

### Abstract degli interventi del convegno “Orientamento al plurale. Sistemi Servizi Professionalità”, Bologna 19 e 20 giugno 2003

#### Introduzione<sup>1</sup>

Marina Silverii<sup>2</sup>

Il 19 e il 20 giugno scorsi si è svolto a Bologna, presso la sede dell’Aula Magna Santa Lucia dell’Università emiliana il convegno “Orientamento al plurale”. Tale convegno ha rappresentato una tappa imprescindibile per lo sviluppo delle attività previste nell’ambito del progetto *Rete istituzionale regionale dell’orientamento (R.I.R.O.)*, finanziato dalla Regione Emilia-Romagna con fondi FSE Obiettivo 3. La sua finalità principale è stata quella di approfondire la riflessione su alcune delle più importanti tematiche relative all’orientamento in un confronto aperto con altre realtà istituzionali e con alcuni esperti nazionali ed europei del settore.

L’evento è stato articolato in sessioni di lavoro che hanno dato l’opportunità di approfondire quelli che, anche alla luce degli sviluppi delle attività del progetto, emergono quali elementi cruciali nella costruzione della rete territoriale integrata dell’orientamento<sup>3</sup>. A partire dalla sessione di apertura dei lavori, che ha previsto un confronto tra le istituzioni e le parti sociali sulle politiche di orientamento in un’ottica di integrazione, si sono succedute le sessioni tematiche relative al ruolo dei sotto-sistemi (Scuola, Università, Servizi per il Lavoro, Formazione Professionale), alle funzioni di orientamento e professionalità degli operatori, alla qualità e valutazione dei servizi.

Particolarmente significativi gli interventi degli esperti europei. Millar McDonald del Department for Education and Skills del Regno Unito ha presentato lo standard inglese Matrix per i servizi di informazione e orientamento, testimoniando una concreta esperienza di realizzazione e applicazione di successo di uno standard nazionale di qualità per l’erogazione di Informazione, Consulenza e Orientamento.

Paula Ferrer dell’UNED - Universidad Nacional de Education a Distancia di Madrid ha analizzato i principali aspetti della formazione degli operatori di orientamento europei, ricostruendo la politica e gli investimenti europei relativi all’orientamento. L’Unione Europea ha sempre considerato l’orientamento come una parte importante della politica per l’istruzione, la formazione e il lavoro, occupandosi in particolare della mobilità e dell’accesso al mercato del lavoro degli studenti e dei lavoratori, del riconoscimento dei titoli di studio e della promozione della formazione durante tutto l’arco della vita.

<sup>1</sup> Tratto dall'articolo "Orientamento al Plurale- Sistemi servizi Professionalità" pubblicato sul n. 77 della Rivista Professionalità.

<sup>2</sup> Responsabile dell'area orientamento di Risorse per l'Orientamento e il Lavoro - divisione di ASTER S.Cons.p.a. e responsabile del progetto *Rete Istituzionale Regionale dell'Orientamento I*

<sup>3</sup> Il programma del convegno e gli abstract degli interventi sono disponibili sul sito dell'Agenzia Emilia-Romagna Lavoro all'indirizzo [www.regione.emilia-romagna.it/fr\\_formation.htm](http://www.regione.emilia-romagna.it/fr_formation.htm) all'interno della sezione Orientamento e nel sito Orienter all'interno del portale [www.form-azione.it](http://www.form-azione.it) nonché nel sito dell'IRREEmilia-Romagna.

## RIEPILOGO

### Sessione di apertura

#### Specificità e integrazione nelle politiche di orientamento

*"L'orientamento nel quadro delle politiche attive del lavoro"* Maria Moioli

*"Il decentramento in un'ottica di integrazione e di rete"* Remo Rimotti

*"L'orientamento nella formazione professionale: nodi e prospettive"* Antonio Francioni

*"Il ruolo delle parti sociali per l'orientamento"* Claudio Gentili

*"Il ruolo delle parti sociali per l'orientamento"* Dario Missaglia

### I Sessione Tematica

#### Il ruolo dei sistemi in un'ottica di integrazione

*"Il Sistema Scuola"* Gaetano Domenici

*"Il Sistema Università"* Luciano Arcuri

*"Il Sistema servizi per il Lavoro"* Pier Antonio Varesi

### II Sessione Tematica

#### Funzioni di orientamento e professionalità degli orientatori

*"Le Politiche per lo sviluppo dell'orientamento e la professionalità degli operatori in una prospettiva europea"* Paula Ferrer

*"Le funzioni di orientamento: tra domande individuali e risposte sociali"*

Maria Luisa Pombeni

*"La professionalità degli operatori in Italia: il documento ISFOL"* Anna Grimaldi

### III Sessione Tematica

#### La qualità e la valutazione dei servizi di orientamento

*"Gli standard di qualità nei servizi di orientamento inglesi"* Millar Macdonald

*"Gli standard nei servizi di orientamento: approcci, mezzi, processi, risultati"*

Pier Giovanni Bresciani

*"L'accreditamento delle sedi orientative: lo stato dell'arte e le prospettive"*

Daniela Pavoncello

## SESSIONE DI APERTURA SPECIFICITA' E INTEGRAZIONE NELLE POLITICHE DI ORIENTAMENTO

### L'orientamento nel quadro delle politiche attive del lavoro

Maria Moiola\*

MIUR

In merito all'orientamento discendono, per la Direzione, alcuni compiti prioritari ed esclusivi, altri - invece - in forte interazione con le altre Direzioni del MIUR e gli altri soggetti istituzionali. Tra i compiti prioritari che la Direzione ha assunto vanno ricordati:

- realizzare interventi di orientamento contro la dispersione scolastica, per assicurare la realizzazione del diritto - dovere di istruzione e formazione;
- incoraggiare e sviluppare le doti creative e collaborative degli studenti;
- sviluppare le capacità e le competenze, attraverso conoscenze e abilità, generali e specifiche, coerenti con le attitudini e le scelte personali, adeguate all'inserimento nella vita sociale e nel mondo del lavoro, anche con riguardo alle dimensioni locali, nazionale ed europea;
- promuovere la cittadinanza degli studenti il senso di appartenenza alla comunità locale, nazionale, europea.

In questa ottica, obiettivo strategico della Direzione generale per lo status dello studente è quello di coordinare azioni mirate alla promozione di diritti e di opportunità per la persona dello studente e di garanzia del successo formativo e scolastico. Il che significa offrire strumenti, azioni, risorse perché gli studenti possano trovare nelle scuole e nella comunità sociale il modo di valorizzare le proprie esperienze e ricevere quanto necessario alla piena realizzazione del proprio progetto di vita.

A tale obiettivo si riconducono le azioni programmate dalla Direzione per contribuire alla realizzazione delle finalità prevista dalla Legge n. 53/2003 che - anche coerentemente con i compiti delineati nel Nuovo Regolamento del MIUR e con quanto sottoscritto a livello europeo - prevedono le seguenti aree di intervento:

- Nuove modalità di coinvolgimento dei genitori alla vita della scuola e nelle scelte formative;
- Orientamento, ri - orientamento e tutela del diritto al successo formativo;
- Cittadinanza degli studenti;
- Individuazione e diffusione di un modello flessibile di acquisizione delle conoscenze.

Inoltre voglio ricordare che tra gli obiettivi concertati ed assunti a livello europeo vi è quello di favorire il successo formativo, dimezzando il numero dei giovani tra i 18 e i 24 anni che compiono solo il primo ciclo di studi secondari e che non proseguono gli studi, né intraprendono

\*Direttore Generale per lo Status dello studente, per le politiche giovanili e per le attività motorie

altro tipo di formazione.

L'orientamento, in questo contesto, assume un ruolo strategico per promuovere l'inclusione e l'occupazione, la coesione sociale, la realizzazione personale e professionale di ciascuno.

### **Il decentramento in un'ottica di integrazione e di rete**

Remo Rimotti

Regione Liguria per il coordinamento delle Regioni

In materia di orientamento dei giovani verso gli studi, la formazione ed il lavoro le Regioni avviano un'azione comune che vuole costituire una nuova importante esperienza di collaborazione, attraverso le tecnologie informatiche e telematiche, su un argomento di grande importanza.

In virtù della propria consistente esperienza in materia di sistemi informativi e divulgativi per l'orientamento ed il lavoro e del ruolo di coordinamento già assunto in materia, la Regione Liguria ha coordinato, con la fattiva collaborazione di altre 14 Regioni e con il supporto tecnico di Tecnostruttura delle Regioni per il Fondo Sociale Europeo, un apposito progetto interregionale.

L'iniziativa è rivolta a costruire un sistema di scambio e di arricchimento reciproco tra le amministrazioni, gli operatori, le strutture ed i destinatari dei servizi. Si prevede inoltre di realizzare una banca dati interregionale dei corsi di formazione professionale rivolta a dare ai potenziali beneficiari tutte le informazioni necessarie affinché possano - in tempo utile - decidere di presentare la propria candidatura.

Il progetto si propone infatti di dare continuità al percorso di definizione delle nuove strategie delle Regioni in materia di Orientamento, che ha avuto inizio nel corso del 1° Forum Nazionale tenutosi a Genova nel Novembre del 2001. Alla luce degli elementi emersi in questa importante occasione di confronto viene qui data una prima applicazione alle linee strategiche individuate nel documento allora presentato dal Coordinamento delle Regioni per il Lavoro e la Formazione Professionale e dal testo conclusivo dello stesso Forum denominato "Carta di Genova".

Si tratta quindi di supportare ed accompagnare la realizzazione operativa di una serie di iniziative coordinate tra le Regioni che vedano la creazione di una banca-dati nazionale sull'offerta formativa, quale contributo alla realizzazione del "Portale europeo della cultura e della formazione, che si affianchi al sistema informativo del lavoro, nelle sue articolazioni nazionale e

regionale, allo sviluppo di una comunità virtuale tra tutti coloro che operano a diversi livelli nel campo dell'orientamento ed, infine, alla costituzione di laboratori di approfondimento che abbiano come asse portante la creazione di occasioni e di scambio delle buone pratiche realizzate dalle Regioni.

