
Formazione e Innovazione per l'Occupazione Scuola e Università
FixO S&U 2011-2013

Linea 3 - Qualificazione servizi di *placement* universitari

**La proposta degli Atenei italiani
di un set di standard per la valutazione
dei servizi di *placement***

16 dicembre 2014

La sperimentazione dello Standard setting e il confronto con l'ANVUR

La Mappa degli standard di qualità dei servizi di *placement* universitari, realizzata nell'ambito della sperimentazione di Standard setting promossa dal progetto Formazione e Innovazione per l'Occupazione Scuola e Università (FlxO S&U), è il risultato di un percorso partecipato di definizione e sperimentazione degli standard che compongono la qualità dei servizi. I 54 standard sono stati validati da una molteplicità di soggetti tra esperti e incaricati dell'assistenza tecnica di Italia Lavoro e operatori dei *placement*, delegati e docenti universitari e utenti dei servizi, tra cui studenti, laureati e dottori di ricerca, imprese.

Il documento, frutto di questo lavoro, rappresenta in modo completo le strutture e i processi utili alla migliore valorizzazione del capitale di conoscenza prodotto dalle Università, in termini di promozione di un'occupazione di qualità e di sviluppo di un sistema economico basato sulla conoscenza. La Mappa costituisce uno strumento per il miglioramento continuo dei servizi, a partire dalle specifiche realtà di riferimento di ogni ateneo.

La sperimentazione realizzata è stata seguita sin dal suo avvio anche dall'**ANVUR, Agenzia Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca**, con la quale è stato avviato un dialogo sul ruolo dei servizi di *placement* quale elemento costitutivo della qualità degli atenei italiani.

In questo contesto si è evidenziato, accanto alla progressiva definizione della Mappa, il bisogno di individuare un numero ristretto di standard che aiutino l'Agenzia nell'analisi (o verifica) degli elementi essenziali a un valido assetto dei servizi di *placement*. Tale esigenza si può concretizzare nella definizione delle attività del *placement* quale specifico oggetto di valutazione nel sistema di accreditamento e valutazione AVA, affinché sia possibile anche attribuire ad esse il giusto peso nel complesso delle strategie di ateneo.

La proposta di un nucleo di standard essenziali da parte degli Atenei

La **proposta di standard** che identificano i servizi essenziali è a sua volta il prodotto di un processo partecipativo che ha coinvolto attivamente, per una sua prima definizione, 19 atenei¹ rappresentativi di diverse realtà (dal punto di vista geografico, organizzativo, dimensionale). Il lavoro di sintesi è stato infatti realizzato nel corso di una giornata di confronto e scambio tra diverse esperienze e punti di vista sulle funzioni del *placement*, convocata dal progetto FlxO il 18 novembre 2014.

La proposta presentata di seguito, frutto di questa sintesi, sarà ulteriormente condivisa con tutti i 75 atenei di FlxO, attraverso osservazioni e commenti da rilevare a seguito del convegno Giovani al lavoro. La qualità dei servizi di *placement* universitari come leva per lo sviluppo territoriale.

¹ I partecipanti all'incontro del 18 novembre 2014: Teresa Fiorentino, Università degli Studi di Bari; Arianna Cattarin, Università Ca' Foscari Venezia; Graziella Marceddu, Università degli Studi di Cagliari; Carmelo Pappalardo, Università degli Studi di Catania, Mario Luigi Rainone e Giovina Assetta, Università degli Studi di Chieti Pescara, Elena Nistri, Università degli Studi di Firenze; Monica Sbrana, Università degli Studi di Genova; Maria Lambroughi, Università degli Studi dell'Insubria; Gianluca Frenguelli, Università degli Studi di Macerata; Dario Caroniti, Università degli Studi di Messina; Luca Refrigeri e Barbara Iacovelli, Università degli Studi del Molise; Gilda Rota, Università degli Studi di Padova; Antonella Gerevini, Università degli Studi di Parma, Stefania Mellera, Università degli Studi di Pavia; Cinzia Rampini, Università degli Studi di Perugia; Carlo Magni e Eleonora Renda, Università degli Studi di Roma La Sapienza; Loredana Pastore, Università degli Studi di Roma Tor Vergata; Laura Braico, Università degli Studi di Trento; Laura Marino, Università degli Studi Federico II.

