

welcomeoffice

FRIULI VENEZIA GIULIA



Dieci anni di accoglienza

2010 / 2020

Dieci anni di accoglienza

INDICE

Introduzione >> pag. 2

Il contesto di riferimento >> pag. 4

Le attività del Welcome Office FVG >> pag. 5

Le azioni per l'internazionalizzazione >> pag. 7

Lo sportello di Trieste >> pag. 10

Lo sportello di Udine >> pag. 12

Conclusioni >> pag. 15



Introduzione

Welcome Office Friuli Venezia Giulia è l'iniziativa dedicata all'accoglienza di studenti e ricercatori internazionali sul territorio regionale. Sviluppata nell'ambito del Sistema Scientifico e dell'Innovazione del Friuli Venezia Giulia – SiS FVG, che riunisce 17 tra le maggiori realtà scientifiche regionali, è gestita da Area Science Park con l'obiettivo di rafforzare l'attrattività dei Centri regionali, a partire dall'esperienza maturata dal Centro Servizi EURAXESS, l'iniziativa paneuropea che supporta la mobilità dei ricercatori e il loro sviluppo di carriera.

Si tratta di un modello organizzativo condiviso per favorire l'accoglienza internazionale, attraverso la messa in rete delle competenze maturate dalle istituzioni partner e grazie a un network di stakeholder locali e nazionali della Pubblica Amministrazione (tra cui Questure, Prefetture, Sportelli Unici per l'Immigrazione, Distretti Sanitari, Uffici Comunali competenti) che collaborano tra di loro.

Il report illustra i principali risultati e le attività realizzate dal Welcome Office FVG a partire dal 2010, anno di estensione dell'iniziativa all'intera regione, in termini di servizi offerti, strumenti sviluppati e iniziative rivolte sia a studenti e ricercatori per supportarne l'arrivo e il soggiorno in Friuli Venezia Giulia, sia agli Enti ospitanti.

* I dieci anni di attività comprendono le annualità dal 2010 al 2019.

I partner

Enti afferenti al SiS FVG:

UNIVERSITÀ E CONSERVATORI

Università degli Studi di Trieste
Università degli Studi di Udine
SISSA - Scuola Internazionale Superiore di Studi Avanzati
Conservatorio Statale di Musica "Giuseppe Tartini" di Trieste
Conservatorio Statale di Musica "Jacopo Tomadini" di Udine

ENTI DI RICERCA NAZIONALI

Area Science Park
Elettra - Sincrotrone Trieste S.C.p.A.
Istituto Nazionale di Oceanografia e di Geofisica Sperimentale - OGS
CNR - IC Istituto di Cristallografia, IOM Istituto Officina dei Materiali, ISM Istituto di Struttura della Materia, ISMAR Istituto di Scienze Marine
INAF - Osservatorio Astronomico di Trieste
INFN - Istituto Nazionale di Fisica Nucleare, Sezione di Trieste

ORGANIZZAZIONI INTERNAZIONALI DI RICERCA

ICGEB - International Centre for Genetic Engineering and Biotechnology
The Abdus Salam International Centre for Theoretical Physics – ICTP
TWAS - The World Academy of Sciences for the advancement of science in developing countries
IAP - InterAcademy Partnership

PARCHI SCIENTIFICI E TECNOLOGICI

Friuli Innovazione Centro di Ricerca e di Trasferimento Tecnologico
Polo Tecnologico Alto Adriatico
Andrea Galvani S.C.P.A.

Enti afferenti al Protocollo Trieste città della conoscenza:

ARDISS – Agenzia Regionale per il Diritto agli Studi Superiori del Friuli Venezia Giulia
MIB Trieste School of Management
UWC Adriatic - Collegio del Mondo Unito dell'Adriatico

