

Premessa

Il report contiene i risultati di un'indagine qualitativa sulle attività di orientamento all'interno dei centri per l'impiego presenti nella Regione Emilia Romagna realizzata nel secondo semestre del 2002.

Sebbene i centri per l'impiego siano stati, negli ultimi tempi, oggetto costante di analisi e di monitoraggio in ambito nazionale¹ e regionale², non esisteva, al momento dell'avvio della rilevazione, un documento che consentisse di leggere, a livello regionale e con criteri omogenei, in che modo si è fosse strutturata l'offerta di servizi di orientamento all'interno dei centri per l'impiego delle diverse realtà provinciali.

L'esigenza di uno strumento di indagine che permettesse di ricostruire lo "stato dell'arte" e le prospettive di sviluppo dei servizi per l'impiego in materia di orientamento appariva tanto più evidente considerando che tali servizi sono considerati degli snodi strategici per l'attuazione delle politiche attive del lavoro e svolgono una funzione di cerniera fra i sistemi dell'Istruzione, della Formazione Professionale e dell'Apprendistato.

A questo fine, nell'ambito del Progetto "RETE ISTITUZIONE REGIONALE DELL' ORIENTAMENTO"³, promosso dalla Regione Emilia Romagna è stata prevista una rilevazione diretta presso i Servizi Provinciali per l'Impiego che coprisse i seguenti ambiti di indagine:

- Organizzazione e gestione dei servizi di orientamento nei centri per l'impiego
- Tipologia delle attività di orientamento presenti
- Caratteristiche quanti-qualitative delle risorse umane e finanziarie impiegate per le attività di orientamento
- Caratteristiche della rete territoriale

Tale indagine costituisce parte di una ricerca più ampia, realizzata all'interno del Progetto citato, che ha interessato anche i sottosistemi della scuola, dell'università e della formazione professionale all'interno dei quali sono state realizzate analoghe rilevazioni sulle attività di orientamento⁴.

Il report si compone di tre parti:

- la prima parte, a carattere introduttivo, fornisce alcuni elementi di scenario e i principali riferimenti metodologici utili a contestualizzare l'indagine;
- la seconda parte, che costituisce il corpus centrale del report, contiene delle schede descrittive analitiche di ciascuna realtà provinciale
- la terza e ultima parte fornisce alcuni elementi di lettura in chiave comparativa delle diverse realtà analizzate.

¹ Si veda la recente monografia ISFOL – Monitoraggio SPI 2001. "Analisi in profondità dei Centri per l'Impiego: per target, per funzioni, per strutture", n. 1/2002

² Si vedano il report "Analisi sullo stato di attuazione dei servizi per l'impiego" realizzato da Network formazione nel maggio 2001 propedeutico alla definizione di un modello di sistema di monitoraggio dei centri per l'impiego in Emilia-Romagna; il report "Costruzione di un modello per la definizione degli standard essenziali dei servizi per l'impiego erogati dai Centri della Regione Emilia-Romagna", realizzato nel maggio 2002 da Emme & Erre e SCS

³ Il Progetto è gestito da un'ATI composta da ASTER, in qualità di mandatario, e da Ce.Trans, Studio Méta & associati e IRRE E.R.

⁴ La rilevazione sul sistema scolastico è stata condotta da IRRE E.R, la rilevazione sul sistema universitario è stata condotta da Ce.Trans, la rilevazione sul sistema della formazione professionale da Studio Méta & associati.

PARTE PRIMA

L'INDAGINE SULLE ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO NEI CENTRI PER L'IMPIEGO

1. Alcuni elementi di scenario

Con la Legge n.59 del 1997, meglio nota come legge Bassanini, è stato avviato il decentramento funzionale e strutturale in materia di mercato del lavoro ed il trasferimento a livello territoriale di tutte le politiche del lavoro, per renderle più efficienti e maggiormente corrispondenti alle esigenze e alle specificità locali.

Il Decreto Legislativo 469/1997 e la Legge Regionale di attuazione 25/98 affidano alle Regioni ed agli enti locali funzioni e compiti in materia di collocamento e politiche attive del lavoro. In particolare spetta alle Amministrazioni Provinciali l'organizzazione e la gestione dei servizi per l'impiego, garantendone l'integrazione con le funzioni già esercitate in materia di orientamento, formazione professionale e istruzione.

