

Nuove tipologie di servizi e azioni: ipotesi e proposte

Maria Luisa Pombeni - Università di Bologna

Introduzione

Richiamo di alcuni presupposti condivisi nel seminario del 4 giugno 2002 a Bologna:

- riconoscimento del contributo di diversi sistemi (scuola, università, formazione professionale, servizi per l'impiego);
- valorizzazione della specificità dei contesti/sistemi e delle azioni/attività;
- centralità del raccordo e dell'integrazione fra sistemi ed servizi;
- qualificazione e certificazione delle risorse umane;
- strategie di governo del meta-sistema orientamento.

Specificità di questo contributo: le *tipologie di attività/servizi* di orientamento in rapporto ai *diversi sistemi*.

Per definire le caratteristiche (obiettivo, contenuto, contesto, professionalità, ecc.) delle diverse tipologie, è necessario partire da una *distinzione* fra:

- funzione orientativa (ricaduta indiretta sul destinatario)
- servizio dedicato (attività diretta al cliente)
- azione di sistema (strategia di promozione, sviluppo, integrazione dei servizi).

La nostra attenzione si focalizza sulla distinzione fra *funzione* e *servizio* di orientamento, lasciando il problema delle azioni di sistema alla riflessione sulla rete e sui dispositivi di integrazione.

Funzione orientativa

La *funzione orientativa* è da intendersi come *attività implicita nell'esercizio della mission prioritaria di un sistema*.

Non prefigura un'*attività aggiuntiva*, ma ha a che fare con un miglioramento della qualità dell'attività primaria del sistema (ed è solo quest'ultima a poter essere valutata).

Non *risponde* a bisogni individuali, ma piuttosto *ad obiettivi di programmazione* differenziata per target (gruppi).

La *professionalità* delle risorse del *sistema* (insegnanti della scuola, operatori o tutor F.P., tutor universitario, ecc.) deve essere *garanzia* della prestazione erogata. Questo non significa non prevedere azioni mirate di formazione/aggiornamento, ma *esclude* la necessità di *figure dedicate* per svolgere questa funzione.

Ogni sistema dovrebbe essere in grado di *svolgere autonomamente* questa funzione, cioè non si deve prevedere un'integrazione con risorse di un altro sistema per coprire una *funzione propria*.

L'*integrazione* può realizzarsi quando un sistema necessita della funzione orientativa svolta da un altro; ad esempio, nel caso in cui una scuola ritenga opportuno (per rispondere ad un qualche tipo di bisogno dei propri alunni) realizzare un'azione di socializzazione nei confronti di alcuni settori professionali può integrarsi con il sistema F.P.

Esempi nel sistema <scuola>:

- la *didattica orientativa* è una funzione implicita degli obiettivi educativi;
- lo sviluppo delle *competenze trasversali* costituisce una delle finalità della scuola dell'obbligo.

Esempi nel sistema <formazione professionale>:

- la socializzazione con contesti produttivi e profili professionali (visite guidate, testimonianze significative, laboratori sperimentali, ecc.) è una funzione implicita dei percorsi di formazione professionale;
- le attività connesse alle esperienze di alternanza scuola-lavoro (stage, tirocinio) è parte integrante dei corsi professionalizzanti.

Elementi di discussione:

- l'università svolge una *funzione orientativa propria*?
- nei servizi per l'impiego è possibile parlare di una *funzione orientativa* collegata all'attività di incontro domanda/offerta (*preselezione*)?

Servizi di orientamento

Il servizio di orientamento fa riferimento a due tipologie di attività:

- *accompagnamento/sostegno* in itinere durante i percorsi formativi e le storie lavorative;
- *consulenza* alle scelte formative e ai progetti professionali.

Le due *tipologie di attività/servizi*:

- richiedono *professionalità dedicate* (interne e/o esterne al sistema);
- si differenziano in rapporto ai *contesti di erogazione* (sistemi);
- rispondono principalmente a *domande individuali* (o bisogni espressi individualmente), anche se sul piano metodologico non sono da escludere interventi di gruppo;
- necessitano di *finanziamenti ad hoc*, la cui parametrizzazione temporale può risultare assai complessa;
- possono essere *valutati* in termini di efficacia ed efficienza.

All'interno dei *diversi sistemi* possono risultare importanti *entrambe le tipologie di servizi*.

Non è detto che *ogni sistema* sia in grado di *coprire autonomamente* (con risorse economiche e professionali proprie) le *due tipologie di servizi*; è possibile che un sistema sia in grado di offrire ad un altro un certo tipo di servizio nella logica della valorizzazione delle competenze specifiche e dell'integrazione delle risorse all'interno della rete.

