

**PROGETTO
LA SCUOLA NELLA RETE ISTITUZIONALE DELL'ORIENTAMENTO**

**MAPPATURA
DEI SERVIZI DI ORIENTAMENTO
NELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA**

REPORT DI INDAGINE

A CURA DI

ASTER
SCIENZA TECNOLOGIA IMPRESA

Bologna, dicembre 2003

L'indagine è stata realizzata nel quadro delle attività previste dal progetto integrato "Rete istituzionale Regionale dell'Orientamento 2" - FSE Ob. 3 - Rif. PA 891-892-893-894 - approvato dalla Regione Emilia-Romagna con Delibera della Giunta Regionale n. 1347/2002 del 22/07/2002. Il progetto è stato gestito da un'ATI composta da:
CE.TRANS S. Cons. r. l..(mandatario)
ASTER S. Cons. p. a./Divisione autonoma Risorse per l'Orientamento e il lavoro (mandante)
IRRE Emilia Romagna (mandante)
Studio Méta & associati Srl (mandante).

L'indagine è stata coordinata da Maria Grazia D'Angelo (ASTER) che ha curato anche la stesura del report e degli allegati.

Hanno partecipato all'équipe di ricerca di ASTER Chiara De Giovanni e Rosanna Gadaleta, che ha collaborato anche alla realizzazione del report.

INDICE

RAPPORTO

Premessa	1
1 Obiettivi e contenuti dell'indagine	2
2 Metodologia della rilevazione	6
3 Suggestimenti per la lettura del report	9
4 Risultati della rilevazione	11
4.1. Identità delle strutture che hanno partecipato alla rilevazione	
4.2. Caratteristiche dell'utenza dei servizi di orientamento	
4.3. Dotazione logistica e strumentale delle strutture in riferimento ai servizi di orientamento	
4.4. Caratteristiche del personale preposto all'erogazione dei servizi di orientamento	
4.5 Azioni orientative svolte dalle diverse strutture	
4.6 Caratterizzazione delle strutture rispetto all'offerta di servizi orientativi	
5 Alcune note conclusive	45

ALLEGATO 1

Presentazione	1
Provincia di Bologna	2
Bacino territoriale del centro per l'impiego di Bologna	
Bacino territoriale del centro per l'impiego di Imola	
Bacino territoriale del centro per l'impiego di Minerbio	
Bacino territoriale del centro per l'impiego di San Giovanni in Persiceto	
Bacino territoriale del centro per l'impiego di Zola Predosa	
Provincia di Ferrara	102
Bacino territoriale del centro per l'impiego di Ferrara	
Bacino territoriale del centro per l'impiego dell'Alto ferrarese	
Bacino territoriale del centro per l'impiego del Medio ferrarese	
Bacino territoriale del centro per l'impiego del Basso ferrarese	
Provincia di Forlì-Cesena	128
Bacino territoriale del centro per l'impiego di Forlì	
Bacino territoriale del centro per l'impiego di Cesena	
Provincia di Modena	182
Bacino territoriale del centro per l'impiego di Modena	
Bacino territoriale del centro per l'impiego di Carpi	
Bacino territoriale del centro per l'impiego di Mirandola	
Bacino territoriale del centro per l'impiego di Sassuolo	
Bacino territoriale del centro per l'impiego di Vignola	
Provincia di Parma	236
Bacino territoriale del centro per l'impiego di Parma	
Bacino territoriale del centro per l'impiego di Fidenza	
Bacino territoriale del centro per l'impiego di Langhirano	

Provincia di Piacenza	270
Bacino territoriale del centro per l'impiego di Piacenza	
Bacino territoriale del centro per l'impiego di Castel San Giovanni	
Bacino territoriale del centro per l'impiego di Fiorenzuola D'Arda	
Provincia di Ravenna	288
Bacino territoriale del centro per l'impiego di Ravenna	
Bacino territoriale del centro per l'impiego di Faenza	
Bacino territoriale del centro per l'impiego di Lugo	
Provincia di Reggio Emilia	320
Bacino territoriale del centro per l'impiego di Reggio Emilia	
Bacino territoriale del centro per l'impiego di Montecchio	
Bacino territoriale del centro per l'impiego di Scandiano	
Provincia di Rimini	367
Bacino territoriale del centro per l'impiego di Rimini	
Bacino territoriale del centro per l'impiego di Riccione	

PREMESSA

L'Agenzia Emilia-Romagna Lavoro, attraverso il progetto integrato " Rete Istituzionale Regionale dell'Orientamento 2 (RIRO 2)" – finanziato con fondi FSE Obiettivo 3 - ha promosso un'indagine finalizzata alla realizzazione di una mappatura dei servizi di ORIENTAMENTO erogati da soggetti che, con diversa titolarità, operano nel territorio della Regione Emilia-Romagna.

L'indagine si inquadra all'interno di un'azione progettuale più complessiva che ha portato alla messa a punto di un *impianto classificatorio delle attività e delle azioni di orientamento*, posto alla base del sistema di rilevazione previsto per la mappatura. Nel lavoro che viene presentato in queste pagine, infatti, tale impianto è stato applicato ad un'analisi che ha assunto il territorio e i bisogni dell'utenza potenziale come punto focale di rilevazione in modo da conoscere come si posizionano le diverse strutture presenti in un determinato ambito territoriale rispetto all'offerta di servizi di orientamento. In altri termini, con la mappatura dei servizi, si è cercato di capire chi fa cosa a partire da una definizione condivisa delle azioni orientative e da un'auto-attribuzione delle stesse da parte dei soggetti intervistati. Coerentemente con questa impostazione il presente report costituisce uno strumento ad uso dei referenti regionali e provinciali dell'orientamento per conoscere come si percepiscono le strutture che hanno collaborato all'indagine rispetto all'offerta orientativa e non rappresenta, invece, un prodotto informativo rivolto ai destinatari finali dei servizi.

La mappatura dei servizi rappresenta una prosecuzione del lavoro di analisi e ricognizione avviato dalla Regione attraverso il progetto Rete Istituzionale Regionale dell'Orientamento (RIRO 1). In tale progetto sono state prodotte quattro ricerche quali/quantitative sulle attività/servizi di orientamento realizzati all'interno dei Centri per l'Impiego, delle Istituzioni scolastiche, dell'Università e della Formazione Professionale nel territorio regionale. La ricognizione legata alla realizzazione di una mappa delle strutture che operano nel territorio regionale completa la raccolta di informazioni nell'ambito dell'orientamento attraverso l'analisi delle attività eventualmente svolte in questo campo da ulteriori soggetti, privati e istituzionali, non coinvolti o parzialmente coinvolti nelle indagini precedenti

La conoscenza, da parte della Regione, dei soggetti che a vario titolo erogano servizi di Orientamento secondo uno schema concettuale e classificatorio che è propedeutico alla definizione di standard condivisi di qualità, è di particolare importanza nell'attuale fase di liberalizzazione dei servizi per il lavoro, ivi compresi quelli di orientamento, anche in funzione di eventuali relazioni o collaborazioni che si rendessero possibili secondo le nuove normative introdotte dalla Legge del 14 febbraio 2003, n.30 (Legge Biagi).

1 OBIETTIVI E CONTENUTI DELL'INDAGINE

La mappatura dei servizi di orientamento, che costituisce l'oggetto del presente report, è nata con la finalità di costruire uno strumento conoscitivo propedeutico alla definizione della rete integrata dei servizi per l'orientamento in Emilia-Romagna.

Partendo dai risultati recentemente acquisiti in ambito regionale attraverso le indagini sulle attività di orientamento nei sottosistemi Scuola, Università, Lavoro e Centri per l'Impiego,¹ la mappatura ha inteso rispondere all'esigenza di un ulteriore approfondimento conoscitivo con particolare riferimento a due aspetti specifici:

1. il consolidamento del modello interpretativo in materia di orientamento attraverso la messa a punto di un sistema di riclassificazione di azioni/servizi di orientamento in funzione dei bisogni dei destinatari e dei contesti di erogazione
2. l'inserimento, nel campo di analisi, di strutture non comprese all'interno dei sottosistemi precedentemente analizzati² per completare il quadro di conoscenze sull'offerta orientativa.

Per comprendere le modalità attraverso le quali si è cercato di rispondere alle istanze sopra descritte è necessario ripercorrere brevemente il contesto progettuale nel quale le attività di indagine finalizzate alla mappatura dei servizi di orientamento si sono realizzate.

Nell'anno 2001 l'Agenzia Emilia-Romagna lavoro ha promosso il progetto "Rete Istituzionale Regionale dell'Orientamento (RIRO)" finalizzato allo studio e alla sperimentazione delle condizioni organizzative, operative e tecniche per un più efficace coordinamento delle politiche di orientamento. Il progetto, che si è concluso nel giugno 2003, oltre a produrre le indagini sulle attività di orientamento nei diversi sottosistemi precedentemente citate, ha permesso di condividere alcune riflessioni di scenario su elementi di criticità e fattori strategici per la costruzione di un sistema territoriale di orientamento che veda il coordinamento delle politiche e degli interventi promossi dai diversi soggetti istituzionali nelle diverse filiere. Nell'ambito di tali riflessioni è emersa, fra gli altri aspetti, l'esigenza di analizzare e riclassificare le azioni e i servizi di orientamento con il duplice obiettivo di:

- favorire la qualità dei servizi erogati creando una codifica comune a livello regionale cui corrispondessero dei contenuti coerenti e condivisi
- permettere un'offerta omogenea sul territorio, nei confronti dei clienti, sia dal punto di vista delle definizioni dei servizi sia dei contenuti degli stessi³

Nell'anno 2002 l'Agenzia Emilia – Romagna Lavoro ha promosso un ulteriore progetto di sistema al fine di compiere ulteriori passi nella direzione della costruzione del sistema territoriale di orientamento, come Rete Policentrica Integrata⁴. Il progetto, denominato "Rete Istituzionale Regionale dell'Orientamento 2 (RIRO 2)", per sottolineare gli aspetti di continuità con il precedente, ha sviluppato diverse linee di lavoro che, in maniera integrata e complementare, hanno cercato di rispondere ai bisogni della committenza regionale⁵.

Uno dei contributi del progetto RIRO 2 è consistito nella messa a punto di un nuovo sistema di classificazione e definizione delle *aree di attività orientativa* (ovvero dei servizi) nelle quali si concretizza la funzione generale di orientamento e delle *azioni orientative*, che

¹ Le indagini sono state realizzate nell'ambito del progetto Rete Istituzionale Regionale dell'Orientamento 1 (RIRO 1). Una sintesi dei report relativi all'analisi dei diversi sottosistemi è contenuta all'interno della pubblicazione *Orientamento al plurale* (ottobre 2003), curata dalla Regione Emilia-Romagna e consultabile all'indirizzo web www.regione.emilia-romagna.it/fr_lavoro.htm all'interno della sezione "Agenzia Emilia-Romagna Lavoro" nell'area "Orientamento".

² Un'unica eccezione si riferisce agli Enti di Formazione Professionale che, pur essendo stati coinvolti nelle indagini realizzate attraverso il progetto RIRO 1, sono stati analizzati anche ai fini della mappatura limitatamente alle attività di orientamento eventualmente svolte attraverso la gestione di uno sportello/servizio svincolato dall'attività corsuale e di cui l'Ente mantiene la titolarità (escludendo quindi sia l'attività di sportello svolta per conto di soggetti terzi a seguito di avvisi pubblici/bandi di gara, come nel caso, ad esempio, dei centri per l'impiego sia le azioni di orientamento collocate nei percorsi formativi, già analizzate in RIRO 1)

³Cfr. Vincenzo Gizzi, *Orientamento al plurale – Sistemi servizi professionalità*, in "Professionalità", n.77/2003

⁴ *Ibidem*

⁵ Entrambi i progetti RIRO e RIRO 2 sono stati gestiti da un'ATI composta da Aster-Divisione Risorse per l'Orientamento e il Lavoro, Ce.Trans, IRRE E.R., Studio Méta & Associati

rappresentano l'articolazione operativa di ciascuna area di attività. Il nuovo sistema di classificazione⁶ è stato il punto di partenza che ha consentito di sviluppare i diversi filoni di attività⁷ del progetto RIRO 2.

Nello specifico, il nuovo sistema di classificazione ha di fatto costituito "il cuore" della rilevazione finalizzata alla mappatura ed è servito a far circolare tra gli "addetti ai lavori" un nuovo linguaggio comune, verificandone, indirettamente, il livello di condivisione⁸. La tabella che segue riporta il sistema di classificazione utilizzato nella rilevazione.⁹

<p>PRIMA MACRO- AREA DI ATTIVITA': ACCOGLIENZA/FILTRO E INFORMAZIONE ORIENTATIVA</p> <p>Questa macro-area di attività ha a che fare con la promozione di <i>capacità di acquisizione di informazioni e di fruizione di servizi</i> da parte del cittadino per garantire a tutti pari opportunità di accesso e rispondere quindi ad alcuni prerequisiti di democratizzazione dei processi di orientamento.</p>
<p>AZIONE A.1. <i>accoglienza e analisi della transizione formativa/lavorativa</i> attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> la conduzione di colloqui di approfondimento della domanda espressa dal cliente e di ricostruzione delle caratteristiche della situazione di transizione da affrontare e l'eventuale rinvio verso servizi interni ed esterni al sistema in grado di rispondere ad obiettivi specifici
<p>AZIONE A.2. <i>erogazione personalizzata di informazioni, attraverso:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> la gestione di colloqui informativi ed il supporto personalizzato all'auto-consultazione (sia frontale che on-line), al fine di valorizzare (attraverso la relazione e la competenza degli operatore) il ruolo della mediazione sociale nella ricerca individuale di informazioni
<p>AZIONE A.3. <i>promozione di eventi informativi collettivi, attraverso:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> l'organizzazione di interventi nelle scuole, seminari per genitori, manifestazioni pubbliche, ecc.
<p>SECONDA MACRO- AREA DI ATTIVITA': ACCOMPAGNAMENTO E TUTORATO</p> <p>Questa <i>macro-area di attività</i> è centrata sulla presa in carico di soggetti (giovani e adulti) a rischio di disorientamento nella gestione individuale di esperienze formative, di ricerca del lavoro, di disoccupazione. Le azioni previste al suo interno possono essere diversificate a seconda che abbiano come riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> il sistema Scuola/Istruzione/Formazione Professionale/Università: azioni B1 il sistema del Lavoro : azioni B2
<p>AZIONI B 1</p>
<p>AZIONE B1.1 <i>accompagnamento durante il percorso formativo, attraverso:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> interventi rivolti a tutti gli utenti di un contesto formativo (scuola, università, formazione professionale) in fase di accoglienza oppure in itinere, e finalizzati a sviluppare capacità autonome di analisi e monitoraggio dell'esperienza formativa in atto

⁶ Il nuovo sistema di classificazione di servizi e azioni orientative è stato messo a punto da Maria Luisa Pombeni (CE.TRANS) e Pier Giovanni Bresciani (Studio Méta & associati)

⁷ Nello specifico, CE.TRANS e Studio Méta & Associati hanno messo a punto una proposta di standard dei servizi di orientamento, che svolgono un ruolo cruciale nell'ambito del processo di accreditamento in corso di definizione; IRRE E.R. ha condotto un'indagine di livello regionale e nazionale finalizzata all'individuazione di buone prassi di integrazione fra sistemi per l'orientamento; ASTER ha curato la realizzazione dell'indagine finalizzata alla mappatura dei servizi di orientamento, i cui risultati sono contenuti all'interno del presente report.

⁸ Il sistema di classificazione di servizi e azioni orientative utilizzato nell'indagine è stato successivamente rielaborato dagli autori che hanno apportato alcuni lievi modifiche nella tipologia di azioni individuate a seguito dei feedback raccolti nella fase di condivisione del documento con i diversi referenti istituzionali.

⁹ I contenuti della tabella sono tratti integralmente dal documento a cura di P. G. Bresciani e M. L. Pombeni, *Verso una proposta di standard dei servizi di orientamento*, Materiali di lavoro, luglio 2003. Il documento è stato realizzato nell'ambito del progetto RIRO 2 ed è stato distribuito, nella sua versione originale, unicamente alla committenza regionale e ai partner di progetto.

<p>AZIONE B1.2 <i>accompagnamento nelle transizioni formative</i>, finalizzato a sostenere passaggi fra canali di istruzione e formazione professionale, con particolare riferimento ad esperienze di insuccesso/disagio, attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • interventi di prevenzione con gruppi di soggetti a rischio di dispersione ed attività di tutorato individuale per coloro che affrontano passaggi da un canale formativo ad un altro (per esempio, dal sistema dell'istruzione a quello della formazione professionale).
<p>AZIONE B1.3 <i>accompagnamento nell'alternanza formazione/lavoro</i>, finalizzato a preparare, monitorare in itinere durante l'attività lavorativa e/o rielaborare esperienze di impatto con il contesto produttivo, attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • percorsi di accompagnamento nelle esperienze di stage, tirocini orientativi e nelle situazioni di alternanza scuola/lavoro
<p>AZIONE B1.4 <i>accompagnamento in uscita dal sistema</i>, finalizzato ad analizzare l'esperienza svolta e a preparare l'impatto con il mondo del lavoro, attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • percorsi di conoscenza, socializzazione e preparazione all'inserimento professionale da parte di giovani qualificati, diplomati e laureati
<p>AZIONE B1.5 <i>accompagnamento alla ricerca attiva del lavoro</i>, finalizzato a promuovere comportamenti attivi e a sviluppare abilità specifiche da parte di giovani inoccupati attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • laboratori di simulazione per l'acquisizione/rielaborazione di strumenti/tecniche mirate e di incontro/confronto con esperti/testimoni significativi
AZIONI B2
<p>AZIONE B2.1 <i>accompagnamento nelle transizioni formative</i>, finalizzato a sviluppare il sistema delle competenze per l'inserimento/re-inserimento lavorativo, attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • percorsi di accompagnamento individuale nel sistema formativo
<p>AZIONE B2.2 <i>accompagnamento nell'alternanza formazione/ lavoro</i>, finalizzato a promuovere e monitorare esperienze di alternanza finalizzate allo sviluppo professionale, attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • percorsi di accompagnamento individuale in collegamento con le aziende
<p>AZIONE B2.3 <i>tutorato nel monitoraggio dell'obbligo formativo</i>, finalizzato a favorire il re-inserimento in un contesto formativo o un'esperienza di apprendistato (alternanza), attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • percorsi di accompagnamento individuale in collegamento con il sistema della formazione professionale e delle aziende
<p>AZIONE B2.4 <i>accompagnamento all'inserimento/re-inserimento lavorativo delle fasce deboli</i>, finalizzato a sostenere la ricerca del lavoro e l'incrocio fra domanda e offerta, attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • percorsi di tutorato individuale, in relazione con i servizi della rete territoriale e in collegamento con il sistema produttivo
<p>AZIONE B2.5 <i>tutorato/accompagnamento dei lavoratori in situazione di disoccupazione</i> (con particolare riferimento ai compiti previsti dal D. Lgs 181/2000 e dal D. Lgs 297/2002), attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • colloqui di analisi della condizione di occupabilità del lavoratore ed identificazione/promozione di azioni finalizzate ad aumentare le opportunità di un re-inserimento nel mercato del lavoro
<p>AZIONE B2.6 <i>accompagnamento alla ricerca attiva del lavoro</i>, finalizzato a promuovere comportamenti attivi e a sviluppare abilità specifiche da parte di lavoratori occupati e disoccupati, attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • laboratori di simulazione per l'acquisizione/rielaborazione di strumenti/tecniche mirate e di incontro/confronto con esperti/testimoni significativi
<p>TERZA MACRO- AREA DI ATTIVITA': CONSULENZA ALLE SCELTE FORMATIVE E AI PROGETTI PROFESSIONALI</p> <p>Questa <i>macro-area di attività</i> ha a che fare con gli interventi di sostegno alle scelte scolastico-formative e alla maturazione di progetti professionali personalizzati.</p> <p>Le azioni previste al suo interno possono essere diversificate a seconda che abbiano come riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il sistema Scuola/Istruzione/Formazione Professionale/Università: azioni C1 - il sistema del Lavoro : azioni C2
AZIONI C1
<p>AZIONE C1.1 <i>consulenza alla scelta dopo la scuola media</i> (sistema dell'istruzione e dell'istruzione e della formazione professionale) attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • colloqui individuali di counselling orientativo a studenti e genitori
<p>AZIONE C1.2 <i>consulenza alla scelta post-diploma</i> (università e formazione superiore), attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • colloqui individuali di counselling orientativo a studenti e neodiplomati
<p>AZIONE C1.3 <i>consulenza in fase di ri-orientamento formativo</i>, connessa ad esperienze di insuccesso/abbandono di scelte precedenti (scuola superiore, università, ecc.), attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • colloqui individuali di counselling orientativo a studenti (ed eventualmente genitori)
AZIONI C2
<p>AZIONE C2.1 <i>consulenza in fase di ingresso nel mercato del lavoro</i>, rivolta a giovani in transizione dalla formazione al lavoro e/o con esperienze lavorative precarie e finalizzata alla costruzione di un progetto di inserimento lavorativo, attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • colloqui individuali di counselling orientativo
<p>AZIONE C2.2 <i>consulenza in fase di espulsione dal mercato del lavoro</i>, rivolta a lavoratori disoccupati e finalizzata a sostenere il reinserimento lavorativo, attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • percorsi di bilancio di competenze finalizzato alla messa a punto di un progetto professionale personalizzato e all'accompagnamento al lavoro

<p>AZIONE C2.3 <i>consulenza in fase di sviluppo di carriera</i>, rivolta a lavoratori occupati e finalizzata a costruire progressioni verticali e/o mobilità orizzontali interne all'organizzazione lavorativa oppure a progettare cambiamenti di contesto e/o di ruolo professionale, attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> percorsi consulenziali che fanno riferimento ad approcci metodologici integrati (counselling di carriera, bilancio di competenze, 360 degree feedback, ecc.)
<p>AZIONE C2.4 <i>consulenza nelle transizioni fra sistemi</i>, rivolta a lavoratori occupati e inoccupati e finalizzata a favorire il passaggio da esperienze lavorative ad esperienze formative oppure da lavoro a lavoro, attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> percorsi consulenziali di analisi delle professionalità, valutazione delle competenze e definizione di obiettivi professionali.

Come si evince dalla tabella, lo schema classificatorio proposto assume come riferimento l'articolazione della funzione generale di orientamento rispetto a 3 servizi /macro-aree di attività di orientamento:

- A. Accoglienza/filtro e informazione orientativa
- B. Accompagnamento e tutorato orientativo
- C. Consulenza alle scelte formative e ai progetti professionali.

Ogni macro-area di attività è a sua volta articolata in una serie di azioni che, nel caso delle macro-aree B e C, sono ulteriormente differenziate al loro interno in funzione delle diverse caratteristiche dei contesti di erogazione e/o di riferimento e delle peculiarità dei bisogni orientativi dei diversi target di clienti.

Tali azioni hanno costituito l'oggetto specifico della rilevazione permettendo di posizionare le strutture che hanno collaborato all'indagine in funzione dei servizi orientativi offerti all'utenza, definiti in modo univoco e condiviso. Per testare l'eshaustività e la completezza del sistema di classificazione proposto, è stata inoltre prevista la possibilità di indicare e descrivere, in riferimento a ciascuna delle tre macro-aree di attività, eventuali azioni non previste all'interno del sistema stesso.

Oltre ciò l'indagine ha inteso raccogliere alcuni dati complementari all'offerta di servizi orientativi che tuttavia potessero fornire indicazioni utili sul profilo delle strutture che intervengono, a diverso titolo, nel campo dell'orientamento (utenza target, dotazione logistica, personale, ecc.).

2 METODOLOGIA DELLA RILEVAZIONE

L'indagine finalizzata alla realizzazione della mappatura dei servizi è stata condotta operando in stretto raccordo, oltre che con i partner di progetto, anche con la committenza regionale e i referenti provinciali dei servizi di orientamento. In particolare, questi ultimi sono stati chiamati ad esprimere la loro opinione in merito ad alcune scelte relative alla rilevazione, a partire da un'ipotesi di massima messa a punto dall'équipe di ricerca, aventi per oggetto:

- la definizione della tipologia di soggetti, istituzionali e non, da coinvolgere nell'indagine;
- l'individuazione delle unità informative ritenute essenziali;
- la definizione dell'ambito territoriale da usare come riferimento per l'analisi dei dati.

