



CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI ORIENTAMENTO AL LAVORO

INDICE

Prefazione	pag. 3
Riferimenti normativi	pag. 4
Tipologia di servizi erogati	pag. 5
Destinatari dei servizi	pag. 5
Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	pag. 6
Finalità del servizio	pag. 7
Garanzia dei diritti degli utenti	pag. 8
Servizi di orientamento al lavoro – Servizi individuali	pag. 8
Servizi di orientamento al lavoro – Servizi di gruppo: incontri ed eventi	pag. 11
Integrazione dell'Orientamento al Lavoro con il D.S.U.: una sperimentazione in atto	pag. 15
Contatti	pag. 16
Fattori, indicatori, standard di qualità e obiettivi di miglioramento	pag. 17
Standard di qualità dei servizi di Orientamento al Lavoro di ER.GO	pag. 18

PREFAZIONE

Cari studenti,

con questa Carta dei Servizi, Er.GO – Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori della Regione Emilia – Romagna intende fornire uno strumento chiaro e trasparente sui servizi che fornisce, il modo per accedervi e gli standard di qualità garantiti.

La Carta dei Servizi è anche una dichiarazione di impegno per il rispetto dei diritti degli studenti come fruitori di servizi, tenendo come guida i principi fondamentali di eguaglianza e imparzialità, efficacia ed efficienza, trasparenza e accesso, partecipazione, coinvolgimento, continuità del servizio.

La Carta dei Servizi descrive i servizi offerti, i criteri per l'accesso, le modalità di funzionamento, i tempi di risposta, garantisce e cerca di migliorare la qualità dei servizi erogati..

Il servizio di orientamento è divenuto nel corso degli anni sempre più rilevante all'interno di ER.GO, in sintonia con la centralità del lavoro e delle azioni di raccordo tra sistema di istruzione e formazione e mercato del lavoro all'interno delle politiche regionali. La Regione Emilia-Romagna ha attuato una riforma molto profonda del sistema della formazione professionale, coinvolgendo anche dottorato e apprendistato quali leve strategiche per lo sviluppo del territorio. Il servizio di ER.GO si inserisce in questo contesto di riferimento, fatte salve le specificità del proprio target di utenza, laureandi e neolaureati.

E' in atto una sperimentazione sulla sede di Modena, inedita sul territorio nazionale, che porta le misure di orientamento al lavoro all'interno del sistema del diritto allo studio universitario: dall'a.a. 2016/2017, nel modulo di domanda online per i benefici a concorso è inserita la possibilità di richiedere un contributo per tirocini formativi. Inoltre l'Azienda sta ampliando l'orientamento in entrata, organizzando incontri nelle scuole superiori di secondo grado per fornire informazioni sui propri servizi, spesso in integrazione con gli analoghi interventi degli Atenei.

E' un processo in crescita, a tendere, che non può dirsi mai concluso e che punta al miglioramento come fattore costante del servizio.

Il servizio di orientamento di Er.Go cerca sempre di operare in sintonia ed in integrazione con i servizi di orientamento al lavoro e placement delle Università, anche operando in una logica di rinvio secondo un principio di sussidiarietà e di uso razionale delle risorse in campo che eviti duplicazioni e ridondanza dei servizi. Sono attive convenzioni per sportelli unici con gli Atenei di Ferrara, Parma e Modena e Reggio Emilia.

*Il Direttore
Patrizia Mondin*

RIFERIMENTI NORMATIVI

Legge regionale n. 15/2007

La L.R. 27 luglio 2007, n. 15 “Sistema regionale integrato di interventi e servizi per il diritto allo studio universitario e l'alta formazione”, così come modificata dalla L.R. n. 6/2015:

- all'art. 9, commi b, c, d individua tra i servizi di accompagnamento i servizi da realizzare per facilitare la transizione dallo studio al lavoro, in modo specifico:
 - servizi di supporto alla definizione e realizzazione di piani individuali di sviluppo formativo e professionale;
 - servizi di promozione e attivazione di esperienze d'incontro con il mondo del lavoro, con particolare riferimento a misure di orientamento.