I vantaggi che si possono attendere sono certamente molteplici ed attengono alle sinergie che possono essere reciprocamente attivabili: economie di scala, scambio di buone pratiche, riusabilità di applicazioni informatiche, interoperabilità e cooperazione, condivisione delle informazioni, sviluppo di azioni comuni per l'implementazione di servizi efficaci.

### **L'orientamento nella formazione professionale: nodi e prospettive**

Antonio Francioni\*

ISFOL

La funzione dell'orientamento in una società sempre più caratterizzata da un elevato indice di flessibilità e mobilità deve essere ridisegnata costantemente per definire obiettivi, modelli e strumenti che siano congruenti e realmente di supporto alle nuove politiche attive del lavoro. Nel passato l'orientamento risultava sostanzialmente mirato a soddisfare le esigenze di una utenza giovanile nelle diverse fasi di transizione. Attualmente l'orientamento accompagna in modo sistematico ogni fase della vita scolastica e lavorativa degli individui, diventando trasversale ai diversi sistemi. Accanto quindi ad un orientamento scolastico, universitario, professionale di base emerge sempre più un orientamento finalizzato a sostenere esigenze di riconversione e di mobilità professionale interne ad un mercato del lavoro caratterizzato dalla necessità di rielaborare percorsi di professionalizzazione che mutano nel tempo e da modalità fortemente innovative nella definizione dei rapporti di lavoro. In tal senso l'orientamento diventa un processo continuo che accompagna l'iter formativo e lavorativo di ciascuno consentendo così una costante elaborazione di competenze e professionalità nonché servizi che il territorio offre. Tuttavia allo stato attuale emerge un panorama ricco di stimolazioni ma povero di unitarietà. Si individuano pertanto alcuni nodi che costituiscono altrettante piste per l'approfondimento e la ricerca del settore su cui l'ISFOL, nell'ambito del progetto di orientamento, si sta concretamente impegnando:

- Lo sviluppo di una rete nazionale ed internazionale per poter arrivare alla messa a punto di modelli integrati e condivisi;
- La lettura attenta della domanda dell'utenza per poterne cogliere le differenze e adeguarne

\*Direttore Generale dell'ISFOL

l'offerta;

- La definizione e la differenziazione di azioni e pratiche di orientamento per tipologie di destinatari;
- L'ampliamento della gamma degli strumenti di indagine ad uso specialistico;
- Il confronto tra gli strumenti e le metodologie più consolidate a livello nazionale con quelli diffusi a livello europeo;
- La riflessione e l'ancoraggio degli strumenti e le metodologie di intervento a più precisi quadri teorici di riferimento;
- L'individuazione di profili di competenze più precisi e definiti per gli operatori di orientamento;
- La definizione di percorsi formativi di base, specialistici e di riqualificazione professionale per gli operatori.

Monitorare questi fenomeni e realizzare opportune sinergie con le strutture territoriali che solo di recente hanno visto la luce e che non sono ancora attrezzate in modo ottimale per poter rispondere alle mutate esigenze del sistema, per poter pervenire ad una modellizzazione di processi e prodotti che sappiano rispondere alle nuove esigenze di una utenza molto più ampia e con caratteristiche differenziate è l'obiettivo che il progetto di orientamento Isfol, vuole perseguire. A questo proposito un significativo esempio di azione di sistema è la recente proposta, elaborata da un gruppo di lavoro coordinato da Anna Grimaldi, relativa alla definizione di profili professionali dedicati all'orientamento e presentata nell'ambito del Convegno Nazionale ISFOL "Orientare l'orientamento" tenutosi a Roma i giorni 8 e 9 maggio.

### Il ruolo delle parti sociali per l'orientamento

Claudio Gentili\*  
Confindustria

In Italia, nel campo dell'orientamento agisce una pluralità di soggetti tra loro sordinati e con competenze fortemente eterogenee. Le pratiche di orientamento risultano nella maggior parte dei casi autoreferenzianti (la scuola, ad esempio, considera solo l'aspetto della prosecuzione degli studi), non riescono a integrare i tre aspetti del problema (attitudini, percorsi formativi, sbocchi professionali). Occorre avviare e sviluppare un sistema integrato di orientamento, capace di raccordare i diversi soggetti e di tener conto delle migliori esperienze realizzate in Italia e nell'Unione europea.

L'impegno di Confindustria è fortemente concentrato sulle iniziative per l'orientamento dei

\*Direttore Nucleo di Formazione e Scuola

giovani, partendo dal presupposto che essi hanno di fronte a sé un mercato del lavoro complesso e in continua mutazione, nel quale hanno difficoltà ad orientarsi senza un dialogo costante tra mondo della scuola e dell'impresa.

Confindustria si è posta in maniera costruttiva di fronte ad una generazione che ha bisogno di punti di riferimento realizzando un insieme di iniziative dedicate direttamente al mondo giovanile. Dalla Giornata Nazionale Orientagiovani, in cui l'industria incontra gli studenti e fornisce loro elementi utili per la scelta dei percorsi formativi e professionali; al Progetto Orientamento, un piano di comunicazione a livello nazionale per avvicinare i giovani al lavoro nell'industria, denominato "Lo sviluppo non lo porta la cicogna" con utilizzo di testate giornalistiche nazionali e locali, frutto della collaborazione delle Associazioni industriali; alle ricerche sugli strumenti di inserimento dei giovani al lavoro (tirocini e apprendistato) per favorirne la conoscenza e la diffusione.

Le varie iniziative di Orientagiovani hanno consentito ai giovani di discutere con il mondo dell'impresa su diplomi universitari, tirocini e formazione professionale di qualità, sul bagaglio di competenze e di conoscenze necessario per affrontare il lavoro, sulle esigenze di professionalità delle imprese, ma soprattutto sono state occasione per dimostrare che una buona formazione intesa come parte integrante di un sistema formativo moderno in cui ogni componente (scuola, formazione professionale, università e impresa) svolge appieno il suo ruolo, può rivelarsi una carta vincente per il futuro e che la scuola autonoma ha una ragione in più per dialogare con la formazione professionale per formare dei giovani all'altezza dei tempi che stiamo vivendo.

È chiaro che la nostra azione non può sostituire il ruolo degli altri agenti educativi, e non può che essere limitata ad agevolare le scelte professionali, ma ritengo che la scelta di un'attività che sia coerente con la propria vocazione e la ricerca stessa della propria vocazione, non sia una scelta facile e senza conseguenze nella vita di un giovane.

È altrettanto chiaro che questa attività di orientamento non è dettata da puro altruismo: abbiamo bisogno dei giovani nelle nostre aziende, delle loro idee, della loro freschezza, del loro entusiasmo. Ma siamo convinti che le informazioni che possiamo dare, siano utili in ogni caso per la loro crescita, in un mercato del lavoro sempre più complesso, ricco di opportunità ma al tempo stesso di difficile interpretazione.

Su una popolazione di studenti post-obbligo di circa 4,5 milioni di giovani, soltanto il 16% ha scelto un percorso professionalizzante. Ci sono molti fattori che spiegano questa percentuale così bassa. In primo luogo lo scarso *appeal* delle formazioni professionalizzanti, dovuto ad una cultura che privilegia l'*otium* al *negotium*, e a fattori oggettivi quali lo scarso investimento del nostro Paese nell'innovazione delle strutture e degli impianti dedicati a questa attività. In secondo luogo, l'inesistenza di un'offerta formativa professionalizzante a livello post-diploma,

che sia alternativa alla via universitaria.

Le novità delle riforme in atto (art. 4 della Legge n.53/2003 e art. 48 e 49 del decreto presentato dal Governo il 6 giugno scorso in attuazione della delega Biagi) avranno successo solo grazie ad uno straordinario impegno per l'orientamento. I gap che ci separano dall'Europa in termini di numero dei diplomati, dei laureati e dei giovani che frequentano esperienze di alternanza e di apprendistato possono essere colmati solo con una forte alleanza tra istituzioni e parti sociali.

### Il ruolo delle parti sociali per l'orientamento

Dario Missaglia

CGIL

La sfida di offrire a ciascuno una opportunità formativa, così come previsto dalle riforme che si sono susseguite negli ultimi anni ( autonomia scolastica, obbligo formativo a 18 anni, nuovo apprendistato ), pone la scuola di fronte a scelte inedite.

La politica potrà pure ritardare o compromettere quel progetto ma le esigenze sociali da cui quelle leggi avevano preso le mosse, restano del tutto di fronte alla società.

L'universalismo generoso degli anni '70 si è infranto inesorabilmente contro le cifre degli esclusi e degli abbandoni scolastici, evidenziando tutti i limiti di una prospettiva di inclusione ora ricercata attraverso un abbassamento di fatto delle soglie di difficoltà, ora delegando l'istanza superiore ( soprattutto il primo o secondo anno della scuola superiore) all'ingrato compito della selezione.

Questo passato non è più ripetibile e la ricerca educativa si muove oggi intorno a una nuova riflessione sulle forme di insegnamento e di apprendimento.

In questo ambito sono di particolare interesse quelle esperienze maturate in particolari contesti ( le comunità, i centri di accoglienza, gli istituti penali minorili) in cui il ricorso alle tradizionali tecniche di insegnamento conduce non solo al fallimento ma alla impossibilità stessa di aprire un processo formativo positivo.

Le riflessioni convergono sul fatto che mentre le forme di apprendimento e prestazione scolastica sono decisamente individuali ( compiti, interrogazioni, esercizi cui corrispondono singoli docenti di singole discipline), l'apprendimento che avviene nella vita, nel gioco, nel lavoro, è sempre all'interno di un sistema di relazioni sociali, di situazioni concrete e problematiche. Pertanto, mentre i saperi scolastici tendono a distaccarsi da qualsiasi contesto significativo per la persona che apprende con effetti visibili sulle stessa capacità e durata degli apprendimenti stessi, i saperi della persona ( quelli che il bambino porta con sé fin dai suoi primi anni di vita ) sono sempre relativi a oggetti e situazioni concrete, ovvero sono condivisi socialmente.

