

Università Iuav di Venezia

Career service dell'Università IUAV di Venezia

CARTA DEI SERVIZI

indice

1. La Carta dei Servizi	3
2. Il career service di IUAV	4 - 6
2.1. servizi offerti a laureandi e laureati	
2.2. servizi offerti alle imprese	
2.3. le prestazioni del Servizio	
2.4. altri soggetti interni ed esterni che operano nel territorio per favorire formazione e occupazione ai laureati di IUAV	
3. I servizi offerti a laureandi e neo-laureati	7 - 11
3.1. colloquio individuale di 1° livello	
3.2. consulenza e orientamento individuale di 2° livello	
3.3. seminari di accompagnamento al lavoro	
3.4. presentazioni aziendali	
3.5. tirocini di formazione in Italia e all'estero	
3.6. pubblicazione delle domande di lavoro e/o tirocinio provenienti dagli enti e imprese	
4. I servizi offerti agli enti e imprese	12 - 15
4.1. presentazione del servizio	
4.2. analisi fabbisogni professionali e definizione profilo professionale ricercato	
4.3. intermediazione domanda/offerta nel mercato del lavoro	
4.4. tirocini di formazione in Italia e all'estero	
4.5. presentazioni aziendali	
5. Gli utenti	16 - 17
5.1. diritti degli utenti	
5.2. impegni degli utenti	
5.3. nostri impegni nei confronti degli utenti	
6. Reclami	18

1. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento che descrive le funzioni e le attività svolte dal *Career service* dell'Università Iuav di Venezia, formalizzando gli impegni dell'ateneo ed i diritti degli utenti.

La CdS rappresenta un passo fondamentale per instaurare un rapporto trasparente con i propri utenti e per facilitare il processo di erogazione delle prestazioni che avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

La CdS si rivolge sia ai laureandi/laureati sia alle imprese e/o enti.

Principali riferimenti normativi sono: Legge 150/2000, *Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni*; D.L. 286/1999, capo III *Qualità dei Servizi Pubblici e Carta dei Servizi*; Legge 273/1995, *Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*; Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994; Legge 241/1990 e ss.

Periodo di validità

A partire dalla sua pubblicazione l'Università si impegna ad aggiornare annualmente la Carta dei Servizi rispetto alle attività erogate.

E' reperibile presso

Università IUAV di Venezia – Servizio Career service – Campo della Lana 601 30135 Venezia

Contatti

Career service
Campo della Lana 601
30135 Venezia

Ricevimento. L'ufficio riceve lunedì e mercoledì, dalle 10.00 alle 12.00 - giovedì dalle 15.00 alle 16.30.

tel. 041 2571864-2571765-2571725- 2571891
fax 041 2572625
placement@iuav.it
www.iuav.it/iuav-lavor/

2. Il Career service di IUAV

L'Università IUAV di Venezia ha avviato le attività dedicate all'inserimento dei laureandi e dei neolaureati nel mondo del lavoro, istituendo il servizio *Master e Career service*.

Attraverso il *Career service* l'Università agisce come soggetto integrato nel sistema socio-economico non solo nella sua tradizionale funzione formativa, ma anche quale intermediario e attore sociale sul mercato, direttamente implicato nei problemi di fluidità e di efficienza del mercato del lavoro.

2.1. Servizi offerti ai laureati

I servizi universitari svolgono attività di orientamento e di supporto agli studenti lungo tutto il percorso universitario: in ingresso, durante gli studi e in uscita per l'inizio della carriera professionale del neolaureato. Il servizio *Career service* si concentra su quest'ultima fase, di transito del laureato dall'università al mondo del lavoro, con l'obiettivo di fornire ai laureandi/ti informazioni mirate e puntuali sul mercato del lavoro e sulle prospettive occupazionali, di ridurre i tempi di attesa e di realizzare lo scambio tra domanda e offerta per far coincidere nel modo migliore le competenze del laureato con i profili professionali necessari alle imprese.

