

# **CARTA DEI SERVIZI ORIENTAMENTO AL LAVORO**

**Aprile 2020**

## INDICE

Prefazione	pag. 3
Riferimenti normativi	pag. 4
Tipologia di servizi erogati	pag. 5
Destinatari dei servizi	pag. 5
Finalità del servizio	pag. 6
Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	pag. 7
Garanzia dei diritti degli utenti	pag. 7
Servizi di orientamento al lavoro – Servizi individuali	pag. 8
Servizi di orientamento al lavoro – Servizi di gruppo: incontri ed eventi	pag. 10
Integrazione dell'Orientamento al Lavoro con il D.S.U.: una sperimentazione in atto	pag. 16
Contatti	pag. 18
Fattori, indicatori, standard di qualità e obiettivi di miglioramento	pag. 19
Standard di qualità dei servizi di Orientamento al Lavoro di ER.GO	pag. 21

## **PREFAZIONE**

*Cari studenti,*

*a distanza di due anni dalla prima diffusione, con questo aggiornamento della Carta dei Servizi di Orientamento al Lavoro, 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.*

*Le azioni di orientamento sono diventate nel corso degli anni sempre più rilevanti 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 Orientamento al Lavoro ER.GO si inserisce in questo contesto di riferimento, fatte salve le specificità del proprio target di utenza, laureandi e neolaureati.*

*E' inoltre in atto una sperimentazione di misure di orientamento al lavoro all'interno del sistema del diritto allo studio, inedita sul territorio nazionale. Attraverso lo stesso strumento online con cui gli studenti accedono ai benefici a concorso, è possibile richiedere un contributo economico in caso svolgano un tirocinio formativo post laurea sul territorio regionale. Questa iniziativa, rivolta agli studenti fuori sede in alloggio presso le nostre Residenze, intende facilitare l'inserimento professionale di coloro che vengono a formarsi in Emilia Romagna.*

*L'Azienda sta ampliando anche le proprie attività di orientamento in entrata, partecipando a 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 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. In tal senso, sono attive convenzioni con gli Atenei di Bologna, Ferrara, Parma e Modena e Reggio Emilia.*

*La Direttrice  
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.
- di sostegno alla partecipazione a percorsi accademico-formativi connessi a specifici obiettivi di sviluppo regionale.

- all'art. 13, comma a, indica espressamente la possibilità di erogare contributi a concorso per la partecipazione a percorsi accademico-formativi connessi a specifici obiettivi di sviluppo regionale.

Altre leggi regionali:

- L.R. 04 marzo 2019, n. 1 Disposizioni in materia di Tirocini. Modifiche alla Legge Regionale 1° Agosto 2005, N. 17 (Norme per la promozione dell'occupazione, della qualità, sicurezza e regolarità del lavoro).

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)

**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
- Tecniche di ricerca attiva del lavoro per studenti e neolaureati con disabilità
- Mobilità internazionale
- Incontri in preparazione ai Career Day delle Università
- Incontri con le imprese
- Innovazione e ricerca industriale
- Fare impresa
- I contratti di lavoro

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

I servizi individuali e di gruppo sono erogati sia in presenza, sia online.

## **DESTINATARI DEI SERVIZI**

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

- laureandi, neolaureati, dottorati provenienti dalle Università presenti sul territorio regionale
- laureandi, neolaureati, dottorati borsisti Er.go
- 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.

## FINALITA' DEL SERVIZIO

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

- analizzare le risorse personali a disposizione, riconoscendo i propri punti di forza da valorizzare e i propri punti critici da migliorare, in modo da acquisire nuove competenze, se necessarie, e 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,
- individuare obiettivi da raggiungere e assumere decisioni,
- progettare concretamente e autonomamente il proprio sviluppo e individuare le strategie necessarie alla realizzazione dei propri progetti, scegliendo quelle effettivamente praticabili,
- valutare la fattibilità dei progetti, 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**<sup>2</sup> 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.