Grazie ai suggerimenti di tali interlocutori¹⁰, raccolti in apposite riunioni di lavoro, è stato messo a punto il piano di rilevazione che si è sviluppato attraverso i seguenti *step*:

1. *individuazione della tipologia dei soggetti da coinvolgere nella rilevazione.* Partendo dalla diversità degli "attori" e delle "relazioni" costruite a livello provinciale per arrivare a individuare dei criteri di riferimento omogenei sul livello regionale, è stata concordata una lista predefinita di strutture da raggiungere capillarmente con la rilevazione che ha compreso:

- Enti di formazione professionale (sedi regionali e sedi operative)
- Informagiovani /Sportelli informativi comunali
- Strutture di orientamento provinciale di tipo dedicato
- Centri per l'autoimprenditoria
- Organizzazioni sindacali (servizi per immigrati e per disoccupati)
- Organizzazioni datoriali
- Agenzie di lavoro interinale
- Società di ricerca e selezione del personale
- Agenzie per la ricollocazione del personale
- Agenzie di mediazione

Rispetto a questa tipologia, che comprende un numero molto elevato di soggetti, è stata individuata come prioritaria l'esigenza di conoscere in maniera approfondita la realtà dei servizi per il lavoro realizzati da soggetti privati. Si fa riferimento in particolare alle società che prima della riforma Biagi sono state autorizzate dal Ministero del lavoro a occuparsi di mediazione tra domanda e offerta di lavoro¹¹ e dei servizi a questi connessi come l'orientamento professionale dei lavoratori, la ricerca e selezione, la ricollocazione professionale nonché dei soggetti autorizzati alla fornitura di lavoro temporaneo¹². Per queste categorie di strutture si è deciso di prevedere un servizio di *recall* capillare che raggiungesse l'universo dei soggetti coinvolti nella rilevazione (Cfr. punto 6);

2. *definizione delle modalità di realizzazione dell'indagine.* Data la numerosità dei soggetti da coinvolgere nella rilevazione e le caratteristiche molto strutturate delle informazioni da raccogliere è stata operata la scelta di predisporre un questionario informatizzato a risposte chiuse, compilabile da postazione remota.

3. *realizzazione del questionario.* Sulla base degli obiettivi dell'indagine e del confronto con i referenti istituzionali sono state definite le aree tematiche e i singoli item dello strumento di rilevazione. Il questionario è risultato articolato in quattro principali sezioni contenenti domande così caratterizzate:

- domande finalizzate a ricostruire un'anagrafica della struttura
- una domanda-filtro finalizzata a verificare se la struttura erogasse servizi di orientamento oppure no e a consentire l'uscita dal questionario in caso negativo. Nel caso di strutture che erogassero servizi di orientamento, è stata prevista un'ulteriore domanda-filtro limitata alla sola tipologia "Enti di formazione professionale", dal

¹⁰ Si ringraziano, in particolare, per la partecipazione alle riunioni di lavoro: Vincenzo Gizzi e Rosanna Altizio dell'Agenzia Emilia-Romagna Lavoro; Gaetano Vuozzo e Chiara Pozzi della Provincia di Bologna, Annamaria Arrighi e Maria Grazia Rainone della Provincia di Modena, Emma Leonardi della Provincia di Reggio Emilia, Simona Morini della Provincia di Parma; Francesca Balboni della Provincia di Ferrara, Giuseppe Del Magno della Provincia di Rimini, Marzia Petrini della Provincia di Forlì-Cesena.

¹¹ L'autorizzazione ministeriale è stata concessa in base all'art.10 del decreto legislativo 23.12.1997, n. 469, così come modificato dall'articolo 117, comma 3 della legge finanziaria 2001, n.388/2000 che disciplina la mediazione tra domanda e offerta di lavoro.

¹² La fornitura del lavoro temporaneo è disciplinata dalla legge 196 del 24 giugno 1997.

momento che ai responsabili delle strutture appartenenti a questa tipologia veniva richiesto di procedere nella compilazione del questionario unicamente se l'ente gestiva uno sportello aperto al pubblico (la rilevazione, infatti, non riguardava le azioni di orientamento svolte all'interno delle attività corsali o realizzate per conto di soggetti terzi che ne mantengono la titolarità, come ad es. i centri per l'impiego)

- alcune brevi domande sulle caratteristiche della strutture in relazione alle attività di orientamento: orari di apertura, tipologia prevalente dell'utenza target (per sesso, per titolo di studio, per condizione formativa) e eventuali specializzazioni della struttura rispetto ad utenze a rischio di emarginazione nel mercato del lavoro; caratteristiche prevalenti del personale preposto all'erogazione dei servizi di orientamento (numero, titolo di studio, personale dedicato/non dedicato, formazione specifica, tipologia contrattuale). Per quanto riguarda questa sezione è stata operata la scelta di formulare domande di ordine generale a cui un referente di struttura non avesse alcuna difficoltà a rispondere in quanto pur presupponendo una conoscenza approfondita dell'organizzazione non richiedevano la fornitura di dati puntuali. In tal modo si è inteso incentivare la collaborazione all'indagine in quanto la risposta al questionario non comportava un carico di lavoro eccessivamente oneroso per il compilatore;

- una domanda conclusiva, ma centrale, sulla tipologia di azioni orientative erogate costruita sullo schema dell'impianto di classificazione precedentemente descritto.

A supporto della compilazione di questa sezione sono state inserite nel questionario indicazioni puntuali sulla modalità di risposta precisando che era necessario leggere con estrema attenzione le singole definizioni segnalandole come di propria pertinenza solo qualora il tipo di azione realizzato dalla struttura corrispondesse esattamente a quello contenuto nella definizione e venisse erogato in forma stabile e continuativa.

4. *pubblicazione del questionario.* Una volta definito il questionario, i filtri da applicare e l'obbligatorietà di alcune risposte, si è proceduto alla creazione del database, alla realizzazione delle pagine HTML e alla pubblicazione del questionario sul sito della divisione autonoma di Aster *Risorse per l'Orientamento e il Lavoro*, incaricata della rilevazione (www.risorseorientamentolavoro.it).
5. *comunicazione della richiesta di collaborazione all'indagine ai responsabili delle strutture individuate.* In questa fase sono stati reperiti gli indirizzi della tipologia di strutture individuate attraverso l'analisi dei siti istituzionali di riferimento. In particolare sono stati consultati il sito della Regione Emilia-Romagna per l'indirizzo degli enti di formazione professionale accreditati e il sito del Ministero del Lavoro per l'indirizzario delle agenzie di lavoro interinale, agenzie di mediazione, agenzie di ricollocazione dei lavoratori, società di ricerca e selezione del personale. Per il reperimento dei restanti indirizzi ci si è avvalsi della collaborazione di regione e province. Infine tutti gli indirizzi sono stati controllati per operare, ove possibile, degli aggiornamenti. Una volta messo a punto l'indirizzario è stata inviata una lettera redatta dal direttore dell'Agenzia Emilia-Romagna Lavoro a tutti i responsabili delle strutture, accompagnata da un allegato tecnico, predisposto dall'équipe di ricerca, in cui venivano fornite indicazioni operative per la compilazione on line del questionario. Nell'allegato veniva, fra gli altri aspetti, sottolineata l'importanza di compilare il questionario on line anche nel caso in cui la struttura non erogasse servizi di orientamento, dal momento che uno dei primi obiettivi della mappatura consisteva proprio nel capire se le strutture raggiunte dalla comunicazione svolgessero azioni orientative oppure no al momento della rilevazione.
6. *attivazione del servizio di assistenza telefonica e di recall.* Per tutta la durata dell'indagine è stato messo a disposizione dei soggetti coinvolti nella rilevazione un servizio di *assistenza telefonica* per rispondere a dubbi, necessità di chiarimenti o problemi eventualmente incontrati in fase di compilazione del questionario on line. Il servizio è stato disponibile tutti i giorni lavorativi dalle ore 10 alle 13 e dalle ore 15 alle 18. Dopo circa due settimane dalla spedizione delle lettere di richiesta di collaborazione all'indagine è stato attivato anche un servizio di *recall* per alcune delle strutture che non avevano ancora compilato il questionario on line, utilizzando le funzionalità dell'applicativo sviluppato, che consentiva di monitorare in tempo reale il nominativo dei soggetti che effettuavano la compilazione da postazione remota. L'attività di *recall* si è concentrata, come concordato con la committenza, sull'universo di un sottoinsieme delle

tipologie di strutture individuate (agenzie di lavoro interinale, agenzie di mediazione, società di ricerca e selezione del personale, agenzie per la ricollocazione del personale) e su un campione delle strutture appartenenti alle restanti tipologie.

7. *analisi dei dati e redazione del report d'indagine.* Terminata la raccolta dei questionari si è proceduto all'analisi dei dati in funzione degli obiettivi della ricerca. In particolare tale analisi si è concentrata sul calcolo delle frequenze, sulla normalizzazione dei valori assoluti attraverso la loro trasformazione in valori percentuali e sulla segmentazione multipla del campione. I risultati dell'elaborazione dei dati, visualizzabili attraverso tabelle e grafici, sono illustrati all'interno del presente report.

3 SUGGERIMENTI PER LA LETTURA DEL REPORT

Prima di entrare nel merito dei risultati emersi dall'indagine è necessario fornire alcune precisazioni per una corretta interpretazione dei dati.

In primo luogo l'espressione "mappatura dei servizi di orientamento", che dà il titolo al presente report, non deve essere interpretata nell'accezione, erronea in questo contesto, di "censimento", cioè di prospetto complessivo di una determinata realtà finalizzato ad ottenere dati quantitativi esaustivi. Ciò essenzialmente per due ragioni:

- le strutture raggiunte dalla richiesta di collaborazione all'indagine erano ovviamente assolutamente libere di accettare tale richiesta;
- l'obiettivo di realizzare un censimento sarebbe stato sovradimensionato rispetto alle risorse e ai mezzi disponibili che hanno naturalmente definito il sistema di "vincoli" della rilevazione. Si pensi, ad esempio, alla necessità di affidarsi ad una comunicazione postale per la richiesta di collaborazione all'indagine che di per sé non garantisce un elevato tasso di risposta o all'impossibilità di dedicare all'attività di reperimento e aggiornamento degli indirizzi risorse tali da garantire la copertura totale del campione definito- specie in considerazione del fatto che alcune strutture inserite nella tipologia campionata sono soggette a frequenti cambiamenti (nell'assetto organizzativo, nelle sedi, ecc.)¹³ – e da assicurare che la richiesta di collaborazione all'indagine fosse effettivamente arrivata "nelle mani della persona giusta".

Queste considerazioni ci portano a sottolineare come la mappatura non abbia (e non potrebbe avere) nessuna pretesa di esaustività.

Ciononostante, pur all'interno del sistema di vincoli sopra descritto, la ricerca ha portato allo sviluppo di un processo e alla raccolta di dati che possono essere di grande interesse per chi opera, come decisore o come responsabile di servizi, nel campo dell'orientamento.

In primo luogo perché attraverso questa indagine, come già richiamato, è stato avviato un lavoro di sistematizzazione delle conoscenze sui soggetti che operano nel campo dell'orientamento attraverso l'utilizzo di un linguaggio univoco e quindi confrontabile.

In secondo luogo perché la mappatura ha portato all'identificazione di un numero importante di strutture che, nel periodo di riferimento dell'indagine, dichiarano di fare orientamento all'interno del territorio di competenza dei referenti istituzionali dei servizi di orientamento. In particolare, per quel che riguarda il sottoinsieme dei soggetti privati che operano nel settore dell'incontro domanda-offerta di lavoro (agenzie di lavoro interinale, società di ricerca e selezione del personale, agenzie di mediazione, agenzie per la ricollocazione del personale) l'indagine offre elementi di conoscenza innovativi -in quanto si tratta di realtà prima non esplorate dal punto di vista dell'offerta di servizi orientativi – e abbastanza esaustivi, in quanto tutte queste strutture sono state oggetto di un servizio di recall capillare.

Infine perché i dati raccolti attraverso la rilevazione possono rappresentare un utile documento di riferimento per attività programmatiche e concertative nel campo delle politiche attive del lavoro.

Esiste, tuttavia, un altro risultato dell'indagine che non deve essere sottovalutato. Anticipando alcuni risultati che saranno descritti di seguito va sottolineato come un numero considerevole di strutture (per l'esattezza 419) abbia collaborato alla rilevazione compilando il questionario on line, anche solo per dichiarare la non erogazione di servizi di orientamento. Questo dato, per ovvie ragioni, tende a "scomparire" all'interno del report il quale, per sua natura, si focalizza sulle strutture che hanno dichiarato di svolgere attività di orientamento per illustrarne le caratteristiche e la tipologia di servizi erogati. Si tratta invece di un dato di grande interesse non solo perché permette di acquisire un elemento conoscitivo ritenuto comunque importante nell'indagine (conoscere "chi non fa orientamento" all'interno di una tipologia di strutture data, è utile quanto conoscere chi dichiara di fare orientamento, per la messa a punto di strategie di sviluppo del sistema che permettano di integrare competenze complementari) quanto soprattutto perché indicativo di

¹³ Si pensi per esempio ad alcune agenzie locali per la fornitura di lavoro temporaneo che sono frequentemente soggette a fusioni con altre compagnie o cessano del tutto la loro attività; agli Informagiovani per i quali non sempre viene mantenuta la convenzione nei precedenti comuni di collocazione; alle strutture che risultano nell'elenco degli enti accreditati, disponibile su siti istituzionali, per aver svolto attività formative in passato ma che hanno cessato questo tipo di attività, ecc.

un'attenzione cooperativa alla costruzione di conoscenze utili al sistema e di un interesse al dialogo con le istituzioni che costituiscono una premessa indispensabile per la costruzione di integrazioni funzionali allo sviluppo di reti territoriali ad "alta diversità".

Per valorizzare il contributo delle singole strutture che hanno collaborato all'indagine, questo report è accompagnato da due allegati che contengono rispettivamente:

- le schede descrittive analitiche delle strutture che hanno dichiarato di erogare servizi di orientamento (*Allegato 1*);
- le schede anagrafiche delle strutture che hanno dichiarato di non erogare servizi di orientamento e degli enti di formazione professionale che erogano servizi di orientamento ma non attraverso la modalità dello sportello, oggetto specifico della mappatura (*Allegato 2*).

Per quanto riguarda l'Allegato 1, le schede sono state divise per provincia e, all'interno di questo primo raggruppamento, per bacino territoriale dei centri per l'impiego. Tale ambito territoriale di riferimento è stato infatti ritenuto significativo per la raccolta dei dati anche dai referenti istituzionali che hanno collaborato alla fase di impostazione della mappatura. In tal modo l'Allegato 1 permette di prendere visione di tutti i dati relativi alle strutture che hanno dichiarato di erogare servizi di orientamento all'interno dei diversi bacini territoriali di specifica competenza. Consultando le schede descrittive è inoltre possibile accedere anche a una serie di dati specifici che non si è ritenuto significativo commentare all'interno del presente report, come, ad esempio, gli orari di apertura delle strutture, il numero degli utenti dei servizi nell'anno 2002, il numero di operatori che eroga servizi di orientamento all'interno delle diverse strutture.

4 RISULTATI DELLA RILEVAZIONE

Complessivamente l'indirizzario definitivo cui è stata spedita la richiesta di collaborazione all'indagine è risultato composto da 996 strutture.

Di queste 419¹⁴ hanno compilato il questionario on line, con un tasso di risposta pari al 42%.

Per avere un ordine di grandezza della percentuale di risposta per tipologia di strutture si può dire che ha partecipato alla rilevazione circa il 41% delle agenzie di lavoro interinale raggiunte dalla richiesta di collaborazione, il 62% delle società di ricerca e selezione del personale, il 29% delle organizzazioni sindacali, il 40% delle organizzazioni datoriali; il 54% degli Informagiovani /sportelli informativi comunali, il 35% degli enti di formazione professionale, il 50% delle agenzie di ricollocazione, il 29% dei centri per l'autoimprenditoria e la totalità delle agenzie di mediazione e delle strutture di orientamento provinciali di tipo dedicato.

Si tratta, comunque, di un dato puramente indicativo che va letto con cautela alla luce dei vincoli in fase di contatto con i soggetti da coinvolgere nell'indagine, precedentemente descritti.

4.1. Identità delle strutture che hanno partecipato alla rilevazione

Sul totale delle strutture che hanno compilato il questionario 222 hanno dichiarato di erogare servizi di orientamento mentre i restanti 197 hanno dichiarato di non erogare servizi di orientamento.

La tabella che segue riporta l'indicazione delle frequenze assolute di strutture che hanno collaborato all'indagine, suddivise per tipologia.

Tipologia di strutture	Erogazione di servizi di orientamento		TOTALE RISPOSTE
	SI	NO	
Enti di formazione professionale (sedi operative e sedi regionali)	78	42	120
Informagiovani/Sportelli Informativi Comunali	38	15	53
Strutture di orientamento provinciali di tipo dedicato	3	/	3
Centri per l'autoimprenditoria	2	/	2
Organizzazioni sindacali (servizi per immigrati e per disoccupati)	14	3	17
Organizzazioni datoriali	13	34	47
Agenzie di lavoro interinale	62	56	118
Società di ricerca e selezione del personale	9	46	55
Agenzie per la ricollocazione del personale	2	/	2
Agenzie di mediazione	1	1	2
TOTALE RISPOSTE	222	197	419

L'elaborazione dei dati che viene di seguito presentata si riferisce al totale delle strutture che hanno dichiarato di erogare servizi di orientamento con l'unica eccezione degli enti di formazione professionale che sono stati considerati ai fini della presente indagine *unicamente se erogatori di servizi di orientamento rivolti a tutta la potenziale utenza interessata*, a prescindere che la stessa sia iscritta o meno ad un'attività corsuale gestita dall'ente stesso, *attraverso la gestione di uno Sportello/Servizio svincolato dall'attività corsuale e di cui l'Ente mantiene la titolarità* (escludendo quindi l'attività di sportello svolta per conto di soggetti terzi a seguito di avvisi pubblici/bandi di gara, come nel caso, ad esempio, dei centri per l'impiego). In particolare dei 78 enti di formazione professionale che hanno dichiarato di erogare servizi di orientamento, soltanto 47 rientrano in questa modalità.

¹⁴ Si tratta di un dato "pulito" dal quale sono stati già eliminati eventuali errori (es. doppia compilazione da parte dello stesso ente, compilazione da parte di soggetti non autorizzati, ecc) dovuti alla modalità di compilazione del questionario da postazione remota.

La base dati su cui sono state fatte le rilevazioni risulta pertanto composta di 191 unità.

Tipologia struttura	Unità
Enti di formazione professionale (sedi operative)	37
Enti di formazione professionale (sedi regionali)	10
Informagiovani/Sportelli Informativi Comunali	38
Strutture di orientamento provinciali di tipo dedicato	3
Centri per l'autoimprenditoria	2
Organizzazioni sindacali (servizi per immigrati)	5
Organizzazioni sindacali (servizi per disoccupati)	9
Organizzazioni datoriali	13
Agenzie di lavoro interinale	62
Società di ricerca e selezione del personale	9
Agenzie per la ricollocazione del personale	2
Agenzie di mediazione	1
TOTALE STRUTTURE	191

Per l'analisi dei dati, alcune tipologie di strutture che risultavano composte da poche unità sono state, per la quasi totalità delle elaborazioni, raggruppate in un'unica categoria. Si fa riferimento, in specifico:

- alla categoria "organizzazioni sindacali" che comprende sia gli sportelli rivolti ad immigrati sia gli sportelli rivolti a lavoratori disoccupati
- alla categoria residuale "altre strutture" che comprende "agenzie di mediazione, agenzie per la ricollocazione del personale, centri per l'autoimprenditoria e strutture di orientamento provinciali di tipo dedicato".

E' stata, inoltre, creata un'unica categoria denominata "enti di formazione professionale" che comprende sia le sedi operative sia le sedi regionali.

Un'ulteriore precisazione utile ai fini della comprensione dei dati che verranno esposti si riferisce alla tipologia "Informagiovani/sportelli informativi comunali" che comprende oltre agli Informagiovani alcuni CIOP della Provincia di Bologna i quali, in base ai dati forniti attraverso la compilazione, non risultano gestiti da enti di formazione professionale. Nella categoria Enti di formazione professionale sono presenti invece alcuni CIOP a gestione diretta della F.P. Questa scelta di separare in due categorie servizi analoghi rispetta maggiormente il senso di identità delle strutture che hanno partecipato alla rilevazione e, di conseguenza, risulta più funzionale all'elaborazione dei dati. In ogni caso i dati analitici delle singole strutture sono visionabili nell'allegato 1 del report che contiene le relative schede descrittive di dettaglio.

4.2 Caratteristiche dell' utenza dei servizi di orientamento

Uno dei primi obiettivi dell'indagine era di raccogliere alcuni elementi indicativi sulle caratteristiche degli utenti dei servizi di orientamento che si rivolgono alle diverse strutture del territorio.

In particolare i dati raccolti riguardano:

- la composizione dell'utenza rispetto al sesso;
- il titolo di studio prevalentemente posseduto dagli utenti che si rivolgono ai servizi
- la condizione formativa o occupazionale prevalente

Si è, inoltre, voluto indagare se le strutture esaminate avessero maturato un'esperienza particolare nei confronti di specifici target di utenza a rischio di marginalizzazione nel mercato del lavoro.

Infine è stato chiesto, per avere un ordine di grandezza quantitativo, il numero di utenti che nell'anno 2002 aveva usufruito dei servizi di orientamento della struttura.

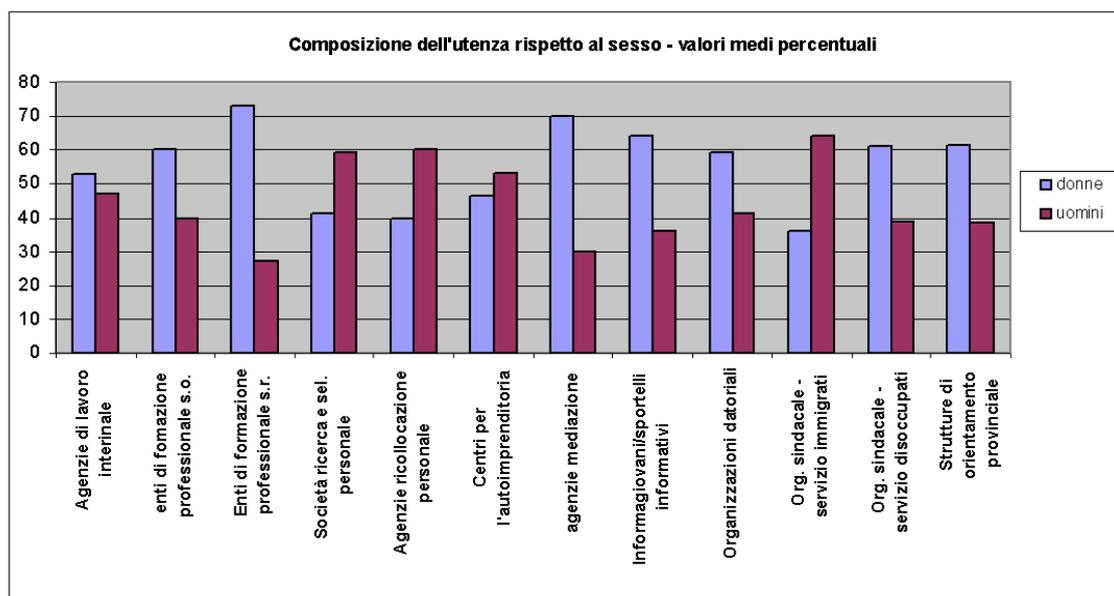
Per quanto riguarda la *composizione dell'utenza rispetto al sesso*, la maggior parte delle strutture risulta avere un'utenza prevalentemente femminile; in alcuni casi il divario tra utenza femminile e maschile si mostra molto accentuato, a favore della prima. Fanno eccezione le società di ricerca e selezione del personale, le agenzie per la ricollocazione del

personale, i centri per l'autoimprenditoria e le organizzazioni sindacali – servizio immigrati che, al contrario, dichiarano un'utenza prevalentemente maschile.

La tabella che segue riporta la distribuzione dei valori medi percentuali della composizione dell'utenza per sesso nelle diverse categorie di strutture.

