

Direzione: **Maurizio Pozzi**

Coordinamento: **Rosanna Altizio, Vincenzo Gizzi**

Responsabile editoriale: **Patrizia Maranzana**

Progetto grafico: **Marco Gandolfi**

Realizzazione: **Hemingway Srl**

Stampa: **Labanti e Nanni, Bologna**

Si ringraziano per la collaborazione **Pier Giovanni Bresciani, Luisa Pombeni, Marina Silverii** e la rivista "Professionalità".

Il presente rapporto è stato chiuso ad ottobre 2003. Il testo integrale è scaricabile dal sito internet http://www.regione.emilia-romagna.it/fr_lavoro.htm.

Regione Emilia-Romagna, Agenzia Emilia-Romagna Lavoro, Viale Aldo Moro 38, Bologna. Tel. 051-283574 - 283893 - e-mail: raltizio@regione.emilia-romagna.it

Il presente quaderno monografico sull'orientamento si inserisce nel contesto delle attività, promosse dalla Regione Emilia-Romagna, nell'ambito degli strumenti e dei servizi per l'orientamento ed intende offrire un contributo di approfondimento e riflessione al dibattito che da tempo investe sia tavoli nazionali che regionali sulla funzione, sul significato e sulla rilevanza di adeguate politiche di orientamento all'interno dei nuovi scenari di riforma della formazione, della scuola e del mercato del lavoro.

L'orientamento, anche alla luce della recente Legge Regionale n.12 del 30/6/2003, "Norme per l'uguaglianza delle opportunità di accesso al sapere, per ognuno e per tutto l'arco della vita, attraverso il rafforzamento dell'istruzione e della formazione professionale, anche in integrazione tra loro", rappresenta uno strumento fondamentale per la piena realizzazione sia del diritto all'istruzione come diritto al futuro che del diritto al lavoro come fondamentale diritto di cittadinanza.

L'orientamento, infatti, svolge un ruolo strategico e decisivo sia per quanto riguarda le scelte e le misure di accompagnamento nella costruzione del biennio integrato delle scuole superiori, dei percorsi post diploma e post laurea, che per il conseguimento di una qualifica professionale al pari di un efficace e coerente inserimento nel mondo del lavoro, o per accompagnare i mutamenti della posizione e condizione lavorativa sempre più frequenti nel corso della vita.

La nostra regione può vantare in questo ambito un considerevole patrimonio di esperienze qualificate che hanno caratterizzato in questi anni l'impegno di numerose istituzioni locali - dalle Province ai Comuni alla stessa Amministrazione regionale - e la partecipazione progettuale dei soggetti istituzionali e delle parti sociali.

La Regione in particolare, attraverso l'attività dell'Agenzia Emilia-Romagna Lavoro, è stata ed è tuttora impegnata in un percorso di ridefinizione delle pratiche e degli strumenti dell'orientamento e contestualmente in uno sforzo di concertazione e coordinamento interistituzionale.

Una esigenza ormai molto diffusa sia a livello nazionale che regionale è quella di fare chiarezza sugli obiettivi da raggiungere, sulle metodologie e sugli strumenti da utilizzare per costruire un sistema territoriale dell'orientamento che veda il coordinamento delle politiche e degli interventi promossi dai diversi soggetti istituzionali nelle diverse filiere: scuola, università, formazione e lavoro. A tal fine l'Agenzia Emilia-Romagna Lavoro ha promosso il progetto "Rete Istituzionale Regionale dell'Orientamento", finanziato dall'FSE, che si propone di studiare e sperimentare le condizioni organizzative, operative e tecniche per un più efficace coordinamento delle politiche di orientamento.

Il presente volume raccoglie i risultati delle indagini qualitative, realizzate nell'ambito di tale progetto, all'interno dei quattro sistemi: scuola, università, formazione professionale e servizi per l'impiego, finalizzate ad esplorare le azioni ed i servizi erogati da ciascun soggetto istituzionale e tendenti a ricomporre un quadro di conoscenze condivise, propedeutico alla costruzione di un'offerta integrata di servizi.

Sono ospitati, inoltre, contributi di approfondimento su temi al centro del dibattito nazionale, in particolare un articolo sulle azioni e sulle competenze professionali degli operatori di Maria Luisa Pombeni, un articolo sugli standard dei servizi di orientamento di Pier Giovanni Bresciani ed infine un articolo sull'orientamento all'Europa a cura del Centro Risorse nazionale per l'Orientamento.

Un'ultima sezione contiene infine i materiali presentati in occasione del convegno nazionale "l'Orientamento al plurale" svoltosi a Bologna il 19 e 20 giugno 2003.

