

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

Pier Giovanni Bresciani - Studio Méta & associati

Abstract

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

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

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

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

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

- la complessità della «domanda» di standard (motivazioni e soggetti),
- le finalità e gli «usi» degli standard (controllo vs sviluppo?) come «dispositivo di regolazione del sistema»; e la questione del loro «senso» per i diversi attori («la costruzione sociale dell'oggetto»; «abitare gli standard» secondo etica e competenza vs «applicare» gli standard),
- la definizione «generale» di standard, e la distinzione tra standard di qualità e standard minimi dei servizi, e requisiti per l'accreditamento (con un richiamo ad esempi differenti elaborati nell'ambito dei servizi per l'impiego),
- la tipologia degli standard astrattamente «possibili» e la scelta degli standard «strategici» ed «opportuni» (con una riflessione sui criteri per orientare la scelta): standard di input, di output, di outcome, di processo, di organizzazione, di sistema,
- la analisi delle dimensioni/elementi che strutturano uno standard, e del loro «formato» (diverso in relazione alle scelte di fondo sul «tipo di standard» adottato),

- il processo di implementazione come variabile cruciale per la qualità del risultato (sia nella erogazione dei servizi, sia nella definizione degli standard per i servizi): approccio top-down (normativo) e approccio bottom-up (partecipativo) nella costruzione degli standard,
- sussidiarietà, federalismo ed esigenze di equità: il rapporto tra standard nazionali e pratiche locali.