Altre leggi regionali:

- L.R. dell'1 agosto 2005, n.17 “Norme per la promozione dell'occupazione, della qualità e della regolarità del lavoro”, in particolare gli artt. 24, 25 e 26;
- L.R. del 19 luglio 2013, n. 7 “Disposizioni in materia di tirocini, modifiche alla legge dell'1 agosto 2005, n.17 (Norme per la promozione dell'occupazione, della qualità e della regolarità del lavoro)”, in particolare, l'art. 3 comma 1 lettera e) che elenca fra i soggetti promotori di tirocinio l'Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori;

Atti amministrativi regionali:

- deliberazione della giunta regionale dgr 1850 del 17/11/2017 con oggetto “Assegnazione e trasferimento a favore di Er.go Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori di risorse finanziarie per la realizzazione di misure di orientamento specialistico” rivolte a laureandi e neolaureati.

Disposizioni nazionali:

- Conferenza Unificata: Accordo tra Governo, Regioni ed Enti Locali sul Documento recante “definizione di standard minimi dei servizi e delle competenze professionali degli operatori con riferimento alle funzioni e ai servizi di orientamento attualmente in essere nei diversi contesti territoriali e nei sistemi dell'istruzione, della Formazione e del Lavoro”. Repertorio atti n. 136/cu del 13 novembre 2014

TIPOLOGIA DI SERVIZI

Per Orientamento al Lavoro si intende un insieme di attività rivolte a studenti e neolaureati, finalizzate a rendere più agevole il passaggio dall'Università al lavoro.

Le attività sono suddivise in:

a) Servizi ad accesso individuale, costituiti principalmente da **colloqui e percorsi di consulenza**:

- per la definizione degli obiettivi professionali e delle modalità più efficaci di ricerca del lavoro (in base al territorio di interesse)
- per il supporto alla messa a punto del Curriculum Vitae (CV Check)
- per fornire informazioni sui tirocini post laurea

b) Servizi erogati a gruppi, realizzati nella forma di incontri ed eventi su vari temi connessi alla definizione degli obiettivi professionali e alla ricerca del lavoro:

- Tecniche di ricerca attiva del lavoro
- Scegliere il proprio lavoro
- Mobilità internazionale
- Focus Tirocini
- Incontri con le imprese
- I contratti di lavoro
- Fare impresa
- Innovazione e ricerca industriale

Gli incontri e gli eventi sono realizzati, di norma, in collaborazione con gli Uffici Placement delle Università presenti in Regione, attraverso specifiche convenzioni.

DESTINATARI DEI SERVIZI

I destinatari del Servizio Orientamento al Lavoro di Er.go sono:

- laureandi, neolaureati, dottorati borsisti Er.go
- laureandi, neolaureati, dottorati non borsisti provenienti dalle Università presenti sul territorio regionale
- neolaureati provenienti da altre regioni domiciliati o residenti in Emilia Romagna
- laureati inseriti in programmi regionali

Er.go inoltre, anche attraverso la collaborazione con gli Atenei presenti in regione, è inserita in una rete di relazioni con Aziende, Enti e Associazioni del territorio regionale, per favorire il contatto diretto con il mercato del lavoro e garantire quindi una maggiore efficacia del servizio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

ER.GO promuove e favorisce la fruizione e la partecipazione attiva da parte degli studenti e dei neolaureati ai servizi e alle attività di orientamento al lavoro attraverso la **pubblicizzazione e la comunicazione**.

La transizione dall'Università al lavoro è infatti un tema che si fa urgente per i giovani universitari durante gli ultimi periodi di frequenza dei corsi di studio e immediatamente dopo la laurea. Si presuppone quindi che l'utenza di tali servizi sia sempre nuova e da conquistare. La comunicazione è quindi un'attività fondamentale da parte di Er.go ed è finalizzata a favorire la fruizione di un servizio pubblico da parte dei destinatari naturali.

La fruizione dei servizi individuali e di gruppo per i giovani universitari è gratuita.