Linee di politica regionale sull'orientamento: dalle definizioni normative agli standard di qualità dei servizi¹

Vincenzo Gizzi

Il convegno “Orientamento al Plurale”, svoltosi a Bologna il 19 e 20 giugno scorso ha fatto seguito a poco più di un mese di distanza al convegno dell'ISFOL “Orientare l'orientamento”, che è stato occasione di contributi e spunti di alto livello, rispetto al quale condividiamo alcune linee di fondo riferite alle politiche e alle azioni da mettere in campo nell'immediato e prossimo futuro in materia di orientamento:

- la centratura sulla persona valorizzandone la relazione con i contesti (scolastico/formativo, sociale, produttivo ecc), con il fine di sviluppare processi orientativi piuttosto che singole azioni;
- l'esigenza di mettere ordine nella materia. Il progetto Rete Istituzionale Regionale dell'Orientamento è uno degli strumenti con il quale già da circa due anni la nostra Amministrazione ha cominciato a dare risposta a questa istanza. Tale esigenza scaturisce ora con chiarezza non solo dalle valutazioni degli esperti ma anche dal *report* conclusivo che Maria Luisa Pombeni ha svolto in relazione alla sessione “Le Regioni dialogano” tenuta l'otto maggio all'interno del citato convegno ISFOL.

Dall'ampio confronto tra le Regioni, nella consapevolezza che riordinare non è ricominciare ma evolvere, sono emersi quattro nodi critici: definizione di standard relativi alle specifiche azioni di orientamento, accreditamento secondo logiche di qualità del prodotto/servizio, professionalità degli operatori, valutazione;

- lo sviluppo delle azioni di orientamento concepito non come sommatoria di attività ma quale visione strategica;
- l'integrazione nei sistemi e tra i sistemi.

Del resto in una fase come quella attuale in cui l'intero quadro legislativo di riferimento sta cambiando, l'intervento nel campo dell'orientamento non può che essere profondo e peculiare e non solo e non tanto perché è direttamen-

te toccato dai cambiamenti in corso d'opera ma soprattutto perché il disallineamento delle logiche di istruzione-formazione (apprendimento formale, informale e non formale) e di produzione richiedono con forza anche se indirettamente un ripensamento e una riconfigurazione sia dell'orientamento che dell'alternanza.

Il riferimento è rivolto ovviamente alla Legge n. 53/2002 (Moratti) e alla Legge n. 30/2002 "Delega al governo in materia di occupazione e mercato del lavoro". Nella prima il tema dell'orientamento è toccato in maniera diretta anche se non specifica, nella seconda è toccato in maniera indiretta ma fortemente condizionante poiché trattare di contratti a contenuto formativo, di tirocini e di allargamento ai privati dei servizi di collocamento e intermediazione di personale (con il trascinarsi dei servizi connessi tra cui l'orientamento) vuol dire porre il problema di adeguare teoricamente, strutturalmente e funzionalmente il settore dell'orientamento.

Per quanto riguarda la nostra Regione si stanno elaborando analisi, riflessioni, soluzioni di tipo metodologico, di tipo regolativo, di tipo legislativo (che si trovano a diversi gradi di maturazione) per adeguare obiettivi e strategie alla situazione sopra descritta.

Nella Legge Regionale n. 12 del giugno 2003 "Norme per l'uguaglianza delle opportunità di accesso al sapere, per ognuno e per tutto l'arco della vita, attraverso il rafforzamento della istruzione e della formazione professionale, anche in integrazione tra di loro", innanzitutto, è stato previsto all'art. 27 "il biennio integrato per l'obbligo formativo" che consentirà agli alunni che frequentano il primo e secondo anno dell'istruzione secondaria superiore una scelta più consapevole tra l'istruzione e la formazione professionale poiché condotta ad una età più matura. Tale iniziativa non si colloca tra i dispositivi classici dell'orientamento ma va sottolineata in questa sede poiché ha valenza fortemente orientativa. Del resto permettere ai giovani di scegliere il futuro ad una età relativamente più matura avrebbe comunque e per tutti valenza orientativa.

Nella Legge regionale citata, all'art. 11 si afferma che la funzione di orientamento consiste: "a) nell'educazione alla scelta che consiste in attività finalizzate a favorire la comprensione e la espressione di interessi, attitudini e inclinazioni degli studenti nel contesto dei percorsi di istruzione e di formazione, a partire dalla scuola secondaria di primo grado; b) nell'educazione alle opportunità professionali, che consiste in attività finalizzate alla conoscenza, anche diretta, del mondo del lavoro

Viene così teoricamente distinta la funzione di orientamento dai servizi di orientamento. La funzione è propria di quegli enti o istituzioni che hanno una *mission* educativa formativa o sociale e contemplanò espressamente l'orientamento tra gli obiettivi previsti. L'istruzione e la formazione professionale in primo luogo riconoscono anche la valenza orientativa tra le loro finalità e quindi inseriscono l'obiettivo dell'orientamento all'interno dei programmi didattici. La funzione di orientamento di fatto pone l'obiettivo di connaturare organicamente l'orientamento nell'ordinario programma di studio o di formazione potenziando e generalizzando lo strumento della didattica orientativa. I servizi hanno l'orientamento quale unica e sostanziale *mission* e sono organizzati ed erogati in funzione dei diversi clienti che giorno per giorno si presentano allo sportello.