Il contesto di riferimento



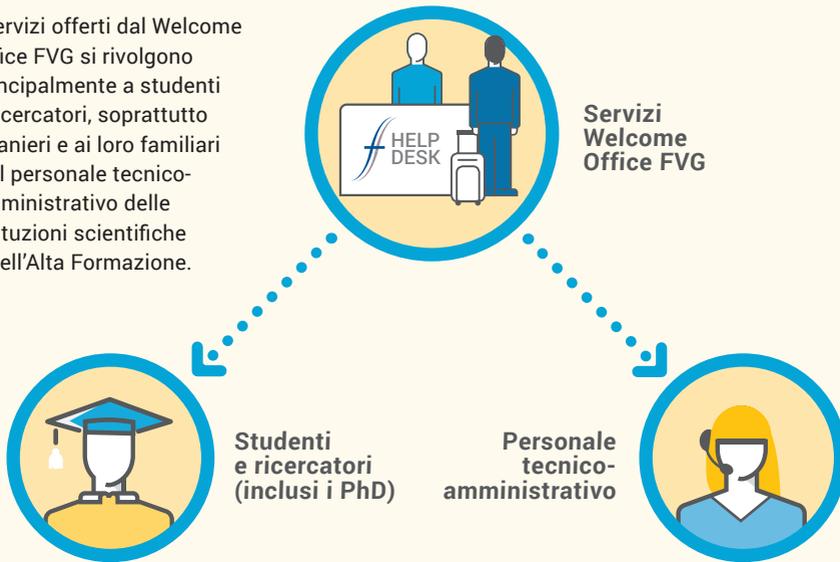
L'iniziativa nasce in risposta all'esigenza delle Istituzioni Scientifiche e dell'Alta Formazione regionali di sviluppare, integrare e potenziare i servizi per l'accoglienza già presenti negli Enti e rivolti ai numerosi studenti e ricercatori internazionali che ogni anno le scelgono per motivi di studio o ricerca.

Funge inoltre da organizzazione "ombrello" supportando le istituzioni attraverso:

- la gestione dei rapporti con le Autorità pubbliche per la risoluzione di specifiche problematiche;
- la formazione mirata e l'attività informativa;
- lo sviluppo di nuovi strumenti/servizi per favorire l'accoglienza.

IL TARGET DI RIFERIMENTO

I servizi offerti dal Welcome Office FVG si rivolgono principalmente a studenti e ricercatori, soprattutto stranieri e ai loro familiari e al personale tecnico-amministrativo delle Istituzioni scientifiche e dell'Alta Formazione.



Le attività del Welcome Office FVG



Il supporto a studenti e ricercatori avviene attraverso:

- il servizio informativo pre-arrival, grazie agli aggiornamenti del portale www.welcomeoffice.fvg.it;
- l'assistenza onsite attraverso l'help desk Welcome Office con sedi a Trieste e Udine.

Il portale in lingua inglese offre informazioni sia sulle procedure di ingresso e soggiorno

sia sugli aspetti legati alla vita quotidiana (es. codice fiscale, copertura sanitaria, alloggio, corsi di lingua, patenti estere, etc.).

Negli anni si è arricchito di alcuni *tool online* per facilitare l'ingresso e il soggiorno di ospiti come la To Do List, una lista personalizzabile di azioni da compiere prima di partire e una volta arrivati in Italia; un video tutorial e l'infografica Welcome Office FVG in a nutshell.

IL SITO


114.000
visualizzazioni
di pagina in media
all'anno

WWW
42.320
accessi al sito
in media all'anno


150
i paesi che visitano
il sito in media all'anno



Le attività del Welcome Office FVG

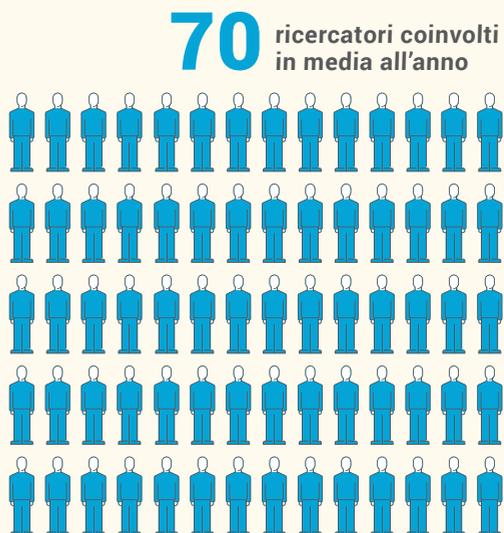
Il supporto al personale degli Enti che si occupano di mobilità internazionale avviene attraverso:

- informazione capillare e formazione mirata per condividere novità normative e prassi operative, in collaborazione con le autorità pubbliche locali e nazionali (Questura, Prefettura, Sportello Unico Immigrazione, Distretti Sanitari,

Uffici comunali, Centro Visti del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale - MAECI);

- supporto mirato e intermediazione con le autorità pubbliche;
- Carta Servizi (dal 2015) che illustra i destinatari, le attività, i servizi offerti e le modalità di accesso.

