

Giovani al lavoro
La qualità dei servizi di placement universitari
come leva per lo sviluppo territoriale

***Nuovi standard e procedure di miglioramento della qualità:
le esperienze degli atenei***

UNIVERSITA' DI GENOVA

Monica Sbrana

Capo Servizio formazione permanente e orientamento al lavoro

Roma, 16 Dicembre 2014

Il Placement nell'Università di Genova fino al 31/12/12



La storia e il posizionamento

L'ufficio "Servizi per l'orientamento al lavoro" opera da 15 anni, offrendo tutto il ventaglio dei servizi di placement. L'ufficio lavora indisturbato e quasi ignorato.

Dal 2010 si chiama ufficio Placement e orientamento al lavoro.

In parallelo, 11 sportelli dislocati nelle facoltà, offrono sostanzialmente servizi amministrativi di tirocinio, pochissimi anche servizi più evoluti di orientamento e placement

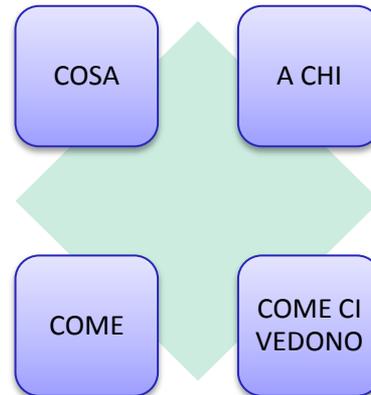
La *vision* strategica dell'ateneo

Il placement non è ritenuto compito istituzionale dell'ateneo

**MA I SERVIZI DI INCROCIO D/O ESISTONO IN ATENEO DA SEMPRE, SEGUONO
CIRCUITI INFORMALI E FANNO PERNO SUI DOCENTI**

Ruoli e funzioni del servizio Placement

- 1/1/13 cambia l'organizzazione di Ateneo:
 - l'ufficio passa dalla Direzione Didattica alla Direzione Formazione permanente e post lauream per migliorare la sua efficacia
 - Occorre (ri)definire



- 1/1/13 parte il progetto FlxO S&U ed è la classica



Ci consente di fermarci e pensare (analisi organizzativa e formazione)

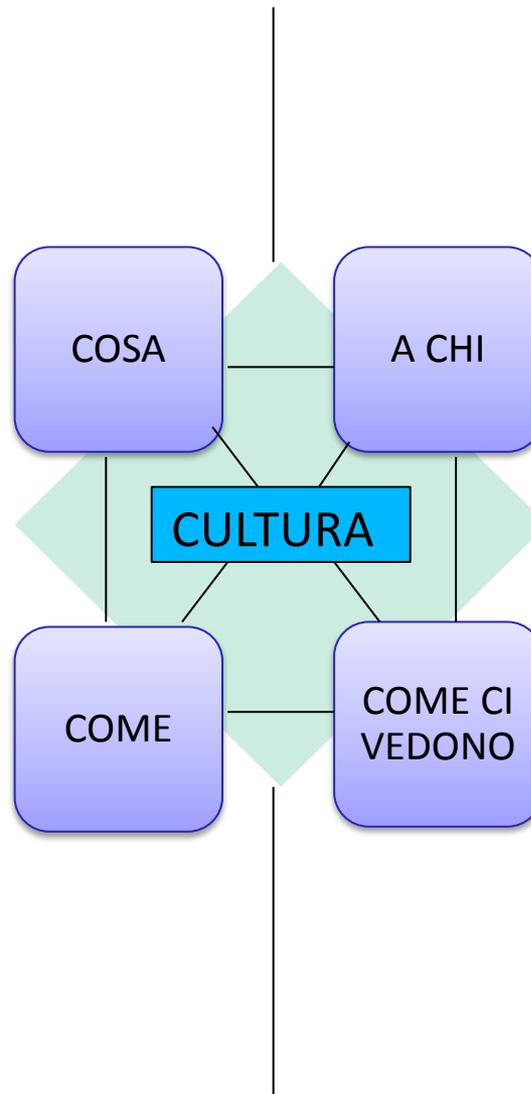
La procedura di Standard Setting: gli obiettivi di sviluppo

Non è chiaro cosa siano i servizi di placement, cosa debba costituire il pacchetto di servizi primari e quali possano essere quelli periferici.