Infine, l'orientamento è stato trattato negli "Indirizzi operativi per l'attuazione nel sistema regionale dei servizi dell'impiego delle Province dei principi fissati dal Decreto Legislativo 297/02" approvati dalla Giunta regionale dell'Emilia-Romagna nel maggio scorso. Nei citati indirizzi, fra l'altro, sono stati fissati criteri e standard essenziali per il "Colloquio Orientativo" nella procedura di accertamento dello stato di disoccupazione con possibilità di rinvio ai servizi di orientamento specialistici per coloro che ne facessero richiesta.

Gli sviluppi attesi per l'immediato futuro consistono nel raggiungimento di obiettivi fissati negli "Indirizzi per il sistema formativo integrato dell'istruzione, della formazione professionale, orientamento e delle politiche per il lavoro" approvati dal Consiglio Regionale nello scorso dicembre 2002 che è opportuno ricordare anche se brevemente e per punti.

SERVIZI DI ORIENTAMENTO: INFORMAZIONE, ACCOMPAGNAMENTO, CONSULENZA

Il dibattito interno con i tecnici delle Province ed il lavoro di approfondimento condotto anche con la collaborazione di alcuni consulenti di livello nazionale ci hanno portato ad individuare quali ambiti di servizi quelli dell'informazione, della consulenza e dell'accompagnamento, sviluppando un'operazione di ecologia semantica finalizzata a individuare categorie omogenee capaci di ordinare aree di attività coerenti e inequivoche. Tale declinazione è stata recepita dalle "Direttive regionali in ordine alle tipologie di azione ed alle nuove regole per l'accreditamento degli organismi di formazione professionale" adottate dalla Giunta regionale con atto n.177 del 10/02/2003.

ANALISI E RICLASSIFICAZIONE DELLE AZIONI E DEI SERVIZI DI ORIENTAMENTO

Tale esigenza è espressa dalle indicazioni comunitarie sulla *lifelong guidance* e dalle esigenze definitorie legate al processo di accreditamento dei soggetti che si candidano ad offrire servizi di orientamento.

Conseguentemente alla individuazione dei servizi riportati sopra stiamo conducendo un lavoro di analisi, descrizione e connotazione di ciascuna delle singole azioni orientative e nelle loro diverse declinazioni nei sistemi (istruzione, formazione, lavoro) a partire da quello del lavoro. Lo scopo di questa operazione è duplice. Innanzitutto favorire la qualità dei servizi erogati creando una codifica comune a livello regionale cui corrispondano dei contenuti coerenti e condivisi. In secondo luogo permettere una offerta omogenea sul territorio, nei confronti dei clienti, sia dal punto di vista delle definizioni dei servizi, che dei contenuti degli stessi.

STANDARD DI PRESTAZIONE

Gli standard di prestazione svolgono un ruolo cruciale nell'ambito del processo di accreditamento in corso di definizione. L'obiettivo previsto per il 2003 è quello di individuare in maniera partecipata degli standard di prestazione che a partire dai risultati del lavoro illustrato nel punto precedente, recuperino anche requisiti di processo, strutturali e soprattutto pongano al centro della prestazione l'operatore a partire dalla sua professionalità. Il campo dell'accreditamento rimanda necessariamente all'utilizzo di risorse pubbliche in regime di concessione: al tempo stesso introdurre criteri e prassi di trasparenza e qualità sul mercato dei servizi per l'orientamento e per il lavoro rappresenta nell'attuale fase un'azione di grande respiro culturale.

LA PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI

Rilevante in questo processo è la professionalità degli operatori di orientamento legata al tipo di servizio erogato. Attualmente i vari aspetti della professionalità legata alla erogazione dei servizi di orientamento sono compresi nel profilo unico di orientatore. Lo sviluppo di qualunque sistema non può prescindere ormai dalla definizione e specializzazione delle figure professionali legate a ciascun servizio previsto. L'ISFOL nell'aprile scorso ha avanzato una proposta in tal senso, di grande interesse, che ha trovato un primo aval-

lo tecnico dalla comunità professionale degli operatori dell'orientamento delle nostre Province con alcune riserve rispetto alla salvaguardia della flessibilità dei servizi e rispetto alle procedure di riconoscimento della professionalità degli Orientatori attualmente operanti. A questo punto è importante capire come una proposta di tipo tecnico possa approdare nelle giuste sedi istituzionali per iniziare il suo iter applicativo.