2.2. Servizi offerti alle imprese

Il *Career service* offre agli enti e alle imprese la possibilità, sia diretta sia indiretta, di influire sulla formazione dei laureati per contribuire ad adeguarla alle proprie esigenze: direttamente, attraverso i tirocini di formazione che permettono un test preventivo molto efficace per valutarne le competenze professionali e per la selezione di quelle più adeguate alle proprie necessità; indirettamente, contribuendo ad arricchire le informazioni che il Servizio ritrasmette alle strutture dell'Ateneo, per segnalare tempestivamente le esigenze del mercato del lavoro

2.3. Le prestazioni del *Career service*

L'incontro tra domanda e offerta di lavoro si realizza attraverso le seguenti attività:

accoglienza del laureando/laureato per le informazioni che riguardano le prestazioni offerte e i servizi erogati

consulenza per l'orientamento professionale e le scelte di carriera
 supporto per la ricerca attiva di lavoro (bilancio di competenze -
 stesura CV - colloqui di selezione - aspetti normativi e contrattuali
 dell'impiego)
 analisi delle esigenze dell'ente/azienda per la definizione del profilo
 ricercato
 promozione e gestione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro
 (incontri tra laureati e operatori del mondo del lavoro)
 tirocini di inserimento lavorativo, in Italia e all'estero, di laureandi e
 laureati per favorire e sviluppare le prime esperienze formative
 concrete nel mondo del lavoro e per consolidare e valorizzare la
 presenza di IUAV nel territorio
 eventi di promozione delle prestazioni e delle attività degli
 enti/imprese: seminari di orientamento al lavoro, presentazioni
 aziendali

2.4. Altri soggetti interni ed esterni che operano nel territorio per favorire formazione e occupazione ai laureati di IUAV

Servizio gestione rapporti con il territorio. Le università sono luoghi del sapere e del saper fare in cui è possibile trovare risorse umane formate e dove esistono risorse tecnologiche potenzialmente sfruttabili. Un'efficace collaborazione tra il mondo accademico e il mondo delle imprese diviene quindi una risorsa nell'ambito dell'economia contemporanea, in cui molti vantaggi competitivi derivano dalla conoscenza e dal suo efficace trasferimento in processi innovativi.

IUAV Alumni - associazione Laureati IUAV, nata nel triennio 2004-2006, rappresenta uno dei fattori di contatto con il mondo delle professioni, e costituisce un importante strumento di monitoraggio e aggiornamento sulle trasformazioni in atto nel mondo del lavoro. Attraverso il progetto Alumni i laureati hanno accesso a quattro macroaree di servizi così suddivise:

La Convenzione Quadro con la Fondazione CRUI permette a laureandi e laureati di effettuare un periodo di formazione presso il Ministero degli Esteri, le sue rappresentanze diplomatiche, gli uffici consolari, le rappresentanze permanenti presso le organizzazioni internazionali e gli Istituti di Cultura, nonché nel settore del sistema imprenditoriale italiano od estero, presso la sede di Assocamerestero e presso gli uffici delle Camere di Commercio Italiane all'estero

I
- - -
U
- - -
A
- - -
V

Università Iuav di Venezia

Il Consorzio AlmaLaurea, al quale l'ateneo ha aderito fin dal primo momento nella cui Banca Dati vengono inseriti i curricula dei laureati dell'Università.

3. I servizi offerti a laureandi e neo-laureati

3.1. Colloquio individuale di primo livello

Il *Career service* si impegna a:

Ascoltare e accogliere la domanda dell'utente
 Fornire un quadro chiaro dei servizi offerti
 Compilare la "scheda utente"
 Fornire informazioni sulle tendenze in atto negli scenari del mercato del lavoro e della formazione
 Rinviare ad altri servizi interni e/o esterni
 Tutelare la riservatezza delle informazioni ricevute.

