

# Professionalità nell'erogazione del servizio di *job placement* dell'Ateneo torinese e della Facoltà di Economia

**Luigi Bollani<sup>1</sup>**

*Università di Torino, Facoltà di Economia,  
Dipartimento di Statistica e Matematica Applicata "Diego de Castro"*

**Riassunto.** Nella nota si presenta il servizio di *job placement* offerto agli studenti e laureati dall'Ateneo torinese. Il servizio è organizzato sia centralmente, sia nelle diverse facoltà. Si discute, in modo particolare, la diffusione del servizio decentrato e le aspettative in termini di efficienza e professionalità richieste dall'ente centrale di Ateneo. Quindi si esamina la situazione della Facoltà di Economia, situando il servizio offerto all'interno di una scala di utilità percepita dagli studenti per diverse attività di supporto/servizio erogabili dalla Facoltà. Il servizio di *job placement* offerto dalla Facoltà di Economia e le professionalità che vi si riscontrano sono sviluppati ed efficienti tanto da poter essere presi a riferimento.

**Parole chiave:** Professionalità; Competenze; Servizi agli studenti; *Job placement*.

## 1. Contesto di riferimento, obiettivi e metodi di analisi

In un periodo di globalizzazione dei sistemi universitari, i servizi erogati dalle facoltà universitarie a sostegno dell'offerta formativa assumono ruoli e forme nuove.

L'Ateneo torinese ha visto sorgere e svilupparsi servizi di *job placement* che svolgono importanti funzioni di collegamento tra la formazione universitaria e il mondo del lavoro. L'esperienza torinese inizia con la fondazione della Scuola di

---

<sup>1</sup> Il presente lavoro è stato finanziato nell'ambito del progetto "Modelli e metodi per abbinare profili formativi e bisogni di professionalità di comparti del terziario avanzato", cofinanziato dal MIUR e di cui è coordinatore nazionale L. Fabbris, e del progetto Alfieri "Analisi del fabbisogno formativo in relazione alle esigenze delle aziende e degli studenti" cofinanziato dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Torino. L'autore desidera ringraziare, per la collaborazione prestata, il dott. Enrico Gastaldi (staff di coordinamento *job placement* dell'Università di Torino), il Prof. Paolo Pietro Biancone (direttore del servizio di *job placement* della Facoltà di Economia), nonché la dott.ssa Maria Gabriella Nanni, il dott. Lorenzo Vasile, la sign.ra Cristina Fracchia, la dott.ssa Monica Blandino e la dott.ssa Tiziana Scalambro.

Amministrazione Aziendale<sup>2</sup> che, fin dagli anni '60, si è rivolta ai ragionieri di allora, ma anche ai quadri e ai dirigenti aziendali. Ciò ha favorito l'instaurarsi di un collegamento tra Scuola e tessuto industriale locale che ha percorso gli sforzi compiuti in questo senso dalle facoltà.

Nel seguito, si presentano gli esiti di uno studio volto a rappresentare la situazione organizzativa dei servizi di *job placement* dell'Ateneo torinese e della Facoltà di Economia in modo particolare, sottolineando gli aspetti collegati alle competenze professionali necessarie per svolgerne le attività.

Inoltre si desidera mettere in luce il rilievo che gli studenti attribuiscono a tale servizio, comparandolo con altri servizi presenti o ritenuti desiderabili nella Facoltà e nell'Ateneo.

La ricerca, svolta dal giugno 2007 al primo trimestre del 2008, prevedeva:

- l'esame della struttura organizzativa dei servizi di *job placement* nell'Ateneo torinese,
- la rilevazione delle opinioni degli studenti della Facoltà di Economia sull'utilità di diversi tipi di servizio universitario,
- l'approfondimento delle categorie e delle modalità di fornitura dei servizi di *job placement* svolti nella Facoltà di Economia e l'esame della professionalità necessaria per erogare i servizi.

Dalle prime osservazioni condotte nel secondo semestre 2007, si riscontra un notevole sviluppo del quadro di riferimento dal punto di vista organizzativo, delle strutture e del numero di persone coinvolte, dei servizi offerti e della loro diffusione. Ciò renderebbe opportuna un'osservazione periodica frequente, per lo meno con riferimento all'area torinese e al contesto temporale presente.

## **2. La professionalità degli operatori dei servizi di *job placement***

L'organizzazione dell'Ateneo torinese, sotto il profilo dei servizi di *job placement*, presenta caratteristiche peculiari. L'Ateneo è dotato di un organismo centrale di Ateneo che si relaziona, supportandoli attivamente, con i servizi delle facoltà. Questi ultimi non sono sviluppati allo stesso modo e, nei casi in cui non sono in grado di offrire certi servizi, l'organismo centrale può sopperire.

---

<sup>2</sup> La Scuola nasce nel 1957 per opera del Prof. Federico Maria Ferrer Paccès, all'interno dell'Università di Torino, con contributi di capitale pubblico e privato (Fiat, Unione Industriale, Camera di Commercio e Banca S. Paolo). Prende il nome di "Scuola di Applicazione Industriale", che si trasforma presto in "Scuola di Applicazione di Amministrazione" per sottolinearne l'impegno formativo nell'amministrazione aziendale.

L'organismo di Ateneo, costituito nel 2004, consta alla data della rilevazione di un dirigente, due impiegati dell'Università e un collaboratore.

In base ad una riflessione interna all'ente coordinatore, il servizio è organizzato su due livelli, un ufficio centrale di Ateneo, di cui si descrivono le attività nel Par. 2.1, e diversi uffici di facoltà, dei quali si descrivono le attività nel Par. 2.2.

## 2.1 Attività e competenze del servizio centrale

Le attività del servizio centrale di Ateneo per il *job placement* sono:

### a) Attività di supporto e monitoraggio

- Consulenza giuridica agli uffici di Facoltà su temi specifici (p. es. assicurazioni e infortuni sul lavoro, *privacy*, fisco)
- Predisposizione di strumenti comuni in materia di tirocini (p. es. modulistica)
- Progettazione e realizzazione di strumenti informatici comuni per la gestione dei tirocini e dei *curriculum vitae on-line*
- Monitoraggio dell'attività di *placement* di Ateneo

### b) Attività di sviluppo

- Comunicazione delle attività verso studenti e aziende (p. es. sito web di Ateneo) e eventuale smistamento di richieste verso gli uffici di Facoltà
- Rapporti con enti (p. es. Regioni, Provincie, Comuni, altri Atenei, Fondazioni) per collaborazioni, scambi di informazioni, progetti comuni.
- Stipula di convenzioni quadro di Ateneo per tirocini
- Organizzazione di *career day* e partecipazione a saloni del lavoro

### c) Attività di gestione

- Gestione di programmi di tirocinio di Ateneo (p.es. tirocini della Fondazione CRUI e del Senato della Repubblica)
- Prestiti d'onore

Le competenze degli operatori del servizio centrale sono le seguenti.