Il percorso descritto si muove nella direzione della costruzione del sistema territoriale dell'orientamento, come Rete Policentrica Integrata nella quale ciascun sistema (la scuola, la formazione professionale, l'università, i servizi per il lavoro) espliciti la propria programmazione al fine di pervenire ad una mappa dell'offerta territoriale che renda possibile il coordinamento degli interventi e delle politiche attuate nelle diverse filiere da parte delle amministrazioni pubbliche competenti.

In questa visione è strategico il ruolo delle Province per la programmazione e il coordinamento locale.

Infine è intenzione dell'Assessore Regionale proporre nel prossimo autunno un progetto di legge regionale sui temi della tutela, sicurezza e qualità del lavoro, di competenza concorrente della Regione a norma del Titolo V riformato della Costituzione, nel quale saranno contenute fra l'altro norme sull'accREDITAMENTO dei soggetti erogatori di servizi di orientamento.

¹ Tratto dall'articolo "Orientamento al plurale - Sistemi servizi professionalità", pubblicato dalla Rivista Professionalità fascicolo n. 77/2003

L'orientamento nei sistemi regionali: scuola, università, lavoro, formazione professionale

PREMESSA

Si presentano di seguito i risultati di quattro indagini realizzate nell'ambito del progetto Rete Istituzionale Regionale dell'Orientamento, finanziato dalla Regione Emilia-Romagna con fondi FSE Obiettivo 3 - Misura A1.

Il progetto si propone di studiare e sperimentare le condizioni organizzative, operative e tecniche per un più efficace coordinamento delle politiche di orientamento scolastico, professionale e lavorativo nella Regione Emilia-Romagna.

In particolare si tratta di costruire un disegno istituzionale complessivo in cui le azioni di orientamento svolte all'interno delle diverse filiere dell'istruzione, della formazione, del lavoro non siano isolate ma interagiscano fra loro.

Una tappa fondamentale nello sviluppo del progetto è rappresentata da 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. Le quattro indagini sono state realizzate dai soggetti attuatori* del progetto nel periodo compreso tra l'autunno del 2002 e la primavera del 2003.

I *report* d'indagine sia nella loro versione di sintesi che qui si propone, sia nella versione integrale sono disponibili sul sito della Regione Emilia-Romagna, Agenzia Emilia-Romagna Lavoro:

http://www.regione.emilia-romagna.it/fr_lavoro.htm all'interno della sezione orientamento.

* Il progetto è realizzato da una ATI composta da: ASTER/Divisione Autonoma Risorse per l'Orientamento e il Lavoro, Ce. Trans, IRRE-ER, Studio Méta & Associati.

2.1

Le attività di orientamento nei Centri per l'Impiego della Regione Emilia-Romagna

Maria Grazia D'Angelo¹

OBIETTIVI E METODOLOGIA DELL'INDAGINE

L'indagine qualitativa sulle attività di orientamento all'interno dei centri per l'impiego presenti nella Regione Emilia-Romagna è stata realizzata nel secondo semestre del 2002.

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

A questo fine, nell'ambito del Progetto "Rete Istituzionale Regionale dell'Orientamento", promosso dalla Regione Emilia-Romagna, è stata realizzata una rilevazione presso i servizi provinciali per l'impiego che ha coperto i seguenti ambiti di indagine:

- organizzazione e gestione dei servizi di orientamento nei centri per l'impiego;
- tipologia delle attività di orientamento presenti ;
- caratteristiche quanti-qualitative delle risorse umane e finanziarie impiegate per le attività di orientamento;
- caratteristiche della rete territoriale.

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

gando direttamente questi ultimi a rappresentarli.

