



CARTA DEI SERVIZI



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DEL MOLISE

COS'È

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione reso pubblico agli utenti, nel quale l'Università del Molise individua i livelli qualitativi ottimali di servizio che si intendono garantire.

Con Legge n. 273/1995 è stata prevista l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di proprie carte dei servizi. Gli ultimi riferimenti normativi in materia sono di seguito elencati:

- ♦ D. Lgs. n. 276/2003 (c.d. “legge Biagi”) con il quale tra i soggetti autorizzati ope legis a svolgere attività di intermediazione sono comprese anche le Università;
- ♦ D. Lgs. n. 150/2009 (art. 13, comma 6, lettera f) – art. 28);
- ♦ Delibera CiVIT 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità);
- ♦ Delibera CiVIT 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici);

- ♦ Legge 35/2012 “Semplifica Italia” (e-governement, trasparenza e amministrazione digitale);
- ♦ D.Lgs n. 33/2013 (art. 32) che obbliga le PA a pubblicare la propria carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

La Carta dei Servizi è inoltre, uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale l'Università del Molise intende fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete.

- ♦ Stakeholder esterni – famiglie, studenti delle scuole secondarie, ex studenti, cittadini, aziende, scuole secondarie, enti pubblici e privati; Studenti di tutti i corsi di I e II livello e post lauream, dottorandi, specializzandi;
- ♦ Docenti – Professori di I e II fascia, ricercatori, ricercatori TD, assegnisti, docenti a contratto;
- ♦ Laureati;
- ♦ Personale tecnico amministrativo.

PRIMA SEZIONE

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'utente e le sue esigenze sono al centro di tutte le attività svolte dal Settore ILO e Placement. Il processo di erogazione delle prestazioni, svolte dal personale gratuitamente avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità del servizio erogato, partecipazione, efficienza ed efficacia.

L'eguaglianza dei diritti si concretizza nell'impegno a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi a tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione così come sancito dalla nostra Costituzione.

Per quanto attiene **all'imparzialità** l'Università degli Studi del Molise si attiene ai principi di obiettività e neutralità nei comportamenti verso tutti i propri utenti. L'Università degli Studi del Molise si impegna altresì a

garantire **la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti**. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi l'Ateneo si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

L'Università degli Studi del Molise si impegna ad assicurare e favorire **la partecipazione attiva** ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi dell'Ateneo, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

Per quanto attiene **all'efficienza ed efficacia del servizio**

L'Università persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

Il Settore ILO e Placement opera:

- ♦ tutelando la riservatezza dei dati forniti dall'utente nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente;
- ♦ garantendo equità di trattamento;
- ♦ indicando agli utenti percorsi appropriati al bisogno espresso e/o l'indirizzamento degli stessi verso altri servizi esterni a livello territoriale;
- ♦ prendendo in carico l'utente e sostenendolo nel percorso intrapreso per la fruizione dei servizi offerti;
- ♦ attuando nei tempi stabiliti il servizio offerto;
- ♦ fornendo un servizio telefonico per informazioni richieste e/o per appuntamenti;
- ♦ fornendo attraverso l'accesso online la documentazione necessaria (modulistica, normativa, bandi).

MISSION, STRATEGIA, FINALITÀ

La Carta dei Servizi descrive gli ambiti di intervento e le attività di Job Placement attuate dall'Università degli Studi del Molise con lo scopo di facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Il Settore ILO e Placement, in coerenza con le linee strategiche definite dalla Regione Molise promuove lo sviluppo culturale, sociale ed economico del territorio molisano impegnandosi a favorire il processo di integrazione tra i giovani e il mondo del lavoro.

La prima missione dell'Università, storicamente, è trasmettere il sapere tra le generazioni mediante la formazione di figure altamente qualificate; accanto ai due obiettivi fondamentali della formazione e della ricerca, l'Università persegue una terza missione, opera cioè per favorire lo sviluppo sociale che si concretizza anche nel collegamento tra il mondo della formazione e quello delle imprese. A tal proposito, il Settore ILO e Placement intende creare una rete di contatti tra il mondo accademico e il mondo delle imprese al fine

