

# **PROGETTO ORIENTINFORMA :** **Orientamento e Informazione a portata di mano** **COT e SEGRETERIE STUDENTI**



SERVIZIO CIVILE NAZIONALE



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PALERMO

Il Progetto del Servizio Civile Nazionale “*Orientamento e Informazione a portata di mano*” si inserisce nel contesto di due servizi dell’Università degli Studi di Palermo presso il Campus Universitario di Viale delle Scienze a Palermo: *COT - Centro Orientamento e Tutorato* (edificio 2) e *Segreterie Studenti* (edificio 3).

L’obiettivo è la valorizzazione e l’incremento della qualità dei *Servizi informativi* e di *Front office*, correlato ad attività supplementari di *Back office*.

Presso il *Centro Orientamento e Tutorato*, i Volontari del Servizio Civile Nazionale svolgono prevalentemente attività di *Front office*: accolgono gli utenti che si rivolgono al COT, cercando di indirizzarli al servizio più congruo alle specifiche esigenze di ognuno; forniscono informazioni generali su procedure di iscrizione e scadenze; distribuiscono materiale informativo relativo all’offerta formativa dell’Ateneo palermitano.



I volontari coadiuvano gli Operatori del Centro di Orientamento nello svolgimento delle varie attività propedeutiche alla scelta del Corso di studi più idoneo. In particolare, collaborano con gli Operatori del COT nella gestione dell’attività di simulazione dei test di accesso, sia in aula, predisponendo e distribuendo il materiale, sia nella fase successiva di correzione, inserendo in appositi database i dati relativi ai partecipanti.

***I Volontari Servizio Civile Nazionale del COT – Claudia, Emanuela, Salvo e Domenico***



I Volontari in servizio alle *Segreterie Studenti* si occupano di svolgere attività di consulenza e raccordo tra utenza e servizi amministrativi.

Nei giorni di ricevimento al pubblico gestiscono uno sportello di *Front office*, fornendo assistenza al portale studenti e informazioni in merito alle procedure di accesso per coloro che vogliono intraprendere il percorso universitario,

ricevono documentazione dall'utenza al fine di trasferirla agli uffici competenti ed assistono il Personale tecnico amministrativo di turno allo sportello.

Durante la chiusura all'utenza sono impegnati nelle attività di *Back office* in coerenza con le finalità del Progetto, nello svolgimento di lavori per la gestione dell'archivio e affiancano i funzionari nello svolgimento di mansioni giornalmente loro assegnate che possano servire a snellire alcune procedure amministrative.

Le attività si svolgono prevalentemente in gruppo e in stretta collaborazione con i dipendenti della struttura.



***I Volontari Servizio Civile Nazionale delle Segreterie Studenti – Anastasia, Michela, Martina e Giuseppe)***