Questo spiega le ragioni per cui un intervento educativo sul ragazzo in difficoltà è inevitabil-

mente destinato al fallimento se l'approccio resta quello scolastico. Non importa che gli si dedichi più tempo e più persone: c'è una barriera di non comprensione dei significati che lo rispingono fuori dal percorso formativo. Del resto già Dewey ricordava che apprendere non significa imparare delle cose ma i significati delle cose e la significatività sta nell'esperienza che si fa conoscenza, in un percorso che coinvolge anche la sfera emotiva ed affettiva di chi apprende. Tutto ciò porterebbe a delineare una grande attenzione al contesto di apprendimento, alla sua migliore organizzazione ed efficacia, alla necessità di accompagnare il soggetto in apprendimento verso le nuove opportunità educative. Il vecchio concetto di orientamento ancora purtroppo visibile in tanti depliant pubblicitari o in sbrigativi colloqui di fine-ciclo, viene così definitivamente sepolto. Ma la scuola non fa tutto ciò o lo fa in maniera apprezzabile solo nelle migliori esperienze in cui accanto ad una tradizionale consapevolezza dello sfondo psicopedagogico dell'apprendimento (la centralità del soggetto che apprende, del suo contesto di vita, della sua esperienza) è cresciuta nel tempo l'esigenza di qualificare l'organizzazione del lavoro. Nel complesso tuttavia, l'insegnamento è ancora oggi prevalentemente individuale, solitario, rafforzato in questa dimensione dalla mistica della libertà di insegnamento. La didattica pertanto resta uno strumento individuale e non si trasforma in chiave per reinterpretare l'organizzazione del lavoro della scuola, per avviare prime forme di divisione del lavoro in cui siano visibili distinti profili professionali capaci di costruire reti efficaci di interventi didattici. Questa prospettiva si è oggi aperta in maniera parziale e talvolta contraddittoria con il processo di autonomia delle istituzioni scolastiche che oramai caratterizza l'esperienza della scuola italiana.

L'autonomia infatti induce una crescita dell'intelligenza del lavoro docente; rompendo i vincoli burocratici e misurandosi con progetti concreti, l'individualismo strutturale inizia a perdere colpi e cresce la consapevolezza che l'autonomia richieda un'impresa comune, una differenziazione condivisa e solidale di compiti e funzioni per rispondere con efficacia ai risultati attesi. In fondo le funzioni-obiettivo introdotte con il penultimo contratto della scuola esprimono questa consapevolezza. Ma si tratta di tentativi ancora iniziali ed incerti, lontani per ora da un vero e proprio progetto di riforma del lavoro docente. In questo contesto l'orientamento continua ad essere un aspetto marginale, esterno, sovrapposto alla dimensione scolastica. E così mentre gli Enti Locali, sospinti anche dal vento del federalismo, hanno accentuato gli interventi verso la persona nel passaggio da un ordine di scuola all'altro, dallo studio al lavoro, da lavoro a lavoro, ecc, la scuola è rimasta sostanzialmente chiusa nei recinti rassicuranti della sua autoreferenzialità.

La tradizionale autoreferenzialità della scuola si è infatti tradotta molto spesso in una sorta di autosufficienza che non impegna a leggere ed interpretare la domanda di formazione. Di conseguenza, la scuola legge nel migliore dei casi il territorio sociologico (composizione sociale,

attività, flussi di natalità e migrazione) ma non il territorio antropologico (i saperi del luogo, le tradizioni, la vita associativa, le risorse culturali ) rafforzando in tal modo la separatezza della scuola dalla società e vietandosi ogni utile e positiva relazione con risorse che potrebbero risultare preziose per raggiungere gli obiettivi.

Questo limite, sia chiaro, non appartiene soltanto alla scuola. Anche le istituzioni del territorio stentano a superare una vecchia tradizione fatta di diffidenza, separatezza e talvolta negativa contrapposizione, contribuendo così a rafforzare un circolo vizioso che rischia di frenare le potenzialità del processo di autonomia.

L'esperienza in corso dei servizi per l'impiego, offre un primo repertorio di queste dinamiche. Si assiste al paradosso della convivenza di molteplici luoghi e strumenti per l'orientamento, ma i fenomeni di disagio, dispersione, abbandono, non registrano ancora l'effetto sperato.

Eppure solo nella dimensione sopra richiamata la scuola può porsi il problema di risorse esterne utili ad affrontare una situazione complessa. Il bisogno di un esperto, di una consulenza, di un operatore, ha senso se nasce nel vivo di un processo che vede un gruppo di insegnanti alle prese con un progetto di cui condividono la responsabile realizzazione.

L'expertise di un operatore è una risorsa preziosa se è il gruppo di docenti a condurre le regole del gioco. Spetta a loro decidere di quali supporti hanno bisogno, in termini di competenze, e con quali modalità definite collegialmente si percorre un itinerario per affrontare una la situazione con il valore aggiunto determinato da questa collaborazione.

È insomma da questa integrazione di saperi professionali diversi che può nascere una capacità di maggior successo nelle pratiche di orientamento.

L'esperto non può mai essere il demiurgo che risolve una situazione che altri hanno rinunciato ad affrontare perché ciò contraddice in maniera clamorosa tutto ciò che abbiamo detto a proposito delle forme di apprendimento capaci di parlare alla persona che ci è di fronte.

Se l'esperto è catapultato in un contesto di individui isolati, separati ciascuno nella propria cattedra o nella propria funzione, il rischio di delega è altissimo con conseguenze di sicuro insuccesso. Le esperienze di integrazione di bambini con handicap nella scuola, hanno fornito su questo dati inequivocabili. Quando l'inserimento si è ridotto all'affidamento del bambino al singolo docente di sostegno isolato dal *team* docente e dalla classe, si è riprodotta una nuova forma di esclusione. Quando il docente di sostegno ha svolto il suo lavoro con pieno coinvolgimento nel *team* docente e nelle attività generali della classe, i risultati sono stati eccellenti.

La qualità del risultato dipende dunque da un duplice ordine di fattori:

- la complessità intenzionale dell'organizzazione del lavoro, ovvero la pratica di una didattica intesa come percorso integrato di funzioni specifiche e competenze diverse (dentro la scuola ma anche nel rapporto con le risorse che il territorio può esprimere);
- la qualità di una forma di apprendimento che non dimentichi mai di partire dai saperi che

ciascuno possiede, da quello che Autier-Levy chiamano il blasone che ogni persona possiede in quanto tale, per costruire da qui un percorso di riproduzione della stima di sé senza la quale non può esistere motivazione ad apprendere.

Orientare significa partire dalla persona così com'è, inseparabile dall'insieme di relazioni sociali che fanno la sua storia, per provarsi in esperienze diverse dove misurare se stesso, la propria autostima, il proprio futuro.

#### BIBLIOGRAFIA ESSENZIALE

Resnick "Imparare dentro e fuori la scuola" in Pontecorvo-Aiello, Led Milano '95

Ranieri-Foa "Il tempo del sapere", Einaudi 99

P.Perrenoud "Construire des compétences dès l'école", ESF '97

D.Missaglia "Pensare l'autonomia" Scriptorium '96

D.Missaglia-R.Pettenello "Scuola e patti formativi territoriali" La Nuova Italia 2000

D.Missaglia-S.Zoppi-G.Gilardi "La formazione integrata" F.Angeli 2001

AA.VV "Organizzazione e qualità della scuola" La Nuova Italia '95

### I SESSIONE TEMATICA

#### IL RUOLO DEI SISTEMI IN UN’OTTICA DI INTEGRAZIONE

##### *Il Sistema Scuola*

Gaetano Domenici

Università di Roma 3

In Italia, mai come nel recente passato, le proposte legislative, ma soprattutto gli interventi del governo, sia in forma di decreti, direttive e atti di indirizzo, sia in forma di destinazione di risorse in favore dell’orientamento nella scuola come nell’università, nella formazione professionale sono stati tanto numerosi quanto pertinenti e aperti alla progressiva definizione di attività e modelli orientativi efficaci.

E tuttavia le attività orientative quando vengono svolte, almeno nella scuola, oscillano, ancora, tra l’offerta agli allievi dell’ultimo anno di corso della formazione dell’obbligo e della secondaria superiore, di pacchetti informativi sul mondo del lavoro, delle professioni e sui possibili ulteriori percorsi di formazione, e la rilevazione degli interessi di ciascun soggetto attraverso l’impiego di questionari vocazionali e/o di test attitudinali.

Certo, entrambe queste forme rappresentano elementi di rilievo del processo di orientamento che ogni struttura e/o azione formativa é chiamata a svolgere, ma singolarmente esse postulano una scarsa o nulla modificabilità di fondamentali caratteristiche umane, soprattutto quelle d’ordine cognitivo ed affettivo-motivazionale ; intervengono quando risulta ormai inefficace ogni azione di modifica intenzionale del quadro di riferimento individuale, quando i giochi sono ormai compiuti. Esse possono acquisire, invece, il valore che pure compete loro, solo se inserite in un modello di intervento in cui venga massimamente valorizzata la componente formativa dell’orientamento. Quella componente, cioè, in grado di promuovere le condizioni migliori affinché per ciascuno e tutti gli allievi abbia luogo -a partire dai primi anni di scuola- la costruzione dei saperi oggi necessari per acquisirne di nuovi anche in forma autonoma e per essere produttori e cittadini del proprio tempo, dunque per partecipare e governare il cambiamento; la scoperta e/o la valorizzazione di interessi e attitudini; la costruzione progressiva della propria identità culturale e affettivo-relazionale oltre che di un proprio progetto di vita; lo sviluppo della capacità di trattare e vagliare criticamente le informazioni, nonché, se non soprattutto, di afferire alle più importanti fonti informative; la capacità di assumere decisioni consapevoli in presenza dei più disparati vincoli, in una parola la capacità di sapersi orientare autonomamente (auto-orientamento).

