

Provincia di Piacenza

L'evoluzione dei servizi di orientamento all'interno dei Centri per l'Impiego

Il problema dell'orientamento all'interno dei centri per l'impiego della Provincia di Piacenza è stato fortemente condizionato dal Dlgs.181/2000. L'obbligo di convocare i disoccupati che avessero dato la loro disponibilità entro precisi limiti temporali ha di fatto costretto a far convogliare le risorse umane disponibili in ambito provinciale, peraltro di numero ridotto, verso questa attività. Pertanto la priorità che l'amministrazione provinciale si è data non per scelta, ma per rispondere a quest'esigenza di emergenza è che l'orientamento fosse funzionale a due aspetti: da un lato rispondere agli adempimenti previsti dal DLGS. 181/2000 e dall'altro utilizzare lo stesso colloquio orientativo previsto dal decreto per veicolare a tutti gli utenti convocati una serie di messaggi informativi sulla "nuova veste" assunta dai centri per l'impiego evidenziando i cambiamenti rispetto agli ex-uffici di collocamento. Un altro aspetto fondamentale è stato fare in modo che attraverso il colloquio di orientamento venisse raccolta una serie di informazioni funzionali per l'implementazione della banca dati per l'incrocio domanda/offerta di lavoro. Pertanto, a partire dai vincoli esistenti (in termini di risorse umane e norme di riferimento) è stata fatta la scelta di "piegare" l'attività di orientamento su più aspetti per raggiungere una pluralità di obiettivi. E' importante specificare che la scelta compiuta dall'amministrazione provinciale è stata quella di qualificare il cosiddetto "colloquio 181" caratterizzandolo, a tutti gli effetti, come un vero e proprio colloquio di orientamento (e non un'intervista "breve" come in molti centri per l'impiego è stato interpretato il decreto), della durata indicativa di circa un'ora. Un colloquio che, di fatto, diventa il primo colloquio di una consulenza orientativa vera e propria laddove si riscontri l'esigenza di incontrare più volte la persona e, pertanto, sia necessario elaborare con l'utente un piccolo progetto da sviluppare in momenti successivi.

Per quanto si riferisce alla *gestione delle attività di orientamento*, l'amministrazione provinciale di Piacenza ha operato la scelta di non esternalizzare le attività di orientamento. Di conseguenza non sono state messe a bando le azioni di orientamento mentre invece è stato prodotto un avviso pubblico per il conferimento di incarichi professionali a partire dal quale è stata realizzata una graduatoria da cui sono stati attinti le persone che operano attualmente come orientatori.

All'interno della struttura provinciale è stata individuata una figura di riferimento per gli operatori che svolge una funzione di coordinamento e supervisione. Tale figura è stata individuata sulla base dell'esperienza pregressa sviluppata in ambito provinciale, prima del passaggio di competenze relativo ai centri per l'impiego.

Caratterizzazione attuale delle attività di orientamento

Premesso che il colloquio di orientamento ex-181 e la consulenza orientativa sono i due servizi che sono stati messi in essere da subito e che continuano a trovare una risposta costante in tutti i centri per l'impiego (Piacenza, Fiorenzuola e Castel San Giovanni) mentre sono stati invece accentrati alcuni servizi specialistici, quali, ad esempio, il bilancio competenze, nel centro per l'impiego di Piacenza – dato, questo, che giustifica la presenza di un numero superiore di orientatori presso questa struttura- vediamo più in dettaglio come è articolata la gamma delle attività di orientamento all'interno dei cpi:

- *informazione e accoglienza*: viene svolta da un operatore per centro il quale ha il compito di svolgere una prima rilevazione dei bisogni, guidare l'utente nell'autoconsultazione, prendere appuntamento per un eventuale colloquio di orientamento. L'erogazione di informazioni all'utente riguarda due ambiti principali: il mondo del lavoro e l'offerta scolastica e formativa.
- L'attuale sede di Piacenza (è in previsione il trasloco presso altra struttura) non è completamente funzionale dal punto di vista degli spazi a disposizione per l'autoconsultazione mentre migliore risulta la situazione negli altri centri.
- *colloquio orientativo ex-181* della durata indicativa di circa un'ora. Come già segnalato, su questo tipo di attività la Provincia ha molto investito nel senso di una sua qualificazione. Il colloquio di orientamento, infatti, viene offerto non solo ad adolescenti e giovani ma anche agli adulti (per i quali sarebbe sufficiente un colloquio informativo finalizzato all'adesione ad alcune proposte di lavoro o di formazione). I contenuti di questo colloquio vertono generalmente sulla raccolta di informazioni sull'utente, la verifica della disponibilità reale all'occupazione, l'informazione circa le

disponibilità presenti in termini di offerte di lavoro e di formazione. Spesso questo colloquio si trasforma, per l'utente adulto (fuori dall'obbligo formativo) per il quale non esista un'offerta di lavoro o un'offerta di formazione immediatamente disponibile e rispondente ai bisogni della persona nel primo colloquio della consulenza orientativa (si veda punto seguente);

- *consulenza orientativa* Si tratta di un tipo di attività costruita sul modello della pubblicazione regionale¹⁹. Pur non essendo predefinita una durata standard, essendo questa in funzione delle caratteristiche dell'utente, si cerca di non superare i 3/4 colloqui come durata complessiva dell'attività. Nell'ambito di questi colloqui viene approfondita la conoscenza delle caratteristiche del soggetto con l'obiettivo di capire come queste possano essere spese all'interno del mercato del lavoro. La finalizzazione del percorso di consulenza è comunque quella dell'inserimento nel mercato del lavoro. Per questo il percorso si conclude con un progetto di ricerca del lavoro o di formazione. In questo ultimo caso si raccorda anche con le attività di formazione *just in time* che la provincia mette a bando e in cui il centro per l'impiego mantiene i contatti con l'ente di formazione, recuperando in seguito il rapporto con l'utente, facendo un nuovo colloquio per l'aggiornamento delle competenze ed inserendo poi l'utente nel percorso di incrocio fra domanda e offerta di lavoro;
- *percorso di orientamento per ragazzi soggetti all'obbligo formativo*. La provincia ha gradualmente riportato all'interno dei centri per l'impiego l'attività di orientamento relativa all'obbligo formativo che veniva gestita precedentemente, in maniera integrale, da un'ATI composta da enti di formazione che avevano sperimentato originariamente il modello di formazione iniziale messo a punto nelle due fasi del progetto regionale IANUS nonché, a seguito della L.144/99 (art. 68) le prime attività connesse al Nuovo Obbligo Formativo sulla base del vademecum regionale. Nel 2001 è stato costituito un gruppo di lavoro composto da operatori dell'ATI e dagli operatori di orientamento dei centri per l'impiego che hanno condiviso strumenti e modalità di lavoro. Pur essendo stata finanziata integralmente l'attività di orientamento nei confronti dell'ATI si è iniziato a fare affiancare gli operatori dell'ATI con gli operatori dei cpi in alcuni "primi colloqui" con l'utente. Successivamente ci si è resi conto che mentre i ragazzi soggetti al NOF che entravano nel percorso di orientamento e formazione dall'inizio del progetto non avevano difficoltà nell'inserimento in fase formativa, risultavano penalizzati i ragazzi che arrivavano a percorso già iniziato (gennaio/febbraio) in quanto, ad esempio, iscritti ad una scuola media superiore e successivamente ritirati. Sulla base di questa rilevazione gli operatori dei centri per l'impiego hanno iniziato a gestire completamente la parte dell'attività orientativa arrivando a mettere a punto, insieme agli utenti, un progetto di orientamento sulla base del quale l'ATI costituiva il proprio PIF (Progetto Individualizzato di Formazione) prevedendo alcune ore di recupero e inserendolo, successivamente, a pieno titolo nei percorsi. Dal 2002 è stato fatto un ulteriore passaggio, riportando integralmente la gestione di tutto il percorso orientativo all'interno dei centri, lasciando aperta, comunque, la possibilità di effettuare uno stage orientativo/osservativo della durata di una settimana (sempre compreso nella fase di orientamento), lasciata in gestione all'ATI. Concretamente le attività di orientamento svolte all'interno dei cpi prevedono: un'attività informativa rivolta alle famiglie per illustrare le finalità e gli obiettivi del percorso; un colloquio individuale, della durata indicativa di un'ora, con ciascun soggetto; due sessioni in piccolo gruppo, di durata variabile a seconda delle caratteristiche del target (indicativamente da mezza giornata a una giornata intera) finalizzate ad individuare le piste che il ragazzo vorrebbe esplorare e che si tradurranno nella scelta del tirocinio; infine, un ultimo colloquio individuale per la definizione del progetto su cui sarà definito il percorso di formazione. Complessivamente un intervento di orientamento tipo ha la seguente durata: 2 ore di colloqui individuali, 8/10 ore per le sessioni di gruppo, da un minimo di 20 ore a un massimo di 40 per la settimana di tirocinio orientativo;
- *bilancio di competenze*: è un servizio erogato solo su richiesta diretta dell'utente presso la sede di Piacenza e non fa parte delle attività "messe a regime". L'attenzione a questo tipo di intervento è stata sempre presente nell'amministrazione provinciale che erogava direttamente il servizio prima dell'apertura dei centri per l'impiego e che lo ha sempre ritenuto uno strumento valido ed efficace. A questa valutazione, tuttavia, si affianca la consapevolezza che un intervento di questo tipo non è facilmente praticabile all'interno dei centri per l'impiego, almeno nella forma che si richiama al modello tradizionale francese e che ha una durata indicativa di circa 24 ore (trenta se si considera anche il back office), articolate in 5/6 incontri individuali e alcune sessioni di gruppo, in un arco temporale di circa sei mesi. La prospettiva è che, in riferimento a questa attività, si

¹⁹ Cfr. Consolini, M, Pombeni, M. L. *La consulenza orientativa*, Milano, Franco Angeli, 1999

possa fare rete e sinergia con altre strutture territoriali secondo modalità che andrebbero definite anche a partire da una ricognizione sui soggetti del territorio che potrebbero erogare tali azioni. Le ipotesi che sembrano delinearsi sono di tre tipi (non necessariamente incompatibili fra di loro). La prima prevede di estrapolare dal modello tradizionale di bilancio di competenze un'attività più ristretta (in pratica una delle azioni che compongono il bilancio) che potrebbe definirsi di "analisi approfondita della competenza professionale". In questo caso il centro per l'impiego opererebbe in autonomia garantendo questo tipo di servizio ad una pluralità di utenti. La seconda ipotesi è quella del rinvio a strutture che erogano il bilancio (qualora esistano sul territorio). La terza ipotesi è quella di creare un "modello a rete di bilancio di competenze", dove per sviluppare l'intero processo sia necessario prevedere il contributo differenziato di diversi soggetti operanti sul territorio (i centri per l'impiego, le associazioni datoriali, le associazioni sindacali, gli enti di formazione professionale). L'amministrazione provinciale di Piacenza sta attualmente sperimentando questo modello nell'ambito di un progetto rivolto a donne (prioritariamente lavoratrici atipiche) che coinvolge anche la Provincia di Parma e che si avvale della consulenza dell'Associazione DORA di Bologna;

- *orientamento alla creazione d'impresa.* L'amministrazione provinciale ha attivato, in collaborazione con il Consorzio Farnese (consorzio fra associazioni di categoria) uno Sportello Autoimprenditorialità, momentaneamente collocato presso la sede della stessa amministrazione provinciale (ma che nella prospettiva di un cambiamento di sede del centro per l'impiego di Piacenza sarà collocato all'interno del centro stesso). All'interno di questo sportello è prevista un'attività di orientamento che è attualmente in fase sperimentale. In specifico l'amministrazione provinciale di Piacenza è partner di un progetto promosso da Italia lavoro e finanziato dalla Regione Emilia Romagna (denominato "Diventare autonomi") che prevede la realizzazione di uno sportello telematico informativo e di assistenza tecnica di processo per la diffusione della cultura del lavoro come autoimprenditorialità. In riferimento al ruolo dei centri per l'impiego l'obiettivo del progetto può essere così sintetizzato: per gli operatori dell'accoglienza: essere in grado di fornire le informazioni di primo livello sulle opportunità offerte dai servizi stessi in particolare come "cultura del lavoro" non solo dipendente ma anche "intraprendente", essere in grado di sostenere l'intenzione/motivazione all'imprenditorialità del candidato sino al colloquio di orientamento; per gli orientatori: sostenere l'intenzione/motivazione del candidato coerentemente con la definizione di un personale "percorso di crescita professionale" definito attraverso opportuni strumenti di valutazione. Queste attività si caratterizzano come propedeutiche e complementari all'attività vera e propria di consulenza all'autoimprenditorialità per il quale il progetto prevede la sperimentazione della innovativa piattaforma X-TRAINING per la diffusione di informazioni e la formazione a distanza (nonché l'accesso ad altri servizi già messi in piedi dallo sportello, al di fuori del progetto, come l'accesso ad una linea di credito agevolato). Per la Regione l'obiettivo della partecipazione al progetto è quello di analizzare le dinamiche organizzative e di processo del modello sperimentato sulla Provincia di Piacenza per esportarlo presso altre Province.
- *seminari rivolti a soggetti in cerca di occupazione e/ o inseriti in progetti di tirocinio:* si tratta di attività di gruppo a carattere informativo che, nel caso di soggetti per i quali viene attivato un tirocinio, diventano obbligatorie in quanto parte integrante del progetto formativo. Esistono due macro-tipologie di riferimento per i contenuti di questi seminari:
 - tecniche di ricerca del lavoro, all'interno del quale sono trattati i seguenti argomenti: il Curriculum Vitae; la lettera di autocandidatura; la ricerca delle aziende; il colloquio di selezione
 - normativa del lavoro, all'interno del quale vengono trattati i seguenti argomenti: rapporti del lavoratore con il centro per l'impiego (iscrizione, cancellazione, ecc.); le diverse tipologie contrattuali.

Si tratta di seminari che mediamente vengono messi a calendario una volta al mese (in totale si realizzano 4/5 seminari al mese), della durata indicativa di circa 5 ore, rivolti a gruppi composti fino a un massimo di venti persone. Nel caso in cui le richieste siano in numero maggiore il seminario viene replicato.

Questo tipo di attività viene svolta da due dei cinque operatori dedicati alle attività di orientamento che sono stati espressamente formati a questo tipo di intervento;

- *attività di informazione rivolte a scuole ed enti di formazione professionale.* I centri per l'impiego hanno "ereditato" la rete di relazioni che l'amministrazione provinciale aveva con le scuole medie inferiori e superiori e con gli enti di formazione professionale del territorio precedenti alla loro

apertura. Per questo motivo gli operatori dei centri per l'impiego intervengono, su richiesta delle strutture interessate, per interventi rivolti ai genitori o agli studenti dei diversi corsi di studio e formazione. Si tratta di interventi "spot" rivolti a gruppi, che non rientrano nella programmazione delle attività dei centri ma vengono realizzati, appunto, su richiesta e che affrontano diverse tematiche: ad es. obbligo scolastico e formativo per gruppi di genitori, offerta formativa, tecniche di ricerca del lavoro, andamento dell'occupazione rispetto a profili emergenti, per studenti. Su alcuni di questi temi esistono dei materiali di presentazione standardizzati (slides) che gli operatori possono utilizzare ogni volta che sono chiamati ad operare. Non esiste invece uno standard di riferimento per la durata anche se mediamente ogni intervento presso le scuole dura, al minimo, due ore. Attualmente il centro per l'impiego non sarebbe in grado di sostenere, con le risorse umane di cui dispone (le stesse due persone che svolgono i "seminari rivolti a soggetti inseriti in progetti di tirocinio), l'erogazione di servizi di questo tipo per tutte le scuole e gli enti di formazione professionale che ne facessero eventualmente richiesta. In prospettiva questo tipo di interventi potrebbero essere svolti da soggetti diversi presenti sul territorio: ad esempio l'osservatorio del mercato del lavoro per gli interventi informativi relativi all'analisi del mercato del lavoro locale, la formazione professionale per gli interventi informativi sull'analisi delle figure professionali.

