



Segreterie 2.1

2° INCONTRO FORMATIVO 2019

LA GESTIONE DELL'UTENZA NUMEROSA ALLO SPORTELLO: PROBLEMATICHE E STRUMENTI

CODICE ATTIVITÀ: 12CP19



Università degli Studi di Firenze
11/12 novembre 2019

LE RAGIONI

Le segreterie studenti rappresentano l'interfaccia primaria e più visibile dell'Ateneo verso l'utenza studentesca. Il ruolo degli uffici a diretto contatto con gli studenti, iscritti o potenziali, è percepito dall'esterno come il primo e più visibile volto dell'amministrazione universitaria. Rivestire questo ruolo comporta nuove competenze, nuovi processi, ma anche l'onere di saper gestire talune fattispecie di particolare complessità dal punto di vista giuridico che maggiormente interessano chi si confronta con una vasta utenza di riferimento.

Di particolare interesse per frequenza e rilevanza è la tematica della gestione dell'utenza, che nelle segreterie studenti riguarda sia situazioni ordinarie che straordinarie, come ad esempio in casi di scadenze, procedure di selezione, distribuzione di benefit...

Il Corso affronterà preliminarmente la problematica dell'afflusso, evidenziando i rimedi preventivi per limitarlo e quelli utili per gestirlo, partendo dall'esame di esperienze già vissute sia nel contesto universitario che in altre istituzioni con elevata numerosità di utenti giornalieri.

In particolare avremo modo di esaminare il percorso svolto dall'Università di Roma "La Sapienza" e dalle Gallerie degli Uffizi, partendo dall'analisi dei bisogni per giungere alle soluzioni adottate.

Nella seconda parte del corso si prenderà in considerazione il conflitto quale elemento naturale nelle relazioni umane soprattutto in situazioni di "forzata convivenza" quale quella di una fila o di un spazio delimitato. Partendo dalla definizione stessa del conflitto, il corso ne tratterà le cause scatenanti e gli elementi caratterizzanti. Compresi gli elementi destabilizzanti della relazione conflittuale, l'argomento centrale sarà dedicato a come gestire la situazione creatasi, ossia a quali azioni e comportamenti mettere in campo per gestire il conflitto. La sola comprensione e gestione dello stesso non basta: è necessario attuare la trasformazione del connotato negativo del conflitto in opportunità e apprendimento. Se non gestiti, divergenze e contrasti possono degenerare in conflitti distruttivi con conseguenze negative sull'efficacia lavorativa, sul clima relazionale e sul raggiungimento degli obiettivi.

GLI OBIETTIVI

Il Corso si propone di trasferire ai partecipanti una preparazione compiuta sulla materia, in modo da acquisire una piena consapevolezza sul valore e le conseguenze della gestione dell'utenza e sulle opportunità che i moderni strumenti informatici offrono per minimizzare i problemi e gestire il rapporto con il pubblico in modo più soddisfacente per gli studenti e meno stressante per gli operatori, trasformando le situazioni di conflitto in opportunità di sviluppo e gestendo le proprie emozioni a vantaggio del benessere personale e relazionale.

LA METODOLOGIA DIDATTICA

L'azione formativa sarà condotta tramite lezione frontale affiancata da metodologie didattiche attive, come *case study* e *role playing*.

I DESTINATARI

Il Corso di formazione è rivolto al personale che opera nelle segreterie studenti e altri uffici, specie se a contatto diretto con il pubblico, comprese le segreterie di Dipartimento.

I RELATORI

Dott. Pietro DI BENEDETTO

Direttore Generale dell'Università degli Studi dell'Aquila

Prof. Henry MUCCINI

Presidente dei Corsi di Laurea in Informatica, e responsabile del progetto UnivAQ con le Gallerie degli Uffizi

Dott.sa Eufemia CIPRIANO

Caposettore CIAO - Centro informazioni accoglienza orientamento Area Servizi agli studenti Sapienza Università di Roma

Dott. Cristian IOVINO

Direttore Commerciale U-first

Dott.sa Francesca GRASSI

Direttrice Co.In.Fo. – Psicologa e Psicoterapeuta

IL PROGRAMMA

11 novembre 2019

Ore 9,30 – 10,00

Introduzione del Dott. Pietro DI BENEDETTO

Ore 10,00 – 13,00

Prof. Henry MUCCINI

- La gestione delle code in situazioni di elevata affluenza: l'esperienza del Museo degli Uffizi
- La gestione delle code allo sportello in ambito universitario: il progetto Easy Line

Ore 14,00 – 16,00

Dott.sa Eufemia CIPRIANO

DAL TRIAGE ALL'ASCENSORE: MODELLI DI GESTIONE DELLE CODE

- Introduzione
- Definizione degli indicatori di impatto
- Raccolta delle esperienze dei partecipanti
- Classificazione dei modelli e analisi dei pro e dei contro
- Sintesi e conclusioni

