



UNIVERSITÀ
di **VERONA**

Carta dei servizi Tirocini Curricolari

Università di Verona

Versione 1 del 4 aprile 2019



Sommario

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO STAGE E TIROCINI	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.....	4
2.3. Accessibilità.....	4
3. <i>DESTINATARI</i>	4
SERVIZI AGLI STUDENTI	5
<i>TIROCINI CURRICULARI</i>	5
1. Gestione dei tirocini on line	5
1.1 Banca dati aziende	5
1.2 Opportunità	5
1.3 Gestione tirocinio	5
1.4 Informazioni in area intranet MyUnivr.....	5
2. Supporto personale e consulenza.....	6
2.1 Front Office.....	6
2.2 Consulenza da remoto	6
2.3 Ricevimento personalizzato	6
QUALITÀ DEL SERVIZIO	6
1. <i>NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO</i>	6
2. <i>MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</i>	7
2.1 <i>Gestione dei reclami e dei suggerimenti</i>	7



PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO STAGE E TIROCINI

Indirizzo

Università di Verona

Via San Francesco, 22
37122 Verona

Telefono

+39 045802 8787
+39 045802 8036
+39 045802 8184
+39 045802 8145
+39 045802 8287

e-mail

ufficio.stage@ateneo.univr.it

Orari

Sportello I livello:

- da lunedì a mercoledì
orario 10.00-13.00
- giovedì orario 14.00 -
16.00

Sportello II livello:

- mercoledì e giovedì
orario 10.00-13.00

1. I VALORI CHE CI GUIDANO

L'Ateneo promuove e agevola lo svolgimento del tirocinio curriculare quale strumento formativo e di orientamento, inserendolo come parte integrante nella quasi totalità dei percorsi universitari.

Il tirocinio consente la maturazione di crediti formativi utili e/o necessari al conseguimento del titolo finale e permette di applicare in un contesto operativo le conoscenze acquisite. L'esperienza pratica consente di affinare e modulare comportamenti e atteggiamenti, calandoli in un contesto lavorativo organizzato e profondamente diverso dall'ambiente universitario.

Il tirocinio è infine un momento di verifica di inclinazioni e aspettative, che ha anche l'obiettivo di confermare o re-indirizzare per tempo le scelte rispetto al percorso professionale da intraprendere.

In quest'ottica, il [Servizio Stage e Tirocini](#) supporta l'attivazione dei tirocini curricolari.

2. COME SIAMO ORGANIZZATI

Il [Servizio](#), fa capo alla [Direzione Didattica e Servizi agli Studenti](#), e ha l'obiettivo di:

- supportare lo studente nella ricerca del tirocinio più in linea rispetto agli obiettivi formativi del corso di studi, anche in considerazione di specifiche situazioni;
- supportare lo studente che ha individuato il tirocinio tra quelli proposti dal Servizio nell'espletamento dei passaggi amministrativi necessari per l'avvio e la gestione dell'esperienza;
- supportare lo studente che per specifiche esigenze di residenza o specifiche situazioni personali, ha individuato autonomamente la struttura all'interno della quale effettuare l'esperienza, nell'espletamento dei passaggi amministrativi necessari per l'avvio e la gestione del tirocinio.

Il Servizio collabora con il Delegato del Rettore all'orientamento e alle strategie occupazionali, i docenti, le segreterie didattiche, i Servizi per il job placement, la mobilità internazionale, il diritto allo studio e l'inclusione e l'accessibilità, nonché con le aziende e gli enti ospitanti.

2.1. Staff

Responsabile

Laura Bertani

Personale

Michela Corsi
Maurizio Gange
Lorena Micheloni
Carla Trevisi



2.2. Comunicazione e trasparenza

La pagina del sito dedicata al [Servizio](#) contiene le informazioni utili per l'accesso e la fruizione dei servizi ed è tenuta quotidianamente aggiornata. Qui sono reperibili tutte le normative di riferimento, nonché le procedure di attivazione delle esperienze di tirocinio e le modalità di riconoscimento dei crediti formativi maturati, i modelli dei documenti da utilizzare per l'attivazione delle esperienze e le FAQ.

Le principali pagine web del Servizio Stage e Tirocini sono consultabili anche su mobile, scaricando la App "UNIVR" dall'App Store Apple oppure da Google Play Store. Le informazioni rilevanti vengono inserite inoltre nella pagina Facebook "[Stage, Placement e opportunità](#)", nella bacheca della piattaforma [Esse3](#), e comunicate alle segreterie didattiche dei corsi di studio.

2.3. Accessibilità

Sede

Il front office è situato presso il I piano del Chiostro San Francesco (via S. Francesco n. 22, stanza 1.45).