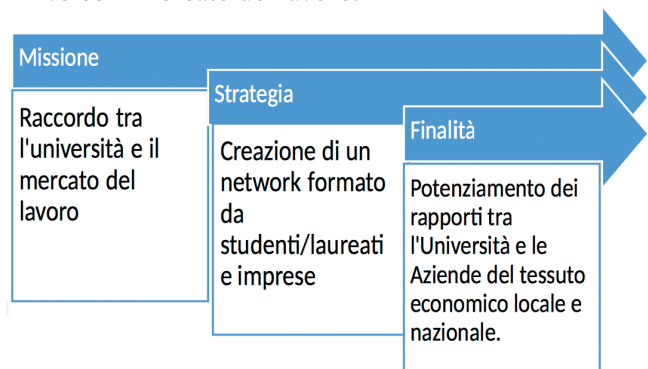
di facilitare la transizione dei propri laureati dall'uno all'altro contesto.

L'approccio strategico adottato è la diversificazione che consiste nel proporre ai propri utenti servizi differenziati e personalizzati in funzione delle esigenze riscontrate durante la mappatura strategica dei propri portatori di interesse che nel caso specifico sono sia le imprese sia i laureati o gli studenti interessati ad intraprendere percorsi lavorativi.

Ciò premesso, è evidente il ruolo strategico svolto dal Settore ILO e Placement, che:

- ♦ rafforza l'attrattività dell'Università degli Studi del Molise nel contesto territoriale e nazionale;
- ♦ provvede a rilevare i profili lavorativi costantemente ricercati dalle aziende;
- ♦ individua il fabbisogno di competenze richieste ai laureati che si immettono nel mondo del lavoro;
- ♦ consolida il rapporto costruttivo e positivo tra l'università e le imprese;

- ♦ facilita l'accompagnamento dei laureati e studenti verso il mercato del lavoro.



Il dialogo costante con il tessuto produttivo molisano caratterizzato da piccole imprese conferma la delicata funzione strategica del Settore ILO e Placement che accoglie le richieste dal territorio sotto forma di servizi offerti alle imprese allo scopo di migliorare la percezione dell'utilità dell'università per lo sviluppo economico, produttivo e sociale della Regione Molise.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA E DEL POSIZIONAMENTO DI MERCATO

Con la “Legge Biagi” (D.Lgs n.276/2003) si è avviata una riforma del mercato del lavoro che ha coinvolto Università e Fondazioni Universitarie, le quali sono state autorizzate a svolgere attività di intermediazione tra domanda e offerta di lavoro.

Il Settore ILO e Placement è stato istituito dall’Università degli Studi del Molise il 22 gennaio 2007 con l’obiettivo di creare le condizioni che promuovano il contatto tra Università e mondo del lavoro, erogando numerosi servizi, a studenti e neolaureati, per formarsi, orientarsi e muoversi attivamente nella realtà lavorativa e, alle aziende, per facilitare l’acquisizione di nuove risorse umane.

Ai laureandi e ai neo-laureati vengono offerti:

- ♦ Accoglienza ed informazioni
- ♦ Consulenza e seminari per l’orientamento professionale
- ♦ Supporto nella ricerca attiva di lavoro

- ♦ Career Day o iniziative analoghe di Ateneo e di Corsi di laurea
- ♦ Mediazione tra domanda e offerta di lavoro
- ♦ Attivazioni di Tirocini di Inserimento Lavorativo (TIL)

Alle imprese vengono proposti:

- ♦ Informazioni sul servizio Placement
- ♦ Definizione del profilo professionale ricercato
- ♦ Pubblicazione di offerte di tirocinio
- ♦ Segnalazione di candidati tramite curricula professionali
- ♦ Attivazioni di Tirocini di Inserimento Lavorativo (TIL)

La Struttura, oltre a fornire ai soggetti interessati le opportune informazioni sulle normative vigenti, la necessaria consulenza orientativa, mediante personale impiegato a tempo pieno, organizza incontri periodici con esperti del mondo del lavoro e delle professioni.

L’Ufficio collabora con gli enti pubblici e con i Centri per l’Impiego presenti sul territorio regionale che si occupano di politiche attive di lavoro.

In particolare, nel triennio 2014-2017 l'Università, grazie alla convenzione stipulata con DGR N. 155 del 03-04-2015 in qualità di soggetto promotore, garante della regolarità e della qualità dell'esperienza formativa, partecipa attivamente al "Tirocinio extra-curriculare Garanzia Giovani Molise", una misura formativa di politica attiva che fa parte delle misure previste nel "Piano Esecutivo Regionale Garanzia Giovani" della Regione Molise.

