



UNIVERSITÀ
di **VERONA**

Carta dei servizi Career Service

D.R. Rep.n.
del



Sommario

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO CAREER SERVICE	3
1. <i>I VALORI CHE CI GUIDANO</i>	3
2. <i>COME SIAMO ORGANIZZATI</i>	3
2.1. Staff	3
2.2. Comunicazione e trasparenza	3
2.3. Accessibilità	4
SERVIZI	5
1. <i>ORIENTAMENTO AL LAVORO</i>	5
1.1. Colloqui individuali	5
1.2. Incontro tra studenti/laureati e aziende	5
1.3. Iniziative informative/formative	5
2. <i>TIROCINI EXTRACURRICOLARI</i>	6
3. <i>INCONTRO TRA DOMANDA E OFFERTA DI LAVORO</i>	6
QUALITÀ DEL SERVIZIO	7
1. <i>I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO</i>	7
2. <i>MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</i>	8
2.1. Gestione dei reclami e dei suggerimenti	8



PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO CAREER SERVICE

Indirizzo

Università di Verona
Via San Francesco, 22 (Chiostro
San Francesco)
37129 Verona

Telefono

045/802 8062-8022-8191

Numero unico:

045/802 8502

Email placement@ateneo.univr.it
eventplacement@ateneo.univr.it

Orari

- Reperibilità telefonica dal lunedì al venerdì: 9.00-14.00
- martedì (su appuntamento): 10.00-13.00

1. I VALORI CHE CI GUIDANO

In conformità al Piano Strategico di ateneo, l'Università di Verona ha, fra i propri obiettivi fondamentali, la promozione dell'inserimento dei propri laureati nel mercato del lavoro. A tale scopo, il [Servizio Career Service \(ex Job Placement\)](#) (di seguito "Servizio") agisce nei seguenti ambiti:

- realizzare iniziative di presentazione delle possibilità di inserimento professionale per i laureati e sviluppare servizi di incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- favorire lo sviluppo di competenze strategiche e trasversali per l'inserimento occupazionale.

2. COME SIAMO ORGANIZZATI

Il Servizio fa capo alla Direzione Offerta Formativa, Servizi e Segreterie Studenti. Collabora con il Referente del Rettore per il Trasferimento della conoscenza e rapporti con il territorio, con il [Servizio Stage e Tirocini](#) e con il [Servizio per la mobilità internazionale](#).

L'Università, tramite il Servizio, è operatore accreditato dalla Regione del Veneto per l'erogazione di servizi al lavoro in ambito regionale e partecipa alla rete dei servizi per il lavoro ai sensi della [deliberazione della giunta regionale n. 2238 del 20.12.2011](#).

2.1. Staff

Lo staff del Servizio è così composto:

- **Responsabile**
dott. Massimiliano Lollis
- **Personale**
dott.ssa Cristina Spinella
dott.ssa Samantha Bonizzi

2.2. Comunicazione e trasparenza

Le pagine web dedicate ai [servizi per laureati](#) e ai [servizi per le aziende](#) contengono informazioni utili sui singoli servizi erogati, i riferimenti normativi fondamentali e la modulistica rilevante. Tutte le pagine sono aggiornate mensilmente.

Le pagine principali sono consultabili anche da dispositivi mobili, scaricando l'App "UNIVR" dall'App Store Apple o da Google Play Store.

Notizie riguardanti iniziative ed eventi di rilievo sono in ogni caso divulgate attraverso la [pagina Facebook dedicata](#).



2.3. Accessibilità

- **Sede**

Università di Verona - Via San Francesco 22 (Chiostrò di San Francesco) – 37129 Verona.

L'accesso può avvenire dal Chiostrò di San Francesco, Via San Francesco 22. L'accesso è privo di barriere architettoniche per la postazione front office del locale T25; per l'accesso alla sala dei colloqui è necessario effettuare il percorso interno che dalla stanza T25 conduce alle stanze T.13 e T.15.

Contatti

Email: placement@ateneo.univr.it; è inoltre attiva una casella specifica per gli eventi aziendali e di placement: eventiplacement@ateneo.univr.it

Telefono: 045/802 8502 (da lunedì a venerdì 9.00 – 14.00).

- **Orari di apertura al pubblico**

Martedì: 10.00-13.00, previo appuntamento (via email).



SERVIZI

1. *ORIENTAMENTO AL LAVORO*

L'orientamento al lavoro è volto a facilitare le decisioni sulla scelta professionale e sulla costruzione di un percorso professionale. Comprende una serie di servizi volti a favorire, da un lato, la conoscenza, lo sviluppo e la valorizzazione di sé (delle proprie attitudini, competenze, aspirazioni, ecc.) e, dall'altro lato, la conoscenza del contesto esterno (funzionamento del mercato del lavoro e delle professioni, esigenze del tessuto economico territoriale, ecc.) e la capacità di muoversi efficacemente in tale contesto. Tutti i servizi sono offerti a tutta l'utenza universitaria nel rispetto dei principi di non-discriminazione e delle disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli artt. 9 e 10 del D.Lgs. 276/2003.

1.1. *Colloqui individuali*

Colloqui per informazioni di carattere generale relativamente ai servizi offerti dall'Università in tema di placement, con indicazioni sugli strumenti di ricerca del lavoro e sui servizi al lavoro offerti da altri soggetti pubblici e privati.