Un processo dunque che non può risolversi con interventi sincronico-finali rispetto all’intera esperienza scolastica e formativa d’ogni soggetto, o a segmenti unitari di essa (brevi o lunghi

che siano), ma che può aver luogo, invece, lungo tutto l'arco di quell'esperienza e, in forma di ri-orientamento, anche durante la vita lavorativa di ognuno.

### *Il Sistema Università*

Luciano Arcuri

Università di Padova

È sempre rischioso individuare, nel flusso degli avvenimenti che segnano il percorso e lo sviluppo del sistema universitario italiano, i punti di snodo o di frattura capaci di marcare le fasi di passaggio, quando non i vistosi cambiamenti. Coloro che da anni vivono nel mondo dell'Università sanno che le dinamiche del nuovo spesso hanno vita difficile di fronte a quell'importante motivazione che sembra guidare tutti gli esseri umani, ossia la resistenza al cambiamento.

Malgrado la vischiosità dei processi che intervengono nelle fasi di transizione e che talvolta ne limitano fortemente gli sviluppi, è fuori di dubbio che da almeno un decennio il sistema universitario italiano ha imboccato la strada del cambiamento. Uno dei più importanti motivi che stanno alla base di questa scelta è, a mio parere, il sistematico e sempre più approfondito confronto che gli Atenei italiani hanno dovuto operare con le realtà istituzionali ed organizzative degli altri paesi europei. Ecco allora che la dichiarazione di Bologna può essere considerata una pietra angolare di questo processo: i Ministri dell'Università di 29 nazioni europee hanno formalizzato alcuni principi, ai quali tutti gli Atenei avrebbero dovuto, da quel momento, fare riferimento. In pratica, i sistemi nazionali che si sono riconosciuti nella dichiarazione di Bologna formalizzata nel 1999 si sono impegnati:

- ad adottare una struttura formativa comprensibile ed agilmente confrontabile a livello europeo;
- ad adottare una sequenza di percorsi formativi organizzati in due cicli principali (lauree di primo livello a cui seguono lauree specialistiche);
- a stabilire un sistema di crediti riconosciuto e spendibile a livello europeo;
- a promuovere la mobilità degli studenti;
- a promuovere la cooperazione dei sistemi universitari europei allo scopo di valorizzare la qualità dei servizi didattici;
- a promuovere, in definitiva, una dimensione europea dell'istruzione superiore.

Gran parte degli avvenimenti che si sono succeduti dopo la storica dichiarazione di Bologna, vanno letti alla luce dei principi appena enunciati. Il più rilevante è stato quello dell'introduzione nel sistema italiano della normativa riguardante l'autonomia universitaria: il Decreto Ministeriale n. 509/99 ha segnato in maniera vistosa il panorama dell'offerta formativa che le Università italiane, con minore o maggiore tempestività, stanno proponendo ai nuovi iscritti. Ma

anche altri sono stati gli ambiti interessati da questo processo. Per fare qualche esempio:

- lo sviluppo della mobilità studentesca, il consolidarsi del sistema di calcolo e di traduzione dei crediti formativi denominato ECTS (European Credit Transfer System);
- la partenza del Diploma Supplement, il progetto per realizzare la trasparenza nella descrizione dei percorsi di formazione degli studenti universitari;
- l'avvio dei progetti Tuning per definire, a livello europeo, gli obiettivi educativi e l'insieme di competenze previste al termine dei diversi corsi di studio.

In che misura e a quali livelli le nostre Università sono effettivamente coinvolte in questi processi? Per rispondere a questa domanda sarà opportuno effettuare una ricognizione delle realizzazioni già portate a termine o dei progetti concretamente impostati, in modo da ricostruire la mappa dei percorsi che le diverse realtà universitarie stanno seguendo in questa fase di progressiva sintonizzazione agli standard di tipo europeo.

### *Il Sistema servizi per il Lavoro (schema)*

Pier Antonio Varesi

Università Cattolica - Piacenza

- L'analisi della relazione esistente tra l'orientamento ed i servizi per l'impiego richiede in via preliminare una pur breve trattazione delle linee che stanno guidando la difficile costruzione nel nostro Paese di un sistema di servizi per l'impiego (linee individuabili essenzialmente nel decentramento di poteri e nella previsione di un sistema misto pubblico-privato) e delle problematiche connesse.
- Si descrive il modello organizzativo di tipo multi-polare, che si va delineando e che sottolinea come la relazione tra strutture preposte ai servizi per l'impiego ed altre strutture specializzate o di altri sistemi stia diventando a doppio senso, proprio con riferimento all'orientamento: i Centri per l'Impiego possono acquistare servizi di orientamento da altri soggetti ma è altrettanto vero che altri soggetti (università, scuola, sistema di formazione professionale) possono avvalersi di alcuni interventi dei Centri per l'Impiego al fine di realizzare attività a carattere orientativo (si pensi all'apporto che i Centri per l'Impiego possono offrire nella costruzione di una banca-dati delle aziende disponibili ad ospitare i tirocini formativi e di orientamento oppure si pensi all'attività svolta dagli stessi Centri nei confronti dei giovani in obbligo formativo che hanno precocemente abbandonato il sistema formativo).
- Viene successivamente esaminata l'importante e complessa funzione svolta dall'orientamento nell'ambito dei servizi per l'impiego. Da questo punto di vista si segnalano almeno due fenomeni di rilievo.

In primo luogo l'attività di orientamento si è sempre più affinata e specializzata, tanto che,

anche alla luce delle esperienze realizzate, può essere distinta in almeno tre tipi di intervento:

- l'informazione orientativa volta a fornire gli elementi essenziali per affrontare il mercato del lavoro;
- l'accompagnamento alla ricerca del lavoro, anche mediante l'insegnamento di tecniche per la ricerca dello stesso;
- la consulenza orientativa in senso stretto.

In secondo luogo i servizi di orientamento sono riusciti ad andare oltre la tradizionale (per l'Italia) utenza giovanile e sono stati preposti sempre più anche ad altre categorie in difficoltà occupazionale (ovviamente sono stati considerati prioritari i disoccupati di lunga durata e le donne, due categorie, per altro, sovente coincidenti). In verità si tende ormai ad offrire i servizi di orientamento a tutti i soggetti che manifestano difficoltà (oggettive o soggettive) ad entrare in rapporto positivo con il mercato del lavoro ed a costruire un proprio credibile percorso di inserimento o reinserimento nel mondo del lavoro.

- Si conclude con riflessioni derivanti dalla lettura di alcune esperienze svolte in anni recenti e relative ad attività di orientamento offerte nell'ambito dei servizi per l'impiego.

## II SESSIONE TEMATICA

### FUNZIONI DI ORIENTAMENTO E PROFESSIONALITÀ DEGLI ORIENTATORI

#### Le Politiche per lo sviluppo dell'orientamento e la professionalità degli operatori in una prospettiva europea

Paula Ferrer

UNED-Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid

Traduzione in lingua italiana

Quando, alla fine della Seconda Guerra Mondiale, Jean Monnet propose di costruire l'Europa mattone su mattone, creando l'unità e l'armonia tra i suoi membri, si riferiva all'economia. In seguito rimpianse di non aver suggerito che la ricostruzione doveva cominciare dall'Istruzione e dalla Cultura.

In questa presentazione analizzeremo i principali aspetti della formazione degli operatori di orientamento europei, sia nel passato che nel presente.

Per sviluppare una politica sulla formazione degli operatori che venga condivisa da tutti i membri dell'Unione, dobbiamo prestare la nostra attenzione al bisogno di orientamento che i cittadini europei stanno sviluppando da quando convivono in uno spazio comune che offre grandi possibilità nel campo dell'istruzione e del mercato del lavoro.

La situazione attuale deriva tuttavia da un progressivo evolversi negli anni delle politiche dell'istruzione e della formazione in rapporto al *counselling* a livello europeo. A questo proposito, spiegheremo il motivo per cui l'Unione Europea ha sempre considerato l'orientamento come una parte importante della politica europea per la formazione professionale, dal momento che è necessario introdurre una nuova dimensione nella formazione al *counselling*.

I principali obiettivi di questa politica europea consistono tra gli altri nel facilitare la mobilità e l'accesso al mercato del lavoro degli studenti e dei lavoratori, nell'accrescere abilità di trovare lavoro da parte dei disoccupati, nel riconoscere i titoli di studio attraverso il sistema ECTS (European Course Credit Transfer) e nel promuovere la formazione durante tutto l'arco della vita.

Sono stati creati e implementati piani d'azione specifici per far sì che queste decisioni venissero messe in pratica. Faremo riferimento ad uno di questi programmi europei PETRA, che ha avuto una evoluzione: dal favorire la formazione professionale tra i giovani studenti (nel 1987) al focalizzarsi in seguito sulla formazione dell'operatore in un'ottica europea (l'azione IIIb). Tratteremo in seguito di altri programmi che ora focalizzano su tematiche simili.

Lo sviluppo di politiche europee per il *career counselling* è l'obiettivo principale di alcuni dei *network* e delle organizzazioni europee, quali IAEVG/AIOSP, FEDORA, CEDEFOP, EURYDICE, NARIC, EURES,

MISEP e EUROGUIDANCE impegnate in attività volte allo sviluppo professionale a livello europeo e nell'erogazione di informazione sulla formazione professionale, l'occupazione e il mercato del lavoro.

Concluderemo inoltre parlando degli standard relativi alle qualifiche di formazione dell'operatore in una dimensione europea. L'adeguamento a questi standard è un imperativo al fine di garantire sia il libero accesso degli operatori al mercato del lavoro europeo sia la qualità dei servizi di orientamento e di informazione erogati dagli operatori formati su competenze di livello europeo.