Tale tirocinio è strumentale ad una conoscenza diretta del mondo del lavoro da parte del tirocinante, al fine di favorire l'acquisizione e l'arricchimento di competenze professionali e l'inserimento o reinserimento lavorativo. Il soggetto promotore si impegna, attraverso il settore ILO e Placement, a:

- ♦ favorire l'attivazione del tirocinio, supportando il soggetto ospitante e il tirocinante nella fase di avvio e nella gestione delle procedure amministrative;
- ♦ collaborare con il soggetto ospitante ed il tirocinante alla redazione del progetto formativo, nel quale sono

precisati gli obiettivi, le modalità di svolgimento del tirocinio e le competenze che verranno acquisite in relazione alla figura professionale di riferimento;

- ♦ individuare un tutor, quale responsabile organizzativo del tirocinio, con funzioni di raccordo con il soggetto ospitante;
- ♦ rilasciare, anche sulla base della valutazione del soggetto ospitante, l'attestazione dei risultati, specificando le competenze acquisite;
- ♦ contribuire al monitoraggio territoriale dell'andamento dei tirocini, predisponendo, con cadenza annuale, un rapporto sintetico di analisi dei tirocini realizzati che evidenzia i risultati in termini di inserimento/reinserimento, nonché eventuali inosservanze da parte del soggetto ospitante degli obblighi previsti dal piano formativo.

Tale esperienza di gestione del programma Garanzia Giovani fa da punto di riferimento per tutte le altre iniziative analoghe che, nel presente e nel futuro, implicino tirocini extra-curricolari.

SECONDA SEZIONE

I SERVIZI EROGATI

Presentazione e organizzazione dei singoli servizi

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE

Il Servizio di Accoglienza e Informazione è il primo punto di contatto con l'impresa e il laureato.

Finalità

- ♦ Garantisce informazioni pertinenti e complete circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro (es. Garanzia Giovani);
- ♦ Garantisce accessibilità e fruibilità dei servizi e delle informazioni;
- ♦ Offre supporto alla consultazione di documentazioni disponibili (bandi, modulistica, normativa).

Servizi Erogati

- ♦ Accoglienza degli utenti attraverso canali di tipo diretto, telematico e informatico;
- ♦ Informazioni sui servizi disponibili, sulle modalità di accesso e di funzionamento dei servizi;

- ♦ Informazioni ed invio ad altri servizi territoriali;
- ♦ Informazioni sul mercato del lavoro e opportunità occupazionali.

Modalità di accesso

È possibile rivolgersi al Settore ILO e Placement: direttamente recandosi al Settore ILO e Placement, V piano, II edificio Polifunzionale dalle ore 9,00 alle ore 12,00 dal Lunedì al Giovedì; per telefono ai numeri 0874.404265, 0874.404762, 0874.404436; tramite posta elettronica, scrivendo all'indirizzo **placement@unimol.it**

Standard di riferimento

- ♦ Presenza di uno spazio adibito a punto di contatto/accoglienza attrezzato all'interno della Struttura;
- ♦ Il tempo di attesa per accedere al servizio non deve essere superiore a 20 minuti;
- ♦ Il Servizio deve disporre di un sito internet con informazioni sui servizi e misure attive aggiornato in modo tempestivo e offrire agli utenti e datori di lavoro materiale informativo in modo da favorire l'auto-consultazione;

- ♦ Le risposte del servizio email devono giungere entro 48 ore.

SERVIZIO DI ANALISI DEL CASO INDIVIDUALE (PROFILING)

Tale Servizio opera un'analisi delle esigenze e delle aspettative prospettate dall'utente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione del contesto del mercato del lavoro, dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona.

Finalità

Il Servizio valuta i fabbisogni e le potenzialità individuali degli utenti non limitandosi a un'analisi delle competenze ma verificando anche le esperienze effettuate, le capacità, le attitudini possedute, i desideri e le aspettative, le motivazioni professionali e le aree di rischio relative al percorso professionale che si intende intraprendere. Il Servizio deve provvedere a svolgere un'attività di "segmentazione" dell'utenza (profiling) fin dalle prime interviste personali rivolte all'utente, in

modo da consentire la definizione di gruppi tipologici di utenti, a partire dai quali attivare azioni personalizzate.