Ore 16,00 – 17,00

Dott. Cristian IOVINO

- Il sistema Ufirst a servizio della Sapienza Università di Roma

12 novembre 2019

Ore 9,00 – 13,00

Dott.ssa Francesca GRASSI

- Il riconoscimento del conflitto
- Costi e benefici del conflitto
- *Trade-off*: dal conflitto distruttivo al conflitto costruttivo
- Il ruolo delle Emozioni nel conflitto
- Le radici del conflitto: i Bisogni essenziali
- Autovalutazione del proprio stile di gestione del conflitto
- Gli stili di gestione del conflitto
- Strategie di risoluzione del conflitto *Fight or Flight?*
- La gestione Trasformativa dei conflitti in 4 fasi: Conoscitiva, di Analisi, Strategica ed Esecutiva
- La comunicazione Trasformativa nei conflitti, dall'Ascolto all'approccio Win/Win

LA SEDE

Il Corso di formazione si svolgerà presso la Sala Rossa di Villa Ruspoli dell'Università degli Studi di Firenze, P.zza della Indipendenza, 9 - 50129 Firenze.

LA DURATA

Il Corso di formazione avrà una durata complessiva di 10,30 ore di formazione in presenza:

- 11 novembre 2019: 9,30-13,00/14,00-17,00
- 12 novembre 2019: 9,00-13,00.

LA VALUTAZIONE DELL'APPRENDIMENTO

La valutazione individuale dell'apprendimento sarà effettuata al termine del Corso di formazione, mediante una prova scritta individuale (test a risposta multipla) sugli argomenti trattati. Per accedere alla valutazione è indispensabile aver frequentato non meno dell'80% del monte ore di formazione in presenza.

Il superamento della prova sarà certificato mediante il rilascio di un attestato (di frequenza e di valutazione).

IL COORDINAMENTO SCIENTIFICO

Il Coordinamento scientifico di **Segreteria 2.1** è costituito dal Dott. Pietro DI BENEDETTO, Direttore Generale dell'Università degli Studi dell'Aquila e dalla Dott.ssa Francesca GRASSI, Direttrice del CO.IN.FO., psicologa della formazione e psicoterapeuta.

IL REFERENTE ORGANIZZATIVO

Dott.ssa Doris MICIELI – CO.IN.FO.

Tel. 011/6702290-1; Fax 011/8140483; e-mail: doris.micieli@coinfo.net

IL REFERENTE DI SEDE

Dott.ssa Gessica PICCARDI - Università degli Studi di Firenze

Tel. 055/2757661; e-mail: gessica.piccardi@unifi.it

LA QUOTA INDIVIDUALE DI PARTECIPAZIONE

La quota individuale di partecipazione al Corso di formazione (esente da IVA ai sensi dell'art. 10 DPR 633/72), è fissata in:

€ 600,00 per le Università non consorziate e non associate a Segreterie 2.1.

€ 500,00 per le Università consorziate non associate a Segreterie 2.1;

Per le Università associate a Segreterie 2.1, l'adesione dà diritto a 3 partecipazioni gratuite. Per ulteriori iscrizioni la quota individuale è di € 250,00.

LE MODALITÀ DI ISCRIZIONE

Le richieste di iscrizione dovranno pervenire compilando la [scheda di iscrizione on-line](#). **Si ricorda che è necessario inserire il codice attività presente nel frontespizio della locandina.** Per eventuali informazioni è a disposizione la Dott.ssa Doris MICIELI, Tel. 011/6702290-2291 e-mail: doris.micieli@coinfo.net.

IL VERSAMENTO DELLA QUOTA DI PARTECIPAZIONE

Il versamento della quota di partecipazione dovrà pervenire al Consorzio entro 30 giorni dalla data di ricevimento fattura, che sarà emessa a conclusione del Corso di formazione.

La domanda di iscrizione impegna l'Università richiedente al pagamento della relativa/e quota/e.

Si ricorda che il versamento della quota di partecipazione dovrà essere effettuato solo a ricevimento della fattura.

IL SOGGIORNO

La prenotazione dovrà essere effettuata direttamente dai partecipanti. Sono consigliati i seguenti alberghi:

HOTEL ATHENAEUM****

Via Cavour, 88 - Firenze

tel. 055/589456

<http://www.hotelathenaeum.com/>

IL GUELFO BIANCO***

via Cavour, 29 - Firenze

tel. 055/288330

<https://ilguelfobianco.it/>

HOTEL BOSTON***

Via Guelfa, 68 - Firenze

tel. 055/496747

<https://www.hotelbostonfirenze.it/en/index.html>

LE DUE FONTANE***

Piazza SS. Annunziata, 14 - Firenze

tel. 055/210185

<http://www.leduefontane.it/>

MALASPINA***

Piazza Indipendenza, 24 - Firenze

tel. 055/489869

<http://www.malaspinahotel.it/>

CARAVAGGIO***

Piazza Indipendenza, 5 - Firenze

tel. 055/496310

<http://www.hotelcaravaggio.it>

Co.In.Fo.

Segreteria Generale e sede c/o l'Università degli Studi di Torino - Via Verdi, 8 - 10124 Torino

Tel. 011.6702290-1 Fax 011.8140483

E-mail: segreteria@coinfo.net; coinfo1@pec.it - Sito Co.In.Fo.: www.coinfo.net