



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

# Carta dei servizi Job Placement

D.R. Rep.n. 3879/2019 - 11 Aprile 2019



## Sommario

<b>PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO JOB PLACEMENT</b> .....	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
<b>SERVIZI</b> .....	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
<b>QUALITÀ DEL SERVIZIO</b> .....	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 JOB PLACEMENT

### Indirizzo

Università di Verona  
Via San Francesco, 22  
(Scala B)  
37129 Verona

### Telefono

045/802 8022-8912-8004-  
8038

### Email

[placement@ateneo.univr.it](mailto:placement@ateneo.univr.it)

### Orari

- Lun. e gio. 12.00-13.00  
accesso libero
- Mar. 14.00-15.30  
su appuntamento

## 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 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 Didattica e Servizi agli Studenti – Area Post Laurea](#). Collabora con il Delegato del Rettore all'orientamento e alle strategie occupazionali e con i Referenti per il placement presso le strutture didattiche (Scuole e Dipartimenti), 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 attivamente 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**  
Cristina Spinella
- **Personale**  
Francesca Baldissera  
Vittorio Corradini  
Annita Zitano

### 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 il [gruppo Facebook](#) dedicato (di seguito anche "gruppo fb").



### 2.3. Accessibilità

- **Sede**

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

L'accesso può avvenire dal Chiostro di San Francesco, Via San Francesco 22, scala B.

Per un accesso privo di barriere architettoniche, è possibile utilizzare l'ascensore a lato della scala A del Chiostro di San Francesco. Le chiavi di accesso all'ascensore sono disponibili presso il Servizio Orientamento allo Studio (mattino 9.00 – 13.00, tel. 045 8028588), il Servizio Job Placement (martedì 14.00 – 15.30, tel. 045 8028912), il Servizio Stage e Tirocini (giovedì 14.00 – 16.00, tel. 045 8028145).

- **Contatti**

Email: [placement@ateneo.univr.it](mailto:placement@ateneo.univr.it)

Telefono: 045/802 8022-8912-8004-8038 (da lunedì a venerdì 9.30 – 13.30; lunedì e giovedì 14.30 – 16.30).

- **Orari di apertura al pubblico**

Lunedì e giovedì: 12.00-13.00, con accesso libero.

Martedì: 14.00-15.30, previo appuntamento (via email).

Da lunedì a venerdì: 9.30-13.30 come Youth Corner (previo appuntamento scrivendo a [placement@ateneo.univr.it](mailto:placement@ateneo.univr.it) e indicando nell'oggetto "Garanzia Giovani").

Alcune informazioni generali e brevi consulenze possono essere fornite via email o per telefono.



## 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.

#### 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](#).

Per l'attivazione dei tirocini all'estero si veda l'apposita [pagina web](#).

### *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
Frequenza eventi di incontro tra studenti/laureati e aziende	Numero eventi per anno solare	≥ 10
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 di firme presenza raccolte nell'anno solare	≥ 1.000

- percepita

Indicatore	Unità di misura	Valore programmato
Valutazione degli utenti nell'ambito del progetto <a href="#">Good Practice</a>	Valutazione della qualità complessiva dei servizi di 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](mailto: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.