Gli standard che vengono di seguito presentati costituiscono singoli elementi ritenuti essenziali per garantire un'attività di *placement* in grado di orientare i giovani nel mercato del lavoro, determinare le condizioni per l'incontro tra domanda e offerta e moltiplicare le opportunità di valorizzazione del capitale di conoscenze e di risorse formate negli atenei. A monte dei singoli elementi tuttavia, è opportuno richiamare l'attenzione sulle condizioni da cui dipende la possibilità di sviluppo dei servizi deputati al *placement* nelle università, ovvero:

- un costante rapporto di confronto e **collaborazione con le Istituzioni** responsabili delle politiche dell'occupazione e della formazione universitaria;
- la realizzazione di una **campagna di comunicazione** volta alla promozione dei *placement* universitari (attraverso il MIUR);
- il **coinvolgimento del sistema produttivo** (attraverso il MLPS);
- la programmazione di **risorse a sostegno** della realizzazione delle attività.

La proposta di seguito articolata è rispondente alla strutturazione tipo di un *placement*, in termini di servizi/dispositivi offerti; al tempo stesso valorizza gli elementi di contesto territoriale ed è completata da una necessaria visione strategica. La scelta è stata operata dai partecipanti ai gruppi di lavoro considerando diverse "spinte": da un lato indicando elementi che costituiscono condizioni essenziali per lavorare, dall'altro segnalando aspetti che possano costituire un effetto leva sull'ateneo (il vertice, i docenti).

Gli indicatori individuati - a garanzia della qualità dei servizi di *placement* - fanno riferimento alle **quattro dimensioni della Mappa**, tutte indispensabili per garantire un buon livello di prestazioni dei servizi che tenda verso il miglioramento continuo:

- il radicamento territoriale;
- la personalizzazione dei servizi;
- la qualità delle misure e degli strumenti;
- la qualità organizzativa - gestionale.

All'interno della dimensione del **radicamento territoriale**, sono stati individuati gli standard che garantiscono l'esistenza di un database di imprese con le quali i servizi sono in contatto (**standard 1 - Il servizio deve creare e mantenere aggiornato un database di imprese e organizzazioni interessate a partecipare a iniziative di politica attiva per il lavoro (tirocini, apprendistati, ecc.)**), e anche la conoscenza dei fabbisogni professionali del mercato del lavoro di riferimento (**standard 3 - Il servizio deve effettuare una rilevazione diretta di informazioni sui fabbisogni professionali delle imprese situate nel bacino di riferimento dell'ateneo, anche attraverso incontri presso l'università e/o le aziende o altri enti**).

E' stata individuata come essenziale la funzione della comunicazione, attraverso il sito internet come condizione indispensabile (**standard 4 - Il servizio deve disporre di un sito internet aggiornato**). Oltre alla comunicazione è stata evidenziata la necessaria funzione di marketing legata alla promozione attiva dei servizi e delle occasioni di incontro con le imprese. Per questo, è stato selezionato da molti lo **standard 7 (Il servizio deve realizzare una pianificazione strategica, con la partecipazione di tutto il personale coinvolto, per definire metodi e strumenti di promozione dei servizi)** e ha raccolto invece un consenso unanime lo **standard 9 (Il servizio deve organizzare incontri di presentazione aziendale - Career, Recruitment e Testimonial Day, ecc. - per far conoscere concretamente i diversi ambiti professionali e lavorativi richiesti, nonché i criteri di selezione utilizzati, attraverso testimonianze dirette con rappresentanti di aziende, organizzazioni e professionisti)**.

