero</b> (Master, programmi linguistici, Erasmus+, SVE o programmi culturali simili)	<b>Max 6 punti</b> (0,25 punti per ogni mese o frazione superiore a 15 giorni)
<b>Titoli di studio</b>	
<b>Laurea Triennale</b> (ivi compresi i titoli conseguiti all'estero e dichiarati equipollenti)	<b>Max 6 punti</b> (6 punti per 110 e lode, 5 punti per 110, 4 punti per 109, 3 punti per 108, 2 punti per 107, 1 punto per punteggio inferiore o uguale a 106)
<b>Laurea Magistrale</b> (includere: Laurea Magistrale a ciclo unico, Laurea Specialistica, Laurea Specialistica a ciclo unico)	<b>Max 12 punti</b> (12 punti per 110 e lode, 11 punti per 110, 10 punti per 109, 9 punti per 108, 8 punti per 107, 7 punti per 106, 6 punti per 105, 5 punti per 104, 4 punti per 103, 3 punti per 102, 2 punti per 101, 1 punto per punteggio inferiore o uguale a 100)
<b>Dottorato di Ricerca</b>	<b>1 punto</b> (al conseguimento del titolo)
<b>Diploma di specializzazione</b>	<b>1 punto</b> (al conseguimento del titolo)
<b>Diploma di perfezionamento universitario o Master universitario</b> di durata annuale con esame finale corrispondente a 1.500 ore e 60 CFU (al conseguimento del titolo)	<b>1 punto</b> (al conseguimento del titolo)
<b>Altri Attestati</b> rilasciati da enti di formazione accreditati sulle tematiche del <b>Primo Soccorso, Bls, Antincendio, Protezione Civile</b> , ecc.	<b>Max 2 punti</b> (tutti gli attestati presentati sulle tematiche di cui al presente punto saranno valutati 1 punto ciascuno, fino a un totale massimo di 2 punti)
<b>Corsi di preparazione sulle tematiche del Servizio Civile, Cooperazione Internazionale, Costituzione, Relazioni Internazionali</b> o attinenti ai temi della <b>Pace</b> e della <b>Non Violenza</b> rilasciati da enti competenti in materia.	<b>Max 7 punti</b> (tutti gli attestati presentati sulle tematiche di cui al presente punto saranno valutati 1 punto ciascuno, fino a un totale massimo di 7 punti)
<b>Certificazioni informatiche</b> Si valuta solo il titolo di grado più avanzato di ogni specifico settore ECDL o MICROSOFT	<b>Max 2 punti</b> (tutti gli attestati presentati sulle tematiche di cui al presente punto saranno valutati 1 punto ciascuno, fino a un totale massimo di 2 punti)
<b>Certificazioni linguistiche</b> Si valutano attestati di frequenza e di partecipazione a corsi di lingua straniera con un livello minimo di conseguimento del B1	<b>Max 6 punti</b> (saranno valutati tutti gli attestati/certificazioni forniti in relazione alla competenza linguistica nelle lingue straniere, fino ad un totale massimo di 6 punti cumulabili che saranno assegnati sulla base dei seguenti punteggi:  - 0,50 punti per livello QCER B1

- 1 punto per livello QCER B2  
- 1,50 punti per livello QCER C1  
- 2 punti per livello QCER C2)

### POSTI DISPONIBILI E SEDI DI SVOLGIMENTO:

Numero dei Volontari da impiegare nel progetto: **4** (senza vitto e senza alloggio)

Sede di Attuazione del progetto	Codice identificativo sede	Comune	Numero di posti disponibili indicati in sede di accreditamento	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto (OLP)
Biblioteca	121984	Siena	4	Bardotti Gianna

### ATTIVITÀ DI IMPIEGO DEI VOLONTARI:

Le attività previste possono essere così riassunte:

- analisi critica, a livello contenutistico e formale, del materiale esistente;
- attività di etichettatura, rilegatura riviste, preparazione delle schede di etichettatura, smistamento della posta interna, riordino del materiale librario, distribuzione, consegna e ritiro libri, utilizzo dei principali strumenti in dotazione;
- ricerca e verifica di nuove informazioni per l'arricchimento dei contenuti;
- aggiornamento della catalogazione delle risorse;
- aggiornamento dei database;
- svolgimento di attività di manutenzione e revisione di cataloghi e repertori;
- mantenimento e salvaguardia del patrimonio librario tramite revisione della segnaletica di scaffale e/o nuova etichettatura dei materiali, anche mediante digitalizzazione;
- predisposizione di materiale informativo e partecipazione a progetti di formazione destinati alle diverse categorie di utenti;
- distribuzione agli utenti di materiali promozionali ed informativi;
- supporto all'accompagnamento dell'utenza disabile all'interno delle strutture;
- supporto all'utenza nell'utilizzo dei principali strumenti di ricerca della Biblioteca (Onesearch, Rivisteweb, ecc.) e dei portali web di Ateneo;
- supporto alla gestione delle Aule Multimediali e alla docenza durante le ore di lezione;
- assistenza agli studenti nelle fasi di autoapprendimento nelle Aule e Laboratori Multimediali;
- supporto al personale del Centro Servizi Audiovisivi e Multimediali nell'assistenza tecnica sulle tecnologie audiovisive installate in tutte le Aule dell'Università per Stranieri di Siena;
- ricerca di nuovi materiali per la Videoteca e relativo processo di acquisizione, catalogazione e conservazione;
- distribuzione dei materiali audiovisivi e multimediali per fini didattici e di ricerca;
- ecc.

### EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

Saranno valutati i seguenti Titoli (non obbligatori ai fini della presentazione della domanda):

1. Iscrizione ad un corso di studio nelle seguenti classi di Laurea e Laurea Magistrale: LM38 - LM39 - LM37 - LM14 - L12 - L11 - L10;
2. Possesso di Laurea nelle suddette classi;
3. Flessibilità oraria e di partecipazione agli eventi previsti dal progetto;
4. Buona conoscenza dell'Informatica, accertata dal possesso di certificazione ECDL o superiori, o in quanto oggetto di studio;
5. Buone capacità relazionali e di contatto con il pubblico;

6. Competenza in una o più lingue europee (francese, inglese, portoghese, spagnolo, tedesco) di livello minimo B2, attestata da certificazioni linguistiche o da esami universitari.

#### **CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Monte ore annuo del progetto: **1.145 ore annue**

Giorni di servizio a settimana dei Volontari: **5**

I Volontari sono tenuti a svolgere le attività a loro assegnate con serietà e riservatezza, collaborando con gli altri operatori presenti e con tutta la comunità dell'Università per Stranieri di Siena.

Essi dovranno inoltre tenere una condotta irreprensibile nei confronti degli utenti, mantenendo la riservatezza su fatti e circostanze riguardanti il servizio e delle quali abbiano avuto notizie durante l'espletamento o comunque in funzione delle stesse.

È richiesta la riservatezza sui documenti e dati visionati, e il rispetto degli obblighi previsti dalla normativa in materia di trattamenti dei dati personali, ai sensi del Regolamento U.E. 679/2016.

In considerazione del contatto diretto e continuo con l'utenza, italiana ed internazionale, sono richieste buone doti di socievolezza, gentilezza e cortesia.

È richiesta, inoltre, una particolare disponibilità ai rapporti interpersonali ed al lavoro di gruppo.

In virtù delle molteplici attività previste, è richiesta la flessibilità oraria e la possibilità che i Volontari possano recarsi presso altre sedi per la partecipazione ad incontri, eventi, seminari ed altre attività formative organizzate nell'ambito del progetto.

I Volontari sono tenuti a rispettare, nell'espletamento delle proprie funzioni, i valori, i principi e le indicazioni contenute nel Codice Etico dell'Università per Stranieri di Siena emanato con Decreto Rettorale n. 412.11 Prot. 14054 del 2 novembre 2011:

[http://www.unistrasi.it/public/articoli/318/Files/codice\\_etico.pdf](http://www.unistrasi.it/public/articoli/318/Files/codice_etico.pdf).

#### **CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI:**

Competenze Organizzative:

- programmazione delle attività;
- problem solving;
- gestione delle attività di amministrazione e contabilità;
- organizzazione e gestioni di eventi;
- utilizzo di piattaforme e sistemi informatici.