Va specificato che le attività relative al collocamento mirato dei disabili, all'interno delle quali rientrano anche specifiche azioni di orientamento, non sono collocate, per scelta dell'amministrazione provinciale, all'interno dei centri per l'impiego ma vengono erogate direttamente presso la sede dell'amministrazione stessa.

Per concludere, un cenno alla posizione dell'amministrazione provinciale rispetto all'utilizzo di tecnologie per l'erogazione di servizi a distanza. Il tema è di notevole interesse per la Provincia di Piacenza che, come si diceva, ha in atto una sperimentazione sulla piattaforma "x-training" collegata ad un progetto sull'imprenditorialità che prevede anche l'orientamento. A parte questo progetto, esiste un servizio di FAQ sul sito della Provincia, che assicura una risposta entro le 24 ore e a cui i diversi referenti provinciali rispondono sulla base delle loro competenze. Infine, recentemente, l'assessorato ha promosso la realizzazione di un portale del Mercato del Lavoro sui temi: occupazione, centri e servizi per l'impiego, formazione, orientamento, politiche attive del lavoro. Il portale nasce con l'obiettivo di promuovere e diffondere sul territorio tutti i servizi innovativi proposti dalla Provincia e dei suoi Centri per l'Impiego e di informare i cittadini in cerca di lavoro, le imprese, gli enti, e le associazioni su tutte le novità in materia di politiche del lavoro, ammortizzatori sociali, contrattazione, obbligo scolastico oltre a procedure di mobilità e cassa integrazione, controversie collettive di lavoro, immigrati.

Le risorse umane

Attualmente operano all'interno dei centri per l'impiego della Provincia di Piacenza 5 orientatori, di cui 3 presso la sede di Piacenza, 1 a Fiorenzuola e 1 a Castel San Giovanni; tutti hanno un rapporto di collaborazione coordinata continuativa direttamente con l'amministrazione provinciale. Per l'individuazione di queste figure la Provincia, come già evidenziato, ha prodotto un avviso pubblico in cui era indicato cosa le persone dovessero esibire, come doveva essere redatta la domanda, ciò che poteva essere allegato. Successivamente è stata istituita una commissione di tre membri (un presidente e due esperti) che aveva il compito, in primis, di esaminare le domande ammissibili. Gli ammissibili sono stati sottoposti a due prove d'esame tecnico-pratiche: una tesa a rilevare, attraverso un'analisi di casi, le capacità professionali specifiche nella gestione di colloqui di orientamento ed una tesa a rilevare le capacità di utilizzo del mezzo informatico; ciò in relazione al fatto che la Provincia ritiene essenziale che l'operatore di orientamento sia in grado anche di svolgere un'attività di back office che comporta un'interazione costante con lo strumento informatico.

L'esito di queste due prove ha permesso di costituire una graduatoria in base alla quale le persone sono state convocate per un colloquio che aveva l'obiettivo di spiegare dettagliatamente in cosa consistesse il ruolo dell'operatore di orientamento all'interno dei centri per l'impiego. Sulla base dei chiarimenti avuti, alcuni candidati, che pensavano di dover svolgere un tipo di lavoro diverso, non hanno accettato l'incarico e sono state, infine, individuate le cinque persone che attualmente collaborano all'interno dei centri.

Va evidenziato come questa modalità di reperimento abbia permesso alla provincia di verificare direttamente il possesso delle competenze che si ritengono importanti per gli operatori di orientamento dei centri per l'impiego.

All'interno di questo pool di operatori che si occupano di orientamento esiste una differenziazione solo relativamente alle figure che svolgono le attività che abbiamo definito come "seminari rivolti a soggetti inseriti in progetti di tirocinio" e "attività di informazione rivolte a scuole ed enti di formazione professionale" che, come si diceva, sono solo due sul totale dei cinque operatori. Esistono, inoltre, altri due operatori con competenze trasferibili nel filone "attività di orientamento per soggetti in condizione di svantaggio sociale", costruite nell'ambito di pregresse esperienze di lavoro. Questa distribuzione di compiti risponde all'esigenza di non specializzare troppo i diversi operatori mettendoli in grado, in linea generale, di svolgere tutte le attività di orientamento.

Per quanto riguarda i titoli di studio degli orientatori, si tratta di personale laureato anche se non è richiesto il possesso di una laurea specifica. I diplomi di laurea rappresentati sono: psicologia (negli indirizzi di psicologia clinica e psicologia del lavoro), scienze dell'educazione (nell'indirizzo di esperto dei processi formativi), scienze politiche.

Non vengono invece richiesti titoli di studio, qualifiche o esperienze specifiche per gli operatori deputati all'accoglienza e alla prima informazione. Va specificato che anche nell'erogazione di informazione l'operatore dell'accoglienza si ferma ad un primo livello informativo, rivolto in particolare a soggetti già sufficientemente autonomi nella ricerca delle informazioni di loro interesse. L'erogazione di informazioni approfondite e individualizzate rimangono in carico agli orientatori.

Per quanto riguarda il problema dell'aggiornamento degli operatori, nel 2000 è stato realizzato un percorso di bilancio di competenze per tutti gli operatori dei centri per l'impiego che doveva servire anche a identificare gli ambiti su cui era necessario un aggiornamento delle competenze. Attualmente non esiste un'attività pianificata in questo senso anche se si sta ipotizzando un meccanismo più sistematico per rilevare i fabbisogni degli operatori e pianificare la formazione. Si cerca, tuttavia, di incentivare sempre la crescita professionale degli operatori attraverso l'organizzazione costante di occasioni di confronto sulle esperienze: abitualmente viene organizzato un incontro a cadenza settimanale e l'acquisto di materiale di supporto all'autoformazione che viene messo a disposizione.

Le risorse finanziarie

Le spese sostenute dall'amministrazione provinciale per le attività di orientamento negli anni 2000, 2001 e 2002 sono pari a 180.759,91 Euro per ciascun anno (12 mesi). Tale importo copre il costo degli incarichi agli operatori esterni.

La rete territoriale

E' possibile sintetizzare in questo modo la rete di relazioni che i centri per l'impiego hanno attivato con il territorio relativamente alle attività di orientamento:

- con le *scuole medie inferiori e superiori* e con gli *enti di formazione professionale* per le attività di informazione che i centri per l'impiego realizzano presso queste strutture;
- con il *Consorzio Farnese* (associazioni di categoria) per le attività legate all'orientamento all'autoimprenditorialità;
- con l'*Associazione Temporanea d'Impresa* (ENAI, ENDOPAF, ex-AMALDI, ITARD) che gestisce il progetto Obbligo Formativo raccordandosi con il centro per l'impiego che gestisce la parte relativa all'orientamento;
- con l'*Università Cattolica del Sacro Cuore*, sede di Piacenza, con la quale la Provincia ha stilato un protocollo d'intesa che riguarda, in generale, tutta l'area delle politiche del lavoro e quindi indirettamente anche i centri per l'impiego, comprese le attività di orientamento. La collaborazione può avvenire anche su progetti di carattere più generale che però possono avere una ricaduta indiretta anche sulle attività di orientamento²⁰. E', inoltre, intenzione

²⁰ Ad esempio nel momento in cui è avvenuta la presente rilevazione, era in corso un'indagine sulle caratteristiche dell'utenza femminile che si rivolge ai centri per l'impiego. Il problema per i centri è che pur avendo una tipologia di offerte di lavoro che teoricamente dovrebbe incrociarsi con le caratteristiche dell'utenza femminile, non si riesce a fare il matching. Nel caso di questa indagine l'operatore di orientamento somministra il questionario all'utenza femminile che da un lato permette di implementare la banca dati per l'incrocio domanda/offerta, dall'altro consente di identificare meglio alcune caratteristiche dell'utenza e quindi rispondere in maniera più mirata ai loro bisogni. L'output di questa ricerca sarà una base dati su cui impostare interventi di politica attiva del lavoro.

dell'amministrazione provinciale arrivare ad una formalizzazione della collaborazione anche con i *servizi sociali* con cui sono già attivi dei tavoli di lavoro, sebbene non sistematici, con riferimento particolare alle attività rivolte ad adolescenti soggetti ad obbligo formativo che sono in carico ai servizi sociali.

Sono, inoltre, in atto, delle collaborazioni su progetto. Al momento la più significativa è quella già richiamata sul bilancio di competenze rivolto a lavoratrici atipiche e svolto in collaborazione con l'associazione DORA che coinvolge un ente di formazione professionale, le associazioni datoriali e le associazioni sindacali.

Prospettive di sviluppo

All'interno delle prospettive di sviluppo dei servizi di orientamento nei centri per l'impiego, possono essere annoverati l'attenzione al tema dell'autoimprenditorialità e della partecipazione femminile al mercato del lavoro su cui, come già evidenziato, la Provincia ha in atto alcune interessanti sperimentazioni.

Oltre ciò, un altro punto di attenzione è sicuramente rappresentato dalle attività di orientamento per soggetti in condizione di svantaggio sociale. Al momento non esistono azioni specifiche rivolte a questo target di utenza (nomadi, ex-tossicodipendenti, ecc.). Su questo tema è in atto una riflessione finalizzata all'individuazione di una maggiore strutturazione di servizi orientativi in questa direzione. La prospettiva verso cui si è orientati è quella di arrivare a protocolli di intesa con strutture che si occupano in specifico di fasce deboli per realizzare progetti integrati e in sinergia.

Analizzando il possibile contributo che l'Agenzia Regionale potrebbe fornire in vista dello sviluppo dei servizi orientativi, un ambito ritenuto di interesse è quello relativo al supporto tecnico per la formazione e l'aggiornamento degli operatori. Non si tratta tanto di erogare in forma diretta la formazione (che potrebbe essere gestita direttamente dalle province) quanto di individuare modalità e ambiti di riferimento a carattere trasversale che potrebbero dare sistematicità e continuità allo sviluppo professionale degli operatori.

Un'altra funzione che viene ritenuta importante è quella della produzione di materiali e strumenti di supporto rivolti agli operatori e all'utente finale. In questo senso sono state apprezzate alcune pubblicazioni realizzate in passato in ambito regionale come, ad esempio, i volumi della collana "Professioni" e le pubblicazioni sul bilancio di competenze e la consulenza orientativa. Per quanto riguarda in specifico gli strumenti per l'informazione orientativa sarebbe auspicabile che la regione producesse (in modo accentrato) dei materiali direttamente fruibili dall'utente ogni qual volta emergono temi di rilievo (ad esempio in relazione all'emanazione di atti normativi che hanno ripercussioni dirette sulle attività di orientamento e sull'organizzazione dei servizi come è stato il caso del NOF). Infine, ma non ultima, in ordine di importanza, la creazione di una banca dati regionale²¹ sull'offerta scolastica e formativa permetterebbe agli operatori di dedicarsi con maggiore professionalità al rapporto con l'utente (erogazione) piuttosto che disperdere le energie in un lavoro di back office (reperimento delle informazioni) non sistematizzabile.

²¹ Al momento della realizzazione dell'intervista non era ancora disponibile la banca dati regionale Form-azione che è stata presentata pubblicamente nel mese di novembre 2002.

Provincia di Ravenna

L'evoluzione dei servizi di orientamento all'interno dei Centri per l'Impiego

Nel dicembre 1997 la Provincia di Ravenna promuove in via sperimentale un nuovo servizio denominato S.I.O. Servizio Integrato di Orientamento, attraverso l'affidamento in gestione al Consorzio Provinciale per la Formazione Professionale. Il servizio nasce a seguito di un'iniziativa denominata "Progetto per l'elaborazione di una strategia territoriale di orientamento e la formazione di operatori di servizi in una logica di rete" la quale, a sua volta, si colloca nell'ambito di un più ampio piano provinciale di politica attiva del lavoro con il quale la Provincia si pone lo scopo di individuare ambiti di intervento prioritari per la promozione dell'occupazione, attraverso l'utilizzo di intese tra diversi soggetti istituzionali e la realizzazione di servizi integrati sul territorio. All'interno del nuovo servizio viene sperimentata la gestione integrata di servizi di informazione, orientamento e incontro domanda offerta, anticipando di fatto la logica che caratterizzerà i futuri centri per l'impiego. Il personale che opera nel nuovo servizio, collocato all'interno dello stesso edificio sede della SCICA di Ravenna, proviene da diverse realtà presenti sul territorio (Informagiovani, Enti di Formazione Professionale, SCICA) ed ha partecipato ad un corso di formazione (organizzato all'interno dell'iniziativa progettuale sopra menzionata) nell'ambito del quale ha contribuito alla progettazione del servizio stesso. In breve tempo il SIO si caratterizza come punto di eccellenza sul territorio e punto di riferimento a livello nazionale per altri servizi interessati a perseguire una logica di integrazione.

La nascita dei centri per l'impiego trova quindi una realtà già avanzata di riferimento. In particolare, per i servizi di orientamento, che possono essere annoverati tra i più innovativi previsti dalla riforma dei servizi per l'impiego, esiste un'esperienza già consolidata.

All'interno di questa cornice di riferimento, una delle priorità che l'amministrazione provinciale si è posta in merito alla nuova organizzazione dei centri è stata quella di *omogeneizzare metodologie, strategie e procedure operative* tra i diversi centri (Ravenna, Faenza, Lugo) con una forte azione interna di coordinamento. Tale impegno ha trovato un suo punto di arrivo nella redazione di una "carta dei servizi", un documento rivolto ai destinatari finali che sintetizza lo sforzo svolto da tutto il personale nella rilettura e ridefinizione dei percorsi di erogazione e di fruizione dei servizi e delle reali finalità dei centri per l'impiego. Uno sforzo che ha generato un intenso confronto con gli operatori (che costituiva un metaobiettivo esplicito già in fase di impostazione del lavoro), che li ha spinti ad un lavoro di "pulizia" e reingegnerizzazione dei processi e che è servito, di fatto, a cominciare a definire standard di qualità, comunicarli all'esterno ed iniziare ad assumere impegni precisi con l'utente. Rispetto ad una possibile formulazione della carta dei servizi fatta di enunciazioni di principi assiomatici si è preferita, infatti, una descrizione analitica della gamma dei servizi offerti e dei processi di erogazione delle prestazioni. Naturalmente, i continui mutamenti che caratterizzano la realtà dei servizi per l'impiego porta la stessa amministrazione provinciale a interpretare questo documento come "carta in movimento" rispetto al quale l'impegno va nella direzione di un suo aggiornamento continuo mantenendo fermi i principi di fondo che hanno ispirato la redazione di questo testo.

Rispetto *alla gestione dei servizi di orientamento*, la scelta della Provincia è andata nella direzione di non esternalizzare i servizi ma di mantenere un rapporto diretto con gli operatori attraverso l'emanazione di un avviso pubblico per il conferimento di incarichi, curando personalmente la fase di selezione e ponendosi come uno degli obiettivi prioritari il consolidamento e l'incremento delle competenze degli operatori.

Caratterizzazione attuale delle attività di orientamento

La descrizione dettagliata della maggior parte delle attività di orientamento poste in essere all'interno dei centri per l'impiego della provincia di Ravenna è contenuta all'interno della "carta dei servizi".

Il documento contiene l'illustrazione dettagliata di finalità e attività svolte (entrando nel merito dei contenuti dei diversi servizi erogati), modalità e tempi di erogazione, caratteristiche degli operatori, impegni del servizio e patto con l'utente. A questo si fa riferimento nella presente scheda riportando pressoché integralmente la descrizione in esso contenuta.