Sulla base della deregistrazione delle interviste, integrate, se del caso, dalla documentazione di supporto e dall'analisi dei siti web è stato redatto un *report* che risulta articolato in tre parti:

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

LE IPOTESI DI RICERCA

L'indagine ha preso avvio da una prima riflessione² di scenario finalizzata alla definizione delle ipotesi di ricerca - da validare sul campo - e all'individuazione di elementi critici e fattori strategici da approfondire nella rilevazione. La prima ipotesi da verificare era relativa al modo in cui le diverse realtà provinciali si erano organizzate per rispondere all'esigenza di introdurre attività/servizi di orientamento all'interno dei centri. A questo proposito sono state ipotizzate almeno tre tipologie di risposta:

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

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

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

La terza ipotesi, in questo caso trasversale ai diversi sottosistemi interessati dalla rilevazione prevista nell'ambito del Progetto "Rete Istituzionale Regionale dell'Orientamento", era che la gamma di attività di orientamento, per quanto ampia ed eterogenea, potesse essere ricondotta a tre macro-tipologie:

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

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

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

PRINCIPALI RISULTATI EMERSI

L'analisi approfondita delle modalità operative con cui le diverse Province dell'Emilia-Romagna hanno dato concreta attuazione alla riforma dei servizi per l'impiego in materia di orientamento, evidenzia una realtà sicuramente avanzata su tutto il territorio regionale in rapporto alla situazione nazionale³. Facendo riferimento al Masterplan per funzioni del Ministero del Lavoro in cui vengono definite delle modalità di base e delle modalità avanzate di servizio che devono essere garantite, le une entro il 2002 e le altre entro il 2006, rispetto a obiettivi e livello di operatività delle funzioni di accoglienza/informazione e orientamento, si può sicuramente affermare che i tutti i centri per l'impiego della Regione (anche quelli che hanno avviato in tempi più recenti la funzione di orientamento all'interno dei centri per l'impiego) si collocano sul livello modalità avanzate di servizio con un rilevante anticipo rispetto ai tempi previsti nel documento.

Ad una visione d'insieme, infatti, molto ampia appare la gamma di attività di orientamento offerte agli utenti dei centri per l'impiego, forte l'impegno a garantire l'accesso a informazioni aggiornate e puntuali anche attraverso il potenziamento degli strumenti *web based*, notevoli gli investimenti attuati nel settore, importante lo sforzo di garantire professionalità adeguate pur in mancanza di un quadro di riferimento nazionale sui profili professionali degli operatori di orientamento.

Sicuramente presente in tutte le realtà analizzate, inoltre, la consapevolezza dell'importanza di una rete territoriale per garantire, da un lato, capillarità e facilità di accesso ai servizi informativi di base in una pluralità di strutture diffuse sul bacino territoriale dei centri per l'impiego e, dall'altro, integrare professionalità diverse nella presa in carico di utenti che esprimono bisogni consenziali di orientamento in rapporto a problematiche complesse legate al genere o alla condizione di svantaggio sociale o, ancora, alla difficoltà nei percorsi di transizione fra e nei sistemi della formazione e del lavoro oppure, al contrario, all'esigenza di evoluzione e di sviluppo formativo e/o professionale. Tale consapevolezza, tuttavia, non si è ancora tradotta nella piena attuazione di una rete integrata per l'orientamento e, sebbene in alcune realtà provinciali siano già stati compiuti alcuni passi importanti in questa direzione, siamo sicuramente in presenza di una situazione che necessita di sforzi ulteriori per sostenere il passaggio dalle reti naturali, o parzialmente rego-

late, già presenti nelle Province, ad una rete sociale integrata intenzionalmente costituita e regolata.

Ciò premesso, di seguito vengono fornite alcune considerazioni di sintesi che emergono da una lettura comparata delle diverse realtà provinciali, anche alla luce delle ipotesi definite in fase di avvio dell'indagine.

ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO

Rispetto alle modalità con cui le diverse realtà provinciali si sono organizzate per rispondere all'esigenza di introdurre attività/servizi di orientamento all'interno dei centri per l'impiego, l'indagine ha evidenziato come tutte le realtà abbiano sviluppato un servizio specifico di orientamento, eventualmente inglobando strutture esterne dedicate. Non hanno trovato riscontro, per conseguenza, le altre due tipologie di risposte ipotizzate e, cioè, che l'orientamento fosse considerato una funzione implicita alle normali attività di collocamento e quindi non richiedesse l'introduzione di iniziative dedicate; e che il servizio di orientamento fosse garantito attraverso il rinvio di clienti ad una risorsa della rete territoriale e quindi non fossero previste attività orientative specifiche nei centri per l'impiego. In particolare, in riferimento a questo ultimo punto, va specificato che sebbene in alcuni contesti (ad esempio, Forlì-Cesena, Reggio Emilia, Modena) si rinvii a strutture di tipo specialistico/dedicate di emanazione provinciale per azioni orientative particolarmente complesse (es. bilancio di competenze) ciò non implica che non siano comunque garantite attività orientative specifiche nei centri per l'impiego.