Il Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, nell'ambito del ruolo generale di indirizzo, promozione e coordinamento previsto dall'art.1 del D.L.469/97, ha accompagnato il processo di decentramento amministrativo con azioni integrate, dirette alla riqualificazione del sistema dei Servizi per l'Impiego e alla completa realizzazione di un'efficace rete di strutture di sostegno all'inserimento lavorativo.

Nell'ambito di queste finalità, l'obiettivo programmatico prioritario si è concretizzato nella definizione delle funzioni fondamentali. A tale scopo, la direzione Generale per l'Impiego, dopo un confronto con gli Enti coinvolti dal processo di riforma e le parti sociali, ha predisposto un documento sugli "Standard minimi di funzionamento dei servizi pubblici per l'impiego" che il 16 dicembre 1999 ha acquisito l'assenso della conferenza Stato-Regioni ed Autonomie locali sotto forma di Accordo.

Nel documento sono individuate le funzioni che devono essere considerate irrinunciabili nei centri per l'impiego:

- accoglienza ed informazione orientativa
- gestione procedure amministrative
- orientamento e consulenza
- promozione di segmenti del mercato del lavoro e sostegno alle "fasce deboli"
- incontro domanda/offerta.

Dall'analisi del documento appare evidente come l'orientamento assuma un'importanza cruciale sia all'interno delle funzioni che esplicitamente ad esso si richiamano ("accoglienza e informazione orientativa" e "orientamento e consulenza") sia all'interno di funzioni, che pur avendo finalità più ampie ("Promozione di segmenti del mercato e sostegno delle "Fasce deboli" e "Incontro domanda/offerta"), presuppongono l'attivazione e il raccordo con servizi e attività di orientamento, interne ed esterne ai Centri per l'Impiego, per il raggiungimento degli obiettivi che si propongono.

Limitando l'analisi alle funzioni che fanno espressamente riferimento all'orientamento, queste vengono così declinate:

- *Accoglienza ed informazione orientativa.*

Fa un primo vaglio della domanda e del bisogno del cliente (lavoratore /impresa), fornisce una prima informazione di carattere generale, indirizza la persona verso uno o più servizi specifici

Azioni:

- fornisce servizi strutturati di informazione e autoinformazione
- raccolta dati anagrafici e verifica posizione amministrativa
- identifica esigenze dell'utente
- canalizza l'utente verso le altre funzioni

- *Orientamento e consulenza*

Effettua attività di natura consulenziale si a alle persone, per un loro orientamento consapevole verso i percorsi di formazione e di inserimento al lavoro, sia alle aziende.

Azioni:

- Colloqui individuali di orientamento
- Orientamento sia formativo che finalizzato all'inserimento al lavoro
- Individuazione di aspettative, preferenze, fabbisogni degli utenti
- Individuazione e proposta di una strategia di inserimento
- Preselezione degli utenti verso le opportunità che le politiche, le misure ed i progetti per il lavoro possono offrire e promozione tirocini formativi e di orientamento al lavoro
- Identificazione di capacità, attitudini, professionalità e competenze dell'utente
- Servizi mirati di orientamento per disabili e categorie svantaggiate.

Al fine di dare completa attuazione all'Accordo, il Ministero del lavoro ha successivamente emanato delle "Linee guida" che precisano l'insieme di funzioni e obiettivi dei servizi all'impiego, definendo le azioni da avviare per il raggiungimento di un sistema efficiente degli stessi. Sulla base di tali linee è stato, inoltre realizzato un "Masterplan sui servizi all'impiego" nella logica di concordare obiettivi quantitativi e standard qualitativi di funzionamento condivisi, fissando in precise fasi temporali il raggiungimento di un'efficienza misurabile in effetti oggettivamente apprezzabili. Una prima bozza del Masterplan è stata discussa con le Amministrazioni regionali l'11 luglio 2000. In una successiva riunione, tenutasi nell'ottobre 2000, è stata approvata un'articolazione del Masterplan in tre schemi di riferimento, integrati da una lista-base di indicatori, atti ad una lettura qualitativa e quantitativa dell'avanzamento dei sistemi. L'articolazione approvata è stata la seguente:

- masterplan per funzioni
- masterplan per target
- masterplan per strutture/organizzazione.

