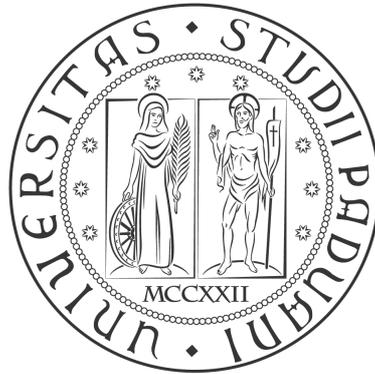


UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA



Facoltà di scienze statistiche

Corso di laurea triennale in Statistica e Gestione delle Imprese

TESI DI LAUREA

Studio di fattibilità per la riprogettazione dei processi
in ambito universitario

Relatrice : Prof.ssa Federica RICCERI

Laureando : Guglielmo DESTRO
numero di matricola: 537964

Anno Accademico 2010/2011

Ai castelli di carte...

INDICE GENERALE

INTRODUZIONE.....	5
1 LO STUDIO DI FATTIBILITA'.....	7
1.1 Natura e utilizzo di uno studio di fattibilità.....	7
1.2 Importanza e necessità degli studi di fattibilità.....	9
1.3 Gli obiettivi di uno studio di fattibilità.....	10
1.4 Genesi dello studio di fattibilità.....	11
1.5 Ambito di applicabilità di uno studio di fattibilità.....	12
1.6 Lo studio di fattibilità e la realizzazione dei progetti.....	14
1.7 Indice tipo di uno studio di fattibilità.....	15
2 ANALISI DI UN CASO PRATICO.....	17
2.1 Analisi della situazione attuale: punti di forza e aree di miglioramento.....	19
2.1.1 Principali attività del Servizio Stage.....	19
2.1.2 Gestione della Convenzione di Tirocinio di Formazione e di Orientamento (CTFO).....	20
2.1.3 Gestione del Modulo di offerta stage.....	22
2.1.4 Gestione del Progetto Formativo e di Orientamento (PFO).....	23
2.1.5 Gestione della modulistica dello stage.....	25
2.1.6 Contatti.....	25
2.2 Dettaglio della proposta di cambiamento.....	27
Dettaglio del processo previsto.....	27
2.2.1 Gestione della Convenzione di Tirocinio di Formazione e di Orientamento (CTFO).....	27
2.2.2 Gestione del Modulo di offerta stage.....	28
2.2.3 Gestione del Progetto Formativo e di Orientamento (PFO).....	29
2.2.4 Gestione della modulistica dello stage.....	30
2.2.5 Contatti.....	30
2.3 Analisi della proposta di cambiamento.....	31
2.3.1 Fattori ed analisi di rischio del progetto.....	36

2.4 Progetto di massima, descrizione delle funzionalità del portale.....	37
2.4.1 Sezione studente.....	39
2.4.2 Sezione azienda.....	43
2.4.3 Sezione staff.....	46
2.4.4 Sezione ospiti.....	49
CONCLUSIONI.....	51

INDICE GENERALE DELLE IMMAGINI

Figura1	Gestione della convenzione di tirocinio di formazione e di Orientamento(CTFO).....	21
Figura2	Gestione del modulo di offerta stage.....	22
Figura3	Gestione del Progetto Formativo e di Orientamento (PFO).....	24
Figura4	Gestione della modulistica dello stage.....	25
Figura5	Nuova gestione della convenzione di tirocinio di formazione e di Orientamento(CTFO).....	28
Figura6	Nuova gestione del modulo di offerta stage.....	28
Figura7	Nuova gestione del Progetto Formativo e di Orientamento (PFO).....	29
Figura8	Nuova gestione della modulistica dello stage.....	30

INDICE GENERALE DELLE TABELLE

Tabella1	Funzione di spreco nella situazione attuale.....	33
Tabella2	Stima della funzione di spreco ipotizzata successivamente alla realizzazione del progetto.....	33
Tabella3	Confronto fra le funzioni di spreco.....	34

INTRODUZIONE

Obiettivo di questa tesi è l'introduzione allo strumento dello studio di fattibilità attraverso l'analisi delle sue componenti e la descrizione di alcuni ambiti di applicazione, nonché la presentazione di un suo concreto utilizzo nell'ambito della riorganizzazione dei processi in ambito universitario.

Tale strumento è stato utilizzato durante lo stage da me effettuato dal 11 giugno 2010 al 3 settembre 2010 presso la Facoltà di Economia e Commercio dell'Università degli studi di Padova, che ha avuto ad oggetto la realizzazione di uno studio di fattibilità intitolato: “La riprogettazione dei processi di gestione del Servizio Stage e Relazioni esterne”.

1 LO STUDIO DI FATTIBILITA'

1.1 Natura e utilizzo di uno studio di fattibilità

“Gli studi di fattibilità sono strumenti ideati per trasformare un’iniziale idea-progetto in una specifica ipotesi di intervento identificando, specificando e comparando più alternative con la funzione di individuare modalità diverse di soddisfazione del bisogno e di realizzazione dell’idea originaria. La produzione di un set di informazioni consente alla direzione di prendere una decisione fondata e motivata per la allocazione delle risorse [...] . Attraverso gli studi è possibile, inoltre, individuare preventivamente gli ostacoli esistenti per la realizzazione degli investimenti programmati e quindi accelerare il successivo iter progettuale e attuativo.”¹

Dalla definizione tratta dal sito del Ministero dello Sviluppo Economico, si evince che lo studio di fattibilità è uno *strumento conoscitivo* utile a supportare le valutazioni relative all'opportunità di realizzazione di un progetto e una prima verifica di realizzabilità dello stesso, sia dal punto di vista tecnico, che dal punto di vista gestionale.

Dal punto di vista metodologico, la realizzazione dello studio deve iniziare con un'analisi della situazione di partenza e si basa su due

¹ Tratto dal sito del ministero dello sviluppo economico (http://www.dps.mef.gov.it/uval_doc_studi.asp)

Da un punto di vista normativo è possibile consultare:

- l'art. 4 della legge 144 del 1999 che prevede lo studio di fattibilità per le opere di costo complessivo superiore a 10,3 milioni di euro (20 miliardi delle vecchie lire)
- l'art. 6 della legge n. 166 del 2002 (che rivede la legge quadro sui lavori pubblici 106 del 1997 confermando la centralità degli studi di fattibilità e ne estende le finalità)

principali fonti informative: le interviste e l'analisi della documentazione. Le interviste sono rivolte, in base alle dimensioni dell'ente e all'ampiezza dell'oggetto di studio, ad amministratori, dirigenti e personale tecnico collegati alle attività sulle quali si basano le valutazioni di forme gestionali alternative.

L'analisi della documentazione comprende invece lo studio di atti e documenti normativi come lo statuto, i regolamenti interni, delibere, organigrammi, pianta organica, bilanci e tutto ciò che aiuti a costruire un quadro di contestualizzazione e di possibile sviluppo del progetto di cambiamento su cui si incentra lo studio.

È quindi necessario scattare una sorta di “fotografia” della situazione iniziale, utile alla disamina delle problematiche e fondamentale per un confronto finale volto alla valutazione del lavoro effettuato.

Sulla base degli elementi raccolti si formulano ipotesi di evoluzione della struttura e delle forme di gestione, se ne verifica la praticabilità rispetto ad una serie di variabili, (e.g. dotazione organica, risorse finanziarie, logistica, spazi e vincoli di natura giuridica, e si delinea un processo graduale di adeguamento.

A conclusione dell'analisi, lo studio di fattibilità dovrebbe permettere di:

- focalizzare punti di attenzione in base ai quali ponderare la scelta di cambiamento;
- valutare la dimensione del valore aggiunto per i clienti e gli utilizzatori del servizio derivante dalla scelta oggetto di studio;
- avere, in definitiva, un quadro esaustivo di elementi valutativi di natura tecnica che, insieme ad altri elementi di opportunità e fattibilità di natura "politica", supportino le scelte da adottare.

1.2 Importanza e necessità degli studi di fattibilità

Una volta identificati i cambiamenti da apportare viene proposto un progetto di massima.

Non sempre, tuttavia, i singoli specifici progetti riescono a ottenere i benefici attesi e a raggiungere gli obiettivi che si erano prefissati. Questa difficoltà generale deriva da un insieme di fattori tra cui si evidenziano:

- le necessità di adeguamenti legislativi e normativi;
- i problemi nel rispondere alle diverse tipologie di utenza;
- la difficoltà nel concludere i progetti seguendo l'iter previsto;
- la lievitazione dei tempi;
- la lievitazione dei costi;
- la lentezza e la difficoltà di acquisizione dei processi proposti.