---

<sup>1</sup> [http://www.orientamentoirreer.it/sites/default/files/POG\\_05.3\\_FMDC\\_competenzeorientative.pdf](http://www.orientamentoirreer.it/sites/default/files/POG_05.3_FMDC_competenzeorientative.pdf)

<sup>2</sup> Ibidem

## 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. ER.GO inoltre garantisce, qualora non sia possibile fruire in presenza dei servizi individuali e di gruppo, la continuità dei servizi in modalità online.
- **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.

## 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

## **DESCRIZIONE DELLA GAMMA DEI SERVIZI**

### **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 o da una orientatrice 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 a definire strategie personalizzate per la ricerca di opportunità professionali in uscita dai percorsi universitari. Tappe del percorso:

- 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

#### **Come e dove**

Ai colloqui si accede su appuntamento da concordare con gli orientatori della sede ER.GO più vicina. I colloqui sono fruibili presso le sedi di Bologna, Ferrara, Modena, Parma e Reggio Emilia. Su richiesta, i colloqui possono essere svolti in videoconferenza.

Il primo contatto avviene via web, inserendo la richiesta sul sito ER.GO, nella sezione dedicata al [Servizio Orientamento al Lavoro](#). In seguito i referenti della sede richiesta si mettono in contatto con l'utente per concordare l'appuntamento.



## **2) CV CHECK**

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

L'obiettivo del CV Check è la valorizzazione dei percorsi degli studenti universitari e dei laureati.

### **Contenuti**

Analisi del CV portato dall'utente e indicazione di possibili modifiche rispetto ai contenuti e ai modelli, in base al bisogno espresso:

- 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

### **Come e dove**

Al CV Check si accede su appuntamento da concordare con gli orientatori della sede ER.GO più vicina. I colloqui per il CV Check sono fruibili presso le sedi di Bologna, Ferrara, Modena, Parma e Reggio Emilia. Su richiesta, i colloqui possono essere svolti in videoconferenza. E' inoltre possibile richiedere un'analisi del CV a distanza, attraverso l'utilizzo della posta elettronica.

Il primo contatto avviene via web, inserendo la richiesta sul sito ER.GO, nella sezione dedicata al [Servizio Orientamento al Lavoro](#). In seguito i referenti della sede richiesta si mettono in contatto con l'utente per concordare l'appuntamento.

## **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

#### **Contenuti**

- Questioni di metodo per impostare la ricerca del lavoro coerente con gli studi
- Illustrazione delle caratteristiche dei Servizi di incontro tra domanda e offerta di lavoro, pubblici e privati: 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

#### **Come e dove**

L'iscrizione avviene via web, nella sezione dedicata al Calendario incontri ed eventi del [Servizio Orientamento al Lavoro](#).

Gli incontri sono realizzati presso le sedi di Bologna, Ferrara, Modena, Parma e Reggio Emilia e in videoconferenza.

## **2) Tecniche di ricerca attiva del lavoro per studenti e neolaureati con disabilità**

Incontri in piccolo gruppo finalizzati a presentare strumenti e opportunità di inserimento professionale a studenti e neolaureati con disabilità.

### **Contenuti**

- Informazioni relative all'accesso al Collocamento mirato gestito dai Centri per l'Impiego, in base alla Legge 68/99;
- Modalità di inserimento lavorativo attraverso le Agenzie per il Lavoro private;
- Modalità di inserimento lavorativo attraverso convenzioni con cooperative sociali;
- Strumenti per la ricerca attiva di lavoro attraverso piattaforme online e siti per la ricerca di annunci e per inviare autocandidature;
- Indicazioni sugli strumenti di presentazione di sé quali CV e lettere di presentazione e per prepararsi a sostenere colloqui di selezione.