Servizi Erogati

- ♦ Colloquio individuale diagnostico finalizzato alla predisposizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro.
- ♦ Supporto nell'individuazione delle competenze tecnico-professionali e comportamentali maturate attraverso le esperienze formative, professionali ed extra-professionali.
- ♦ Individuazione dei contesti professionali di interesse.
- ♦ Riconoscimento delle esperienze formative, delle abilità, delle conoscenze, delle potenzialità e delle attitudini della persona ed analisi della sua storia professionale.
- ♦ Supporti nella redazione del curriculum vitae.

Modalità di accesso

Gli appuntamenti per l'accesso al servizio vengono assicurati entro 5 gg. dalla richiesta concordata durante il colloquio di accoglienza, per posta elettronica o telefonicamente; le tempistiche del servizio sono

determinabili solo indicativamente.

SERVIZIO DI DEFINIZIONE DEL PROGETTO INDIVIDUALE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO ED ATTIVAZIONE DI MISURE DI SOSTEGNO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO

Finalità

Il servizio intende offrire un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente, mobilitando servizi, strumenti e risorse economiche adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso.

Servizi erogati

Consulenza ai fini della redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo, con tutoraggio in itinere.

Si articola in tre azioni:

- ♦ Intervista periodica con tutor individuale e colloqui individuali al fine di verificare la presenza di obiettivi

professionali, la disponibilità dell'utente al lavoro e la necessità di un sostegno all'orientamento. In tale fase viene definito un piano di attività per la gestione dell'inserimento lavorativo;

- ♦ Tirocinio di Inserimento lavorativo (TIL): possono iscriversi alla banca dati di Ateneo solo i laureati presso l'Università del Molise da non più di 12 mesi. Il tutor fornisce assistenza nella fase di inizio e conclusione del tirocinio svolto presso imprese resesi disponibili ad accogliere il tirocinante, dopo colloqui individuali;

- ♦ Integrazione lavorativa di persone con disabilità: sono promosse in tale fase azioni finalizzate all'adozione di efficaci strategie operative per l'inserimento lavorativo di laureati disabili mediante gli interventi di orientamento e/o consulenza specialistica e di mediazione tra domanda e offerta;

- ♦ Promozione, assistenza e accompagnamento nella definizione di un progetto formativo legato all'attivazione dei percorsi di tirocinio (Garanzia Giovani).

Modalità di accesso

È possibile rivolgersi al Settore ILO e Placement: direttamente recandosi al Settore ILO e Placement, V piano, II edificio Polifunzionale dalle ore 9,00 alle ore 12,00 dal Lunedì al Giovedì; per telefono ai numeri 0874.404265, 0874.404762, 0874.404436; tramite posta elettronica, scrivendo all'indirizzo **placement@unimol.it**

Standard di riferimento

Assicura, per ogni utente che richiede il servizio e che ne dà il consenso, la definizione e la stesura di un "Piano di Azione Individuale (PAI);

Gli appuntamenti al colloquio funzionale alle attività di accompagnamento all'inserimento lavorativo vengono assicurati entro 5 gg. dalla richiesta e l'accesso allo stesso avviene con tempi di attesa non superiori a 20 minuti.

Assicura la verifica del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione degli utenti del servizio mediante la somministrazione, con cadenza semestrale/annuale, di apposito questionario di gradimento.

INTEGRAZIONE LAVORATIVA DEGLI STUDENTI E DEI LAUREATI DISABILI

Finalità

Le attività poste in essere sono finalizzate all'implementazione di nuove ed efficaci strategie operative per l'inserimento lavorativo dei laureandi/laureati disabili.

Servizi erogati

Orientamento e/o consulenza specialistica: ne sono strumenti essenziali i colloqui informativi, i colloqui orientativi e i colloqui di analisi dei bisogni e delle competenze. L'attività si configura come uno spazio di ascolto e interazione tra il personale e lo studente/ il laureato disabile con l'importante finalità di diffondere informazioni circa le opportunità offerte non solo dalla legislazione vigente, ma anche dai servizi pubblici e privati del territorio. Mediazione tra domanda e offerta: consiste nel supportare lo studente nella stesura e/o nell'aggiornamento del curriculum e nella predisposizione di un piano personalizzato per

l'inserimento professionale, nonché nelle realizzazione di operazioni di screening delle opportunità offerte dal territorio e di invio della candidatura.