La realizzazione di uno studio di fattibilità rappresenta quindi un importante strumento per governare l'incertezza del progetto, fornendo gli strumenti per gestirne la varietà e la complessità.

Lo studio di fattibilità consente di:

- aumentare la conoscenza dei progetti e degli investimenti necessari per portarli a termine;
- comprendere meglio le dinamiche e i processi in essere;
- stabilire concretamente obiettivi e benefici attesi del progetto;

- stilare un preventivo di buona approssimazione, derivante da una segmentazione dei costi e dei tempi dei processi presi in esame;

Per ottenere questi risultati è necessario vedere lo studio di fattibilità come uno strumento di lavoro e non come un obbligo burocratico da sbrigare.

Il risultato è un abbattimento dell'incertezza del progetto e dei rischi ad esso collegati.

1.3 Gli obiettivi di uno studio di fattibilità

L'obiettivo primario di uno studio di fattibilità è quello di dare la possibilità alla direzione di prendere delle decisioni con cognizione di causa, conoscendo la situazione iniziale e il prospetto di quella futura, conoscendo costi e benefici, rischi e scadenze, fattibilità tecnica ed organizzativa ed avendo chiaro in mente lo scenario completo in cui si inserisce il nuovo progetto.

È chiaro che per avere un quadro informativo così completo è necessario aver già sviluppato il progetto in linea di massima: proprio per questo uno studio di fattibilità deve sempre includere un primo sviluppo di ciò che prima era stata solamente una “idea progettuale”.

Dando sostanza all'ipotesi progettuale e cominciando a definirne i contenuti, le stime delle componenti dei nuovi servizi e dei benefici attesi si fanno sempre più precise. Definendo inoltre con sufficiente chiarezza le varie componenti del progetto, si potranno inoltrare queste ultime ai fornitori che daranno origine al capitolato tecnico ed eventualmente di gara.

1.4 Genesi dello studio di fattibilità

La necessità di effettuare uno studio di fattibilità nasce nel momento in cui viene individuato un possibile progetto che per dimensione economica, complessità dell'intervento, incertezza sui requisiti, scelte da compiere sulle possibili alternative richiede un approfondimento prima di avviare la fase realizzativa, pena la possibilità di avviare un progetto ad alto rischio di insuccesso.

Il *livello di dettaglio* dello studio può variare in relazione alle caratteristiche dimensionali ed organizzative dei cambiamenti proposti e al contesto di partenza dell'ente che lo commissiona.

In presenza di una proposta di cambiamento con un elevato grado di complessità e con un elevato coinvolgimento della struttura ospitante, il dettaglio di approfondimento dello studio di fattibilità dovrà essere molto elevato al fine di prevedere ogni possibile complicazione che rischierebbe di compromettere l'intero progetto.

Qualora il grado di complessità della proposta fosse ridotto, sarebbe semplice prevederne le complicazioni e di conseguenza lo studio di fattibilità non richiederebbe un grado di approfondimento elevato.

Il contesto di lavoro e la situazione di partenza sono altresì molto importanti: un minimo cambiamento inserito in un'organizzazione molto complessa rischierebbe di compromettere l'intero sistema gestionale e richiederebbe pertanto uno studio approfondito.

Al contrario, un cambiamento inserito in un contesto più semplice e lineare, potrebbe essere addirittura ininfluenza e non richiedere, o

quasi, uno studio di fattibilità apposito.

Lo studio di fattibilità nasce sempre in presenza di una “idea progettuale” già esistente che comprende gli elementi essenziali dell'individuazione del problema e dell'area di intervento, le principali linee di intervento previste e una definizione preliminare del progetto.

Non è quindi compito dello studio di fattibilità quello di individuare le esigenze di fondo che stanno all'origine del progetto e quindi lo studio di fattibilità si colloca logicamente e temporalmente tra l'individuazione delle esigenze e l'avviso dell'attività realizzativa. Non ha pertanto senso caricare lo studio di fattibilità di teoriche necessità di definire, attraverso tecniche specifiche, le opzioni di fondo del “dover operare”, “cosa ricercare” ecc., dato che il problema vero è quello di dare concretezza all'idea progettuale e di fornire tutti gli elementi per la fase realizzativa.

1.5 Ambito di applicabilità di uno studio di fattibilità

La produzione di uno studio di fattibilità implica un dispendio di risorse umane e finanziarie non indifferente e necessita di tempo per la sua realizzazione.

Proprio per questi motivi l'utilizzo di uno strumento così complesso deve essere riservato solo ai casi in cui esso possa essere effettivamente d'aiuto nella scelta.

È lampante come la necessità di uno studio di fattibilità vada a pari passo con la significatività del progetto in esame.

La significatività non è da valutare solamente in funzione dell'aspetto economico. Un progetto che implica alti costi quale può essere l'aggiornamento del materiale informatico nell'Ateneo di Padova, potrà essere considerato non complesso dal punto di vista decisionale (in quanto per la scelta si può ricorrere a strumenti normativamente già definiti) e quindi non richiedere l'avvio di uno studio di fattibilità a supporto delle decisioni da prendere. D'altro canto, un progetto economicamente poco impegnativo può avere conseguenze molto complesse in ambito gestionale o rilevanti ricadute sotto il profilo dei rapporti con gli utilizzatori finali e quindi l'avere uno strumento che aiuti a comprendere meglio i cambiamenti che ne derivano può essere di grande aiuto.

La “*significatività*” è quindi una valutazione qualitativa e soggettiva e, in quanto tale, attiene alla sensibilità dei responsabili attribuirle o meno al progetto in esame.

Tuttavia, proprio perché non esiste una tabella teorica che ci dice quando effettuare uno studio di fattibilità e quando questo è inutile, è possibile che di fronte alla medesima problematica, un'azienda decida di effettuare uno studio di fattibilità e un'altra no.

1.6 Lo studio di fattibilità e la realizzazione dei progetti

Lo studio di fattibilità è strettamente connesso alla realizzazione vera e propria dei progetti esaminati in quanto contiene il progetto di massima per il loro concreto sviluppo.

Il progetto di massima consiste in una descrizione del processo previsto, studiato ad un livello di dettaglio e completezza non esaustivi per non rendere lo studio troppo rigido e schematico.

Le attività che compongono il processo saranno caratterizzate da un elevato grado di aggregazione e generalizzazione: non saranno viste fin nei minimi particolari e verrà indicato solamente in linea di massima il loro obiettivo, senza inoltrarsi nelle specifiche tecniche di tutti i casi.

È chiaro quindi che in un secondo momento il progetto di massima sarà sostituito da un più completo ed esaustivo documento, denominato progetto esecutivo, che avrà un grado di dettaglio molto più elevato.

1.7 Indice tipo di uno studio di fattibilità

Di seguito viene proposto un indice tipico di uno studio di fattibilità.

È importante ricordare che tale indice è solamente indicativo in quanto esiste una grande varietà di studi di fattibilità che si differenziano per situazione iniziale e finalità.

Lo studio può quindi dedicare maggior spazio ad alcuni argomenti e meno ad altri. Può addirittura aggiungere dettagli nuovi e tralasciarne altri in questa tesi descritti.

Sezione prima-La situazione attuale

Tale sezione focalizza l'attenzione su quella che è la situazione in essere dell'oggetto di studio, analizzandone il contesto e le problematiche. Viene effettuata una prima diagnosi delle problematiche riscontrate e vengono evidenziati eventuali vincoli di progetto. In conclusione, vengono presentati gli obiettivi del progetto stesso.

Sezione seconda-Progetto di massima

Viene qui presentato, senza cadere nella prolissità, il progetto di massima. Vengono descritti i dettagli più rappresentativi e gli interventi da effettuare alle normative in essere. Vengono successivamente analizzate le specifiche applicative, tecnologiche e infine le modalità di realizzazione.

Sezione terza-Analisi del rischio

Al fine di prevedere l'iter del progetto è necessario analizzarne i fattori di rischio e di incertezza.

Viene predisposta un'analisi completa delle possibili complicazioni e vengono descritte le modalità di gestione dei rischi.

Sezione quarta-Analisi costi-benefici

In questo capitolo vengono individuati e valutati i benefici apportati dalla realizzazione del progetto e messi in relazione ai costi da sostenere.