### **Come e dove**

Gli incontri sono realizzati di norma in collaborazione con i servizi di Placement delle Università, ai servizi universitari per il supporto agli studenti con disabilità, invitando referenti dei Centri per l'Impiego, delle Agenzie e delle Coop sociali come relatori.

Gli incontri vengono realizzati presso le sedi di Bologna, Ferrara, Modena, Parma e Reggio Emilia e in in videoconferenza.

### **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 sopra elencati.

#### **Come e dove**

L'iscrizione avviene via web, nella sezione dedicata al Calendario incontri ed eventi del [Servizio Orientamento al Lavoro](#).

Gli incontri sono realizzati presso le sedi di Bologna, Ferrara, Modena, Parma e Reggio Emilia e in videoconferenza.

#### **4) Incontri in preparazione ai Career Day delle università**

Si tratta di workshop realizzati in previsione dei Career Day, al fine di favorire una partecipazione consapevole da parte degli utenti a questi importanti momenti di contatto diretto con aziende interessate ai giovani universitari e ai neolaureati.

##### **Contenuti**

- Come selezionare le aziende a cui presentarsi durante l'evento
- Tecniche di auto presentazione ai desk aziendali
- Il CV cartaceo per il Career Day: modelli, layout e punti di attenzione
- Informazioni per le iscrizioni, l'accesso, la consultazione dei siti dedicati.

##### **Come e dove**

L'iscrizione avviene via web, nella sezione dedicata al Calendario incontri ed eventi del [Servizio Orientamento al Lavoro](#).

Gli incontri sono realizzati in collaborazione con i servizi Placement degli Atenei e si tengono presso le sedi di Bologna, Ferrara, Modena, Parma e Reggio Emilia e in videoconferenza..

## **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 Bologna, Ferrara, Modena, Parma e Reggio Emilia e in in videoconferenza.. L'iscrizione avviene via web, generalmente sui siti specifici dei singoli eventi.

## **6) 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 [Art-er](#), società consortile dell'Emilia-Romagna per l'innovazione e il trasferimento tecnologico.

### **Dove si svolgono**

Bologna, Ferrara, Modena, Parma e Reggio Emilia e in in videoconferenza.

## **7) Fare impresa innovativa**

Incontri di sensibilizzazione e informazione sulla creazione di impresa innovativa. Vengono realizzati in collaborazione con [Art-er](#), 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**

Bologna, Ferrara, Modena, Parma e Reggio Emilia e in in videoconferenza..

## **8) 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, ricercatori e dottorandi esperti di diritto del lavoro, anche in base a specifiche convenzioni.

### **Contenuti**

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

### **Come e dove**

L'iscrizione avviene via web, nella sezione dedicata al Calendario incontri ed eventi del [Servizio Orientamento al Lavoro](#).

Gli incontri sono realizzati ad oggi presso le sedi di Modena e Reggio Emilia e in in videoconferenza.

**INTEGRAZIONE DELL'ORIENTAMENTO AL LAVORO CON IL D.S.U.: Bando di concorso per l'assegnazione di contributi e servizi per la partecipazione a percorsi di tirocinio formativo post laurea connessi a specifici obiettivi di sviluppo regionale” .**

La Legge Regionale. n. 15 del 27/07/2007 “Sistema regionale integrato di interventi e servizi per il diritto allo studio universitario e l’alta formazione” istitutiva di ER.GO (così come modificata dalla L.R. 18 giugno 2015 n. 6), prevede all’art.9 e all’art. 13 l’erogazione di contributi per la partecipazione a percorsi accademico-formativi connessi a specifici obiettivi di sviluppo regionale, finalizzati a facilitare la transizione dall’Università al lavoro.

Dall’a.a. 2016/2017 è attiva la sperimentazione di un progetto che intende facilitare l’inserimento lavorativo in particolare per studenti fuori sede che hanno fruito della borsa di studio ER.GO e sono in alloggio presso le residenze gestite dall’Azienda. Inizialmente avviato nella città di Modena, a partire dall’a.a. 2018/2019 il progetto è stato esteso a tutto il territorio regionale.