Approfondendo l'analisi degli aspetti che riguardano l'orientamento, può essere utile sottolineare che:

- Nel masterplan per *funzioni* vengono definite delle modalità di base e delle modalità avanzate di servizio che, in tempi diversi, devono essere garantire rispetto a obiettivi e livello di operatività di ciascuna funzione. Le modalità di base che devono essere garantite entro il 2002 sono:

- smistamento utenti, liste d'attesa (per quanto riguarda l'*accoglienza*)
- intervista, attività informativa standard (per quanto riguarda l'*orientamento*).

Nelle modalità avanzate di servizio, da assicurare tra il 2002 e il 2006, sono invece previsti:

- Presentazione servizi, smistamento utenti, prenotazioni (per quanto riguarda l'*accoglienza*)
- Colloquio, sostegno elaborazione curriculum, elaborazione congiunta percorso di inserimento, azioni di accompagnamento (per quanto riguarda l'*orientamento*).

- Nel masterplan per *target* viene esplicitato che devono essere garantiti colloqui e/contatti con disoccupati e inoccupati ex. D.lgs181/2000; disabili ex-elenco 68/99; datori di lavoro soggetti ad obbligo ex L.68/99; giovani che non hanno adempiuto al nuovo obbligo formativo. Le modalità di base prevedono che entro il 2002 siano assicurati almeno gli adempimenti di legge mentre tra le modalità avanzate di servizio (da assicurare entro il 2006) sono previsti servizi differenziati e mirati e azioni integrate con servizi/organismi con competenze specifiche. E' interessante in questo caso sottolineare, sempre nell'ottica dell'orientamento, come il documento identifica di fatto tra le priorità la realizzazione di colloqui di orientamento, in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs181/00 e dalla legge 144/99.

Per quanto riguarda il D.Lgs181/00, si tratta, come noto, del decreto che introduce il concetto di accertamento dello stato di disoccupazione - inteso come immediata disponibilità della persona al lavoro (e/o alle azioni ad esso propedeutiche) - e che prevede una serie di azioni "a valenza orientativa" per prevenire la disoccupazione di lunga durata:

- Interviste periodiche a tutti i soggetti destinatari dell'intervento: adolescenti (fra i 15 e 18 anni con obbligo scolastico assolto), giovani (più di 18 e fino a 25 anni), disoccupati di lunga durata (più di 12 mesi) inoccupati di lunga durata (più di 12 mesi), donne in inserimento lavorativo (già precedentemente occupate e con almeno 2 anni di inattività) offrendo almeno i seguenti interventi:

- a) colloquio di orientamento entro sei mesi dall'inizio dello stato di disoccupazione, così come accertato ai sensi dell'articolo 2, con riguardo ai giovani ed agli adolescenti;
- b) proposta di adesione ad iniziative di inserimento lavorativo o di formazione e/o riqualificazione professionale:
 - nei confronti delle donne in cerca di reinserimento lavorativo, non oltre sei mesi dall'inizio dello stato di disoccupazione;

- nei confronti dei disoccupati e degli inoccupati di lunga durata, non oltre dodici mesi dall'inizio dello stato di disoccupazione, o in caso di disoccupati che godano di trattamenti previdenziali previsti dalla legislazione vigente e successive modificazioni, non oltre i sei mesi dall'inizio dello stato di disoccupazione.

Per quanto riguarda, invece, la L.144/99 (e in particolare l'art.68) si tratta della norma istitutiva dell' "obbligo formativo ", che comporta per tutti i giovani tra i 15 e i 18 anni l'obbligo di frequentare attività formative finalizzate al conseguimento di un diploma o di una qualifica professionale attraverso uno dei tre percorsi possibili, anche integrati fra loro: l'istruzione superiore, la formazione professionale regionale e l'apprendistato. In questo quadro, i compiti che la normativa attribuisce ai Servizi per l'Impiego sono, oltre alla costituzione di un'anagrafe dei giovani soggetti all'obbligo formativo:

- la convocazione di tutti i ragazzi tra i 15 e i 18 anni che hanno abbandonato o manifestato l'intenzione di abbandonare la scuola, o la formazione professionale, o il lavoro per un colloquio di orientamento finalizzato alla scelta di uno dei percorsi previsti dalla normativa;
- il monitoraggio del percorso dei giovani soggetti all'obbligo formativo, attraverso lo svolgimento di un'azione di tutorato finalizzato allo sviluppo motivazionale e al successo formativo.