Alla voce "servizi di informazione e orientamento per la ricerca del lavoro" sono indicati:

- *Colloqui individuali di orientamento.* La finalità dei colloqui è aiutare le persone che non hanno idee chiare sul proprio futuro professionale ad elaborare un proprio progetto formativo-lavorativo e facilitare i processi di scelta e di transizione al lavoro. L'attività di consulenza individuale si sviluppa attraverso: definizione e analisi del problema da affrontare, analisi dell'esperienza formativa e lavorativa; autovalutazione delle risorse acquisite (conoscenze, competenze e abilità); analisi degli interessi professionali, sviluppo di maggiore consapevolezza delle proprie risorse personali; valutazione delle risorse da sviluppare (conoscenze, competenze, abilità); ricerca di informazioni utili; elaborazione di un progetto personalizzato; eventuali indicazioni e rinvii a servizi interni/esterni. Rispetto alle modalità di erogazione, sono previsti di norma 3/5 incontri. Ogni colloquio dura indicativamente 45/60 minuti. Gli appuntamenti sono fissati di norma entro 10 giorni e comunque non oltre un mese dalla richiesta;
- *Informazioni sulle opportunità di lavoro e sui percorsi di inserimento professionale.* Vengono fornite informazioni in merito ai seguenti argomenti: richieste di personale (provinciali, regionali, nazionali ed europee); concorsi pubblici (provinciali, regionali, nazionali); aziende (provinciali, regionali, nazionali); tendenze del mercato del lavoro; caratteristiche dei profili professionali; normative e procedure di avviamento al lavoro; corsi di formazione e orientamento professionale in Emilia Romagna; corsi universitari in Emilia Romagna; borse di studio in Italia e all'estero; opportunità per chi intende avviare un'attività imprenditoriale. Le modalità di fruizione delle informazioni possono essere diverse: consultazione autonoma presso uno spazio adibito all'autoconsultazione dei materiali; consultazione guidata: l'utente è supportato da un operatore nella ricerca, nella lettura e nell'interpretazione dei materiali; colloquio informativo: l'informazione viene fornita direttamente dall'operatore; incontro di gruppo su diversi argomenti e tematiche da approfondire (es. tendenze del mercato del lavoro e delle professioni; come sostenere il colloquio di lavoro, ecc.); distribuzione di materiale informativo (es. curriculum vitae, lettera di presentazione, ecc.).
- *Azioni di sostegno all'inserimento lavorativo.* Si tratta di azioni finalizzate a favorire la ricerca attiva e a supportare l'inserimento professionale rivolte a persone in cerca di occupazione per le quali sia importante sviluppare un contatto diretto con il mondo del lavoro e a persone in carico al servizio che abbiano evidenziato difficoltà nella ricerca autonoma del lavoro. Tra queste azioni sono segnalate, in particolare, i colloqui finalizzati a sostenere l'utente nelle seguenti attività: ricostruire brevemente le esperienze formativo/professionali per individuare il ruolo professionale idoneo, definendo eventuali bisogni formativi; individuare gli sbocchi occupazionali coerenti con la propria formazione e con il mercato del lavoro locale; fare il punto sulle modalità adottate finora nella ricerca del lavoro; delineare l'impostazione di un piano per la ricerca del lavoro; stilare il proprio curriculum vitae e la lettera di accompagnamento in relazione alle candidature individuate. E' previsto (ed esplicitato nella Carta dei Servizi) che dai colloqui possa emergere l'utilità di promuovere ulteriori dispositivi quali: il tirocinio formativo o orientativo; i percorsi individualizzati. In particolare, a partire dall'anno 2002, è stato finanziato dalla Provincia grazie al bando provinciale di formazione professionale, un progetto denominato "tirocini rafforzati", che grazie ad una partnership fra enti di formazione di tutto il territorio provinciale, permette l'attivazione, durante tutto il corso dell'anno, di percorsi di tirocini, comprensivi anche di una formazione d'aula e di un tutoraggio, progettati ad hoc per ogni singolo utente individuato dai centri per l'impiego.

Un'altra tipologia di tirocini viene descritta nella sezione "servizi amministrativi rivolti alle imprese", in quanto si tratta di un servizio alle aziende che hanno già individuato un utente e chiedono al centro per l'impiego di fungere da soggetto promotore. In questo caso il centro per l'impiego, verificata la congruità del progetto formativo, promuove il tirocinio, mettendo a disposizione un tutor didattico

All'interno della sezione "i servizi di incontro domanda-offerta" viene illustrata l'attività di *informazione e orientamento alla nuova impresa*. Si tratta di un servizio rivolto a quanti intendono avviare un'attività in proprio che si propone di accompagnare l'utente nelle seguenti fasi: analisi del ventaglio di possibili idee imprenditoriali in relazione agli obiettivi di crescita professionale dell'utente ed alle sue competenze; analisi dell'idea imprenditoriale proposta dall'utente; supporto alla valutazione della fattibilità dell'idea; assistenza all'impostazione dell'avvio dell'impresa, anche tramite il raccordo con altri servizi presenti sul territorio; acquisizione di informazioni sulle fonti di finanziamento agevolato; assistenza alla formazione del gruppo di potenziali imprenditori. Le

modalità di erogazione del servizio prevedono un colloquio con l'operatore per individuare il bisogno informativo e/o orientativo dell'utente.

Non è descritto all'interno della "carta dei servizi" ma rientra tra le attività realizzate presso i centri per l'impiego il *colloquio informativo/orientativo*. Con questo termine viene definito il colloquio svolto ai sensi del D.Lgs181/2000, ma anche il colloquio rivolto ai giovani soggetti all'obbligo formativo. Al di là delle diverse connotazioni che esso assume in riferimento alle specifiche finalità per cui viene realizzato, il colloquio informativo/orientativo viene presentato, nelle brochure informative del servizio, con le seguenti caratteristiche: colloquio con consulenti specializzati nel campo dell'orientamento che offre agli utenti due tipi di possibilità: 1) capire come migliorare il proprio progetto professionale e acquisire informazioni su - nel caso del D.Lgs181- offerte di lavoro, aziende del territorio, corsi di formazione, tirocini formativi e orientativi, profili professionali, concorsi pubblici, ecc. oppure - nel caso dell'obbligo formativo - su: stage orientativi, offerte di lavoro, aziende del territorio, corsi di formazione, profili professionali; 2) registrare negli archivi informatici del centro per l'impiego la propria disponibilità - nel caso del D.Lgs181- al lavoro e/o alla partecipazione ad attività di orientamento, tirocini e a corsi di formazione oppure - nel caso di obbligo formativo - al lavoro e/o alla partecipazione ad attività di orientamento e a corsi di formazione.

Sempre in tema di obbligo formativo va specificato che il colloquio informativo/orientativo rientra all'interno di una più ampia attività di *tutoraggio* che prevede una serie di azioni: dalla gestione dell'anagrafe, alla presa di contatto con i ragazzi che non intendono proseguire gli studi o la formazione, al contatto con le famiglie, al raccordo con i centri di formazione professionale che gestiscono l'obbligo formativo.

Approfondendo l'aspetto della gestione delle risorse informative, va specificato che la Provincia di Ravenna ha da sempre ritenuto strategico questo settore. I centri dispongono di un'ampia base informativa. Per avere un'idea anche quantitativa della dotazione può essere indicativo sapere che a Ravenna (ma la situazione non è molto diversa negli altri centri) lo spazio di autoconsultazione dispone di 5 scaffali sui temi: lavoro (2 scaffali), professioni, formazione(2 scaffali) 1 scaffale per il lavoro e la formazione all'estero. Sul tema lavoro, ad esempio, sono disponibili 25 cataloghi dedicati alle aziende divise per settore che contengono schede di presentazione delle imprese, tipologia di attività produttiva, profili professionali ricercati, modalità di presentazione delle domande di assunzione, ecc. e circa 15 cataloghi dedicati alle tecniche di ricerca del lavoro (come si scrive un curriculum, come si affronta un colloquio di lavoro, ecc.) e alle tendenze del mercato del lavoro, alla normativa e alle varie tipologie contrattuali. Sulle professioni sono disponibili 45 cataloghi. Il materiale contenuto nei cataloghi è in parte ricevuto o acquisito dall'esterno e in parte realizzato dagli operatori dell'informazione. L'attività di back office si basa su un monitoraggio costante dei bisogni informativi dell'utente che permette di evidenziare le eventuali lacune su alcuni temi oggetto di interesse degli utenti e di capire quale può essere la risposta che il servizio deve attivare: da una risposta "minima" (es. l'acquisto di una pubblicazione) ad una più articolata (ad es. una ricerca sul campo per acquisire informazioni e produrre materiale destinato all'utenza). Rispetto alla produzione delle schede informative viene dedicata un'attenzione particolare alla fruibilità del linguaggio e alla modularità dei livelli di approfondimento dei contenuti informativi (da schede più articolate a schede più sintetiche). In ogni centro, inoltre, esiste una "biblioteca" per gli operatori che viene aggiornata costantemente. Per quanto riguarda l'erogazione delle informazioni, rispetto a quanto già descritto avendo come riferimento la carta dei servizi, può essere ulteriormente specificato, per comprendere meglio il ciclo di fruizione dei servizi, che, quando l'utente è in carico al servizio di consulenza orientativa, è l'operatore di orientamento a valutare, nel caso in cui sia necessario acquisire informazioni su un determinato ambito, se l'utente può essere rinviato all'operatore dell'informazione o se sia preferibile (specie nel caso di utenze "deboli") che quest'ultimo effettui la ricerca di informazioni e trasmetta i dati all'operatore di orientamento, che a sua volta li utilizzerà nel colloquio di orientamento con l'utente.

In generale, rispetto al tema del rinvio fra servizi diversi all'interno dei centri, la situazione appare abbastanza presidiata dal momento che tutti gli operatori hanno presente l'insieme dei servizi ed è possibile accedere alle schede utente (oltre all'anagrafica, quelle compilate dai singoli servizi da cui l'utente è passato).

Concludendo l'analisi delle attività di orientamento, va segnalato che nei centri per l'impiego della Provincia di Ravenna è stata operata la scelta di non erogare il bilancio di competenze, in quanto questo appare come un servizio eccessivamente specialistico, difficilmente compatibile con le dimensioni e le caratteristiche dell'utenza dei centri. In linea con questo ragionamento è la valutazione fatta dai responsabili intervistati relativa al fatto che, nel corso del tempo, si è assistito ad una diminuzione del numero dei colloqui di consulenza di orientativa essendo la maggior parte del bisogno esaurita nel colloquio informativo/orientativo. La consulenza orientativa è concepita come un importante servizio destinato a quegli utenti che hanno a loro disposizione energie cognitive e temporali da utilizzare in una progettazione del proprio obiettivo professionale. Si configura dunque come un servizio ad alto valore aggiunto, ma di dimensioni numeriche contenute (nel 2001 circa 202 persone hanno usufruito di un percorso di consulenza orientativa). La maggior parte degli utenti che si rivolgono ai centri per l'impiego chiedono al servizio invece un supporto orientativo volto alla ricerca di un immediato inserimento lavorativo. Tale valutazione non è priva di implicazioni rispetto alla "declinazione" che si intende a dare all'orientamento nei centri per l'impiego. In merito a questo aspetto la posizione espressa potrebbe essere così riassunta: fare orientamento in un centro per l'impiego significa soprattutto aiutare le persone a trovare la strada più breve per l'accesso al lavoro e individuare e proporre misure di sostegno e accompagnamento al lavoro concrete e efficaci. L'esito di un'attività di orientamento in un centro per l'impiego deve consistere non solo nell'offerta di "buoni consigli" ma anche di reali opportunità.

Per quanto riguarda, infine, la posizione dell'amministrazione provinciale rispetto *all'uso delle tecnologie* per l'erogazione di servizi di orientamento a distanza, la prospettiva è quella di andare verso la riprogettazione del sito uscendo dalla logica di una semplice "vetrina" con le offerte di lavoro (l'unico servizio attualmente erogato on line) e trasformandolo in sito di servizio, che renda disponibili le schede informative a cui gli utenti possono avere accesso frequentando il centro.

Le risorse umane

Come già accennato, la maggior parte del personale che si occupa di orientamento è stato selezionato dalla Provincia di Ravenna a seguito della pubblicazione di un avviso pubblico "per la raccolta di disponibilità allo svolgimento di attività sperimentali e straordinarie connesse ai servizi per l'impiego nella forma di contratti di collaborazione coordinata e continuativa". Nella predisposizione del bando sono state individuate (relativamente all'oggetto della presente indagine) "l'area dell'informazione" e "l'area dell'orientamento e del sostegno all'inserimento lavorativo" e "l'area dell'orientamento alla creazione d'impresa". Per ogni area sono state individuate (avendo come riferimento il testo degli standard relativi ai servizi per l'impiego messo a punto da Studio Méta & Associati) le attività da svolgere, i requisiti professionali (suddivisi a loro volta in conoscenze e capacità) e il titolo di studio richiesto.

Si riportano di seguito le specifiche relative a ciascuna delle tre aree di interesse, riprendendole integralmente dal bando.

Area dell'informazione

a) Attività da svolgere:

Ascolto delle richieste degli utenti;
Analisi del bisogno dei servizi;
Informazione sui servizi offerti dalla struttura e sulle modalità di accesso;
Presenza in carico degli utenti e attività di rinvio ai servizi interni/esterni;
Sostegno e accompagnamento del cliente nella fase di autoconsultazione dei materiali;
Conduzione di colloqui informativi individuali;
Conduzione di incontri informativi di gruppo;
Gestione delle risorse informative attraverso il reperimento e trattamento dell'informazione;

b) Requisiti professionali.

Conoscenze relative a:

- Servizi erogati dai Servizi per l'Impiego e dalla rete territoriale dei servizi per il lavoro
- Tipologie di clienti dei servizi per il lavoro e dei problemi ad essi caratteristici
- Contesto socio-economico e occupazionale

- Normative e procedure di assunzione
- Offerta di formazione professionale e istruzione
- Mercato del lavoro locale e domanda di professionalità
- Caratteristiche generali del sistema delle professioni e delle qualifiche
- Normativa in materia di collocamento, contratti e forme di lavoro, incentivi e agevolazioni

Capacità di:

- Leggere la domanda e interpretare il bisogno di servizio del cliente
- Trasmettere informazioni in modo chiaro e adeguato all'interlocutore
- Selezionare le informazioni pertinenti al tipo di clienti
- Differenziare le modalità di erogazione delle informazioni in relazione al tipo di cliente
- Gestire colloqui di analisi della domanda e del fabbisogno di servizi
- Predisporre materiali informativi sui servizi
- Lavorare in equipe
- Usare internet e reti civiche
- Consultare materiali multimediali
- Progettare percorsi di ricerca di informazioni
- Sintetizzare e trattare le informazioni, traducendole in contenuti fruibili dal target diversi
- Organizzare e gestire la documentazione
- Utilizzare programmi informativi per la gestione d'ufficio

c) Titolo di studio richiesto.

Laurea in Psicologia, Pedagogia e Scienze dell'Educazione, Lettere e Filosofia, Scienze Politiche, Economia e Commercio, Giurisprudenza o equipollenti, oppure diploma di scuola media superiore e qualifica regionale di operatore dell'orientamento

Area dell'orientamento e del sostegno all'inserimento lavorativo

a) Attività da svolgere:

Ascolto dell'utente

Supporto all'utente, attraverso colloqui individuali o percorsi di gruppo, nella definizione del problema da affrontare

Sviluppo di maggiore consapevolezza rispetto alle risorse personali possedute che possono essere investite nel superamento del compito

Rafforzamento delle abilità e competenze per fronteggiare il compito

Articolazione in modo non conflittuale di opportunità, risorse, vincoli personali e del contesto

Reperimento delle informazioni necessarie

Elaborazione del progetto professionale

Realizzare azioni per lo sviluppo di abilità di ricerca attiva del lavoro (attività di gruppo)

Assistere il cliente nella ricerca attiva del lavoro

Realizzare azioni specifiche per promuovere l'inserimento lavorativo (tirocini, percorsi individualizzati di formazione, job club, rinvio ad altre attività di formazione professionale,...)