Tempi e modalità di accesso:

L'ufficio riceve per appuntamento (on line o telefonico) e dedica mediamente 30 minuti per le informazioni di base sul servizio

strumenti di supporto:

- pagina web *Career service*
- scheda utente
- bacheca digitale offerte di tirocinio e/o lavoro

output rilasciati all'utente:

- materiale informativo per la ricerca attiva del lavoro
- pubblicazioni sul mercato del lavoro e risultati occupazionali dei laureati

3.2. Consulenza e orientamento individuale di secondo livello

Il servizio *Career service* si impegna a predisporre e definire percorsi personalizzati in base all'esigenza dell'utente, mediante:

Orientamento ai meccanismi del mercato del lavoro e introduzione agli strumenti di ricerca di occupazione (anche on line)
 Aggiornamento del CV, predisposizione della lettera di accompagnamento, di autocandidature e candidatura
 Individuazione delle opportunità professionali, valutazione delle proposte di lavoro e invio delle candidature
Scouting aziendale e ricerca attiva individuale
 Tutorato all'inserimento lavorativo e al tirocinio
 Preparazione e affiancamento al colloquio (anche in azienda)
 Definizione del profilo professionale del candidato e ricostruzione delle esperienze pregresse mediante Bilancio di competenze, di quelle trasversali e test psicometrici
 Individuazione fabbisogni formativi e conseguente

supporto nell'individuazione dei soggetti che erogano formazione
Analisi di offerte di lavoro coerenti con il profilo del candidato

Tempi e modalità di accesso:

L'ufficio riceve per appuntamento (on line o telefonico) e prevede colloqui funzionali alle esigenze specifiche di ogni singolo utente che prescindono dalla durata

Strumenti di supporto:

- format predisposizione CV
- format lettera di presentazione
- modelli di colloquio di selezione efficace
- scheda anagrafico – professionale
- scheda di autovalutazione e analisi delle competenze
- scheda utente (aggiornamento), CV, eventuale documentazione di progetto, ecc.

3.3. Seminari di accompagnamento al lavoro

per migliorare la conoscenza degli strumenti utili ad un'efficace ricerca occupazionale, il *Career service* si impegna a organizzare seminari su:

Strumenti di ricerca attiva del lavoro: informazioni sulle reti del mercato del lavoro, attraverso la conoscenza di: siti web e pubblicazioni specialistiche, agenzie nella ricerca e selezione di personale qualificato, fiere, mercati ed esposizioni di settore, distretti produttivi. Testimonianze di esperienze di lavoro soprattutto nel settore dell'innovazione. Predisposizione CV, lettera di presentazione di candidatura e autocandidatura, colloquio di lavoro.

Contrattualistica del lavoro: aspetti normativi e contrattuali del mercato del lavoro e aspetti normativi e fiscali del lavoro autonomo e di creazione di impresa. Somministrazione di test psicometrici per valutare il grado di motivazione, intraprendenza, creatività e autonomia.

Competenze comunicative per la professione: come cercare lavoro e presentare la propria candidatura in modo efficace, come gestire le frustrazioni

Bilancio di competenze e competenze trasversali

Tempi e modalità di accesso

I seminari sono gratuiti e hanno cadenza semestrale. E' previsto l'accesso un numero limitato di massimo 70 persone

La durata prevista è di due giornate

Strumenti di supporto:

- scheda di adesione
- registri presenze
- collaborazioni con professionisti e operatori tecnici
- schede tecniche su normativa e contrattualistica del lavoro
- schede *costumer satisfaction*

Output rilasciati all'utente:

- guida alla ricerca attiva del lavoro
- scheda tecnica su normativa e contrattualistica del lavoro
- questionario di *costumer satisfaction*
- format predisposizione CV
- format lettera di presentazione
- modelli di colloquio di selezione efficace

3.4. presentazioni aziendali

Il *Career service* si impegna ad ospitare gli enti e/o le imprese con finalità di *recruiting*:

presentazione e descrizione del profilo aziendale (storia, *core business*, *mission*, mercati di riferimento)

illustrazione dei piani di formazione, dei progetti e delle possibilità di inserimento e di carriera all'interno dell'azienda

consegna CV dei laureati ai referenti aziendali e brevi colloqui conoscitivi o di selezione

tempi e modalità di accesso

L'ufficio riceve per appuntamento (*on line* o telefonico) e prevede colloqui funzionali alle esigenze specifiche di ogni singolo utente che prescindono dalla durata.