Quanto sopra riportato consente di inquadrare il problema dell'orientamento all'interno dei centri per l'impiego. Come si legge, infatti, anche all'interno del secondo report nazionale di Monitoraggio Spi 2001 "Analisi in profondità dei centri per l'impiego: per target, per funzioni, per strutture" elaborato dall'ISFOL, che offre un quadro aggiornato al primo semestre 2001 sull'andamento della riforma dei servizi per l'impiego nel suo percorso di attuazione:

"La riforma dei servizi per l'impiego prevede l'attivazione del servizio di orientamento, anche se non dettaglia standard di riferimento né per la funzione né per le caratteristiche professionali del personale che deve esercitarla. Questa situazione si incardina in un quadro complessivo di mancanza di regolamentazioni evolute delle attività di orientamento in Italia, dove si considera tuttora l'orientatore una figura professionale "aspecifica" con caratteristiche, compiti, requisiti, strumenti e competenze ancora da precisare. Nella fase di apertura dei centri per l'impiego a molte nuove attività, l'orientamento è considerato al tempo stesso una funzione molto importante...ma anche particolarmente complessa, da dover affidare a personale specializzato e ricco di esperienza" (pag.103).

Queste considerazioni servono in parte a rendere conto della situazione particolarmente complessa con i cui i servizi per l'impiego sono stati chiamati a confrontarsi in merito all'orientamento:

- da un lato garantire e assicurare al cittadino servizi innovativi e complessi per il contesto di erogazione, ad alta specificità professionale, in assenza di indicazioni operative di riferimento e di personale qualificato di provenienza ex-ministeriale
- dall'altro garantire l'immediata operatività di azioni orientative che potremmo definire a minore specificità professionale, rivolte a un universo potenzialmente ampio di destinatari ottemperando a specifici obblighi sanciti per legge (ci si riferisce qui alla L.144/99 ma, più in particolare, al D.Lgs.181/00 per l'alto numero di utenti interessati dal dispositivo).

L'Agenzia Emilia-Romagna Lavoro, in base alle indicazioni dell'Assessorato Lavoro, Scuola e Formazione Professionale, ha avviato numerosi interventi di struttura per sostenere e coordinare il processo di attuazione della riforma dei servizi per l'impiego, la cui gestione è di competenza delle Province. Tra le principali linee di lavoro attivate in questa direzione possono essere ricordati: la predisposizione di standard essenziali dei servizi per l'impiego erogati dai centri della Regione, l'individuazione dei requisiti necessari ad implementare procedure di qualità, la progettazione di un sistema di monitoraggio del funzionamento dei centri e della loro attività. Nell'ambito di quest'ultimo filone di attività è stata promossa una ricognizione sullo stato di attuazione dei servizi per l'impiego⁵, a due anni dell'attuazione della riforma, realizzata attraverso interviste rivolte ai nove responsabili provinciali dei servizi per l'impiego e a 35 dei 36 centri per l'impiego presenti sul territorio regionale. Per quel che riguarda l'area dell'orientamento è utile riportare alcuni dati relativi al grado di

⁵ I risultati dell'indagine, realizzata da Network formazione sono contenuti nel report "Analisi dello stato di attuazione dei servizi per l'impiego" (maggio 2001).

attivazione delle funzioni e dei servizi correlati che a questa si riferiscono, in quanto costituiscono importanti elementi di scenario della presente indagine.

La tabella che segue (estrapolata da una più complessiva contenuta nel report e riferita a tutte le funzioni dei centri per l'impiego) illustra la situazione relativa al grado di attivazione nelle diverse province alla data della rilevazione (primo trimestre del 2001) con i valori espressi in percentuale. Il valore 100% corrisponde al giudizio, espresso dagli intervistati, di piena attuazione del servizio mentre il valore del 33% corrisponde al giudizio di non attuazione.