Il Bando è contestuale alla Domanda di Benefici. I contributi sono destinati agli studenti borsisti fuori sede iscritti alle Università regionali, in alloggio presso le residenze ER.GO, 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 (90 giorni per le sessioni di Dicembre e Luglio).

Per accedere al beneficio, prima del conseguimento della laurea gli studenti idonei sono tenuti a fruire di un percorso di orientamento obbligatorio di almeno 7 ore erogato dagli orientatori ER.GO, costituito da un workshop di 3 ore sulle Tecniche di ricerca attiva del lavoro, seguito da almeno 4 ore di colloqui di consulenza individuale. Il percorso è finalizzato a definire una strategia di ricerca di opportunità di inserimento, in coerenza con gli studi svolti, ad esplorare le motivazioni e gli interessi personali e ad approfondire la conoscenza delle vocazioni economiche del territorio regionale.



Il contributo erogato in caso di attivazione del tirocinio è pari a 250 Euro mensili, che si aggiungono al rimborso spese obbligatorio che l'azienda ospitante è tenuta ad erogare al tirocinante. Le prime tre mensilità sono liquidate entro 30 giorni dall'avvio documentato del tirocinio. Il saldo avviene al termine dell'esperienza.

## SERVIZIO ORIENTAMENTO AL LAVORO – SERVIZI INDIVIDUALI - Contatti

### **Bologna**

Via Schiavonia, 5 - 40121 Bologna

Tel. 051/6436714 – 6436730 - 6436732 - [orientamento.bologna@er-go.it](mailto:orientamento.bologna@er-go.it)

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

### **Ferrara**

#### **Job Centre UNIFE**

Polo Scientifico Tecnologico, via Saragat 1, Blocco B

Tel. 0532/293384 - 0532/293382 - [orientamento.ferrara@er-go.it](mailto:orientamento.ferrara@er-go.it)

Prenotazione dei colloqui dal portale ER.GO

**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](mailto: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](mailto: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](mailto:orientamento.parma@er-go.it)

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

## **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, su diverse piattaforme e in videoconferenza.
- 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. I colloqui individuali possono essere svolti in modalità a distanza su diverse piattaforme online.

### **Aggiornamento della metodologia e degli strumenti di ricerca del lavoro proposti**

Er.go garantisce che il personale dedicato, costituito da orientatori esperti, utilizzi 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](http://www.er-go.it), alla sezione Orientamento al Lavoro.

I servizi individuali e di gruppo possono essere fruiti anche in modalità a distanza, su diverse piattaforme online e in videoconferenza. E' possibile inoltre ricevere un'analisi personalizzata del CV via mail su richiesta.

### **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 o su piattaforme online. 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
<b>Personalizzazione dei servizi</b>	Attenzione al cliente, analisi della domanda	Presente
	Definizione di percorsi di consulenza personalizzati	Presente
	Monitoraggio delle azioni di ricerca	Presente
<b>Aggiornamento</b>	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
<b>Accessibilità</b>	Prenotazione online servizi individuali	Presente
	Iscrizione online a servizi di gruppo – incontri ed eventi	Presente
	Locali per colloqui individuali nelle sedi territoriali	Presente
<b>Tempestività</b>	Tempi di risposta alle richieste di servizi individuali online	Di norma <b>3 giorni lavorativi</b> dalla registrazione della richiesta sul gestionale interno (eccetto festivi e prefestivi)
	Tasso evasione richieste	100%
<b>Target specifici</b>	Incontri per studenti e neolaureati con disabilità – colloqui individuali per studenti rifugiati, ex detenuti, ecc..	Presente
<b>Questionari di gradimento</b>	Invio agli utenti del link per la compilazione del questionario dopo la fruizione dei servizi individuali e di gruppo.	Presente
<b>Possibilità di reclamo</b>	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.