Rispetto alle scelte relative alla gestione dei servizi, 6 province (Bologna, Ferrara, Forlì-Cesena, Modena, Reggio Emilia, Rimini) hanno operato la scelta di esternalizzare, parzialmente o completamente, i servizi di orientamento, mentre le restanti 3 (Parma, Piacenza e Ravenna) hanno optato per la non esternalizzazione e per il conferimento di incarichi a personale specializzato, preferendo mantenere un rapporto diretto con gli operatori di orientamento. In entrambi i casi l'obiettivo perseguito risulta quello di attribuire le attività di orientamento a personale qualificato che, nella maggior parte dei casi, coincide con il personale esterno. Nelle realtà in cui presso i centri per l'impiego sono confluite risorse provenienti dai servizi dedicati di orientamento di emanazione provinciale queste operano in forte integrazione con le risorse esterne. Residuale risulta invece, fino ad ora, l'utilizzo di personale riqualificato degli ex-uffici di collocamento per attività di orientamento; quando ciò avvie-

ne di solito è previsto come attività di affiancamento a personale esterno. Molte realtà provinciali si sono poste il problema, in fase di implementazione del servizio, della maggiore finalizzazione delle azioni orientative alla specificità della *mission* di questa struttura. In linea generale la riflessione che sembra emergere su base empirica (e che si è tradotta in scelte organizzative anche di stampo diverso), dopo il primo periodo di sperimentazione della funzione orientativa è che i servizi di orientamento ad alta specificità professionale (consulenza orientativa, bilancio di competenze, ecc.), che presuppongono la volontà, la capacità e la possibilità del soggetto di attivarsi in un processo di riflessione che implica la disponibilità al cambiamento e l'apertura di orizzonti progettuali, interessano, per lo meno al momento, una fascia minoritaria di utenti. Ciò non significa che i servizi ad alta specificità acquisiscano meno significatività (anzi, la tendenza registrata è quella di una loro progressiva implementazione specie laddove si avverte l'esigenza di fidelizzare una tipologia di cliente diversa dagli abituali utilizzatori degli ex-servizi di collocamento e, cioè, persone con titoli di studi e qualificazioni medio-alte e/o già occupate e desiderose di cambiare/migliorare la propria posizione professionale) quanto piuttosto che essi vadano riservati a quella fascia di persone che può effettivamente trarne beneficio; al contempo, però,

emerge anche uno sforzo nella duplice direzione di valorizzare la componente orientativa di servizi con finalità diverse, in particolare l'incrocio domanda-offerta e di qualificare l'offerta di servizi orientativi meno specialistici, come ad esempio, il colloquio ex Decreto Legislativo n. 297/2002 o il colloquio informativo/orientativo.

Un'ulteriore considerazione può essere svolta a proposito dei modelli organizzativi per l'erogazione dei servizi. In particolare va sottolineata la consapevolezza presente nella pressoché totalità degli interlocutori provinciali intervistati circa l'importanza di adottare un modello flessibile, la cui geometria possa e debba essere costantemente ridisegnata in funzione dell'efficacia verificata degli interventi, dell'incremento di professionalità degli operatori, di nuovi obiettivi di sviluppo e potenziamento dei servizi. In molte realtà provinciali, infatti, i modelli organizzativi adottati in fase iniziale hanno subito nel tempo cambiamenti anche importanti evidenziando un contesto dinamico e in continua evoluzione.

TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO

Esiste una sostanziale omogeneità nell'offerta orientativa dei centri per l'impiego in riferimento alla maggioranza di attività. Alcune differenze significative emergono rispetto all'erogazione di:

- azioni a carattere informativo o consulenziale rivolte agli studenti (prevalentemente di scuola media superiore) che vengono svolte, con un diverso grado di strutturazione, solo presso le realtà di Ferrara, Piacenza e Rimini;
- azioni di bilancio di competenze, che vengono svolte solo presso i centri delle province di Bologna, Ferrara, Parma, Piacenza. A questo proposito va rilevato, tuttavia, che nelle province in cui esistono centri specialistici (il CE.TRANS di Forlì-Cesena, Polaris di Reggio Emilia, Futuro Prossimo di Modena) tale servizio viene comunque offerto agli utenti dei centri per l'impiego attraverso un rinvio mirato. Va inoltre sottolineato il riadattamento cui, in diverse realtà, è stato sottoposto il modello originale di derivazione francese, in funzione delle caratteristiche dei centri per l'impiego;
- orientamento all'autoimprenditorialità: attualmente il servizio è attivo solo presso le realtà di Bologna, Ferrara, Piacenza, Ravenna e Rimini.