I tempi per l'organizzazione dell'evento sono variabili.

Le imprese e/o enti, possono presentare richiesta telefonica per gli accordi necessari.

La durata della presentazione, per una sola azienda, impegna dalle 2 alle 3 ore.

Output e modulistica a supporto

- elenco e profili dei partecipanti
- CV dei partecipanti
- locandine, manifesti, *mailing list*
- *brochure*, pubblicazioni e altro materiale descrittivo dell'ente
- pubblicazione evento nelle pagine web di ateneo e nei *social network*

- *schede costumer satisfaction*

3.5. tirocini di formazione in Italia e all'estero

Il servizio *Career service* si impegna a fornire:

Informazioni sulla normativa nazionale e regionale

Informazioni sulle modalità di tirocinio all'estero

Progetti comunitari finanziati di tirocinio all'estero

Verifica dei requisiti del destinatario

Predisposizione dei documenti necessari all'attivazione del tirocinio (bandi, selezione candidati per i tirocini dei programmi comunitari, progetto formativo e – ove necessario – convenzione o lettera d'intenti)

Monitoraggio e valutazione finale dell'attività di stage

Tempi e modalità di accesso:

L'ufficio riceve per appuntamento (on line o telefonico) e prevede colloqui funzionali alle esigenze specifiche di ogni singolo utente che prescindono dalla durata.

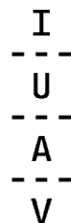
I tirocini hanno una durata massima di 6 mesi per i neolaureati, per gli studenti la durata è variabile perché condizionata dal numero dei crediti formativi. I tempi per la procedura sono diversi: per la stipula di una nuova convenzione si prevedono dai 15 ai 20 giorni; per la predisposizione del solo progetto formativo, 10-15 giorni. La lettera di intenti e il progetto formativo (*training agreement*) per i tirocini all'estero consente tempistiche più rapide

Strumenti di supporto (i *format* sono anche in versione inglese/francese/spagnolo)

- scheda richiesta stage
- convenzione/lettera di intenti
- progetto formativo/ *training agreement*
- registri presenze
- relazione finale
- questionario di valutazione finale del tirocinio

Output rilasciati all'utente:

- progetto formativo
- attestato di tirocinio (se richiesto)
- registro presenze
- modulo questionario di valutazione del tirocinio



3.6. Pubblicazione delle domande di lavoro e/o tirocinio provenienti dagli enti e dalle imprese

Il *Career service* seleziona e pubblica le domande di lavoro o di tirocinio che provengono dal mercato del lavoro nello spazio riservato alle inserzioni della pagina web, con aggiornamento in tempo reale. Le offerte dei laureandi e laureati, attraverso CV e lettera motivazionale, inviate agli enti e imprese vengono monitorate costantemente dal Career service.

4. I servizi offerti agli enti e alle imprese

4.1. Presentazione del servizio

Il *Career service* si impegna a fornire la descrizione delle attività del Servizio, mediante:

Pubblicazione nel sistema informativo di ateneo delle domande di tirocinio di formazione e/o lavoro ricevute con aggiornamento in tempo reale

Modalità di attivazione dei tirocini di formazione

Presentazioni aziendali e successivi incontri individuali studenti/laureati/aziende con finalità di *recruiting*

Rinvio ad altri servizi interni utili

tempi e modalità di accesso

L'ufficio riceve per appuntamento (on line o telefonico) e dedica indicativamente 20 minuti per le informazioni di base sul servizio

Strumenti di supporto

- scheda profilo aziendale
- info pagina web del *Career service*
- modulistica per convenzione e/o lettera di intenti, progetto formativo

4.2. Analisi fabbisogni professionali e definizione profilo professionale

Analisi dei fabbisogni professionali per esigenze specifiche

Definizione profili e segnalazione di candidati

Individuazione attività e settori produttivi

Analisi dei CV e delle candidature emerse con valutazione delle competenze formative acquisite

Tempi e modalità di accesso:

L'ufficio riceve per appuntamento (on line o telefonico) e prevede colloqui funzionali alle esigenze specifiche di ogni singolo utente che prescindono dalla durata