### a) Conoscenza del mercato del lavoro dei laureati

- Conoscenza delle peculiarità dei percorsi formativi
- Conoscenza dei bisogni aziendali e dei percorsi di assunzione

### b) Conoscenze giuridiche

- Conoscenze di base, con focalizzazione sui temi attinenti al *job placement*
- Nozioni di diritto amministrativo e conoscenza delle procedure dell'amministrazione universitaria

*c) Capacità di gestione e elaborazione dei dati*

- Nozioni di statistica ed elaborazione dei dati
- Buona capacità di utilizzo di applicativi informatici per l'ufficio (soprattutto foglio elettronico e *word processor*)

*d) Capacità trasversali*

- Capacità di comunicazione e disposizione al contatto con il pubblico
- Capacità progettuale e di soluzione di problemi complessi

**2.2 Attività dei servizi periferici di facoltà**

Le attività dei servizi periferici di facoltà, secondo le attese del servizio centrale, sono descritte nel seguito.

*a) Orientamento e informazione rivolta agli studenti*

- Orientamento alle professioni e al mondo del lavoro
- Diffusione delle offerte di *stage* e di lavoro
- Supporto alla preparazione del *curriculum vitae* e del colloquio di lavoro
- Analisi delle competenze e orientamento individuale

*b) Orientamento e informazione rivolta alle aziende o enti*

- Informazione sui profili professionali in uscita
- Pre-selezione dei *curriculum vitae* di laureandi e laureati
- Selezione individuale dei candidati

*c) Promozione di momenti di contatto tra studenti e aziende o enti*

- Incontri con le aziende
- Partecipazione a *job-meeting*
- Promozione di una rete di ex allievi

*d) Promozione, gestione e monitoraggio dei tirocini*

- Supporto e controllo del progetto formativo
- Gestione tirocini per studenti e laureati
- Monitoraggio con questionari (*in itinere* e finale) somministrati ai tirocinanti e alle aziende

*e) Comunicazione e diffusione dei servizi e delle iniziative; raccolta informatizzata dei dati*

- Comunicazioni tramite *newsletter / mailing list*
- Raccolta di informazioni attraverso siti internet di Facoltà e/o di Ateneo
- Gestione informatizzata delle informazioni raccolte (data base riferiti a studenti, aziende, contatti, *curricula*)

Le competenze degli operatori dei servizi periferici di Facoltà secondo le attese dell'ente centrale sono le seguenti:

a) *Conoscenza del mercato del lavoro per i laureati*

- Conoscenza delle peculiarità dei percorsi formativi
- Conoscenza dei bisogni aziendali e dei percorsi di assunzione.

b) *Conoscenze giuridico-amministrative*

- Conoscenze delle procedure riguardanti la gestione dei tirocini e l'inserimento lavorativo.

c) *Capacità di gestione dei dati*

- Buona capacità di utilizzo di applicativi informatici per l'ufficio (soprattutto foglio elettronico e *word processor*).

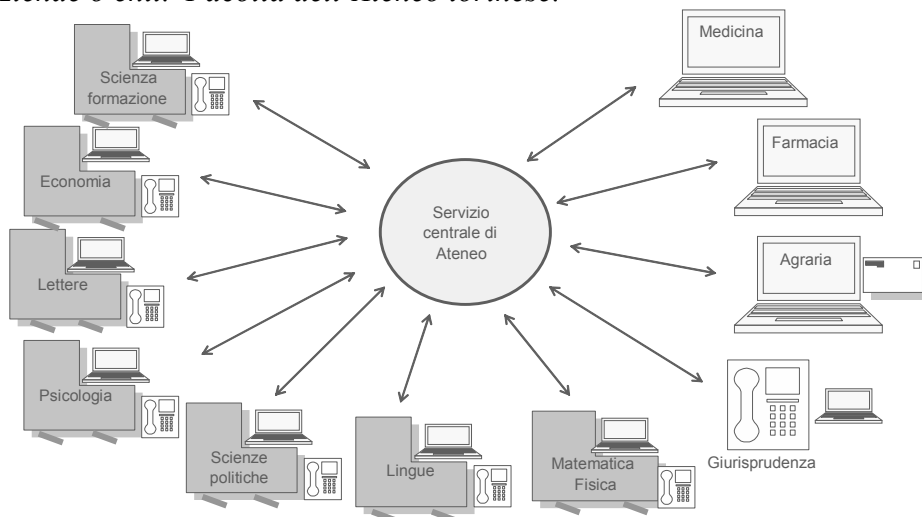
d) *Capacità trasversali*

- Capacità di comunicazione e disposizione al contatto con il pubblico.

I servizi di *job placement* delle singole facoltà non sono omogenei. Nel seguito, si descrivono gli aspetti organizzativi e i fenomeni che maggiormente diversificano i servizi e le strutture di *job placement*.

Relativamente alle modalità di contatto con gli studenti e con le aziende (Fig. 1), si rileva la presenza di un punto di accoglienza (rappresentato da una scrivania a elle) con un orario di apertura, di un recapito telefonico anch'esso con un orario di attivazione, di un indirizzo postale pubblicizzato (rappresentato da una lettera) e di un canale di contatto via internet (rappresentato da un computer). Le principali modalità di erogazione sono omogenee in sette facoltà su undici.

**Figura 1.** Modalità di contatto dei servizi di *job placement* con gli studenti e con le aziende o enti. Facoltà dell'Ateneo torinese.



Il numero di addetti del Servizio è una misura dell'investimento ritenuto sostenibile dalla struttura didattica al fine di agevolare il contatto degli studenti con il mondo del lavoro. Tipicamente, è all'incirca proporzionale al numero di studenti. Tuttavia, possono esistere facoltà piccole, in termini di studenti, con bilanci più capienti di facoltà grandi. L'utilità del servizio può essere valutata in relazione alla capacità di collegare il laureato con la realtà esterna all'università, in dipendenza dai percorsi di studio che le facoltà propongono.

Nella Tab. 1 si presenta la numerosità del personale addetto al servizio nelle facoltà dell'Ateneo. Si nota un maggiore impiego di personale nelle Facoltà di Economia, Scienze Politiche e Scienza della Formazione: si tratta di facoltà con numeri grandi di iscritti e con buoni contatti con aziende ed enti territoriali.