OCCORRE UNA CARTA DEI SERVIZI

- Servizi erogati da attori diversi, senza coordinamento
- nessuno standard quali-quantitativo, né di struttura, né di processo, né di risultato
- non esiste la rete interna né territoriale

OCCORRE UN'ORGANIZZAZIONE PIU' CHIARA



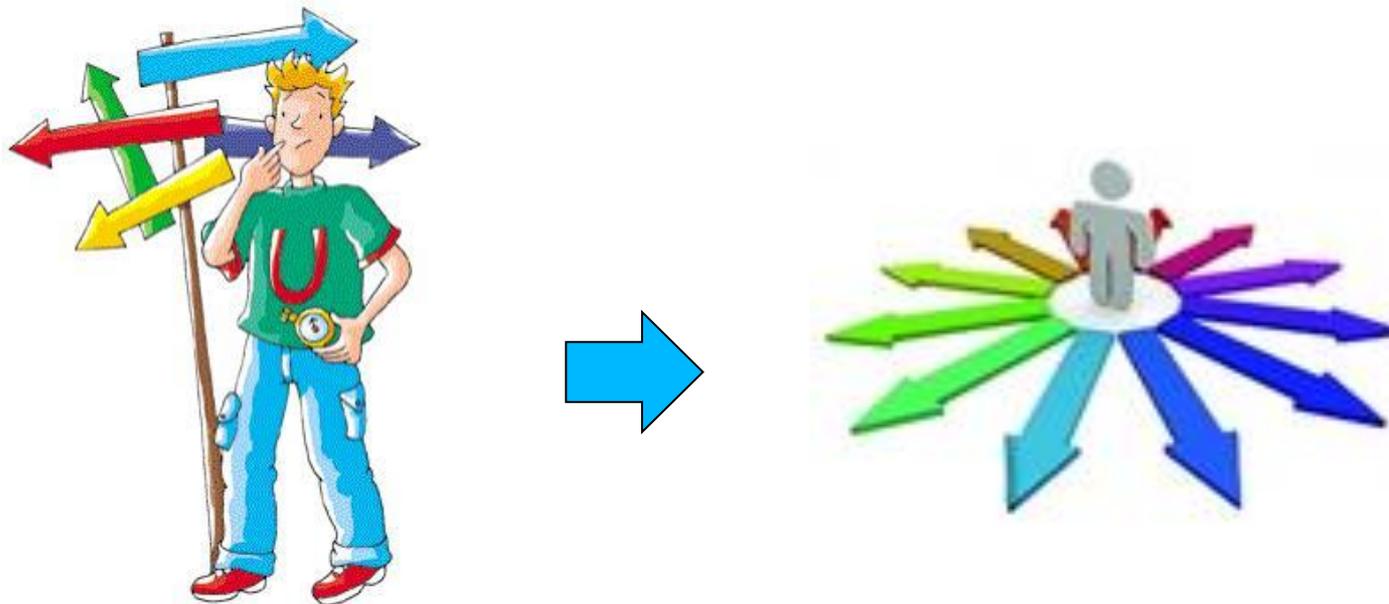
- **Laureandi e neolaureati**, ma anche
- studenti fin dai primi anni
- aziende
- tutor didattici e aziendali
- CdS
- commissione tirocinii

ABBIAMO SERVIZI PER QUESTI CLIENTI?

- per molti docenti curiamo *adempimenti*
- i potenziali utenti conoscono solo la funzione tirocinii
- le aziende non hanno riferimenti chiari di contatto e sperimentano tanti Atenei in uno

OCCORRE COMUNICAZIONE E FORMAZIONE OPERATORI

La procedura di Standard Setting: gli obiettivi di sviluppo



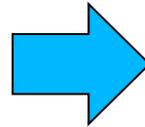
1) Il focus si deve spostare dalle strutture che erogano servizi,
al cliente che ha bisogni da soddisfare