L'erogazione è improntata ai principi di:

- **Eguaglianza:** l'accesso ai servizi individuali e di gruppo è garantito a tutti gli studenti e ai neolaureati che intendano fruirne. La parità di trattamento è assicurata anche attraverso il contatto da remoto su piattaforme web, per agevolare la fruizione in tutto il territorio regionale e a distanza, anche in riferimento agli studenti con disabilità.
- **Imparzialità:** gli operatori di Er.go improntano il proprio comportamento verso gli utenti in base ai criteri di obiettività, giustizia, imparzialità e non discriminazione.
- **Continuità:** i servizi e le attività del servizio di orientamento al lavoro sono erogati durante tutto l'anno accademico per permetterne la fruizione da parte dei giovani, in base alle loro tempistiche di conclusione degli studi.
- **Efficacia:** Er.go garantisce che le attività e i servizi offerti siano individuati tra le buone pratiche di orientamento al lavoro consolidate e certificate dalla comunità scientifica di riferimento. Tali tecniche ed approcci sono costantemente aggiornati anche attraverso il confronto con esperti del mercato del lavoro e selezionatori di imprese interessate ai giovani laureati.
- **Efficienza:** i servizi di orientamento al lavoro sono programmati e attuati con attenzione alle scadenze del calendario accademico, alla territorialità e secondo criteri di economicità nella realizzazione di attività individuali e di gruppo.

FINALITA' DEL SERVIZIO

Obiettivo degli interventi è principalmente favorire lo **sviluppo di competenze orientative**¹ da parte degli utenti nelle scelte formative e professionali, riassumibili nel saper:

- analizzare le risorse personali a disposizione per realizzare il proprio progetto, utilizzando competenze maturate in altre situazioni, riconoscendo da un lato i propri punti di forza da valorizzare e da un altro i propri punti critici, in modo da acquisire nuove competenze, se necessarie, e da individuare modalità di fronteggiamento delle difficoltà,
- esaminare le opportunità concrete a disposizione e l'insieme di regole che organizzano il mondo contemporaneo e in particolare i percorsi formativi e il mercato del lavoro nella società della conoscenza e della globalizzazione,
- prevedere lo sviluppo della propria esperienza presente, individuando obiettivi da raggiungere e sulla base di motivazioni reali,
- assumere decisioni, avendo il coraggio di dire dei no e accettando la sfida di dire dei sì,
- progettare concretamente e autonomamente il proprio sviluppo e individuare le strategie necessarie alla realizzazione dei propri progetti, scegliendo quelle effettivamente praticabili,
- diagnosticare gli obiettivi, valutando la fattibilità del progetto, controllando le informazioni possedute ed eventualmente integrandole, analizzando vincoli e condizioni,
- monitorare e valutare la realizzazione progressiva del progetto per discernere le necessarie modifiche e per apportare i necessari aggiustamenti.

Sono inoltre identificabili **competenze orientative specifiche**² quali:

- competenze di monitoraggio che consistono nella capacità di fare un bilancio delle esperienze formative, lavorative, esistenziali pregresse o in corso, di tenere sotto controllo l'andamento della situazione personale al fine di prevenire disagi e insuccessi, di sapersi orientare nella continuità,
- competenze di sviluppo dell'esperienza formativa e lavorativa personale che consistono nella capacità di costruirsi una prospettiva e di progettare l'evoluzione della propria esperienza, compiendo delle scelte, di sapersi orientare autonomamente, di elaborare e realizzare un piano per il futuro.

Particolare attenzione viene posta alla modalità di erogazione dei servizi, per favorire l'acquisizione di **autonomia** da parte degli individui nelle scelte professionali e formative per lo sviluppo di carriera, senza creare forme di dipendenza dal servizio. Tale approccio comporta la necessità di fornire **strumenti e metodologie** che possano essere efficaci anche in una prospettiva temporale di lungo periodo, utili quindi ad affrontare le transizioni e i cambiamenti futuri, a favorire l'occupabilità e la permanenza dei laureati nei contesti lavorativi.