L'accesso si effettua dalla scala B del Chiostro San Francesco. Per coloro che avessero bisogno dell'ascensore, l'accesso è garantito dal lunedì al giovedì dalle 10 alle 13 contattando l'Ufficio Orientamento (piano terra del Chiostro San Francesco) e il giovedì pomeriggio dalle 14 alle 16 chiamando il numero dedicato 045 8028145.

Gli uffici sono situati presso il I piano del Chiostro San Francesco (stanze 1.36, 1.37, 1.43)

Contatti

telefono +39 045802 8787 - 8036 - 8184 - 8145 - 8287

e-mail ufficio.stage@ateneo.univr.it

Orari di apertura al pubblico

- Front office di I livello con tutor per consegna progetti formativi:
 - da lunedì a mercoledì dalle 10 alle 13
 - giovedì dalle 14 alle 16
- Front office di II livello con operatore strutturato per informazioni e consulenza:
 - mercoledì e giovedì dalle 10 alle 13.

3. DESTINATARI

I destinatari del servizio descritto nella presente Carta sono le studentesse e gli studenti iscritte/i a corsi di studio, master, dottorati di ricerca che intendono effettuare uno stage/tirocinio curriculare durante il percorso di studi (con esclusione dei tirocini dei corsi di studio triennali e magistrali delle Professioni Sanitarie e dell'area di Medicina e Chirurgia e Odontoiatria e Protesi Dentaria).

È possibile effettuare il tirocinio curriculare perché previsto come obbligatorio dal corso di studi oppure perché, pur non prevedendo il corso l'obbligatorietà di effettuare l'esperienza, si intende comunque usufruire dello strumento, quale opportunità di arricchimento curriculare, personale e orientamento professionale, in vista del successivo inserimento nel mondo del lavoro.



**SERVIZI AGLI
STUDENTI**

TIROCINI CURRICULARI

1. Gestione dei tirocini on line

La gestione dei tirocini avviene attraverso l'apposito spazio su web all'interno dei servizi di carriera studente [Esse3](#) attraverso il quale è gestito l'iter di attivazione del tirocinio, dalla ricerca dell'azienda, all'avvio dell'esperienza, fino alla registrazione dei crediti formativi maturati all'interno della carriera universitaria.

Tale strumento permette di effettuare la ricerca tra opportunità di tirocinio già presenti e di candidarsi direttamente per le diverse posizioni disponibili. Consente inoltre di attivare il tirocinio anche in aziende non presenti nel portale e individuate autonomamente dallo studente attraverso un semplice e veloce sistema di accreditamento.

Il sistema fornisce i modelli dei documenti necessari all'attivazione dei tirocini.

Si accede al servizio attraverso la pagina dei servizi on line per studenti [MyUnivr](#), nella sezione Tirocini e Stage.

1.1 Banca dati aziende

Nella sezione "aziende" sono presenti tutte le aziende, gli enti e le strutture ospitanti già accreditati presso l'Ateneo. È possibile effettuare ricerche mirate delle aziende per nome, per tipologia e settore.

Se l'azienda individuata ha un'opportunità attiva al momento della ricerca, questa è visualizzabile nella pagina di presentazione aziendale.

1.2 Opportunità

In questa sezione sono visibili le opportunità di tirocinio attive al momento della ricerca; ciascuna opportunità è descritta nei requisiti di accesso, nei contenuti, nei tempi e modalità di svolgimento e negli obiettivi formativi. È possibile candidarsi direttamente per la posizione allegando un curriculum vitae ed eventuale altra documentazione richiesta dall'azienda. La candidatura viene trasmessa direttamente al referente aziendale che procederà alla selezione degli aspiranti candidati.

1.3 Gestione tirocinio

In questa sezione è possibile visualizzare lo storico delle candidature confermate e degli stage attivati in una visione globale e aggiornata rispetto allo svolgimento del tirocinio.

È inoltre disponibile la documentazione personale di attivazione, gestione e riconoscimento finale del tirocinio; in particolare sono presenti il progetto formativo, eventuali comunicazioni di variazione di periodo e orario intervenute, il foglio presenze compilato durante il tirocinio, i questionari di valutazione finali.

1.4 Informazioni in area intranet MyUnivr

Nella sezione dedicata dell'Intranet è possibile:

- consultare le normative nazionali di riferimento, eventuali aggiornamenti e specifiche normative regionali per l'attivazione dei tirocini curriculari;
- reperire i modelli di progetto formativo, di convenzione di tirocinio, di foglio presenze;



- prendere visione delle procedure sintetiche di attivazione del tirocinio e dei manuali operativi completi che illustrano le operazioni da effettuare per la gestione delle esperienze;
- trovare le risposte alle domande più ricorrenti legate alle procedure di attivazione e gestione del tirocinio.