**Tabella 1.** Personale presente nei servizi di job placement delle facoltà

	Personale			Totale	Collaborazione studenti
	interno	Progetto <i>Fixo</i>	Altro esterno		
Economia	3	1	1	5	5
Scienze politiche	1	1	2	4	1
Scienza formazione	2	1	1	4	
Scienze MM FF NN	3			3	
Lingue letter. stran.	1	1		2	
Lettere e filosofia	1	1		2	1
Farmacia			2	2	
Psicologia	1 <i>part-time</i>	1		1,5	2
Medicina, veterinar.	2 <i>part-time</i>		1	1,5	
Giurisprudenza	3 <i>part-time</i>		1	1,5	
Agraria		1		1	
<b>Totale</b>	12,5	7	8	27,5	9

Il Ministero del Lavoro supporta i servizi di *job placement*, attraverso il progetto “*Fixo*” (Marchionne, 2008), con 7 unità lavorative su 27,5 quasi la quarta parte degli addetti.

Il sito *internet* è una forma di comunicazione presente in tutte le facoltà dell'Ateneo. Si tratta di un canale divenuto quasi imprescindibile al fine di snellire l'attività interna agli uffici e destinare le informazioni a tutti gli utenti interessati. È ritenuto comodo anche dagli utenti che non hanno bisogno di un contatto personale.

Nell'esame del flusso comunicativo si fa riferimento ai seguenti aspetti che riguardano separatamente gli studenti e le aziende o enti:

- a) Elementi del flusso comunicativo riguardante gli studenti

- Autenticazione
  - Informazioni (normativa, crediti formativi universitari...)
  - Bacheca
  - Newsletter
  - Inserimento curriculum
- b) Elementi del flusso comunicativo riguardante le aziende o enti
- Autenticazione
  - Informazioni (normativa, convenzione...)
  - Inserimento azienda nel data base
  - Richiesta elenco dei laureati
  - Richiesta elenco dei laureandi

**Tabella 2.** Elementi caratteristici dei siti internet relativi ai servizi di job placement delle Facoltà dell'Ateneo torinese (1=presenza; 0=assenza)

Facoltà	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M	N
Agraria	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1
Economia	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
Farmacia	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Giurisprudenza	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
Lettere	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Lingue	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Medicina	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Psicologia	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0
Sc. Formazione	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Matematica	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0
Sc. Politiche	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0

Legenda:

A - Sito di una sola pagina	Sito_I	G - Inserimento curriculum	DbCurriculum
B - Sito completo	Sito_All	H - Autenticazione azienda	PswAzienda
C - Autenticazione studente	PswStudente	I - Informazioni aziende	InfoAzienda
D - Informazioni studenti	InfoStudente	L - Inserimento azienda	DbAzienda
E - Bacheca	Bacheca	M - Liste laureati	DbLaurea
F - Newsletter	News	N - Liste laureandi	Db...Laurea

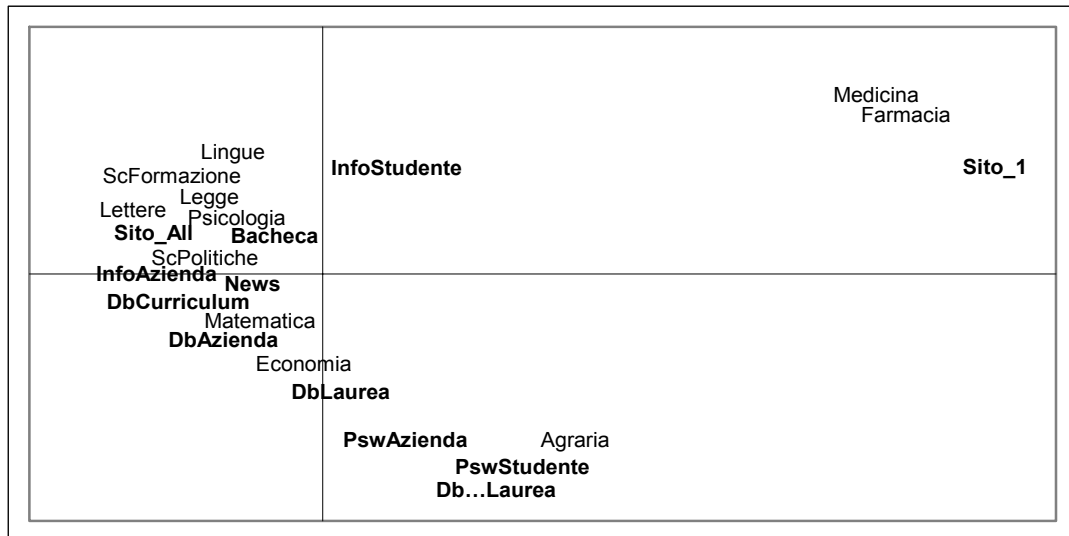
Nella Tab. 2 si indica con 1 la presenza e con 0 l'assenza degli attributi. Nella Fig. 2 si rappresenta il piano principale dell'analisi delle corrispondenze a due fattori<sup>3</sup>. Le sigle utilizzate sono quelle abbreviate in appendice alla Tab. 2.

Si rileva che le Facoltà di Medicina e Farmacia dedicano uno sforzo meno rilevante al processo di comunicazione, pubblicando un sito di una sola pagina senza

<sup>3</sup> Il primo asse fattoriale spiega il 35% della varianza, il secondo il 27%; complessivamente i primi due fattori spiegano il 62% della varianza.

servizi (parte destra del grafico). Ad esse si contrappongono le altre Facoltà distinguibili ancora in un gruppo generale che pone attenzione ad un sito organizzato, che gestisca i processi di informazione verso gli studenti e le aziende e un gruppo più specializzato (Matematica, Economia, Agraria e, con una caratterizzazione meno precisa, Scienze Politiche) che utilizza anche strumenti avanzati di gestione del sito, organizzando le informazioni in *data base* e gestendo meccanismi di autenticazione.

**Figura 2.** Analisi delle corrispondenze dei dati della Tabella 2.



### 3. Importanza del servizio di *job placement*

Si è condotta un'indagine tra gli studenti della Facoltà di Economia<sup>4</sup> per rilevare se percepiscono utilità nel servizio. L'indagine rientra in una più ampia ricerca sui bisogni degli studenti universitari e dei laureati italiani (Fabbris, 2008).

L'indagine, estesa a 774 studenti, riguarda situazioni collegabili ai percorsi formativi di base. Si pone attenzione agli studenti dei corsi serali e a quelli delle sedi decentrate (a questo proposito si esamina la sede di Asti). Nella Tab. 3 sono presentate le numerosità dei campioni.

<sup>4</sup> L'indagine è stata realizzata nel giugno 2007 con distribuzione di questionari nelle aule, a margine di una lezione e in presenza del docente. La presentazione dell'indagine e l'organizzazione della rilevazione nelle aule sono state condotte dal Manager didattico di Facoltà, Signora Odilia Brunatti, cui va un cordiale ringraziamento per la collaborazione. Le risposte rappresentano l'opinione degli studenti frequentanti.



