



PROGETTO FORMATIVO PER L'ATTIVAZIONE DI TIROCINI CURRICULARI 2018

Struttura ospitante **URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Sede operativa del tirocinio **URP - STRADA NUOVA, 65**

Tutore struttura ospitante **Laura Galmozzi - 0382 986975 - galmo@unipv.it**

Ore svolte dal tirocinante **20**

Obiettivi e Modalità di svolgimento del tirocinio:

L'obiettivo è quello di perseguire un servizio sempre più qualificato e competitivo a livello territoriale, che valorizzi il nostro Ateneo, al fine di assicurare elevati livelli di *customer satisfaction*, in termini di efficienza, qualità, puntualità e precisione relativamente alle informazioni offerte agli Studenti e all'utenza in generale.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si trova in posizione centrale e di passaggio, facilmente individuabile dall'utenza e, anche in virtù della sede che occupa, rappresenta uno spazio informativo ideale come "primo approccio" all'Ateneo.

Rientra tra le competenze dell'URP la gestione dello sportello multicanale "Informastudenti" attraverso il quale vengono erogati servizi on-line e off-line: Filo Diretto, casella di posta elettronica dedicata, assistenza telefonica e front-office.

L'obiettivo principale è quello di informare e assistere gli Studenti iscritti circa gli aspetti riguardanti la carriera accademica e quelli potenziali sull'offerta formativa dell'Ateneo.

Durante il periodo delle immatricolazioni viene fornita assistenza circa le procedure di iscrizione e gli adempimenti da compiere per gestire efficacemente il proprio percorso di studi: modalità e scadenze per l'accesso ai corsi di Laurea a numero programmato ed esaurimento posti, Bando Tasse e agevolazioni economiche, Borse di studio, alloggi, ISEE, aggiornamento della propria carriera, passaggi di corso, compilazione, modifica e attuazione del Piano di Studi, Ateneo Card.

In particolare, il Filo Diretto si configura come un nuovo servizio on-line che punta sul web per rivoluzionare il rapporto tra Università e studenti garantendo rapidità di comunicazione ed efficienza (con risposta garantita entro 48 ore) e rispetto dell'ambiente (grazie alla dematerializzazione).

Il servizio si rivolge esclusivamente agli Studenti iscritti a corsi di studio di 1° e 2° livello e agli iscritti all'Esame di Stato, che possono dunque richiedere informazioni senza doversi recare agli sportelli della Segreteria Studenti, riducendo l'affluenza di circa l'80%.

Lo staff si avvale della consultazione del sistema Esse3 al fine di analizzare le problematiche riscontrate dagli Studenti sulla carriera, individuare la presenza di possibili anomalie e identificare la soluzione più efficace.

I Tirocinanti svolgeranno tutte le attività descritte a stretto contatto con il Personale dell'URP e saranno impegnati nel supportare l'utenza a seguito di un approfondito periodo di formazione iniziale.

Tutte le attività cui i Tirocinanti si dedicheranno sono inserite in un quadro formativo tale da consentire lo sviluppo di competenze trasversali utili e necessarie all'ingresso nel mondo del lavoro quali: capacità di lavorare in gruppo, relazione, adattamento a diversi ambienti culturali, capacità di relazionarsi con l'utenza, comunicazione, diagnosi, spirito di iniziativa, flessibilità, visione d'insieme dei processi amministrativi, problem solving, decisione, organizzazione del proprio lavoro, gestione del tempo (del proprio e di quello a disposizione per gestire efficacemente le richieste degli utenti), gestione dello stress.

REQUISITI

Studenti iscritti dal secondo anno a un **Corso di laurea triennale, magistrale/specialistica di area umanistica**

Eventuali conoscenze linguistiche richieste **buona conoscenza della lingua inglese**

Eventuali conoscenze informatiche richieste **pacchetto Office, utilizzo di Internet e della Posta Elettronica**

Eventuali ulteriori competenze richieste **precedenti esperienze di durata rilevante e possibilmente continuativa a contatto con il pubblico; attitudine a relazionarsi e a confrontarsi con il gruppo di lavoro**

Pavia, 16 giugno 2017

timbro e firma leggibile del responsabile struttura ospitante

Carlo Castoldi

firma leggibile del Tutore struttura ospitante

Luigi Feltri