2. Supporto personale e consulenza

I servizi di supporto personale prevedono sia un momento orientativo e di consulenza per indirizzare lo studente alla scelta del tirocinio più in linea rispetto agli obiettivi formativi del corso di studio, sia un momento di accompagnamento a supporto dell'espletamento delle operazioni amministrative necessarie per effettuare la corretta attivazione del tirocinio.

2.1 Front Office

Il front office è articolato su due livelli per incontrare meglio le esigenze degli utenti:

- front office di primo livello per la consegna del progetto formativo, dedicato agli studenti che hanno già definito il periodo di svolgimento del tirocinio, i contenuti e le modalità operative di svolgimento e che sono in possesso di un progetto formativo da avviare.

In questa sede vengono fornite tutte le indicazioni per la gestione del tirocinio in itinere e per la sua conclusione.

- front office di secondo livello di tipo informativo e di consulenza, rivolto agli studenti che devono ricevere supporto orientativo per la definizione del progetto di tirocinio e acquisire le informazioni generali per avviare l'esperienza. In questa sede vengono inoltre fornite indicazioni per la gestione del tirocinio in itinere e per la procedura di chiusura e riconoscimento crediti.

2.2 Consulenza da remoto

Gli operatori sono disponibili in back office per la consulenza telefonica dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 12.30 per dare supporto in tutte le fasi di attivazione del tirocinio.

Le richieste di consulenza pervenute tramite mail vengono evase quotidianamente rispettando l'ordine cronologico di ricezione.

2.3 Ricevimento personalizzato

In specifiche situazioni che richiedono una particolare attenzione e sensibilità rispetto ai contenuti della conversazione, è sempre possibile organizzare un incontro per una consulenza individualizzata al fine di garantire la necessaria riservatezza.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

1. NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli standard di qualità sono stati individuati al fine del miglioramento dei servizi, con riferimento alle dimensioni di accessibilità, tempestività ed efficacia.

Rispetto alla dimensione dell'accessibilità, si segnala che la continuità del servizio è garantita attraverso:

- il front-office su 2 livelli, operativo per complessive n. 17 ore settimanali



- n. 11 h settimanali di front office di I livello
- n. 6 h settimanali di front office di II livello
- il supporto telefonico da lunedì a venerdì dalle 11 alle 12.30 per complessive n. 7,5 ore settimanali. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale ed è reperibile su 5 linee.

Per quanto concerne la tempestività del servizio, lo standard di riferimento è rappresentato dai tempi medi di attesa per l'accesso al front office, dai tempi di evasione del servizio e dal numero di utenti:

- tempi medi di attesa front office: circa 20 minuti
- tempi medi di evasione servizio: circa 4 minuti
- numero medio di utenti per anno solare: 7200 utenti

L'efficacia dei servizi proposti è misurata attraverso la rilevazione di dati presenti nel questionario [Good Practices](#) somministrato agli studenti, cui risultati vengono pubblicati ogni anno sul portale di Ateneo.

2. *MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI*

Sulla base del monitoraggio dei risultati degli standard di qualità, si provvede annualmente alla conferma oppure all'aggiornamento degli stessi.

La tempestività nell'accesso ai servizi di front office è monitorata mediante l'apposita funzionalità di elaborazione statistiche presente nel programma ARGO (tagliacode); le statistiche vengono rilevate rispetto ai tempi medi di attesa per l'accesso al front office, ai tempi medi di evasione del servizio, al numero di utenti serviti.

2.1 Gestione dei reclami e dei suggerimenti

I reclami e i suggerimenti per il miglioramento del servizio di Ateneo, possono essere inoltrati dalla casella email istituzionale dello studente in forma scritta all'indirizzo ufficio.stage@ateneo.univr.it indicando nome e cognome, la matricola ed eventualmente uno specifico recapito telefonico, se diverso da quello presente nel sistema gestione carriere dell'Ateneo.

Sarà cura del Servizio tenere aggiornato l'utente sullo stato di avanzamento della richiesta e fornire una risposta a conclusione e risoluzione della stessa, entro 15 giorni dal ricevimento della segnalazione, indicando, se necessario, le modalità di risoluzione del problema, ovvero chiarimenti/aggiornamenti circa le ragioni del permanere della situazione.

Verrà in ogni caso effettuata una valutazione in merito all'effettiva fondatezza del reclamo, per risalire alla reale esistenza di motivi di non conformità. Qualora il reclamo non risultasse fondato, sarà data evidenza a chi ha esposto il reclamo stesso, del fatto che le condizioni di conformità del servizio sono state rispettate.

Le informazioni raccolte tramite la procedura di gestione dei reclami e delle segnalazioni saranno in ogni caso utilizzate per migliorare il servizio erogato.