Registrazione delle informazioni nel sistema informativo

a) Requisiti professionali:

Conoscenze relative a:

- La rete territoriale dei servizi per il lavoro e il sistema della formazione professionale
- Il contesto socio-economico e il sistema territoriale delle imprese
- Le caratteristiche del mercato del lavoro e del sistema delle professioni del bacino territoriale di riferimento
- Il sistema delle professioni, i sistemi di istruzione e formazione e formazione professionale
- La normativa di base in materia di impiego
- I processi cognitivi ed emozionali coinvolti nei processi di scelta e decisione
- Fattori che intervengono nei processi di socializzazione al lavoro e di transizione lavorativa
- Metodi di analisi dei ruoli e delle posizioni di lavoro

Capacità di:

- Riconoscere e interpretare il bisogno del cliente
- Identificare le informazioni rilevanti che strutturano il problema di orientamento

- Identificare la gamma di possibili risposte ad un problema e prefigurare alternative di azione, valutando vincoli e risorse della situazione
- Gestire una relazione di aiuto e un rapporto consulenziale
- Comunicare in una situazione di gruppo
- Gestire gruppi con finalità orientative
- Selezionare le informazioni utili al cliente per la soluzione del suo problema e sostenere il cliente nella ricerca di informazioni
- Progettare azioni orientative individualizzate
- Usare strumenti di analisi delle esperienze formative e professionali, delle competenze e risorse personali e professionali
- Costruire un progetto professionale
- Utilizzare materiali informativi di diversa natura
- Utilizzare banche-dati, archivi informatizzati e materiali multimediali per l'orientamento
- Utilizzare internet e reti civiche
- Concertare e negoziare soluzioni
- Progettare e animare gruppi per la ricerca attiva del lavoro
- Progettare e monitorare attività di stage e tirocinio
- Collaborare con interlocutori aziendali a diversi livelli
- Utilizzare programmi informatici per la gestione d'ufficio

b) Titolo di studio richiesto:

Laurea in Psicologia, Pedagogia e Scienze dell'Educazione, Lettere e Filosofia, Scienze Politiche, Economia e Commercio o equipollenti, oppure diploma di scuola media superiore e qualifica regionale di operatore dell'orientamento

Area dell'orientamento alla creazione di impresa

a) Attività da svolgere:

Ascolto dell'utente, delle idee imprenditoriali e delle relative aspettative

Analisi del ventaglio di possibili idee imprenditoriali in relazione agli obiettivi di crescita professionale dell'utente ed alle sue competenze

Analisi dell'idea imprenditoriale proposta dall'utente

Supporto nella valutazione della fattibilità dell'idea

Prime informazioni su fonti di finanziamento agevolato e sulle modalità per l'eventuale formazione del gruppo di potenziali imprenditori

Analisi di segmenti di mercato

Rinvio a servizi specialistici delle associazioni di categoria

b) requisiti professionali:

Conoscenze relative a .

- la rete territoriale dei servizi alle imprese
- il contesto socio economico e il sistema territoriale delle imprese
- analisi di mercato
- metodologie di job creation
- normativa sull'avvio di attività imprenditoriale
- metodologie di business plan
- metodologie di analisi organizzativa

Capacità di:

- riconoscere e interpretare il bisogno del cliente
- analizzare l'idea imprenditoriale e di verificarne la fattibilità
- informare sulle opportunità offerte dai servizi di sostegno alla creazione di impresa
- informare su vincoli e opportunità normativi e finanziari
- gestire colloqui informativi e orientativi
- fornire informazioni sulla metodologia per definire progetti di impresa
- utilizzare programmi informativi per la gestione d'ufficio

c) Titolo di studio richiesto:

Laurea Economia e Commercio, Scienze Politiche o equipollenti ed esperienza di almeno un anno nello specifico ambito di intervento

Complessivamente operano nell'area dell'orientamento e del sostegno all'inserimento lavorativo (e nell'area dell'orientamento all'imprenditoria 12 persone reperite attraverso l'avviso pubblico e 3 dipendenti. Sono invece 7 le risorse umane dedicate all'area dell'informazione (alcune a part-time).

La provincia svolge un forte presidio interno sulle risorse umane che operano nei centri con la finalità di garantire una crescita professionale costante degli operatori. Oltre ad aver curato personalmente la selezione delle risorse, assicura loro una costante attività di supervisione che è affidata ad una struttura di comprovata competenza (CE.TRANS) alla quale si richiede un costante raccordo con la funzione di coordinamento effettuata a livello provinciale. In pratica non si vuole un pacchetto predefinito ma un'azione di assistenza tecnica strettamente ancorata ai bisogni degli operatori, monitorati a livello provinciale.

Le risorse finanziarie

I fondi utilizzati per il finanziamento delle attività di orientamento sono imputabili, indicativamente, per il 95% al F.S.E. e per il restante 5% a fondi della Provincia. Tali fondi servono a coprire il costo del personale.

Il costo degli operatori di orientamento su base annua (avendo come riferimento il 2002) è pari a circa 413.000 Euro.²²

Il costo degli operatori addetti all'informazione è pari a circa 258.200 Euro.

Il costo delle attività di supervisione (solo risorse provinciali) è pari a circa 25.000 Euro.

La rete territoriale

Nell'ambito delle iniziative di informazione e orientamento, i centri per l'impiego della provincia di Ravenna si sono posti l'obiettivo di costruire un rapporto organico e articolato di collaborazione con le *parti sociali* che ha avuto come esito la realizzazione di un protocollo d'intesa. All'interno del protocollo vengono specificate le aree di attività sulle quali risulta utile sviluppare forme di collaborazione improntate alla reciprocità. Tali aree sono: l'informazione, la realizzazione di incontri di gruppo con gli utenti dei centri per l'impiego, l'orientamento all'autoimprenditoria, le azioni di sostegno all'inserimento lavorativo. Il protocollo definisce anche gli impegni dei soggetti firmatari in relazione alle diverse aree:

“ La Provincia, in particolare tramite i Centri per l'Impiego si impegna:

- A diffondere presso i propri sportelli i materiali informativi e di approfondimento elaborati dalle parti sociali;
- Inviare tempestivamente alle parti sociali i materiali di informazione elaborati dal servizio;
- Organizzare gruppi di approfondimento per gli utenti o per gli operatori del servizio curando di invitare come relatori rappresentanti delle parti sociali;
- Mettere a punto uno strumento informativo che sintetizzi l'elenco (con indirizzi e orari di reperibilità) dei referenti delle associazioni di categoria che sono deputati a svolgere un'attività di consulenza alle persone interessate ad avviare un'attività imprenditoriale;
- Rinviare ai referenti delle Associazioni di categoria gli utenti del servizio "Orientamento all'autoimpresa" che necessitano di servizi che vanno oltre l'attività di orientamento.

Le Associazioni di categoria si impegnano a:

- Inviare ai Centri per l'Impiego i materiali informativi e di approfondimento da esse elaborati;
- Diffondere presso i propri sportelli i materiali informativi e di approfondimento elaborati dai servizi per l'impiego;
- Assicurare la partecipazione in qualità di esperti ai gruppi di approfondimento per gli utenti o per gli operatori del servizio sull'evoluzione del mercato del lavoro, dei settori economici, del sistema delle professioni, dell'organizzazione aziendale, delle forme emergenti di lavoro, ecc.;
- Segnalare ai centri per l'impiego imprese disponibili ad accogliere giovani in tirocinio;

²² Non sono compresi nel conteggio gli operatori dedicati all'orientamento all'autoimprenditoria

- Accogliere e prendere in carico gratuitamente, negli orari prestabiliti, gli utenti rinviati dai Centri per l'Impiego, interessati a consulenze specialistiche per l'avvio di impresa.

Le Organizzazioni sindacali si impegnano a:

- Inviare ai Centri per l'Impiego i materiali informativi e di approfondimento da esse elaborati;
- Diffondere presso i propri sportelli i materiali informativi e di approfondimento elaborati dai servizi per l'impiego e, in particolare, le offerte di lavoro in diffusione;
- Assicurare la partecipazione in qualità di esperti ai gruppi di approfondimento per gli utenti o per gli operatori del servizio sull'evoluzione del mercato del lavoro, dei settori economici, del sistema delle professioni, dell'organizzazione aziendale, delle forme emergenti di lavoro, ecc."

Il protocollo d'intesa è stato sottoscritto,

- per le Associazioni di categoria, da Ascom Confcommercio, Associazione Generale Cooperative Italiane, Associazione Industriali, Associazione Piccole e Medie Industrie, Confederazione Nazionale dell'Artigianato e della Piccola e Media Impresa, Confartigianato, Confesercenti, Federazione Provinciale Coltivatori Diretti, Lega Provinciale delle Cooperative e Mutue, Confcooperative;
- per le Organizzazioni Sindacali, da CGIL, CISL e UIL.

Se si escludono gli accordi formalizzati in materia di inserimento lavorativo disabili che regolano il rapporto fra centri per l'impiego, Servizio d'Inserimento Lavorativo della Provincia, servizi socio-sanitari e centri di formazione professionale (che svolgono anche attività di orientamento) la collaborazione con le parti sociali nella prospettiva di "fare rete" rappresenta al momento la forma di raccordo più strutturata fra centri per l'impiego e altri soggetti che operano sul territorio.

Ad un livello "intermedio" di formalizzazione si colloca il rapporto fra centri per l'Impiego e *Informagiovani*. In fase di avvio dei centri per l'impiego la provincia ha posto le premesse per arrivare a definire l'ambito di reciproche competenze. In un caso, con l'Informagiovani di Faenza, l'accordo raggiunto è stato formalizzato definendo che l'area della formazione e del lavoro è di competenza esclusiva del centro per l'impiego di Faenza mentre l'orientamento universitario è di competenza dell'Informagiovani. Restano tuttavia anche ambiti di attività comune per assicurare una copertura maggiore della potenziale utenza dal momento che i servizi sono collocati in zone diverse della città e hanno orari di apertura diversi.

Esistono infine altre forme di collaborazione, non formalizzate, con altre strutture che operano sul territorio ravennate. Nello specifico i riferimenti sono al rapporto:

- con il *RISEA* - Ricerche e Servizi per l'Adolescenza, struttura dell'AUSL di Ravenna che opera nel campo del disagio adolescenziale, con la quale esistono accordi per il rinvio reciproco degli utenti e per la partecipazione comune a gruppi di lavoro;
- con il *SERT* che rinvia al centro per l'impiego alcuni dei propri utenti per i quali vanno ipotizzati percorsi di inserimento lavorativo;
- con il *servizio comunale rivolto agli immigrati* (Coop Mappamondo) relativamente al miglioramento alla conoscenza da parte degli immigrati delle modalità di funzionamento del servizio.
- con i *centri di formazione professionale*, oltre che per l'acquisizione di informazione sui corsi, per la presentazione dei corsi agli utenti dei centri per l'impiego, per la individuazione e selezione di utenti, e soprattutto, per le attività di tutoraggio dell'obbligo formativo;
- con i *Centri Territoriali Permanenti*, referenti dell'Educazione degli adulti, con i quali esiste una collaborazione strutturata in merito all'attivazione di corsi tarati sui bisogni dell'utenza. Il centro per l'impiego manda delle schede profilo su utenti interessati a corsi su specifiche tematiche (compilate a seguito del colloquio orientativo) al CTP il quale, una volta raggiunto un numero minimo di partecipanti, attiva il corso riservandolo agli utenti individuati dai centri per l'impiego, utilizzando le risorse a sua disposizione.
- con il *Consorzio per i Servizi Sociali*, per il rinvio di soggetti con problematiche di disagio socio economico.

Prospettive di sviluppo

Le prospettive verso cui l'amministrazione provinciale appare orientata vanno nella direzione di "modellare" maggiormente i servizi in funzione dei bisogni dell'utenza. Ciò presuppone un attento lavoro di "lettura" delle caratteristiche dell'utenza, delle domande di cui questa è portatrice, del sistema di "risorse e vincoli" da cui sono accomunate alcune categorie di persone – che vada al di là di un'unica variabile definitoria come "donna" o immigrato", in vista della predisposizione di azioni articolate di sostegno "reale" all'inserimento lavorativo, in cui l'orientamento sia connesso in maniera più forte alla opportunità di accesso alle risorse del sistema (in primis la formazione). Su questa linea di intervento vanno pensati e proceduralizzati nuovi protocolli di intervento.

Riflettendo sul possibile contributo che l'Agenzia Regionale Emilia-Romagna Lavoro potrebbe svolgere a supporto dei servizi di orientamento nei centri per l'impiego, questo viene visto essenzialmente su due livelli: informativo e formativo.

Sul piano informativo l'esigenza principale è quella di avere una banca dati costantemente aggiornata²³ (in via prioritaria sull'offerta formativa ma si potrebbe pensare ad altre categorie di informazione su cui sarebbe opportuno creare, a livello regionale, una "base informativa minima" comune a tutti centri della Regione partire dalla quale ogni centro potrebbe declinare, con strumenti informativi propri, le specificità locali).

Sul piano formativo un supporto allo sviluppo dei servizi potrebbe venire dalla messa a disposizione del sistema di una task force di esperti e consulenti da cui attingere per la realizzazione di azioni formative specifiche, realmente tarate sulle esigenze degli operatori. L'idea è cioè quella di ragionare su dei dispositivi di formazione/assistenza tecnica flessibili, in grado di rispondere in maniera dinamica e mirata ai bisogni del sistema e di garantire un livello sempre elevato di competenze degli operatori, reale garanzia di qualità dei servizi.

²³ Al momento della realizzazione dell'intervista non era ancora disponibile la banca dati regionale Form-azione che è stata presentata pubblicamente nel mese di novembre 2002.

Provincia di Reggio Emilia

L'evoluzione dei servizi di orientamento all'interno dei Centri per l'Impiego

Recependo la normativa relativa all'implementazione dei servizi di accoglienza, orientamento e sostegno all'inserimento lavorativo, a partire dall'anno 2000 la Provincia di Reggio Emilia è intervenuta finanziando un progetto complesso finalizzato, oltre che alla riqualificazione del servizio di incontro domanda/offerta di lavoro, allo studio e alla progettazione del servizio di accoglienza e di autoconsultazione nonché alla progettazione e realizzazione del servizio di informazione e orientamento all'interno delle sei sedi dei cinque centri per l'impiego provinciali: Reggio Emilia (con la sede di Montecchio), Castelnovo ne' Monti, Correggio, Guastalla e Scandiano. Il progetto è stato aggiudicato a un'ATI composta da AECA, IAL, En.A.I.P., CFP Bassa Reggiana, in cui è subentrato in seguito il CIOFS. Nel settembre 2001 è stata avviata la realizzazione degli interventi programmati nel progetto attraverso la sperimentazione dei servizi di accoglienza, informazione e di orientamento nelle diverse sedi. Tale sperimentazione si è conclusa nel giugno 2002.

Nella fase iniziale della sperimentazione il servizio di orientamento si è concentrato soprattutto su quelle categorie di utenti rispetto alle quali esistevano delle precise indicazioni normative di riferimento. In particolare, per quanto riguarda la fascia adolescenziale/giovanile, sono stati svolti colloqui di orientamento con adolescenti che avevano adempiuto o assolto l'obbligo scolastico nel 2001 e che, secondo quanto previsto dal D.P.R. 257/00 erano tenuti alla frequenza dell'obbligo formativo e con i giovani che, ai sensi del D.Lgs.181/00 dovevano dichiarare la propria immediata disponibilità all'inserimento lavorativo, per il riconoscimento della condizione di disoccupati. Per quanto riguarda gli adulti, sono stati svolti colloqui di orientamento o, più frequentemente, incontri orientativi di gruppo rivolti a disoccupati di lunga durata e a donne interessate a reinserirsi nel mercato del lavoro (rif. D.Lgs.181/00)

Gradualmente il servizio di orientamento è andato a "regime" prevedendo azioni rivolte alle altre categorie di potenziali utenti: persone, iscritte o non iscritte alle liste di collocamento o negli elenchi anagrafici del Centro per l'Impiego, che richiedono un colloquio di orientamento o utenti rinviati dal servizio di preselezione che risultano in possesso di scarse competenze tecnico-professionali o con obiettivi professionali non definiti nonché persone interessate da processi di mobilità, C.I.G. o a rischio di disoccupazione e, infine, persone che intendono costruire un percorso professionale e di carriera.

A completamento del servizio già erogato presso il centro di orientamento Polaris, a partire dall'autunno del 2001 sono stati attivati nei Centri per l'impiego dei percorsi di Bilancio di competenze, con la consulenza di IFOA – Centro di Formazione e Servizi della Camera di Commercio.