Composizione dell'utenza rispetto al sesso		
Valori medi percentuali		
Tipologia Strutture	Donne	Uomini
Agenzie di lavoro interinale	53%	47%
Enti di formazione professionale: sedi operative	60%	40%
Enti di formazione professionale: sedi regionali	73%	27%
Società di ricerca e selezione del personale	41%	59%
Agenzie per la ricollocazione del personale	40%	60%
Centri per l'autoimprenditoria	46,5%	53,5%
Agenzie di mediazione	70%	30%
Informagiovani /Sportelli Informativi Comunali	64 %	36%
Organizzazioni datoriali	59%	41%
Organizzazioni sindacali – servizio immigrati	36%	64%
Organizzazioni sindacali – servizio disoccupati	61%	39%
Strutture di orientamento provinciali di tipo dedicato	61,5%	38,5%

Tali dati sono immediatamente visualizzabili nel grafico che segue.



Per quanto riguarda il *titolo di studio prevalentemente posseduto dall'utenza* nell'indagine veniva chiesto di indicare il *titolo prevalente* scegliendo fino a un massimo di due opzioni sulla base di una lista predefinita che comprendeva:

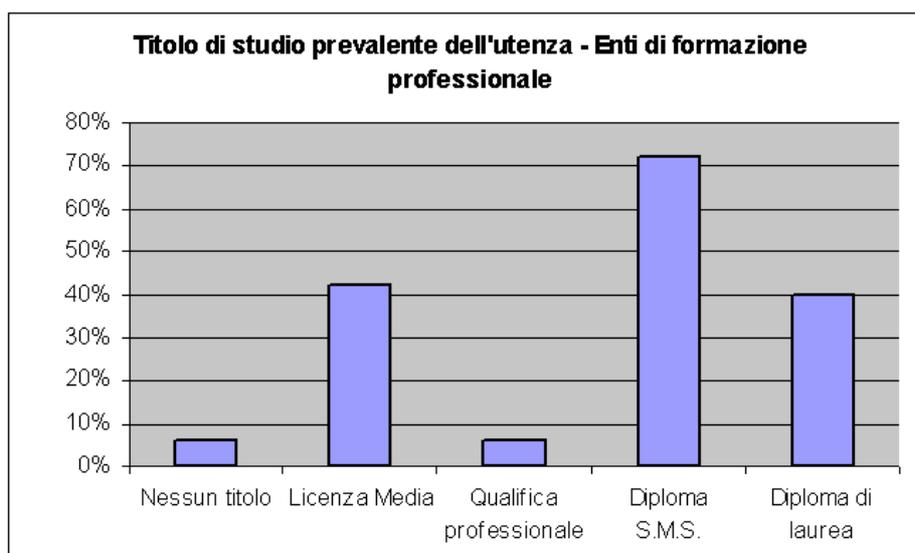
- licenza elementare o nessun titolo
- licenza media
- qualifica professionale
- diploma di scuola media superiore
- diploma di laurea

Il dato che accomuna le diverse strutture è la spiccata predominanza di utenti in possesso di diploma di Scuola Media Superiore (con frequenze percentuali delle strutture che dichiarano questo titolo come prevalente che vanno da un minimo del 62% a un massimo del 100%) mentre i restanti titoli si distribuiscono in modo più eterogeneo

probabilmente in rapporto sia alla tipologia di azioni orientative erogate sia alla mission delle diverse strutture. Così, ad esempio, sono soprattutto gli Informagiovani/sportelli informativi comunali e le agenzie di lavoro interinale (con frequenze percentuali del 58%) seguite dalle organizzazioni sindacali e dagli enti di formazione professionale (con frequenze percentuali rispettivamente del 43% e del 42%) a dichiarare come titolo di studio prevalente degli utenti la licenza media laddove il diploma di laurea è indicato come prevalente principalmente dalle società di ricerca e selezione del personale e dalla categoria "altre strutture". Infine minore, come è naturale attendersi, appare la percentuale delle strutture che dichiarano come titolo di studio prevalente la "nessun titolo o licenza elementare" e fra queste sono le agenzie di lavoro interinale ad avere le frequenze maggiori. Questo dato va probabilmente interpretato anche in rapporto ai fenomeni migratori dal momento che molti immigrati possiedono titoli di studio non riconosciuti in Italia e quindi è come se, rispetto al mercato del lavoro, non avessero alcun titolo di studio. In posizione intermedia si colloca la categoria "qualifica professionale" che viene indicata come prevalente soprattutto dalle organizzazioni datoriali e sindacali (con valori rispettivamente del 38% e del 36%).

I grafici che seguono mostrano la distribuzione delle frequenze percentuali dei titoli di studio prevalentemente posseduti dagli utenti per singola tipologia di struttura¹⁵.

Per quanto riguarda gli *enti di formazione professionale* il 6% degli intervistati ha indicato "nessun titolo o licenza elementare" come titolo prevalente; il 42 % la licenza media, il 6% la qualifica professionale, il 72% il diploma di scuola media superiore, il 40% il diploma di laurea.

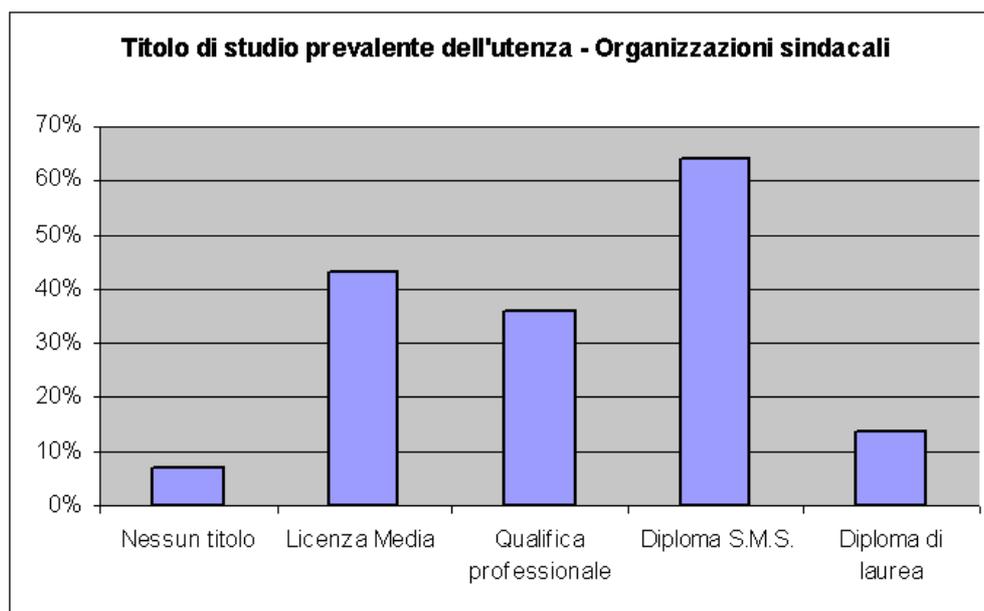


Fra gli *Informagiovani/Sportelli informativi comunali* il 5% degli intervistati ha indicato "nessun titolo o licenza elementare" come titolo prevalente, il 58% la licenza media, il 26% la qualifica professionale, il 76% il diploma di scuola media superiore, il 21% il diploma di laurea.

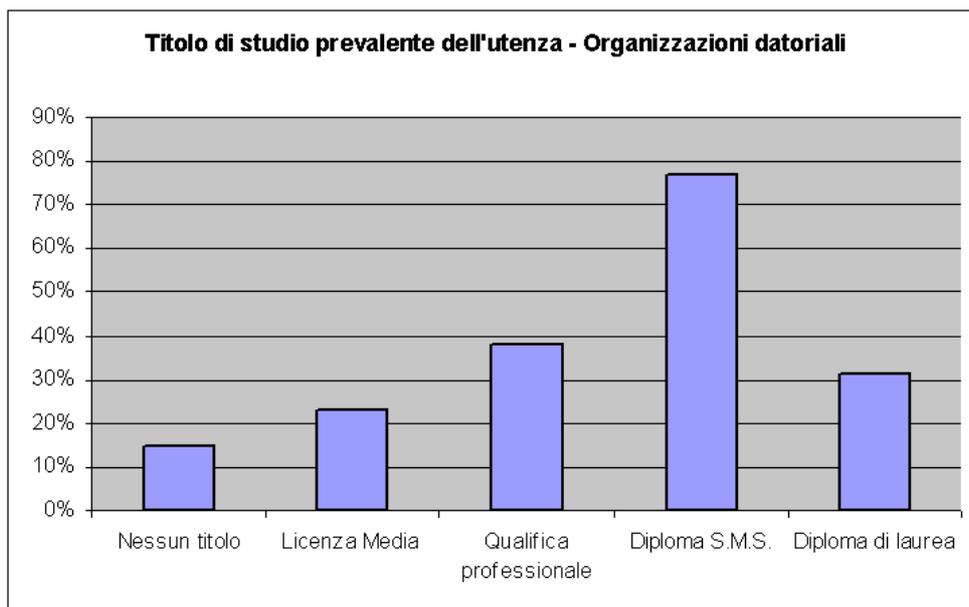
¹⁵ Il totale è maggiore del 100% dal momento che gli intervistati potevano dare più di una risposta.



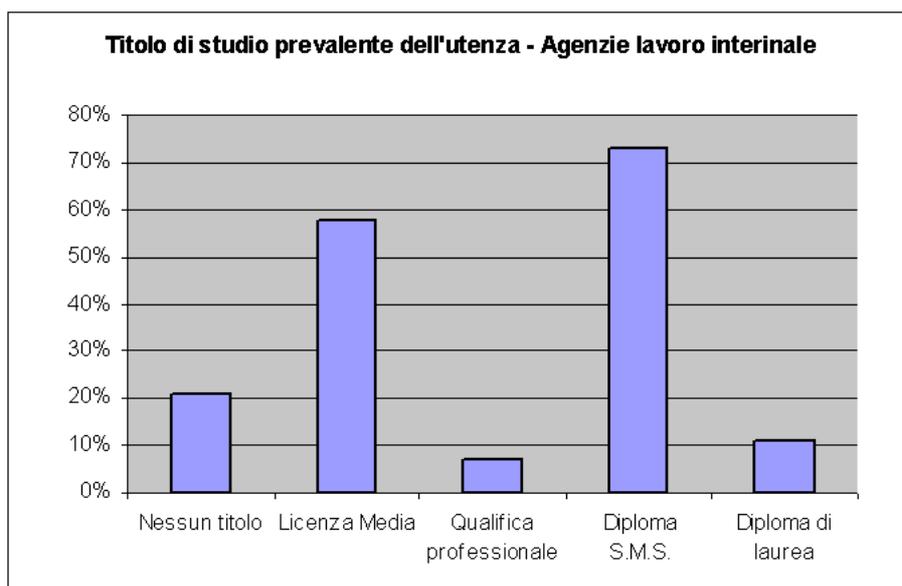
Per quanto riguarda le *organizzazioni sindacali* la distribuzione delle frequenze percentuali dei titoli di studio è la seguente: 7% nessun titolo o licenza elementare, 43% licenza media, 36% qualifica professionale, 64% diploma di scuola media superiore, 14% diploma di laurea.



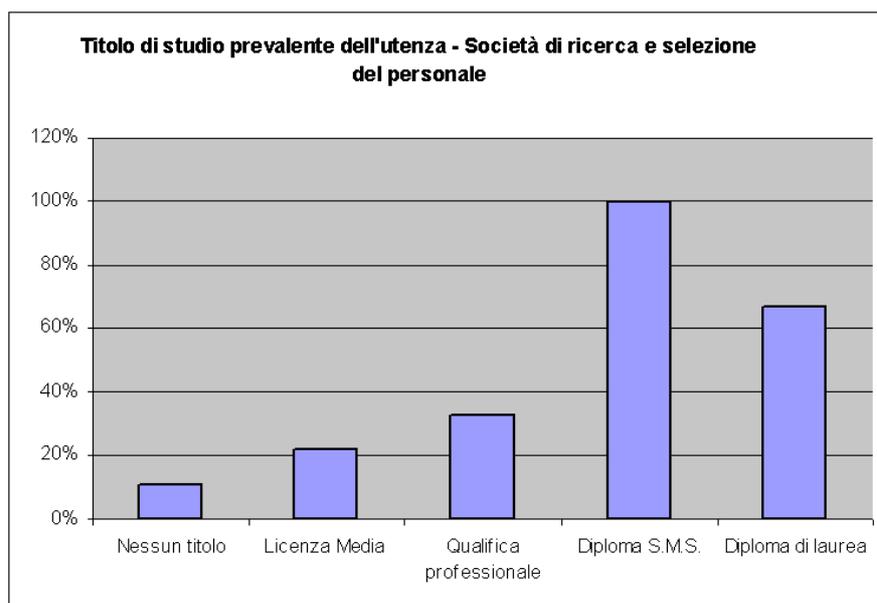
Le *organizzazioni datoriali* indicano come titolo prevalente "nessun titolo o licenza elementare" nel 15% dei casi, la licenza media nel 23%, la qualifica professionale nel 38%, il diploma di scuola media superiore nel 77% e il diploma di laurea nel 31% dei casi.



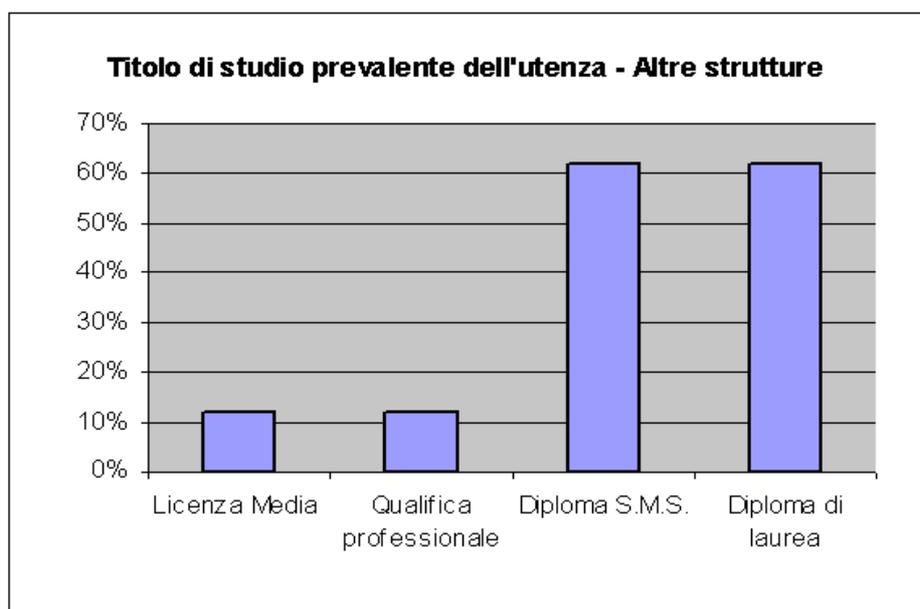
Per quanto riguarda le *agenzie di lavoro interinale* il 21% degli intervistati ha indicato "nessun titolo o licenza elementare" come titolo prevalente, il 58% la licenza media, il 6% la qualifica professionale, il 73% il diploma di scuola media superiore e l'11% il diploma di laurea.



Le società di *ricerca e selezione del personale* indicano come titolo prevalente "nessun titolo o licenza elementare" nell' 11% dei casi, la licenza media nel 22%, la qualifica professionale nel 33%, il diploma di scuola media superiore nel 100% e il diploma di laurea nel 67% dei casi.



Infine, per quanto riguarda le *altre strutture* la distribuzione delle frequenze percentuali dei titoli di studio è la seguente: 12% licenza media, 12% qualifica professionale, 62% diploma di scuola media superiore, 62% diploma di laurea. Nessuna struttura ha indicato "nessun titolo o licenza elementare" come titolo di studio prevalente della propria utenza. All'interno di questa categoria, che accorpa tipologie di strutture quantitativamente residuali, emergono delle differenze fra i centri per l'autoimprenditorialità e le strutture provinciali di orientamento dedicate, da un lato, e le agenzie di mediazione e ricollocazione dall'altro in quanto le prime dichiarano prevalentemente un'utenza con scolarità medio-alta (diploma di scuola media superiore e diploma di laurea).



Per quanto riguarda la *condizione formativa e lavorativa dell'utenza*, nell'indagine veniva chiesto di indicare *la condizione prevalente* scegliendo fino a un massimo di due opzioni da una lista predefinita che comprendeva:

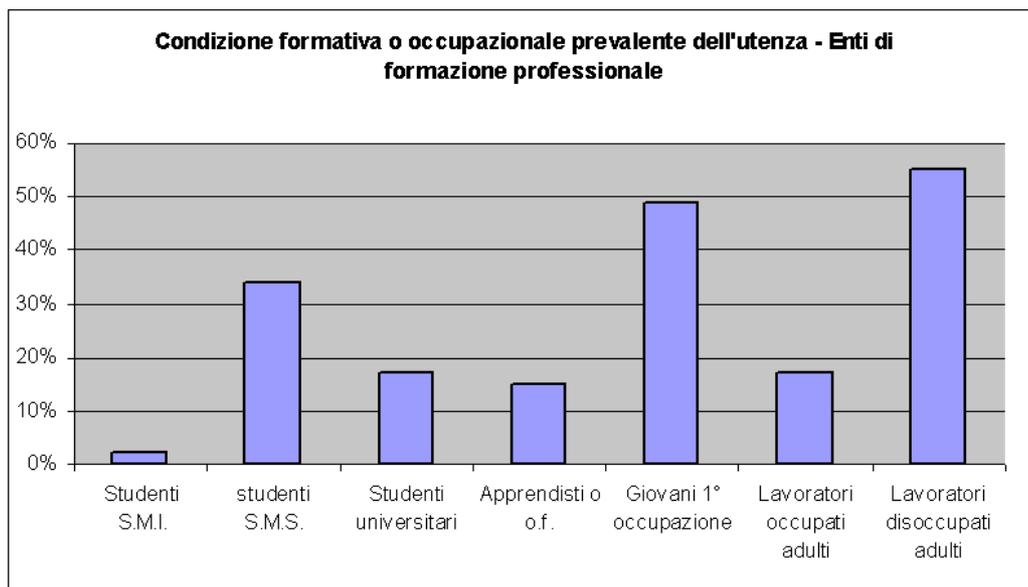
- studenti di scuola media inferiore
- studenti di scuola media superiore
- studenti universitari
- apprendisti o iscritti a corsi di formazione in obbligo formativo

- giovani in cerca di prima occupazione
- lavoratori occupati adulti
- lavoratori disoccupati adulti

L'analisi dei dati rivela che, su un piano generale, le condizioni dell'utenza che ottengono le due percentuali più alte di segnalazioni dalla quasi totalità delle strutture sono la condizione di "giovani in cerca di prima occupazione" e, a seguire, quella di "lavoratori disoccupati adulti". In alcuni casi entrambe le condizioni ottengono le percentuali più alte di segnalazioni all'interno di alcuni tipi di struttura (è il caso degli enti di formazione professionale, delle organizzazioni sindacali e delle agenzie di lavoro interinale). In altre è la condizione di "giovani in cerca di prima occupazione" ad ottenere la percentuale più alta, seguita da altre condizioni da leggere in funzione del tipo di attività e della mission delle strutture. Così è, ad esempio, il caso degli Informagiovani/sportelli informativi comunali e delle organizzazioni datoriali che mettono, al secondo posto, rispettivamente, gli studenti di scuola media superiore e i lavoratori occupati adulti. Si differenziano leggermente da questa tendenza le società di ricerca e selezione del personale - in cui la condizione formativa e lavorativa che ottiene la percentuale maggiore di segnalazioni è quella dei "lavoratori occupati adulti"- e la categoria "altre strutture" in cui le due percentuali maggiori sono riferite alle categorie "lavoratori occupati adulti" e lavoratori disoccupati adulti".

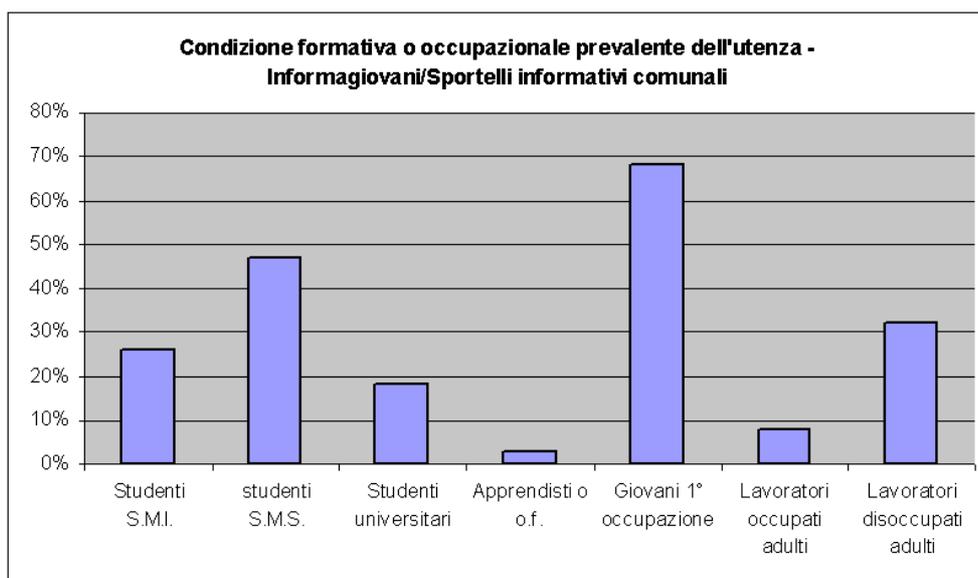
I grafici che seguono mostrano la distribuzione delle frequenze percentuali delle condizioni formative o lavorative prevalenti degli utenti per singola tipologia di struttura¹⁶.

Per quanto riguarda gli *enti di formazione professionale* il 2% degli intervistati ha indicato "studenti di scuola media inferiore" come condizione prevalente; il 34 % "studenti di scuola media superiore", il 17% "studenti universitari", il 15% "apprendisti o iscritti a corsi di formazione in obbligo formativo", il 49% "giovani in cerca di prima occupazione", il 17% "lavoratori occupati adulti", il 55% "lavoratori disoccupati adulti".

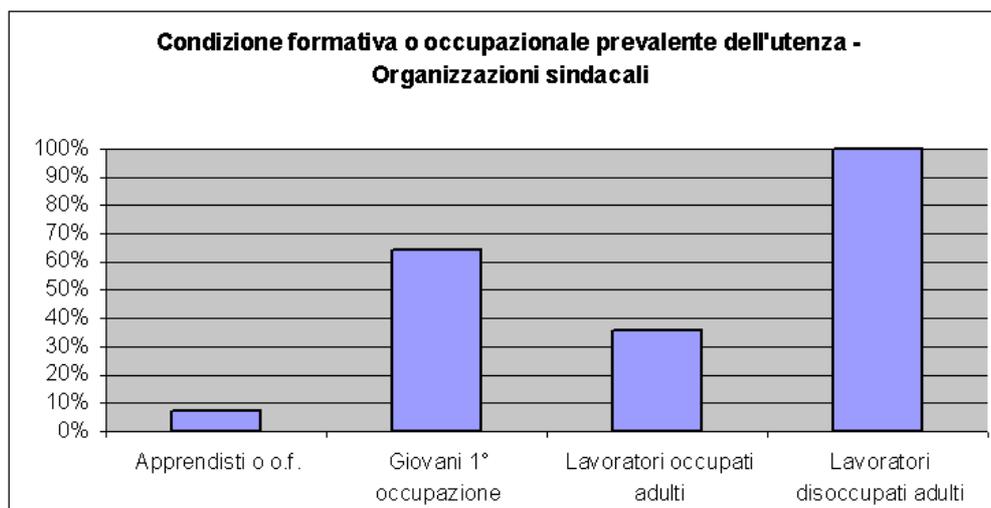


Fra gli *Informagiovani/Sportelli informativi comunali* il 26% degli intervistati ha indicato "studenti di scuola media inferiore" come condizione prevalente, il 47% "studenti di scuola media superiore", il 18% "studenti universitari", il 3% "apprendisti o iscritti a corsi di formazione in obbligo formativo", il 68% "giovani in cerca di prima occupazione", l'8% "lavoratori occupati adulti", il 32% "lavoratori disoccupati adulti".