**Tabella 3.** Numero di studenti intervistati, secondo il piano di campionamento adottato.

	Triennale 1° anno	Triennale 2° anno	Triennale 3° anno	Specialistica 1° anno	Specialistica 2° anno	Totale
Corsi diurni nella sede di Torino	208	52	138	88	56	542
Corsi serali nella sede di Torino	84	-	-	-	-	84
Corsi diurni nelle sedi decentrate	61	49	38	-	-	148
Totale	353	101	176	88	56	774

**Tabella 4.** Statistiche di sintesi dei punteggi attribuiti dagli studenti ai possibili interventi

	Media	S.q.m.
<b>Per la scelta della Facoltà e del percorso di studi:</b>		
B.1 Supporto alle scelte presso la Scuola superiore	6,81	2,46
B.2 Supporto alle scelte attraverso il web	6,58	2,04
B.3 Supporto alle scelte attraverso incontri e testimonianze	6,93	2,07
B.4 Supporto alle scelte tramite valutazione delle attitudini	6,87	2,09
B.5 Supporto alle scelte durante il corso di studi universitario	7,09	2,05
<b>Per la scelta e la ricerca del lavoro :</b>		
C.1 Supporto alle scelte con la diffusione di informazioni	7,76	1,85
C.2 Supporto alle scelte tramite contatti con mondo del lavoro	8,14	2,02
<b>Per il supporto sociale:</b>		
D.1 Supporto medico	6,18	2,58
D.2 Supporto ludico/sportivo	6,29	2,42
D.3 Supporto economico	8,01	2,28
D.4 Supporto logistico	7,63	2,05
D.5 Supporto amministrativo	7,79	2,03
<b>Per il supporto all'apprendimento:</b>		
E.1 Allestimento e miglioramento di spazi per lo studio	7,64	1,97
E.2 Supporto con "strumenti" per gli studenti	7,64	1,80
E.3 Supporto da parte dei docenti	7,99	1,70
E.4 Supporto attraverso corsi e modalità di studio	7,49	1,94

L'indagine mira a far emergere i servizi universitari che gli studenti ritengono prioritari. In questa nota, si tratta esclusivamente il posizionamento dei servizi ricollegabili al *job placement*. Nella Tab. 4 sono raccolti alcuni valori di sintesi relativi a giudizi di utilità/interesse, per l'intera base di sondaggio, circa diverse linee di supporto da parte della Facoltà. I giudizi sono espressi sotto forma di punteggio, in una scala che varia tra 1 (interesse minimo) e 10 (interesse massimo).

Si nota che le medie sono quasi tutte comprese tra valori minimi di poco inferiori a 7 e valori massimi di poco superiori a 8. Il massimo si raggiunge per uno dei servizi di supporto alla scelta e alla ricerca del lavoro e precisamente per il "supporto alle scelte con incontri e contatti con il mondo del lavoro". La variabilità dei punteggi, osservata all'interno del comparto relativo al supporto per la scelta e la ricerca del lavoro, si presenta medio-bassa rispetto al contesto generale.

L'analisi in componenti principali tra i punteggi<sup>5</sup> suggerisce (Fig. 3) la presenza di un fattore "dimensionale", cioè a dire l'attitudine del singolo studente a dare punteggi in generale alti o in generale bassi (Lébart *et al.*, 2002). Ciò rende difficilmente comparabile, ad esempio, un'alta preferenza attribuita ad un servizio da un soggetto che assegna in generale punteggi bassi, con una assegnata allo stesso servizio da un individuo che assegna punteggi sistematicamente alti: il secondo punteggio potrebbe risultare superiore al primo.

Per depurare i dati dall'effetto descritto, si considerano i punteggi attribuiti da ogni studente alle varie linee di supporto e si trasformano tali punteggi in valori standardizzati, con media nulla e scarto quadratico medio unitario.

In formule, dato il punteggio  $Y_{ij}$  attribuito dall'individuo  $i$ -esimo alla linea di supporto  $j$ -esima, e indicati con  $\mu_i$  e  $\sigma_i$ , rispettivamente, la media e lo scarto quadratico medio relativi alle  $p$  linee di supporto dell'individuo  $i$ -esimo, cioè:

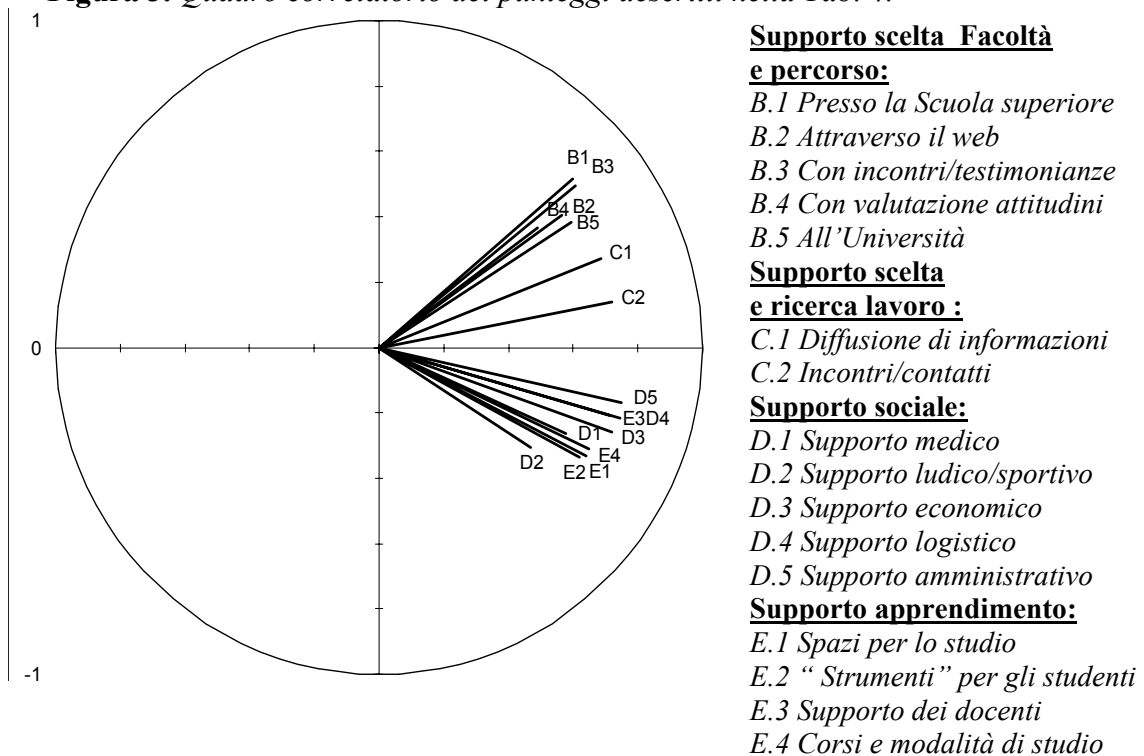
$$\mu_i = (1/p) \sum_j Y_{ij} \quad ; \quad \sigma_i = \sqrt{(1/p) \sum_j (Y_{ij} - \mu_i)^2},$$

si ricorre alla trasformazione dei valori  $Y_{ij}$  in  $\hat{Y}_{ij}$ :  $\hat{Y}_{ij} = (Y_{ij} - \mu_i) / \sigma_i$ . Il metodo somiglia alla standardizzazione di una variabile che, in una matrice individui/variabili, è condotta riferendo ogni valore alla media e allo scarto quadratico medio di colonna, tuttavia la trasformazione proposta è condotta per riga: i dati cioè sono riferiti alla media e allo scarto quadratico medio di un individuo<sup>6</sup>.