¹ http://www.orientamentoirreer.it/sites/default/files/POG_05.3_FMDC_competenzeorientative.pdf

² Ibidem

GARANZIA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

I servizi sono organizzati e gestiti in modo da garantire sempre agli utenti:

- accurata valutazione delle richieste e dei bisogni
- esaustiva informazione sul servizio e sulle attività erogate
- personalizzazione degli interventi
- rispetto della dignità e della privacy
- affidamento a personale competente
- condizioni di sicurezza dei luoghi adibiti ai servizi e di rispetto delle normative vigenti

SERVIZI DI ORIENTAMENTO AL LAVORO – SERVIZI INDIVIDUALI

1) COLLOQUI DI ORIENTAMENTO AL LAVORO

Si tratta di colloqui di consulenza orientativa individuale condotti da un orientatore ER.GO della durata di circa un'ora. La consulenza individuale può essere conclusa in un solo appuntamento, ma generalmente è strutturata in percorsi costituiti da massimo 4 ore. Il numero dei colloqui e la durata del percorso sono concordati con l'utente.

Obiettivi e Contenuti

Il percorso di consulenza orientativa individuale è finalizzato alla:

- Ricostruzione della storia formativa e lavorativa dell'utente
- Analisi delle competenze acquisite ed esplorazione di interessi professionali e ipotesi progettuali
- Individuazione e definizione degli obiettivi professionali
- Definizione dei piani d'azione per raggiungere gli obiettivi individuati, tra cui gli strumenti di ricerca del lavoro più efficaci.
- Analisi personalizzata del CV e delle lettere di presentazione coerenti con gli obiettivi individuati.
- Monitoraggio delle azioni di ricerca del lavoro

Quando e dove

Ai colloqui si accede su appuntamento da concordare con gli orientatori della sede ER.GO più vicina. Il primo contatto può avvenire via web, telefono o email.. I colloqui sono fruibili presso le sedi di Parma, Reggio Emilia, Modena, Ferrara e dal 2018 anche a Bologna e Romagna.

2) CV CHECK

Per CV CHECK si intende una analisi personalizzata del Curriculum Vitae condotta da un orientatore ER.GO, all'interno di un colloquio della durata variabile mediamente da 30 minuti ad un'ora.

L'analisi del CV viene effettuata attraverso le metodologie più efficaci per la valorizzazione dei percorsi degli studenti universitari e dei laureati.

Contenuti

Messa a punto il proprio CV per diverse finalità:

- ricerca di opportunità di lavoro
- ricerca di tirocinio pre o post-laurea
- partecipazione a bandi di mobilità internazionale
- candidatura a master, corsi di formazione e concorsi

Quando e dove

Al CV Check si accede su appuntamento da concordare con gli orientatori della sede ER.GO più vicina. Il primo contatto può avvenire via web, telefono o email.

I colloqui per il CV Check sono fruibili presso le sedi di Parma, Reggio Emilia, Modena, Ferrara e dal 2018 anche a Bologna e Romagna.

In caso di necessità è possibile richiedere un'analisi del CV a distanza, attraverso l'utilizzo della posta elettronica.

3) COLLOQUI DI CONSULENZA SUI TIROCINI

ER.GO è uno degli enti promotori autorizzati dalla Regione Emilia Romagna ad attivare tirocini formativi non curricolari. Le strutture di Er.go realizzano tirocini per neolaureati, su loro richiesta. I tirocini attivati corrispondono alla tipologia A prevista dalla Legge Regionale del 19 luglio 2013, n. 7, riservati a persone che abbiano conseguito il titolo di studio da meno di un anno.

I colloqui di consulenza sui Tirocini sono finalizzati ad erogare:

- Informazioni sulle caratteristiche delle diverse tipologie di tirocinio
- Informazioni sugli Enti promotori di tirocini
- Individuazione di strumenti per candidarsi a tirocini post laurea (ricerca imprese, annunci)
- Consulenza su CV e lettere di presentazione mirate per candidarsi a tirocini

Quando e dove

Ai colloqui di consulenza sui tirocini si accede su appuntamento da concordare con gli orientatori della sede ER.GO più vicina. Il primo contatto può avvenire via web, telefono o email.

I colloqui di consulenza sui tirocini sono fruibili presso le sedi di Parma, Reggio Emilia, Modena, Ferrara e dal 2018 anche a Bologna e Romagna

SERVIZI DI ORIENTAMENTO AL LAVORO – SERVIZI DI GRUPPO: INCONTRI ED EVENTI

Gli incontri e gli eventi realizzati sono riconducibili alle tipologie di seguito illustrate

1) Tecniche di ricerca attiva del lavoro

Incontri di gruppo condotti da orientatori ER. GO, finalizzati ad apprendere le tecniche e gli strumenti più diffusi ed efficaci per cercare lavoro. Possono prevedere la partecipazione di esperti di selezione del personale e testimoni aziendali.