Supporto all'inserimento professionale: è l'attività finalizzata a supportare lo studente/il laureato nel percorso di avviamento al lavoro. Prevede innanzitutto la verifica dell'accessibilità degli ambienti di lavoro, quindi l'avvio, lo svolgimento e la conclusione delle attività di stage, inserimento, tirocinio o apprendistato.

Modalità di accesso

È possibile rivolgersi al Settore ILO e Placement: direttamente recandosi al Settore ILO e Placement, V piano, II edificio Polifunzionale dalle ore 9,00 alle ore 12,00 dal Lunedì al Giovedì; per telefono ai numeri 0874.404265, 0874.404762, 0874.404436; tramite posta elettronica, scrivendo all'indirizzo **placement@unimol.it**

Standard di riferimento

- ♦ Presenza di uno spazio adibito a punto di contatto/ accoglienza attrezzato all'interno della Struttura;
- ♦ Il tempo di attesa per accedere al servizio non deve

essere superiore a 20 minuti;

- ♦ Sono possibili fino a tre colloqui di 40 minuti con il personale preposto al servizio
- ♦ Il Servizio deve disporre di un sito Internet con informazioni sui servizi e misure attive aggiornato in modo tempestivo e messa a disposizione di utenti e datori di lavoro di materiali informativi in modo da favorire l'auto-consultazione;
- ♦ Il servizio opera in costante contatto con il Centro Servizi per Studenti Disabili e studenti con DSA dell'università del Molise.

SERVIZIO DI INCROCIO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO

Finalità

Il servizio di Incrocio domanda/offerta di lavoro ha come obiettivo la simultanea soddisfazione delle richieste espresse dalle imprese che necessitano di ampliare il proprio organico e degli studenti/laureati che desiderano individuare positive opportunità di occupazione. In particolare, si occupa di:

- ♦ informare le imprese pubbliche e private sui servizi offerti dall'Ufficio Placement;
- ♦ stabilire un rapporto con le imprese trasmettendo opportune informazioni e l'erogazione della necessaria assistenza tecnica per la preselezione del personale, l'organizzazione di tirocini formativi, lo svolgimento dell'apprendistato
- ♦ individuare le opportunità di lavoro presenti nel sistema produttivo locale e definire nel dettaglio i profili professionali richiesti dalle imprese;
- ♦ informare l'utente sulle concrete opportunità occupazionali al fine di favorire l'incrocio tra la domanda e l'offerta.

Servizi erogati

♦ Matching

Consente di identificare le possibili corrispondenze tra la domanda e le offerte di lavoro rilevate nella consultazione della banca dati.

♦ Incontri con l'utente

Rappresentano un'importante occasione per:

- . illustrare le finalità e le modalità di funzionamento

del servizio;

- . individuare le esigenze dell'utente;
- . sostenere l'utente nell'efficace gestione delle informazioni ottenute dalla banca dati;
- . esaminare la necessità di attivare un percorso formativo;
- . valutare l'opportunità di orientare l'utente privo di requisiti immediatamente utili verso altri servizi interni o esterni;
- . elaborare l'autocandidatura.

♦ Incontri con l'impresa

Costituiscono lo spazio in cui:

- . analizzare la domanda;
- . vagliare il possibile invio della richiesta agli opportuni servizi interni o esterni;
- . procedere a una consulenza riguardante le forme contrattuali e la normativa vigente in materia di lavoro;
- . ideare congiuntamente le più vantaggiose attività di preselezione;
- . verificare la disponibilità di locali utilizzabili per le selezioni.

Modalità di accesso

L'utente accede al Servizio di Incrocio domanda/offerta di lavoro richiedendo un appuntamento o accettando l'invito di uno degli altri servizi erogati dal Settore ILO e Placement (Accoglienza, Orientamento, Sostegno all'inserimento lavorativo). L'impresa accede direttamente o per appuntamento.

Il Servizio di Incrocio domanda/offerta di lavoro si attiva entro il tempo massimo di 5 giorni lavorativi.

SEMINARI E INCONTRI DI ORIENTAMENTO AL LAVORO

Finalità

I seminari e gli incontri di orientamento al lavoro possono essere articolati in un unico incontro o in cicli di più moduli. Vengono realizzati con il coinvolgimento attivo di docenti e rappresentanti di Agenzie di lavoro, Camere di Commercio e Categorie professionali. Lo scopo è fornire ai laureandi informazioni puntuali sul mercato del lavoro e sulle prospettive occupazionali riducendo i tempi di attesa e di favorendo lo scambio tra

domanda e offerta per far coincidere nel modo migliore le competenze del laureato con i profili professionali richiesti dalle imprese.