Nella Tab. 5 sono riportati alcuni valori di sintesi delle preferenze (trasformate) per le linee di supporto della facoltà. Gli studenti attribuiscono minore importanza al gruppo di servizi inerente alla scelta della facoltà e al supporto lungo il percorso di studi e alcuni aspetti del supporto sociale (medico e ludico-sportivo).

<sup>5</sup> Il primo asse fattoriale spiega il 44% della varianza, il secondo l'11%, per un totale del 55%. La positività di tutte le correlazioni, suggerita dal grafico, è stata verificata anche direttamente sulla matrice di correlazione.

<sup>6</sup> Marradi (1981) denomina questo procedimento "deflazione".

**Figura 3.** Quadro correlatorio dei punteggi descritti nella Tab. 4.

Riporta valori elevati il “*supporto alle scelte con incontri e contatti con il mondo del lavoro*” tipico del servizio di *job placement*. La posizione è paragonabile con quella relativa al “*supporto economico*” durante la permanenza universitaria: il supporto nell’accompagnamento al mondo del lavoro mostra d’essere un bisogno preminente per gli studenti, tale da farli superare persino gli aspetti di confronto con la loro situazione universitaria attuale.

Compaiono punteggi elevati anche per il “*supporto da parte dei docenti*” e il “*supporto amministrativo*”, finalizzati anch’essi ad un sostegno diretto dello studente nella sua vita di facoltà. Il “*supporto alle scelte lavorative con la diffusione di informazioni*”, altro servizio tipico del *job placement*, ha un posizionamento ancora rilevante, ma meno evidente di quello registrato per l’agevolazione di incontri e contatti lavorativi.

La variabilità riscontrata per gli aspetti inerenti alla scelta e alla ricerca del lavoro risulta tra le meno elevate. Ciò mostra una certa solidarietà di giudizio tra studenti diversi.

Anche in questo caso, l'interpretazione dei punteggi risulta arricchita dall'esame del loro quadro correlatorio, presentato con la Fig. 4, come risultato di un'analisi in componenti principali<sup>7</sup>.

**Tabella 5.** Valori di sintesi per i punteggi trasformati attribuiti dal complesso degli studenti ai differenti tipi di intervento indicati nel questionario

	Mediana	Media	S.q.m.
<b>Per la scelta della Facoltà e del percorso di studi:</b>			
B.1 Supporto alle scelte presso la Scuola superiore	-0,21	-0,27	1,07
B.2 Supporto alle scelte attraverso il web	-0,46	-0,46	0,99
B.3 Supporto alle scelte attraverso incontri e testimonianze	-0,15	-0,23	0,91
B.4 Supporto alle scelte attraverso la valutazione delle attitudini	-0,22	-0,26	1,05
B.5 Supporto alle scelte durante il corso di studi universitario	-0,10	-0,13	0,96
<b>Per la scelta e la ricerca del lavoro :</b>			
C.1 Supporto alle scelte con la diffusione di informazioni	0,33	0,26	0,86
C.2 Supporto alle scelte con incontri e contatti con il mondo del lavoro	0,69	0,55	0,85
<b>Per il supporto sociale:</b>			
D.1 Supporto medico	-0,75	-0,67	1,07
D.2 Supporto ludico/sportivo	-0,67	-0,63	1,16
D.3 Supporto economico	0,67	0,49	0,92
D.4 Supporto logistico	0,36	0,20	0,84
D.5 Supporto amministrativo	0,46	0,26	0,83
<b>Per il supporto all'apprendimento:</b>			
E.1 Allestimento e miglioramento di spazi per lo studio	0,26	0,19	0,89
E.2 Supporto con "strumenti" per gli studenti	0,24	0,17	0,83
E.3 Supporto da parte dei docenti	0,51	0,41	0,70
E.4 Supporto attraverso corsi e modalità di studio	0,17	0,11	0,81

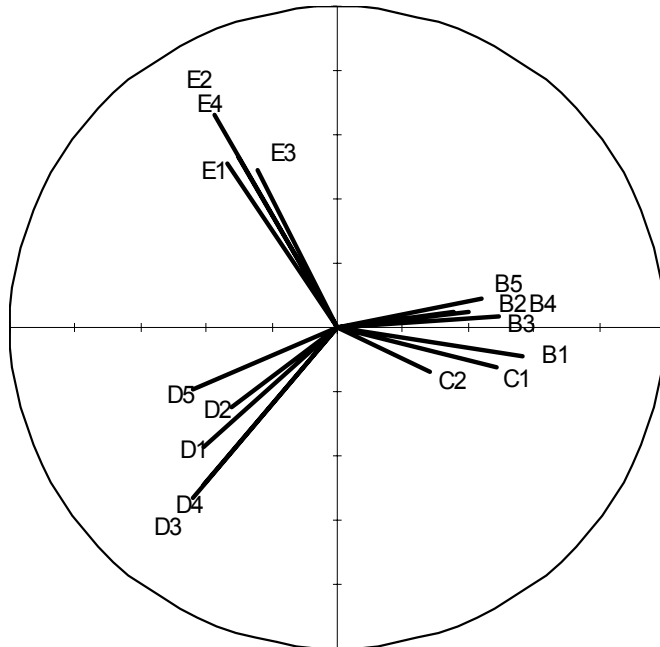
Sono evidenti le correlazioni positive all'interno di tre gruppi di variabili e correlazioni negative tra variabili di gruppi diversi. La correlazione all'interno dei gruppi sembra supportata dall'affinità delle variabili che, se appartenenti al medesimo comparto, presentano sempre correlazioni positive. I tre gruppi si riferiscono a:

- Variabili del comparto che supporta la scelta della facoltà e del corso di studi (B) e variabili del comparto che supporta la scelta e la ricerca del lavoro (C)