Nell'ambito della stessa dimensione, è definito essenziale il rapporto continuo con il mondo dei servizi del lavoro e quello produttivo, con un'estensione dei soggetti che figurano nello **standard 12**

che includa però anche le imprese (*Il servizio deve progettare, gestire e sviluppare relazioni stabili con i servizi per il lavoro pubblici e privati e altri soggetti esterni - incubatori d'impresa, organizzazioni datoriali*). La garanzia di un rapporto costante tra i settori interni alle università, segnalato dallo **standard 13** (*Il servizio deve progettare, gestire e sviluppare relazioni e contatti tra le facoltà, i dipartimenti, i centri di ricerca e gli altri servizi preposti alla valorizzazione delle risorse umane (es. ILO, UTT, ecc), operanti nell'università*) è stato ritenuto da alcuni più un pre-requisito che un possibile indicatore, dunque rappresenta solo un suggerimento nell'ambito di questa proposta.

Altri standard da cui non si può prescindere sono quelli individuati nella dimensione della **Personalizzazione dei servizi**, valutando indispensabile garantire, al minimo, un'attività programmata di orientamento al mondo del lavoro nelle sue articolate dimensioni (**standard 34** - *Il servizio deve realizzare attività di informazione e/o formazione sulle tecniche di ricerca del lavoro - elaborazione CV, intervista di lavoro, processi di selezione, ecc. - con l'erogazione di iniziative di orientamento al lavoro, anche con eventuali approfondimenti per specifici profili/settori professionali in accordo con le strutture didattiche*) e una funzione di mediazione tra domanda e offerta di lavoro attraverso piattaforme che sono consultate, attualmente, in prevalenza via internet (**standard 31** - *Il servizio deve assicurare l'aggiornamento delle richieste di personale, pubblicate anche online*).

L'attività di tirocinio, quale strumento principale di inserimento al lavoro, è oggetto di forte attenzione, con una preferenza degli standard che individuano i diversi criteri che ne garantiscono la qualità presenti nella dimensione della **Qualità delle misure e degli strumenti**. Tra gli standard è individuato quello che assicura tanto il monitoraggio quanto la valutazione, condizione che interessa il coinvolgimento di tutti i soggetti interessati (**standard 40** - *Il servizio di placement deve adottare un sistema di monitoraggio e di valutazione delle attività del tirocinio e dei contratti di apprendistato di alta formazione e ricerca, che preveda il coinvolgimento dei differenti soggetti interessati - tutor formativo, tutor aziendale, studente, ecc. - definendo una procedura formalizzata*). Ai fini della definizione di un indicatore ex novo, è stata da molti sottolineata anche l'importanza di comprendere tra i criteri di qualità del tirocinio, l'utilizzo dell'attestazione delle competenze individuato dallo **standard 41** (*Il servizio collabora con il soggetto ospitante/datore di lavoro sulla base della sua valutazione degli esiti dell'attività formativa svolta, per definire un'attestazione dei risultati, che contenga le competenze acquisite riferite ad una qualificazione inserita nel repertorio nazionale - Legge 92 del 2012, art.4, comma 67 - o nel Repertorio regionale*).

Infine, la dimensione della **qualità organizzativa-gestionale** viene valorizzata per il peso delle sue componenti strutturali e di processo considerate condizioni indispensabili per un funzionamento tanto di base che di qualità del servizio. Si fa riferimento quindi alla presenza di un numero minimo di risorse di personale qualificato con lo **standard 48** (*Il servizio deve essere dotato di un organico di almeno due unità di personale qualificato in possesso di adeguate competenze professionali*), e ad un'attività regolare di valutazione e di monitoraggio che comprenda l'insieme dei servizi realizzati (**standard 50** - *L'ufficio di placement deve assicurare lo svolgimento di una valutazione annuale, di azioni di monitoraggio con cadenza periodica - mensile, bimestrale o trimestrale - e di riunioni di staff per la definizione delle priorità e la condivisione di azioni operative*). Infine viene considerata la necessità di rendere noti al pubblico i dati sui servizi (**standard 52** - *Il servizio deve rendere noti e pubblicare periodicamente dati, informazioni e report sui servizi erogati e sulla quantità e qualità dei risultati ottenuti*), conseguenza diretta della presenza di un monitoraggio e di un'attività di raccolta dei dati, e condizione essenziale per la comunicazione sui servizi, l'informazione degli utenti, nonché la pianificazione delle strategie di ateneo.