Competenze Relazionali:

- capacità di mediazione;
- gestione dei rapporti interpersonali;
- abilità nel lavoro di gruppo.

Competenze Emozionali:

- capacità di prendere iniziativa;
- capacità decisionali;
- fiducia in se stessi;
- senso di responsabilità;
- propensione al cambiamento e capacità di adattamento ai diversi contesti.

Il progetto, inoltre, prevede l'approfondimento di specifiche competenze professionali, valide al fine di migliorare la corretta realizzazione del progetto stesso e pensate per avere una validità spendibile al di fuori da esso (ed. Corso sulla Sicurezza sui luoghi di lavoro ai sensi del D.lgs 81/2008).

**FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:**

Nell'ambito delle attività saranno previste **42 ore di Formazione Generale** sulla disciplina del Servizio Civile Nazionale e Universale, e **72 ore di Formazione Specifica** sulle tematiche inerenti alle attività specifiche oggetto del progetto.

Per ulteriori informazioni:

[serviziocivile@unistrasi.it](mailto:serviziocivile@unistrasi.it)

## SCHEDA RIASSUNTIVA DEL PROGETTO “OrientaUNISTRASI4”

(progetto deliberato dal Senato Accademico del 20 dicembre 2018 e dal Consiglio di Amministrazione del 21 dicembre 2018)

**TITOLO DEL PROGETTO:** OrientaUNISTRASI4

### SETTORE E AREE DI INTERVENTO:

Settore E: Educazione e Promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport.

Aree di intervento:

n. 5: Attività educative e di promozione culturale rivolte agli stranieri

n. 21: Educazione informatica

n. 22: Sportelli informa

### REFERENTI DEL PROGETTO:

Responsabile del Servizio Civile dell’Università per Stranieri di Siena: Silvia Tonveronachi

Selettore: Giuseppina Grassiccia

Responsabile del Sistema di Monitoraggio e Valutazione, Esperto di Monitoraggio: Anna Maria Beligni

Altro Componente della Struttura di Gestione (Responsabile della gestione amministrativa): Elisabetta Carli

Formatore e Progettista: Michele Selicati

### OBIETTIVI DEL PROGETTO:

Il presente progetto, coerentemente con la Legge 64/2001, assume come finalità generale lo sviluppo della formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani che svolgeranno il Servizio Civile. Per questo motivo non solo la formazione (generale e specifica), ma anche l’intero corpo delle attività previste sono immaginati come un unico percorso trasversale di formazione valoriale e di apprendistato, teso a concretizzare una esperienza di cittadinanza, solidarietà, comunità ed impegno.

L’obiettivo generale del progetto è di favorire l’avvicinamento degli studenti all’istituzione universitaria e ai servizi di e-government, contribuire allo sviluppo locale del territorio migliorando i servizi di relazione al pubblico, di informazione sui diritti e doveri dei cittadini, sui servizi di accoglienza e di diritto allo studio dei soggetti più deboli del tessuto sociale locale, nonché di favorire il miglioramento delle attività di comunicazione ed informazione dell’Università. Saranno sviluppate nuove strategie volte al potenziamento e miglioramento delle attività di orientamento (in entrata, in itinere e in uscita), tutorato, job placement e di politiche studenti, counseling, programmazione e promozione di attività didattico-culturali, supporto agli studenti in mobilità europea ed internazionale, certificazioni linguistiche e didattiche, ecc.

I Volontari coadiuveranno i diversi operatori dell’Università nel potenziamento dei servizi di informazione, comunicazione, accoglienza e diritto allo studio in favore degli studenti e delle loro famiglie, supportando e concorrendo alle attività di comunicazione ed informazione dell’istituzione.

Tramite le attività di Servizio Civile, i Volontari potranno inoltre favorire l’incremento qualitativo e quantitativo dei servizi erogati dall’Ateneo in termini di:

- comunicazione interna tra le diverse strutture dell'Ateneo;
- comunicazione esterna (in favore degli studenti e dei diversi utenti che si recano presso le strutture dell'Università per Stranieri di Siena per accedere ai molteplici e differenziati servizi da essa erogati; in favore di altri enti pubblici e privati; comunicazione di massa);
- incremento dei servizi relativi all'accoglienza e l'integrazione degli studenti stranieri e con disabilità.