<sup>7</sup> Il primo asse fattoriale spiega il 17% della varianza, il secondo il 12%, per un totale relativo ai primi due fattori del 30%. ?? valori degli autovalori

- Variabili del comparto di supporto sociale (D)
- Variabili del comparto di supporto all'apprendimento (E)

**Figura 4.** Quadro correlatorio dei punteggi descritti nella Tab. 5.



**Supporto scelta facoltà e corso:**

- B.1 Presso la Scuola superiore
- B.2 Attraverso il web
- B.3 Con incontri/testimonianze
- B.4 Con valutazione attitudini
- B.5 All'Università

**Supporto scelta e ricerca lavoro :**

- C.1 Diffusione di informazioni
- C.2 Incontri/contatti

**Supporto sociale:**

- D.1 Supporto medico
- D.2 Supporto ludico/sportivo
- D.3 Supporto economico
- D.4 Supporto logistico
- D.5 Supporto amministrativo

**Supporto apprendimento:**

- E.1 Spazi per lo studio
- E.2 " Strumenti " per gli studenti
- E.3 Supporto dei docenti
- E.4 Corsi e modalità di studio

**Tabella 6.** Matrice di correlazione dei punteggi illustrati in tabella 5, suddivisa in blocchi per confronto con la Fig. 5.

	B1	B2	B3	B4	B5	C1	C2	D1	D2	D3	D4	D5	E1	E2	E3	E4
B1	1	0,19	0,26	0,02	0,03	0,08	0,06	-0,18	-0,25	-0,2	-0,26	-0,24	-0,17	-0,25	-0,13	-0,18
B2	0,19	1	0,08	-0,04	0,07	0,01	-0,15	-0,14	-0,16	-0,23	-0,18	-0,1	-0,18	-0,1	-0,04	-0,14
B3	0,26	0,08	1	0,12	0,08	0,11	0,03	-0,27	-0,31	-0,25	-0,24	-0,15	-0,24	-0,09	-0,11	-0,03
B4	0,02	-0,04	0,12	1	0,14	-0,06	-0,02	-0,18	-0,12	-0,16	-0,21	-0,18	-0,04	-0,14	-0,19	-0,15
B5	0,03	0,07	0,08	0,14	1	0,12	-0,02	-0,2	-0,15	-0,27	-0,27	-0,19	-0,1	-0,08	-0,14	-0,11
C1	0,08	0,01	0,11	-0,06	0,12	1	0,31	-0,18	-0,13	-0,16	-0,11	-0,23	-0,3	-0,21	-0,09	-0,1
C2	0,06	-0,15	0,03	-0,02	-0,02	0,31	1	-0,18	-0,09	0,02	-0,06	-0,21	-0,18	-0,26	-0,08	-0,12
D1	-0,18	-0,14	-0,27	-0,18	-0,2	-0,18	-0,18	1	0,19	0,18	0,07	0,04	-0,01	-0,09	-0,13	-0,11
D2	-0,25	-0,16	-0,31	-0,12	-0,15	-0,13	-0,09	0,19	1	0,04	0,06	-0,09	0,04	-0,09	-0,09	-0,12
D3	-0,2	-0,23	-0,25	-0,16	-0,27	-0,16	0,02	0,18	0,04	1	0,33	0,19	-0,04	-0,21	-0,08	-0,12
D4	-0,26	-0,18	-0,24	-0,21	-0,27	-0,11	-0,06	0,07	0,06	0,33	1	0,34	-0,08	-0,04	-0,07	-0,15
D5	-0,24	-0,1	-0,15	-0,18	-0,19	-0,23	-0,21	0,04	-0,09	0,19	0,34	1	-0,08	0,03	0,05	0,02
E1	-0,17	-0,18	-0,24	-0,04	-0,1	-0,3	-0,18	-0,01	0,04	-0,04	-0,08	-0,08	1	0,38	0,03	0,06
E2	-0,25	-0,1	-0,09	-0,14	-0,08	-0,21	-0,26	-0,09	-0,09	-0,21	-0,04	0,03	0,38	1	0,15	0,26
E3	-0,13	-0,04	-0,11	-0,19	-0,14	-0,09	-0,08	-0,13	-0,09	-0,08	-0,07	0,05	0,03	0,15	1	0,3
E4	-0,18	-0,14	-0,03	-0,15	-0,11	-0,1	-0,12	-0,11	-0,12	-0,12	-0,15	0,02	0,06	0,26	0,3	1

La Fig. 4 si assume come guida alla lettura della matrice di correlazione, riportata nella Tab. 6 con una suddivisione in blocchi atta ad evidenziare le relazioni indagate.

Salvo qualche eccezione, si conferma la tendenza generale ad avere correlazioni positive tra le variabili di un medesimo gruppo, mentre risultano quasi sempre negative le correlazioni tra variabili di gruppi diversi. Sovente tuttavia le correlazioni sono assai meno intense di quanto appaia nella figura.

L'analisi dell'accordo tra le modalità con cui la facoltà può mettere in atto le attività di supporto più direttamente collegate al *job placement* sono presentate per ciascuno dei due comparti, nella Tab. 7.

**Tabella 7.** Percentuale di accordo per le modalità relative al supporto alle scelte tramite contatti con il mondo del lavoro.

	Tipo di supporto	Campione in complesso	Percorso di laurea triennale	Percorso di laurea specialistica
C1.2	Fornire consulenze individuali per la scelta di <i>stage</i> o tirocini	0,48	0,44	0,63
C1.3	Istituire uno sportello informativo per la consultazione delle offerte di lavoro	0,41	0,40	0,44
C1.6	Orientare alla formazione <i>post-lauream</i> e al lavoro	0,34	0,36	0,29
C1.8	Rendere disponibili seminari per la preparazione del CV e del colloquio di lavoro	0,33	0,31	0,43
C1.1	Fornire agli studenti laureandi un elenco degli enti di informazione sul lavoro	0,29	0,29	0,28
C1.7	Pubblicizzare i bandi europei per mobilità studenti e per lavoro in Europa	0,25	0,27	0,17
C1.5	Organizzare percorsi formativi di orientamento <i>post-lauream</i>	0,22	0,22	0,21
C1.4	Mantenere attiva dopo la laurea l'utenza <i>e-mail</i> di Facoltà	0,14	0,14	0,15
C2.1	Creare durante l'Università contatti con aziende e neo-laureati	0,66	0,67	0,60
C2.2	Far entrare rappresentanti del mondo del lavoro nella Facoltà e nei corsi di studio	0,26	0,25	0,30

Le modalità, ordinate secondo percentuali di adesione crescenti per il campione in complesso, mostrano (all'interno del gruppo C1, per il quale si è rilevato un punteggio medio-alto) una maggiore attenzione per "Fornire consulenze

*individuali per la scelta di stage o tirocini” e per “Istituire uno sportello informativo per la consultazione delle offerte di lavoro” . In particolare per la prima modalità si nota un interesse maggiore durante il percorso di laurea specialistica.*

Tra le attività di supporto alle scelte strategiche, risulta apprezzata soprattutto la modalità “*creare durante l'università contatti con aziende e neo-laureati*“.