Con la finalità di perseguire una sempre maggiore integrazione tra il servizio di orientamento e quello di preselezione, offrendo consulenze personalizzate volte a individuare il percorso formativo e/o professionale più adeguato ai bisogni di ciascun utente, al termine della sperimentazione la Provincia ha indetto un appalto – che interessa il periodo compreso fra il 15.09.2002 e il 15.09.2004 – per l'acquisizione di servizi di consulenza finalizzati alla qualificazione dei servizi di orientamento e di sostegno all'inserimento lavorativo erogati da parte dei centri per l'impiego provinciali e per l'acquisizione di prodotti informativi/informatici di supporto ai servizi citati.

Tutto il processo di riforma strutturale dei centri per l'impiego, che ha coinvolto il personale, la struttura e la tipologia dei servizi, è stato "accompagnato", per quanto si riferisce in specifico all'orientamento, dal centro di orientamento "Polaris" della Provincia, attivo sul territorio dal 1990 e caratterizzato, negli ultimi anni, sempre più come servizio di secondo livello che rappresenta, da un lato, un'interfaccia tecnico-operativa fra le linee di indirizzo programmatico espresse dalla provincia e le diverse strutture (servizi di base, agenzie formative, ecc.) che erogano servizi ai cittadini e, dall'altro, come uno spazio specialistico che eroga servizi in parte non presenti all'interno dei singoli sistemi. Pertanto, pur in presenza di una scelta di esternalizzazione dei servizi, le operatrici di Polaris svolgono un'azione costante di formazione e supervisione degli operatori di orientamento dei centri per l'impiego acquisiti attraverso gli appalti e forniscono anche un contributo tecnico per le specifiche contenute negli appalti stessi in modo che i servizi richiesti e i requisiti degli operatori siano caratterizzati secondo le linee di sviluppo provinciale.

Sempre a valere sul periodo temporale compreso fra il 2002 e il 2003 (dal 15.07.2002 al 15.07.2003) l'amministrazione provinciale ha richiesto, tramite appalto, la fornitura di servizi e prodotti di informazione e di documentazione, a supporto delle attività di consulenza informativa

svolte sia dal centro di orientamento Polaris sia dai centri per l'impiego. In tal modo si è inteso garantire un servizio centralizzato di gestione delle risorse informative al fine di garantire la presenza di materiale informativo e documentativo omogeneo e di buon livello qualitativo (aggiornato, basato su fonti autorevoli, ecc.) a sostegno dei servizi di orientamento provinciali. I prodotti richiesti riguardano i seguenti ambiti: opportunità formative, lavoro, università, altri servizi (autoimprenditoria, studio e lavoro all'estero, servizi interni a Polaris e ai centri per l'impiego, siti web, ecc.). Per quanto riguarda i servizi, è stato richiesto lo studio e la progettazione dell'organizzazione/collocazione funzionale degli strumenti informativi all'interno dello spazio di accoglienza e autoconsultazione dei centri per l'Impiego di Reggio Emilia, di Castelnovo ne' Monti di Montecchio nonché del centro orientamento Polaris. In riferimento a quest'ultimo aspetto, la Provincia ha inteso proseguire un lavoro già avviato (attraverso il primo bando) di riorganizzazione e ri-arredo degli spazi espositivi dei centri per l'impiego riconoscendo l'importanza che lo spazio di autoconsultazione del materiale informativo assume in termini di impatto con l'utenza.

Caratterizzazione attuale delle attività di orientamento

Nel capitolato relativo all'appalto per l'acquisizione di servizi di consulenza finalizzati alla qualificazione dei servizi di accoglienza, informazione, orientamento e sostegno all'inserimento lavorativo (che ha come periodo di riferimento l'arco temporale compreso fra il 15.09.2002 e il 15.09.2002), la Provincia di Reggio Emilia fornisce una illustrazione dettagliata nei servizi che vengono appaltati e che corrisponde all'attuale caratterizzazione delle attività/servizi di orientamento all'interno dei centri per l'impiego. Tali servizi sono così descritti:

- **Servizio di accoglienza, di autoconsultazione e di informazione orientativa.** Riguarda tutte le attività che facilitano l'accesso ai servizi interni ed esterni ai Centri per l'impiego, nonché l'accesso al servizio di autoconsultazione, che rappresenta un'importante area di autonoma organizzazione dalle informazioni da parte dell'utente, ed in particolare:
 - l'agevolazione dell'accesso ai servizi erogati dai Centri (preselezione, orientamento, consulenza alle aziende, adempimenti amministrativi) da parte dell'utenza, attraverso una prima lettura del "bisogno" della medesima,
 - l'organizzazione e la cura dell'aggiornamento settimanale dei materiali informativi che vengono forniti da Polaris e/o dal soggetto individuato dalla Provincia.
- **Servizio di consulenza orientativa.** Prevede le seguenti attività:
 - Colloqui orientativi finalizzati a proporre iniziative di inserimento lavorativo o formazione in modo ampio ai soggetti espressamente indicati dal D.Lgs181/00 ed eventuali successive integrazioni o modificazioni; colloqui orientativi rivolti agli adolescenti che devono assolvere al NOF di cui al D.P.R. 257/00, rispettando i termini della normativa citata; colloqui orientativi rivolti a tutti i soggetti che richiedono ai Centri per l'impiego di poter accedere a tale servizio;
 - Consulenza orientativa individuale finalizzata al rafforzamento delle capacità di analisi di esperienze, competenze e aspirazioni ed al sostegno nei processi di transizione per supportare la maturazione di soggetti con problematiche di ingresso/reingresso e ricollocazione nel mercato del lavoro.

Tali attività riguardano i seguenti contenuti:

- Definizione del patto consulenziale (tempi/modi/risultati attesi),
- Comprensione dei bisogni espressi e delle aspettative degli utenti,
- Analisi della storia formativa e professionale e possibile riconoscimento delle competenze e delle risorse possedute (con eventuale rinvio a percorsi di bilancio di competenze o di formazione orientativa) delle persone,
- Valutazione della spendibilità occupazionale delle competenze possedute dagli utenti (con eventuale rinvio al servizio di preselezione, informazione sui progetti di tirocinio finanziati dalla Provincia o dalla Regione),
- Definizione di un progetto professionale e/o formativo concreto e realistico rispetto al contesto socio-economico territoriale (in particolare per gli utenti che devono assolvere al N.O.F.),
- Approfondimento delle tecniche di ricerca del lavoro (supporto alla stesura del *curriculum vitae* e indicazioni delle modalità per affrontare il colloquio di selezione),
- Monitoraggio degli esiti dei piani di azione dell'utente.

Il servizio di orientamento, come già accennato, è pensato per essere pienamente integrato con il servizio di preselezione.

- **Tirocini formativi e di orientamento.** Il servizio si occupa della progettazione di tirocini formativi e di orientamento rivolti in particolare agli utenti giovani e/o ai soggetti svantaggiati che si rivolgono ai Centri per l'impiego. Le prestazioni svolte riguardano in particolare:
 - la raccolta delle disponibilità a svolgere un percorso di tirocinio formativo e di orientamento da parte dell'utenza che si rivolge al servizio di orientamento o che viene ad esso rinviata dal servizio di preselezione;
 - l'integrazione con il servizio di preselezione al fine di individuare l'azienda ospitante e verificare la rispondenza del percorso di tirocinio proposto ai requisiti minimi di ammissibilità previsti dalla provincia;
 - la partecipazione alla stesura del progetto di tirocinio nell'ambito delle attività del Nucleo di valutazione interno di ciascun Centro per l'impiego, secondo criteri definiti in accordo con il Nucleo centrale di valutazione.
- **Incontri formativi e orientativi di gruppo e/o tecniche di ricerca attiva del lavoro.** Si tratta di interventi di gruppo rivolti a giovani e adulti (in particolare donne), che hanno la seguente caratterizzazione:
 - *Incontri informativi e orientativi finalizzati a fornire agli utenti:*
 - informazioni sui servizi offerti dai Centri per l'impiego (preselezione, bilanci di competenza, tirocini formativi e di orientamento, pari opportunità),
 - informazione sui corsi di formazione professionale,
 - informazioni sulle caratteristiche del mercato del lavoro provinciale e sulle opportunità di lavoro disponibili,
 - rinvio alla consulenza individuale (Servizio di orientamento dei Centri per l'impiego e/o Polaris)
 - *Incontri sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro, finalizzati a fare acquisire agli utenti:*
 - gli strumenti di autovalutazione per la definizione del proprio profilo professionale,
 - gli strumenti di ricerca attiva (scrivere il curriculum vitae, rispondere ad un'inserzione lavorativa, sostenere un colloquio di selezione, ecc.)

Gli incontri sulle tecniche attive di ricerca del lavoro possono essere gestiti anche utilizzando esperti delle specifiche materie da trattare (mercato del lavoro, sistema delle professioni riferito allo specifico contesto territoriale in cui operano i Centri per l'impiego provinciali, ecc.), diversi dai consulenti di orientamento operanti all'interno dei Centri. Gli incontri sono programmati periodicamente all'interno di ciascun Centro per l'impiego. Indicativamente su un anno vengono realizzati, complessivamente su tutte le sedi, 18 incontri della durata indicava di 2 ore ciascuno.

- *Tutoraggio nei confronti degli adolescenti che hanno adempiuto o assolto l'obbligo scolastico secondo quanto disposto dal D.p.r. 257/00 e di altri utenti.*

Le attività svolte dai consulenti di orientamento riguardano in particolare la costruzione del percorso di scelta insieme agli adolescenti soggetti al N.O.F. rispetto a tre canali della scuola, della formazione e del lavoro e successivi interventi di monitoraggio e tutoraggio per verificare lo stato di avanzamento del percorso intrapreso dai singoli adolescenti in carico al servizio di orientamento dei Centri per l'impiego, anche attraverso il raccordo con le famiglie, l'AUSL e i Servizi Sociali dei Comuni, nei casi in cui si rendesse necessario.
- *Tutoraggio dei tirocini formativi e di orientamento, promossi dai singoli Centri per l'impiego secondo quanto disposto dall'art.18 della L.196/97 e dal D.M.142/98.*

Le attività svolte sono finalizzate a consentire il tutoraggio dei tirocini formativi e di orientamento, promossi dai Centri per l'impiego. Il servizio viene erogato rispetto ai progetti di tirocinio formativo attivati nei confronti di giovani e/o soggetti adulti anche svantaggiati. L'attività dei consulenti di orientamento viene condotta in raccordo con il servizio di preselezione e con il referente interno dei tirocini, secondo modalità standardizzate con tutti i Centri per l'impiego e preventivamente concordate con la Provincia.

A partire dal 2003 il bilancio di competenze non verrà erogato direttamente all'interno dei centri per l'impiego ma l'accesso a questo tipo di servizio verrà comunque garantito agli utenti dei centri per l'impiego per i quali esso è ritenuto opportuno attraverso il rinvio presso Polaris.

Per quanto riguarda la strumentazione utilizzata è stata messa a punto, con il contributo di Polaris e del servizio di preselezione, una griglia di intervista integrata ad uso degli operatori di orientamento e degli operatori della preselezione che serve per la creazione di un dossier cartaceo sull'utente. La griglia è utilizzata inizialmente dall'operatore della preselezione che, qualora ritenga necessario il rinvio al servizio di orientamento, passa il dossier all'operatore di orientamento affinché questi abbia già una serie di dati a disposizione e possa completare la raccolta di informazioni sull'utente. Relativamente alla parte anagrafica, la scheda contiene gli stessi campi di informazione di NetLabor (per facilitare, in un momento successivo, l'inserimento dei dati). Oltre alla scheda anagrafica, la griglia contiene una scheda professionale, che permette di ricostruire nel dettaglio tutte le esperienze formativo-professionali della persona, ed è corredata da una scheda di restituzione all'utente e da due schede di monitoraggio. Nella prima, a cura dell'operatore di orientamento, vengono segnalate le annotazioni relative al rapporto fra il soggetto e l'esperienza formativa/lavorativa (elementi significativi della storia personale, problematiche che possono ostacolare l'inserimento lavorativo, punti di forza, aree di competenza da sviluppare, disponibilità a seguire percorsi formativi, ecc.); nella seconda, che può essere compilata dall'operatore di orientamento o dall'operatore che effettua la preselezione, viene annotato il profilo utente (analisi delle modalità di gestione del colloquio, aspettative, motivazione, affidabilità, punti di forza e di debolezza, capacità comunicative e relazionali, vincoli e disponibilità, ecc.).

Per quanto riguarda la ulteriore strumentazione che può essere utilizzata nel percorso di consulenza orientativa, il riferimento prioritario è alla strumentazione messa a punto da Polaris nel corso della sua più che decennale esperienza.

Rispetto all'uso delle nuove tecnologie, a livello di amministrazione provinciale il web viene visto come un'opportunità, dal punto di vista comunicativo, per promuovere e migliorare l'accesso ai servizi. In questa prospettiva si è provveduto, in tempi recenti, al rifacimento completo delle aree del sito provinciale dedicate ai temi del lavoro, della Formazione, dell'Orientamento, della Scuola e Diritto allo Studio e delle Pari Opportunità. In particolare nella sezione Lavoro si possono leggere on line gli articoli della pubblicazione provinciale sulle politiche del lavoro e le offerte di lavoro che arrivano ai centri per l'impiego. Suddivisi per le corrispondenti aree sono anche i comunicati stampa e tutte le informazioni utili agli utenti. Ciò premesso, per quanto riguarda in specifico l'orientamento, la prospettiva è quella di migliorare la fruibilità delle informazioni a supporto dell'attività dell'orientatore.

Le risorse umane

Nel periodo di sperimentazione dei servizi di orientamento (2001-2002) sono stati occupati in tali servizi 8 operatori (uno per ciascuna delle sei sedi dei centri per l'impiego, ad eccezione della sede di Reggio Emilia che disponeva di tre operatori dedicati all'orientamento). Nell'ultimo bando (che interessa il biennio 2002-2004) sono stati previsti ulteriori cinque operatori, portando a 13 il numero degli operatori che complessivamente si occupano di orientamento. Per garantire la continuità, in tale bando è stato espressamente richiesto che il soggetto aggiudicatario si avvalga degli 8 consulenti di orientamento che hanno erogato i servizi nel periodo 2001/2002 il cui operato è stato valutato positivamente dalla Provincia. Tale richiesta è giustificata anche dal forte investimento sulle risorse umane, in termini di selezione, formazione, aggiornamento, coordinamento e supervisione che la Provincia stessa ha svolto in fase di avvio dei servizi attraverso l'intervento costante, già ricordato, del centro Polaris. Tale lavoro ha avuto come esito quello di incrementare le competenze di contesto, generali e locali, e tecniche degli operatori. Infatti, la realtà innovativa dei servizi per l'impiego non garantiva che l'esperienza pregressa degli orientatori, fosse "automaticamente" trasferibile all'interno dello specifico contesto dei centri.

Rispetto ai requisiti dei "nuovi" consulenti di orientamento per tutte le attività (descritte nel capitolo 2 della presente scheda) viene richiesto personale in possesso di un diploma di laurea oppure di un diploma di maturità associato ad una significativa esperienza professionale in materia di orientamento e tutoraggio, all'interno di percorsi formativi di accompagnamento al lavoro, rivolti in particolare ad utenti giovani e/o in condizione di svantaggio e che abbia svolto attività nell'ambito

dei servizi di orientamento, di informazione, formativi e del lavoro, presso soggetti pubblici o privati. Inoltre vengono richieste conoscenze in materia relative a:

- la normativa vigente in materia di lavoro, con particolare riferimento al collocamento ordinario e alle forme contrattuali vigenti,
- i provvedimenti di modifica del sistema formativo (con particolare riferimento al NOS e al NOF)
- la normativa relativa ai nuovi servizi per l'impiego (D/Lgs469/97, L.R.25/98, D.Lgs181/00, ecc.)
- il contesto socio-economico, le caratteristiche del mercato del lavoro, della formazione professionale e delle professioni, nell'ambito nazionale e regionale.

Il capitolato specifica anche che è compito del soggetto aggiudicatario garantire tali conoscenze provvedendo anche ad attivare, se necessario, interventi di formazione documentabili prima dell'avvio dei servizi. La Provincia si riserva, comunque, di valutare, anche mediante test o colloqui, l'effettivo possesso dei requisiti richiesti da parte delle persone individuate.

Emerge, dall'analisi di questi dati, una forte volontà di "presidio" delle risorse umane, pur in presenza di un'esternalizzazione dei servizi.