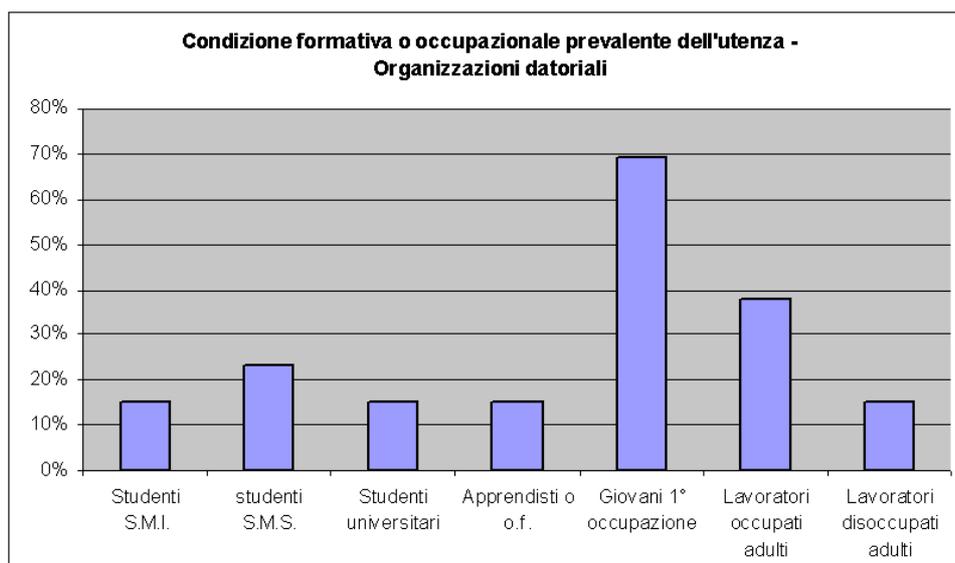
¹⁶ Il totale è maggiore del 100% dal momento che gli intervistati potevano dare più di una risposta.



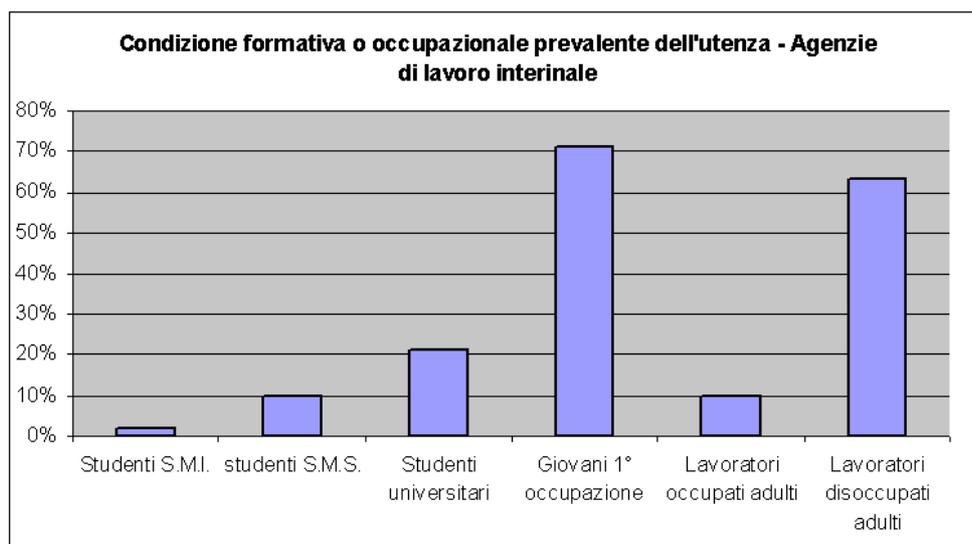
Per quanto riguarda le *organizzazioni sindacali* la distribuzione delle frequenze percentuali delle condizioni formative o lavorative è la seguente: 7% "apprendisti o iscritti a corsi di formazione in obbligo formativo", il 64% "giovani in cerca di prima occupazione", il 36% "lavoratori occupati adulti", il 100% "lavoratori disoccupati adulti". Nessuna indicazione di prevalenza per le condizioni di studenti di scuola media inferiore, studenti di scuola media superiore, studenti universitari.



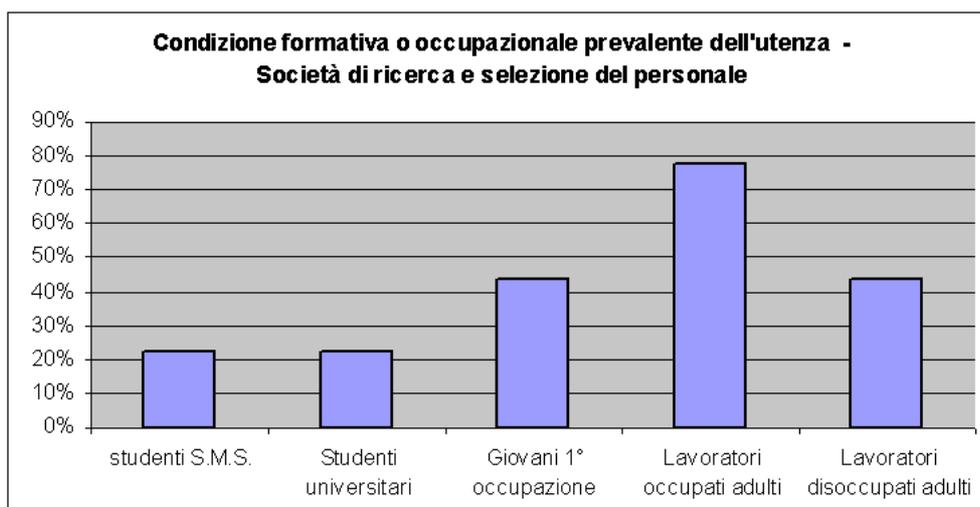
Le *organizzazioni datoriali* indicano come condizione prevalente "studenti di scuola media inferiore" nel 15% dei casi, studenti di scuola media superiore nel 23%, studenti universitari nel 15%, apprendisti o iscritti a corsi di formazione in obbligo formativo nel 15%, giovani in cerca di prima occupazione nel 69%, lavoratori occupati adulti nel 38% e lavoratori disoccupati adulti nel 15% dei casi.



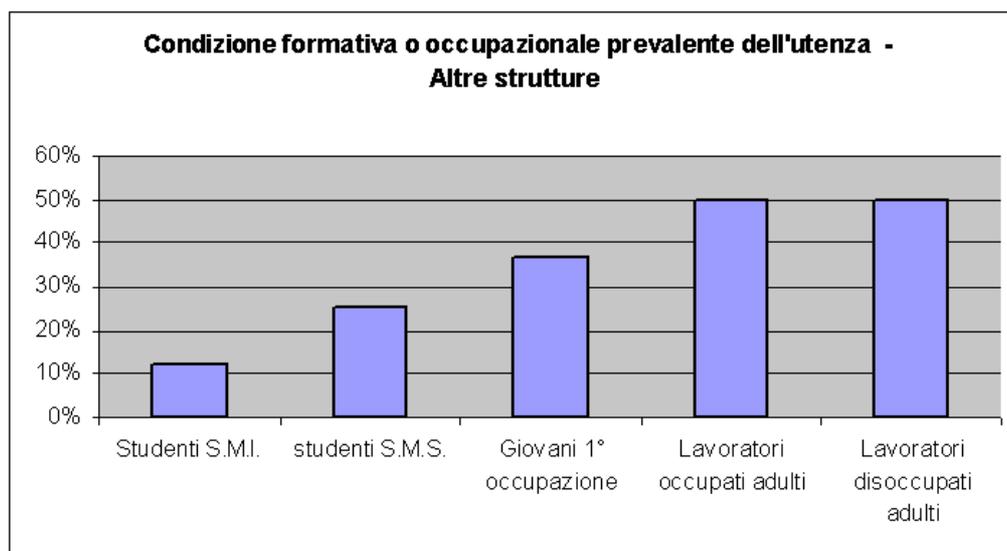
Per quanto riguarda le *agenzie di lavoro interinale* il 2% degli intervistati ha indicato "studenti di scuola media inferiore" come condizione prevalente, il 10% studenti di scuola media superiore, il 21% studenti universitari, il 71% giovani in cerca di prima occupazione, il 10% lavoratori occupati adulti, il 63% lavoratori disoccupati adulti.



Le società di *ricerca e selezione del personale* indicano come condizione prevalente "studenti di scuola media superiore" nel 22% dei casi, studenti universitari nel 22%, giovani in cerca di prima occupazione nel 44%, lavoratori occupati adulti nel 78% e lavoratori disoccupati adulti nel 44% dei casi. Nessuna indicazione di prevalenza per le condizioni di studenti di scuola media inferiore e apprendisti.



Infine, per quanto riguarda le *altre strutture* la distribuzione delle frequenze percentuali delle condizioni formative o lavorative è la seguente: 12% studenti di scuola media inferiore, 25% studenti di scuola media superiore, 37% giovani in cerca di prima occupazione, 50% lavoratori occupati adulti, 50% lavoratori disoccupati adulti. Nessuna indicazione per le condizioni di studenti universitari e apprendisti.



Un ulteriore elemento che si intendeva approfondire con la rilevazione era l'eventuale *esperienza maturata* all'interno delle diverse strutture indagate *rispetto a specifiche fasce d'utenza* esposte maggiormente al rischio di marginalizzazione sul mercato del lavoro. A questo fine nel questionario è stata predisposta una lista di categorie d'utenza ed è stato chiesto di segnalare per ognuna di esse l'eventuale esperienza maturata (secondo una modalità di risposta SI/NO). La tipologia di utenza in elenco comprendeva le seguenti categorie: donne; utenza immigrata; adulti over 50; giovani a rischio; disabili; detenuti (o ex); tossicodipendenti; nomadi; altro.

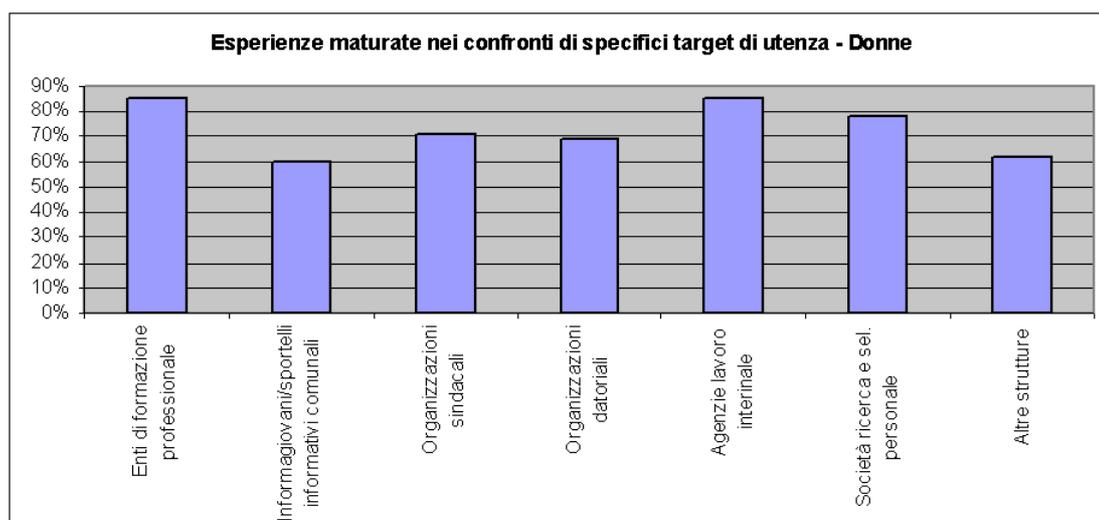
In generale emerge una netta prevalenza di esperienza maturata nei confronti dell'utenza "donne" in tutte le strutture analizzate con percentuali di risposte affermative che variano dal 60% all'85 % e che, in ogni caso, rappresentano la frequenza assoluta più alta di risposte rispetto agli altri target. Abbastanza diffusa appare anche l'esperienza nei confronti dell'utenza immigrata che per tutte le strutture, ad eccezione delle società di ricerca e selezione del personale, si colloca al secondo posto per frequenza di risposte, con percentuali che variano dal 37% al 71%. A seguire la tipologia "adulti over 50" si colloca al terzo posto per frequenza di risposte per tutte le strutture ad eccezione delle società di

ricerca e selezione del personale (per la quali è al secondo posto) e degli enti di formazione professionale e degli Informagiovani/sportelli informativi comunali per i quali, la terza categoria, in ordine di frequenza, è costituita dai giovani a rischio. Per quest'ultima categoria, insieme a quella dei disabili, le risposte sono più eterogenee e differenziate in funzione delle diverse strutture. Notevolmente minori sono invece le frequenze di risposte affermative riferite all'esperienza maturata nei confronti delle restanti categorie: detenuti, tossicodipendenti, nomadi.

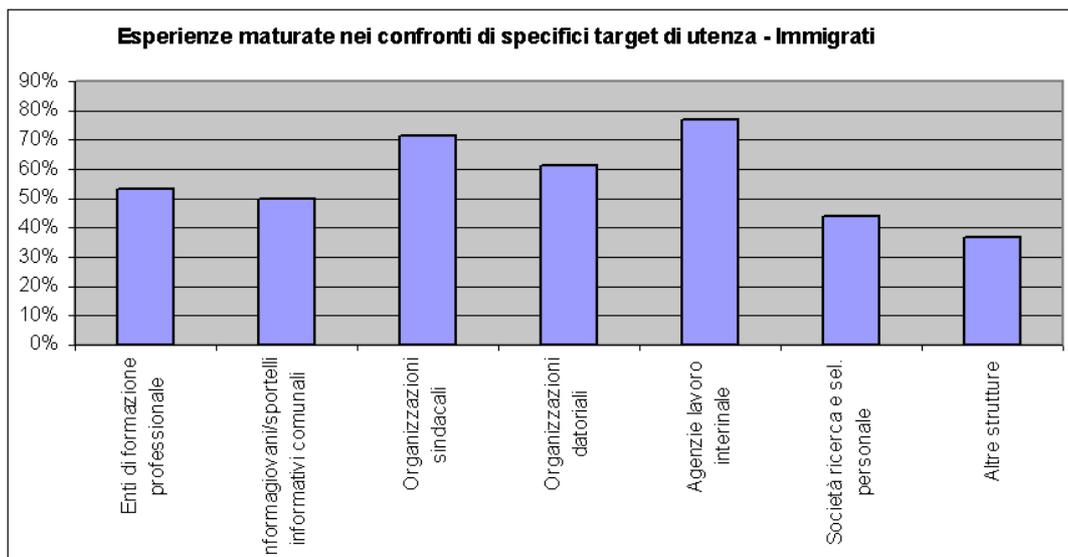
Nella categoria residuale "altro" sono confluite segnalazioni in parte non significative, in quanto riferite non tanto ad utenti in condizione di svantaggio quanto piuttosto alla condizione formativa o lavorativa degli utenti stessi, in parte utili per completare, con ulteriori specifiche, il quadro di riferimento, sebbene quantitativamente non apprezzabili. Fra queste ultime possono essere menzionate: gli studenti che intendono abbandonare la scuola; i disoccupati di lunga durata (fascia 30-45 anni); gli adulti disoccupati con professionalità elevata; i lavoratori stagionali o atipici; i giovani futuri neo-imprenditori senza esperienza imprenditoriale pregressa.

I grafici che seguono illustrano le frequenze percentuali di strutture che hanno dichiarato di avere maturato un'esperienza particolare nell'erogazione di servizi orientativi in riferimento ad ogni specifico target di utenza.

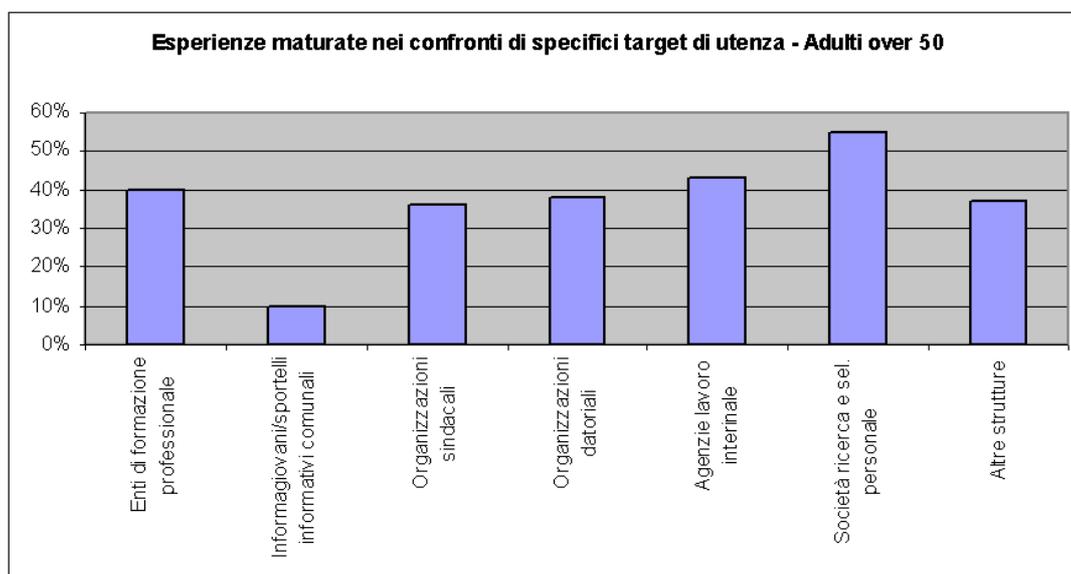
Per quanto riguarda la categoria "Donne", dichiara di aver maturato un'esperienza nei confronti di questo specifico target: l'85% degli enti di formazione professionale; il 60% degli Informagiovani/Sportelli informativi comunali; il 71 % delle organizzazioni sindacali; il 69% delle organizzazioni datoriali; l'85% delle agenzie di lavoro interinale; il 78% delle società di ricerca e selezione del personale; il 62% delle altre strutture.



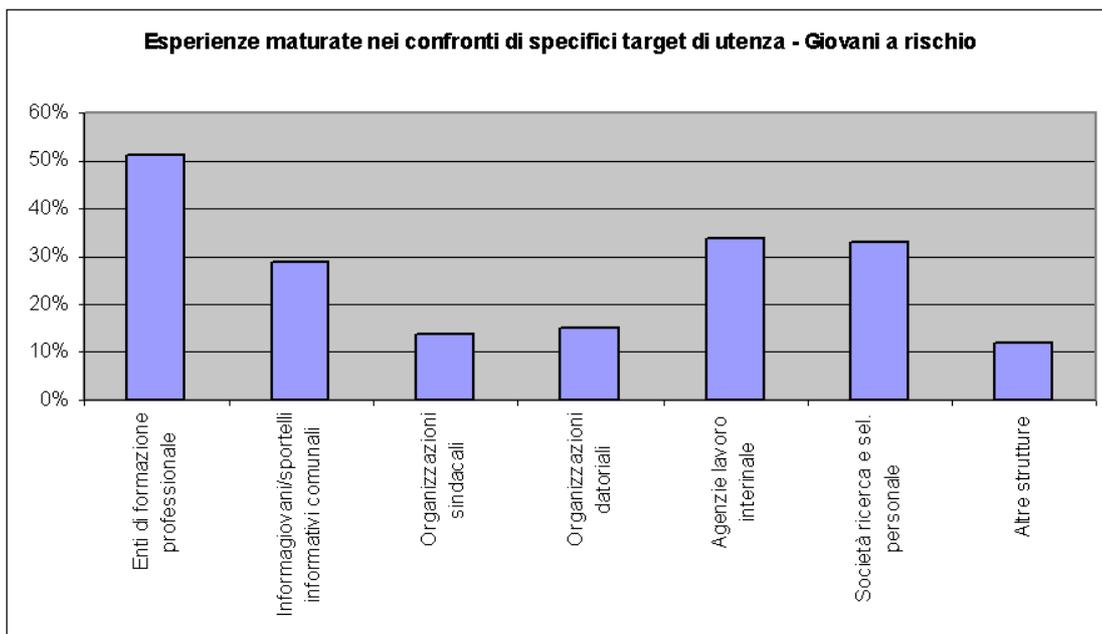
Per quanto riguarda la categoria "utenza immigrata", dichiara di aver maturato un'esperienza nei confronti di questo specifico target: il 53% degli enti di formazione professionale; il 50% degli Informagiovani/Sportelli informativi comunali; il 71 % delle organizzazioni sindacali; il 61% delle organizzazioni datoriali; il 77% delle agenzie di lavoro interinale; il 44% delle società di ricerca e selezione del personale; il 37% delle altre strutture.



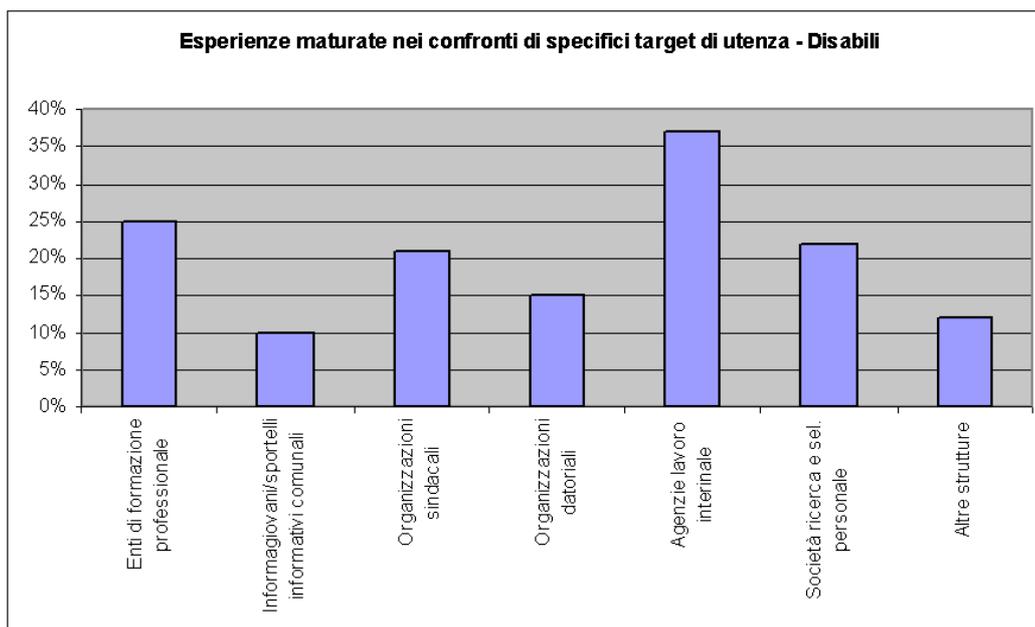
In riferimento alla categoria "adulti over 50" dichiara di aver maturato un'esperienza nei confronti di questo specifico target: il 40% degli enti di formazione professionale; il 10% degli Informagiovani/Sportelli informativi comunali; il 36 % delle organizzazioni sindacali; il 38% delle organizzazioni datoriali; il 43% delle agenzie di lavoro interinale; il 55% delle società di ricerca e selezione del personale; il 37% delle altre strutture.