In questo modo sarà possibile effettuare un'analisi veritiera dell'investimento.

Sezione quinta-Raccomandazioni per le fasi realizzative

Vengono qua suggeriti alcuni parametri concernenti la fase realizzativa del progetto come indicazioni per l'approvvigionamento.

Viene quindi stilato un riepilogo degli elementi utili alla stesura del capitolato.

2 ANALISI DI UN CASO PRATICO

Viene qui riproposta parte dello studio di fattibilità realizzato a conclusione dell'esperienza di stage effettuata presso il Servizio Stage e Relazioni Esterne (da ora Servizio Stage), presso la Facoltà di Economia dell'Università degli studi di Padova, effettuata dal 11 giugno 2010 al 3 settembre 2010 .

Gli obiettivi del progetto di stage consistono nella ristrutturazione dei processi del Servizio Stage, volta all'ottimizzazione delle risorse, e nello sviluppo di uno strumento informatico che permetta una miglior gestione dei contatti di studenti, aziende ed ospiti.

Il risultato raggiunto, in risposta alle finalità del progetto, è la proposta di realizzazione di un nuovo modello per la gestione integrata delle informazioni del Servizio Stage: un portale web.

Il sistema proposto permette di gestire tutte le informazioni inerenti gli studenti, le aziende partners della Facoltà e le interazioni tra questi soggetti inerentemente lo stage, obbligatorio per gli studenti delle lauree triennali della Facoltà di Economia.

Il nuovo sistema consentirà il raggiungimento di una cospicua riduzione dei costi di gestione delle informazioni, di una maggior efficienza organizzativa e una maggior disponibilità di informazioni per l'intera Facoltà.

Questo capitolo è composto da due parti.

La prima consiste in un'analisi dei processi inerenti:

- il sistema di gestione attuale, con evidenziate le problematiche e le aree di miglioramento;
- il nuovo sistema di gestione, conseguente l'introduzione del portale.

La seconda parte consiste in un progetto di massima del portale con la descrizione delle varie funzionalità supportate.

Si ringraziano la dott.ssa Giovanna De Angelis e la dott.ssa Erika Fasan (staff del servizio Stage & Placement) e il prof. Paolo Gubitta (delegato del Preside per il Servizio Stage & Placement e tutor universitario per lo stage), il dottor Otello Piovan, responsabile del servizio informatico della Facoltà di Economia e il dottor Bruno Carminati, consulente Festo, per il prezioso e costante supporto nella fase di studio e realizzazione del progetto.

A loro va il ringraziamento per il prezioso supporto fornito nella fase di studio e realizzazione del progetto.

2.1 Analisi della situazione attuale: punti di forza e aree di miglioramento.

In questo paragrafo verranno analizzate le procedure in essere nella gestione attuale del Servizio Stage e Relazioni Esterne. Verranno messe alla luce le problematiche, i punti di criticità ed evidenziate le possibili aree di miglioramento su cui puntare con il nuovo sistema informatico.

2.1.1 Principali attività del Servizio Stage

- **Gestione degli stage:** il Servizio Stage si occupa della gestione degli stage effettuati dagli studenti iscritti alle lauree triennali e alle lauree magistrali della Facoltà di Economia. Le procedure che devono essere completate lungo il percorso di stage sono :
 - *Convenzione di Tirocinio di Formazione e di Orientamento(CTFO):* per un'azienda, siglare con la Facoltà la CTFO, è condizione necessaria per poter ospitare degli stagisti. È quindi il primo passo da fare per iniziare una collaborazione tra Facoltà ed azienda.
 - *Modulo di offerta stage:* è l'offerta che l'azienda fa agli studenti della Facoltà. Vi sono riassunte le condizioni più o meno trattabili dello stage e l'area concernente gli obiettivi di progetto.
 - *Progetto Formativo e di Orientamento(PFO):* questo documento rappresenta l'accordo stipulato tra lo stagista e l'azienda. Sono riassunte le condizioni di lavoro e gli obiettivi dello stage.

- *Moduli di variazioni dello stage:* sono i documenti attraverso i quali si comunicano le variazioni della sede o degli orari di stage.
- **Organizzazione di eventi e gestione delle relazioni esterne:** quando la Facoltà organizza incontri o conferenze, è necessario inoltrare inviti e pubblicizzare l'evento. Di questo si occupa il Servizio Stage. Per svolgere al meglio questo incarico è necessario avere a disposizione dei dati completi e sempre aggiornati. Tratteremo di questo argomento in seguito con il nome di “Contatti”.
- **Servizio di Placement** : creare un collegamento tra il mondo universitario e il mondo del lavoro è un aspetto molto importante e sentito dalla Facoltà. Per ora è poco più di un progetto ma grazie al portale si avranno gli strumenti necessari per individuare i neolaureati più idonei alle richieste ricevute dalle aziende.

Esaminiamo più nel dettaglio i processi appena elencati.

2.1.2 Gestione della Convenzione di Tirocinio di Formazione e di Orientamento (CTFO).

La CTFO è il documento che disciplina il rapporto di collaborazione tra il soggetto ospitante e l'Università di Padova.

Nel caso in cui l'azienda avesse già attivato la CTFO in riferimento a precedenti tirocini, lo studente non deve presentare alcuna documentazione.

Da ricordare è che l'Università ha siglato convenzioni quadro di tirocinio con tutte le associazioni/unioni industriali del Veneto; pertanto la convenzione non è da redigere in alcun caso se il soggetto

ospitante è un'azienda iscritta a tali associazioni di categoria.

Viceversa, lo studente deve presentare all'azienda la modulistica inerente al CTFO in duplice copia, firmata dal legale rappresentante dell'azienda ospitante, all'ufficio stage.

Una copia sarà restituita all'azienda debitamente firmata dal rappresentante dell'università, verrà effettuata una seconda copia, per la registrazione nell'archivio interno, e infine sarà inviata all'ateneo per l'archiviazione. (vedi Figura 1)

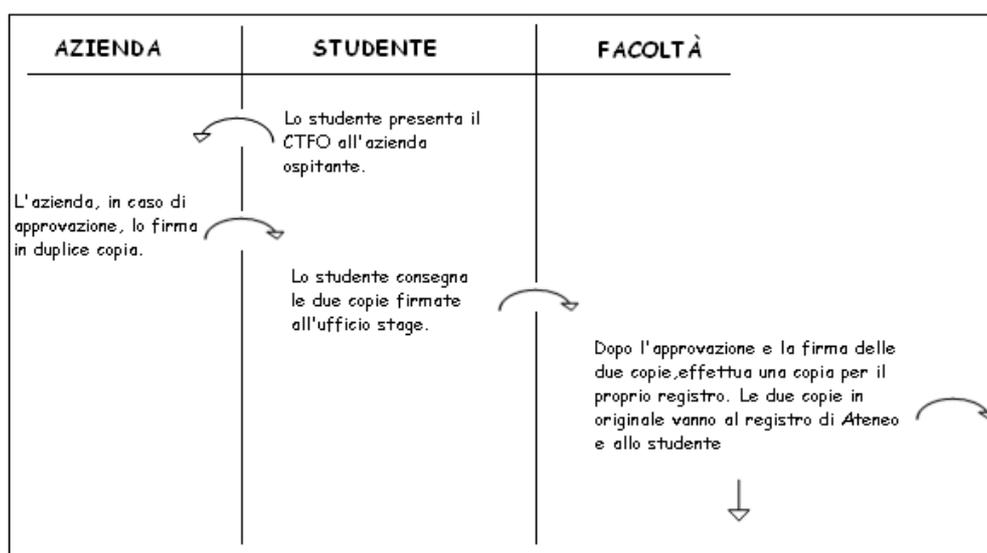


Figura 1: Gestione della Convenzione di Tirocinio di Formazione e di Orientamento.

Non esistendo un archivio informatico delle aziende che hanno siglato una CTFO, il quale permetterebbe una rapida indicizzazione ed una rapida verifica dei dati, il rischio della duplicazione delle informazioni è altissimo.

L'archivio cartaceo, inoltre, non permette un'agevole ricerca delle

aziende firmatarie e l'omogeneità dei dati non può essere garantita.

Lo studente, inoltre, deve fare da tramite tra l'azienda e la facoltà gestendo rapporti che prevedono ripetuti scambi di documenti cartacei.