Lo schema che segue permette di ricostruire l'insieme delle attività di orientamento erogate nei centri per l'impiego della regione alla luce delle macro-tipologie evidenziate nelle ipotesi della ricerca:

MACRO TIPOLOGIE	ATTIVITÀ	BO	FE	FC	MO	PR	PC	RA	RE	RN
Azioni propedeutiche e/o complementari	Accoglienza/firma	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Informazione: supporto all'autoconsultazione e consulenza informativa (*= anche on line)	•	•	• ^c	•	•	•	•	•	•
	Informazione: sessioni informative di gruppo	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Informazione: moduli informativi per studenti		•				•			•
	Tecniche di ricerca del lavoro/seminari di gruppo	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Azioni di accompagnamento	Colloquio orientativo ai sensi del D.Lgs 297/0200[1]	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Colloquio orientativo e tutoraggio ai soggetti in obbligo formativo	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Tirocini formativi e orientativi	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Consulenza informa-tivo/orientativa all'autoimprenditoria[2]	•	•				•	•		•
Azioni consulenziali	Percorsi di consulenza individuale di supporto alla scelta formativa e/o professionale	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Moduli di gruppo per rafforzamento di empowerment individuali									•
	Moduli di gruppo di orientamento alle scelte (*= solo per studenti)		• ^a							•
	Bilancio di competenze	•	•			•	•			

CARATTERISTICHE PROFESSIONALI DELLE RISORSE UMANE

Partendo dal presupposto che la professionalità degli operatori di orientamento sia un fattore chiave della qualità nell'erogazione dei servizi, uno degli obiettivi dell'indagine era quello di verificare come l'ente locale riuscisse a presidiare la gestione delle risorse umane in un contesto caratterizzato dalla prevalenza di appalti di servizi. Un ulteriore obiettivo era invece legato all'esigenza di avere una visione d'insieme sul tipo di professionalità che attualmente eroga servizi di orientamento. Guardando all'interno dei diversi contesti provinciali si nota che gli operatori di orientamento acquisiti dall'esterno, mediante appalto di servizi o mediante conferimento di incarico, sono pressoché tutti laureati, a volte in possesso di titoli di studio post-laurea e con alle spalle esperienze (di natura e livello diverso) sul campo. Se però si vuole capire quali requisiti professionali siano ricercati dalle amministrazioni provinciali per l'erogazione dei diversi servizi orientativi attraverso l'analisi dei bandi/avvisi pubblici, ci si trova di fronte ad una situazione abbastanza diversificata. Si passa così da situazioni in cui il presupposto sembra essere che le figure che operano nell'orientamento vadano in qualche modo differenziate rispetto alle aree di intervento ad altre in cui sembra prevalere il presupposto contrario e, cioè, che, usando a riferimento le macro tipologie di attività individuate nella matrice, non ci siano differenze di profili professionali almeno fra chi svolge attività di accompagnamento e attività consulenziali (diverso potrebbe essere il caso di chi svolge attività propedeutiche e/o complementari).

Ancora delle forti differenze emergono rispetto al titolo di studio. Sebbene prevalga nettamente la richiesta di una laurea si passa da situazioni in cui è richiesta una specializzazione post-laurea ad altre in cui è richiesto un diploma accompagnato da esperienza per l'erogazione dei medesimi servizi. Altre differenze emergono rispetto al tipo di titolo di studio o di qualificazione richiesti che in alcuni casi sono molto specifici (alcuni tipi di laurea, alcuni tipi di specializzazione) in altri del tutto aspecifici (titolo di studio adeguato o idoneo). Infine diverso appare il peso attribuito ai titoli di qualificazione rilasciati nel sistema regionale a volte espressamente citati nei bandi e in altri, invece, assenti.

Queste considerazioni evidenziano le difficoltà che, in assenza di punti di riferimento, si incontrano nel tentativo di definire le professionalità che operano

nel settore dell'orientamento e confermano l'idea, per altro molto presente nell'attuale dibattito nazionale ed esplicitamente espressa da alcuni soggetti intervistati, che la definizione di figure professionali sia una delle aree di intervento più urgenti per costruire il sistema dell'orientamento.

Un'ultima considerazione si riferisce alla gestione delle risorse umane. Oltre alle differenze naturali fra chi ha dato in appalto i servizi e chi ha mantenuto la gestione internamente acquisendo direttamente le risorse umane - nel senso che questi ultimi ne hanno ovviamente curato personalmente la selezione e ritengono che sia compito loro garantirne l'aggiornamento - emergono alcune differenze anche fra le Province che hanno dato in appalto i servizi: alcune ritengono che la responsabilità della selezione sia di competenza del soggetto gestore e vada a questi delegata *in toto* altre, invece, che sia compito dell'amministrazione partecipare al processo di selezione.

Tutti i soggetti intervistati, comunque, hanno manifestato nel corso dell'intervista, una forte volontà di presidio delle risorse umane, un'attenzione a garantire il coordinamento, la supervisione e l'integrazione con le altre figure operanti nei centri per l'impiego facendo in molti casi riferimento a strutture di consulenza esperte.