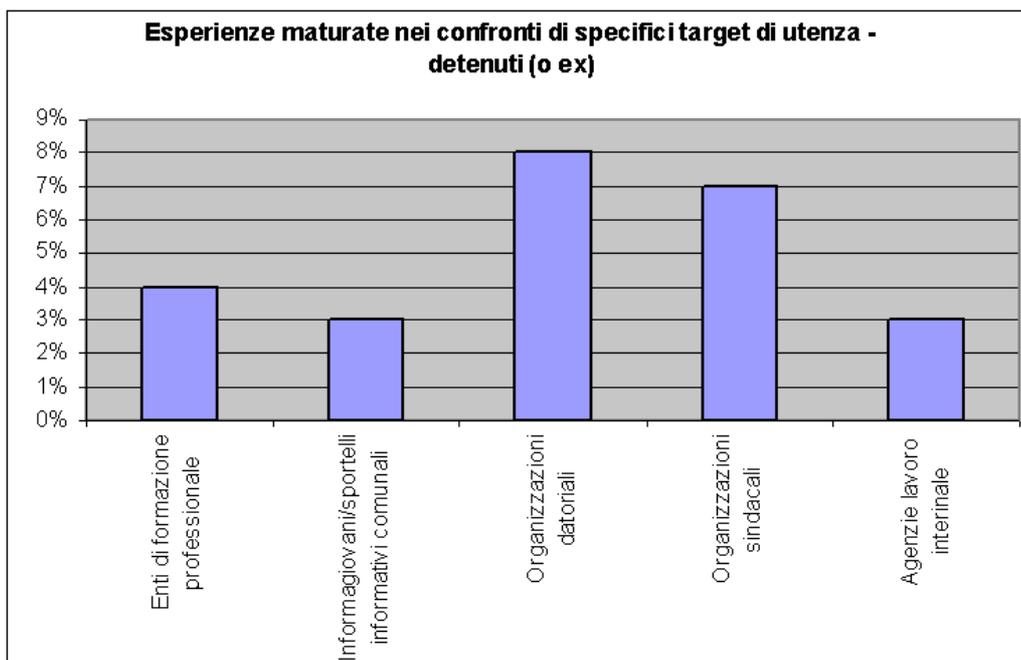
Rispetto alla categoria "giovani a rischio" dichiara di aver maturato un'esperienza nei confronti di questo specifico target: il 51% degli enti di formazione professionale; il 29% degli Informagiovani/Sportelli informativi comunali; il 14 % delle organizzazioni sindacali; il 15% delle organizzazioni datoriali; il 34% delle agenzie di lavoro interinale; il 33% delle società di ricerca e selezione del personale; il 12% delle altre strutture.



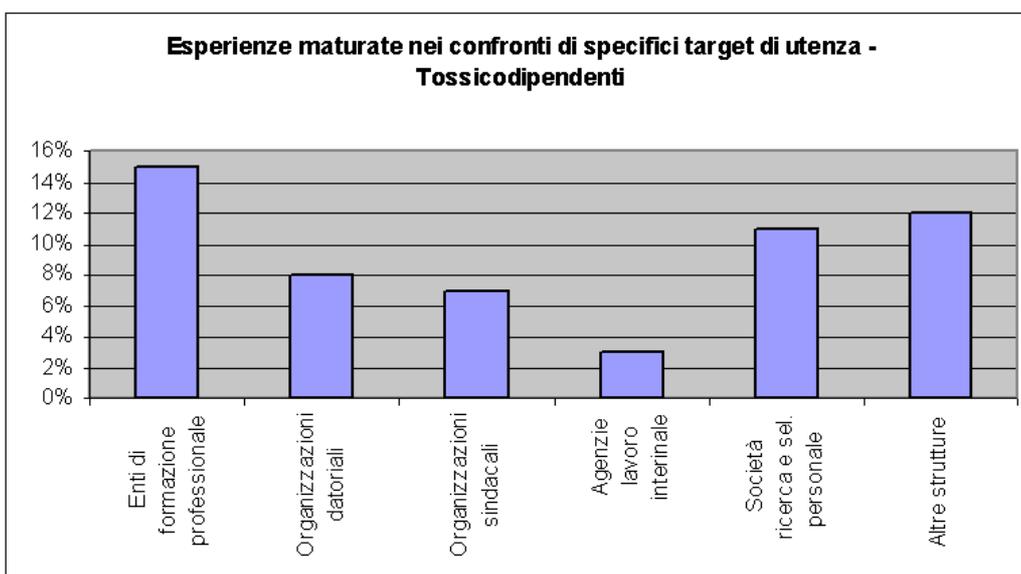
Per quanto riguarda la categoria "disabili", dichiara di aver maturato un'esperienza nei confronti di questo specifico target: il 25% degli enti di formazione professionale; il 10% degli Informagiovani/Sportelli informativi comunali; il 21% delle organizzazioni sindacali; il 15% delle organizzazioni datoriali; il 37% delle agenzie di lavoro interinale; il 22% delle società di ricerca e selezione del personale; il 12% delle altre strutture.



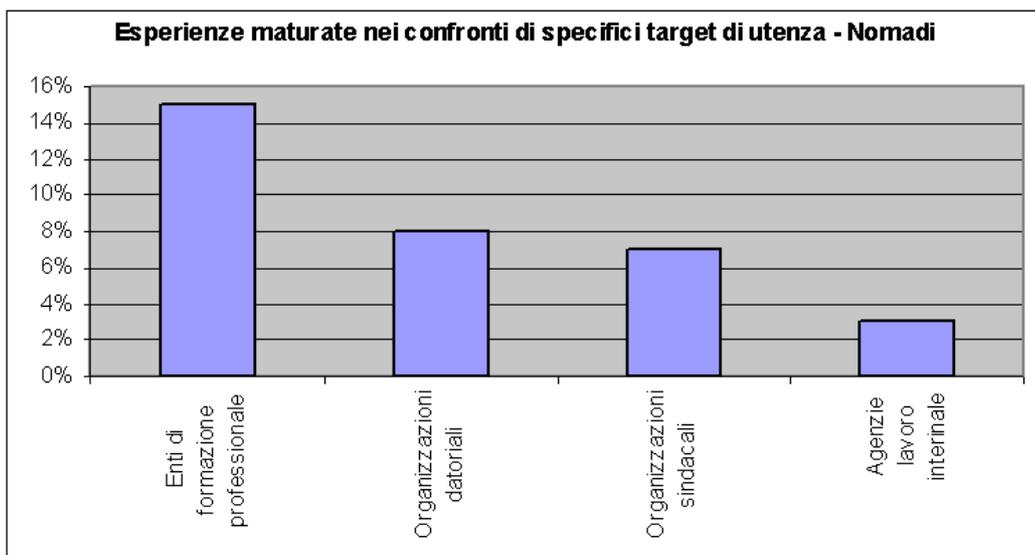
In riferimento alla categoria "detenuti (o ex-detenuti)" dichiara di aver maturato un'esperienza nei confronti di questo specifico target: il 4% degli enti di formazione professionale; il 3% degli Informagiovani/Sportelli informativi comunali; il 7% delle organizzazioni sindacali; l'8% delle organizzazioni datoriali; il 3% delle agenzie di lavoro interinale. Nessuna segnalazione da parte di società di ricerca e selezione del personale e da altre strutture.



In riferimento alla categoria "tossicodipendenti" dichiara di aver maturato un'esperienza nei confronti di questo specifico target: il 15% degli enti di formazione professionale; il 7% delle organizzazioni sindacali, l'8% delle organizzazioni datoriali; il 3% delle agenzie di lavoro interinale; l'11% delle società di ricerca e selezione del personale; il 12% delle altre strutture. Nessuna segnalazione da parte di informagiovani/sportelli informativi comunali.



Infine, per quel che riguarda la categoria "nomadi" solo il 4% degli enti di formazione professionale, il 7% delle organizzazioni sindacali, l'8% delle organizzazioni datoriali e il 2% delle agenzie di lavoro interinale riferisce di aver maturato un'esperienza specifica nei confronti di questo target di utenza.



Per concludere l'analisi sulle caratteristiche dell'utenza va ricordato che nel questionario veniva chiesto di indicare il numero complessivo di persone che nell'anno 2002 ha usufruito dei servizi di orientamento della struttura. Per l'analisi di tali dati, estremamente eterogenei anche all'interno della stessa tipologia di struttura, si rimanda alle schede descrittive delle singole realtà contenute nell'allegato 1 del report.

4.3. Dotazione logistica e strumentale delle strutture in riferimento ai servizi di orientamento

I dati sulla dotazione logistica e strumentale delle strutture intervistate sono stati raccolti attraverso alcune semplici domande che prevedevano una modalità di risposta del tipo SI/NO e che miravano a rilevare l'esistenza di alcune dotazioni di base quali, in particolare:

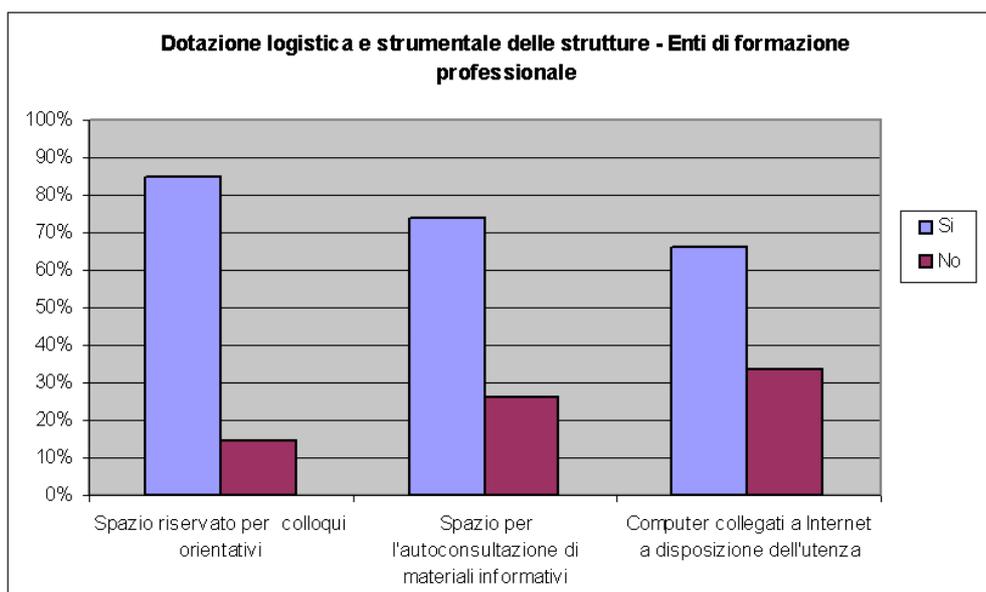
- uno spazio riservato per colloqui orientativi con l'utenza
- uno spazio dedicato all'autoconsultazione di materiali informativi
- uno o più computer collegati a Internet a disposizione dell'utenza per l'accesso a informazioni disponibili sul web.

La maggioranza delle strutture che hanno partecipato alla rilevazione hanno dichiarato di possedere uno spazio riservato per i colloqui. Se si esclude la categoria Informagiovani/sportelli informativi comunali, che si attesta, comunque, su una percentuale del 55%, le percentuali di risposte affermative a questo riguardo sono comprese tra i valori del 73% e del 100%.

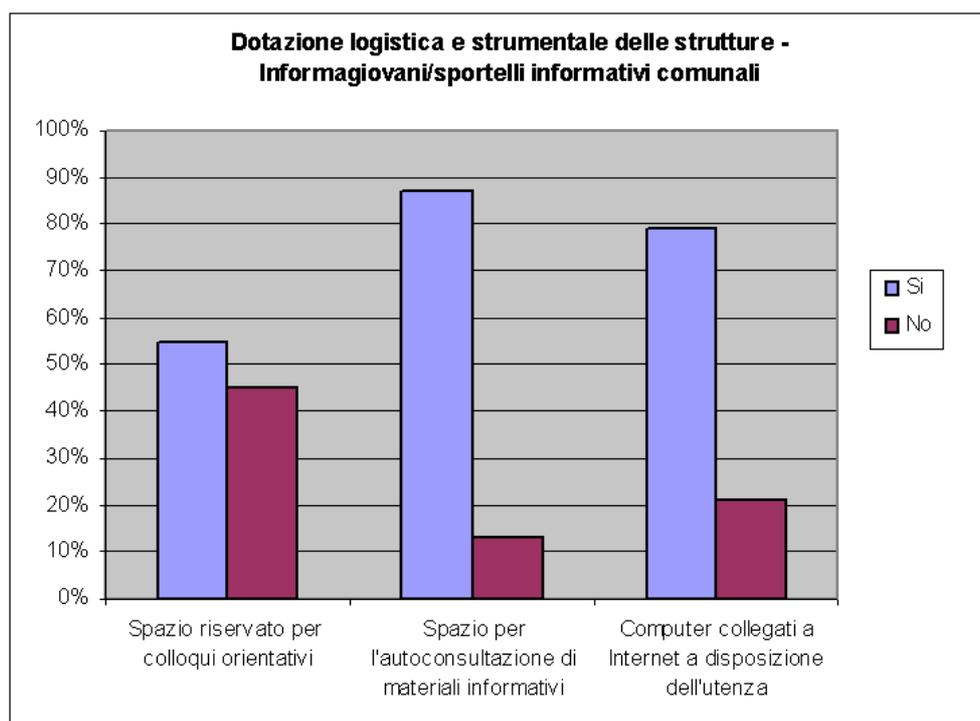
Meno omogenee le risposte che si riferiscono all'esistenza di uno spazio per l'autoconsultazione e di computer per l'accesso alle informazioni su web. In questo caso i valori assoluti più alti si riferiscono, come era ragionevole attendersi, agli Informagiovani/sportelli informativi comunali, seguiti dalla categoria "altre strutture" – dato influenzato dalla presenza delle strutture provinciali di orientamento di tipo dedicato- e dagli enti di formazione professionale. I valori più bassi si riferiscono invece alle agenzie di lavoro interinale e alle società di ricerca e selezione del personale.

I grafici che seguono illustrano le frequenze percentuali di risposte affermative alle tre condizioni logistico-strumentali indagate per le diverse tipologie di struttura.

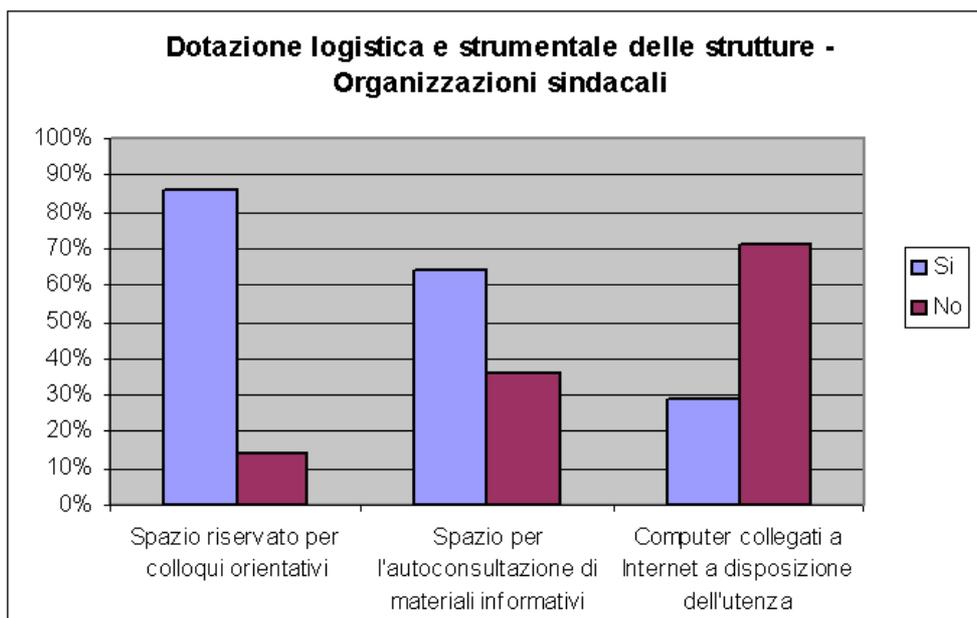
Fra gli *enti di formazione professionale*, l'85% dichiara di avere uno spazio riservato per i colloqui orientativi, il 74% uno spazio per l'auto-consultazione e il 65% computer per l'accesso a internet a disposizione degli utenti.



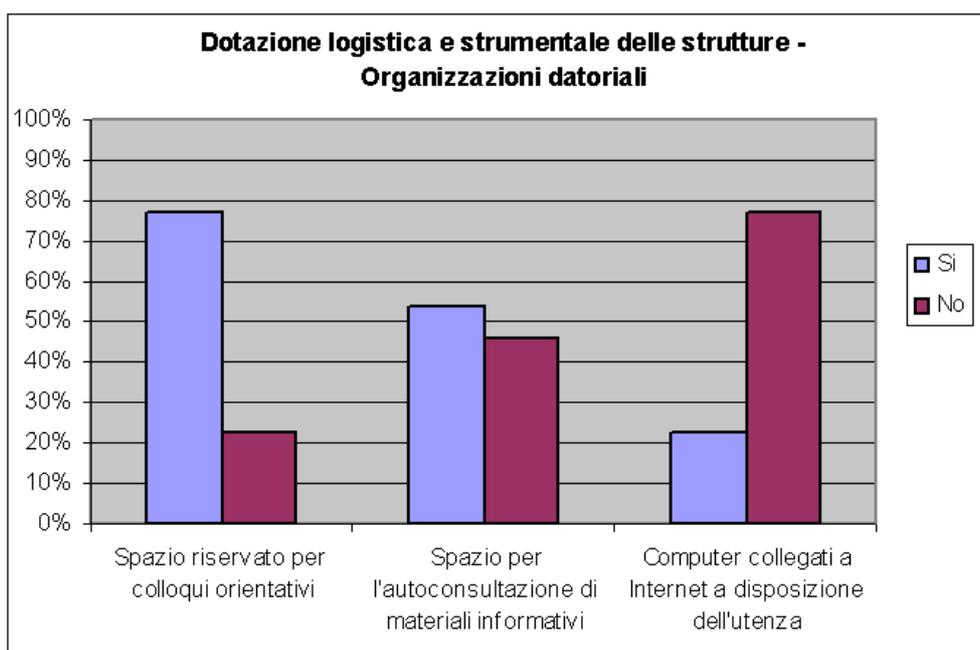
Fra gli *Informagiovani/sportelli informativi comunali*, il 55% dichiara di avere uno spazio riservato per i colloqui orientativi, l'87% uno spazio per l'auto-consultazione e il 78% computer per l'accesso a internet a disposizione degli utenti.



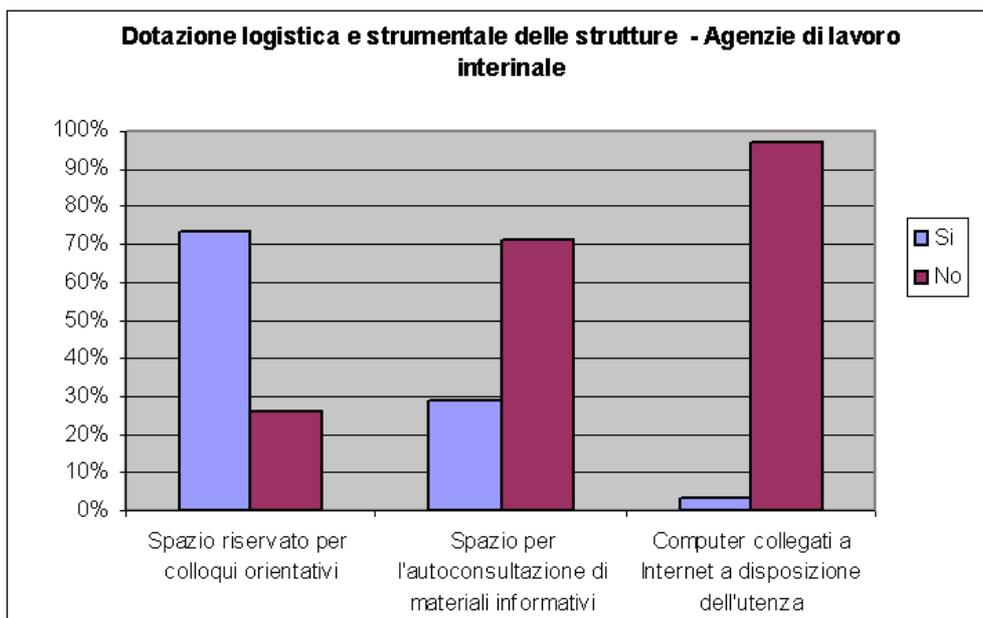
All'interno della categoria *organizzazioni sindacali*, l'85% di risposte si riferisce all'esistenza di uno spazio riservato per i colloqui orientativi, il 64% all'esistenza di uno spazio per l'auto-consultazione e il 29% all'esistenza di computer a disposizione dell'utenza.



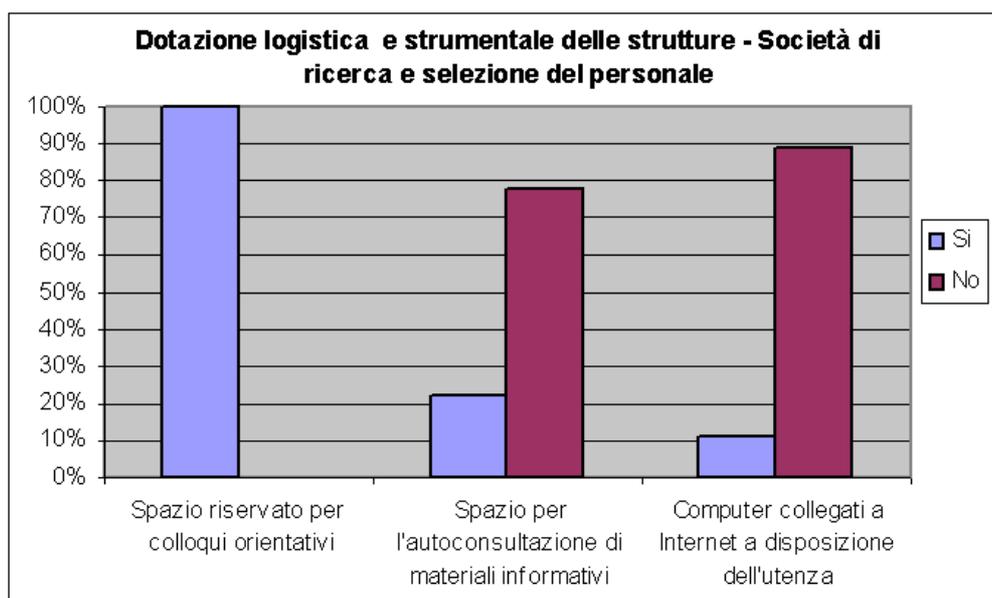
Fra le *organizzazioni datoriali*, il 77% dichiara di avere uno spazio riservato per i colloqui orientativi, il 54% uno spazio per l'auto-consultazione e il 23% computer per l'accesso a internet a disposizione degli utenti.



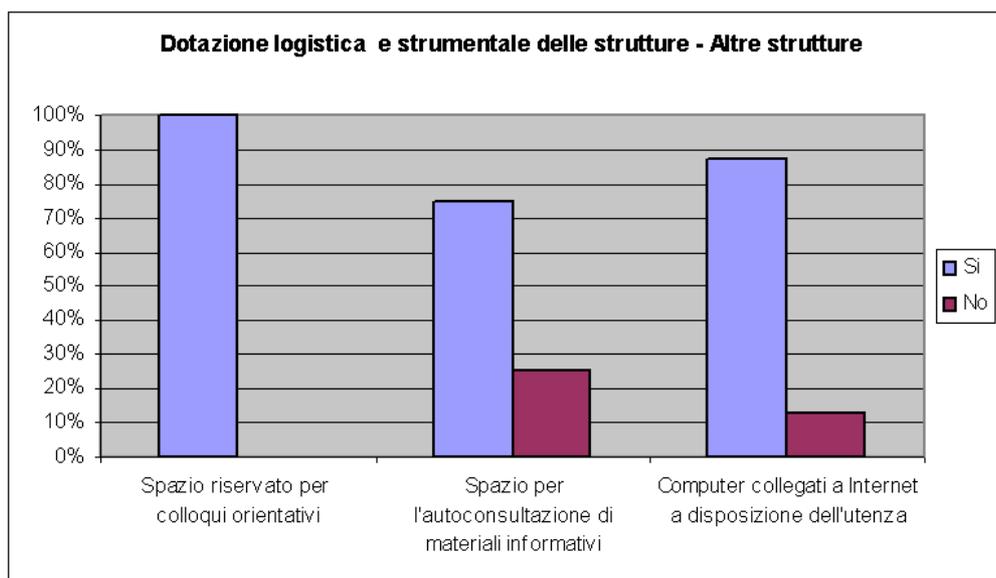
Fra le *agenzie di lavoro interinale*, il 73% dichiara di avere uno spazio riservato per i colloqui orientativi, il 29% uno spazio per l'auto-consultazione e il 3% computer per l'accesso a internet a disposizione degli utenti.



Fra le *società di ricerca e selezione del personale*, il 100% dichiara di avere uno spazio riservato per i colloqui orientativi, il 22% uno spazio per l'auto-consultazione e l'11% computer per l'accesso a internet a disposizione degli utenti.



Infine, per quel che si riferisce alla categoria "altre strutture", il 100% dichiara di avere uno spazio riservato per i colloqui orientativi, il 75% uno spazio per l'auto-consultazione e l'87% computer per l'accesso a internet a disposizione degli utenti.