## CRITERI DI SELEZIONE:

### Fase di selezione

I candidati, come previsto dalla normativa del Servizio Civile, dovranno attenersi alle indicazioni fornite dall'Università per Stranieri di Siena in ordine ai tempi, luoghi e modalità di svolgimento delle procedure selettive.

La convocazione ai colloqui dei candidati verrà effettuata attraverso la pubblicazione delle informazioni sul sito web dell'Università ([www.unistrasi.it](http://www.unistrasi.it)).

L'Università provvederà ad elaborare e trasmettere le graduatorie secondo quanto previsto dalla normativa vigente (D.M. 11 maggio 2018 n. 58: "[Disposizioni sulle caratteristiche e sulle modalità di redazione, presentazione e valutazione dei progetti di servizio civile universale in Italia e all'estero](#)").

### Metodologie e tecniche utilizzate

Il seguente sistema di valutazione è finalizzato ad individuare procedure, criteri e modalità che garantiscano processi selettivi efficaci e trasparenti dei Volontari che andranno in servizio.

Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è di 110 punti, così ripartiti:

- Scheda di valutazione colloquio: max 60 punti.
- Pregresse esperienze, titoli di studio, esperienze aggiuntive non valutate in precedenza ed altre conoscenze: max 50 punti (come da successiva griglia di punteggi).

Il colloquio si intende superato solo se il punteggio finale è pari ad almeno 36 punti.

In caso di punteggio inferiore a 36/60 non si procederà alle valutazioni successive.

### Commissione

L'Università nominerà una commissione giudicatrice che espletterà la selezione dei titoli e curerà l'effettuazione dei colloqui presso l'Università per Stranieri di Siena.

La graduatoria finale sarà pubblicata sul sito dell'Università ([www.unistrasi.it](http://www.unistrasi.it)) nella pagina dedicata al Servizio Civile

[https://www.unistrasi.it/1/559/2867/Servizio\\_Civile\\_Universale.htm](https://www.unistrasi.it/1/559/2867/Servizio_Civile_Universale.htm))

Titoli valutabili per i candidati	Punteggi
<b>Pregresse esperienze lavorative e/o volontarie</b> presso l'Ente che presenta il progetto o, in alternativa, esperienze in settori di impiego analoghi a quelli a cui si riferisce il progetto.	<b>Max 6 punti</b> (0,25 punti per ogni mese o frazione di mese superiore a 15 giorni)
<b>Esperienze di studio all'estero</b> (Master, programmi linguistici, Erasmus+, SVE o programmi culturali simili)	<b>Max 6 punti</b> (0,25 punti per ogni mese o frazione superiore a 15 giorni)
<b>Titoli di studio</b>	
<b>Laurea Triennale</b> (ivi compresi i titoli conseguiti all'estero e dichiarati equipollenti)	<b>Max 6 punti</b> (6 punti per 110 e lode, 5 punti per 110, 4 punti per 109, 3 punti per 108, 2 punti