Gli incontri prevedono l'indicazione di concreti punti di riferimento per la ricerca di opportunità professionali e la consegna di materiali di riferimento

Contenuti

- Questioni di metodo per impostare la ricerca del lavoro coerente con gli studi
- Servizi di incontro tra domanda e offerta di lavoro: Placement universitario, Centri per l'impiego, Agenzie per il lavoro
- La ricerca del lavoro e internet: social network, portali e motori di ricerca per reperire annunci e contatti
- Modalità per effettuare autocandidature mirate
- Il curriculum vitae, il formato europeo Europass e altre opzioni possibili
- Le lettere di presentazione nell'era di Internet
- Come affrontare positivamente i colloqui di lavoro

Dove si svolgono

Parma, Reggio Emilia, Modena, Ferrara e dal 2018 anche a Bologna

2) Scegliere il proprio lavoro

Laboratori di gruppo organizzati su più giornate condotti da un orientatore ER.GO, per chiarire i propri obiettivi professionali e progettare il percorso per realizzarli. Il laboratorio si svolge con una modalità interattiva ed esperienziale.

Contenuti

- Identificare risorse personali, valori e centri d'interesse.
- Riflettere sulle condizioni di lavoro desiderate.

- Formulare ipotesi di progetto professionale.
- Identificare le azioni da intraprendere per raggiungere l'obiettivo professionale prevedendo ostacoli, limiti, difficoltà.

Dove si svolgono

Ferrara

3) Mobilità internazionale

Incontri di gruppo condotti da orientatori ER.GO o da esperti di servizi specializzati, finalizzati a presentare opportunità di studio o lavoro all'estero. Possono prevedere la partecipazione di referenti di programmi e progetti di mobilità internazionale.

Contenuti

- Come prepararsi ad una esperienza di mobilità internazionale: gli strumenti per rendere trasparenti le proprie competenze e conoscenze all'estero: i dispositivi Europass Cv, il Diploma supplement.
- Erasmus+ per studio e Erasmus+ Traineeship per tirocini pre e post laurea
- il Database e il servizio Eurodesk.
- I programmi del Consiglio d'Europa e dell'Unione Europea rivolti ai giovani
- I tirocini nelle istituzioni internazionali e nelle loro agenzie: EU, ONU, il Consiglio d'Europa l'OCSE e altre istituzioni.
- Lavorare all'estero, opportunità per laureati e ricercatori, il servizio Eures, Your First Eures Job
- Borse di studio offerte da paesi esteri riservate a cittadini italiani.
- Il riconoscimento dei titoli
- I punti di riferimento per lo studio formale all'estero
- Il Servizio Volontario Europeo

Gli incontri possono riguardare tutti o solo parte dei contenuti possibili sopra elencati.

Dove si svolgono

Parma, Reggio Emilia, Modena, Ferrara e dal 2018 anche a Bologna

4) Focus tirocini

Incontri informativi condotti da orientatori ER.GO per conoscere lo strumento del tirocinio formativo e di orientamento post laurea

Contenuti

- Valenza orientativa e opportunità formativa offerta da un'esperienza di tirocinio.
- Normativa riguardante il tirocinio formativo orientativo.
- Il tirocinio come percorso professionalizzante: caratteristiche e funzioni.
- Come individuare un'opportunità di tirocinio: autocandidatura e risposta alle opportunità di tirocinio offerte delle aziende.
- Documenti e modulistica del tirocinio.
- Come si progetta un tirocinio. Il sistema regionale dell'Emilia Romagna delle qualifiche professionali.
- Gli attori del tirocinio e i loro ruoli: il tutor dell'ente promotore, il tutor dell'ente ospitante, gli obblighi del tirocinante.

Dove si svolgono

Ferrara

5) Incontri con le imprese

Gli Incontri con le Imprese possono essere definiti Fiere per il lavoro (career day - job day- job fair): eventi che offrono a studenti, laureandi e neolaureati la possibilità di consegnare il proprio Curriculum Vitae direttamente nelle mani dei selezionatori delle aziende partecipanti e di svolgere brevi colloqui di lavoro.