Strumenti di supporto:

- scheda profilo aziendale
- info sistema informatico di pubblicazione delle *vacancy*
- info pagina web *Career service*

Output rilasciati all'utente:

- scheda profilo dei laureati di IUAV

4.3. Intermediazione domanda/offerta nel mercato del lavoro

La legge 183/2010 (Collegato lavoro) introduce l'obbligo per le università, nell'ottica dell'attività di intermediazione per il lavoro, di trasmettere (con il loro consenso) alla borsa continua nazionale del lavoro (Cliclavoro) i curricula degli studenti e dei laureati entro 12 mesi dalla laurea

La piattaforma predisposta da IUAV gestisce l'incontro tra domanda e offerta per favorire gli enti e le aziende che potranno ricercare e selezionare i CV degli studenti e laureati

Il *Career service* monitora e fornisce assistenza e mediazione tra studenti/laureati e aziende

monitora i curricula inviati agli enti per verifica finale dell'incontro domanda/offerta

Tempi e modalità di accesso:

L'ufficio riceve per appuntamento (*on line* o telefonico) e prevede colloqui funzionali alle esigenze specifiche di ogni singolo utente che prescindono dalla durata

Strumenti di supporto

- scheda profilo aziendale
- pagina web *Career service*
- piattaforma *online* per attività di intermediazione domanda/offerta

4.4. tirocini di formazione in Italia e all'estero

Il *Career service* si impegna a fornire:

Informazioni sulla normativa nazionale e regionale

Informazioni sulle modalità di tirocinio all'estero

Progetti comunitari finanziati di tirocinio all'estero

Verifica dei requisiti del destinatario

Predisposizione dei documenti necessari all'attivazione del tirocinio

(Convenzione di tirocinio, progetto formativo; bandi di selezione

candidati per i tirocini dei programmi comunitari, progetto formativo e – ove necessario – convenzione o lettera d'intenti)

Monitoraggio e valutazione finale dell'attività di stage

Tempi e modalità di accesso:

L'ufficio riceve per appuntamento (*on line* o telefonico) e prevede colloqui funzionali alle esigenze specifiche di ogni singolo utente che prescindono dalla durata.

I tirocini hanno una durata massima di 6 mesi per i neolaureati, per gli studenti la durata è variabile perché condizionata dal numero dei crediti formativi. I tempi per la procedura sono diversi: per la stipula di una nuova convenzione si prevedono dai 15 ai 20 giorni; per la predisposizione del solo progetto formativo, 10-15 giorni. La lettera di intenti e il progetto formativo (*training agreement*) per i tirocini all'estero consente tempistiche più rapide

Strumenti di supporto (tutti i *format* sono anche in versione inglese/francese/spagnolo)

- normativa sul tirocinio
- informazioni su condizioni copertura assicurativa
- modalità relative alle comunicazioni obbligatorie per l'ente promotore e l'ente ospitante
- scheda offerta stage
- modulistica convenzione/lettera di intenti
- progetto formativo/*training agreement*
- modulistica di interruzione o proroga tirocinio
- registri presenze
- questionario di valutazione dell'ente dell'attività del tirocinante e del contributo complessivo recato all'ente

Output rilasciati all'utente:

- convenzione di tirocinio/lettera d'intenti
- progetto formativo/ *training agreement*
- registro presenze
- questionario di valutazione del tirocinio

4.5. presentazioni aziendali

Il *Career service* si impegna ad ospitare gli enti e/o le imprese con finalità di *recruiting*:

presentazione e descrizione del profilo aziendale (storia, *core business*, *mission*, mercati di riferimento)

illustrazione dei piani di formazione, dei progetti e delle possibilità di inserimento e di carriera all'interno dell'azienda

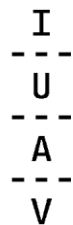
consegna CV dei laureati ai referenti aziendali e brevi colloqui conoscitivi o di selezione

tempi e modalità di accesso

L'ufficio riceve per appuntamento (*on line* o telefonico) e prevede colloqui funzionali alle esigenze specifiche di ogni singolo utente che prescindono dalla durata.