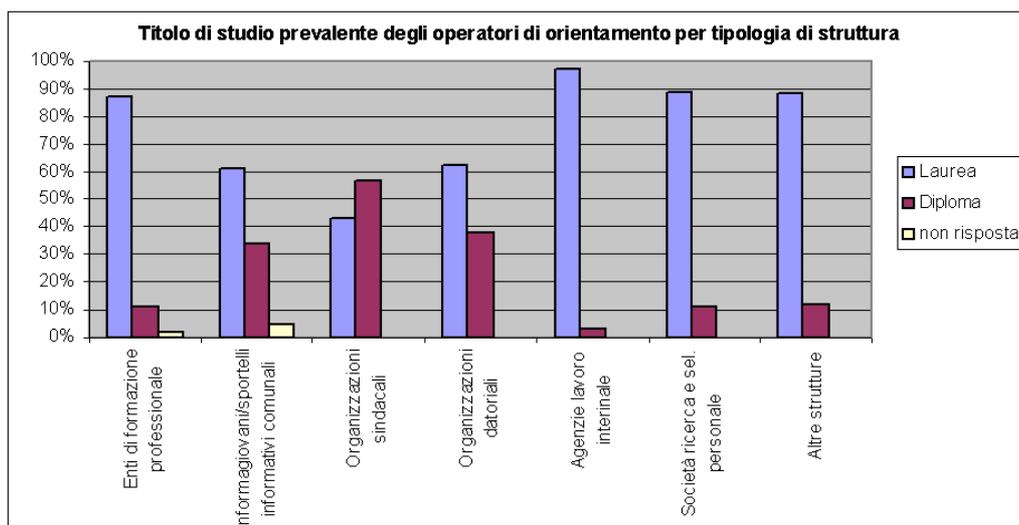
4.4. Caratteristiche del personale preposto all'erogazione dei servizi di orientamento

L'ultimo blocco di domande finalizzato ad ottenere alcune informazioni di base sulle strutture che erogano servizi di orientamento si riferiva alle caratteristiche degli operatori.

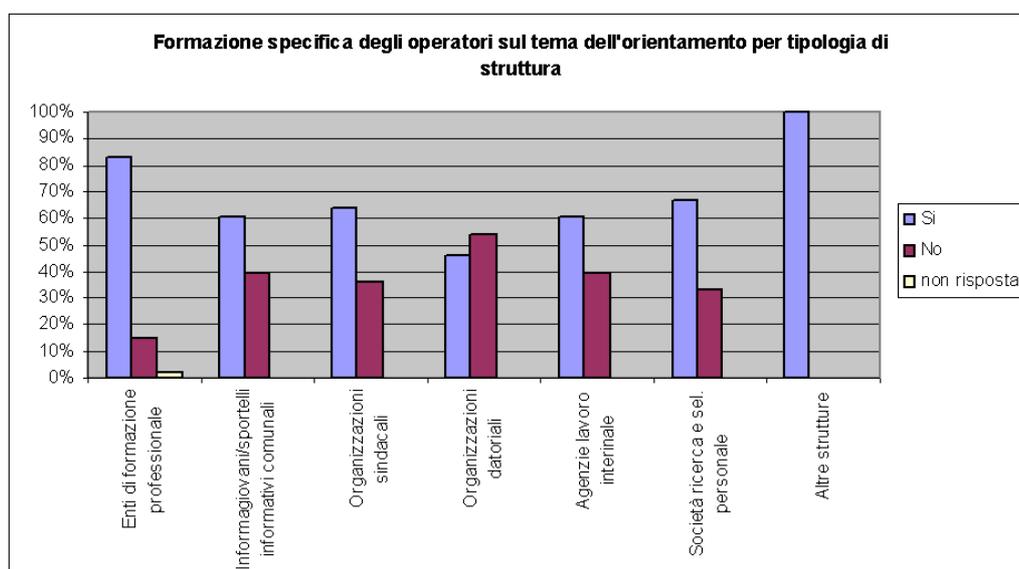
In particolare nel questionario veniva chiesto di indicare, basandosi sulla situazione prevalente all'interno della struttura:

- il titolo di studio posseduto dagli operatori, scegliendo una delle due opzioni possibili: diploma di laurea e diploma di scuola media superiore
- l'ambito di attività, scegliendo anche in questo caso una fra le due opzioni: personale dedicato (che opera, cioè, esclusivamente nell'ambito dell'orientamento) e personale non dedicato (che ricopre, cioè, anche altri incarichi all'interno della struttura)
- la formazione specifica degli operatori sul tema dell'orientamento (con modalità di risposta SI/NO)
- la tipologia contrattuale, scegliendo una delle quattro opzioni possibili: dipendente della struttura a tempo indeterminato; dipendente della struttura a tempo determinato; con contratto di collaborazione attivato direttamente dalla struttura; afferente a soggetti terzi che gestiscono il servizio/sportello a seguito di bando/appalto.

Per quanto si riferisce al *titolo di studio*, in generale emerge una prevalenza, in alcuni casi molto netta, dei laureati rispetto ai diplomati. E' il caso ad, esempio, delle agenzie di lavoro interinale (che dichiarano, nel 97% dei casi, di avere prevalentemente personale laureato vs. il 3% di personale diplomato), delle società di ricerca e selezione del personale (89% vs. 11%), della categoria residuale "altre strutture" (88% vs. 12%) e degli enti di formazione professionale (87% vs. 11%, con una percentuale di non risposta pari al 2%). In altri casi, pur con una forte prevalenza dei laureati, il divario risulta meno accentuato. E' il caso delle organizzazioni datoriali (62% di laureati vs. 38% di diplomati) e degli Informagiovani/sportelli informativi comunali (61% vs. 34%, con una percentuale del 5% di non risposta). In un solo caso, quello delle organizzazioni sindacali, la percentuale di chi dichiara di avere personale prevalentemente laureato è inferiore a quella dichiara di avere personale prevalentemente diplomato (43% vs. 57%).



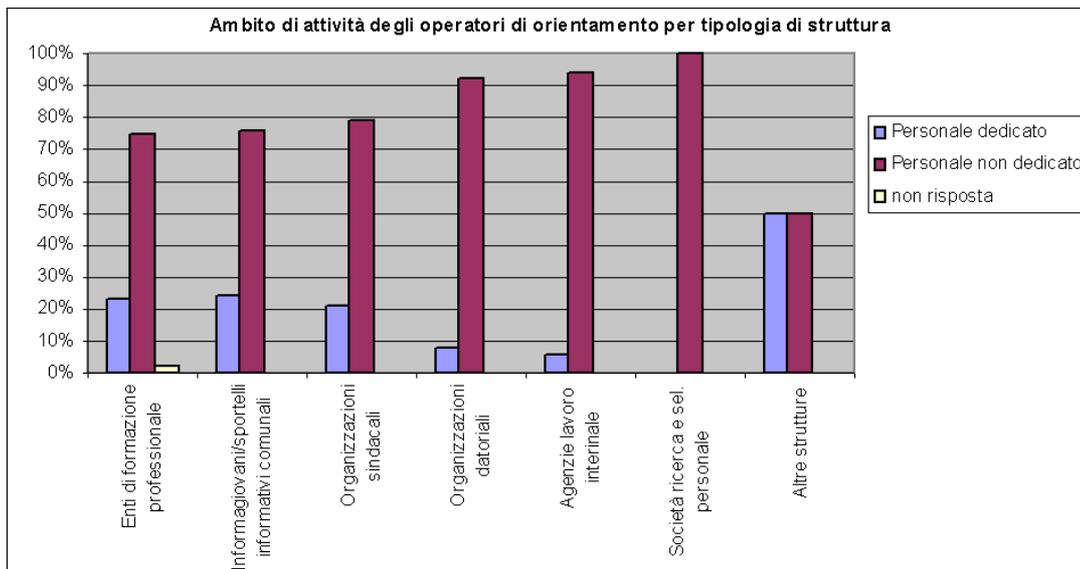
Analogamente, per quanto si riferisce alla *formazione del personale in tema di orientamento*, prevale, nella quasi totalità delle strutture, la percentuale di chi dichiara che il personale preposto all'erogazione dei servizi di orientamento ha avuto una formazione specifica. In alcuni casi questa prevalenza è assoluta, come nel caso della categoria "altre strutture" (100%) o comunque molto netta, come nel caso degli enti di formazione professionale (83% vs. 15%, con una percentuale del 2% di non risposta). Negli altri il divario, pur significativo, risulta meno accentuato. E' il caso delle società di ricerca e selezione del personale (67% di personale formato sul tema vs. il 33% di personale non formato), delle organizzazioni sindacali (64% vs. 36%), degli Informagiovani/sportelli informativi comunali (61% vs. 39%) e delle agenzie di lavoro interinale (61% vs. 39%). Fanno eccezione le organizzazioni datoriali per le quali la percentuale di chi dichiara di avere personale formato in tema di orientamento è inferiore a quella di chi dichiara di non averlo (46% vs. 54%).



Per quanto riguarda *l'ambito di attività degli operatori*, prevale nettamente la presenza di "personale non dedicato", che, cioè, oltre ad erogare servizi di orientamento ricopre anche altri incarichi all'interno della struttura, rispetto al "personale dedicato". Se si esclude la categoria residuale "altre strutture" che dichiara il 50% di personale dedicato e il 50% di personale non dedicato - e che tuttavia appare, in questo caso, molto differenziata al suo interno in quanto le strutture provinciali di orientamento nella totalità di casi operano attraverso personale dedicato - tutte le altre strutture operano prevalentemente se non esclusivamente attraverso personale non dedicato.

Questi risultano essere i dati raccolti a tale proposito.

La totalità delle società di ricerca e selezione del personale opera nel campo dell'orientamento attraverso personale non dedicato (100%); di poco inferiori appaiono le percentuali di personale non dedicato dichiarato dalle agenzie di lavoro interinale (94% vs. 6% di personale dedicato) e dalle organizzazioni datoriali (92% vs. 8%); leggermente inferiore ma sempre importante lo scarto fra personale non dedicato e personale dedicato delle organizzazioni sindacali (79% vs. 21%), degli Informagiovani/sportelli informativi comunali (76% vs. 24%) e degli enti di formazione professionale (75% vs. 23%, con una percentuale di non risposta pari al 2%).



Per quanto si riferisce, infine, alla *tipologia contrattuale* prevalente del personale che eroga servizi di orientamento, la situazione si presenta abbastanza eterogenea. Nelle organizzazioni sindacali e datoriali così come nelle agenzie di lavoro interinale e negli Informagiovani /sportelli informativi comunali prevalgono i contratti di dipendenza a tempo indeterminato; nelle società di ricerca e selezione del personale e negli enti di formazione professionale prevalgono i rapporti di collaborazione professionale mentre la categoria residuale "altre strutture" risulta operare, nel 50% dei casi, con personale a collaborazione e, nell'altro 50% con personale assunto a tempo indeterminato. Nel caso degli Informagiovani risulta, inoltre, abbastanza frequente la tipologia di personale in carico a soggetti terzi che gestiscono il servizio a seguito di bando/appalto. I valori relativamente più alti di personale dipendente a tempo determinato emergono in riferimento alle organizzazioni sindacali e alle agenzie di lavoro interinale. La tabella che segue riporta le frequenze percentuali riferite alle diverse tipologie contrattuali per le diverse strutture analizzate.

Tipologie contrattuale Strutture	Contratto di collaborazione	Dipendente/ tempo determinato	Dipendente/ tempo inde- terminato	Afferente a soggetti terzi	Non risposta	TOTALE
Enti di formazione professionale	57%	2%	39%	/	2%	100%
Informagiovani/ sportelli infor- mativi comunali	15%	3%	42%	37%	3%	100%
Organizzazioni sindacali	14%	22%	64%	/	/	100%
Organizzazioni datoriali	15%	/	85%	/	/	100%
Agenzie di lavoro interinale	5%	14%	67%	/	9%	100%
Società di ricerca e selezione del personale	67%	/	11%	/	22%	100%
Altre strutture	50%	/	/	50%	/	100%

4.5 Azioni orientative svolte dalle diverse strutture

Per la rilevazione dei servizi erogati dalle diverse strutture coinvolte nell'indagine si è fatto riferimento, come ampiamente documentato nel cap.1, all'impianto di riclassificazione delle azioni/servizi di orientamento messo a punto nell'ambito del progetto "Rete Istituzionale Regionale dell'Orientamento 2" che identifica tre tipologie di *aree/servizi di orientamento* (accoglienza/filtro e informazione orientativa; accompagnamento e tutorato; consulenza alle scelte formative e ai progetti professionali) articolate al proprio interno in specifiche *azioni* orientative. Le azioni che si riferiscono alle macro aree "accompagnamento e tutorato" e "consulenza alle scelte formative e ai progetti professionali" sono a loro volta declinate in funzione del contesto di erogazione (sistema della Scuola/Istruzione/Formazione Professionale/Università, da un lato e sistema del Lavoro, dall'altro).

Le azioni orientative, così come definite dal nuovo sistema di classificazione, hanno costituito l'oggetto specifico della parte conclusiva dell'indagine. Alle strutture intervistate è stato chiesto, infatti, di indicare le azioni svolte con modalità di risposta SI/NO,.

In riferimento alla prima macro-area di attività "*Accoglienza/filtro e informazione orientativa*", l'analisi dei dati evidenzia un'importante presenza, in tutte le strutture analizzate, dei tre tipi di azioni attraverso le quali questa si articola:

- A1 accoglienza e analisi della transizione formativa e lavorativa;
- A2 erogazione personalizzata di informazioni;
- A3 promozione di eventi informativi collettivi.

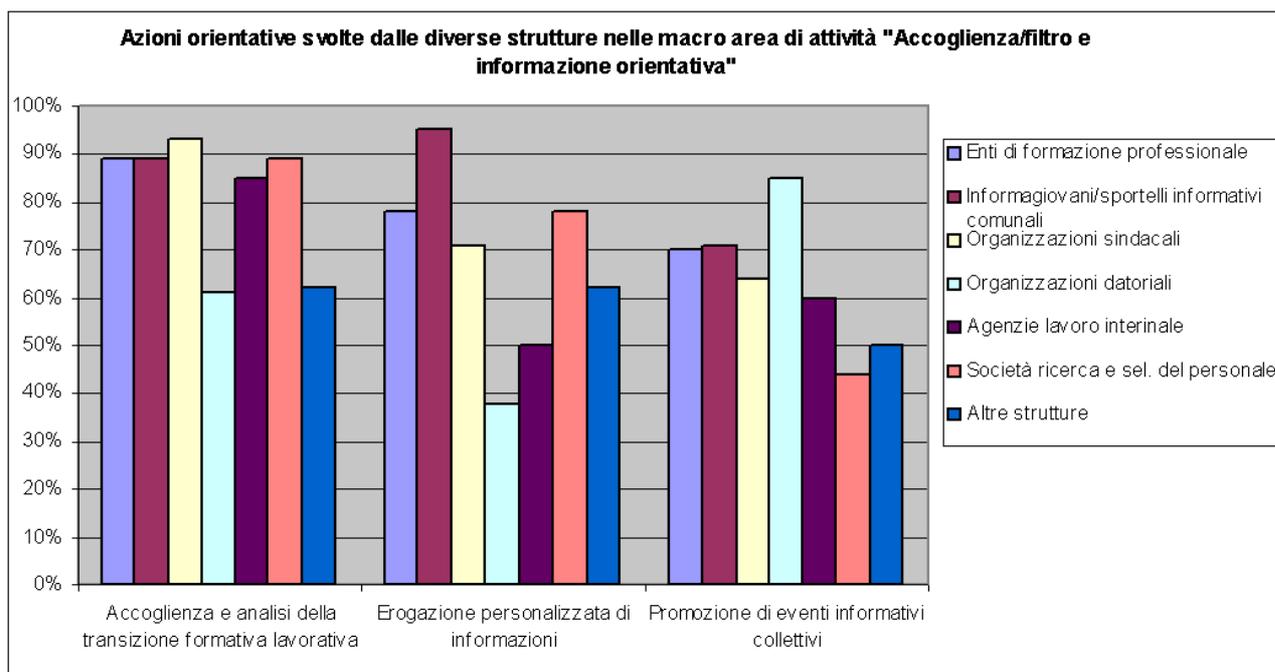
In generale per la quasi totalità delle strutture le frequenze maggiori sono relative all'azione A1 (con valori compresi fra il 61% e il 93%) rispetto alle altre due, con l'unica eccezione degli Informagiovani/sportelli informativi comunali -che riportano, come è naturale attendersi, la frequenza maggiore nell'azione di tipo A2 (95%) -e delle organizzazioni datoriali che indicano come azione più frequente in assoluto quella di tipo A3 (85%). Per tutte le azioni, tuttavia, siamo in presenza di percentuali molto elevate, in assoluto e in relazione alle azioni delle altre macro-aree, a dimostrare che i servizi connessi all'erogazione di informazione sono tra i più diffusi in tutte le tipologie di strutture. Un ulteriore dato da sottolineare in quanto non emerge dalla normalizzazione dei valori in percentuale all'interno della categoria residuale di analisi "altre strutture", è l'assenza di azioni ascrivibili alla macro-area "accoglienza/filtro e informazione orientativa" per le agenzie di ricollocazione del personale comprese all'interno della suddetta categoria.

In particolare, dichiara di svolgere l'azione di "accoglienza e analisi della transizione formativa e lavorativa": l'89% degli enti di formazione professionale, l'89% degli Informagiovani/sportelli informativi comunali, il 93% delle organizzazioni sindacali, il 61% delle organizzazioni datoriali, l'85% delle agenzie di lavoro interinale, l'89% delle società di ricerca e selezione del personale e il 62% delle "altre strutture"

L'azione di "erogazione personalizzata di informazioni" è invece indicata dal 78% degli enti di formazione professionale, dal 95% degli Informagiovani/sportelli informativi comunali, dal 71% delle organizzazioni sindacali, dal 38% delle organizzazioni datoriali, dal 50% delle agenzie di lavoro interinale, dal 78% delle società di ricerca e selezione del personale e dal 62% delle altre strutture.

Infine, dichiara di svolgere l'azione di "promozione di eventi informativi collettivi": il 70% degli enti di formazione professionale, il 71% degli Informagiovani/sportelli informativi comunali, il 64% delle organizzazioni sindacali, l'85% delle organizzazioni datoriali, il 60% delle agenzie di lavoro interinale, il 44% delle società di ricerca e selezione del personale e il 50% delle altre strutture.

Il grafico che segue permette di visualizzare i dati fin qui descritti.



Per quanto riguarda la seconda macro-area di attività "Accompagnamento e tutorato" in riferimento al sistema *Scuola/Istruzione/Formazione Professionale/Università*, il posizionamento delle strutture si differenzia maggiormente, in funzione della mission delle diverse realtà, rispetto ai 5 tipi di azioni previste:

- AZIONE B1.1 accompagnamento durante il percorso formativo
- AZIONE B1.2 accompagnamento nelle transizioni formative
- AZIONE B1.3 accompagnamento nell'alternanza formazione/lavoro
- AZIONE B1.4 accompagnamento in uscita dal sistema
- AZIONE B1.5 accompagnamento alla ricerca attiva del lavoro

In linea generale sono gli enti di formazione professionale a dichiarare più frequentemente delle altre strutture lo svolgimento delle azioni che afferiscono alla macro-area "accompagnamento e tutorato" fra le quali, le più frequenti in assoluto risultano essere, nell'ordine, le azioni di tipo B1.3 (85%), B1.1 (79%) e B1.4 (64%). Quest'ultimo tipo di azione (B1.4), risulta essere la più frequente, in assoluto, all'interno della macro area di riferimento, per le organizzazioni datoriali (54%), le società di ricerca e selezione del personale (44%) e le organizzazioni sindacali (43%). La frequenza maggiore per le agenzie di lavoro interinale, all'interno di questa macro-area, si rileva in riferimento all'azione B1.3, con una percentuale del 58%, mentre tutti i valori riferiti alle altre azioni sono compresi fra un minimo del 21% e un massimo del 32% a dimostrare un coinvolgimento relativamente ridotto rispetto alle attività di accompagnamento e tutorato riferite al sistema dell'istruzione e della formazione. Ugualmente più contenuto, rispetto ad altre macro-aree di attività, il ruolo degli Informagiovani/servizi informativi comunali (con frequenze che variano da un minimo del 16% a un massimo del 26%) e della categoria "altre strutture" (con valori percentuali compresi fra il 12% e il 25%). Per quanto riguarda la categoria di analisi "altre strutture" va segnalata l'assenza di questo tipo di azioni per l'agenzia di mediazione.

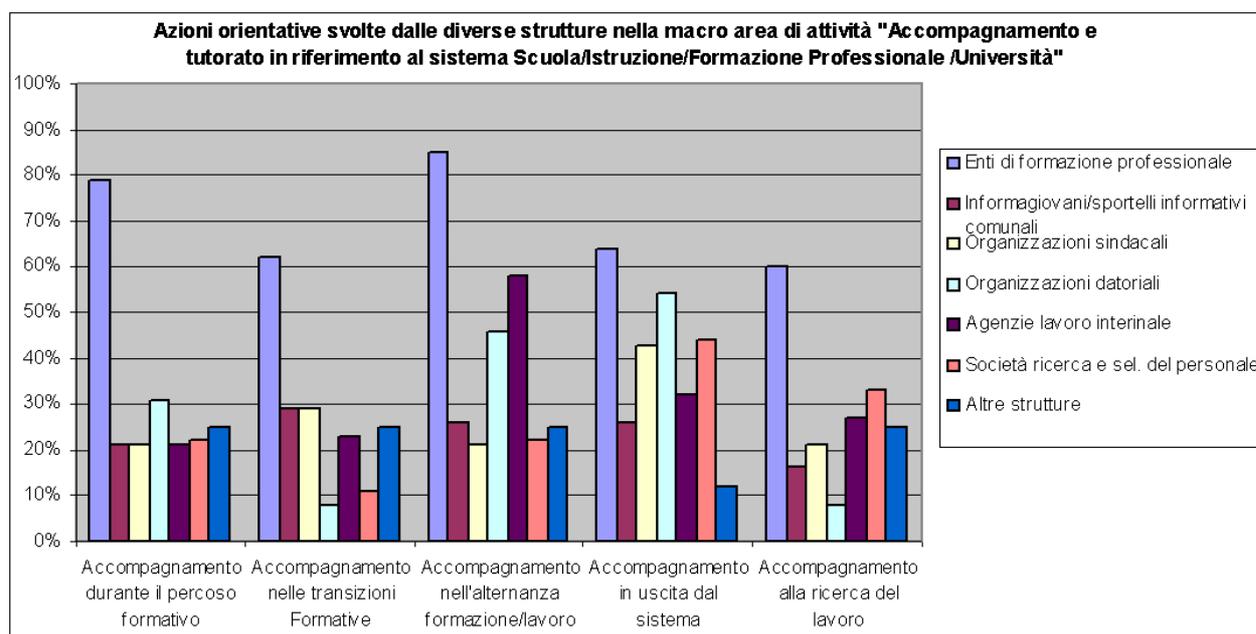
Entrando nel merito dei risultati di dettaglio, dichiara di svolgere l'azione di "accompagnamento durante il percorso formativo": il 79% degli enti di formazione professionale, degli Informagiovani/sportelli informativi comunali, il 21% delle organizzazioni sindacali, il 31% delle organizzazioni datoriali, il 21% delle agenzie di lavoro interinale, il 22% delle società di ricerca e selezione del personale e il 25% delle "altre strutture"

Rispetto all'azione "accompagnamento nelle transizioni formative", le percentuali di risposte affermative sono pari al 62% per gli enti di formazione professionale, al 29% per gli Informagiovani/sportelli informativi comunali, al 29% per le organizzazioni sindacali, all'8% per le organizzazioni datoriali, al 23% per le agenzie di lavoro interinale, all'11% per le società di ricerca e selezione del personale e al 25% per le "altre strutture"

L'azione di "accompagnamento nell'alternanza formazione/lavoro" è svolta dall'85% degli enti di formazione professionale, dal 26% degli Informagiovani/sportelli informativi comunali, dal 21% delle organizzazioni sindacali, dal 46% delle organizzazioni datoriali, dal 58% delle agenzie di lavoro interinale, dal 22% delle società di ricerca e selezione del personale e dal 25% delle "altre strutture"

L'azione di "accompagnamento in uscita dal sistema" è invece indicata dal 64% degli enti di formazione professionale, dal 26% degli Informagiovani/sportelli informativi comunali, dal 43% delle organizzazioni sindacali, dal 54% delle organizzazioni datoriali, dal 33% delle agenzie di lavoro interinale, dal 44% delle società di ricerca e selezione del personale e dal 12% delle altre strutture.

