

PREMESSE

Le **attività** svolte dalla Divisione Servizi Direzione (DSD), secondo quanto previsto dall'O.d.S n. 7 del Dirigente del 15 settembre 2004, sono di due tipi:

- **strutturali** (necessarie cioè per il funzionamento del sistema), e comprendono: la gestione delle attività del centro di spesa, le attività amministrative, la ricerca di finanziamenti esterni, le attività di sostegno operativo, le attività di predisposizione e applicazione qualità e sistema organizzativo in prospettiva da allineare in modo conforme alle norme ISO9000 (qualità)/SA8000 (profilo etico).

- **finalizzate**, e queste sono:

- ⇒ Attività di Orientamento e Formazione Professionalizzante: al suo interno si assicurano i servizi interni ed esterni di Orientamento universitario, la formazione continua e l'alta formazione, le attività di orientamento professionale quali l'organizzazione di stage/tirocini e più in generale i rapporti con aziende/enti e/o istituzioni per la realizzazione di attività informative o formative in collaborazione destinate a studenti o laureati
- ⇒ Attività culturali e teatrali/spettacolo
- ⇒ Attività di Valutazione/Qualità

OBIETTIVI

Premesso che la DSD subirà nel corso dell'anno alcune modifiche strutturali, fino all'assorbimento di attività all'interno del Gabinetto del Direttore, con conseguente possibilità di variazioni anche in termini di obiettivi, in generale gli obiettivi proposti mirano a potenziare il processo di modernizzazione e miglioramento dei servizi esistenti, con interventi strutturali su attività consolidate e con l'arricchimento di nuovi servizi ed attività in settori specifici, anche in risposta a suggerimenti di organi della Scuola o necessità emerse dall'analisi delle attività.

- A. Crescita delle attività di orientamento universitario con l'organizzazione di 5 corsi (**Colle Val d'Elsa, Cortona, San Miniato, Rovereto, Camigliatello**)
- B. **Completamento dell'informatizzazione dei servizi** di orientamento universitario alle scuole superiori
- C. Aumento della **soddisfazione della richiesta** di esperienze di **stage/tirocini**
- D. Completamento di un primo **data-base di tutti gli ex allievi della Scuola Normale**
- E. Messa a punto e applicazione di un nuovo servizio integrato di assistenza al *job placement* per ex allievi della Scuola Normale, con particolare riferimento all'avvio del progetto SNS-CaPS (**Scuola Normale Superiore - Career and Placement Service**)
- F. Ottenimento della **certificazione ISO9000/SA8000** per il sistema di gestione per la qualità di servizi all'interno della DSD di orientamento universitario, formazione professionalizzante, alta formazione

STRATEGIE OPERATIVE

- A. per la prima volta saranno realizzati cinque corsi di orientamento universitario, di cui due fuori regione. La nuova sede che si aggiunge rispetto a quelle dello scorso anno è Camigliatello Calabro, il cui corso sarà realizzato in collaborazione società locali che operano nel settore della formazione. Anche per il 2005 è confermato il corso di orientamento universitario di Rovereto in collaborazione e con il cofinanziamento dell'università di Trento.
- B. Nell'anno 2005 l'intero servizio di raccolta delle segnalazioni dalle scuole d'Italia avverrà in via informatizzata, rendendo pertanto più semplice il meccanismo per l'utenza e rendendo più snello il lavoro di supporto alla Commissione per l'orientamento nella fase di selezione delle candidature pervenute. Nei questionari distribuiti all'utenza sarà inoltre per la prima volta registrata anche la soddisfazione nella fase di front office pre-corso, in modo da poter raccogliere utili indicazioni che possano consentire un miglioramento continuo del servizio.
- C. Verrà estesa l'attività di stage per gli allievi della SNS, per aumentare almeno del 10% il livello di

soddisfazione delle richieste attraverso la realizzazione di nuove convenzioni con enti ed aziende e il numero totale di posti.

D. Sarà completata la prima banca dati di ex normalisti, come raccomandato dall'Advisory Committee, nei primi mesi dell'anno, attraverso un lavoro di ricerca documentale e di contatti diretti.

E. l'approvazione del progetto SNS-CaPS, presentato nell'ambito della programmazione del sistema universitario per il triennio 2004-2006, porterà nel 2005 al potenziamento delle iniziative di *placement* attraverso l'inizio delle attività previste dallo stesso progetto:

- favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, instaurando e mantenendo rapporti con la realtà produttiva ed imprenditoriale
- creare opportunità di "prova" e reciproca conoscenza per studenti e laureati presso aziende o enti
- facilitare contatti diretti tra studenti/ex studenti e aziende/organizzazione (nel rispetto dei vincoli legislativi)
- mettere a punto strumenti di monitoraggio e miglioramento continuo della qualità del servizio di job placement e della sua efficacia

E' comunque importante sottolineare che il progetto potrà subire alcune modifiche in virtù delle richieste del MIUR.

F. coerentemente con il percorso già avviato con il processo di accreditamento, verrà completata la documentazione richiesta dalla normativa ISO9000 e messo a regime il sistema di gestione per la qualità costruito. Il sistema verrà predisposto in maniera integrata con le norme SA8000 di responsabilità sociale.

RISULTATI ATTESI

In base alle risorse professionali, strumentali ed economiche a disposizione della DSD e premettendo che un eventuale riformulazione di uno o più obiettivi si potrà riflettere direttamente sui risultati 2005, all'interno di ciascun obiettivo i risultati attesi nel corso del 2005 sono i seguenti:

- A. verranno realizzati 5 corsi di orientamento universitario, uno al nord in Trentino, tre in Toscana ed uno al sud, in Calabria.
- B. L'intero processo di segnalazione, registrazione e selezione degli studenti per i corsi di orientamento avverrà in via informatica e telematica.
- C. Aumento del 10% nella capacità di soddisfare la richiesta di esperienze di tirocinio per gli allievi.
- D. Realizzazione della banca dati ex normalisti.
- E. Rispetto dei calendari di attività del progetto SNS-CAPS in base al capitolato che verrà prossimamente approvato dal MIUR.
- F. Riscontro documentale dell'ottenimento della certificazione ISO 9001:2000 e SA8000 per l'area delle attività formative della DSD e dell'accREDITAMENTO.

Alessandro Buriani