Standard 46: il patto di servizio

Standard 47: l'analisi dei fabbisogni latenti o manifesti dell'utente

Standard 125: valutazione annuale di esito dei servizi offerti

La procedura di Standard Setting: gli obiettivi di sviluppo

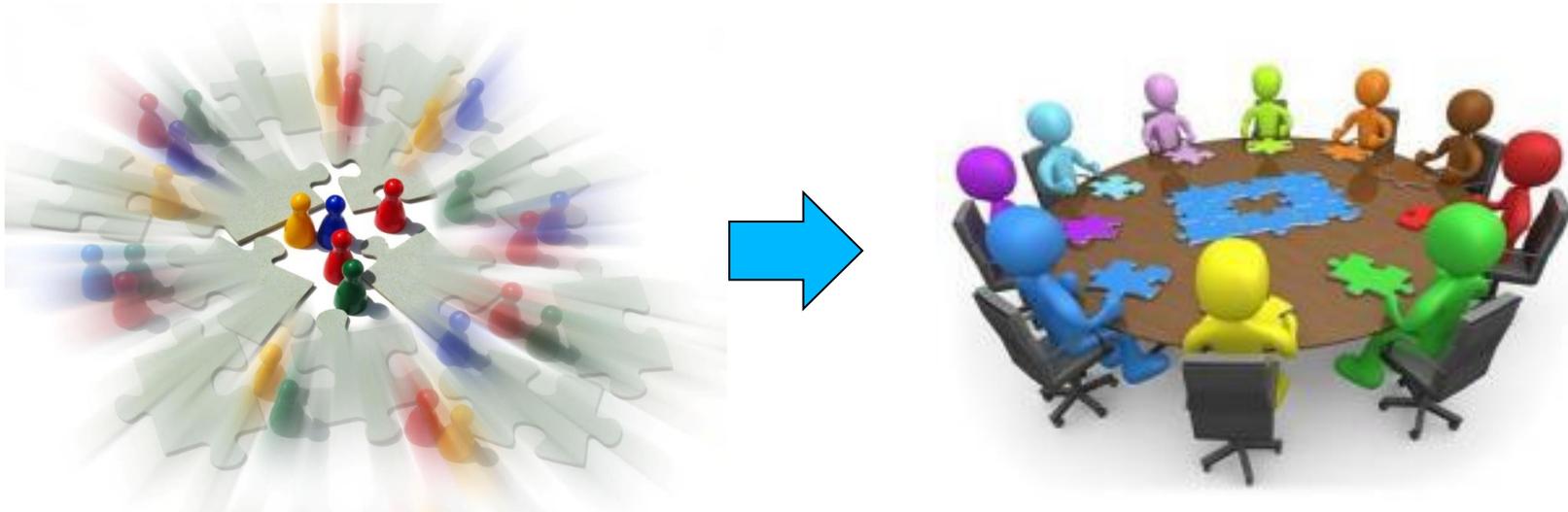


2) Occorre aumentare il *commitment* di tutti gli attori interni

Standard 84: la gestione del processo di tirocinio

Standard 100: monitorare coinvolgendo i tutor

La procedura di Standard Setting: gli obiettivi di sviluppo



3) I rapporti con il territorio devono farsi più fertili e collaborativi

Standard 62: formazione su ricerca attiva del lavoro
Tutti gli standard scelti per il metodo partecipativo

L'investimento organizzativo nella messa in campo degli Standard

Definizione del Piano

- Delegato Rettore
- Dirigente competente
- Ufficio placement

Equipe coordinamento

- Delegato Rettore
- Docente esperto
- Ufficio placement
- Facilitatori esterni

Diffusione e condivisione

- Organi accademici
- Presidi e direttori dipartimento
- Dirigenti strutture didattiche
- Commissione orientamento di Ateneo
- Operatori
- Web e stampa interna UNIGE

Scelta degli standard da sperimentare

- 45 Interviste
- 4 Focus group
- 90 soggetti coinvolti



Un bilancio della sperimentazione: i primi risultati



- a) *Standard 46: il patto di servizio è diventato uno standard*
- b) *Standard 84: il monitoraggio dei tirocinii è entrato a regime (per ora solo per gli extra curricolari)*

- c) Abbiamo fatto un'attenta analisi organizzativa
- d) Abbiamo definito il pacchetto di servizi primari e periferici
- e) Abbiamo fatto formazione agli operatori e creato una comunità professionale
- f) Abbiamo proposto azioni correttive organizzative alla DG
- g) Abbiamo riorganizzato in ottica *client oriented* il sito e la comunicazione
- h) Siamo entrati in Garanzia Giovani con tutte le altre agenzie per il lavoro
- i) Abbiamo ampliato la rete di partnership con enti e aziende
- j) Abbiamo dislocato alcuni servizi presso le Scuole
- k) Abbiamo fatto incontri “promozionali” con i CdS

Un bilancio della sperimentazione: un'eredità da valorizzare

La sensazione a conclusione della sperimentazione



Numerose azioni organizzative non valgono un cambiamento culturale.
Senza un forte commitment politico sulla terza missione, le
sperimentazioni rimangono barchette di carta in mezzo al mare