In quest'ottica, verrà fornita una panoramica complessiva dei servizi di *career counselling* in diversi stati europei (politiche, programmi, organizzazione di servizi, livello di formazione degli operatori). Analizzeremo infine un modello di formazione per gli operatori, considerato da molti il più appropriato per elaborare dei percorsi formativi per gli operatori: il modello basato sulla competenza (CTBA).

### Le funzioni di orientamento: tra domande individuali e risposte sociali

Maria Luisa Pombeni  
Università di Bologna

Con l'accezione operativa del termine orientamento si fa riferimento alla gamma di attività/interventi finalizzati a favorire la maturazione di scelte scolastiche e di progetti professionali soddisfacenti per la persona e realizzabili nei contesti socio-economici di riferimento e ad orientarsi *in itinere* nei percorsi formativi e lavorativi.

Tali obiettivi sono perseguibili con il concorso sinergico di una pluralità di risorse. La funzione di orientamento infatti viene svolta:

- come finalità primaria della propria *mission* da risorse dedicate. Si fa riferimento in primo luogo a centri specializzati che si occupano in maniera esclusiva di interventi di orientamento, essendo in grado di articolare al proprio interno più funzioni (informazione, accompagnamento, consulenza) e di rispondere a differenti target di clienti. I centri dedicati di orientamento possono trovare collocazione autonoma sul territorio attrezzandosi per rispondere a richieste e bisogni differenziati oppure essere inseriti all'interno di una struttura polifunzionale (ad esempio, il centro per l'impiego) per erogare prestazioni specialistiche nei confronti di uno specifico *target*-clienti;
- come finalità secondaria di altri sistemi la cui *mission* principale è strettamente interconnessa - anche per competenza normativa - con la funzione di orientamento, in particolare il sistema scolastico, il sistema di formazione professionale ed il sistema dei servizi per il lavoro.

Tenendo conto delle attività svolte dai centri dedicati e dai diversi sistemi, è possibile identifi-

care 3 macro-funzioni di orientamento che rispondono a bisogni diversi di sostegno al processo di auto-orientamento della persona e che corrispondono a 3 macrotipologie di attività, articolate a loro volta in differenti azioni o buone pratiche.

La prima funzione (informazione) corrisponde ad una macro-area di attività che riguardano la promozione di capacità di acquisizione di informazioni e di fruizione di servizi da parte del cittadino per garantire a tutti pari opportunità di partenza di accesso e rispondere quindi ad alcuni prerequisiti di democratizzazione dei processi di orientamento.

La seconda funzione (accompagnamento/tutorato) corrisponde ad una macro-area di attività centrata sulla presa in carico di soggetti (giovani e adulti) a rischio di disorientamento nella gestione individuale di esperienze formative, di ricerca del lavoro, di disoccupazione; si tratta di persone che hanno bisogno di una figura di mediazione orientativa:

- nello svolgimento *in itinere* di percorsi scolastici e formativi per ridurre rischi di insuccesso/dispersione. Questa tipologia di attività (funzione di tutorato orientativo) è strettamente connessa alla peculiarità del sistema di riferimento e quindi deve essere svolta da risorse professionali interne;
- nelle esperienze di transizione fra sistemi, cioè nei passaggi dal sistema scolastico al canale della formazione professionale, dalla formazione al lavoro, da un'esperienza lavorativa ad un'altra con particolare riferimento alle situazioni di espulsione dal mercato del lavoro. La funzione di accompagnamento orientativo nelle transizioni fra sistemi richiede alle strutture/professionalità coinvolte la capacità di garantire un raccordo fra risorse di contesti diversi;
- nella condizione di disoccupazione legata a fenomeni di espulsione/esclusione dal mercato del lavoro e/o marginalità sociale.

La terza funzione (consulenza) corrisponde ad una macro-area di attività che riguardano gli interventi di sostegno alle scelte scolastico-formative e alla maturazione di progetti professionali personalizzati. L'ambito di intervento della funzione consulenziale fa riferimento sia alle transizioni formative e risulta quindi connessa ai sistemi scolastici ed universitari, sia alle transizioni lavorative in rapporto ai percorsi di formazione professionale e di inserimento lavorativo (*counselling* di orientamento, bilancio di competenze e *counselling* di carriera).

### La professionalità degli operatori in Italia: il documento ISFOL

Anna Grimaldi\*

ISFOL

La relazione si pone l'obiettivo di presentare l'ipotesi di modello di professionalità che il gruppo di lavoro ISFOL, che coordino, sulla base di una ricognizione dell'esistente ha recentemente sviluppato e che rappresenta un chiaro esempio dell'impegno assunto in ISFOL verso la costru-

zione di un sistema. Tale lavoro è stato molto sentito e sostenuto dalle diverse Regioni italiane che hanno collaborato alla prima fase della ricerca.

La proposta vuole fornire un contributo alla definizione di possibili profili professionali che si riferiscono a figure dedicate presenti nei diversi contesti organizzativi (scuola, università, formazione professionale, servizi per il lavoro, sportelli di informazione e orientamento) che con finalità diverse erogano azioni di sostegno al processo di auto-orientamento della persona lungo tutto l'arco della vita.

Sebbene consapevoli che, almeno una parte dell'attesa sociale, va nella direzione del riconoscimento di una figura unica dedicata all'orientamento, nella convinzione che la pluralità di azioni, funzioni e sistemi, non possa essere esaustivamente compresa in un unico profilo e, insieme, nella stessa filosofia di valorizzazione delle differenziazioni, che ha sorretto e guidato il nostro lavoro, abbiamo scartato l'ipotesi di un'unica figura di orientatore. Questa, infatti, andrebbe a ricoprire funzioni molto diverse con il rischio di legittimare un profilo troppo generico e inadeguato per rispondere ai diversi bisogni, sistemi ed esperienze di transizione.

Nel tentativo, quindi, di favorire lo sviluppo di un potenziale meta-sistema territoriale di orientamento, intendendo con tale termine la messa in valore (ottimizzazione delle funzioni, condivisione degli obiettivi, coordinamento dei servizi, integrazione delle risorse) dell'insieme di attività e/o servizi erogati, abbiamo così individuato quattro ambiti di professionalità dedicate direttamente collegate a quattro macro-tipologie di funzioni.

Nello specifico, tre funzioni hanno a che fare con l'erogazione di interventi rivolti direttamente all'utente (cioè di sostegno al processo spontaneo di auto-orientamento della persona): trasmissione di informazioni, tutorato/monitoraggio di specifici percorsi, consulenza alla persona nella determinazione delle scelte e nella definizione di un progetto personale e professionale. La quarta funzione fa capo, invece, a tutti quei compiti più gestionali - di analisi, ideazione, pianificazione, programmazione, coordinamento, monitoraggio, valutazione - che si stanno molto diffondendo negli ultimi anni nelle organizzazioni e che consentono di progettare azioni in una logica di sviluppo di rete sistemica sia intra-sistema (nel rispetto della valorizzazione delle *mission* specifiche e dell'autonomia di ciascun sistema) che inter-sistema (in vista della costruzione/condivisione di un meta-sistema dedicato).

Quattro anche i contesti organizzativi: la scuola, la formazione professionale, l'università, il lavoro. Quattro, infine, le macro aree di competenza identificate: macro aree che abbiamo concepito in maniera trasversale e che poi si declinano in maniera specifica nell'ambito di ciascun profilo professionale.

Sulla base dei risultati ottenuti l'iniziativa intende proseguire per il 2003 con la messa a punto sia di un modello di formazione, per i nuovi ingressi, sia di un sistema di riconoscimento/riqualificazione per gli operatori già impegnati nel settore. Ci auguriamo che il modello possa costi-

tuire la base per l'allestimento di un dispositivo formativo a carattere continuo, in grado di ricomporre eventuali crediti formativi e acquisizioni professionali o esperienziali in un sistema di competenze equilibrato, che tenga conto delle specificità territoriali e/o organizzative, nonché contenuti e compiti professionali.

## III SESSIONE TEMATICA LA QUALITÀ E LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI DI ORIENTAMENTO

### Gli standard nei servizi di qualità nei servizi di orientamento inglesi

Millar Macdonald

Department for Education and Skills - Regno Unito

Traduzione in lingua italiana

#### **Che cos'è lo Standard Matrix per i servizi di informazione e orientamento?**

*Matrix* è lo Standard nazionale di qualità che individua il livello di buona pratica per l'erogazione di Informazione, Consulenza o Orientamento (Information, Advice and Guidance - IAG) in Inghilterra. Lo Standard è stato predisposto, in seguito ad una lunga consultazione, nel corso dell'anno 2001 dal Dipartimento per l'Istruzione e le Competenze, in partenariato con il Settore Orientamento, e altri attori istituzionali tra cui la Confederazione dell'Industria Inglese (CBI) e il Congresso dei sindacati. È stato introdotto dai Ministri del governo come una delle componenti chiave nella strategia volta all'innalzamento della qualità degli standard e dell'erogazione di servizi di informazione e orientamento alle persone.

*Matrix* è stato lanciato nel febbraio 2002 con grande plauso da parte delle organizzazioni, sia grandi che piccole. Lo Standard è stato reso disponibile a tutti nel settembre 2002. In meno di 9 mesi, circa 200 organizzazioni di tutti i settori economici hanno acquisito il marchio di qualità *Matrix* e altre 1.200 stanno attualmente lavorando con i consiglieri *Matrix* per accreditarsi entro l'anno.

#### **Finalità**

Lo Standard:

- esiste per assistere le organizzazioni nell'identificazione e nel perseguimento della buona pratica nell'erogazione dei servizi IAG;
- definisce i risultati di un servizio di qualità;
- adotta un approccio centrato sull'individuo per la qualità del servizio;
- promuove il principio di partecipazione, uguaglianza e trasparenza;
- fornisce un contesto per incoraggiare il miglioramento continuo della qualità.