FORMAZIONE PER GLI UTENTI



FORMAZIONE PER LO STAFF DEGLI ENTI



Le azioni per l'internazionalizzazione



Nel corso degli anni il Welcome Office FVG ha collaborato a vario titolo a diversi progetti e iniziative volti al potenziamento dell'internazionalizzazione dei centri di ricerca e delle università regionali e in favore dello sviluppo di carriera dei ricercatori. Tra i principali ricordiamo:

1) INIZIATIVE DELLA COMMISSIONE EUROPEA PER LA VALORIZZAZIONE E L'ATTRATTIVITÀ DEL CAPITALE UMANO

EURAXESS - Researchers in motion

Network paneuropeo a supporto della mobilità dei ricercatori e del loro sviluppo di carriera attivo in più di 40 paesi attraverso una rete di oltre 597 centri servizi e portali web informativi a livello internazionale.

HRS4R - Human Resources Strategy for Researchers

Strategia volta a favorire la piena attuazione nel territorio europeo della Carta Europea dei Ricercatori e del Codice di Condotta per il Reclutamento dei Ricercatori (C&C) grazie ad un insieme di azioni che gli enti di ricerca e le università possono realizzare, su base volontaria, per adottare i principi della C&C.

RESEAVR - Retirement Savings Vehicle For European Research Institutions

Schema pensionistico paneuropeo dedicato ai ricercatori e al personale impiegato nel settore della ricerca per favorire la mobilità e l'attrattività di talenti attraverso soluzioni pensionistiche complementari.

2) PROGETTI INTERNAZIONALI

Talents Strategy

Programmi a sostegno della mobilità internazionale, in entrata e uscita, di ricercatori esperti: TALENTS, TALENTS UP, TALENTS FVG e TALENTS3.

Durata: 2010-2018.

Finanziamento: 7PQ-COFUND Action, POR FSE, Regione Autonoma FVG.

Obiettivo: rafforzamento del capitale umano a beneficio del sistema regionale della ricerca, sviluppo di collaborazioni internazionali tra istituzioni scientifiche.

DIAnet - Danube Initiative and Alps Adriatic Network

Progetto per il rafforzamento delle relazioni tra i centri di ricerca e le università del FVG e quelli facenti capo alla Conferenza dei Rettori dell'Alpe Adria (AARC) e del Danubio (DRC).

Durata: 2012-2015.

Finanziamento: POR FESR.

Obiettivo: sostenere azioni e reti interregionali e transnazionali nei percorsi di studio e ricerca.

Ciência sem Fronteiras - CsF

Programma speciale di mobilità internazionale a favore di studenti e ricercatori brasiliani.

Durata: 2011-2015.

Finanziamento: Governo brasiliano.

Obiettivo: favorire la mobilità internazionale di studenti e ricercatori brasiliani verso università e centri di ricerca di alta qualificazione nel resto del mondo.

EURAXESS T.O.P II

Durata: 2012- 2014.

Finanziamento: 7PQ - PEOPLE.

Obiettivo: migliorare e adeguare nel complesso la qualità dei servizi offerti dai Centri EURAXESS e delle informazioni contenute nei portali nazionali.

EURAXESS TOP III

Durata: 2015-2018.

Finanziamento: H2020.

Obiettivo: ampliare il portfolio dei servizi e delle attività dei Centri EURAXESS per favorire l'attrattività di talenti e rafforzare il network a livello internazionale.

EURAXESS TOP IV

Durata: 2018 -2022.

Finanziamento: H2020.

Obiettivo: rafforzare e implementare i servizi offerti da EURAXESS ai ricercatori, con focus sulla collaborazione con il settore privato e sulle opportunità di carriera in settori non accademici.

REBECA - REsearchers BEyond aCAcademia mentoring programme

Programma pilota di mentoring nell'ambito del progetto europeo EURAXESS TOP IV.

Durata: 2019.

Finanziamento: H2020.

Obiettivo: supportare i giovani ricercatori nello sviluppo di carriera e nella ricerca di opportunità al di fuori dell'ambito accademico.

Alcune testimonianze di studenti e ricercatori



“Il Welcome Office FVG ha giocato un grande ruolo per noi: capire le leggi in un paese straniero può essere complicato, ancora di più se si è stranieri.”

“Questo servizio è più di quanto mi aspettassi e ha reso il mio trasferimento molto più semplice.”

“Sono molto soddisfatto del Welcome Office e sono molto grato per l'aiuto e per tutte le domande a cui hanno risposto.”