Servizi erogati

Il servizio mira a fornire informazioni su:

- ◆ Aspetti normativi e contrattuali del mercato del lavoro; Informazioni sul concetto di azienda, sulle tipologie di lavoro offerte dalle diverse realtà d'impresa e sui passaggi tipici di un normale percorso di inserimento lavorativo (tirocinio, contratto a tempo determinato o a tempo indeterminato);
- ◆ Indicazioni su come trovare lavoro: informazioni propedeutiche alla ricerca, definizione della meta e dei canali della stessa (siti Web di mediazione tra domanda e offerta, agenzie specializzate nell'individuazione e nella selezione di personale qualificato);
- ◆ Istruzioni sulle corrette modalità di presentazione della candidatura: curriculum vitae (forma, leggibilità, contenuto e suggerimenti per un'attenta autovalutazione), lettera di presentazione (forma e strategie per dare risalto ai punti di forza), esempi di

curriculum;

- ♦ Colloquio di selezione: preparazione al colloquio e condotta da tenere durante il relativo svolgimento, gestione delle diverse fasi e identificazione degli obiettivi sottesi alle domande più tipiche, azioni o comportamenti, tipologie di colloquio, simulazioni di colloqui individuali e di gruppo;
- ♦ Indicazioni sugli atteggiamenti più idonei per lavorare in un'organizzazione complessa, analisi delle competenze trasversali (maturità e senso di responsabilità, autonomia, attitudini propositive, flessibilità, consapevolezza del proprio ruolo e dei propri limiti, disponibilità ad apprendere);
- ♦ Marketing di se stessi, in particolare sul Web, autodiagnosi delle proprie risorse, delle proprie attitudini e dei propri interessi, elaborazione di un piano strategico di selfbranding, utilizzo dei social network e dei blog e dei CV video per l'ingresso nel mondo del lavoro;

Modalità di accesso

È possibile rivolgersi al Settore ILO e Placement:

direttamente recandosi al Settore ILO e Placement, V piano, II edificio Polifunzionale dalle ore 9,00 alle ore 12,00 dal Lunedì al Giovedì; per telefono ai numeri 0874.404265, 0874.404762, 0874.404436; tramite posta elettronica, scrivendo all'indirizzo **placement@unimol.it**

Standard di riferimento

I seminari di orientamento al lavoro possono essere articolati in un unico incontro o in cicli di più moduli. È previsto al minimo un seminario a semestre. I destinatari, opportunamente preavvisati, dovranno procedere all'iscrizione. Nel caso in cui il seminario fosse articolato in più moduli l'iscrizione potrà essere effettuata per l'intero programma o per moduli singoli. La durata del singolo evento è di 2 ore.

PRESENTAZIONI AZIENDALI

Finalità

Le presentazioni aziendali hanno l'obiettivo di rafforzare il rapporto costruttivo e positivo tra l'Università e le imprese e favorire il passaggio dagli studi al lavoro

dei laureati dell'Università degli Studi del Molise. L'Università organizza eventi affinché le aziende possano presentare offerte di lavoro o offerte di stage retribuito e stabilire un contatto diretto con i candidati. Le descrizioni delle posizioni lavorative e degli stage disponibili sono preventivamente valutate dal Settore ILO e Placement. Il Settore organizza incontri presso le sedi dei Dipartimenti rivolti agli studenti, ai laureandi e ai laureati che esprimono in modo più esatto i profili professionali che ricoprono interesse per l'azienda. Le presentazioni hanno carattere non solo informativo ma anche orientativo e, in linea generale, prevedono la descrizione dei percorsi di selezione, l'esecuzione di simulazioni e la ricezione diretta dei curriculum dei candidati.

Servizi erogati

Ogni incontro è dedicato alla singola azienda e/o ente. Il programma, per il singolo incontro, è così articolato: introduzione: presentazione dell'evento da parte del Delegato del Rettore al Mercato del Lavoro; presentazione aziendale: il referente presenta la

struttura aziendale (organizzazione, distribuzione sul territorio, business principale, sistemi produttivi, ecc.), il sistema di reclutamento (come avviene, tipologia di colloqui, utilizzo di test, attivazione tirocini, ecc.), profili professionali più richiesti, ecc.; question time: spazio libero dedicato alle domande dei laureati/laureandi (possibilità di carriera, come fare un buon colloquio, contrattualistica, possibilità di svolgere esperienze in sedi estere, ecc.); brevi colloqui conoscitivi e consegna curriculum: attività con i laureati/laureandi che si vogliono candidare.