Funzioni	Attività	BO	MO	FE	PR	PC	RA	R.E.	RN	FC
Accoglienza e informazione	Autoconsulturne	86,7%	100%	100%	66,7%	66,7%	100%	33,3%	100%	100%
	Assistenza/colloqui	80%	72,2%	100%	66,7%	66,7%	100%	66,7%	100%	100%
	Iscrizioni e prenotazioni	86,7%	72,2%	100%	66,7%	66,7%	100%	66,7%	100%	100%
Orientamento	Consulenza orientativa	86,7%	33,3%	100%	100%	66,7%	100%	33,3%	66,7%	100%
	Obbligo formativo	86,7%	33,3%	100%	66,7%	66,7%	33,3%	33,3%	100%	100%
	Bilancio di competenze	73,3%	33,3%	100%	100%	66,7%	33,3%	33,3%	33,3%	100%
Promozioni all'impiego	Progetti professionali di inserimento (PIP, tirocini, ecc.)	80%	83,3%	100%	100%	100%	66,7%	100%	50%	100%
	Sostegno alla ricerca del lavoro	86,7%	61,1%	100%	66,7%	66,7%	88,9%	33,3%	83,3%	100%

I dati fotografano una realtà in cui la situazione nelle diverse realtà provinciali appare piuttosto differenziata evidenziando dei contesti in cui le attività di orientamento non sono di fatto ancora state attivate, altre in cui il giudizio espresso dagli intervistati è di piena attuazione rispetto alla totalità della gamma di interventi riconducibili all'orientamento e altre ancora per le quali si evince che il servizio di orientamento è stato avviato ma la piena attuazione riguarda solo alcune delle attività in programma.

Questi dati, per quanto di natura diversa da quelli raccolti nella presente indagine, hanno fornito un elemento conoscitivo di sfondo utile per la definizione delle ipotesi di ricerca e per la definizione del piano di rilevazione.

2. La definizione delle ipotesi di ricerca

La rilevazione sulle attività di orientamento all'interno dei centri per l'impiego della Regione Emilia-Romagna, i cui risultati sono illustrati all'interno del presente report, si colloca all'interno di un più ampio disegno di ricerca che prevede rilevazioni analoghe nel sistema della scuola, della formazione professionale e dell'università. L'insieme di tali indagini costituisce uno dei prodotti del Progetto regionale "Rete Istituzionale Regionale dell'Orientamento" finalizzato a studiare e sperimentare le condizioni organizzative, operative e tecniche, per un più efficace coordinamento delle politiche di orientamento scolastico, professionale e lavorativo nella Regione Emilia-Romagna.

Tutte le indagini hanno preso avvio da una prima riflessione⁶ di scenario finalizzata alla definizione delle ipotesi di ricerca – da validare sul campo - e all'individuazione di elementi critici e fattori strategici da approfondire nella rilevazione.

Per quanto si riferisce in specifico alla rilevazione sulle attività di orientamento all'interno dei centri per l'impiego, la prima ipotesi da verificare si riferisce al modo in cui le diverse realtà provinciali si sono organizzate per rispondere all'esigenza di introdurre attività/servizi di orientamento all'interno dei centri. A questo proposito sono state ipotizzate almeno tre tipologie di risposta:

- a) alcune realtà hanno continuato a considerare l'orientamento come una funzione implicita della normale attività di collocamento (quindi attività aspecifica) e *non hanno introdotto iniziative dedicate*;
- b) alcune realtà hanno *sviluppato all'interno un servizio specifico di orientamento* (eventualmente inglobando strutture esterne dedicate); tale servizio può essere gestito con professionalità molto diverse: in alcuni casi si tratta di professionisti esterni (a contratto o messi a disposizione da società vincitrici di bando), in altri casi si tratta di personale dipendente ex-ministeriale riqualificato con appositi percorsi di formazione (di durata e contenuto molto diversi fra loro);
- c) alcune realtà garantiscono il servizio di orientamento attraverso un rinvio *dei clienti ad una risorsa della rete territoriale* in grado di fornire questo tipo di risposta e quindi non prevedono al loro interno nessuna attività orientativa specifica.