2.1.3 Gestione del Modulo di offerta stage

Una volta siglata la CTFO, un'azienda offre alla Facoltà la propria disponibilità ad ospitare uno o più tirocinanti, proponendo un'attività o un progetto.

Compila quindi il modulo di offerta stage che prevede l'indicazione dell'attività proposta e alcune indicazioni di massima su orari e tempi del tirocinio.

Il modulo così compilato dalle aziende deve essere riscritto in formato digitale dal personale del Servizio Stage ed inserito nella bacheca presente nel sito di Facoltà. (*vedi Figura 2*)

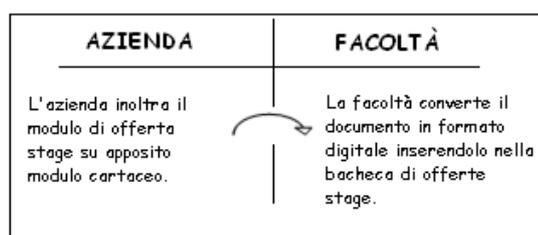


Figura 2: Gestione del Modulo di offerta stage.

Questa procedura genera un cospicuo dispendio di tempo da parte del personale addetto alla codifica della domanda dal cartaceo al digitale aumentando il rischio di errori e incomprensioni.

2.1.4 Gestione del Progetto Formativo e di Orientamento (PFO)

Quando l'azienda e lo studente trovano un accordo per la realizzazione di un progetto di stage, devono comunicarlo alla Facoltà ed avere l'autorizzazione a procedere.

1. Lo studente presenta in formato digitale il PFO, redatto in collaborazione con l'azienda ospitante, al Servizio Stage.
2. Se approvato, ne viene generata duplice copia firmata dal Preside di Facoltà che lo studente può ritirare.
3. Una copia va restituita all'ufficio stage firmata in originale dal tutore assegnato dall'azienda e dal tirocinante.
4. Il PFO con le tre firme viene fotocopiato ed inserito in un archivio di facoltà, successivamente viene spedito all'ateneo dove viene inserito nell'archivio generale.

L'ufficio stage ha la necessità di monitorare gli stati di avanzamento del PFO.

Dal punto 1. al punto 2. il monitoraggio dello stato di avanzamento avviene attraverso una piattaforma Access in cui viene evidenziato lo stato del processo.

Questo può essere : “provvisorio”, “presentato”, “sospeso”, “approvato” e “firmato”.

Lo stato di avanzamento può essere visualizzato anche dallo studente attraverso il sito di facoltà.

A progetto “firmato”, viene generata copia cartacea ed inserito in un database interno all’ufficio. Lo studente procede al ritiro della sua copia.

Tra il punto 2. ed il punto 3. , il PFO comparirà con la sola firma del preside nell’archivio dell’ufficio stage.

Alla consegna del PFO firmato dal tutore professionale (punto 3.) viene fatta copia della pagina recante le firme e sostituita alla medesima pagina, senza firme, nell’archivio interno.

Dopo averne fatta copia il PFO viene spedito all’ateneo dove viene inserito nell’archivio generale. (*vedi Figura 3*)

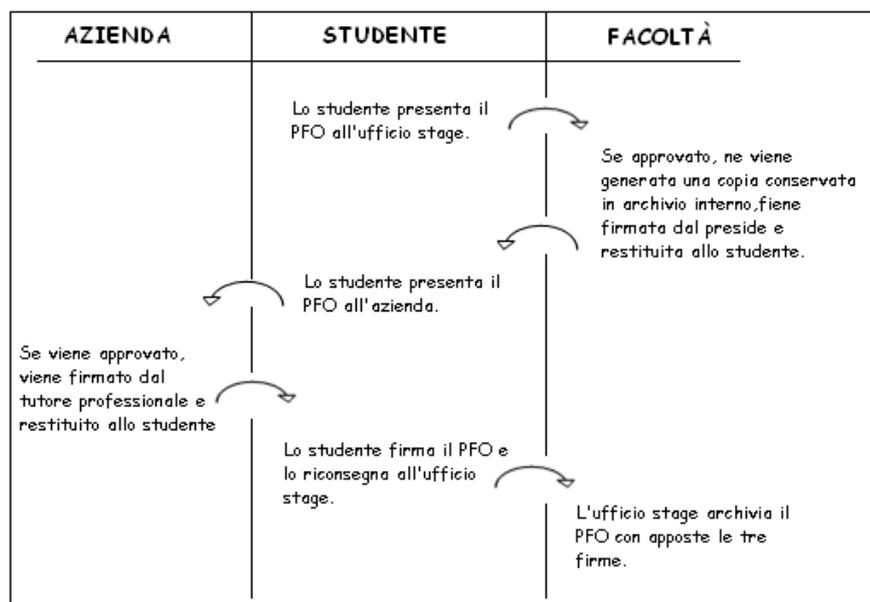


Figura 3: Gestione del Progetto Formativo e di Orientamento.

Questa procedura macchinosa deriva dalla necessità di tenere un archivio dei “Progetti Formativi e di Orientamento” portati a termine.

2.1.5 Gestione della modulistica dello stage

Ogni modifica a orari, giorni o modalità di accesso ai locali, segnalati nel Progetto Formativo e di Orientamento, deve essere comunicata all'Ateneo per motivi di ordine assicurativo.

Questo si traduce nell'obbligo da parte dello studente di comunicare suddette variazioni al Servizio Stage e Relazioni Esterne attraverso appositi moduli.

Vengono fatte copie dei moduli per un'archiviazione interna e spediti gli originali alla Segreteria di Ateneo. (vedi Figura 4)

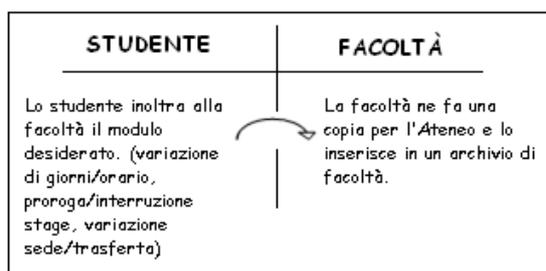


Figura 4: Gestione della modulistica dello stage.

2.1.6 Contatti

I contatti della Facoltà sono rappresentati da:

- studenti: dati ottenuti attraverso l'immatricolazione;
- ex studenti: dati che si presumono essere gli stessi di quando erano studenti;
- professori: dati reperibili nei contratti con l'Ateneo;
- aziende.

I dati delle aziende sono recuperati tramite la compilazione della CTFO. Questo sistema crea problemi di duplicazione: capita talvolta di siglare una nuova convenzione anche se non necessario in quanto già siglata in precedenza; omogeneità, in quanto il modo di scrittura può variare da una CTFO a un'altra ed aggiornamento dei dati: non previsto in alcuna forma.

Con la creazione del portale, si punta all'eccellenza della comunicazione, mettendo a contatto due mondi naturalmente in sinergia: il mondo del lavoro ed il mondo dell'università. Grazie al portale viene abbandonata la burocrazia pedante e ridondate dell'era pre-informatica lasciando spazio ad un iter procedurale più veloce e immediato.

La creazione del portale diminuirebbe drasticamente i tempi di gestione e i costi dell'ufficio stage, oltre che della facoltà, per quanto concerne l'iter da seguire da ogni stagista e le comunicazioni di promozione di eventi.

Grazie alla semplicità e intuitività di utilizzo del portale, gli studenti e le aziende avrebbero una facilitazione notevole nel percorso che porta alla conclusione dello stage, avendo oltretutto a disposizione una guida nella compilazione dei moduli.

La possibilità di effettuare delle ricerche interne ai database creati sarebbero concrete e permetterebbero l'individuazione istantanea dei soggetti cercati rendendo attuabile e sostenibile in termini di risorse il progetto di Placement.

In conclusione il portale di economia rivoluzionerà la gestione del Servizio Stage, ottimizzando le risorse disponibili e conferendo vantaggi molteplici all'intera facoltà.

2.2 Dettaglio della proposta di cambiamento

Analizziamo ora la proposta di cambiamento dei processi inerenti l'ufficio stage. I nuovi iter da seguire e le principali differenze con le vecchie procedure.

Dettaglio del processo previsto

La semplificazione dei processi e la loro linearizzazione è fondamentale per l'efficienza. Per questo motivo procediamo con la semplificazione delle procedure viste in precedenza proponendone alcuni cambiamenti volti a diminuire il carico di lavoro attribuito allo studente o all'ufficio stage stesso.