Modalità di accesso

Le aziende e/o enti possono presentare una richiesta scrivendo all'indirizzo di posta elettronica placement@unimol.it.

Standard di riferimento

Per assicurare la maggior partecipazione possibile i periodi consigliati sono ottobre - novembre e marzo - aprile. La durata prevista per un evento è di minimo 2 ore.

CAREER DAY

Finalità

Il Career Day offre alle aziende l'opportunità di entrare in contatto con un'ampia varietà di candidati, di presentare le proprie esigenze occupazionali e di far conoscere il proprio sistema di recruiting a studenti e a laureati.

Servizi erogati

Le modalità di partecipazione sono molteplici e personalizzabili. È ad esempio possibile presenziare con un proprio spazio espositivo installato in modo da poter incontrare personalmente i laureati, effettuare colloqui, raccogliere curriculum, accedere ai CV che i laureati/laureandi hanno caricato nella base dati dell'Università, verificare i profili e invitare le persone di interesse a un colloquio conoscitivo.

L'iniziativa prevede:

- ♦ la collocazione degli stand delle aziende interessate ai profili dei laureati;

- ♦ la presentazione delle professionalità emergenti dalle diverse aree disciplinari.

La partecipazione delle aziende è gratuita.

Modalità di accesso

Le aziende e/o gli enti possono presentare una richiesta di partecipazione al Career Day inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo **placement@unimol.it**.

Standard di riferimento

La durata dell'evento è di 1 giorno.

La durata della presentazione aziendale (su richiesta) è di 20 minuti.

TERZA SEZIONE

I L MIGLIORAMENTO CONTINUO

Modalità di dialogo con l'utenza per il miglioramento del servizio

Il miglioramento dei servizi è assicurato mediante la possibilità da parte degli utenti di effettuare sia i suggerimenti, ovvero segnalazioni che l'utente inoltra all'università proponendo direttamente un miglioramento del servizio erogato, sia i reclami ossia notificazioni di disservizio che consentono agli operatori di rivedere le modalità di attuazione dei servizi e tendere al miglioramento continuo.

I suggerimenti e i reclami sono raccolti direttamente dal Settore ILO e Placement, sito al V piano, II edificio Polifunzionale dalle ore 9,00 alle ore 12,00 dal Lunedì al Giovedì, oppure mediante inoltro via mail all'indirizzo placement@unimol.it. Non saranno prese in considerazione lamentele e suggerimenti anonimi. Tutte le comunicazioni saranno evase entro 30 gg. dal ricevimento e le segnalazioni saranno periodicamente monitorate ed utilizzate per il miglioramento degli standard di qualità e quantità dei servizi.

Diritti e doveri degli utenti

Gli utenti del Settore ILO e Placement sono studenti,

laureandi e neolaureati, imprese e/o enti ai quali è assicurato il diritto di accesso agli atti ai sensi della L. 241/1990 e successive modifiche ed integrazioni.

I destinatari dei servizi hanno il diritto di ricevere i servizi offerti entro i tempi prestabiliti e di essere informati sulle caratteristiche peculiari delle prestazioni erogate.

Gli utenti si impegnano a comunicare tempestivamente variazioni della propria situazione personale che possano influire sull'erogazione dei servizi offerti; si impegnano ad aggiornare i propri profili; ad attivarsi personalmente per raggiungere gli obiettivi definiti in accordo con l'Ufficio e a seguire le tappe indicate dagli operatori.

La soddisfazione degli utenti, cittadini e imprese, è rilevata mediante:

- ♦ questionario di valutazione finale dello stage somministrato sia al tirocinante sia all'azienda ospitante;

- ♦ questionario di valutazione dell'efficacia e della qualità dei servizi offerti compilato da tutti gli utenti ai quali sono erogati i servizi;
- ♦ relazione di fine tirocinio a cura del tirocinante o del soggetto ospitante.

Il Settore ILO e Placement effettua periodicamente la rilevazione della qualità dei servizi erogati mediante contatti diretti con l'utenza per verificare il rispetto degli impegni assunti con la Carta, al fine di migliorare i servizi offerti.