La formula può prevedere anche la partecipazione di una sola impresa, attraverso una conferenza di presentazione aziendale, seguita dalla raccolta dei CV dei giovani universitari presenti.

Come e dove

Gli incontri con le imprese sono generalmente realizzati dai servizi di Placement delle Università presenti in regione Emilia Romagna, in collaborazione con il Servizio Orientamento al Lavoro di Er.go delle sedi di Parma, Reggio Emilia, Modena, Ferrara e dal 2018 anche a Bologna.

6) I contratti di lavoro

Incontri finalizzati a conoscere le tipologie contrattuali proposte prevalentemente ai giovani in uscita dai percorsi universitari. Sono condotti da docenti universitari e ricercatori esperti di diritto del lavoro.

Contenuti

- Illustrazione delle principali forme contrattuali vigenti in Italia per muoversi in modo consapevole nel mondo del lavoro.

Dove si svolgono

Modena

7) Fare impresa innovativa

Incontri di sensibilizzazione e informazione sulla creazione di impresa innovativa. Vengono realizzati in collaborazione con [ASTER](#), società consortile dell'Emilia-Romagna per l'innovazione e il trasferimento tecnologico. Prevedono la partecipazione di testimoni aziendali, imprenditori e referenti di programmi e progetti per la creazione d'impresa.

Dove si svolgono

Parma, Reggio Emilia, Modena, Ferrara, Bologna

8) Innovazione e ricerca industriale

Incontri finalizzati a conoscere il sistema dell'innovazione e della ricerca industriale in Emilia Romagna. Le iniziative prevedono visite guidate ai laboratori di ricerca e ai centri per l'innovazione, presso i Tecnopoli regionali.

Vengono realizzati in collaborazione con [ASTER](#), società consortile dell'Emilia-Romagna per l'innovazione e il trasferimento tecnologico.

Dove si svolgono

Parma, Reggio Emilia, Modena, Ferrara, Bologna, Ravenna

INTEGRAZIONE DELL'ORIENTAMENTO AL LAVORO CON IL D.S.U.: UNA SPERIMENTAZIONE IN ATTO SULLA SEDE DI MODENA

A partire dal bando di concorso per i Benefici dell'ava. 2016/2017, è stato introdotto in via sperimentale uno specifico “Bando di concorso per l’assegnazione di contributi e servizi per la partecipazione a percorsi di tirocinio formativo post lauream connessi a specifici obiettivi di sviluppo regionale” .

i contributi sono destinati, in via sperimentale, agli studenti borsisti fuori sede iscritti all’Università di Modena, che svolgano un tirocinio formativo sul territorio dell'Emilia-Romagna dopo la laurea (o diploma accademico di primo livello) o la laurea magistrale (o diploma accademico di secondo livello) o la laurea magistrale a ciclo unico, per un periodo non inferiore a tre mesi e per la durata massima di sei mesi. Il tirocinio deve essere attivato entro 60 giorni dal conseguimento della laurea .

Per accedere al beneficio, prima del conseguimento della laurea gli studenti idonei sono tenuti a fruire di un percorso di orientamento obbligatorio di almeno 12 ore erogato da ER.GO , costituito dalla partecipazione ai workshop sulle Tecniche di ricerca attiva del lavoro, seguito dal un percorso di consulenza individuale di almeno 3 colloqui di un’ora ognuno.

Il contributo è pari a 250 Euro mensili che si aggiungono al rimborso spese obbligatorio che l’azienda ospitante è tenuta ad erogare al tirocinante.