Infine, dichiara di svolgere l'azione di "accompagnamento alla ricerca attiva del lavoro": il 60% degli enti di formazione professionale, il 16% degli Informagiovani/sportelli informativi comunali, il 21% delle organizzazioni sindacali, l'8% delle organizzazioni datoriali, il 27% delle agenzie di lavoro interinale, il 33% delle società di ricerca e selezione del personale e il 25% delle altre strutture.



Restando sempre nell'ambito della macro-area di attività "accompagnamento e tutorato" in riferimento, però, al *sistema del Lavoro*, permane un posizionamento delle strutture abbastanza differenziato, in funzione della mission delle diverse realtà, rispetto ai 6 tipi di azioni previste:

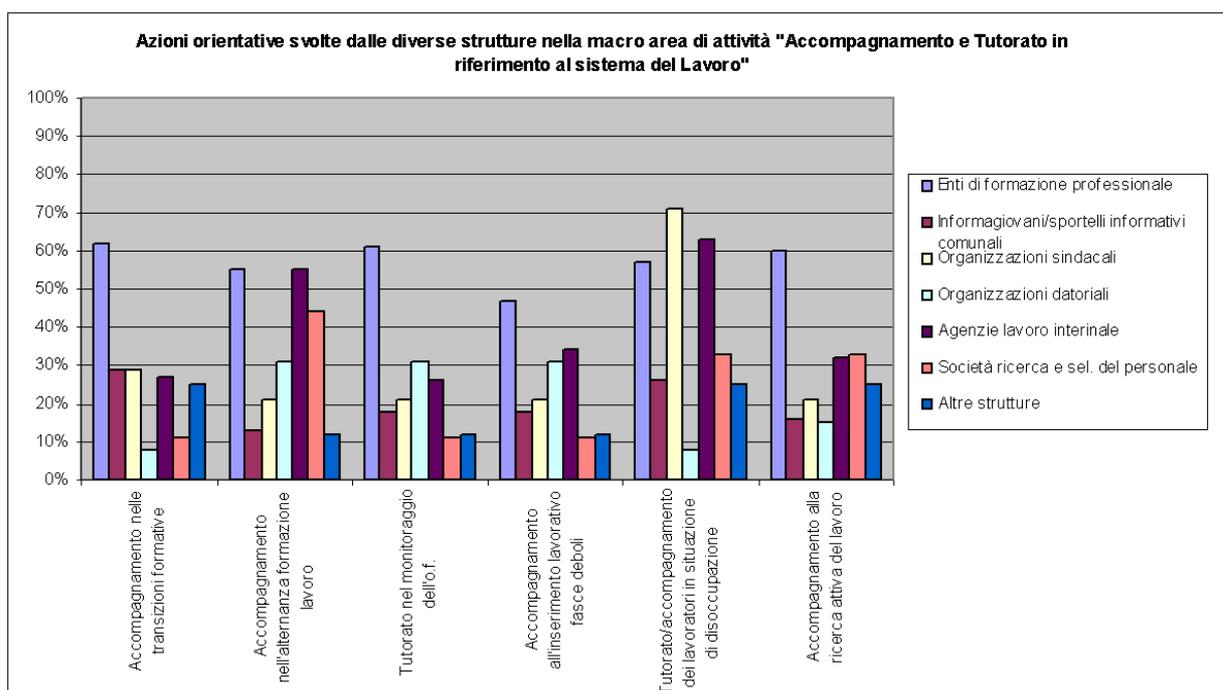
- Azione B2.1 accompagnamento nelle transizioni formative
- Azione B2.2 accompagnamento nell'alternanza formazione/lavoro
- Azione B2.3 tutorato nel monitoraggio dell'obbligo formativo
- Azione B2.4 accompagnamento nell'inserimento re-inserimento lavorativo delle fasce deboli
- Azione B2.5 tutorato/accompagnamento dei lavoratori in situazione di disoccupazione
- Azione B2.6 accompagnamento alla ricerca attiva del lavoro.

In linea generale, per la quasi totalità delle azioni, sono ancora una volta gli enti di formazione professionale a dichiarare di operare in questa macro-area in misura più frequente delle altre strutture, con l'unica eccezione per le azioni B2.5 - in cui riportano frequenze maggiori le organizzazioni sindacali (71%), per cui questa azione è la più frequente in assoluto, e le agenzie di lavoro interinale (63%) - e l'azione B2.2 in cui si posizionano sulle stessa frequenza delle agenzie di lavoro interinale (55%). Queste due azioni rappresentano anche, per le agenzie di lavoro interinale, le più frequenti in assoluto in riferimento alla macro-area. Le società per la ricerca e selezione del personale dichiarano di erogare con maggiore frequenza l'azione B2.2 (44%) mentre per le altre azioni i valori sono compresi fra l'11% e il 33%. Minore risulta il coinvolgimento degli

Informagiovani/sportelli informativi comunali (con valori sulle singole azioni compresi fra il 13% e il 29%), della categoria "altre strutture" (con valori compresi fra il 12% e il 25%) e delle organizzazioni datoriali (con valori compresi fra l'8% e il 31%). Un ultimo commento relativo alla categoria "altre strutture" si riferisce al fatto che l'agenzia di mediazione non dichiara nessuna azione erogata in questa macro-area.

Analizzando i dati relativi alle diverse azioni emerge che:

- l'azione di "accompagnamento nelle transizioni formative" viene dichiarata dal 62% degli enti di formazione professionale, dal 29% degli Informagiovani/sportelli informativi comunali, dal 29% delle organizzazioni sindacali, dall'8% delle organizzazioni datoriali, dal 27% delle agenzie di lavoro interinale, dall'11% delle società di ricerca e selezione del personale e dal 25% delle altre strutture;
- l'azione di "accompagnamento nell'alternanza formazione-lavoro" viene dichiarata dal 55% degli enti di formazione professionale, dal 13% degli Informagiovani/sportelli informativi comunali, dal 21% delle organizzazioni sindacali, dal 31% delle organizzazioni datoriali, dal 55% delle agenzie di lavoro interinale, dal 44% delle società di ricerca e selezione del personale e dal 12% delle altre strutture;
- l'azione di "tutorato nel monitoraggio dell'obbligo formativo" viene dichiarata dal 61% degli enti di formazione professionale, dal 18% degli Informagiovani/sportelli informativi comunali, dal 21% delle organizzazioni sindacali, dal 31% delle organizzazioni datoriali, dal 26% delle agenzie di lavoro interinale, dall'11% delle società di ricerca e selezione del personale e dal 12% delle altre strutture;
- l'azione di "accompagnamento all'inserimento/re-inserimento lavorativo delle fasce deboli" viene dichiarata dal 47% degli enti di formazione professionale, dal 18% degli Informagiovani/sportelli informativi comunali, dal 21% delle organizzazioni sindacali, dal 31% delle organizzazioni datoriali, dal 34% delle agenzie di lavoro interinale, dall'11% delle società di ricerca e selezione del personale e dal 12% delle altre strutture;
- l'azione di "tutorato/accompagnamento dei lavoratori in situazione di disoccupazione" viene dichiarata dal 57% degli enti di formazione professionale, dal 26% degli "Informagiovani/sportelli informativi comunali, dal 71% delle organizzazioni sindacali, dall'8% delle organizzazioni datoriali, dal 63% delle agenzie di lavoro interinale, dal 33% della società di ricerca e selezione del personale e dal 25% della altre strutture,
- l'azione di "accompagnamento alla ricerca attiva del lavoro", infine, viene dichiarata dal 60% degli enti di formazione professionale, dal 16% degli Informagiovani/sportelli informativi comunali, dal 21% delle organizzazioni sindacali, dal 15% delle organizzazioni datoriali, dal 32% delle agenzie di lavoro interinale, dal 33% delle società di ricerca e selezione del personale e dal 25% delle altre strutture.



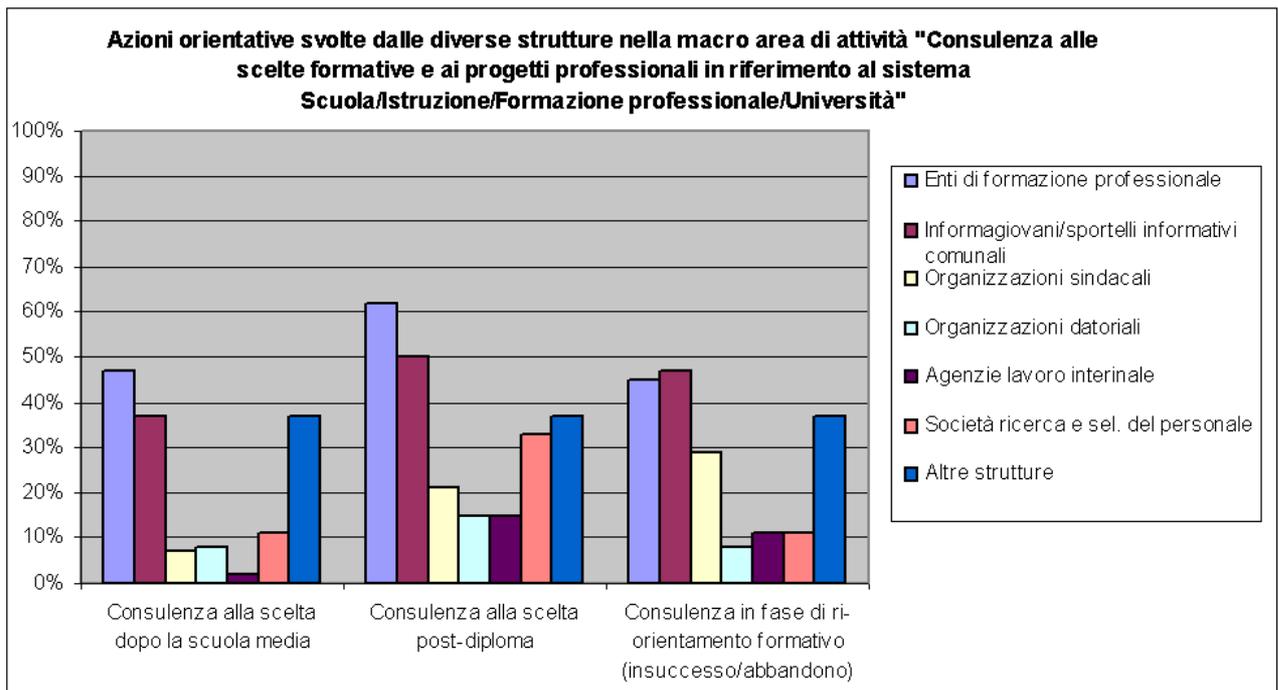
La terza macro area di attività *"consulenza alle scelte formative e ai progetti professionali"* in riferimento al sistema *Scuola/Istruzione/Formazione Professionale/Università* è articolata in tre tipi di azioni:

- Azione C1.1 *"consulenza alla scelta dopo la scuola media"*
- Azione C1.2 *"consulenza alla scelta post-diploma"*
- Azione C1.3 *"consulenza in fase di ri-orientamento formativo, connessa ad esperienze di insuccesso/abbandono di scelte precedenti"*

Da un punto di vista generale i valori relativi alle frequenze percentuali di strutture che dichiarano di svolgere le azioni comprese in questa macro-area non superano mai il 62%. L'analisi dei dati evidenzia una presenza maggiore, rispetto ad altri tipi di strutture, degli enti di formazione professionale (con valori compresi fra il 45% e il 62%), degli Informagiovani/sportelli informativi comunali (con valori compresi fra il 37% e il 50%) e delle "altre strutture" (con valori pari al 37% per ciascuna delle tre azioni). Per quest'ultima categoria deve essere comunque precisato che il dato è determinato dalle strutture provinciali di orientamento che dichiarano tutte di svolgere le tre azioni orientative in cui si articola la macro-area di riferimento mentre, al contrario, nessuna azione è indicata dalle strutture comprese nella stessa categoria (centri per l'autoimprenditoria, agenzie di mediazione, agenzie per la ricollocazione dei lavoratori). Le restanti tipologie di strutture risultano avere un coinvolgimento minore in questo tipo di azioni, sebbene le società di ricerca e selezione del personale dichiarino, nel 33% dei casi, di svolgere l'azione C1.2 e le organizzazioni sindacali, nel 29% dei casi, l'azione C1.3.

Entrando nel merito dei risultati specifici si evidenzia che:

- dichiarano di svolgere l'azione di *"consulenza alla scelta dopo la scuola media"* il 47% degli enti di formazione professionale, il 37% degli Informagiovani/sportelli informativi comunali, il 7% delle organizzazioni sindacali, l'8% delle organizzazioni datoriali, il 2% delle agenzie di lavoro interinale, l'11% delle società di ricerca e selezione del personale e il 37% delle altre strutture;
- l'azione di *"consulenza alla scelta post-diploma"* è dichiarata dal 62% degli enti di formazione professionale, dal 50% degli Informagiovani/sportelli informativi comunali, dal 21% delle organizzazioni datoriali, dal 15% delle organizzazioni sindacali, dal 15% delle agenzie di lavoro interinale, dal 33% delle società di ricerca e selezione del personale e dal 37% delle altre strutture;
- infine, l'azione di *"consulenza in fase di ri-orientamento formativo connessa ad esperienze di insuccesso/abbandono di scelte precedenti"* viene dichiarata dal 45% degli enti di formazione professionale, dal 47% degli Informagiovani/sportelli informativi comunali, dal 29% delle organizzazioni sindacali, dall'8% delle organizzazioni datoriali, dall'11% delle agenzie di lavoro interinale, dall'11% delle società di ricerca e selezione del personale e dal 37% delle altre strutture.



La macro area di attività "*consulenza alle scelte formative e ai progetti professionali*" in riferimento al sistema del *Lavoro* risulta articolata in quattro azioni:

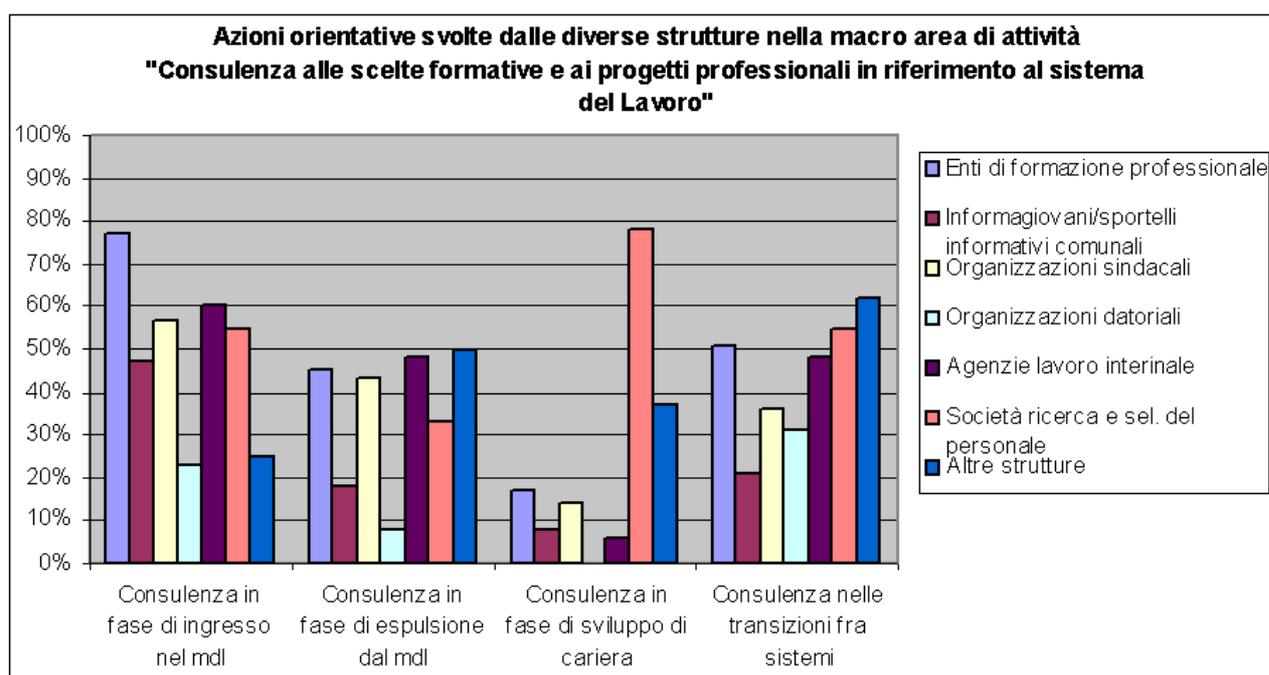
- Azione C2.1 consulenza in fase di ingresso nel mercato del lavoro
- Azione C2.2 consulenza in fase di espulsione dal mercato del lavoro
- Azione C2.3 consulenza in fase di sviluppo di carriera rivolta a lavoratori occupati
- Azione C2.4 consulenza nelle transizioni fra sistemi rivolta a lavoratori occupati e inoccupati

Analizzando i dati da un punto di vista generale, il posizionamento delle strutture rispetto alle diverse azioni risulta maggiormente articolato in questa macro area rispetto alle macro-aree precedenti. Se gli enti di formazione professionale riportano la frequenza più alta (77%) in relazione all'azione C2.1, che peraltro viene indicata anche da più del 50% delle organizzazioni sindacali, delle agenzie di lavoro interinale e delle società di ricerca e selezione del personale e che risulta essere l'azione più frequente anche per gli Informagiovani/sportelli informativi comunali, per l'azione di tipo C2.3 sono le società di ricerca e selezione del personale ad avere la frequenza più alta (78%), mentre l'azione C2.4 vede la presenza maggiore della categoria "altre strutture" (62%), seguita, nell'ordine, da società per la ricerca e selezione del personale, enti di formazione professionale e agenzie di lavoro interinale. Per quanto riguarda, infine, l'azione di tipo C2.2, le frequenze maggiori (che, comunque non superano mai il 50%) sono rispettivamente della categoria "altre strutture", delle agenzie di lavoro interinale, degli enti di formazione professionale, delle organizzazioni sindacali. Le organizzazioni datoriali risultano avere un coinvolgimento minore nelle azioni di questa macro area e, comunque, particolarmente concentrato nelle azioni di tipo C2.4 (31%) e C2.1 (23%). Va, infine, segnalata, rispetto alla categoria "altre strutture", l'assenza di azioni in questa macro-area per l'agenzia di mediazione.

Analizzando i dati specifici relativi alle diverse azioni emerge che:

- l'azione di "consulenza in fase di ingresso nel mercato del lavoro" viene dichiarata dal 77% degli enti di formazione professionale, dal 47% degli Informagiovani/sportelli informativi comunali, dal 57% delle organizzazioni sindacali, dal 23% delle organizzazioni datoriali, dal 60% delle agenzie di lavoro interinale, dal 55% delle società di ricerca e selezione del personale e dal 25% delle "altre strutture";
- l'azione di "consulenza in fase di espulsione dal mercato del lavoro" viene dichiarata dal 45% degli enti di formazione professionale, dal 18% degli Informagiovani/sportelli informativi comunali, dal 43% delle organizzazioni sindacali, dall'8% delle organizzazioni datoriali, dal 48% delle agenzie di lavoro interinale, dal 33% delle società di ricerca e selezione del personale e dal 50% delle "altre strutture";

- l'azione di "consulenza in fase di sviluppo di carriera rivolta a lavoratori occupati" viene dichiarata dal 17% degli enti di formazione professionale, dall'8% degli Informagiovani/sportelli informativi comunali, dal 14% delle organizzazioni sindacali, dall'6% delle agenzie di lavoro interinale, dal 78% delle società di ricerca e selezione del personale e dal 37% delle "altre strutture". Nessuna organizzazione datoriale ha invece indicato di svolgere quest'azione;
- Infine, l'azione di "consulenza nelle transizioni fra sistemi rivolta a lavoratori occupati e inoccupati" viene dichiarata dal 51% degli enti di formazione professionale, dal 21% degli Informagiovani/sportelli informativi comunali, dal 36% delle organizzazioni sindacali, dal 31% delle organizzazioni datoriali, dal 48% delle agenzie di lavoro interinale, dal 55% delle società di ricerca e selezione del personale e dal 62% delle "altre strutture".



Per concludere l'analisi sulla tipologia di azioni orientative erogate, va ricordato che nel questionario era prevista la possibilità di compilare la voce "altro" qualora le strutture ritenessero di svolgere azioni non comprese all'interno della classificazione proposta. Le segnalazioni avute in questo senso, quantitativamente non significative, spesso hanno fatto riferimento ad azioni specifiche che in realtà erano già previste all'interno del sistema di classificazione di riferimento. Si far riferimento, ad esempio, a incontri di gruppo con genitori e studenti, incontri di orientamento con neolaureati presso le università, laboratori sulle tecniche di ricerca del lavoro, compilazione di curricula, ecc. In alcuni casi le segnalazioni di altre azioni hanno riguardato la produzione di materiali informativi (ad es. trasmissione di dati statistici sulle professionalità più richieste, produzione e diffusione di periodici informativi, ecc.). In altri casi, infine, è stata segnalata l'azione di "consulenza orientativa all'avvio di impresa" effettivamente non compresa nell'impianto classificatorio di servizi e azioni orientative.

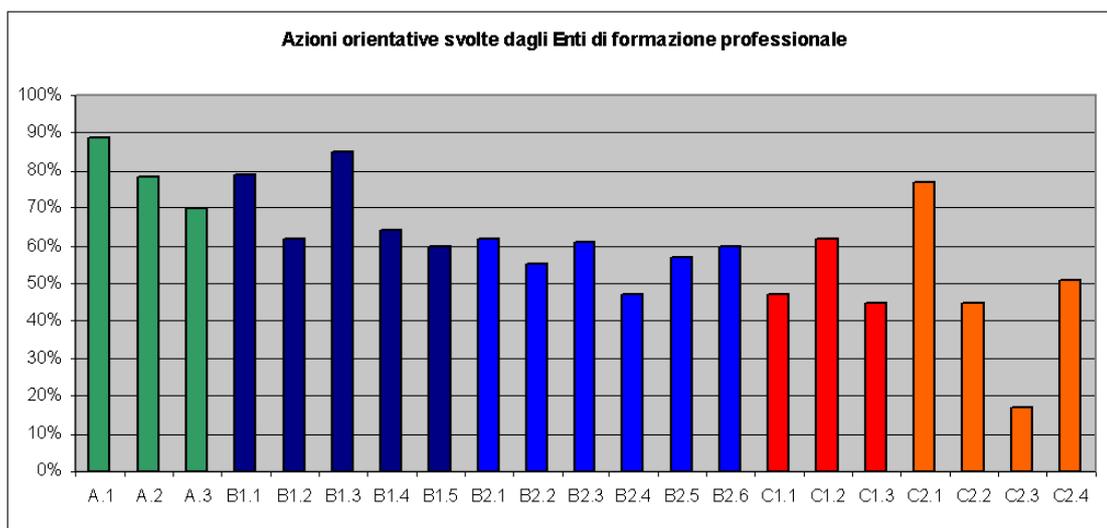
4.6 Caratterizzazione delle strutture rispetto all'offerta di servizi orientativi

Gli stessi dati finora utilizzati per descrivere le azioni orientative svolte dalle diverse strutture possono essere letti, in modo aggregato e complementare, per ricostruire le vocazioni peculiari delle strutture stesse rispetto all'offerta di servizi orientativi. Si tratta, in altri termini, di una "fotografia" dello stato dell'arte così come questa emerge dalla percezione e dalla dichiarazione dei soggetti che hanno partecipato alla rilevazione.