2.2.1 Gestione della Convenzione di Tirocinio di Formazione e di Orientamento (CTFO).

Quando le aziende faranno domanda di accesso al portale, inseriranno i propri dati e verrà automaticamente predisposto il modulo della Convenzione di Tirocinio di Formazione e di Orientamento in versione stampabile. Sarà sufficiente stamparlo, firmarlo ed inviarlo alla Facoltà. La copia prima effettuata per l'archivio di Facoltà diventa inutile in quanto sarà presente un archivio digitale direttamente sul portale. (*vedi Figura 5*)

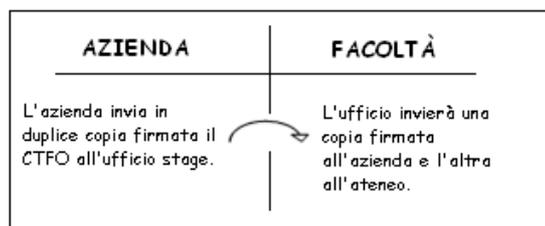


Figura 5: Nuova gestione della Convenzione di Tirocinio di Formazione e di Orientamento (CTFO).

Il processo viene quindi snellito e la compilazione del modulo semplificata.

2.2.2 Gestione del Modulo di offerta stage

Se un'azienda vorrà offrire un nuovo stage alla Facoltà, troverà il modulo parzialmente auto compilato all'interno del portale. Sarà sufficiente completarlo, sempre per via informatica, ed inoltrarlo con un semplice "clic".

Da parte del personale del Servizio Stage e Relazioni Esterne, sarà sufficiente un controllo e l'inserimento nella bacheca digitale sarà automatico. (vedi Figura 6)

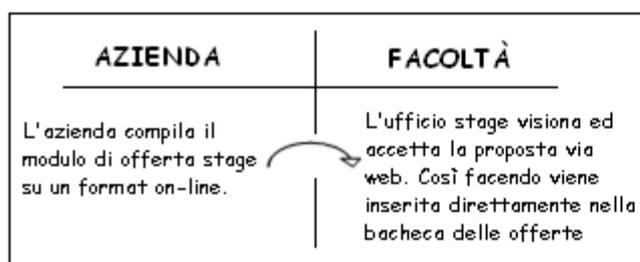


Figura 6: Nuova gestione del Modulo di offerta stage

La mole di lavoro a carico dell'ufficio stage viene drasticamente ridotta.

2.2.3 Gestione del Progetto Formativo e di Orientamento (PFO)

La procedura che vede il completamento del Progetto Formativo e di Orientamento rimane pressappoco inalterata (vedi Figura 7). Si ha però un monitoraggio più rapido e meno dispersivo. L'archivio cartaceo viene sostituito da un archivio digitale attraverso il quale sarà possibile effettuare delle ricerche e delle selezioni (i.e. *selezionare gli studenti che hanno effettuato uno stage nell'ambito del Marketing nell'anno scolastico 2008/2009; selezionare gli studenti che hanno effettuato uno stage presso Unicredit*).

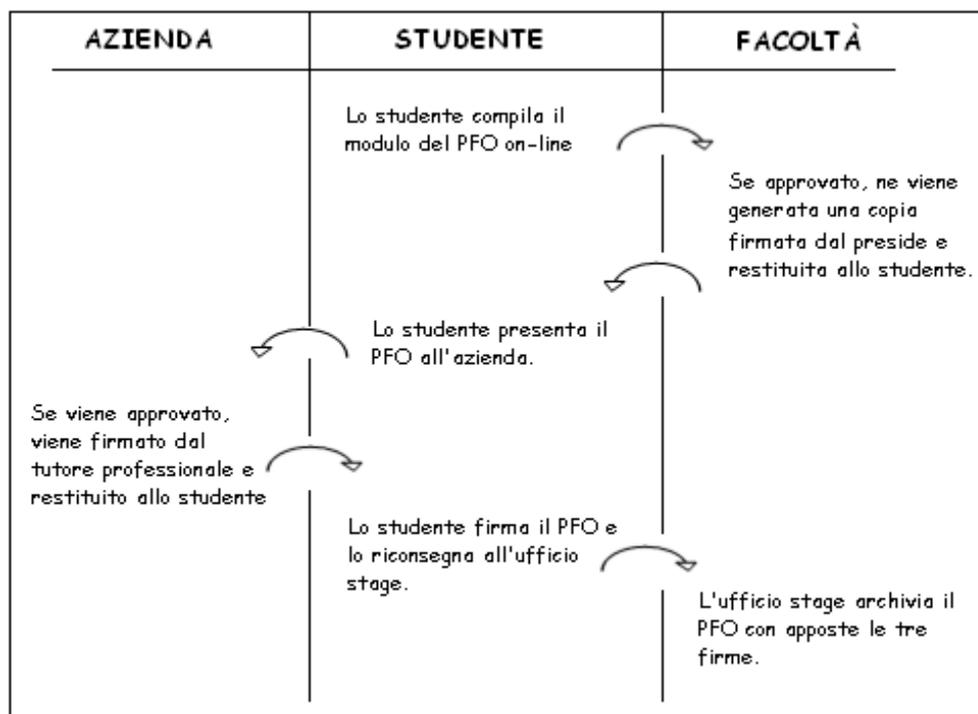


Figura 7: Nuova gestione del Progetto Formativo e di Orientamento (PFO)

2.2.4 Gestione della modulistica dello stage

Anche in questo caso tutto il cartaceo viene eliminato. Lo studente che vorrà modificare una o più caratteristiche del proprio stage compilerà il modulo on-line e la richiesta verrà inoltrata all'azienda ospitante che, controllato ed approvato il documento, lo inoltrerà all'ufficio stage. (vedi Figura 8)

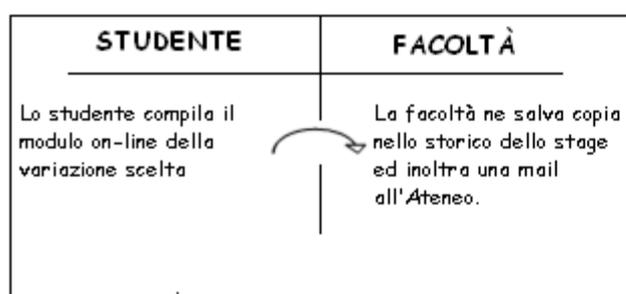


Figura 8: Nuova gestione della modulistica dello stage

2.2.5 Contatti

Grazie all'interattività del portale, ogniqualvolta un utente vorrà effettuare delle operazioni (*i.e. La ricerca di uno stage attraverso la bacheca da parte di uno studente, oppure l'inserimento di una nuova offerta di stage da parte di un'azienda*), gli comparirà una finestra pop-up che richiederà l'aggiornamento o la conferma dei dati. Grazie a questo sistema i dati dei contatti saranno sempre mantenuti aggiornati.

Il problema della duplicazione viene risolto in quanto ogni soggetto sarà dotato di un username col quale avere accesso al portale.

L'omogeneità dei dati viene garantita dai moduli on-line predisposti all'accoglimento degli stessi.

2.3 Analisi della proposta di cambiamento

In questo paragrafo si cercherà di stimare il miglioramento del servizio offerto, apportato dall'introduzione del portale.

Per farlo si propone una nuova funzione che stima lo spreco di risorse imputabile ad ogni attività del Servizio Stage.

Funzione di spreco:

$$f(x) = \frac{\text{tempo impiegato} \cdot \text{costo sostenuto}}{\text{qualità offerta}} \cdot \text{quantità gestita}$$

dove:

- *Tempo impiegato*: valuta il tempo necessario a svolgere l'attività presa in esame;
- *Costo sostenuto*: rappresenta i costi sostenuti per portare a termine l'attività;
- *Qualità offerta*: rappresenta il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto all'attività considerata;
- *Quantità gestita*: considera il numero di reiterazioni dell'attività.

Ad ogni attività sono stati attribuiti dei valori nominativi sulla base dell'analisi dei tempi, ricostruita con specifici questionari incrociati ed interviste somministrate a responsabili e collaboratori del Servizio Stage. Non si è potuta effettuare una misurazione tecnica secondo la metodologia classica, in quanto il tempo a disposizione per la conclusione dell'esperienza di stage era limitato.