Le risorse finanziarie

Per il finanziamento delle attività sperimentali di orientamento nel periodo compreso fra il 10 settembre 2001 e il 20 giugno 2002 (9 mesi) sono stati spesi indicativamente 235.500 Euro.

Per quanto si riferisce invece all'appalto a valere sul periodo compreso fra settembre 2002 e settembre 2004, l'importo complessivo posto a base d'asta è pari a 1.080.000 Euro (IVA inclusa). Tale importo, tuttavia, non si riferisce esclusivamente all'erogazione dei servizi di orientamento in quanto nell'appalto sono richieste altre forniture (come, ad esempio, il monitoraggio quantitativo dei servizi e la creazione di una banca dati sui diplomati/qualificati in uscita dagli Istituti superiori di 2° grado della Provincia). Stimando che l'importo relativo ai servizi di orientamento sia pari indicativamente al 70%²⁴ la somma imputabile a tali attività diventa pari a circa 756.000 Euro.

Per quanto si riferisce all'appalto dei servizi di bilancio di competenze nel periodo compreso da ottobre 2001 a ottobre 2002, sono stati spesi indicativamente 144.520,00 Euro.

Infine per la realizzazione di servizi e prodotti di informazione e di documentazione (12 mesi di attività da luglio 2002 a luglio 2003) a supporto del centro Polaris e dei centri per l'impiego l'ammontare posto a base d'asta è stato pari a 92.962,24 euro (IVA inclusa).

La rete territoriale

Come è stato più volte ricordato, a livello intraprovinciale esiste un raccordo sistematico fra i centri per l'impiego e *Polaris*. I centri rinviano a *Polaris* gli utenti che sono interessati a un percorso di bilancio di competenze ma anche le donne che sono interessate ad un percorso consulenziale più approfondito. Presso *Polaris* è infatti attivo uno "sportello donna" che offre supporto alle donne nella progettazione e realizzazione dei propri progetti formativi e/o lavorativi attraverso differenziate attività di consulenza individuale con una forte attenzione alle competenze ed alle risorse femminili in rapporto alle richieste del mercato del lavoro. *Polaris* inoltre rappresenta il punto di riferimento diretto o indiretto (attraverso appalti di servizi) per l'utenza studentesca sulla quale, di conseguenza, non intervengono i centri per l'impiego.

Presso il centro per l'impiego di Montecchio, sede di una sperimentazione che ha portato alla creazione dello sportello "Ce.lavoro" caratterizzato come centro di servizi integrato in grado di erogare, oltre ai servizi degli altri centri per l'impiego, anche una parte dei servizi di competenza dell'INPS, è allo studio una forma stabile di collaborazione con le strutture comunali esistenti in quel distretto che hanno come utenti i giovani: *Informagiovani, Urp e biblioteche*.

Infine, è stato sottoscritto un protocollo di intesa fra Provincia, *AUSL* e *Comune di Reggio Emilia* per favorire l'inserimento lavorativo dei disabili e dei soggetti in condizione di svantaggio sociale.

Prospettive di sviluppo

Se nel primo triennio 2000-2002 di programmazione e di gestione dei servizi per il lavoro la provincia ha creato le condizioni per un radicale rinnovamento delle strutture e dei servizi per l'impiego, le prospettive di sviluppo vanno nella duplice direzione di:

²⁴ La stima è stata fatta dalla referente provinciale nel corso dell'intervista

- migliorare la qualità e l'integrazione dei servizi di orientamento complessivamente erogati a livello provinciale (Polaris e Centri per l'Impiego). A questo fine la direzione da perseguire passa anche necessariamente attraverso una standardizzazione delle prestazioni e dei linguaggi, condivisa fra i centri e fra gli operatori, che consenta un monitoraggio uniforme attraverso il quale arrivare ad una pianificazione e programmazione delle attività adeguata ai bisogni del sistema;
- fare in modo che i centri per l'impiego diventino una componente essenziale delle politiche per il welfare locale in grado di offrire nuove opportunità di crescita e di inclusione sociale a quei soggetti nei confronti dei quali permangono problemi di discriminazione nell'accesso e nella permanenza del mercato del lavoro (oltre ai disabili, tutti i soggetti in condizione di svantaggio sociale come tossicodipendenti ed ex-tossicodipendenti, soggetti in condizione di povertà, indigenza o a rischio di emarginazione). A questo fine la Provincia di Reggio Emilia, con l'Ausl, i Comuni e il terzo settore ha varato nel 2002 un progetto nel programma comunitario Equal denominato "A lungo -strategie di territorio per l'accompagnamento al lavoro". La portata innovativa del progetto consiste nell'individuazione di nuove metodologie e strumenti per favorire la stabilità lavorativa ("a lungo") di quei soggetti refrattari ai tradizionali percorsi formativi e di inserimento lavorativo e che più facilmente falliscono una volta lasciati soli. A questo fine il progetto prevede azioni di orientamento, tutoraggio e formazione prima ma anche dopo l'assunzione (sul lavoro), garantendo il supporto di operatori sociali per le relazioni con la famiglia, i colleghi, i servizi e le aziende. I centri per l'impiego saranno chiamati a sperimentare la nuova linea di servizio messa a punto nel progetto.

Riflettendo sul possibile contributo dell'Agenzia Regionale per il lavoro allo sviluppo del sistema di orientamento, gli ambiti sui quali si ritiene strategico un intervento di livello regionale riguardano:

- una gestione centralizzata delle informazioni sull'offerta di formazione professionale²⁵, indispensabile anche laddove le Province (come nel caso di quella di Reggio Emilia) abbiano provveduto autonomamente allo sviluppo di uno strumento informativo di livello locale;
- un contributo alla definizione delle professionalità che operano nel campo dell'orientamento che identifichi le competenze e i requisiti che devono essere necessariamente posseduti dagli operatori del settore.

²⁵ Al momento della realizzazione dell'intervista non era ancora disponibile la banca dati regionale Form-azione che è stata presentata pubblicamente nel mese di novembre 2002.

Provincia di Rimini

L'evoluzione dei servizi di orientamento all'interno dei Centri per l'Impiego

Nel 1998 la Provincia di Rimini, sulla base di incontri preparatori con le associazioni imprenditoriali, le organizzazioni sindacali e i soggetti istituzionali che già operano nel mercato del lavoro, promuove un *progetto* finalizzato a definire l'architettura di quelli che saranno – il passaggio di competenze alle Province non è stato, a quel momento, ancora effettuato - i servizi per l'impiego, attraverso l'individuazione della gamma di attività da erogare, dei soggetti che saranno chiamati ad erogarle nonché del sistema di relazioni che fra tali soggetti dovrà svilupparsi, in una logica di coordinamento degli interventi che costituisce il tratto fondamentale della riforma.

L'idea è quella di configurare un modello organizzativo in grado di rispondere alle caratteristiche territoriali ed economiche della provincia, utilizzando al massimo il patrimonio di esperienza e professionalità accumulato dai soggetti che fino a quel momento, sul territorio, hanno operato su tali materie.

L'intento, tuttavia, non è quello di definire un modello organizzativo rigido e immodificabile, in quanto è presente la consapevolezza che la "geometria" del modello dovrà essere continuamente verificata e, se del caso, modificata alla luce della qualità dei servizi, della professionalità dei soggetti che li erogano e dell'efficacia degli interventi. Questa impostazione centrata sulla "non rigidità" del modello è un riferimento importante anche per comprendere l'evoluzione che riguarda in specifico le attività di orientamento all'interno dei centri per l'impiego.

Il documento che raccoglie in maniera organica i risultati del progetto (denominato "*Piano operativo servizi per l'impiego*"), curato dal Servizio formazione professionale-orientamento-politiche del lavoro della Provincia, permette di ricostruire la caratterizzazione originariamente prevista per i servizi di orientamento.

Attenendosi alle indicazioni del masterplan nazionale, il modello propone una distinzione fra servizi di base e servizi dedicati, dove i primi fanno riferimento a servizi che si rivolgono alla totalità degli utenti che ne fanno richiesta mentre i secondi identificano quelli che si rivolgono a specifiche fasce di utenza. L'orientamento, distinto in orientamento di 1° e 2° livello, rientra fra i servizi dedicati (insieme ai servizi formativi e ai servizi rivolti a utenze speciali), l'accoglienza, distinta fra I e II accoglienza, rientra, con l'informazione, nei servizi di base. La differenza fra i servizi di base e i servizi dedicati è che i primi, oltre ad essere rivolti a tutta l'utenza, sono ad accesso diretto e sono articolati sul territorio mentre quelli dedicati si rivolgono solo a particolari fasce di utenza, vi si accede mediante il rinvio delle strutture di base e possono essere concentrati anche in un singolo punto.

Dal punto di vista dell'organizzazione territoriale dei servizi, l'idea è quella di proporre un sistema incentrato su 2 centri per l'impiego (Rimini e Riccione) e articolato su 4 ulteriori strutture di base (Bellaria-Igea Marina, Cattolica, Marciano di Romagna, Santarcangelo di Romagna). Nei 2 centri per l'impiego si prevede che trovi allocazione il circuito completo dei servizi per il lavoro (quindi, oltre all'informazione, all'accoglienza, la preselezione e l'incontro domanda/offerta, i servizi amministrativi anche l'orientamento di 1° livello), cercando nei limiti del possibile di collocarvi anche gli altri servizi dedicati (nel nostro caso, l'orientamento c.d. di 2° livello). Nelle 4 strutture di base si prevede invece che trovino allocazione i servizi di base (informazione, accoglienza, alcune attività amministrative). Si prevede inoltre un ulteriore punto di accoglienza e informazione nel Comune di Rimini, gestito dalle organizzazioni sindacali, collocato fuori dal centro per l'impiego che dovrebbe, da un lato alleggerire il carico di lavoro sui servizi di base nel centro per l'impiego di Rimini, dall'altro inserire nel circuito dei centri per l'impiego, le persone che si rivolgono alle OO.SS. per problemi di ricerca del lavoro.

Il documento contiene anche una descrizione dei contenuti dei diversi servizi compresi quelli di informazione e accoglienza e orientamento che vengono così articolati:

- *il servizio di accoglienza* segna una sorta di presa in carico dell'utente da parte della struttura e si realizza attraverso un colloquio finalizzato ad una prima lettura della situazione dell'utente, delle sue esigenze e aspettative. Il colloquio dovrebbe servire per acquisire una serie di informazioni sufficienti a capire il livello di spendibilità dell'utente (più o meno forte e più o meno immediata) sul mercato del lavoro. Una volta stabilito ciò si realizza il rinvio dell'utente agli altri servizi per l'impiego: servizi di formazione professionale, servizi di orientamento o direttamente al colloquio di preselezione. L'attività di accoglienza viene distinta in I e II accoglienza. Per prima accoglienza si intende un colloquio molto breve (fino a 10 minuti)

finalizzato a recepire la domanda e rinviare ad altri servizi. Si tratta di un'attività rivolta ad utenti per cui il bisogno appare facilmente individuabile (es. la richiesta di un servizio amministrativo, di un'informazione, di un bando di concorso). Per II accoglienza si intende un colloquio più approfondito (30-40 minuti) effettuato non all'ingresso ma in uno spazio riservato, finalizzato a diagnosticare un bisogno non chiaro o non chiaramente espresso.

- *il servizio di informazione* è l'insieme di strumenti e attività attraverso cui la persona accede alle fonti informative di proprio interesse. L'informazione può essere erogata attraverso brevi colloqui (diretti o telefonici), tramite la consultazione (autoconsultazione guidata) di archivi e banche dati presso le strutture, tramite consultazione su rete telematica, attraverso incontri pubblici, inserzioni su organi di stampa nonché attraverso colloqui più approfonditi sempre a contenuto informativo (consulenza informativa). L'informazione riguarda: le opportunità formative (scuole superiori, formazione professionale, Università, Corsi post-laurea, borse di studio); le offerte di lavoro (negli enti pubblici, nelle aziende private, all'estero, i profili chiesti dalle aziende, ecc.); la legislazione del lavoro (contratti, legislazione di accesso, diritti dei lavoratori, legislazione su contratti di formazione e lavoro, sui tirocini, sui lavori socialmente utili, ecc.) Si ritiene importante la costituzione di un sistema informativo in rete, attraverso la creazione di un back office centralizzato (o più back office collegati fra loro) e l'utilizzo di strumenti telematici di comunicazione.
- *Il servizio di orientamento* (dove l'orientamento è definito come una strategia di sostegno alle scelte professionali delle persone, soprattutto nelle fasi di transizione, che si realizza attraverso una molteplicità di azioni rivolte a individui singoli o a gruppi) deve rispondere a tre tipologie di bisogni:
 - Proiettare le risorse professionali sul mercato del lavoro, attraverso un aiuto a chiarire le scelte professionali
 - Supportare la messa a punto di un progetto professionale a partire da un'analisi delle risorse personale e professionali possedute dal candidato (chiarire le scelte partendo dall'autovalutazione delle risorse personali e professionali, dall'analisi delle rappresentazioni sociali, dall'informazione sui vincoli e le opportunità del contesto, ecc.)
 - Fornire assistenza tecnica per lo sviluppo di un'idea imprenditoriale.

Riguardo al contenuto si specifica che i servizi di orientamento possono articolarsi in attività di:

- *consulenza orientativa* (consulenza di 1° livello): ha finalità esplorative e si realizza attraverso un colloquio che lo scopo di sostenere e facilitare il processo di analisi, valutazione e scelta da parte dell'utente e di sostegno nella costruzione di un proprio progetto professionale
- *bilancio di competenze* (consulenza di 2° livello): è un'attività particolarmente approfondita di consulenza orientativa, che si realizza attraverso diversi colloqui con l'utente, finalizzati ad esplorare tutte le potenzialità spendibili per un progetto professionale
- *counselling orientativo* (consulenza di 2° livello): consiste (come la consulenza orientativa) in un'azione di aiuto e sostegno all'utente ma si caratterizza più come attività di tipo "diagnostico", tesa a individuare e superare aspetti di debolezza, anche psicologica, del soggetto (es. basso livello di autostima, demotivazione allo studio o al lavoro) che gli impediscono di realizzare un proprio progetto di studio o di lavoro
 - *sostegno all'inserimento lavorativo*: consiste nel supportare l'utente nella ricerca attiva del lavoro (formulazione di domande di lavoro, stesura di curricula professionali, preparazione ai colloqui di assunzione) e nell'inserimento lavorativo (conoscenza del mercato del lavoro e del sistema delle professioni, recupero motivazionale connesso al riorientamento e reinserimento lavorativo, orientamento all'autoimpiego).

I servizi di orientamento possono assumere la forma consulenziale (rivolta ai singoli) o formativa (rivolta a gruppi). La formula consulenziale può svilupparsi in moduli temporali più o meno lunghi e comunque predefiniti. Si avranno così moduli brevi (3-4 incontri) o brevissimi (1-2 incontri) per attività di consulenza orientativa, moduli lunghi (da 5 a 10 incontri) per bilancio di competenze e counselling.

Approfondendo l'aspetto dell'organizzazione dei servizi di orientamento, il documento sottolinea che per la gestione dei servizi di orientamento si intende affidare un ruolo centrale, quale referente dell'attività programmatoria della Provincia, alla struttura di orientamento del Comune di Rimini (Giovane Impresa) utilizzando e mettendo a disposizione di tutto il territorio provinciale la professionalità sviluppata da questa struttura in oltre un decennio di attività.

Il "Programma Provinciale delle Politiche della Formazione e del Lavoro 2000-2002" riprende i contenuti del "Piano operativo servizi per l'impiego" (che viene, anzi, allegato al Programma stesso in quanto ritenuto dalla Provincia estremamente significativo) e concorre a chiarire le priorità dell'amministrazione anche in materia di orientamento. Nel documento, dopo aver riconosciuto un ruolo di rilievo alle nuove azioni orientative nei centri per l'impiego nel quadro della costruzione di politiche attive del lavoro, la Provincia si assume il compito, per il successivo triennio, di recepire l'innovatività presente su più fronti negli impianti normativi di riferimento, avvalendosi anche dell'orientamento.

