



UNIVERSITÀ
di **VERONA**

Carta dei servizi Job Placement

D.R. Rep.n.2237/2022
del 18.03.2022



Sommario

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO JOB PLACEMENT	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 JOB PLACEMENT

Indirizzo

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

Telefono

045/802 8022-8664-8191

Email

placement@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 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 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 la [pagina Facebook dedicata](#).



2.3. Accessibilità

- **Sede**

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

L'accesso può avvenire dal Chiostro 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

Telefono: 045/802 8664 8022 (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 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.