Le indicazioni nominative vengono così tradotte in valori numerici :

Basso=0,5

Medio=1

Alto=1,5

Critico=2,5

La scelta dei valori numerici attribuiti ai valori nominali segue una logica riconducibile ad una presunta asintoticità a valori lineari dello spreco.

Qualora lo spreco non fosse lineare ma parabolico o esponenziale, con una conseguente maggior differenza tra i valori (*i.e.* 0,5 ; 1; 2; 3,5), risulterebbe un maggior miglioramento e una miglior efficacia del portale web proposto.

È stata quindi scelta la scala usata al fine di minimizzare le stime, in modo da non correre il rischio di sopravvalutare il lavoro svolto.

Così impostata la funzione notiamo che : $\lim_{x \rightarrow ottimo} f(x) = 0$

Confrontando poi le stime dello spreco prima e dopo l'introduzione del portale, si calcolerà il miglioramento portato come differenza tra gli sprechi.

La prima tabella (*Tabella1*) si riferisce alla situazione attuale, la seconda tabella (*Tabella2*) alla situazione prospettata con l'applicazione del progetto informatico.

Infine con la terza tabella (*Tabella3*) ci si propone di misurare il miglioramento apportato calcolando la variazione dello spreco delle singole attività.

Nelle prime due tabelle avremo in ascissa i criteri oggetto di valutazione descritti in precedenza, mentre in ordinata le attività principali del servizio stage e relazioni esterne.

	Tempo impiegato	Costo sostenuto	Quantità gestita	Qualità offerta	f(x)=spreco
CTFO	MEDIO	MEDIO	ALTO	ALTO*	1*
Offerta stage	ALTO	MEDIO	ALTO	MEDIO	2,25
PFO	CRITICO	ALTO	ALTO	ALTO*	3,75*
Modulistica stage	ALTO	ALTO	ALTO	MEDIO	3,38
Acquisizione contatti	MEDIO	MEDIO	ALTO	ALTO	1
Gestione contatti	CRITICO	CRITICO	ALTO	BASSO	18,75

Tabella 1: Funzione di spreco della situazione attuale

Appare molto elevato il valore di “Gestione contatti”. Questo significa che la qualità offerta è molto bassa nonostante un altissimo utilizzo di risorse (tempo impiegato e costo sostenuto).

	Tempo impiegato	Costo sostenuto	Quantità gestita	Qualità offerta	f(x)=spreco
CTFO	BASSO	MEDIO	ALTO	ALTO	0,5
Offerta stage	BASSO	BASSO	ALTO	ALTO	0,25
PFO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	2,25
Modulistica stage	BASSO	BASSO	ALTO	ALTO	0,25
Acquisizione contatti	MEDIO	BASSO	ALTO	ALTO	0,5
Gestione contatti	MEDIO	BASSO	ALTO	ALTO	0,5

Tabella 2: Stima della funzione di spreco ipotizzata, sulla base di stime personali, successivamente alla realizzazione del progetto.

Gli sprechi appaiono tutti ridotti. Prestiamo particolare attenzione al ridimensionato valore di “Gestione contatti”.

Confrontiamo ora le due tabelle evidenziando la riduzione dello spreco. In ascissa abbiamo le funzioni di spreco prima e dopo l'implementazione del progetto, in ordinata nuovamente le attività principali del servizio stage e relazioni esterne.

	Spreco PRIMA	Spreco DOPO	MIGLIORAMENTO
CTFO	1*	0,5	0,5
Offerta stage	2,25	0,25	2
PFO	3,75*	2,25	1,5
Modulistica stage	3,38	0,25	3,16
Acquisizione contatti	1	0,5	0,5
Gestione contatti	18,75	0,5	18,25

Tabella 3: Confronto tra le funzioni di spreco

***: processo efficace ma inefficiente. Qualità offerta alta ma procedura migliorabile.**

Analizzeremo ora l'ipotesi di miglioramento di ogni singola voce.

Per quanto riguarda la Convenzione di Tirocinio di Formazione e Orientamento il miglioramento è contenuto. Tuttavia viene ripristinata un'efficienza prima messa in ombra dall'efficacia del processo.

Per quanto riguarda i moduli di offerta stage, il miglioramento è maggiore. Viene infatti eliminata la trascrizione a mano da parte degli

operatori dell'ufficio stage, dal formato cartaceo richiesto alle aziende al format on-line che verrà inserito nella bacheca visualizzabile dagli studenti con un notevole risparmio di tempo da parte del personale.

Il miglioramento registrato dal Progetto Formativo e di Orientamento, deriva da una maggior efficienza della procedura e da un minor impegno richiesto allo studente che, ricordiamo, è il cliente finale dell'azienda università.

Anche le migliorie registrate nell'ambito della modulistica derivano da una maggior attenzione allo studente e all'azienda ospitante. Viene infatti informatizzata la procedura sgravando il processo dal cartaceo e dalla necessità della consegna e dell'archiviazione di detti documenti.

Per quanto concerne l'acquisizione dei contatti la miglioria è minima. L'operazione richiede un discreto dispendio di risorse in quanto non si vuole abbandonare la qualità del contatto umano con la rigida e fredda automazione dell'informatica.

L'ottimizzazione delle risorse nella gestione dei contatti è molto elevata (*18,25 pti*), infatti con un dispendio di risorse modesto viene garantita una qualità altissima. La qualità nella gestione dei contatti risiede nell'omogeneità, la completezza e l'aggiornamento dei dati; tutti aspetti curati e ottimizzati dal portale informatico.

La stima del miglioramento non lascia quindi adito a dubbi sulla validità della scelta di proseguire con il progetto di ottimizzazione delle risorse.

In futuro sarà necessario monitorare i processi ristrutturati, sempre nell'ottica di un miglioramento continuo.

A tal proposito viene suggerito come metodo di misura il criterio proposto precedentemente: il Work Sampling in ottica di misurazione dei processi.

2.3.1 Fattori ed analisi di rischio del progetto

I rischi di un nuovo progetto di aggiornamento informatico, con conseguente adeguamento e parziale ristrutturazione dei processi, rappresenta dei pericoli, delle possibilità che si verifichino situazioni dannose.

Il rischio principale è il fallimento del progetto, ovvero che il progetto non si concluda, che i servizi offerti rappresentati dalle procedure eseguibili siano errati o non utilizzati e quindi il mancato raggiungimento dei benefici attesi.

Per quanto concerne la correttezza delle procedure eseguibili attraverso il portale, sarà presente un continuo monitoraggio da parte del personale del Servizio Stage che controllerà costantemente la loro l'utilità e correttezza.

Il rischio più concreto appare quindi collegato proprio alla partecipazione delle aziende partners. Qualora il portale non rispondesse ai loro bisogni e alle loro aspettative e qualora queste non partecipassero alla “vita” del portale con costanti aggiornamenti, il portale non avrebbe senso di esistere.

E' necessario, pertanto, immaginare e prevedere incentivi alla partecipazione onde scongiurare il rischio del disinteresse.

Per questo, viene fin d'ora dedicata parte dello studio dell'architettura del portale all'usufruibilità da parte delle aziende del servizio offerto, sia dal punto di vista grafico che dal punto di vista della facilità di utilizzo.

Saranno comunque da prevedere investimenti in pubblicità del portale e, se possibile, ulteriori “benefit” per i partners.

2.4 Progetto di massima, descrizione delle funzionalità del portale.

Dopo aver analizzato le attività e i processi che formano l'insieme dei compiti del “servizio stage e relazioni esterne” della Facoltà di Economia e dopo aver previsto i vantaggi e le criticità della nostra proposta di cambiamento, presentiamo il progetto di massima del portale che si propone di migliorare l'efficienza del servizio.

Al portale potranno accedere quattro categorie di utenti :

- **gli studenti:** potranno gestire tutto ciò che concerne lo stage, dal curriculum vitae alla ricerca vera e propria attraverso delle bacheche virtuali. Potranno interagire con le aziende e con il personale del Servizio Stage. Potranno inoltre rimanere aggiornati riguardo agli eventi promossi dalla Facoltà.
- **le aziende:** avranno a disposizione uno strumento semplice e veloce attraverso il quale gestire i rapporti con la Facoltà e con gli studenti ospitati come stagisti e avranno a disposizione dei format on-line che le guideranno attraverso la compilazione dei moduli necessari per la gestione di questi rapporti. Anche loro saranno sempre aggiornate sugli eventi promossi dalla Facoltà.
- **il personale del Servizio Stage:** avrà la possibilità di gestire gli studenti, le aziende e le loro interazioni velocemente e con precisione. Avrà a disposizione una mailing list dinamica e adatta a ogni comunicazione.