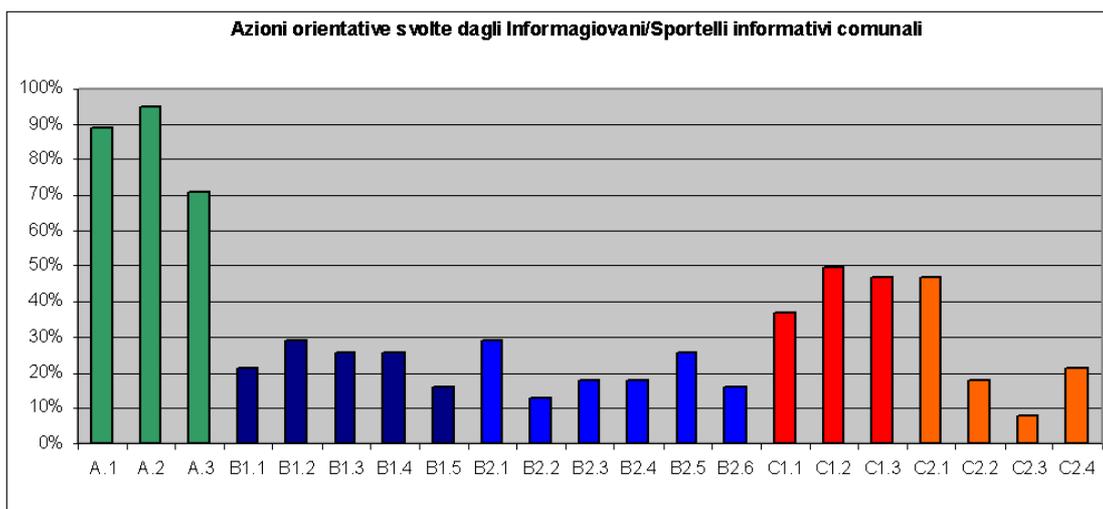
Per procedere in questa direzione vengono utilizzati dei grafici che permettono di visualizzare immediatamente il posizionamento delle strutture attraverso l'utilizzo di colori diversi:

- verde per le azioni della macro area "accoglienza/filtro e informazione orientativa"
- blu scuro e blu chiaro per le azioni della macro-area "accompagnamento e tutorato", rispettivamente in relazione al contesto della Scuola/Istruzione/Formazione Professionale/Università, da un lato e, dall'altro, al contesto del Lavoro.
- rosso e arancione per le azioni della macro-area "consulenza alle scelte formative e ai progetti professionali", rispettivamente in relazione al contesto della Scuola/Istruzione/Formazione Professionale/Università, da un lato e, dall'altro, al contesto del Lavoro.

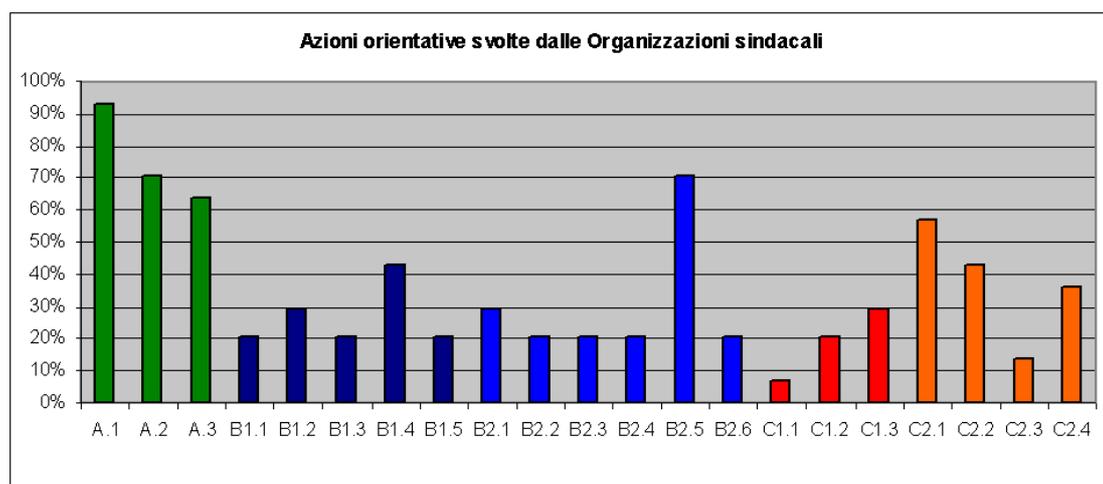
Gli *enti di formazione professionale* si caratterizzano, rispetto alle altre strutture, per una presenza abbastanza omogenea in tutte le macro aree di attività, con valori di frequenze percentuali che per la maggior parte delle azioni orientative sono pari o superiori (anche in misura elevata) al 60%. Emerge, tuttavia, una presenza più importante, in termini generali, nelle macro-aree relative alla "accoglienza /filtro e informazione orientativa" e "accompagnamento/tutorato", specie in riferimento al sistema della Scuola/Istruzione/Formazione Professionale/Università, sebbene alcune azioni specifiche della macro area "consulenza alle scelte formative e ai progetti professionali", in particolare l'azione di consulenza in fase di ingresso nel mercato del lavoro (C2.1) e consulenza post-diploma (C1.2) abbiano delle frequenze abbastanza elevate (rispettivamente 77% e 62%).



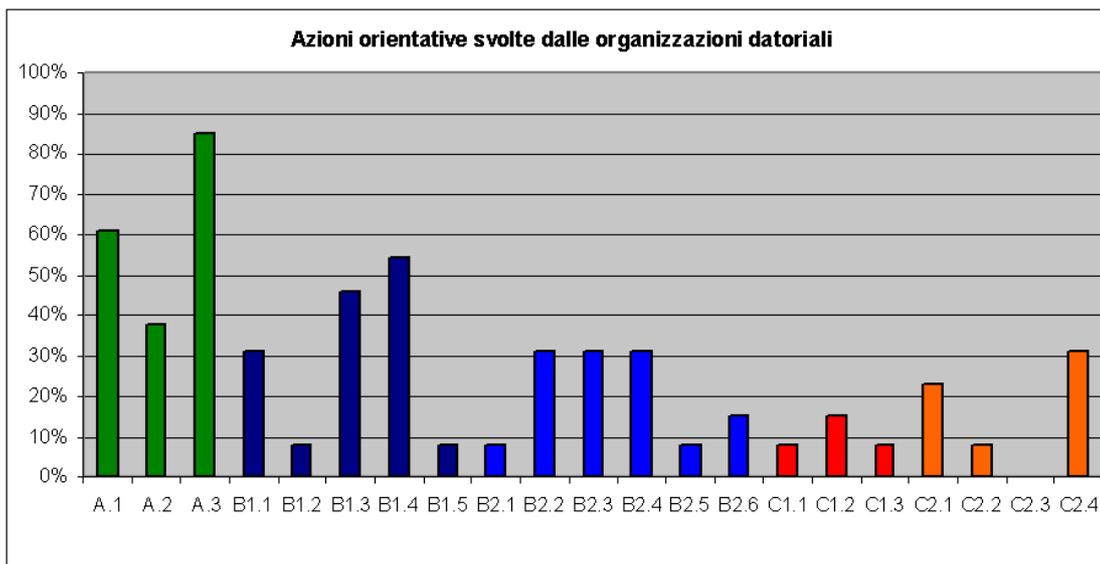
Gli *Informagiovani/sportelli informativi comunali* si caratterizzano per una forte presenza nella macro area "accoglienza/filtro e informazione orientativa" in cui le frequenze relative alla dichiarazione di svolgimento delle tre azioni (A1, A2, A3) previste sono di molto superiori a quelle delle altre macro-aree. Emerge tuttavia una presenza abbastanza importante, sebbene quantitativamente più contenuta, nella macro-area "consulenza alle scelte formative e ai progetti professionali" con particolare riferimento alle azioni di consulenza alla scelta post-diploma (C1.2), "consulenza in fase di ri-orientamento formativo connesso ad esperienze di insuccesso/abbandono delle scelte precedenti (C1.3) e consulenza In fase di ingresso nel mercato del lavoro (C2.1).



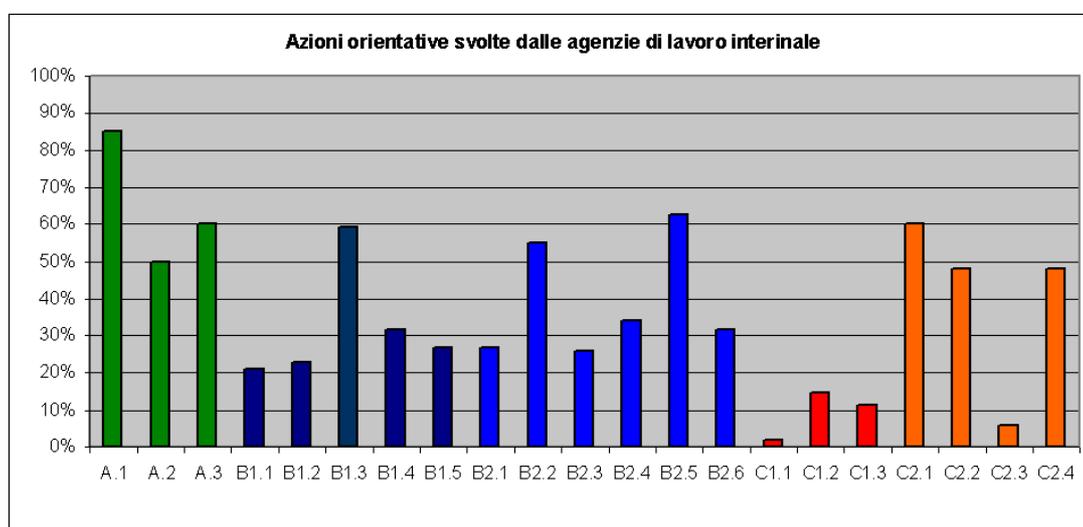
Le *organizzazioni sindacali* si posizionano prevalentemente nella macro-area della "accoglienza/filtro e informazione orientativa". I valori delle frequenze percentuali relativi alle azioni delle altre macro-aree sono tendenzialmente inferiori sebbene emergano alcune azioni specifiche rispetto alle quali il posizionamento appare abbastanza importante. Si fa riferimento in particolare, all'azione di tutorato/accompagnamento dei lavoratori in situazione di disoccupazione (B2.5) e, a seguire, alle azioni di consulenza in fase di ingresso nel mercato del lavoro (C2.1), di accompagnamento in uscita dal sistema (B1.4) e di "consulenza in fase di espulsione dal mercato del lavoro (C2.2)



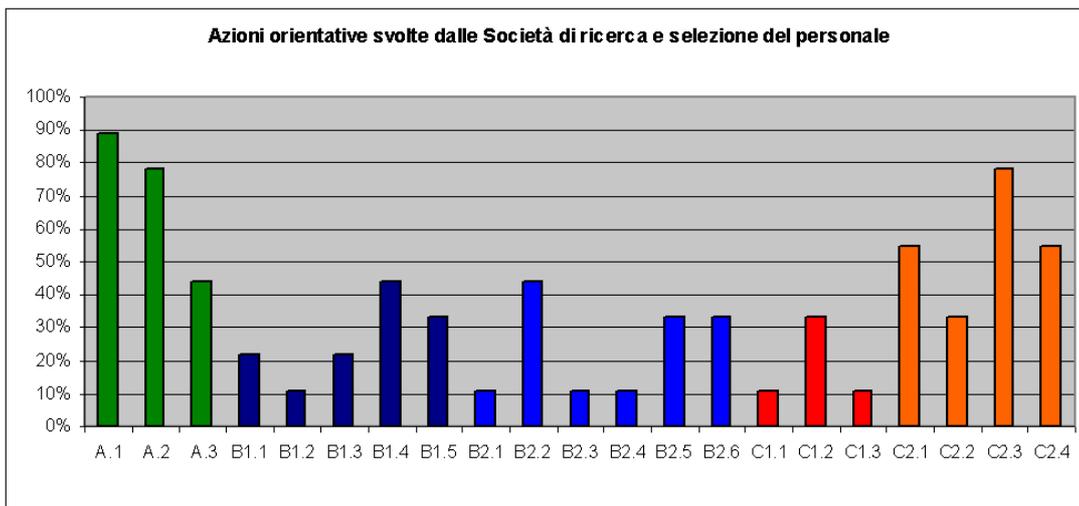
Le *organizzazioni datoriali* si posizionano prevalentemente nella macro-area della "accoglienza/filtro e informazione orientativa" e in quella dell' "accompagnamento/tutorato" in riferimento al sistema Scuola/Istruzione Formazione Professionale/Università. Le azioni orientative che risultano avere le frequenze maggiori in tali aree sono, nell'ordine, quelle di promozione di eventi informativi collettivi (A3), accoglienza e analisi della transizione formativa/lavorativa (A1), accompagnamento in uscita dal sistema (B1.4), accompagnamento nell'alternanza scuola/lavoro (B1.3).



Le *agenzie di lavoro interinale*, sono caratterizzate da una presenza importante oltre che nella macro-area "accoglienza/filtro e informazione orientativa" su alcune azioni specifiche delle restanti macro-aree, ad esclusione di quella relativa alla "consulenza alle scelte formative e ai progetti professionali" in riferimento al sistema Scuola/Istruzione/Formazione Professionale/Università, in cui la presenza appare molto contenuta. In particolare, le azioni che vengono dichiarate con una frequenza superiore al 50% dai soggetti che hanno collaborato all'indagine sono, nell'ordine, il tutorato/accompagnamento dei lavoratori in situazione di disoccupazione (B2.5), la consulenza in fase di ingresso nel mercato del lavoro (C2.1), l'accompagnamento nell'alternanza scuola/lavoro sia in riferimento al contesto Scuola/Istruzione/Formazione Professionale/Università (B1.3) sia in riferimento al sistema del lavoro (B2.2).

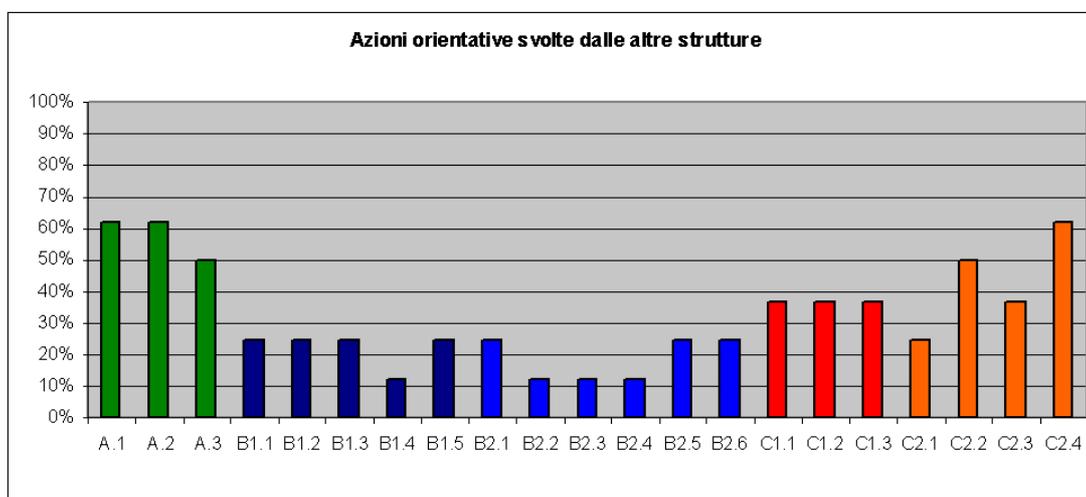


Le *società di ricerca e selezione del personale* dichiarano di operare prevalentemente nelle macro-aree della "accoglienza /filtro e informazione orientativa" e della "consulenza alle scelte formative e ai progetti professionali in riferimento al sistema del Lavoro". In riferimento a quest'ultima macro-area le azioni più frequenti sono, nell'ordine, quelle di consulenza in fase di sviluppo di carriera, rivolta a lavoratori occupati (C2.3), consulenza in fase di ingresso nel mercato del lavoro (C2.1) e consulenza nelle transizioni fra sistemi, rivolta a lavoratori occupati e inoccupati (C2.4).



La categoria di analisi *"altre strutture"* che comprende al suo interno agenzie di mediazione, agenzie per la ricollocazione dei lavoratori, centri per l'autoimprenditoria e strutture provinciali di orientamento di tipo dedicato, si posiziona prevalentemente, oltre che nella macro-area *"accoglienza/filtro e informazione orientativa"* - come tutte le altre tipologie di strutture già descritte - nella macro-area *"consulenza alle scelte formative e ai progetti professionali"*, con particolare riferimento al sistema del Lavoro, all'interno della quale le azioni più frequentemente dichiarate sono, nell'ordine, quelle di consulenza nelle transizioni fra sistemi, rivolta a lavoratori occupati e inoccupati (C2.4) e consulenza in fase di espulsione dal mercato del lavoro (C2.2).

I dati relativi a questa categoria di analisi richiedono, tuttavia, un ulteriore commento che evidenzia le differenze fra i diversi tipi di strutture che la compongono. *L'agenzia di mediazione* si posiziona esclusivamente nella macro area *"accoglienza/filtro e informazione orientativa"*; *le agenzie per il ricollocamento dei lavoratori*, svolgono prevalentemente azioni orientative di accompagnamento/tutorato rivolte a lavoratori disoccupati e di consulenza per lavoratori in fase di espulsione dal mercato del lavoro o in transizione fra sistemi; i centri per l'autoimprenditoria svolgono più frequentemente le azioni della macro area *"accoglienza/filtro e informazione orientativa"*; le strutture provinciali di orientamento di tipo dedicato si posizionano prevalentemente nella macro-area *"consulenza alle scelte formative e ai progetti professionali"* in riferimento al sistema Scuola/Istruzione/Formazione Professionale/Università e, a seguire nelle azioni di consulenza riferite al sistema del lavoro e nelle azioni della macro-area *"accoglienza/filtro e informazione orientativa"*.



5 ALCUNE NOTE CONCLUSIVE

Molte delle osservazioni nel merito dei risultati raccolti attraverso l'indagine e del processo attivato attraverso la mappatura sono già state svolte nei paragrafi precedenti. In queste note ci si limiterà, pertanto, a richiamare alcuni aspetti che sembrano di particolare rilievo rispetto all'utilizzo del report e degli allegati che costituiscono parte integrante dello stesso.

In primo luogo l'indagine evidenzia la *presenza di nuovi soggetti*, rispetto ai tradizionali interlocutori istituzionali, che dichiarano di operare nel campo dell'orientamento. Ci si riferisce, innanzitutto, alle agenzie di lavoro interinale che hanno risposto numerose all'invito a collaborare all'indagine e che dichiarano una presenza importante in alcune azioni specifiche distribuite in pressoché tutte le macro-aree di attività orientative, ad eccezione della consulenza in riferimento al sistema dell'istruzione e della formazione, in cui tale presenza risulta molto contenuta. Inoltre, si fa riferimento alle società di ricerca e selezione del personale e alle agenzie di mediazione e ricollocazione che, sebbene dichiarino in misura numericamente inferiore di svolgere attività orientative, tuttavia si posizionano anch'esse nel "mercato" dell'offerta orientativa. Rispetto a questi nuovi soggetti il report offre un primo importante contributo conoscitivo che necessiterebbe di ulteriori approfondimenti sul piano dell'indagine qualitativa al fine di comprendere *come* vengono svolte le azioni dichiarate e di attivare un confronto fra le prassi rispetto ai soggetti tradizionalmente attivi nel settore dell'orientamento (scuola, formazione professionale, strutture di orientamento provinciali dedicate e non dedicate) e a quelli che nel tempo hanno attivato servizi di orientamento accanto a servizi più vicini alla propria mission (organizzazioni datoriali e sindacali, Informagiovani).

Un secondo aspetto che è importante sottolineare è quello relativo alle caratteristiche degli operatori che erogano servizi orientativi all'interno delle strutture che hanno collaborato all'indagine. Sebbene la mappatura non entri nel merito del livello di competenze o di esperienza professionale del personale, i dati emersi sottolineano, tranne alcune eccezioni (costituite essenzialmente dagli enti di formazione professionale e dalle strutture dedicate) la presenza di personale ad alta scolarizzazione (in particolare prevalentemente laureato) ma non sempre in possesso di una formazione specifica nel campo dell'orientamento (in linea massima la componente del personale non formato si attesta intorno a valori superiori al 30%). Questo dato, se letto congiuntamente a quello relativo all'ambito di attività degli operatori stessi che rivela un'assoluta prevalenza di personale non dedicato - con l'unica eccezione delle strutture provinciali di orientamento- fa ipotizzare che su un punto cruciale per l'integrazione dei servizi, quale è appunto quello delle competenze degli operatori e del loro grado di coinvolgimento verso gli interventi orientativi, debbano essere costruite occasioni strutturate di confronto e di eventuale potenziamento di capacità specifiche.

Un ulteriore aspetto che merita di essere sottolineato è relativo alla dotazione logistica e strumentale delle strutture in riferimento all'offerta di servizi orientativi. Sebbene prevalga nettamente la percentuale di strutture che dichiarano di avere spazi compatibili con l'offerta di servizi orientativi, in particolare spazi riservati per colloqui orientativi, deve comunque far riflettere il fatto che la situazione non sia generalizzata e che, in particolare, la maggioranza delle strutture dichiarati come azioni più frequentemente svolte quelle relative all'area "accoglienza/filtro e informazione orientativa", ma allo stesso tempo non sempre risulti fornita di spazi per l'autoconsultazione di materiali informativi o di computer collegati a Internet a disposizione dell'utenza per l'accesso alle informazioni disponibili sul web. In generale l'aspetto critico che l'indagine sembra aver "intercettato", più che esplorato compiutamente, è quello relativo agli standard di base delle strutture che erogano servizi di orientamento, che, al momento, non sembrano essere condivisi se non all'interno di strutture che tradizionalmente si sono occupate di orientamento.

Inoltre, come è già stato sottolineato nella parte iniziale report, al di là dei dati specifici raccolti nella rilevazione, la mappatura dei servizi è servita in primo luogo ad individuare un nucleo di soggetti interessati a dialogare con le istituzioni sul tema dell'orientamento a partire da un linguaggio comune. E' possibile che i contenuti di questo "dialogo", di cui l'indagine rappresenta in un certo senso una "simulazione" (ti racconto cosa faccio perché ti riconosco e affinché tu mi riconosca) siano ancora imprecisi. E' possibile, cioè, che l'utilizzo

di un linguaggio comune in tema di servizi e azioni orientative non evochi per tutti i soggetti coinvolti (le istituzioni da un lato e la complessa e variegata tipologia di strutture che ha partecipato alla rilevazione, dall'altro) lo stesso sistema di significati condivisi. Non è quindi da escludere l'ipotesi che alcune strutture abbiano dichiarato di svolgere determinate azioni orientative attribuendo a queste stesse azioni un significato e una valenza diversi da quelli attribuiti loro dai referenti dell'orientamento del sistema regionale e dei sistemi provinciali. Pur tuttavia un primo passo importante per dare concretezza al concetto di "sistema di orientamento" è stato realizzato. Diventa importante, a questo punto, proseguire sulla strada dei "linguaggi condivisi" coinvolgendo gli interlocutori individuati attraverso la mappatura nei successivi *step* di sviluppo del sistema, *in primis* nella riflessione sugli standard di qualità per l'erogazione di servizi/azioni di orientamento, affinché essi siano messi nella condizione di trarne indicazioni operative per la progettazione dei servizi sempre più rispondenti ai bisogni dei cittadini.

Alla luce delle considerazioni fin qui svolte si può pensare alla mappatura come a una sorta di "azione prototipale" che apre la strada a possibili sviluppi futuri in funzione della maturazione del sistema di orientamento. Si pensi, solo per fare un esempio, alla possibilità di potenziamento dell'impianto di rilevazione a distanza sperimentato attraverso questa prima indagine. Potenziamento che appare possibile almeno in due direzioni basate su:

- il coinvolgimento di ulteriori soggetti che al momento non sono stati interessati dalla rilevazione. Si fa riferimento, *in primis*, alla realtà del privato sociale e dell'associazionismo che opera nel campo dell'avvio al lavoro di fasce svantaggiate di utenza e che al momento risulta quasi del tutto inesplorata;
- la messa a regime dell'impianto di rilevazione una volta definito il sistema di accreditamento in ambito regionale. In tale contesto la raccolta dei dati avrebbe una valenza qualitativa diversa non essendo realizzata soltanto su base auto-dichiarativa e consentirebbe la realizzazione di un vero e proprio sistema informativo sulle strutture che erogano servizi di orientamento in regione. Tale sistema informativo potrebbe essere immediatamente utilizzabile dagli operatori dei servizi in fase di accoglienza/rinvio alle diverse strutture territoriali oltre che direttamente dalla stessa utenza finale.