“Siamo molto felici per questi quasi 5 anni, siamo stati benissimo, grazie ancora per averci aiutato, questo ha reso sicuramente più agevole il nostro soggiorno.”

“Grazie per la rapida risposta ed il supporto, ogni volta che ne ho avuto bisogno.”

“Vorrei ringraziare il Welcome Office FVG per il sempre puntuale supporto.”

“Mi ha aiutato a raccogliere i documenti, mi ha fornito le informazioni necessarie e mi ha guidato nei vari passaggi.”



Lo sportello di Trieste



Lo sportello, gestito da Area Science Park e avviato nel 2009 a Trieste come iniziativa pilota nell'ambito del Protocollo "Trieste città della Conoscenza", svolge attività di consulenza a studenti e ricercatori sulle principali tematiche della mobilità (procedure di ingresso e soggiorno, copertura sanitaria, ricerca di un alloggio, ricongiungimenti familiari, etc.) ad integrazione dei servizi di accoglienza offerti dai singoli Enti ai propri ospiti, e a soggetti terzi come ad esempio aziende, start up, atenei e centri di ricerca pubblici e privati nazionali. In media, vengono fornite ogni anno 1000 consulenze.

Cura inoltre l'animazione delle attività di networking con le Autorità locali quali ad esempio la Questura, la Prefettura, il Comune di Trieste etc. organizzando iniziative per migliorare l'arrivo e il soggiorno in città come ad esempio il ritiro collettivo del permesso di soggiorno, i Welcome Office city tour, etc. Infine, partecipa da sempre ad iniziative di divulgazione scientifica e *outreach* quali la Notte dei Ricercatori e Trieste Next - Festival della Scienza, oltre ai Welcome Day organizzati da alcuni Enti a favore dei propri ospiti internazionali.

Lo sportello, infine, si caratterizza anche per le attività formative e di sostegno per lo sviluppo della carriera dei ricercatori del Sistema Scientifico e dell'Innovazione regionale attraverso la collaborazione con lo sportello APRE FVG Trieste e il Centro EURAXESS gestiti da Area Science Park.



Lo sportello di Trieste

LE CONSULENZE

Tematiche più richieste



Ingresso e soggiorno



Ricerca alloggio

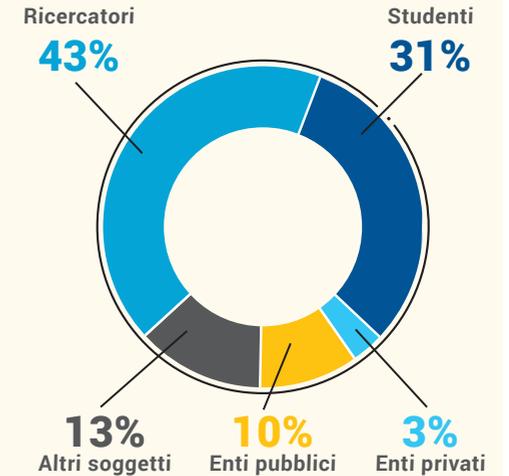


Opportunità di studio/ricerca



Copertura sanitaria

A chi sono rivolte

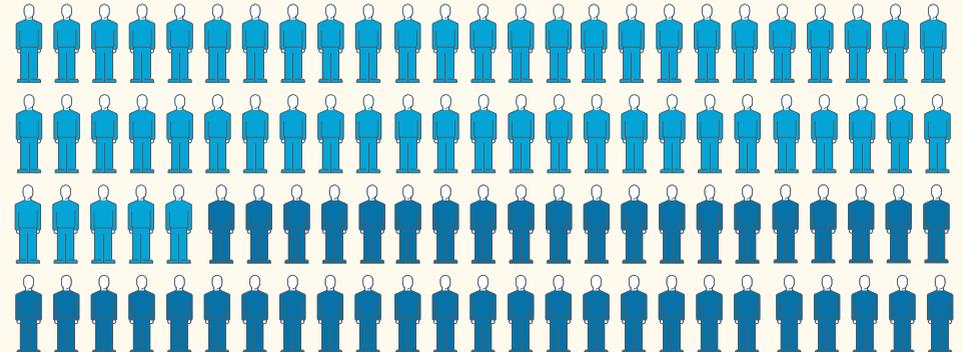


GLI UTENTI

Utenza non UE
55%

413
utenti in media
all'anno

Utenza UE
45%





Lo sportello, gestito dall'Università degli Studi di Udine a partire dall'esperienza consolidata del Servizio Studenti Internazionali, è stato avviato nel 2010 ad un anno di distanza dallo sportello di Trieste e in concomitanza con l'estensione dell'iniziativa Welcome Office FVG all'intero territorio regionale.