#### **Struttura**

Lo Standard *Matrix* è una potente struttura basata sulla buona pratica che consente alle orga-

nizzazioni di:

- assicurare consistenza e chiarezza nella loro pianificazione di attività verso il raggiungimento di IAG in modo tale che chiunque possa comprendere ciò che l'organizzazione intende raggiungere;
- valutare, verificare la propria performance e misurarsi nei confronti di altri sistemi di comparazione qualitativi già noti, quali l'EFQM (Excellence Model e Investors in People);
- gestire più efficacemente il processo e fare un uso maggiore della formazione e dello sviluppo delle risorse;
- individuare in maniera regolare il punto d'incontro delle competenze con i bisogni aumentando l'efficienza e la velocità della risposta;
- migliorare l'assunzione e il mantenimento di personale, alzandone il morale e la motivazione e incoraggiandone il senso di appartenenza;
- ottenere la fiducia del personale da parte del datore di lavoro responsabile nei confronti del proprio staff;
- ottenere il riconoscimento di qualità a livello nazionale attraverso un rigoroso processo di accreditamento.

Lo Standard è strutturato in due parti con dieci Elementi:

- cinque elementi che focalizzano nell'erogazione del servizio;
- cinque elementi che focalizzano sulla gestione del servizio.

Lo Standard verte su questioni pratiche, che ricorrono quotidianamente, quali il modo in cui i servizi IAG vengono gestiti e comunicati; come vengono commercializzati e promossi; come si forma e si supporta il personale; e ancora, come i sistemi assicurano il miglioramento continuo della qualità.

### Impatto

I riscontri avuti dalle organizzazioni accreditate sono stati molto incoraggianti. A prescindere dal settore il messaggio inequivocabile è che *Matrix* sta facendo la differenza.

Per di più, dall'esperienza maturata da alcuni dei più importanti datori di lavoro del Regno Unito (tra cui British Sky Broadcasting, Barclays University, Rolls Royce e BMW GB Ltd) che hanno partecipato volontariamente ad una sperimentazione di nove mesi, ha rafforzato la credibilità universale dello Standard.

"Vogliamo sentirvi sicuri del fatto che stiamo dando un servizio di alta qualità che veramente viene incontro alle esigenze dei nostri impiegati. Lo Standard *Matrix* fa esattamente questo" - Lever Faberge

Lo Standard *Matrix* è estremamente complementare al Modello di eccellenza EFQM, ISO 9000 e Investors in People - "*Matrix* consolida gli altri marchi quali Investors in People e ISO9001 e li porta oltre" (Rolls Royce) e nei prossimi mesi l'intenzione è quella di rafforzare con successo la

capacità di tenuta dello Standard come substrato grazie al quale acquisire altri standard nazionali e internazionali.

La reputazione dello Standard *Matrix* è preceduta da un interesse crescente nello Standard, che si sta verificando soprattutto in Europa. Ad oggi, sono la Finlandia, l'Irlanda, l'Italia e la Svezia ad aver richiesto informazioni sullo Standard e a luglio avrà inizio un progetto pilota nel Nord Irlanda.

Per ulteriori informazioni su *Matrix*:  
[www.matrix-quality-standard.com](http://www.matrix-quality-standard.com)

### **Gli standard nei servizi di orientamento: approcci, mezzi, processi, risultati**

Pier Giovanni Bresciani  
Studio Méta & Associati

L'ambito dell'orientamento è da diverso tempo nel nostro Paese oggetto di progressiva ridefinizione, sia per ciò che riguarda la tipologia delle azioni e degli utenti, sia per ciò che riguarda i luoghi, i tempi e i modi dell'erogazione, nonché le tipologie di professionalità e le competenze necessarie.

La grande diffusione di pratiche (nella scuola, nella formazione professionale, nell'università, nei servizi per l'impiego) che in particolare in questi ultimi anni ha caratterizzato l'ambito dell'orientamento, sia sulla base delle nuove politiche di indirizzo e delle conseguenti destinazioni di risorse finanziarie da parte della Ue, sia sulla base delle nuove norme nazionali e regionali sull'istruzione, la formazione ed il lavoro, sia infine sulla base dei nuovi indirizzi di programmazione delle politiche locali, ha progressivamente fatto emergere un insieme estremamente eterogeneo di azioni, di modalità operative, di denominazioni e linguaggi, a fronte del quale viene da qualche tempo sempre più spesso evocata (dagli Enti Pubblici di programmazione; dagli organismi che erogano servizi in questo ambito; dagli stessi operatori; dalla vasta platea degli *stakeholders*) una esigenza di ridefinizione e di razionalizzazione del vasto campo costituito dagli interventi di orientamento.

La questione degli standard dei servizi di orientamento viene quindi richiamata innanzitutto, nel nostro Paese, in risposta ad una istanza di razionalizzazione, di controllo della qualità delle prestazioni e di regolazione (anche amministrativa) del rapporto tra soggetti di programmazione e soggetti di erogazione, di equità nei confronti dei cittadini-utenti.

Definire una nuova tipologia delle azioni orientative (coerente con la nuova domanda e i nuovi bisogni); definire quale ruolo (ciascuno per la propria parte ma anche in modo integrato tra di

essi) i diversi sistemi (scuola, formazione professionale, università, servizi per l'impiego) possano svolgere nella prospettiva del *lifelong learning & guidance*; definire dispositivi di accreditamento dei soggetti erogatori e/o delle relative strutture di erogazione; definire un sistema professionale e di competenze (e quindi di accesso al settore) all'altezza della articolazione e della qualità dei servizi da erogare (con l'attenzione a riconoscere e a valorizzare le competenze maturate sul campo da chi in questi anni ha svolto attività di orientamento); e *last but not least* definire standard per le diverse azioni orientative tali da assicurarne la omogeneità e la qualità sul territorio (garanzia per gli utenti e per i soggetti di programmazione finanziaria): tutto questo costituisce il set delle condizioni che vengono concordemente richiamate in funzione dello sviluppo ulteriore del sistema.

Rispetto a questo scenario, la relazione focalizza in particolare la questione degli standard, a partire da alcuni richiami su quanto è avvenuto e sta avvenendo nel settore dei servizi per l'impiego ed in quello della formazione professionale nel nostro Paese, e sviluppando i seguenti punti:

- la complessità della domanda di standard (motivazioni e soggetti);
- le finalità e gli usi degli standard (controllo verso sviluppo?) come dispositivo di regolazione del sistema; e la questione del loro senso per i diversi attori (la costruzione sociale dell'oggetto; abitare gli standard secondo etica e competenza vs applicare gli standard);
- la definizione generale di standard, e la distinzione tra standard di qualità e standard minimi dei servizi, e requisiti per l'accreditamento (con un richiamo ad esempi differenti elaborati nell'ambito dei servizi per l'impiego);
- la tipologia degli standard astrattamente possibili e la scelta degli standard strategici ed opportuni (con una riflessione sui criteri per orientare la scelta): standard di *input*, di *output*, di *outcome*, di processo, di organizzazione, di sistema;
- la analisi delle dimensioni/elementi che strutturano uno standard, e del loro formato (diverso in relazione alle scelte di fondo sul tipo di standard adottato);
- il processo di implementazione come variabile cruciale per la qualità del risultato (sia nella erogazione dei servizi, sia nella definizione degli standard per i servizi): approccio *top-down* (normativo) e approccio *bottom-up* (partecipativo) nella costruzione degli standard;
- sussidiarietà, federalismo ed esigenze di equità: il rapporto tra standard nazionali e pratiche locali.

## L'Accreditamento delle sedi orientative: lo stato dell'arte e le prospettive

Daniela Pavoncello

ISFOL

Il progetto di ricerca "Accreditamento delle sedi orientative. Sperimentazione del modello operativo" scaturisce dalla necessità di verificare il modello operativo (aspetti organizzativo-procedurali) della sede orientativa, secondo quanto previsto dal Decreto Ministeriale n.166 del 25 maggio 2001.

Secondo il dettato regolamentare la struttura dell'orientamento accreditabile viene definita come: "la sede operativa che eroga servizi informativi, formativi e consulenziali finalizzati a promuovere l'auto-orientamento ed a supportare la definizione di progetti personali di formazione e lavoro".

Ciascuna tipologia di servizi, informativa, formativa e consulenziale presenta una peculiarità propria: esige, pertanto, proprie procedure, necessità di propri strumenti e fa riferimento a specifiche professionalità; inoltre, mentre le tre tipologie dovranno essere dotate di sistematiche interazioni *ad intra*, la struttura che eroga in parte o tutti i servizi, dovrà essere dotata di procedure di interazione *ad extra* con le altre realtà territoriali.

Il modello di struttura disegnato intende progettare e realizzare interventi specialistici e differenziati per una vasta gamma di destinatari, in specifiche realtà territoriali.

Per supportare tale modello di struttura organizzata per l'orientamento si ha la necessità di attivare processi riconducibili alle seguenti funzioni/attività o aree operative:

- diagnosi,
- progettazione,
- erogazione,
- monitoraggio e valutazione ,
- promozione,
- qualità e ricerca,
- coordinamento e direzione,
- amministrazione.

Naturalmente, quanto definito dal Decreto Ministeriale n.166, si configura come un modello di massima. Per verificare l'adeguatezza e la rispondenza del modello, l'ISFOL ha proposto alle Regioni Ob.1 una sperimentazione nelle sedi orientative presenti nel loro territorio, sperimentazione avviata nel 2002 e che proseguirà per tutto l'anno corrente.

### Obiettivi del progetto di ricerca

Finalità del progetto di ricerca è la sperimentazione del modello operativo realizzato dall'ISFOL

per il funzionamento di una struttura che eroghi informazione, formazione e consulenza orientativa da sperimentare presso le 24 sedi orientative collocate nelle Regioni dell'Ob.1 e selezionate dalle Amministrazioni Regionali.