Eventuali successivi colloqui di approfondimento possono riguardare la specifica situazione dell'utente, in particolare per definire il suo profilo di candidato e individuare obiettivi professionali e contesti lavorativi di suo interesse.

1.2. *Incontro tra studenti/laureati e aziende*

Eventi volti a favorire l'incontro e la conoscenza reciproca tra studenti e laureati, da una parte, e rappresentanti di imprese, enti, professionisti e in generale potenziali datori di lavoro, dall'altra.

Si tratta in particolare di presentazioni aziendali, focus sulle professioni maggiormente richieste, eventi di recruiting con possibilità di lasciare il proprio CV e presentarsi ai referenti aziendali.

1.3. *Iniziative informative/formative*

Corsi, seminari, convegni, laboratori e altre iniziative volte a favorire la conoscenza del mercato del lavoro e la capacità di operare efficacemente al suo interno, o a favorire la conoscenza e lo sviluppo del proprio potenziale e delle proprie competenze.

Destinatari

- Laureati
- Studenti
- Aziende



2. TIROCINI EXTRACURRICOLARI

I tirocini extracurricolari sono esperienze di formazione e orientamento in contesti lavorativi, realizzate alla conclusione del corso di studio.

Il Servizio si occupa dell'attivazione dei tirocini extracurricolari e gestisce la relativa procedura amministrativa, in collaborazione con i docenti e con i referenti amministrativi dei soggetti ospitanti; presidia il regolare svolgimento dell'esperienza e, alla relativa conclusione, rilascia la prescritta documentazione.

L'attivazione dei tirocini in Italia avviene mediante il portale [Spazio Stage](#).

Destinatari

- Laureati, o quanti hanno conseguito un titolo di master o di dottorato, presso l'ateneo di Verona da non oltre 12 mesi
- Aziende ed enti ospitanti

3. INCONTRO TRA DOMANDA E OFFERTA DI LAVORO

I servizi volti all'incontro tra domanda e offerta di lavoro riguardano principalmente l'acquisizione e pubblicazione di CV e l'acquisizione e pubblicazione di annunci relativi a opportunità di lavoro.

Tramite la [banca dati del placement](#), i CV sono pubblicati online. Le aziende, previa registrazione, possono consultare e scaricare i CV completi delle generalità e dei dati di contatto degli interessati, con finalità di inserimento lavorativo.

Tramite la stessa banca dati, le aziende possono pubblicare i propri annunci di lavoro, che sono accessibili da parte dei laureati registrati. I laureati possono candidarsi alle offerte di lavoro e inviare online il proprio CV.

Destinatari

- Laureati dell'ateneo di Verona
- Aziende



QUALITÀ DEL SERVIZIO

1. I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli standard di qualità sono individuati in una logica di miglioramento continuo dei servizi erogati. A tal fine, con riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, tempestività ed efficacia, sono definiti i seguenti indicatori con relative unità di misura e valori programmati.

Accessibilità

Indicatore	Unità di misura	Valore programmato
Modalità di contatto	Numero canali di contatto	3 (accesso fisico, email, telefono)
Orario reperibilità telefonica degli operatori dell'ufficio	Numero ore per settimana	≥ 20
Aziende partecipanti ad eventi di incontro con studenti/laureati, anche online	Numero aziende per anno solare	≥ 40
Frequenza iniziative informative/formative	Numero iniziative per anno solare	≥ 5

Tempestività

Indicatore	Unità di misura	Valore programmato
Tempo massimo di attesa per presa in carico della richiesta dell'azienda di attivazione tirocinio extracurricolare	Giorni lavorativi	4
Tempo massimo di attesa per accreditamento azienda nella banca dati del placement (dalla richiesta)	Giorni lavorativi	3
Tempo massimo di attesa per pubblicazione di opportunità di lavoro nella banca dati del placement (dall'inserimento)	Giorni lavorativi	3



Efficacia

- oggettiva

Indicatore	Unità di misura	Valore programmato
Partecipazione agli eventi (servizi n. 1.2 e n. 1.3)	Numero complessivo partecipanti (come da registro delle presenze, in presenza e/o online) nell'anno solare	≥ 500

- percepita

Indicatore	Unità di misura	Valore programmato
Valutazione degli utenti nell'ambito del progetto Good Practice	Valutazione della qualità complessiva dei servizi di Career Service/Job Placement da parte degli studenti degli anni successivi al primo	≥ 3

2. MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Con frequenza annuale viene rilevato il rispetto degli standard di servizio sopra indicati. Sulla base di tale monitoraggio, e di altri eventuali elementi rilevanti, gli standard sono confermati o aggiornati.

2.1. Gestione dei reclami e dei suggerimenti

I suggerimenti per il miglioramento dei servizi e i reclami possono essere inoltrati all'indirizzo placement@ateneo.univr.it, indicando nome e cognome, indirizzo email e recapito telefonico. I reclami, per dare origine alla relativa procedura, devono recare nell'oggetto la parola "reclamo".

Il Servizio fornisce risposta al reclamo entro 30 giorni dal ricevimento. Se non dichiara il reclamo inammissibile o infondato, il Servizio indica, a seconda dei casi, le modalità di risoluzione della criticità segnalata o le ragioni del permanere della situazione.

Le informazioni raccolte tramite i suggerimenti e i reclami sono utilizzate a fini di valutazione e miglioramento dei servizi.