Però sarebbe importante che ogni sistema (soprattutto quello scolastico e formativo) riuscisse a *garantire con risorse proprie* (e con i fondi della programmazione formativa) le attività di *accompagnamento/sostegno in itinere* rivolte ai propri utenti.

È possibile che alcuni sistemi abbiano bisogno di "comprare" da altri sistemi competenti un determinato servizio; ad esempio, i centri per l'impiego "comperano" dal sistema F.P. un *servizio di accompagnamento/sostegno* all'inserimento lavorativo per determinati target sociali.

Le due tipologie di servizi si possono configurare:

- in un caso come compito (e costo) della struttura erogante (ad esempio: attività di *accompagnamento/sostegno* all'interno dei percorsi del sistema scolastico e formativo);
- nell'altro caso come servizio esternalizzato a pagamento (per esempio: attività di *accompagnamento/sostegno* all'inserimento lavorativo all'interno dei centri per l'impiego svolta da una risorsa F.P. oppure attività di *consulenza alle scelte scolastiche* all'interno della scuola media svolta da una risorsa di un servizio territoriale dedicato).

Alcuni esempi di attività già sperimentate nei diversi sistemi che sono riconducibili alle due tipologie di servizi appena delineate.

Esempi nel sistema <scuola>:

Sono riconducibili alla tipologia *attività di accompagnamento/sostegno in itinere* (teoricamente a carico della scuola), esperienze come:

- i moduli di accoglienza;
- i moduli di preparazione alla transizione fra cicli scolastici;
- i colloqui individuali di prevenzione del disagio e dell'abbandono scolastico (sportello CIC).

Di fatto vengono rilevate:

→ difficoltà a garantire "in proprio" la realizzazione di questo servizio per:

precarità figure professionali interne

mancanza finanziamenti istituzionali

→ perplessità nel "delegare" all'esterno questo tipo di servizio.

Sono riconducibili alla tipologia *consulenza alle scelte* e ai progetti esperienze come:

- colloqui con gli studenti
- colloqui con i genitori
- valutazione del potenziale attraverso strumentazione diagnostica.

Tale servizio non rientra nella mission istituzionale del sistema ma si configura come *aggiuntivo* rispetto alle finalità proprie della scuola.

Non può che essere gestito con figure dedicate esterne alla scuola: o (in virtù dell'autonomia scolastica) attraverso contratti libero-professionali o (in una logica di rete territoriale integrata) attraverso un rapporto con i Servizi dedicati.

Esempi del sistema <università>:

Sono riconducibili alla tipologia *attività di accompagnamento/sostegno in itinere*:

- le attività di tutorato didattico svolte da personale interno alle diverse facoltà;
- le azioni di supporto all'inserimento lavorativo (tirocini), realizzate principalmente attraverso l'integrazione con la F.P.

Le prime sono a carico del sistema, mentre le seconde costituiscono servizi esternalizzati.

Sono riconducibili alla tipologia *consulenza alle scelte e ai progetti* soprattutto i colloqui individuali connessi alla scelta della facoltà universitaria.

Molte università hanno ormai attivato al proprio interno questo tipo di servizio dedicato.

Manca, invece (in quanto la transizione al lavoro non fa parte della mission istituzionale accademica), un raccordo con servizi dedicati che all'interno della rete possano offrire un aiuto alla messa a punto di progetti professionali personalizzati.

Esempi del sistema <formazione professionale>:

Sono riconducibili alla tipologia *accompagnamento/sostegno in itinere* tutte le attività connesse con i *percorsi formativi interni al sistema*:

- azioni di accoglienza/filtro nei percorsi F.P.
- percorsi orientativi nelle esperienze di tirocinio (stage, ecc.)
- azioni di prevenzione della dispersione durante l'obbligo formativo
- attività di sostegno alla ricerca del lavoro (o nella transizione al lavoro dopo i corsi F.P.) sia per giovani che per adulti.

Sono riconducibili alla stessa tipologia di attività anche servizi di accompagnamento/sostegno all'inserimento lavorativo che il sistema F.P. può mettere a disposizione di altri sistemi (è stato citato l'esempio dell'università, ma vale anche per i centri per l'impiego).

Nel primo caso, poiché l'azione orientativa è collegata ad azioni formative, non si dovrebbe prevedere finanziamenti ad hoc; mentre nel secondo caso l'attività viene finanziata come servizio specifico.