	per 107, 1 punto per punteggio inferiore o uguale a 106)
<b>Laurea Magistrale</b> (incluse: Laurea Magistrale a ciclo unico, Laurea Specialistica, Laurea Specialistica a ciclo unico)	<b>Max 12 punti</b> (12 punti per 110 e lode, 11 punti per 110, 10 punti per 109, 9 punti per 108, 8 punti per 107, 7 punti per 106, 6 punti per 105, 5 punti per 104, 4 punti per 103, 3 punti per 102, 2 punti per 101, 1 punto per punteggio inferiore o uguale a 100)
<b>Dottorato di Ricerca</b>	<b>1 punto</b> (al conseguimento del titolo)
<b>Diploma di specializzazione</b>	<b>1 punto</b> (al conseguimento del titolo)
<b>Diploma di perfezionamento universitario o Master universitario</b> di durata annuale con esame finale corrispondente a 1.500 ore e 60 CFU (al conseguimento del titolo)	<b>1 punto</b> (al conseguimento del titolo)
<b>Altri Attestati</b> rilasciati da enti di formazione accreditati sulle tematiche del <b>Primo Soccorso, BLS, Antincendio, Protezione Civile</b> , ecc.	<b>Max 2 punti</b> (tutti gli attestati presentati sulle tematiche di cui al presente punto saranno valutati 1 punto ciascuno, fino a un totale massimo di 2 punti)
<b>Corsi di preparazione sulle tematiche del Servizio Civile, Cooperazione Internazionale, Costituzione, Relazioni Internazionali</b> o attinenti ai temi della <b>Pace</b> e della <b>Non Violenza</b> rilasciati da enti competenti in materia.	<b>Max 7 punti</b> (tutti gli attestati presentati sulle tematiche di cui al presente punto saranno valutati 1 punto ciascuno, fino a un totale massimo di 7 punti)
<b>Certificazioni informatiche</b> Si valuta solo il titolo di grado più avanzato di ogni specifico settore ECDL o MICROSOFT	<b>Max 2 punti</b> (tutti gli attestati presentati sulle tematiche di cui al presente punto saranno valutati 1 punto ciascuno, fino a un totale massimo di 2 punti)
<b>Certificazioni linguistiche</b> Si valutano attestati di frequenza e di partecipazione a corsi di lingua straniera con un livello minimo di conseguimento del B1	<b>Max 6 punti</b> (saranno valutati tutti gli attestati/certificazioni forniti in relazione alla competenza linguistica nelle lingue straniere, fino ad un totale massimo di 6 punti cumulabili che saranno assegnati sulla base dei seguenti punteggi:  - 0,50 punti per livello QCER B1 - 1 punto per livello QCER B2 - 1,50 punti per livello QCER C1 - 2 punti per livello QCER C2)

### POSTI DISPONIBILI E SEDI DI SVOLGIMENTO:

Numero dei Volontari da impiegare nel progetto: **8** (senza vitto e senza alloggio)

Sede di Attuazione del progetto	Codice identificativo sede	Comune	Numero di posti disponibili indicati in sede di accreditamento	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto (OLP)
Università per Stranieri di Siena	121948	Siena	5	Fattorini Laura
URP	122718	Siena	1	Giardi Massimiliano
Management Didattico	121957	Siena	1	Lusini Susanna
Risorse Umane	122729	Siena	1	Rustici Paola

### ATTIVITÀ DI IMPIEGO DEI VOLONTARI:

Le attività previste possono essere così riassunte:

Attività di front-office:

- accoglienza dell'utenza;
- primo contatto;
- ascolto dell'utente;
- valutazione delle richieste;
- risposta o indicazione del referente;
- distribuzione di materiale informativo;
- registrazione del contatto (tipologia di contatto e di informazione).

Attività di back-office:

- raccolta di informazioni sui settori di interesse;
- produzione di materiale cartaceo.

Attività di call-center:

- attività di primo contatto telefonico;
- ascolto dell'utente;
- valutazione della richiesta;
- risposta o indicazione del referente;
- registrazione del contatto (tipologia di contatto e di informazione).

Attività di comunicazione on-line:

- lettura delle e-mail e/o rilevazione di eventuale modulistica on-line;
- valutazione del contenuto;
- risposta o inoltro al referente;
- registrazione del contatto.

Comunicazione interna ed esterna:

- monitoraggio dei siti internet di interesse studentesco (lavoro, carriere, orientamento, ecc.);
- contatti con le altre strutture dell'Università e predisposizione di schede informative sulle attività dell'Ateneo e sui servizi erogati, con indicazione degli uffici di riferimento, recapiti, orari di apertura al pubblico, ecc.;
- predisposizione di dossier/bacheche per un veloce reperimento delle informazioni in evidenza;
- distribuzione all'utenza del materiale raccolto e/o prodotto;
- attività di data-entry;
- orientamento ed assistenza agli studenti e ai diversi utenti dell'Ateneo nella consultazione delle norme universitarie e nell'utilizzo dei diversi strumenti;
- partecipazione alle attività di disseminazione delle iniziative organizzate dall'Università;
- divulgazione delle informazioni raccolte ed elaborate;
- supporto al portale e ai servizi web di Ateneo;
- collaborazione nell'organizzazione di eventi, convegni, seminari dell'Ateneo;
- ecc.