La seconda ipotesi concerne le professionalità che operano nell'ambito dell'orientamento all'interno dei centri per l'impiego. L'idea è che le funzioni orientative (senza grossa distinzione di obiettivi) vengano svolte:

- in parte utilizzando personale riqualificato degli ex-uffici di collocamento
- in parte attraverso la messa a disposizione di risorse del sistema della formazione professionale (in qualche caso degli Informagiovani o servizi analoghi) con la logica dell'appalto di servizi - esperienza ipotizzata come di gran lunga più diffusa;
- in parte con l'integrazione di risorse dei servizi pubblici dedicati – esperienza ipotizzata come minoritaria.

La terza ipotesi, in questo caso trasversale ai diversi sottosistemi interessati dalla rilevazione prevista nell'ambito del Progetto, è che la gamma di attività di orientamento, per quanto ampia ed eterogenea, possa essere ricondotta a tre macro-tipologie:

- *azioni propedeutiche e/o complementari* al processo orientativo vero e proprio, connesse soprattutto ai servizi di informazione ma anche alle tecniche di ricerca del lavoro;
- *azioni di accompagnamento dei percorsi individuali di formazione e di lavoro*, finalizzate, nel caso dei centri per l'impiego, al monitoraggio della condizione di disoccupazione del lavoratore, al sostegno all'inserimento lavorativo, alle esperienze di tirocini, ecc.;
- *azioni consulenziali*, finalizzate allo sviluppo professionale, sia attraverso colloqui orientativi di primo livello sia, per un numero più esiguo di casi, attraverso percorsi di bilancio di competenze.

Per quanto si riferisce, infine, ai nodi critici che caratterizzano il sottosistema centri per l'impiego (anche questi da verificare nel corso dell'indagine) e dalla cui risoluzione dipende l'efficacia delle funzioni orientative, sono stati identificati:

- 1) la maggiore finalizzazione delle azioni orientative alla specificità della mission di questa struttura (inserimento lavorativo);
- 2) la continuità dei servizi erogati, messa a dura prova dai tempi dei bandi FSE e dall'alternarsi dei soggetti vincitori;
- 3) l'articolazione del contributo che può essere svolto da figure professionali aspecifiche e quello fornito da professionalità dedicate;
- 4) l'integrazione della attività orientativa nel ciclo complessivo di fruizione dei servizi erogati al lavoratore;
- 5) la creazione di un rapporto sinergico con la rete più ampia dei servizi per l'impiego.

Ciò premesso va chiarito che con la presente indagine si è comunque voluto rispondere anche ad un'esigenza conoscitiva "di base" fornendo una descrizione il più possibile puntuale di come le

⁶ Tale riflessione è stata socializzata agli attori istituzionale provinciali e regionali nell'ambito di un seminario tecnico organizzato, sempre all'interno del Progetto "Rete Istituzionale Regionale dell'Orientamento", nel giugno 2002. Nell'ambito di questa iniziativa la relazione introduttiva della Professoressa Maria Luisa Pombeni ha permesso di evidenziare gli elementi di scenario nel quale collocare le indagini sulle attività di orientamento nei diversi sottosistemi. E' a questo intervento, distribuito successivamente in forma di relazione scritta ai presenti al seminario, che si fa riferimento per i temi trattati all'interno di questo capitolo

diverse realtà provinciali hanno declinato la funzione orientativa all'interno dei centri per l'impiego attraverso l'illustrazione dell'offerta di servizi/attività di orientamento disponibili per il cittadino.

3. La modalità di realizzazione dell'indagine

L'indagine sulle attività di orientamento all'interno dei centri per l'impiego attivi sul territorio regionale è stata condotta attraverso interviste realizzate presso le nove province referenti dei servizi per l'impiego.

Per la realizzazione dell'indagine si è operata la scelta di coinvolgere direttamente i dirigenti provinciali dei servizi per il lavoro per avere una visione d'insieme delle linee di servizio attivate in materia di orientamento e per riuscire a cogliere anche la dimensione strategico-progettuale che caratterizza i diversi contesti provinciali. Tutti i dirigenti coinvolti hanno offerto la loro piena disponibilità a collaborare all'indagine, in alcuni casi partecipando direttamente in qualità di soggetti intervistati, affiancati da una o più figure con funzioni tecniche di coordinamento delle attività di orientamento, in altri delegando direttamente questi ultimi a rappresentarli.