Per quanto riguarda la *gestione delle attività di orientamento*, la scelta dell'amministrazione provinciale è stata quella di esternalizzare i servizi che afferiscono all'area dell'orientamento, con l'eccezione del servizio di informazione orientativa per il quale sono state avviate delle collaborazioni in tre sedi di centri per l'impiego con gli Informagiovani (che sono confluiti all'interno dei centri stessi) e sono stati attivati alcuni rapporti di collaborazione con personale direttamente dipendente dall'amministrazione provinciale.

Avendo come riferimento i documenti precedentemente citati sono state messe a bando, alla fine dell'anno 2000:

- il servizio di accoglienza (comprendente al suo interno anche le attività relative al D.Lgs n.181/2000)
- il servizio consulenza orientativa per il lavoro, la formazione e il nuovo obbligo formativo
- la promozione dell'inserimento lavorativo con particolare riferimento ai tirocini in Italia e all'estero, alle tecniche di ricerca occupazionale e alla nuova imprenditoria.

Nella definizione delle finalità e dei contenuti dei diversi progetti/servizi messi a bando, l'avviso pubblico si rifà al documento "Gli standard di qualità dei servizi per l'impiego in Emilia-Romagna" curato da Studio Méta & Associati e SMAER, riprendendo quasi integralmente le voci relative alle "attività" di tale documento e integrandole con riferimenti alle attività amministrative e ai nuovi dispositivi di legge (es. obbligo formativo).

Caratterizzazione attuale delle attività di orientamento

Sulla base dell'esperienza acquisita in corso d'opera, la Provincia di Rimini ha in parte reimpostato l'organizzazione dei servizi di orientamento precedentemente descritta. In particolare è sembrato più funzionale adottare un approccio teso ad individuare le finalità orientative insite all'interno dei diversi servizi erogati dal cpi, una volta verificato empiricamente che erano relativamente pochi gli utenti che necessitavano di un rinvio al servizio di orientamento, inteso nell'accezione di servizio dedicato. Si tratta di un cambiamento che riflette una modificazione del tipo di approccio al problema dell'orientamento. Il presupposto è che il bisogno di attivazione di un processo orientativo consapevole per affrontare efficacemente la situazione di transizione, soprattutto in condizione di transizione "forzata" (dovuta cioè alla perdita o mancanza del lavoro piuttosto che alla volontà di cambiamento o di sviluppo dell'esperienza individuale) è, in molti casi, scarsamente percepito a livello di motivazione individuale e difficilmente promuovibile a fronte di vincoli oggettivi (personali e/o situazionali) scarsamente "aggirabili". Ciò non significa, beninteso, che i servizi dedicati acquisiscano meno significatività (anzi, l'ipotesi è quella di una loro progressiva implementazione) ma soltanto che è possibile identificare, all'interno dei Centri per l'Impiego, una serie di azioni (attività o servizi) che implicano una componente (funzione/dimensione) orientativa di diversa natura e portata; solo alcune di esse si possono definire orientative in senso proprio, ma altre hanno comunque a che fare a qualche livello (prevalentemente come effetto indiretto) con il processo di orientamento.

Questo approccio permetterebbe da un lato di "riservare" il servizio di orientamento dedicato a quegli utenti in condizione di trarne effettivo beneficio, e dall'altro di valorizzare la componente orientativa anche all'interno di servizi con diversa finalizzazione (ad es. il servizio di incontro domanda/offerta di lavoro, il servizio tirocinio, ecc.).

La riarticolazione dei servizi tiene conto anche delle novità intervenute a livello normativo (in particolare, l'istituzione, con la legge 144/99 art.68 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 e, per i centri per l'impiego, il compito di orientare tutti i ragazzi tra i 15 e i 18 anni che abbandonano la scuola).

Per quanto riguarda il servizio di orientamento dedicati centri di Rimini e Riccione condividono lo stesso livello di organizzazione. Nelle sedi distaccate i colloqui di orientamento vengono fissati su appuntamento, perché c'è meno richiesta.

In linea generale è utile segnalare la posizione dell'amministrazione provinciale rispetto ad alcune attività specifiche: il bilancio di competenze, la gestione delle risorse informative e l'utilizzo delle tecnologie per l'erogazione di servizi a distanza.

Per quanto riguarda il *bilancio di competenze*, quest'attività al momento non viene erogata presso i centri per l'impiego. Viene, invece, erogata, all'interno del servizio di preselezione, quella che in alcune pubblicazioni di livello regionale viene definito "analisi fine delle competenze"²⁶ anche se, per il prossimo futuro, si pensa anche all'erogazione del servizio di bilancio, almeno in forma sperimentale. L'idea nasce dalla considerazione che il bilancio di competenze è un servizio rivolto a persone "forti", "attrezzate" sul piano professionale che sono alle prese con un problema di cambiamento del loro percorso lavorativo. Tradizionalmente, un tipo di utenza che non si rivolgeva ai servizi pubblici per il lavoro. Il cambiamento dei cpi sta facendo però rilevare una modificazione della tipologia di utenti, il che fa ritenere utile, in prospettiva, l'avvio di questo servizio. L'ipotesi di un'erogazione diretta nasce anche dalla constatazione che non esistono sul territorio altre strutture che potrebbero erogare il bilancio.

Per quanto riguarda la *gestione delle risorse informative*, oltre alla presenza degli Informagiovani in tre cpi, la provincia dispone di due collaboratori nonché di un esperto con funzione di supervisione. Gli ambiti su cui viene erogata informazione (deducibili dagli opuscoli promozionali rivolti ai destinatari finali) sono: scuola, formazione professionale, opportunità di lavoro in Italia e all'estero), strumenti utili a sviluppare un'appropriata scelta formativa, professionale o di sviluppo di carriera.

Il backoffice delle attività informative avviene a livello centralizzato presso la sede di Rimini che provvede poi a diffondere materiali e procedure presso tutti gli altri cpi provinciali. La Provincia attribuisce un ruolo fondamentale all'informazione ed è consapevole che dell'enorme flusso di dati a disposizione o potenzialmente acquisibili dai servizi provinciali per l'impiego, solo una parte riesce a essere "messa a valore". A questo proposito è stata creata un'unità organizzativa denominata "centro studi" che ha proprio l'obiettivo di lavorare sul tema dell'informazione anche per facilitare scelte strategico-programmatiche.

Infine, per quanto si riferisce all'*utilizzo del web per l'erogazione di servizi di orientamento a distanza*, si tratta di un tema di grande interesse per l'amministrazione provinciale di Rimini. Ciò nella consapevolezza, da un lato che i centri per l'impiego hanno un orario di apertura limitato nell'arco della giornata, che può non venire incontro alle esigenze di tutti gli utenti, dall'altra che, per lo meno a livello di erogazione di informazioni, sarebbe auspicabile rendere disponibile l'offerta informativa in qualsiasi punto del territorio e in qualsiasi momento. L'idea è anche quella di pensare a servizi di consulenza on line gestiti da esperti. A questo proposito si ritiene utile ripensare l'organizzazione del sito dei centri per l'impiego, attualmente collocato all'interno del sito della provincia, che potrebbe invece diventare un sito a se stante per renderlo più funzionale agli obiettivi di sviluppo ipotizzati.

L'incentivo all'utilizzo di Internet viene promosso anche all'interno dei centri per l'impiego, in cui gli operatori aiutano gli utenti inesperti ad acquisire le nozioni di base per la navigazione, a partire dall'utilizzo guidato della postazione internet presente all'interno dei centri.

Prima di entrare nel merito della descrizione delle attività di orientamento è utile segnalare che esiste un sistema di "monitoraggio" del percorso dell'utente all'interno del centro per l'impiego; ciò garantisce che l'operatore che riceve un utente sa se questo è già stato ricevuto da un altro servizio interno al centro e accede ai dati che questi ha già fornito nel suo precedente contatto con la struttura.

Si riporta di seguito lo schema di articolazione delle attività di orientamento, messo a punto dal servizio provinciale, nel quale sono individuati, per ciascun servizio attivato presso i centri per l'impiego:

²⁶ Cfr. Ruffini C., Sarchielli, V., *Il Bilancio di competenze. Nuovi sviluppi*, Milano, Franco Angeli, 2001

- la durata indicativa
- gli ambiti tematici trattati (con particolare riferimento a quelli inerenti la finalità orientativa)
- le modalità di erogazione del servizio
- gli strumenti di supporto
- la tipologia di utenza a cui il servizio è rivolto.

CARATTERISTICHE DELLE ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO ALL'INTERNO DEI CPI

1. Elenco e definizione delle attività con *finalità orientative* attivate presso i CPI della provincia di Rimini.

Servizio/ iniziativa	Durata	Ambiti tematici trattati/Finalità orientative	Modalità di erogazione	Strumenti di supporto	Utenza
Servizio di accoglienza / seconda accoglienza	1 colloquio di 20/40 minuti	-Analisi dei bisogni dell'utente -Orientamento ai servizi e costruzione di percorsi personalizzati di fruizione -Rinvio/filtro verso altri servizi interni/esterni -Monitoraggio dei percorsi di fruizione attivati	-Colloquio individuale, senza appuntamento	-schede di registrazione dei dati utente -schede di rinvio ad altri servizi -Scheda personale su netlabor	-giovani -adulti - -inoccupati/disoccupati -occupati -lavoratori in CIG/mobilità -cittadini stranieri -studenti -cercatori di formazione -lavoratori LSU/LPU -fasce deboli -operatori di altri sistemi
Servizio di Informazione orientativa	1 o più colloqui di 10/45 minuti	-Sviluppo di competenze nella ricerca e nel trattamento delle informazioni, in funzione del progetto professionale individuale -Acquisizione di dati e conoscenze relativi a mondo del lavoro e della formazione -Erogazione delle informazioni in funzione del progetto professionale dell'utente, delle sue risorse personali e sociali	-Colloquio individuale -Autoconsulazione -Giuda all'utilizzo degli strumenti e delle risorse informative -Consulenza informativa individuale e/o di piccolo gruppo Con/senza appuntamento	-Guide -Repertori professionali -Manuali -Emeroteca -Archivio informativo (cartaceo e informatico) -Banca dati LINCE -Internet	-giovani -adulti -inoccupati/disoccupati -occupati -lavoratori in CIG/mobilità -cittadini stranieri -studenti -cercatori di formazione -lavoratori LSU/LPU -fasce deboli -operatori di altri sistemi
Servizio di Orientamento professionale e alle scelte scolastiche e formative	Da 1 a 6 colloqui di 45/60 minuti	-Interventi di sviluppo, monitoraggio e accompagnamento del progetto individuale (professionale, formativo) -Sostegno alla definizione – sviluppo – monitoraggio del progetto professionale individuale -Analisi delle competenze per l'inserimento professionale e in percorsi formativi -Analisi delle risorse -Analisi degli interessi professionali -Analisi di motivazione/bisogni/valori -Prospettiva temporale-locus of control-empowerment -Sostegno alle scelte scolastiche e formative -Accompagnamento lavorativo a favore di utenti con scarse risorse personali, professionali, scolastiche e sociali -Tecniche di ricerca attiva del lavoro -Interventi integrati con altri dispositivi/operatori della rete	-Consulenza breve -Counseling - Accompagnamento -Tutoring Prevalentemente e su appuntamento	-schede di registrazione dati utente e delle fasi di consulenza -Sussidi (griglie, schede, strumenti di animazione, test e questionari, ecc) per la gestione delle diverse fasi di intervento -Strumenti informativi -Scheda personale su netlabor	-giovani -adulti - -inoccupati/disoccupati -occupati -lavoratori in CIG/mobilità -cittadini stranieri -studenti -cercatori di formazione -lavoratori LSU/LPU -fasce deboli -operatori di altri sistemi

Servizio per l'obbligo formativo	Da 1 a 6 colloqui di 45/60 minuti. Il tutorato si compone di una pluralità di interventi, la cui durata è del tutto dipendente e dalla specifica situazione gestita	-Informazione, orientamento e tutoraggio a favore dei giovani in obbligo formativo -Attività di sostegno a favore delle famiglie dei giovani in obbligo formativo -Attività di raccordo e interventi integrati con i Sistemi dell'istruzione, della formazione professionale, delle imprese, dei servizi sociali e degli enti locali per la realizzazione di iniziative integrate -Gestione dei dati relativi ai giovani in obbligo formativo	-Consulenza breve -Counseling -Accompagnamento -Tutoring -Consulenza informativa -Animazione territoriale Prevalentemente e su convocazione e/o appuntamento	-Schede di registrazione dati utente e delle fasi di consulenza -Sussidi (griglie, schede, strumenti di animazione, test e questionari, ecc) per la gestione delle diverse fasi di intervento -Anagrafe provinciale dei giovani in OF -Strumenti informativi -Scheda personale su netlabor	
Servizio di incontro tra domanda e offerta di lavoro	1-3 colloqui individuali di 45/60 minuti + 1 eventuale verifica di follow up	-Analisi delle competenze del lavoratore -Preselezione -Autocandidatura -Consulenza alle imprese	-Colloqui individuali Prevalentemente e su convocazione e/o appuntamento	-Scheda professionale del lavoratore (su netlabor)	-giovani -adulti -inoccupati/disoccupati -occupati -lavoratori in CIG/mobilità -cittadini stranieri -studenti -cercatori di formazione -lavoratori LSU/LPU -fasce deboli -operatori di altri sistemi
Servizio tirocini	1-3 colloqui individuali di 45/60 minuti + diversi interventi di tutorato durante e a conclusione del tirocinio	-Migliorare l'occupabilità delle persone in cerca di lavoro -Progettazione di percorsi di inserimento attraverso stage e tirocini di formazione e orientamento -Raccordo con Sistemi dell'istruzione e della formazione professionale per la realizzazione di iniziative integrate -Rafforzamento delle capacità di inserimento e socializzazione ai contesti lavorativi -Sostegno/verifica del progetto professionale -Bilancio di competenze in entrata/uscita -Dichiarazione di competenze acquisite	-Colloqui individuali -Preparazione al tirocinio -Attività di tutorato -Interventi mirati alla socializzazione al lavoro e ai contesti produttivi Prevalentemente e su appuntamento	-Schede di registrazione utente e delle attività svolte -Scheda professionale del lavoratore (su netlabor) -Moduli per definizione – monitoraggio del progetto di tirocinio -Schede di gestione delle attività -Documenti amministrativi ufficiali (convenzione, assicurazione, ecc.) -Supporti informativi	-giovani -adulti -inoccupati/disoccupati -occupati -cittadini stranieri -studenti -fasce deboli -imprese -operatori di altri sistemi
Servizio di mediazione culturale	1 o più colloqui individuali di 45/60 minuti	-Accompagnamento alla fruizione dei servizi per il lavoro -Sostegno all'inserimento professionale -Informazione orientativa	-Colloqui individuali Prevalentemente e su appuntamento	-Schede di registrazione utente e delle attività svolte -Scheda professionale del lavoratore (su netlabor) -Supporti informativi	-cittadini stranieri -operatori di altri sistemi