Gli obiettivi definiti nel progetto di ricerca sono i seguenti:

- Sperimentare il modello operativo di orientamento;
- Identificare e/o realizzare strumenti ad hoc in relazione alle finalità orientative, ai processi organizzativi, al target di riferimento di supporto ad una sede orientativa;
- Realizzare un manuale di procedure, manuale d'uso, manuale degli strumenti, manuale di qualità;
- Costruire una rete interregionale nelle zone ob. 1 per lo scambio di *know how*.

### **Articolazione delle fasi**

Le fasi che contraddistinguono il progetto sono le seguenti:

- piano di fattibilità della sperimentazione;
- contestualizzazione del piano di sperimentazione a livello locale;
- costituzione gruppi di lavoro locali/regionali;
- sperimentazione del modello;
- elaborazione dati sperimentali, sistematizzazione teorica risultati e definizione manuale operativo;
- diffusione e pubblicizzazione dei risultati.

### **Attività realizzate**

Sulla base degli obiettivi sopra descritti ad oggi sono state realizzate le seguenti attività:

- Presentazione del modello di sperimentazione con i funzionari regionali;
- Riunioni tecniche con i funzionari regionali ed i responsabili delle sedi orientative coinvolte nella sperimentazione a livello locale ;
- Individuazione delle sedi orientative;
- Definizione dei piani di fattibilità;
- Riunione tecniche presso le sedi orientative per attività di assistenza tecnica e tutoraggio;
- Seminari di formazione degli operatori relativamente alla messa a punto delle funzioni di processo e di prodotto con l'individuazione degli strumenti idealtipici da sperimentare in sede.

In particolare presso le sedi operative coinvolte nel progetto sono state realizzate le seguenti attività:

- Definizione dei piani di fattibilità con gli eventuali aggiustamenti in relazione al *target*;
- Rilevazione delle caratteristiche delle sedi: il modello organizzativo, i servizi erogati, le procedure esistenti, gli strumenti utilizzati;
- Classificazione degli strumenti in relazione ai processi;
- Proceduralizzazione delle funzioni di processo e comparazione con le procedure in uso presso le sedi;
- Definizione di procedure standard sperimentabili nei diversi contesti territoriali.

I risultati ottenuti dalla sperimentazione consentiranno di approntare una concreta proposta, adeguatamente validata con il supporto tecnico delle Regioni, di servizio dedicato di orientamento.

## 1

Scheda informativa sull'orientamento  
negli indirizzi regionali

Estratto dalla delibera di Consiglio regionale n. 440 del 19/12/2002  
“Indirizzi per il sistema formativo integrato dell'istruzione, della formazione  
professionale, dell'orientamento e delle politiche del lavoro”

**La rete regionale integrata per l'orientamento**

L'Unione Europea nel definire quale politica di riferimento il *Lifelong learning* ha introdotto e valorizzato un concetto di orientamento ridefinito come un insieme di attività volte a sostenere le persone nel formulare decisioni in merito alla loro vita (sul piano educativo, professionale e personale) e ad attuarle. Nell'ottica dell'apprendimento permanente l'orientamento concorre a realizzare gli obiettivi fondamentali dell'autorealizzazione, della cittadinanza attiva, dell'inclusione sociale, dell'occupabilità e dell'adattabilità professionale. Protagonista della scelta è la persona a cui devono essere garantite, secondo i principi di *lifelong guidance*, competenze ed informazioni per le probabili frequenti transizioni da formazione a lavoro, da lavoro a lavoro, da lavoro a formazione. Il mercato del lavoro è un contesto imprescindibile ma all'orientamento non può essere richiesto di assumere solo una funzione sostanzialmente adattiva. Progressivamente invece l'orientamento esce dalla logica del valore aggiunto fornito solo nel momento della transizione ed entra quale obiettivo integrato nella *mission* delle varie Agenzie educative, formative e sociali o di servizi alla persona inerenti il mercato del lavoro. Da ciò consegue che l'orientamento va declinato all'interno di ogni specifico contesto, (scuola, università, formazione ecc.), con modalità, metodologie e risorse ordinarie.

In coerenza con tali indirizzi, può essere proposta una definizione generale (l'orientamento è un insieme di attività volte ad assistere le persone nella formulazione ed attuazione consapevole delle proprie scelte formative e professionali) ed un'articolazione della funzione di orientamento, presente nei diversi sistemi come:

- educazione alla scelta, consistente in attività prevalentemente curricolari finalizzate a favorire la comprensione e l'espressione di interessi, attitudini ed inclinazioni da parte dell'allievo, nel contesto dei percorsi di istruzione e di formazione;
- educazione alle opportunità professionali, consistente in attività in parte curricolari e in parte proprie dei processi di transizione, finalizzate alla conoscenza, anche diretta, del mondo del lavoro;
- aiuto alla ricerca di prima o nuova occupazione, mediante iniziative orientative specialistiche o interventi formativi.

All'interno delle funzioni di educazione alla scelta e di educazione alle opportunità professionali, ed in particolare negli ultimi due anni di obbligo scolastico, assume grande rilevanza per la nostra Regione l'obiettivo della conoscenza della realtà produttiva locale ed il recupero di attenzione alla cultura tecnica, che ha contri-

## Scheda informativa sull'orientamento negli indirizzi regionali

1

buito in modo decisivo alla costruzione del modello di sviluppo produttivo emiliano - romagnolo. Un contributo in tal senso può essere offerto dalle analisi del fabbisogno di risorse professionali espresso dalle imprese e dalla costruzione di strumenti adeguati di informazione e divulgazione, come dal sostegno regionale alla formazione degli insegnanti che nella Scuola si occupano di orientamento.

Possono essere finanziati progetti innovativi di sistema concernenti azioni di educazione alle opportunità professionali e di educazione alla scelta presentati da soggetti accreditati e da soggetti istituzionali che hanno competenza in materia di orientamento.

Grande impulso alle azioni ed ai programmi in campo orientativo è derivato dalla riforma dei servizi per l'impiego e delle politiche del lavoro. La finalità che ci si propone nel nuovo contesto è pertanto di analizzare, elaborare e condividere proposte e criteri per la costruzione di un sistema territoriale policentrico dell'orientamento che veda la razionalizzazione ed il coordinamento degli interventi e delle politiche attuate nelle diverse filiere, oltre alla definizione di indirizzi e livelli essenziali di prestazione comuni a tutela della qualità degli interventi.

Gli obiettivi da perseguire sono pertanto di sistema e si muovono su due parole chiave: specificità e integrazione.

In tale contesto si dovrà pervenire ad una mappa dell'offerta territoriale che veda il coordinamento degli interventi e delle politiche attuate nelle diverse filiere. Ogni attore istituzionale competente in materia di orientamento, dovrà esplicitare una progettazione territoriale, desunta dalla propria programmazione annuale con i metodi e nelle forme ritenute più opportune e utilizzando indicatori comuni condivisi. Nell'ottica di mettere a sistema i servizi di orientamento e stimolarne lo sviluppo è possibile individuare gli elementi facilitanti e qualificanti:

- la diffusione dei punti di ascolto, informazione, sensibilizzazione, per avvicinare il più possibile il servizio alle persone;
- l'integrazione tra Centri di Orientamento e Centri per l'impiego non tanto a livello strutturale, scelta che pure auspicabile rientra nella autonomia organizzativa delle Amministrazioni Provinciali, bensì a livello di servizi offerti di orientamento e di collocamento;
- a ricognizione e la classificazione dei servizi di orientamento, al fine di rendere il sistema regionale riconoscibile e quindi accessibile con facilità da parte delle persone; attraverso una definizione comune di prestazioni di servizio e dei relativi livelli essenziali condivisi;
- accreditamento specifico dei soggetti, pubblici e privati, che forniscono servizi di orientamento;
- la programmazione provinciale promuove forme di integrazione e collaborazione di rete tra i diversi soggetti che operano sul territorio nelle attività di orientamento.

## 2

Scheda informativa sulla tipologia  
d'azione orientamento

Estratto della delibera di Consiglio regionale n. 177 del 10/2/2003 “Direttive regionali in ordine alle tipologie di azione ed alle regole per l’accreditamento degli organismi di formazione professionale”

**Finalità e descrizione**

L’orientamento consiste in un insieme di attività volte a sostenere le persone nel formulare decisioni in merito alla loro vita (sul piano educativo, professionale e personale) e ad attuarle. Nell’ottica dell’apprendimento permanente l’orientamento concorre a realizzare gli obiettivi fondamentali dell’autorealizzazione, della cittadinanza attiva, dell’inclusione sociale, dell’occupabilità e dell’adattabilità professionale.

Protagonista della scelta è la persona a cui devono essere garantite, secondo i principi di *lifelong guidance*, competenze ed informazioni per le probabili frequenti transizioni da formazione a lavoro, da lavoro a lavoro, da lavoro a formazione.

E’ necessario distinguere preliminarmente tra funzione di orientamento e servizi di orientamento. La funzione è propria di quegli enti o istituzioni che hanno una *mission* educativa, formativa o sociale e contemplan espressamente l’orientamento tra gli obiettivi previsti. I servizi hanno l’orientamento quale unica e sostanziale *mission* e sono organizzati ed erogati in funzione dei diversi clienti che giorno per giorno si presentano allo sportello.

Nell’ottica di garantire continuità, organicità nelle azioni orientative migliorandone qualità ed efficacia la Regione promuove l’integrazione tra i sistemi (istruzione, formazione, lavoro) e i servizi da loro erogati.

**I servizi di orientamento**

In particolare contribuiscono a:

- garantire a tutti un facile e qualificato accesso alle informazioni sulle opportunità di istruzione, formazione e lavoro a scala locale, nazionale ed europea;
- sviluppare la capacità di lettura, elaborazione ed utilizzo delle informazioni da parte delle persone che accedono ai servizi;
- sviluppare la consapevolezza e l’attenzione da parte della persona, anche lungo i percorsi formativi e lavorativi, sui propri processi di apprendimento e di acquisizione di competenze e sulla propria capaci-

tà di analisi del contesto socio-economico;

- sostenere e sviluppare un sentimento di *self-empowerment*, inteso come attivazione del soggetto rispetto alle proprie motivazioni, percezioni di competenza, possibilità di influenzare i propri comportamenti e conoscenza delle proprie risorse investibili nel superamento di una situazione di transizione;
- facilitare e sostenere la costruzione di progetti personali di sviluppo;
- favorire il riconoscimento inteso come validazione e certificazione di un portfolio di competenze ricostruite attraverso percorsi di bilancio;
- favorire l'inserimento o il reinserimento lavorativo dei soggetti in difficoltà rispetto al mercato del lavoro.