#### **4. Il servizio di *job placement* della Facoltà di Economia**

Il servizio di *job placement* della Facoltà di Economia ha caratteristiche che lo qualificano come caso esemplare. Il servizio è nato per primo tra le facoltà dell'Ateneo torinese, nel 1996, invocato da un gruppo di studenti e costituito per intervento dell'allora Preside Prof. Daniele Ciravegna, forte anche delle notevoli relazioni tra la Facoltà di Economia e la Scuola di Amministrazione Aziendale, dove il servizio era consolidato da anni.

Il personale impiegato, i canali utilizzabili per far entrare in relazione studenti e aziende, e la capacità di scambiare e gestire informazioni di diversa natura attraverso un sito internet dedicato, pongono il servizio in una posizione di prestigio.

A ciò si aggiunge un'attività gestionale particolarmente intensa, che nell'anno 2007 ha coinvolto relazioni con circa 4000 studenti e 1800 aziende. Tale attività consta di una parte tipica, rivolta prevalentemente alla gestione dei tirocini. Essa è in rapida espansione e comporta la formalizzazione di convenzioni tra la Facoltà e le aziende e la formalizzazione di contratti di *stage*, che presuppongono un accordo tra tre soggetti, Facoltà – studente – azienda, all'interno di una convenzione.

Oltre alla formalizzazione degli accordi sono previsti momenti di controllo, attraverso la rilevazione con questionario rivolto allo studente e all'azienda sia *in itinere* che a fine *stage*, con l'adozione di eventuali azioni correttive.

Numerose altre attività contribuiscono a formare un contesto di sviluppo che mantiene elevato il numero dei tirocini. Esse sono principalmente ricollegabili alle seguenti categorie:

- 1) Attività di comunicazione
  - a) verso gli studenti: opportunità di stage e lavoro (uso di una bacheca virtuale, di una *newsletter*, ecc.)
  - b) verso le aziende: fornitura, con eventuali selezioni, di elenchi di laureati e laureandi, e di *curricula*
- 2) Attività di incentivazione dell'incontro tra domanda e offerta
  - a) organizzazione di presentazioni aziendali (la singola azienda si presenta anche con finalità di *recruiting*)
  - b) organizzazione di *job meeting* (momenti multi-aziendali anche con finalità di *recruiting*)

- c) organizzazioni di *business game* con sponsorizzazioni aziendali
- 3) Attività di formazione
- a) presentazione di diverse attività tipiche del lavoro in azienda, per lo più distinguendo per area funzionale, attraverso incontri con responsabili aziendali (attività organizzata in uscita rispetto al percorso di formazione universitaria).
  - b) settimana dedicata ad un supporto per la preparazione del *curriculum vitae* (attività organizzata in uscita).
  - c) settimana dedicata ad un supporto per la preparazione del colloquio di lavoro (attività organizzata in uscita).
  - d) settimana dedicata ad aziende eccellenti che presentano la loro attività e le competenze richieste (attività organizzata *in itinere*).
  - e) formazione verso le aziende (incontri in cui docenti della Facoltà presentano a rappresentanti delle aziende, in genere responsabili del personale, i percorsi formativi della Facoltà, le caratteristiche dei candidati potenziali, ecc.)

Il buon funzionamento del servizio dipende ad oggi in larga parte dalla definizione dei processi necessari per svolgerlo: essi non sono ancora univocamente determinati all'interno delle singole Facoltà, nonostante il prezioso lavoro di raccordo e consulenza fornito dall'ufficio centrale di Ateneo. Ad esempio, considerando l'attività tipica di formalizzazione dei contratti di stage, si otterrebbero grandi vantaggi mettendo a punto semplificazioni procedurali volte ad evitare che sia lo studente a farsi carico dello scambio di carteggio e della raccolta di firme necessarie per il perfezionamento della procedura.

La Facoltà di Economia sta cercando di formalizzare accordi con diverse parti (Ateneo, aziende, uffici pubblici) che, conservando il rispetto delle norme legislative vigenti, prevedano trasmissioni informatiche sufficientemente garantite per concludere il contratto di stage, senza necessità di trasferimento materiale dei documenti cartacei. Tale impegno necessita di attività che non riguardano soltanto il personale presente in ufficio, ma diventa determinante il supporto di personale direttivo che abbia un orizzonte di relazioni sufficientemente ampio da consentire l'uscita dal contesto prevalentemente gestionale.

È necessario mettere a punto anche alcune altre attività strategiche prima di affidarne la gestione agli operatori. Si pensi ad esempio, a creare una relazione tra la Facoltà di Economia ed un settore aziendale organizzato in forma collegiale, con un supporto formativo specifico fornito dalla Facoltà e un ritorno in termini di impegno, da parte della compagine aziendale interessata, ad una assunzione preferenziale degli studenti che abbiano maturato le competenze previste.

Tuttavia il processo di gestione, seguito dagli operatori, resta determinante per la buona riuscita dell'attività del servizio. Esso risulta attualmente scomposto in quattro linee di processo, cui corrispondono uno o due addetti, eventualmente



coadiuvati da personale in *stage*; il primo processo di seguito considerato è quello tipico, relativo alla gestione dei tirocini, l'unico che occupa due addetti; il secondo garantisce il contatto con aziende e enti; il terzo offre un supporto comunicazionale; il quarto offre un completamento consulenziale e una certa flessibilità.

Le attività specifiche e le competenze dichiarate dagli operatori sono descritte nel seguito.