Sportello donna	Da 1 a 6 colloqui di 45/60 minuti	-Promozione delle pari opportunità ed accesso al lavoro	-Consulenza breve -Counseling -Accompagnamento -Tutoring Prevalentemente e su appuntamento	-Schede di registrazione dati utente e delle fasi di consulenza -Sussidi (griglie, schede, strumenti di animazione, test e questionari, ecc) per la gestione delle diverse fasi di intervento -Strumenti informativi -Scheda personale su netlabor	-giovani -adulti -inoccupati/disoccupati -occupati -lavoratori in CIG/mobilità -cittadini stranieri -studenti -cercatori di formazione -lavoratori LSU/LPU -fasce deboli -famiglie -operatori di altri sistemi
Servizio di accompagnamento ai sensi della L 68/99		-Sostegno all'inserimento lavorativo di persone con disabilità oltre il 46%			-fasce deboli -famiglie -operatori di altri sistemi -imprese
Servizio di consulenza alla creazione d'impresa	Da 1 a 6 colloqui di 45/60 minuti	-Valutazione del potenziale imprenditoriale -Consulenza tecnica alle varie fasi di creazione e sviluppo d'impresa -Informazioni su mercato del lavoro, sistema imprenditoriale locale, opportunità ed incentivi per la creazione di impresa	-Consulenza breve -Consulenza informativa -Assistenza tecnica alla costruzione del business plan -Consulenza orientativa Prevalentemente e su appuntamento	-Schede di registrazione dati utente e delle fasi di consulenza -Strumenti informativi -Scheda personale su netlabor	-giovani -adulti -inoccupati/disoccupati -occupati -lavoratori in CIG/mobilità -cittadini stranieri -studenti -cercatori di formazione -lavoratori LSU/LPU -fasce deboli -famiglie -operatori di altri sistemi
Sportello EuroDesk-Servizio EURES	Da 1 a 3 colloqui di 45/60 minuti + eventuali interventi di follow up	-Informazione sulle opportunità di formazione/studio/lavoro/volontariat o nell'UE -Assistenza tecnica per l'inserimento in progetti di mobilità giovanile	-Consulenza informativa -Monitoraggio dell'inserimento in progetti Prevalentemente e su appuntamento	-Schede di registrazione dati utente e delle fasi di consulenza -Strumenti informativi -Rete EURES e Eurodesk -Scheda personale su netlabor	-giovani/adulti -inoccupati/disoccupati -occupati -lavoratori in CIG/mobilità -cittadini stranieri -studenti -cercatori di formazione -lavoratori LSU/LPU -fasce deboli -famiglie -operatori di altri sistemi
Moduli di gruppo per il rafforzamento dell'empowerment individuale	Da 9 a 30 ore	Rafforzamento dell'autostima -Individuazione dei punti di forza/critici individuali -Acquisizione di abilità progettuali -Utilizzo delle risorse individuali e del territorio per la gestione dei progetti professionali individuali	-Percorso di gruppo	-Schede di registrazione dati utente -Sussidi (griglie, schede, strumenti di animazione, test e questionari, ecc) per la gestione delle diverse fasi di intervento -Strumenti informativi -Scheda personale su netlabor -Strumenti di verifica e valutazione	-giovani/-adulti -inoccupati/disoccupati -occupati -studenti -cercatori di formazione

Moduli di gruppo di orientamento alle scelte	Da 9 a 30 ore	-Analisi delle risorse individuali -Analisi degli interessi professionali -Analisi di motivazioni /bisogni/valori professionali -Individuazione del progetto di scelta personale	-Percorso di gruppo -Su iscrizione	-Schede di registrazione dati utente -Sussidi (griglie, schede, strumenti di animazione, test e questionari, ecc) per la gestione delle diverse fasi di intervento -Strumenti informativi -Scheda personale su - netlabor -Strumenti di verifica e valutazione	-giovani -adulti -inoccupati/disoccupati -occupati -studenti -cercatori di formazione
Moduli di gruppo di informazione orientativa a favore degli studenti delle ultime classi delle scuole medie superiori	1/5 interventi di 3 ore ognuno	-Informazione sul mercato del lavoro, sulle professioni e sulle opportunità di inserimento professionali -Informazione sulle opportunità di apprendimento post-diploma: sistema universitario, sistema della formazione professionale, sistema della formazione integrata. -Informazione sulle opportunità di formazione sul lavoro: contratti a causa mista, tirocini/stage, programmi dell'UE -Simulazione delle prove di ingresso ai corsi universitari a numero programmato	-Interventi di gruppo -Su iscrizione	-Schede di registrazione dati utente -Strumenti di animazione dell'informazione -Materiali informativo -Scheda personale su netlabor -Strumenti di verifica e valutazione	-studenti -cercatori di formazione
Moduli di gruppo di informazione sul nuovo obbligo formativo	1/3 interventi di 2 ore ognuno	-Informazione orientativa a favore dei gruppi classe di studenti dell'ultimo anno di obbligo scolastico	-Interventi di gruppo - Organizzazione concertata con gli Istituti scolastici	-Schede di registrazione dati utente -Strumenti di animazione dell'informazione -Materiali informativo -Strumenti di verifica e valutazione	-Giovani dell'ultimo anno dell'obbligo scolastico -Giovani in obbligo formativo
Moduli di gruppo di informazione sulle innovazioni introdotte dal Dlgs 181/2000	1 intervento di 2 ore	-Orientamento ai servizi -Informazione su normativa e competenze in materia di mercato del lavoro, stato di disoccupazione, mappa dei servizi territoriali	-Interventi di gruppo -Su convocazione	-Schede di registrazione dati utente -Strumenti di animazione dell'informazione -Materiali informativo -Strumenti di verifica e valutazione	-giovani -adulti - inoccupati/disoccupati -occupati
Produzione e diffusione di strumenti di informazione orientativa		-Guida ai servizi per il lavoro -Guida ai servizi dei Centri per l'Impiego -Guida ai corsi di formazione professionale -Attrezzarsi per cercare lavoro -Avviso ai naviganti – guida alla scelta dopo la terza media e l'obbligo formativo -Nuovo obbligo formativo - kit di approfondimenti informativi e metodologici a favore di docenti e operatori del territorio -Lavori in corso – periodico del Servizio formazione professionale, orientamento e mercato del lavoro della Provincia <i>I centri per l'impiego</i> – video/documentario di promozione e informazione -Partecipazione e trasmissioni radiofoniche e televisive			

Le risorse umane

Come già ricordato, la gestione delle attività di orientamento è stata esternalizzata. Gli operatori che si occupano di orientamento (nella sua accezione più "specialistica" di consulenza orientativa) sono cinque. Due sono invece gli operatori addetti all'accoglienza (comprensiva della gestione del colloquio previsto dal D.Lgs181/2000). Due sono infine le persone che hanno un contratto di collaborazione diretta con l'amministrazione per l'erogazione delle informazioni, oltre ad una terza persona con funzione di supervisore/esperto per la gestione delle risorse informative.

Rispetto alle caratteristiche degli operatori attraverso i quali i soggetti gestori dovranno garantire l'erogazione dei servizi messi a bando, nell'avviso pubblico era specificato:

- che dovrà essere garantito l'utilizzo stabile degli operatori e/o consulenti messi a disposizione per la realizzazione dei progetti
- che i soggetti proponenti dovranno evitare, di conseguenza, l'avvicinarsi di operatori/consulenti per la gestione dei servizi
- che al progetto dovranno essere obbligatoriamente allegati i curricula dei consulenti proposti per l'erogazione delle attività. Si precisa inoltre che in fase di realizzazione del progetto, l'eventuale ed eccezionale sostituzione di operatori e/o consulenti con personale diverso da quello di cui sono stati valutati i curricula in fase di valutazione del progetto, sarà sottoposta al vaglio e all'approvazione insindacabile del Comitato Tecnico costituito dalla Provincia.

Il tema delle risorse umane è presente anche alla voce del bando "caratteristiche richieste ai progetti", in cui si precisa che all'interno del formulario dovranno essere specificate "tipologie, caratteristiche, esperienze, livelli di qualificazione del personale che sarà impegnato per la realizzazione del progetto in corso di approvazione"

Inoltre nella definizione dei criteri, indicatori e relativi valori per la valutazione ex ante dei progetti, all'interno del criterio "qualità progetto" (uno dei tre criteri individuati assieme a "finalizzazione del progetto" ed "economicità del progetto") fra gli indicatori indicati figura la "adeguatezza delle risorse umane individuate ed impiegate per la realizzazione delle singole attività previste dalle singole azioni, all'interno del progetto".

Per quel che si riferisce in specifico all'azione relativa al "servizio consulenza orientativa per il lavoro, la formazione e il nuovo obbligo formativo", si richiede, in particolare, l'individuazione di operatori dotati di una significativa esperienza maturata nelle funzioni della consulenza orientativa.

Per quanto l'attenzione a garantire la presenza di operatori esperti e con caratteristiche di stabilità per l'erogazione dei servizi di orientamento sembra essere molto presente nella volontà della Provincia, di fatto il bando non consente di entrare nel merito del tipo di professionalità richiesta all'operatore. Il criterio discriminante risulta essere "l'esperienza"; non viene specificato il titolo di studio richiesto (né il livello né il tipo).

Il progetto è stato aggiudicato ad un'ATI all'interno del quale sono confluiti molti degli operatori che prestavano la loro collaborazione presso la struttura di orientamento del Comune di Rimini "Giovane Impresa", chiusa nel novembre 2000, insieme ad operatori del sistema professionale che avevano seguito percorsi di riconversione professionale nell'ambito dell'orientamento.

Tali operatori, pur avendo esperienza nell'erogazione di servizi di orientamento, avevano lavorato in contesti molto diversi dai centri per l'impiego per cui è stata necessaria una fase di assestamento e di supporto per rendere omogenee le procedure ed integrarle nel quadro delle attività gestite complessivamente dai centri. Tale azione di supporto è stata garantita dalla stessa ATI che si è aggiudicata il bando e che ha previsto al suo interno l'apporto di una struttura qualificata (Ce.Trans di Cesena) con compiti di supervisione delle attività degli operatori.

Gli operatori inoltre partecipano a periodiche riunioni interne per lo scambio di esperienze e l'analisi di eventuali situazioni problematiche che hanno l'obiettivo di assicurare la crescita professionale del gruppo, nel suo complesso, e garantire l'erogazione di un servizio omogeneo e organico all'utente.

Non viene ritenuto di competenza dell'amministrazione provinciale il problema dell'aggiornamento degli operatori di orientamento dal momento che le attività sono esternalizzate ed è cura del soggetto gestore fornire persone adeguatamente preparate.

Le risorse finanziarie

Per la gestione delle attività e servizi messi a bando per gli anni 2001-2002 è stato utilizzato, come fonte di finanziamento, il Fondo Sociale Europeo. Si riportano di seguito, per ciascun servizio messo a bando, le specifiche misure del FSE utilizzate con i relativi importi attribuiti (comprensivi di IVA ove dovuta).

- Servizio di accoglienza:

Misura del FSE	Importo in Euro
A1	61.974,82
A2-A3	16.0101,63
Totale	222.076,45

- Servizio di consulenza orientativa per il lavoro, la formazione e il nuovo obbligo formativo

Misura del FSE	Importo in Euro
A1	126.531,94
A2-A3	573.267,15
E1	23.240,56
Totale	723.039,65

- Promozione dell'inserimento lavorativo con particolare riferimento ai tirocini in Italia e all'Estero, alle tecniche di ricerca occupazionale e alla nuova imprenditoria

Misura del FSE	Importo in Euro
A1	113.620,51
A2-A3	273.722,15
Totale	387.342,66

Il totale dei finanziamenti sopra riportati ammonta a 1.332.458,76 Euro (si ricorda che si tratta di fondi messi a bando e non di fondi effettivamente attribuiti in quanto i soggetti gestori hanno presentato un'offerta economica ridotta rispetto al budget di riferimento, indicativamente del 12%).

Può essere utile specificare che:

- gli importi relativi al servizio di consulenza orientativa si riferiscono ad un monte di ore di prestazioni di 6000 ore per il primo anno e di 9000 ore per il secondo anno (per un totale di 5 o al massimo 6 operatori coinvolti);
- all'interno del budget relativo all'accoglienza sono comprese anche le attività connesse al D. LGS 181/2000.
- nella voce "Promozione dell'inserimento lavorativo" sono comprese: 1500 ore annue di assistenza tecnica all'imprenditoria; 3000 ore di supporto alla promozione e realizzazione di tirocini in Italia; 800 ore di supporto alla promozione e realizzazione di tirocini all'estero e, infine 800 ore di tecniche di ricerca del lavoro (oltre al materiale specialistico e il supporto alla gestione delle attività amministrative previste, comunque, per tutte le azioni messe a bando).

A questo stanziamento va aggiunto il costo degli operatori dell'informazione. L'informazione, al momento della realizzazione dell'avviso pubblico, non è stata compresa all'interno dell'azione di accoglienza e sono stati attivati due contratti di consulenza ad hoc oltre a un incarico assegnato ad un esperto per supervisionare il lavoro dei collaboratori.

La rete territoriale

Prima dell'avvento dei centri per l'impiego la struttura dedicata di orientamento sul territorio era rappresentata dal servizio comunale "Giovane Impresa". Con la sua chiusura, pur essendo state, di fatto, recuperate le professionalità che lavorano al suo interno (essendo queste confluite all'interno dell'Ati che si è aggiudicata il progetto) è venuta a mancare una struttura con cui la Provincia pensava inizialmente di raccordarsi per l'erogazione dei servizi di orientamento.

Attualmente, forme di raccordo, anche formalizzate con apposite convenzioni, esistono con i *Comuni* di Riccione, Cattolica e Marciano per la gestione dei servizi di accoglienza e informazione. Di fatto i preesistenti *Informagiovani* sono confluiti all'interno dei centri per l'impiego, non esistendo più come servizi a se stanti su questi territori.

Esistono inoltre delle forme di collaborazione che attengono lo scambio di informazioni sulle reciproche attività, con tutti gli *enti di formazione professionale*, in particolare per quello che riguarda i percorsi di orientamento di gruppo. Entrambi i soggetti (cpi, da un lato e cfp dall'altro) sono informati dell'avvio di queste attività in modo da poter coinvolgere il maggior numero di utenti.

Si stanno, inoltre, cercando di mettere a punto delle modalità di collaborazione con i *SERT*, dal momento che si è "scoperto sul campo" che molti utenti con esperienze di tossicodipendenza alle spalle arrivano al cpi avendo già fruito di un percorso di orientamento dentro i Sert, con il rischio di vedersi riproporre servizi uguali a quelli già ricevuti. Questa circostanza è emblematica della difficoltà, di ordine generale, che hanno i cpi a conoscere tutti i soggetti che sul territorio erogano servizi di orientamento. Nel caso specifico della Provincia di Rimini, l'ultima mappatura dei servizi di orientamento esistenti sul territorio risale al 1997 e quindi non è da ritenersi aggiornata.

Prospettive di sviluppo

All'interno del documento di programmazione provinciale 2000-2002, già menzionato, vengono di fatto individuate alcune linee di sviluppo nel momento in cui si precisa che nel disegno organizzativo dei centri per l'impiego ci si dovrà misurare con fattori chiave quali:

- la pluralità dell'utenza
- la diversificazione dei bisogni e dei servizi
- l'aumento della complessità delle azioni e strumenti
- la qualità di competenze richieste all'operatore.

Si ribadisce inoltre l'importanza di un approccio di rete a livello provinciale e l'obiettivo dell'implementazione anche qualitativa, dei servizi orientativi tramite il rafforzamento ed il consolidamento dell'integrazione con tutti i soggetti competenti in materia (scuola, università, centri di formazione professionale, servizi di informazione e orientamento, centri per l'impiego). A questo proposito si precisa che l'impegno della Provincia è concentrato sui servizi per l'impiego ma non limitato ad essi in quanto la realizzazione di servizi integrati e polivalenti non è in contraddizione con l'obiettivo di collaborare in rete con soggetti istituzionali diversi, valorizzando la diversità e la specificità di funzioni orientative.

In tema di prospettive di sviluppo il ruolo dell'Agenzia Regionale viene visto a supporto della creazione di un sistema regionale delle politiche del lavoro che veda al suo interno anche l'orientamento. Parlare di sistema regionale dei servizi per l'impiego significa, senza nulla togliere all'autonomia provinciale e alle peculiarità locali che orientano l'attività dei centri per l'impiego, sottolineare la necessità di un rafforzamento, anche di immagine, che i centri pubblici trarrebbero dal sentirsi parte di un sistema regionale, superando l'attuale situazione caratterizzata da un lato dalla presenza di punti di eccellenza dall'altro, magari, da carenze in specifici ambiti di attività, garantendo ai cittadini servizi di qualità in qualunque punto del sistema. Contribuirebbe, inoltre, a rafforzare il senso di identità e di appartenenza al sistema degli operatori, a volte "schiacciati" dall'operatività quotidiana. La modalità concreta potrebbe essere quella di creare occasioni di studio e approfondimento, a partire dal confronto concreto sulle esperienze, per capitalizzare le peculiarità e le situazioni di eccellenza affinché diventino patrimonio comune e, al contempo individuare, in modo cooperativo, soluzioni a problemi specifici incontrati in alcuni contesti.