Ai soggetti intervistati è stata preventivamente inviata la griglia di intervista (si veda allegato 1) che sarebbe stata utilizzata in sede di rilevazione per dar loro modo di conoscere anticipatamente gli argomenti oggetto di indagine e di avere il tempo necessario per la predisposizione di un'eventuale documentazione di supporto all'indagine stessa.

Le interviste sono state realizzate nel secondo semestre del 2002 (indicativamente nel periodo compreso fra luglio e ottobre 2002).

Sulla base della deregistrazione delle interviste, integrate, se del caso, dalla documentazione di supporto e dall'analisi dei siti web, sono state redatte delle schede tecniche per ciascuna realtà provinciale, il cui insieme costituisce il corpus centrale del presente report. Le schede, oltre a rappresentare la base informativa da cui trarre alcuni elementi di lettura del rapporto orientamento-centri per l'impiego in chiave trasversale e comparativa (riportate nella parte conclusiva del report), rispondono anche all'obiettivo primario di creare un documento che consenta di conoscere, con criteri omogenei, come si è strutturata l'offerta di orientamento nei centri per l'impiego della Regione Emilia-Romagna. In altri termini un documento attraverso il quale le Province "si riconoscano" e siano "riconoscibili" rispetto alle scelte operate. Per questa ragione le schede sono state costruite utilizzando le medesime unità informative per ciascuna realtà provinciale:

- *Evoluzione dei servizi di orientamento all'interno dei centri per l'impiego.* In questa parte sono descritte le scelte operate dall'amministrazione provinciale in tema di orientamento nei centri per l'impiego, le strategie seguite sul piano organizzativo e il rapporto che si è venuto a creare tra i centri per l'impiego e i centri di orientamento (di primo o secondo livello) eventualmente preesistenti alla riforma dei servizi per l'impiego sul territorio provinciale.
- *Caratterizzazione attuale delle attività di orientamento.* Viene descritta l'offerta di orientamento rivolta agli utenti presente al momento della rilevazione. Si è operata la scelta di non inserire all'interno della rilevazione l'analisi delle attività di orientamento ai disabili in quanto tale attività fa parte del più articolato servizio di collocamento mirato che in alcune realtà è un servizio specifico dell'amministrazione provinciale, non necessariamente collocato all'interno dei centri per l'impiego. Dove è stato possibile si è invece cercato di evidenziare attraverso quali modalità e strumenti la diversa gamma di attività di orientamento viene erogata.
- *Risorse umane.* Vengono illustrate alcune caratteristiche quanti-qualitative delle risorse umane impiegate in attività di orientamento. Per realizzare questa parte sono stati analizzati, in particolare, i bandi e/o gli avvisi pubblici attraverso i quali sono stati esternalizzati i servizi o si è proceduto alla selezione diretta delle risorse, per capire quali titoli di studio e quali competenze sono richieste nelle diverse realtà provinciali a chi si occupa di orientamento.
- *Risorse finanziarie.* In questa parte si è voluto dare un ordine di grandezza dei flussi finanziari imputabili alle attività di orientamento nei centri per l'impiego.
- *Rete territoriale.* In questa parte si è cercato di "fotografare" la tipologia e la natura degli scambi che esistono fra i centri per l'impiego e i diversi soggetti che operano sul territorio in materia di orientamento. Va specificato, quindi, che la rete a cui si fa riferimento è quella dell'orientamento, non essendo stati analizzati tutti gli eventuali rapporti che intercorrono fra i centri per l'impiego e altri attori sociali in rapporto alle diverse funzioni dei centri stessi (es. incontro domanda-offerta).
- *Prospettive di sviluppo.* In conclusione vengono riportate alcune indicazioni di prospettiva delle Amministrazioni provinciali con l'esplicitazione del ruolo che si riconosce all'Agenzia Emilia-Romagna a sostegno dello sviluppo delle politiche di orientamento.

Ad integrazione delle informazioni raccolte attraverso le interviste, sono state redatte delle schede descrittive (si veda l'allegato 2) relative alle strutture di tipo specialistico/dedicato presenti in alcune Province (Forlì-Cesena, Modena e Reggio Emilia) il cui contributo in sede di rilevazione è emerso come particolarmente significativo anche in rapporto alle attività dei centri per l'impiego.