Nelle esperienze pregresse risulta meno diffusa l'esperienza di attività di consulenza alla scelta e ai progetti professionali attivati in quanto servizio dedicato autonomo da parte della F.P.; sono presenti piuttosto alcune esperienze di percorsi orientativi (integrati da colloqui individuali) nelle prime superiori in funzione della conclusione dell'obbligo scolastico o di percorsi di bilancio di competenze per disoccupati adulti.

La gestione di questo servizio è strettamente connessa al problema del riconoscimento delle professionalità che verrà trattato in altra relazione.

Qualora si configurassero (per qualche struttura del sistema F.P.) le condizioni di erogazione di questo servizio, tali attività potrebbero sia essere *spese all'interno del proprio sistema* sia *messe a disposizione di altri sistemi* (trattandosi di un *know how* strettamente connesso con il lavoro, si può pensare soprattutto ad attività di consulenza ai lavoratori).

Esempi del sistema <servizi per l'impiego>:

Le attività connesse all'accompagnamento/sostegno dell'esperienza lavorativa costituiscono il "cuore" di un servizio di orientamento in grado di rispondere ai bisogni della maggior parte degli attuali clienti dei centri per l'impiego. Attività possibili:

- l'esempio più significativo riguarda la gestione del *colloquio 181* (finalizzato alla diagnosi della condizione di disoccupazione e alla identificazione di possibili azioni a sostegno dell'inserimento lavorativo). Non si può ovviamente affermare che qualsiasi modalità di gestione di questo colloquio possa definirsi orientativa; a certe condizioni, esso potrebbe tuttavia assumere un obiettivo di accompagnamento/sostegno alla condizione di disoccupazione (reale e non strumentale);
- non mancano azioni di supporto alla *ricerca del lavoro* (dai colloqui personalizzati ai laboratori di gruppo) e attività di *sostegno all'inserimento lavorativo* soprattutto dei target più deboli.

Pur essendo oggi in presenza di soluzioni molto diversificate per quanto riguarda le professionalità che erogano questo servizio si dovrebbe riconfermare l'importanza di *figure dedicate*.

Le attività connesse alla consulenza alle scelte e ai progetti risultano oggi poco agite all'interno dei centri per l'impiego (dopo una prima fase di investimento illusorio); tale servizio risulta più adatto, e più richiesto, da target di clienti che attualmente risultano essere minoritari (occupati interessati ad uno sviluppo professionale, giovani inoccupati ad alta scolarizzazione, ecc.) ma nei confronti dei quali si rende invece necessaria una campagna di promozione da parte dei nuovi centri per l'impiego.

Questa tipologia di servizio, svolta da *figure dedicate* che (contrariamente al servizio di accompagnamento/sostegno) difficilmente possono essere riqualificate con le risorse disponibili, è destinata ad ampliarsi e ad assumere la configurazione di un vero e proprio *servizio dedicato di orientamento* all'interno del CpI, soprattutto nel caso si preveda un forte investimento promozionale per ampliare il ventaglio di potenziali utilizzatori del servizio (studenti, laureati, lavoratori occupati, ecc.).

Proprio le ultime considerazioni sulle due tipologie di attività/servizi che sono presenti nei centri per l'impiego permettono di collegarci con il problema delle professionalità che verrà affrontato successivamente. Infatti dal quadro di esperienze in atto si evince che l'orientamento oggi viene realizzato attraverso un doppio contributo:

- da un lato, profili professionali che hanno una *mission specifica e diversa* dall'orientamento (insegnanti, operatori F.P., tutor) ma che erogano una *funzione concorrente* all'attivazione di questo processo; le competenze tecnico-professionali di queste figure sono garantite dalla preparazione allo svolgimento del proprio ruolo professionale;
- dall'altro lato, *profili professionali dedicati* finalizzati a supportare il processo di orientamento nelle sue diverse modalità di sviluppo, svolgendo sia *attività che accompagnano/sostengono* i percorsi formativi e lavorativi della persona in alcuni momenti significativi, sia *attività consulenziali* finalizzate alla presa di decisione e allo sviluppo di progetti formativi e lavorativi personali.

Non è da escludere che per queste figure:

- sia utile delineare due profili (uno più tecnico-operativo, l'altro più relazione di aiuto) diversificati per aree di conoscenze/competenze, ruolo lavorativo, percorso formativo, ecc.;
- si possano configurare percorsi di formazione e sviluppi di carriera che tengono conto anche della specificità del sistema di riferimento del professionista (sistema scolastico e servizi per il lavoro).