SERVIZIO ORIENTAMENTO AL LAVORO – SERVIZI INDIVIDUALI - Contatti

Bologna

Sedi e contatti in corso di definizione

Ferrara

Job Centre UNIFE

Via Savonarola, 11 - 44121 Ferrara

Tel. 0532/293384 - 0532/293382 - orientamento.ferrara@er-go.it

Orario al pubblico: Lunedì e Giovedì: 9.00 – 13.00 / Martedì: 14,30 - 16.30

Modena

Via G. Campi, 309 - 41125 Modena

tel. 059/413748 - orientamento.more@er-go.it

Colloqui e servizi su appuntamento - Prenotazione dei colloqui dal portale ER.GO

Reggio Emilia

Via Borsellino 26 - 42124 Reggio Emilia

tel. 0522/432865 - orientamento.more@er-go.it

Colloqui e servizi su appuntamento - Prenotazione dei colloqui dal portale ER.GO

Parma

Vicolo Grossardi, 4 - 43125 Parma

tel. 0521 213638 - orientamento.parma@er-go.it

Colloqui e servizi su appuntamento - Prenotazione dei colloqui dal portale ER.GO

STAFF E ORGANIGRAMMA SERVIZIO ORIENTAMENTO AL LAVORO

<i>Responsabile del Servizio</i>	<i>Direttore Er.go</i>	<i>Patrizia Mondin</i>	<i>direzione@er-go.it</i>
<i>Sede di Modena - Programmazione e sviluppo dei servizi di orientamento al lavoro</i>	<i>Psicologa Orientatrice</i>	<i>Monica Lodi</i>	<i>mlodi@er-go.it</i>
<i>Sede di Parma - Gestione servizi di orientamento al lavoro</i>	<i>Coordinatrice e orientatrice</i>	<i>Francesca Contestabili</i>	<i>fcontestabili@er-go.it</i>
<i>Sede di Reggio Emilia</i>	<i>Psicologa Orientatrice</i>	<i>Cinzia Bucciari</i>	<i>cbucciari@er-go.it</i>
<i>Sede di Ferrara - Gestione Sportello Unico Er.go Unife</i>	<i>Coordinatrice</i>	<i>Loretta Maggi</i>	<i>lmaggi@er-go.it</i>
<i>Sede di Ferrara</i>	<i>Orientatore</i>	<i>Gioacchino Leonardi</i>	<i>gleonardi@er-go.it</i>
<i>Sede di Ferrara</i>	<i>Orientatore</i>	<i>Paola Fagioli</i>	<i>pfagioli@er-go.it</i>
<i>Sede di Ferrara</i>	<i>Amministrazione</i>	<i>Maurizio Buriani</i>	<i>mburiani@er-go.it</i>
<i>Sede di Bologna - Interventi personalizzati per target specifici</i>	<i>Orientatrice</i>	<i>Ilaria Palmonari</i>	<i>ipalmonari@er-go.it</i>
<i>Sede di Bologna</i>	<i>Amministrazione e primo contatto</i>	<i>Antonella Plantamura</i>	<i>aplantamura@er-go.it</i>

FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

ER.GO si impegna al raggiungimento degli standard di qualità che, per definizione, sono un processo dinamico di miglioramento continuo e graduale della qualità.

ER.GO ha individuato in via prioritaria i seguenti **fattori della qualità**:

- personalizzazione dei servizi;
- aggiornamento della metodologia e degli strumenti di ricerca del lavoro proposti
- accessibilità ai servizi da remoto via web
- tempestività nella presa in carico
- attenzione a target specifici

Personalizzazione dei servizi

Gli orientatori concordano tempi e luoghi in cui fruire dei servizi individuali in base alle necessità degli utenti. Effettuano nei primi momenti l'analisi della domanda dell'utente e concordano un percorso di orientamento adeguato a dare risposta ai bisogni orientativi individuati. I percorsi di consulenza orientativa possono essere seguiti da colloqui di monitoraggio delle azioni di ricerca del lavoro.

I colloqui individuali in presenza avvengono in strutture dedicate che possano garantire riservatezza e rispetto per la privacy degli utenti.

Aggiornamento della metodologia e degli strumenti di ricerca del lavoro proposti

Er.go garantisce che il personale dedicato, costituito da orientatori esperti, utilizza metodologie e strumenti aggiornati attraverso attività di formazione esterna e autoformazione, partecipazione a convegni, momenti di confronto con la comunità scientifica di riferimento in tema di orientamento e con selezionatori e referenti di imprese interessate al target dei laureati, quanto alle tecniche di selezione e alle aspettative nei confronti dei giovani laureati.