I tempi per l'organizzazione dell'evento sono variabili.

Le imprese e/o enti, possono presentare richiesta telefonica per gli accordi necessari.



La durata della presentazione, per una sola azienda, impegna dalle 2 alle 3 ore.

Output e modulistica a supporto

elenco e profili dei partecipanti

CV dei partecipanti

locandine, manifesti, *mailing list*

brochure, pubblicazioni e altro materiale descrittivo dell'ente

pubblicazione evento nelle pagine e web di ateneo e nei *social network*

5. Gli utenti

Utenti primari del *Career service* sono studenti, laureandi e neo-laureati dell'Università Iuav di Venezia, imprese e/o enti

5.1. I diritti degli utenti

L'utente ha diritto di ottenere i vari servizi entro tempi congrui e di conoscerne le procedure; ha diritto di essere chiaramente informato sulle caratteristiche delle prestazioni offerte; di accedere agli atti amministrativi secondo le modalità previste dalla L. 241/1990 e successive modifiche e integrazioni.

5.2. Gli impegni degli utenti

Lo studente o il laureato si impegna a:

Rispettare l'impegno preso ed essere puntuale agli appuntamenti

Attivarsi personalmente per raggiungere gli obiettivi definiti durante il percorso individuale, seguendo le tappe individuate con l'operatore

Comunicare tempestivamente variazioni della propria situazione personale (recapiti, altro) e lavorativa

Le imprese si impegnano a:

Fornire tutte le informazioni necessarie a garantire l'efficacia del servizio (anche utilizzando l'apposita modulistica on line)

Comunicare l'esito della selezione

Comunicare tempestivamente la chiusura dell'offerta e ogni variazione significativa della stessa nel caso di attivazione di tirocini/stage o di instaurazione di rapporto di lavoro subordinato

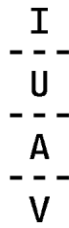
Comunicare tempestivamente avvio e ogni variazione del progetto formativo (utilizzando apposita modulistica on line)

5.3. I nostri impegni nei confronti degli utenti

Il *Career service* si impegna nei confronti di studenti e neo-laureati ad accogliere la domanda dell'utente:

Fornire informazioni puntuali ed esaurienti sui servizi offerti

Predisporre percorsi personalizzati in base all'esigenza dell'utente



Definire un percorso di sviluppo professionale con l'utente

Tutelare la riservatezza delle informazioni ricevute

Il servizio *Career service* si impegna nei confronti di aziende e/o enti a:

Fornire informazioni puntuali ed esaurienti sui servizi offerti dall'Università

Garantire assistenza e servizi mirati a soddisfare specifiche esigenze e supporto a progetti promossi da enti e/o aziende nell'ambito delle politiche attive del lavoro

Segnalare candidature in linea con i profili ricercati

Monitorare e valutare la prestazione erogata

Tutelare la riservatezza delle informazioni ricevute

6. Reclami, lamentele, suggerimenti

Tutti i suggerimenti per il miglioramento del servizio di ateneo, le lamentele o le segnalazioni di disservizio vengono presentate al Dirigente dell'Area didattica e servizi agli studenti.

Le comunicazioni possono essere:

- Inviare per posta ordinaria all'indirizzo: Area didattica e servizi agli studenti, Dirigente dott.ssa Lucia Basile - Campo della Lana, S.Croce 601 - 30135 Venezia
- Spedite con Posta elettronica all'indirizzo: basile@iuav.it sottoscritte e corredate da documento di identità

Sarà cura del Dirigente informare sullo stato di avanzamento dell'indagine e fornire una risposta a conclusione della stessa, indicando come l'ateneo abbia provveduto alla risoluzione del problema. Nel caso in cui ciò non fosse possibile, fornirà le ragioni del permanere della situazione.

La risposta perverrà entro 30 gg. dal ricevimento della segnalazione.

I suggerimenti e i reclami saranno periodicamente monitorati e utilizzati dalla Direzione dell'Area didattica e servizi agli studenti per il miglioramento degli *standard* di qualità e quantità del Servizio stesso.