Avrà inoltre a disposizione un database sempre aggiornato attraverso il quale gestire al meglio il servizio di placement che si propone di offrire.

- **gli ospiti:** avranno delle funzioni limitate. Il portale sarà il mezzo per mantenersi in contatto con la realtà universitaria ed essere sempre aggiornati sugli eventi proposti dalla Facoltà.

2.4.1 Sezione studente

Portale studente:

1. Home portale
2. Curriculum Vitae (*obbligatorio*)
3. Curriculum Vitae, formato europeo (*facoltativo*)
4. Contatti rapidi
5. Bacheca notizie
6. Eventi

1. **Home portale:** è la pagina iniziale del portale in cui vengono riportati in breve i contatti dello studente, l'eventuale stage in corso ed un'anteprima della bacheca delle offerte di stage. Da questa pagina sono inoltre consultabili delle guide per il portale e per i vari stage proposti dalla facoltà, in modo da facilitarne il più possibile l'utilizzo.

2. **Curriculum Vitae:** questa sezione permette di accedere al proprio curriculum e di modificarlo in qualsiasi momento. I campi che compongono il documento sono stati scelti dall'ufficio stage e riassumono le informazioni ritenute più utili.

3. **Curriculum Vitae, formato europeo:** permette, come la sezione descritta in precedenza, di gestire il proprio curriculum. La differenza è che i campi che compongono il documento sono quelli previsti dal formato comune europeo al fine di gestire anche i rapporti con aziende extraeuropee. Il completamento di questo curriculum non è obbligatorio. Potrà essere richiesto dall'azienda

ospitante, nel qual caso sarà segnalato nell'offerta di stage.

4. **Contatti rapidi:** è una scheda riassuntiva dei dati dello studente. La principale funzione è quella di facilitare le comunicazioni da parte dell'ufficio stage.

5. **Bacheca notizie:** attraverso questa voce sarà possibile leggere la bacheca di facoltà per essere sempre aggiornati.

6. **Eventi:** in questa sezione saranno presenti i link agli eventi promossi dalla facoltà e sarà possibile iscriversi direttamente.

Offerte di stage:

1. Bacheca

2. Cerca stage

1. **Bacheca:** La bacheca riporterà in breve gli stage che la facoltà offre, mostrando le date di inizio e fine, l'area di interesse, (il nome dell'azienda) la regione e la città. Un link aprirà una finestra pop-up con informazioni più dettagliate, ed un secondo link invierà in automatico una mail all'ufficio stage con la propria candidatura. Al momento della conferma dello stage scelto, subito prima dell'invio della mail, verrà chiesto di aggiornare il proprio curriculum vitae. In questo modo ci assicuriamo un aggiornamento maggiore dei dati. Sarà inoltre possibile ordinare la bacheca secondo una delle voci che la compongono, rendendo la lettura più ordinata secondo l'interesse dello studente.

2. **Cerca stage:** Sarà possibile effettuare delle ricerche mirate per individuare lo stage che interessa, specificandone le caratteristiche desiderate (i.e.: area Marketing, città Vicenza, periodo marzo-aprile).

Stage in corso:

1. Riepilogo
2. Modulistica
3. Conclusione stage

1. ***Riepilogo:*** Scheda riassuntiva dello stage in corso, con i contatti dell'azienda ospitante, i dati del tutor le date di inizio e fine e i giorni e gli orari previsti. Sarà presente anche una sezione in cui verranno annotate le variazioni rispetto al progetto iniziale (variazione di giorni/orari , proroga/interruzione e cambio sede) e le date e gli orari delle trasferte.

2. ***Modulistica:*** porta ad un format da compilare per la variazione dei giorni/orari, proroga/interruzione e variazione sede e trasferta. Dopo aver compilato il modulo sarà possibile stamparne copia e allegarlo ad una mail indirizzata all'ufficio stage e all'ateneo. La compilazione del modulo aggiornerà in automatico la sezione "Riepilogo" nella sezione adibita alle variazioni. (se si ritenesse superflua la copia cartacea, basterebbe eliminare l'opzione di stampa)

3. ***Conclusione stage:*** Da valutare l'idea di inserire una valutazione dell'azienda ospitante, valutazione che sarà consultabile solamente dallo staff del portale come indicatore della bontà dell'esperienza.

Gestione Utente:

1. Modifica utente

2. Cancella utente

1. **Modifica utente:** attraverso questo link sarà possibile modificare la propria password ed il proprio username.

2. **Cancella utente:** sarà possibile eliminare la propria scheda dal portale. La procedura consiste nell'invio di una mail recante le motivazioni ed il proprio numero di matricola all'ufficio stage. La mail sarà inviata direttamente dal portale.

Nota: *nella sezione studente saranno sempre presenti i link dei documenti in sintesi delle funzioni del portale e delle regole per gestire gli stage delle lauree triennali, specialistiche e magistrali.*

2.4.2 Sezione azienda

Portale azienda:

1. Home portale
2. Dati dell'azienda
3. Contatti rapidi
4. Bacheca notizie
5. Eventi

1. **Home portale:** è la pagina iniziale del portale in cui vengono riportati in breve i contatti dell'azienda, gli eventuali stage in corso ed un'anteprima delle proprie offerte di stage in bacheca. Da questa pagina sono inoltre consultabili le guide per il portale e per i vari stage proposti dalla facoltà.

2. **Dati dell'azienda:** questa sezione permette di consultare la propria scheda dati e di modificarla in qualsiasi momento. I campi che compongono il documento sono stati scelti dall'ufficio stage e riassumono le informazioni ritenute più utili.

3. **Contatti rapidi:** è una scheda riassuntiva dei dati dell'azienda. La principale funzione è quella di facilitare le comunicazioni da parte dell'ufficio stage.

4. **Bacheca notizie:** attraverso questa voce sarà possibile leggere la bacheca di facoltà per essere sempre aggiornati.

5. **Eventi:** in questa sezione saranno presenti i link agli eventi

promossi dalla facoltà e sarà possibile iscriversi direttamente.

Offerte di stage:

1. Storico offerte
2. Offri nuovo stage

1. **Storico offerte:** sarà possibile per l'azienda visualizzare le offerte di stage fatte in precedenza e visionare gli stage effettuati. Sarà inoltre possibile creare una sorta di modello che riprende i dati dell'azienda per l'offerta di stage, attraverso il quale si potrà accedere alla sezione "Offri nuovo stage".

2. **Offri nuovo stage:** Qualora l'azienda decidesse di offrire uno stage agli studenti della facoltà, attraverso questa sezione potrà compilare il format per inserirlo nella bacheca delle offerte. Una volta completati tutti i campi verrà inviata allo staff del portale che procederà con l'inserimento o chiederà lumi sulle informazioni inserite. Al momento della conferma definitiva, subito prima dell'invio della mail, verrà chiesto di aggiornare i propri dati. In questo modo ci assicuriamo un aggiornamento maggiore dei dati.

Stage in corso:

1. Riepilogo
2. Modulistica
3. Conclusione stage

1. **Riepilogo:** Scheda riassuntiva degli stage in corso, con i contatti degli studenti, i dati del tutor, le date di inizio e fine e i giorni e gli orari previsti. Sarà presente anche una sezione in cui

verranno annotate le variazioni rispetto al progetto iniziale (variazione di giorni/orari , proroga/interruzione e cambio sede) e le date e gli orari delle trasferte.

2. **Modulistica:** porta ad un format da compilare per la variazione dei giorni/orari, proroga/interruzione e variazione sede e trasferta. Dopo aver compilato il modulo sarà possibile stamparne copia e allegarlo ad una mail indirizzata all'ufficio stage e all'ateneo. La compilazione del modulo aggiornerà in automatico la sezione "Riepilogo" nella sezione adibita alle variazioni. (se si ritenesse superflua la copia cartacea, basterebbe eliminare l'opzione di stampa)

3. **Conclusione stage:** porta al format della "scheda conclusiva di valutazione e di tirocinio formativo" comprendenti scheda di valutazione e registro presenze. Sarà possibile stamparne copia e saranno messe in evidenza le modalità di consegna del documento.

Modifica utente:

1. Modifica utente
2. Cancella utente

1. **Modifica utente:** attraverso questo link sarà possibile modificare la propria password ed il proprio username.