1) *Gestione dei tirocini curriculari e post lauream*

a) Principali attività svolte:

- gestione dell'*iter* di attivazione, con eventuali modifiche o proroghe, di tirocini e del riconoscimento dei crediti formativi (attività di *back office*)
- imputazione, mediante un sistema informatico di Ateneo, dei dati relativi ai progetti formativi attivati
- contatti telefonici e via *e-mail* con aziende e studenti per informazioni sulle procedure relative ai tirocini; anche consulenza individuale, rivolta principalmente agli studenti (attività di *front office*)

b) Principali competenze specifiche necessarie:

- informatiche: uso di pacchetti applicativi per ufficio e di pacchetti specifici proposti dall'Ateneo
- giuridiche: normativa in materia di tirocini
- linguistiche: inglese scritto e parlato, utile anche una seconda lingua (francese, spagnolo)

c) Principali competenze trasversali necessarie:

- saper organizzare il proprio lavoro
- saper reperire e gestire informazioni e dati
- capacità di relazione interpersonale e con utenti

2) *Rapporti con le aziende, le Facoltà e l'Ateneo*

a) Principali attività svolte:

- gestione dei contatti con le aziende
- organizzazione di incontri con aziende e studenti
- partecipazione a convegni e gestione di contatti con l'Ateneo e le Facoltà
- selezione di stagisti interni all'ufficio *job placement*

b) Principali competenze specifiche necessarie:

- informatiche: uso di pacchetti applicativi per ufficio
- giuridiche: normativa in materia di tirocini
- linguistiche: inglese scritto e parlato, utile anche una seconda lingua (francese, spagnolo)

c) Principali competenze trasversali necessarie:

- capacità di relazione interpersonale
- saper organizzare il proprio lavoro e quello dei propri collaboratori

3) *Area della comunicazione*

- a) Principali attività svolte:
- comunicazione esterna con aziende e studenti mediante annunci on line ed invio di elenchi di laureati e laureandi alle aziende
  - gestione della modulistica on line necessaria agli studenti e alle aziende per l'attivazione dei tirocini
  - gestione di una banca dati contenente i *curricula* di laureandi e laureati e dei processi di condivisione *on line*
  - gestione di una *mailing list* di oltre 4.000 studenti e laureati della Facoltà che settimanalmente ricevono annunci ed offerte di impiego, inviti a manifestazioni e convegni di orientamento e preparazione al lavoro
- b) Principali competenze specifiche necessarie:
- informatiche: uso avanzato di pacchetti applicativi per ufficio; nozioni di programmazione
  - linguistiche: inglese scritto
- c) Principali competenze trasversali necessarie:
- saper organizzare il proprio lavoro
  - saper reperire e gestire informazioni e dati
  - creatività
- 4) *Consulenza per la preparazione del curriculum vitae e attività di studio*
- a) Principali attività svolte:
- assistenza agli studenti nella preparazione del *curriculum vitae* in lingua italiana e straniera
  - verifica della correttezza e adeguatezza dei *curricula* inseriti nella banca dati alimentata *on line*
  - attività di ricerca e confronto con uffici *job placement* di altre università italiane ed estere
  - attività di ricerca fondi
- b) Principali competenze specifiche necessarie:
- informatiche: uso di pacchetti applicativi per ufficio
  - linguistiche: inglese scritto; utile anche una seconda lingua scritta (francese, spagnolo)
- c) Principali competenze trasversali necessarie:
- saper organizzare il proprio lavoro
  - saper reperire e gestire informazioni e dati

Le competenze più importanti sono state rilevate attraverso intervista diretta al personale di riferimento. Si evince che, pur a fronte di un'attività organizzata per processo e piuttosto distinta tra un operatore e l'altro, le competenze necessarie risultano abbastanza sovrapponibili. Esse presentano una base comune a molti ambienti di lavoro di ufficio che prevedano un contatto con il pubblico: in particolare alcune conoscenze informatiche legate all'uso di pacchetti standard per l'ufficio ed

alcune conoscenze linguistiche relative specialmente alla lingua inglese (in misura minore anche francese e spagnola). Sul piano delle competenze trasversali, sono rilevanti la capacità di relazione con gli utenti del servizio e quella di organizzare il proprio lavoro per soddisfare requisiti di efficienza. Le competenze specifiche emergenti sono:

- a) conoscenze giuridiche e di tipo amministrativo in materia di tirocini
- b) conoscenze legate al contesto territoriale aziendale, specie in riferimento all'inserimento lavorativo, e all'offerta formativa della Facoltà; capacità di relazione con i quadri dirigenziali delle aziende (prevalentemente responsabili del personale)
- c) elementi di programmazione e gestione di *data base* alimentabili anche attraverso siti *internet*
- d) nozioni sulla gestione di processi comunicativi

Le attività svolte dal servizio della Facoltà di Economia e le competenze necessarie per svolgerle paiono situarsi bene anche nelle attese e nelle previsioni dell'organo centrale di Ateneo.

## 5. Conclusioni

La ricerca da noi condotta mostra che il quadro dei servizi di *job placement* presenti nell'Ateneo torinese è variegato e in rapida evoluzione. Vi è interesse ad espandere e rendere razionale il servizio, sia da parte dell'Ateneo che offre un ufficio centrale di coordinamento, sia da parte di istituzioni nazionali e comunitarie che intendono sostenere la realtà locale con fondi dedicati.

La percezione, tra gli studenti, dell'utilità di un supporto nel collegamento, già durante il percorso universitario, con le aziende e in generale il mondo del lavoro è avvertita come bisogno prioritario.

Le professionalità richieste pare possano esprimersi a due livelli differenti. Il primo, di tipo dirigenziale, che oltre alla capacità di coordinamento del personale addetto al servizio, consenta di recepire le opportunità esterne e di creare nuovi processi a vantaggio del collegamento tra studenti o laureati e aziende o enti. Il secondo, di carattere più gestionale, che possieda le consuete capacità necessarie in un ambiente di ufficio con contatti con il pubblico, ma presenti anche alcune competenze peculiari. Esse sono soprattutto di tipo giuridico e di conoscenza del contesto universitario e economico-territoriale, nel quadro di una buona conoscenza linguistica e tecnico-informatica, orientata soprattutto ai processi di comunicazione e di organizzazione dei dati.

**Riferimenti bibliografici**

- FABBRIS L. (2008) Una ricerca sui servizi universitari innovativi per studenti e laureati. In: FABBRIS L., BOCCUZZO G., MARTINI M.C. (a cura di) *Professionalità nei servizi innovativi per studenti universitari*, CLEUP, Padova: 1-28
- LEBART L., MORINEAU A., PIRON M. (2002) *Statistique Exploratoire multidimensionnelle*, Dunod, Paris
- MARCHIONNE F. (2008) *Indagini placement e valutazione delle politiche per l'occupabilità*, Collana Focus Isfol, **5**: 1-9
- MARRADI A. (1981) Misurazione e scale: qualche riflessione e una proposta, *Quaderni di sociologia*, **XXIX(4)**: 595-639

***Skills in Job Placement Services Offered by the University of Turin  
and the Faculty of Economics***

**Summary.** *We present the contest in which the University of Turin offers help for job placement to its students and graduates, either as a central or as decentralized services. We surveyed the use of the decentralized services and the expectation about their yields according to the University central government. The situation of the Faculty of Economics' service is analyzed with reference to the utility assigned by students to the job placement service. Finally, the job placement service offered by the Faculty of Economics and the competencies of people employed in it are examined. This service can be used as a landmark because of its developmental condition and efficiency.*

**Keywords.** *Competencies; Services for students; Job placement.*