Si caratterizza per fornire i propri servizi esclusivamente agli utenti dell'Università, ed ha come principale target gli studenti stranieri in mobilità incoming, ovvero coloro che scelgono l'Ateneo friulano per un periodo di studio o ricerca per poi rientrare nella propria istituzione di appartenenza. Nel corso degli anni l'attività di supporto è stata estesa anche agli studenti internazionali che si immatricolano o si iscrivono ad un corso e ai ricercatori in ingresso. In media vengono fornite circa 7.600 consulenze all'anno.

Inoltre, lo sportello cura la promozione dei servizi in loco e l'animazione all'interno dell'Università in occasione di incontri che,

a vario livello e titolo, coinvolgono sia gli ospiti internazionali sia lo staff accademico ed amministrativo dell'Ateneo. L'Università gestisce infine un Centro servizi EURAXESS per l'accoglienza dei ricercatori.



LE CONSULENZE

Tematiche più richieste



Supporto prima della partenza



Copertura sanitaria



Ricerca alloggio

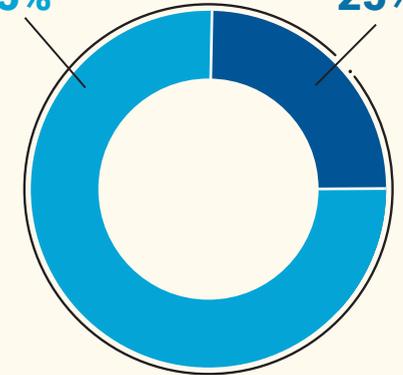


Corsi di italiano

A chi sono rivolte

Studenti
75%

Ricercatori
25%



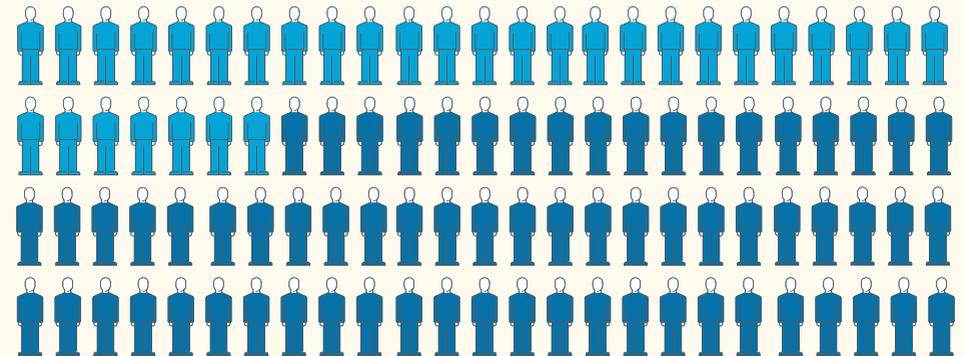
Dati sugli utenti disponibili da luglio 2014

GLI UTENTI

Utenza non UE
32%

460
utenti in media
all'anno

Utenza UE
68%



Dati sugli utenti disponibili da luglio 2014

Lo sviluppo di servizi e strumenti

- 2009** ● **Welcome Office Trieste**
Avvio dell'iniziativa pilota, apertura Sportello di Trieste e creazione del portale www.welcomeoffice.trieste.it
- 2010** ● **Welcome Office FVG**
Estensione dell'iniziativa a tutta la regione, creazione del portale www.welcomeoffice.fvg.it e apertura Sportello di Udine presso l'Università
- 2011** ● **Pubblicazione**
"Welcome Office Friuli Venezia Giulia - modelli organizzativi e processi condivisi per l'accoglienza internazionale"
- 2012** ● **Welcome Office Advisory Services**
Avvio delle attività di consulenza mirate e progettazione servizi per gli enti quali l'housing, il supporto pre-arrival, etc.
- 2013** ● **Moving Abroad**
Lancio del mini sito dedicato a studenti e ricercatori in mobilità outgoing nell'ambito del progetto DIAnet
- 2014** ● **Physics in FVG**
Lancio del mini sito dedicato alle opportunità di studio della Fisica in regione
- 2015** ● **Carta Servizi**
Documento volto a migliorare l'accesso ai servizi di accoglienza internazionale offerti e gestiti dal Welcome Office FVG
- 2016** ● **Restyling portale e Video tutorial**
Lancio del nuovo portale e di un video per gli utenti incoming
- 2017** ● **To Do List**
Questionario interattivo personalizzabile per agevolare l'arrivo e il soggiorno in regione di studenti e ricercatori nelle principali pratiche amministrative
- 2018** ● **Vademecum iscrizione al Servizio Sanitario**
Documento per gli enti del SIS FVG in collaborazione con i Distretti sanitari – ASUGI di Trieste
- 2019** ● **Vademecum permessi di soggiorno**
Documento per gli enti del SIS FVG in collaborazione con l'Ufficio Immigrazione della Questura di Trieste

