

UFFICIO JOB PLACEMENT

SERVIZI AGLI STUDENTI – FORMAZIONE ORIENTATIVA

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il Servizio fornisce consulenza finalizzata alla definizione di progetti professionali e di percorsi di inserimento lavorativo attraverso:

incontri orientativi sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro

supporto per la elaborazione del curriculum vitae e lettere di presentazione

moduli formativi specifici per l'inserimento in contesti organizzativi (gestione del colloquio di selezione, comunicazione e public speaking, team building, leadership....)

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato a sportello o con accessibilità multicanale

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Studenti e laureati

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Magnifico Rettore.

STANDARD DI QUALITA'				
UFFICIO JOB PLACEMENT				
Servizio al pubblico: SERVIZI AGLI STUDENTI – ORIENTAMENTO – FORMAZIONE ORIENTATIVA				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Formazione orientativa individuale: accesso all'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico / numero totale giornate lavorative	2/5
			Numero giornate lavorative con apertura pomeridiana al pubblico/ numero totale giornate lavorative	2/5
		Formazione orientativa individuale: tempi di attesa per l'accesso allo sportello (tempo massimo 30 minuti)	Numero di prestazioni (accesso allo sportello) non effettuate entro il tempo previsto (tempo massimo di attesa per l'accesso allo sportello: 30 minuti) / numero totale di richieste pervenute	10%
		Formazione orientativa di gruppo: accesso all'aula del percorso formativo	Numero incontri di formazione di gruppo organizzati/numero incontri di formazione di gruppo programmati	70%
		Reclami relativi all'accessibilità fisica	Numero reclami (fondati) relativi all'accessibilità fisica / numero totale richieste ricevute	5%
Continuità	Continuità nell'erogazione del servizio	Percentuale del tempo lavorativo complessivo in cui è possibile usufruire del servizio	Numero ore di fornitura del servizio tramite sportello / numero ore lavorative	30/120
			Attivazione di azioni per ridurre i disagi agli utenti in	Numero di casi di modifica programma dell'incontro/numero



STANDARD DI QUALITA'				
UFFICIO JOB PLACEMENT				
Servizio al pubblico: SERVIZI AGLI STUDENTI – ORIENTAMENTO – FORMAZIONE ORIENTATIVA				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
		caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio	incontri programmati	
Elasticità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dai clienti/utenti	Attivazione di azioni per ridurre i disagi agli utenti in caso di numero elevato di richieste	Numero di prestazioni effettuate / Numero totale di richieste pervenute	80%
Tempestività	Tempestività	Formazione orientativa individuale: tempo massimo tra la ricezione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Entro 6 giorni lavorativi	95%
		Formazione orientativa di gruppo: tempo massimo tra la ricezione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Entri 60 giorni lavorativi	95%
		Reclami relativi alla tempestività	Numero reclami (fondati) relativi alla tempestività / numero totale richieste ricevute	5%
Trasparenza	Carta dei servizi	Livelli essenziali delle prestazioni	pubblicazione di una Carta dei servizi di placement, in formato digitale e disponibile sul sito	Presenza costante
			Aggiornamento della Carta dei servizi	annuale
	Referente	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il referente del servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 giorni
	Orari di apertura al pubblico	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti gli orari di apertura al pubblico	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 giorni
	Modalità di fruizione del servizio	Informazioni su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	2%
			Numero accessi web alla pagina del servizio / numero accessi web al sito web di Ateneo	
		Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di fruizione del servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a	10 giorni



STANDARD DI QUALITA'				
UFFICIO JOB PLACEMENT				
Servizio al pubblico: SERVIZI AGLI STUDENTI – ORIENTAMENTO – FORMAZIONE ORIENTATIVA				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
			decorrere dalla modifica dell'informazione)	
		Modalità di diffusione delle informazioni riguardanti le modalità di fruizione del servizio	Brochure / manifesti/ bacheca /lettere ai laureati/ mail/sito e social	Presenza costante
	Tempistica	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la tempistica programmata	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 giorni
	Modalità di presentazione dei reclami	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di presentazione dei reclami	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 giorni
	Risultati indagini di customer satisfaction relative al servizio	Pubblicazione sul sito web dei risultati delle indagini di customer satisfaction relative al servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 giorni
	Informazioni relative al servizio	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative al servizio di interesse per gli utenti	Numero di reclami (fondati) di spazi web da aggiornare	5%
	Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi alla regolarità della prestazione erogata / numero totale richieste ricevute
Affidabilità		Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi alla pertinenza della prestazione erogata/ numero totale richieste ricevute	2%
Compiutezza		Esaustività della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi all'esaustività della prestazione erogata / numero totale richieste ricevute	2%
			Numero incontri di formazione individuali effettuati / numero incontri di formazione individuali programmati	90%
			Numero incontri di formazione di gruppo effettuati / numero incontri di formazione di gruppo programmati	70%
			Numero partecipanti incontri di formazione di gruppo effettivi / numero partecipanti incontri di formazione di gruppo previsti	55%

STANDARD DI QUALITA'				
UFFICIO JOB PLACEMENT				
Servizio al pubblico: SERVIZI AGLI STUDENTI – ORIENTAMENTO – FORMAZIONE ORIENTATIVA				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
			Numero colloqui individuali effettuati / numero iscritti alla banca dati del Placement per anno	25%
			Numero richieste evase / numero richieste ricevute	95%
Soddisfazione utenti (qualità percepita)	Aspetti relazionali e comportamentali	Livello di gradimento degli utenti con riguardo agli aspetti relativi alla cortesia e competenza del personale che eroga il servizio	% di utenti non soddisfatti della cortesia e competenza del personale che eroga il servizio (% rilevata con indagine di customer satisfaction)	5%
	Empatia	Livello di gradimento degli utenti con riguardo agli aspetti relativi all'empatia cioè alla capacità dell'interfaccia con cui interagisce l'utente di fornire un servizio in grado di andare incontro ai reali bisogni del singolo	% di utenti non soddisfatti della capacità dell'interfaccia con cui interagisce l'utente di fornire un servizio in grado di andare incontro ai reali bisogni del singolo (% rilevata con indagine di customer satisfaction)	5%
	Trasparenza del servizio	Livello di gradimento degli utenti con riguardo al livello di trasparenza del servizio	% di utenti non soddisfatti del livello di trasparenza del servizio (% rilevata con indagine di customer satisfaction)	5%
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni degli utenti	Livello di gradimento degli utenti con riguardo al servizio complessivamente considerato	% di utenti soddisfatti del servizio (% rilevata con indagine di customer satisfaction)	90%