

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento reso pubblico agli utenti, nel quale l'Ateneo dichiara i livelli di servizio che si intendono garantire. Rappresenta quindi il contratto tra l'Ateneo e gli utenti, nel quale vengono dichiarati pubblicamente i livelli di servizio che si intendono garantire, riconoscendo specifici diritti ai cittadini. La Carta dei Servizi è dunque lo strumento attraverso il quale l'Ateneo dichiara gli impegni assunti in riferimento ai servizi offerti e le modalità con la quale essi vengono erogati, nel rispetto di standard di qualità e di quantità rappresentati da indicatori periodicamente rilevati. Si tratta quindi di uno strumento di tutela, verifica e conoscenza a disposizione degli utenti, che garantisce il rispetto dei reciproci diritti e doveri, in un'ottica di trasparenza e di partecipazione anche attraverso l'utilizzo di indagini sulla soddisfazione dell'utenza e la corretta gestione dei reclami, al fine di migliorare costantemente la qualità dei servizi proposti.

I principi ai quali si ispira la Carta dei Servizi sono i seguenti:

- eguaglianza dei diritti degli utenti
- imparzialità da parte dei soggetti erogatori
- continuità e regolarità dell'erogazione
- diritto di accesso alle informazioni
- efficienza ed efficacia del servizio erogato

Gli indicatori per la valutazione delle specifiche dimensioni di qualità vengono aggiornati in relazione alle rilevazioni annuali o periodiche indicate come *fonte*.

SERVIZIO PROMOZIONE E ORIENTAMENTO

Santa Croce 601
30135 Venezia
tel. 041.257. 1786 / 1789 / 1858 /
1330 / 1448 / 1918

orientamento@iuav.it
pot@iuav.it
study@iuav.it
housing@iuav.it
placement@iuav.it

www.iuav.it/orienta

www.iuav.it/placement

www.iuav.it/housing

Il servizio Promozione e Orientamento struttura le proprie attività attraverso i microservizi sottoelencati:

orientamento
placement

per presidiare alle seguenti attività ed erogare i relativi servizi:

- promuovere, in Italia e all'estero, l'offerta formativa e i servizi dell'Ateneo;
- presidiare i servizi di job placement (anche di respiro internazionale) in sinergia con enti pubblici e privati
- supporto ed accompagnamento alla scelta universitaria;
- gestione di progetti regionali, nazionali e internazionali per l'orientamento in ingresso e in uscita, compresi i Piani di Orientamento e Tutorato (POT);
- organizzazione di eventi e percorsi formativi di diversa natura che prevedono anche il supporto di docenti dell'Ateneo dedicati all'orientamento formativo e informativo (open day, laboratori di orientamento PNRR, PCTO);
- predisposizione del materiale informativo relativo all'offerta didattica e ai servizi dell'Ateneo (brochure dei corsi di studio, Welcome Guide);
- promozione dell'offerta formativa presso scuole, fiere e manifestazioni di orientamento in Italia e all'estero;
- sportello di orientamento in entrata e in uscita rivolto sia a studenti italiani che internazionali;
- accoglienza studenti internazionali;
- attuazione di programmi di natura inclusiva (ministeriali e non) per l'inserimento di studenti rifugiati all'interno dell'Ateneo;
- colloqui di orientamento al lavoro e organizzazione di percorsi laboratoriali utili a offrire all'utente strumenti e informazioni necessarie all'entrata nel mondo del lavoro e all'avviamento dell'autoimprenditorialità;

	<p>– analisi delle esigenze dell’ente/azienda per la definizione del profilo ricercato, promozione e gestione dell’incontro tra domanda e offerta di lavoro;</p> <p>– eventi di promozione delle attività degli enti/imprese (presentazioni aziendali, career day, seminari tematici)</p> <p>– collaborazione con enti territoriali e associazioni di varia natura per promuovere l’occupabilità degli studenti/laureati;</p> <p>– rilascio di Open Badge in seguito alla partecipazione a laboratori e workshop di job placement);</p> <p>– supporto informativo, sia a docenti che a studenti, sui servizi di residenzialità a Venezia.</p> <p>Responsabile del servizio Laura Bobbo</p> <p>ACCESSIBILITÀ Numero di personale operante nel servizio sei</p> <p>Giorni e orari di apertura al pubblico <i>IUAVINFOPOINT sempre attivo</i></p> <p><i>Orientamento in entrata</i> > telefonico: dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 16.30 > su appuntamento: lunedì e giovedì dalle 14.30 alle 16.30 appuntamenti in altri orari si possono concordare tramite e-mail</p> <p><i>Orientamento in uscita (placement):</i> > telefonico: dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 16.30 > su appuntamento: dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.30 disponibilità in altri orari anche su appuntamento tramite email</p> <p>Canali di comunicazione: e-mail, telefono, trouble ticketing system “IUAVINFOPOINT”, sito web di ateneo, sportello fisico e da remoto</p> <p>Destinatari futuri studenti studenti in corso laureati e aziende proprietari di immobili/residenze</p> <p>TEMPESTIVITÀ Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta Immediato alle richieste telefoniche e allo sportello Istanze e-mail tre giorni lavorativi Tempo massimo di erogazione del servizio I servizi sono erogati in base alle scadenze previste negli atti di riferimento</p>
--	---

	<p>pubblicizzati on-line (bandi, concorsi, decreti e delibere) tenuto conto di esigenze particolari (scadenze esterne) dell'utente</p> <p>TRASPARENZA Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web di ateneo dedicate alle attività del servizio, nonché tramite social network per garantirne una maggior diffusione e valorizzate attraverso la newsletter dedicata agli studenti. La frequenza di aggiornamento dipende dalle scadenze delle specifiche attività. Comunicazioni mirate su target specifici vengono diffuse tramite mailing list.</p> <p>EFFICACIA <i>Orientamento in entrata:</i> andamento preiscrizioni lauree triennali e magistrali per l'a.a. 2023/24: +13,32% rispetto all'a.a. 2022/23 fonte: dwh di ateneo <i>Orientamento in uscita:</i> Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di job placement ? : 3,54 (var +0,02 2021)_fonte GP 2022</p> <p>ULTERIORI DIMENSIONI AGGIUNTIVE Almalaurea pubblica annualmente la documentazione relativa ai risultati delle indagini sul Profilo e sulla Condizione occupazionale dei laureati dell'ateneo http://www.almalaurea.it/universita/indagini/laureati</p> <p>DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE E PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO Tutti i suggerimenti per il miglioramento del servizio, le lamentele o le segnalazioni di disservizio vanno presentate (sottoscritte e corredate da documento di identità) al responsabile del servizio: Laura Bobbo - servizistudenti.reclamo@iuav.it . Il tempo di attesa medio di risposta è di 3 giorni</p>
--	---