Particolare attenzione è posta nella declinazione degli strumenti di ricerca del lavoro proposti rispetto al territorio dell'Emilia Romagna e alle sue vocazioni economiche. Gli operatori sono in ogni caso in grado di supportare laureandi e neolaureati nella definizione di progetti professionali anche in contesti territoriali diversi, in ambito nazionale ed internazionale.

Accessibilità ai servizi da remoto via web

La dimensione regionale di Er.go ha comportato negli anni la necessità di favorire l'accesso ai servizi e alle informazioni via web e a distanza. La prenotazione dei servizi individuali e l'iscrizione agli incontri e agli eventi avviene in via ordinaria attraverso il portale www.er-go.it, alla sezione Orientamento al Lavoro. E' possibile inoltre ricevere un'analisi personalizzata del CV via mail, in caso di impossibilità a recarsi fisicamente nelle sedi del servizio.

Tempestività nella presa in carico

In riferimento ai servizi individuali, la richiesta di colloqui inserita nel sito Er.go dall'utente viene trattata dagli operatori di norma entro 3 giorni lavorativi dalla registrazione sull'interfaccia gestionale, attraverso il contatto telefonico o mediante invio di una mail di risposta. La telefonata o il messaggio inviato contengono sempre almeno una proposta di colloquio (data e ora) presso la sede richiesta dall'utente. IL servizio è sospeso nei periodi di chiusura del servizio (festività di fine anno – mese di agosto).

Attenzione a target specifici

Er.go mette a disposizione personale dedicato per rispondere a bisogni orientativi di target specifici in condizioni di difficoltà quali ad esempio: studenti disabili (per i quali vengono realizzati incontri di orientamento al lavoro ad hoc); rifugiati inseriti nei percorsi accademici in Emilia Romagna; ex detenuti neolaureati; ecc..

MISURAZIONE DELLA QUALITÀ

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti. Per misurare la qualità dei servizi di orientamento, la Carta individua un sistema di fattori di qualità.

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti. Il fattore di qualità costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza.

Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno dei fattori di qualità vengono individuati gli indicatori scelti per misurare il livello di qualità del servizio e gli standard di qualità (generici e specifici) fissano i livelli di qualità garantito agli utenti. L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore. Lo standard generico misura il valore medio necessario di risposta/attivazione del servizio. Lo standard specifico misura il valore massimo entro cui è possibile rispondere/ attivare il servizio.

Gli standard consentono dunque allo studente di verificare se gli impegni assunti nella Carta dei Servizi vengono effettivamente rispettati.

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI ORIENTAMENTO AL LAVORO DI ER.GO

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Personalizzazione dei servizi	Attenzione al cliente, analisi della domanda	Presente
	Definizione di percorsi di consulenza personalizzati	Presente

	Monitoraggio delle azioni di ricerca	Presente
Aggiornamento	Possesso delle qualifiche professionali adeguate da parte del personale dedicato	Presente
	Conoscenza di tecniche di ascolto attivo e di conduzione dei colloqui di orientamento da parte del personale dedicato	Presente
	Formazione e autoformazione anche online sui temi: università, formazione professionale, lavoro, contratti, selezione del personale, economia del territorio regionale, ecc..	Almeno 1 volta ogni anno per ogni operatore
Accessibilità	Prenotazione online servizi individuali	Presente
	Iscrizione online a servizi di gruppo – incontri ed eventi	Presente
	Locali per colloqui individuali nelle sedi territoriali	Presente
Tempestività	Tempi di risposta alle richieste di servizi individuali online	Di norma 3 giorni lavorativi dalla registrazione della richiesta sul gestionale interno (eccetto festivi e prefestivi)
	Tasso evasione richieste	100%
Target specifici	Incontri per studenti e neolaureati con disabilità – colloqui individuali per studenti rifugiati, ex detenuti, laureati in percorsi letterari e umanistici, ecc..	Presente
Possibilità di reclamo	Mail dedicata al servizio per ogni sede	Presente

Per valutare la corrispondenza dei servizi resi e la percezione di qualità degli utenti, sono predisposte periodicamente indagini attraverso la somministrazione di questionari di qualità, nelle diverse sedi in cui il Servizio Orientamento al Lavoro è operativo.