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Saranno valutati i seguenti Titoli (non obbligatori ai fini della presentazione della domanda):

1. Iscrizione ad un corso di studio nelle seguenti classi di Laurea e Laurea Magistrale: LM38 - LM39 - LM37 - LM14 - L12 - L11 - L10;
2. Possesso di Laurea nelle suddette classi;
3. Flessibilità oraria e di partecipazione agli eventi previsti dal progetto;

4. Buona conoscenza dell'Informatica, accertata dal possesso di certificazione ECDL o superiori, o in quanto oggetto di studio;
5. Buone capacità relazionali e di contatto con il pubblico;
6. Competenza in una o più lingue europee (francese, inglese, portoghese, spagnolo, tedesco) di livello minimo B2, attestata da certificazioni linguistiche o da esami universitari.

#### **CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Monte ore annuo del progetto: **1.145 ore annue**

Giorni di servizio a settimana dei Volontari: **5**

I Volontari sono tenuti a svolgere le attività a loro assegnate con serietà e riservatezza, collaborando con gli altri operatori presenti e con tutta la comunità dell'Università per Stranieri di Siena.

Essi dovranno inoltre tenere una condotta irreprensibile nei confronti degli utenti, mantenendo la riservatezza su fatti e circostanze riguardanti il servizio e delle quali abbiano avuto notizie durante l'espletamento o comunque in funzione delle stesse.

È richiesta la riservatezza sui documenti e dati visionati, e il rispetto degli obblighi previsti dalla normativa in materia di trattamenti dei dati personali, ai sensi del Regolamento U.E. 679/2016.

In considerazione del contatto diretto e continuo con l'utenza, italiana ed internazionale, sono richieste buone doti di socievolezza, gentilezza e cortesia.

È richiesta, inoltre, una particolare disponibilità ai rapporti interpersonali ed al lavoro di gruppo.

In virtù delle molteplici attività previste, è richiesta la flessibilità oraria e la possibilità che i Volontari possano recarsi presso altre sedi per la partecipazione ad incontri, eventi, seminari ed altre attività formative organizzate nell'ambito del progetto.

I Volontari sono tenuti a rispettare, nell'espletamento delle proprie funzioni, i valori, i principi e le indicazioni contenute nel Codice Etico dell'Università per Stranieri di Siena emanato con Decreto Rettorale n. 412.11 Prot. 14054 del 2 novembre 2011:

[http://www.unistrasi.it/public/articoli/318/Files/codice\\_etico.pdf](http://www.unistrasi.it/public/articoli/318/Files/codice_etico.pdf).

#### **CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI:**

Competenze Organizzative:

- programmazione delle attività;
- problem solving;
- gestione delle attività di amministrazione e contabilità;
- organizzazione e gestioni di eventi;
- utilizzo di piattaforme e sistemi informatici.

Competenze Relazionali:

- capacità di mediazione;
- gestione dei rapporti interpersonali;
- abilità nel lavoro di gruppo.

Competenze Emozionali:

- capacità di prendere iniziativa;
- capacità decisionali;
- fiducia in se stessi;
- senso di responsabilità;

- propensione al cambiamento e capacità di adattamento ai diversi contesti.

Il progetto, inoltre, prevede l'approfondimento di specifiche competenze professionali, valide al fine di migliorare la corretta realizzazione del progetto stesso e pensate per avere una validità spendibile al di fuori da esso (ed. Corso sulla Sicurezza sui luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/2008).

**FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:**

Nell'ambito delle attività saranno previste **42 ore di Formazione Generale** sulla disciplina del Servizio Civile Nazionale e Universale, e **72 ore di Formazione Specifica** sulle tematiche inerenti alle attività specifiche oggetto del progetto.

Per ulteriori informazioni:

[serviziocivile@unistrasi.it](mailto:serviziocivile@unistrasi.it)