2. **Cancella utente:** sarà possibile eliminare la propria scheda dal portale. La procedura consiste nell'invio di una mail recante le motivazioni ed il proprio numero di matricola all'ufficio stage. La mail sarà inviata direttamente dal portale.

Nota: *nella sezione azienda saranno sempre presenti i link dei*

documenti in sintesi delle funzioni del portale e delle regole per gestire gli stage delle lauree triennali, specialistiche e magistrali.

2.4.3 Sezione staff

Amministrazione:

1. Portal status
2. Gestione utenti
3. Conferma offerte di stage

1. Portal status: Attraverso questo link è possibile monitorare il numero delle registrazioni degli studenti e delle aziende. È possibile sapere quanti stage sono in corso, quanti sono stati portati a termine e quante nuove offerte ci sono.

2. Gestione utenti: Quando un nuovo utente (studente o azienda) chiede di essere ammesso al portale, la sua scheda compare in questa sezione. Lo staff approverà la domanda di inserimento o contatterà l'interessato per avere delucidazioni. Sarà anche possibile modificare lo status dell'utente, da studente a laureato addirittura ad azienda ospitante.

3. Conferma offerte di stage: qualora un'azienda offrisse un nuovo stage da inserire in bacheca, lo staff dovrebbe convalidarne i dati prima dell'inserimento. Questo sarà possibile tramite questa sezione del portale.

Take Over console:

Funzione Take Over: permetterà allo staff di guadagnare le credenziali degli utenti ed entrare nel portale esattamente come se fosse il soggetto in questione. Questo serve ad avere un accesso diretto ai dati e a poter monitorare il corretto funzionamento del portale.

1. Take Over studenti
2. Take Over aziende
3. Ricerca studenti
4. Ricerca aziende

1. Take Over studenti: (*vedi sopra*)
2. Take over aziende: (*vedi sopra*)

3. Ricerca studenti: sarà possibile effettuare delle ricerche mirate per selezionare un gruppo di studenti con caratteristiche specifiche (i.e.: studenti che hanno effettuato lo stage presso Coin). A questa selezione di studenti sarà possibile inviare una mail comune.

4. Ricerca aziende: sarà possibile effettuare delle ricerche mirate per selezionare un gruppo di aziende con caratteristiche specifiche (i.e.: aziende che hanno fatto offerte di stage per marzo). A questa selezione di studenti sarà possibile inviare una mail comune.

Mailing list :

1. Mailing list studenti
2. Mailing list aziende

3. Mailing list globale

4. Crea selezione

1. **Mailing list studenti:** attraverso questa funzione sarà possibile inviare una mail a tutti gli studenti o ad una parte di essi selezionati dalla rubrica.

2. **Mailing list aziende:** attraverso questa funzione sarà possibile inviare una mail a tutte le aziende o ad una parte di esse selezionate dalla rubrica.

3. **Mailing list globale:** attraverso questa funzione sarà possibile inviare una mail a tutti gli utenti registrati sul portale.

4. **Crea selezione:** sarà possibile effettuare delle selezioni mirate degli utenti registrati per creare delle mailing list apposite (i.e.: studenti laureati nel 2009).

Pubblicazioni :

1. Pubblica News

2. Pubblica eventi

1. **Pubblica News:** sarà possibile pubblicare le notizie sulla bacheca apposita.

2. **Pubblica eventi:** sarà possibile inserire link agli eventi ed accedere alla lista di prenotazioni di ognuno di essi. Sarà possibile anche inviare una mail a tutti gli iscritti.

2.4.4 Sezione ospiti

Portale ospite:

1. Home portale
2. Contatti
3. bacheca notizie
4. Eventi

1. **Home portale:** è la pagina iniziale del portale in cui vengono riportati in breve i contatti dell'ospite.

2. **Contatti:** contiene i dati dell'ospite. Nome, Cognome e indirizzo e-mail obbligatori, numeri di telefono e fax facoltativi.

3. **Bacheca notizie:** attraverso questa voce sarà possibile leggere la bacheca di facoltà per essere sempre aggiornati.

4. **Eventi:** in questa sezione saranno presenti i link agli eventi promossi dalla facoltà e sarà possibile iscriversi direttamente.

Note:

1. Uno degli scopi del portale è avere una banca dati completa, omogenea ed aggiornata. A tal fine si rende obbligatoria la compilazione del CV per lo studente e della scheda dati per le aziende e gli ospiti. Ogni utilizzo del portale (come la scelta di uno stage, l'iscrizione ad un evento, la pubblicazione di un bando per un nuovo stage e quant'altro) deve richiedere l'aggiornamento dei dati inseriti.

Esempi:

Un'azienda vuole proporre uno stage: effettua il log in, va nella sezione Offerte di stage, Offri nuovo stage. Li trova un form on line da compilare, lo compila e lo invia. Al momento dell'invio appare una finestra pop up che richiede l'aggiornamento dei dati dell'azienda.

Uno studente vuole partecipare a un evento: effettua il log in, va nella sezione Portale studente, Eventi. Individua l'evento a cui è interessato ed inoltra la propria richiesta di partecipazione. Al momento dell'invio appare una finestra pop up che richiede l'aggiornamento dei dati dello studente.

2. È molto importante far percepire l'idea che il portale sia un'appendice del sito di facoltà. Per fare questo saranno presenti numerosi link (tutta la bacheca eventi) che rimandano al sito.

3. È fondamentale, infine, creare un portale che permetta degli innesti futuri che consentano la gestione di uffici diversi dall'ufficio di Stage e Relazioni esterne.

CONCLUSIONI

Con il presente studio si è voluto descrivere lo strumento dello Studio di Fattibilità da un punto di vista teorico, con la disamina delle sue componenti e da un punto di vista pratico con la presentazione di un suo concreto utilizzo nell'ambito della riorganizzazione dei processi in ambito universitario.

Si è voluto sottolineare l'importanza dello strumento presentandone un'applicazione inerente il Servizio Stage e Relazioni Esterne della facoltà di Economia dell'Università di Padova.

Inerentemente al Servizio Stage erano infatti emerse delle criticità di carattere logistico e gestionale (e.g.: reperimento dei contatti dei partners aziendali, manutenzione e aggiornamento degli stessi, gestione degli iter preposti all'avvio degli stage, modalità di gestione dei rapporti tra università e studenti) che avevano evidenziato la necessità di un intervento.

La soluzione ipotizzata è stata l'avvio di un progetto di ristrutturazione dei processi attraverso un portale informatico.

Vista l'alta significatività del progetto, derivante dalle forti implicazioni di carattere gestionale con l'intera struttura della Facoltà, si è deciso di effettuare uno studio di fattibilità al fine di dipanare i dubbi in merito al progetto ed avere un quadro generale più chiaro ed esaustivo.

Alta significatività del progetto derivante anche dalla natura dei suoi usufruttori: il portale precedentemente descritto non influenza solamente un servizio amministrativo interno, atto alla gestione dei rapporti tra studenti e Facoltà, ma anche i rapporti tra Facoltà e aziende che ospitano gli stagisti collaborando con l'Ateneo di Padova.

Il beneficio dell'innovazione non deve quindi essere misurato solamente in termini di riduzione di tempi e/o costi sostenuti dal Servizio Stage ma, soprattutto, in riferimento al *grado di soddisfazione* delle aziende partners.

Una stima del grado di soddisfazione delle aziende potrebbe essere misurabile attraverso uno studio della variazione della loro partecipazione alle attività di tirocinio, tenendo in considerazione la diversa natura delle motivazioni che spingono le aziende a intrattenere rapporti con la Facoltà di Economia.

Potrebbe essere interessante fornire un questionario alle aziende che decidono di interrompere la collaborazione e alle aziende che si avvicinano alla Facoltà, al fine di individuarne le motivazioni e poterne stimare il grado di soddisfazione nei riguardi dei servizi erogati.

In un momento storico nel quale, a causa delle ristrettezze economiche derivanti dai tagli della spesa pubblica, le Università devono “proporsi sul mercato” per cercare sinergie strutturali con le realtà economiche del territorio e nel quale è sempre più importante il collegamento tra il mondo del lavoro e l'università, un investimento sul miglioramento del Servizio Stage appare “illuminato”.

Dal punto di vista tecnico/operativo, il progetto di informatizzazione descritto nello studio di Fattibilità appena presentato è stato approvato dal consiglio di facoltà e, d'intesa con l'ufficio informatico, si sta lavorando sul progetto esecutivo.