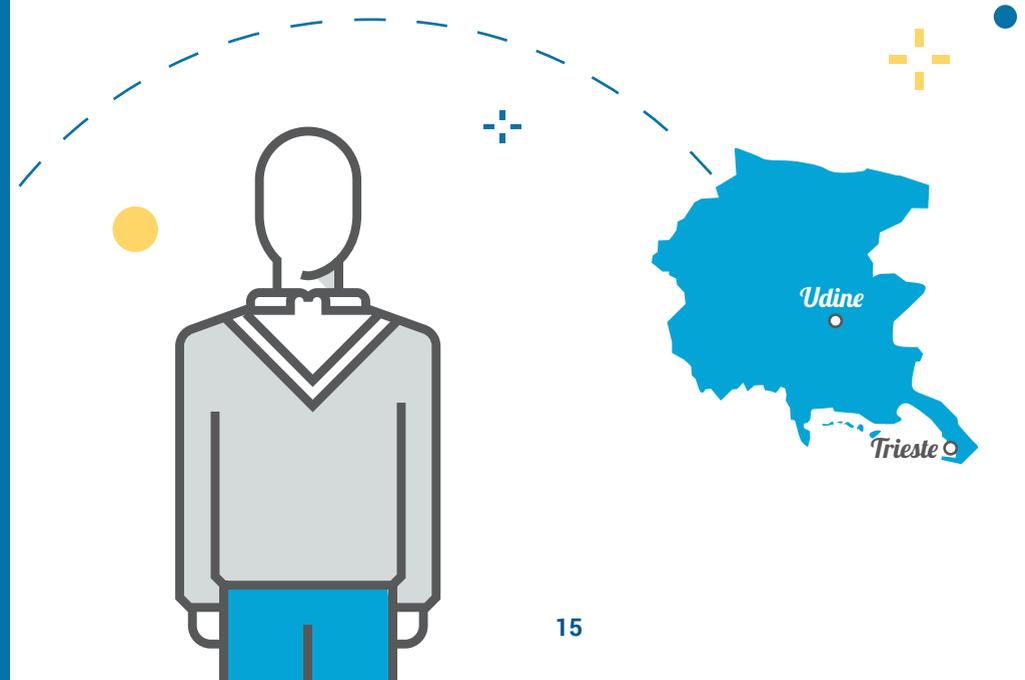
Conclusioni

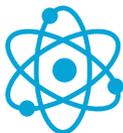


L'attrattività di un territorio si misura anche attraverso la sua capacità di accogliere risorse umane qualificate nelle proprie strutture scientifiche e di ricerca, accompagnandone l'inserimento con un'offerta di servizi qualificati, pre-arrival e onsite. In 10 anni di attività il Welcome Office FVG si è consolidato quale punto di riferimento per gli ospiti internazionali e per le istituzioni stesse, grazie ad una qualificata rete di collaborazioni con gli uffici pubblici locali, regionali e nazionali che a vario titolo si occupano di stranieri.

Il futuro del Welcome Office FVG sarà quello di continuare ad affiancare le Istituzioni nei processi legati all'accoglienza internazionale offrendo nuovi strumenti digitali per favorire la condivisione di informazioni, le opportunità di interazione con le Autorità e occasioni di formazione mirata.

Si ringraziano la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia per il costante sostegno e supporto all'iniziativa e tutte le Istituzioni partner per la preziosa collaborazione offerta in questi anni.





welcomeoffice

FRIULI VENEZIA GIULIA

Per maggiori informazioni:

www.welcomeoffice.fvg.it

www.sisfvg.it

Il report è stato realizzato da
Ilaria Pierdomenico e Anna Comini
dell'Ufficio Comunicazione e Segreteria Istituzionale di Area Science Park

Elaborazione dati: Anna Comini, Area Science Park

Grafica e layout: Incipit Srl