In questa tipologia possono essere previste e sostenute azioni quali:

### **Ascolto, informazione, sensibilizzazione**

Con l'azione di ascolto, informazione e sensibilizzazione si intende promuovere e diffondere la cultura dell'orientamento come servizio permanente ed accessibile a tutti i cittadini, centrato sulla domanda e focalizzato sui bisogni e le esigenze degli utenti. In particolare possono essere sostenute attività di:

- azioni per garantire l'accesso alle informazioni a tutti i tipi di utenza;
- rilevazione e diagnosi dei bisogni orientativi/informativi degli utenti;
- supporto qualificato al reperimento e alla selezione delle informazioni, al fine di trasformare il dato informativo in conoscenza;
- azioni di sensibilizzazione tendenti a far emergere i bisogni inespressi di orientamento, anche negli adulti e non limitatamente alle fasi di transizione.

### **Consulenza**

La consulenza orientativa è un'azione professionale di carattere processuale che può declinarsi in un ventaglio di interventi differenziati, dal primo colloquio di diagnosi del compito orientativo alla strutturazione di percorsi più complessi sino ad interventi di *counselling* e di bilancio di competenze.

Questa tipologia di azione è prioritariamente finalizzata al sostegno del processo auto-orientativo della persona e all'accrescimento della capacità di verificare e sviluppare in modo autonomo ed efficace la propria esperienza formativa e lavorativa.

Tale azione appare particolarmente idonea, anche se non esclusivamente, nei processi di accompagnamento/sostegno all'interno di percorsi scolastici, formativi, lavorativi.

## 2

## Scheda informativa sulla tipologia d'azione orientamento

Gli interventi di consulenza possono avere sia carattere individuale che di gruppo, anche di tipo modulare se opportuno. Nel caso in cui la consulenza sia prestata sotto forma modulare lo standard è sino a un massimo di 40 ore di norma, sino a un massimo di 60 per le persone che affrontano un compito orientativo complesso.

I contenuti della consulenza modulare sono quelli definiti nella manualistica promossa dalla nostra amministrazione ("Il saper minimo sull'orientamento" Franco Angeli 1998, "La consulenza orientativa" Franco Angeli 1999), e sono riferiti alle aree : a) risorse personali ; b) sbocchi professionali ; c) percorsi formativi ; d) mercato del lavoro.

### **Sostegno e accompagnamento ai percorsi personali formativi e lavorativi di sviluppo**

Con questa azione si intende promuovere la progettazione, la realizzazione, il tutoraggio ed il monitoraggio di progetti personali integrati di sviluppo finalizzati al miglioramento dell'occupabilità e dell'adattabilità professionale. Tale azione prevede una modalità complessa di erogazione di servizi poiché consiste nell'assistenza fornita sotto varie forme alla realizzazione di un percorso integrato da parte del soggetto all'interno di vari contesti di altri sistemi educativi, formativi (tra cui l'impresa) e sociali.

Particolarmente indicate per la realizzazione di percorsi personalizzati integrati appaiono la tipologia di azione 02 (Tirocini nella transizione al lavoro), la 14 (Formazione permanente) e la 16 (Formazione per la creazione di impresa).

Le attività possono avere carattere individuale e/o essere rivolte a gruppi di persone in funzione della natura, della finalità dell'attività stessa ed in rapporto alla tipologia di destinatari.

*www.form-azione.it*, on line dal 18 novembre 2002, è il portale dedicato al FSE, pensato per i cittadini, per aiutarli, con pochi click, a orientarsi nel mondo dell'istruzione, della formazione professionale e della transizione al lavoro in Emilia-Romagna.

Costituito da oltre trecento pagine web, il portale è stato realizzato "senza barriere", ovvero accessibile anche ai disabili e leggibile da browser vocali.

Dall'home page il percorso di navigazione proposto è quello delle opportunità offerte alle varie categorie di cittadini: giovani prima dei 15 anni, giovani dai 15 ai 18 anni, giovani diplomati, giovani laureati, adulti, donne, disabili, lavoratori dipendenti, lavoratori autonomi, lavoratori atipici, disoccupati e imprenditori.

Scelto, in base alla propria condizione lavorativa, alla propria età o al genere, uno dei percorsi, una guida illustra le opportunità formative che il sistema regionale prevede, con numerosi approfondimenti e link per chi voglia saperne di più sulle tipologie formative proposte e sulle possibilità illustrate all'interno di ogni percorso.

Dall'home page di *www.form-azione.it*, che propone anche un'area dedicata alle news, con notizie su scuola, formazione, transizione al lavoro, si accede a 4 siti:

*www.form-azione.it/orienter*: consente l'accesso ad Orienter, la banca dati delle opportunità d'istruzione, formazione e lavoro in Emilia Romagna.

*www.form-azione.it/apprendistato*: dedicato all'apprendistato e alle normative che lo regolano.

*www.form-azione.it/pariopportunita*: uno degli strumenti con cui il Servizio Pari Opportunità della Regione Emilia-Romagna intende promuovere, valorizzare e diffondere le politiche di genere e di pari opportunità.

*www.form-azione.it/operators*: sito che si rivolge agli operatori del sistema integrato della formazione in Emilia-Romagna; contiene i documenti necessari alla progettazione, alla gestione e alla rendicontazione delle attività.

### **Orienter**

Attraverso *www.form-azione.it*, i cittadini e gli operatori del sistema possono consultare un nuovo strumento di orientamento: si tratta della banca dati Orienter, costituita da 9 archivi tematici, suddivisi in tre sezioni con circa 4000 schede aggiornate.

**Gli archivi di Orienter****Istruzione scolastica e universitaria****Scuole secondarie superiori**

Prevede la ricerca e la consultazione delle schede di tutte le scuole superiori della regione Emilia-Romagna e di tutti i corsi scolastici che esse hanno attivato nell'anno scolastico 2002/2003.

L'aggiornamento dell'archivio è annuale.

**Corsi scolastici superiori**

Prevede la ricerca e la consultazione delle schede di tutti i corsi scolastici attivati nell'anno scolastico 2002/2003 nelle scuole superiori della regione Emilia-Romagna. L'aggiornamento dell'archivio è annuale.

**Università**

Prevede l'elenco di tutti gli atenei italiani e i link ai rispettivi siti Internet per ottenere informazioni sull'offerta formativa proposta da tutte le università in Italia. L'aggiornamento dell'archivio è annuale.

**Corsi universitari e post universitari**

Prevede la ricerca e la consultazione delle schede di tutti i corsi universitari (lauree triennali, lauree specialistiche, master di I e II livello, corsi di perfezionamento e scuole di specializzazione) attivati presso gli Atenei della regione Emilia-Romagna.

**Formazione professionale****Corsi di formazione professionale**

Prevede la ricerca e la consultazione delle schede di tutti i corsi di formazione professionale finanziati dalla Regione Emilia-Romagna e dalle 9 province della regione attraverso i finanziamenti del Fondo Sociale Europeo.

Ad ogni corso corrisponde una scheda che fornisce informazioni relative al tipo di formazione, al settore economico, al numero di partecipanti, alla durata, alla sede del corso, all'amministrazione pubblica competente e all'ente di formazione gestore del corso. L'aggiornamento dell'archivio è settimanale.

**Corsi IFTS - Istituzione e Formazione Tecnica Superiore**

Prevede la ricerca e la consultazione delle schede di tutti i corsi di Istruzione e Formazione Tecnica

Superiore fi nanzati dalla Regione Emilia-Romagna attraverso il Fondo Sociale Europeo. Ad ogni corso corrisponde una scheda che fornisce informazioni relative al settore economico, al numero di partecipanti, alla data d'inizio, alla durata e all'articolazione del corso, oltre ad indicare l'ente di formazione, l'università, la scuola superiore, le imprese e altri eventuali soggetti coinvolti nella progettazione dell'attività formativa.

### **Enti di formazione**

Prevede la ricerca e la consultazione delle schede di tutti gli enti di formazione accreditati che realizzano corsi di formazione fi nanzati dal Fondo Sociale Europeo.

Ogni scheda indica il nome e i recapiti della sede principale dell'ente e delle eventuali sedi dislocate sul territorio regionale, insieme ad un elenco di tutti i corsi organizzati da ciascun ente con i link per consultarne la scheda.

L'aggiornamento dell'archivio è bimestrale.

## **Lavoro**

### **Concorsi pubblici**

Prevede la ricerca e la consultazione delle schede di tutti i concorsi pubblici banditi dalla Regione Emilia-Romagna, da Province, Comuni, Comunità Montane, Aziende Municipalizzate o ex Municipalizzate, Aziende Ospedaliere, Ausl e Università, in tutto il territorio regionale.

L'archivio propone una scheda per ogni concorso bandito, con le informazioni essenziali sul tipo di concorso, i requisiti per accedervi, la data di scadenza, la fonte delle informazioni messe a disposizione e, quando possibile, il link al testo integrale del bando. L'aggiornamento dell'archivio è bisettimanale.

### **Profili Professionali**

Prevede la consultazione di circa trecento schede di profili professionali individuati in dieci aree e strutturate secondo le seguenti voci: denominazione del profilo, settore, descrizione sintetica della professione, competenze, abilità/capacità e requisiti richiesti (percorso formativo, esperienze lavorative necessarie, altri requisiti, modalità di accesso) e altri riferimenti utili (bibliografia, enti ed associazioni di riferimento con eventuali link alla loro e-mail e sito).