La percezione che si ricava, parlando con i soggetti intervistati, è che, dato l'elevato numero di operatori richiesti complessivamente nel sistema regionale, siano stati di fatto inseriti nei centri, considerati nel loro insieme, operatori in possesso di un elevato titolo di studio ma con un'esperienza pregressa a volte di livello diverso e comunque non ugualmente significativa. L'innovatività del contesto centri per l'impiego ha inoltre creato sicuramente dei problemi iniziali di adattamento anche per gli operatori più esperti, alle prese con un'utenza diversa da quella dei servizi dedicati. A questo va aggiunto il problema, segnalato da alcuni soggetti intervistati, che a volte il meccanismo del bando ha fatto confluire all'interno dei centri persone che avevano maturato esperienze in altre realtà provinciali con dei *gap* di conoscenza sul piano dei mercati del lavoro locali e/o dei soggetti attivi sul territorio in una prospettiva di rete. Anche per queste ragioni le province hanno investito sulla progressiva qualificazione sul campo del personale esterno nei modi sopra descritti. Rimane aperto il problema, evidenziato anche in fase di ipotesi delle ricerche, della continuità dei servizi erogati in rapporto ai meccanismi dei bandi (dove spesso la continuità è garantita oltre che dai tempi dei bandi stessi, dalle persone). Rispetto a questo problema, dagli inizi ad oggi, le province hanno cer-

cato di tutelarsi, in alcuni casi chiedendo espressamente nel secondo bando che venisse utilizzato il personale che aveva prestato la propria opera attraverso il bando precedente.

RISORSE FINANZIARIE

Uno degli obiettivi dell'indagine era quello di riuscire ad avere un ordine di grandezza degli investimenti finanziari imputabili all'orientamento nei centri per l'impiego. In realtà non è stato facile rispondere alla domanda "quanto costa l'orientamento nei centri per l'impiego" in quanto la raccolta dei dati è stata complessa e i risultati ottenuti non sempre comparabili. La comparazione, per altro, è operazione assai complessa che richiederebbe anche una parametrizzazione almeno rispetto al bacino di utenza e al numero dei centri per l'impiego delle diverse province, in assenza della quale la comparazione dei costi in valori assoluto, anche laddove possibile, perderebbe di significatività. Per questo si ritiene più utile rimandare alla lettura delle singole schede provinciali contenute nel *report* d'indagine, ritenendo maggiormente significativo il dato specifico rispetto ad un confronto, almeno parzialmente arbitrario, realizzato attraverso una giustapposizione di cifre.

LA RETE TERRITORIALE

Si è già evidenziato come la costruzione di una rete territoriale per l'orientamento sia un obiettivo di sviluppo presente in tutte le realtà provinciali ma ancora in buona parte da costruire. La ricerca ha comunque prodotto un primo risultato di interesse fotografando l'attuale sistema di relazioni presente nei centri per l'impiego che potrebbe costituire la base di partenza per una mappatura più puntuale.

I dati raccolti attraverso le interviste dimostrano una netta prevalenza delle relazioni informali, spesso a livello di scambio fra operatori, rispetto ai rapporti formalizzati, ad esempio mediante la sottoscrizione di protocolli d'intesa o la realizzazione di progetti di sistema che prevedano la costituzione di tavoli di confronto.

Si evidenziano, inoltre, alcuni soggetti centrali nelle relazioni con i centri per l'impiego che risultano essere gli sportelli informativi comunali (Informagiovani o CIOP nel caso specifico della Provincia di Bologna), i centri

di formazione professionale e le AUSL. I rapporti con altri soggetti (associazioni di categoria, organizzazioni sindacali, aziende regionali per il diritto allo studio, università, sportelli donna, servizi/associazioni per immigrati, servizi specialistici per l'autoimprenditoria) appaiono quantitativamente minori e non omogeneamente distribuiti nei diversi contesti provinciali, facendo ipotizzare un sistema di relazioni in qualche modo preesistente alla riforma dei servizi per l'impiego e rinforzando l'idea che occorrerebbe procedere ad una ricognizione più sistematica dei possibili interlocutori dei centri per l'impiego.

PROSPETTIVE DI SVILUPPO E BISOGNI DI ASSISTENZA TECNICA

Oltre a documentare l'esistente, la ricerca si è posta anche l'obiettivo di fornire alcuni elementi conoscitivi rispetto alle piste di lavoro e alle linee di sviluppo su cui le province sono impegnate. Per sintetizzare si può affermare che, se il periodo 2000-2002 è servito a creare le condizioni per il rinnovamento dei servizi per l'impiego e l'implementazione al loro interno di funzioni innovative, in primis, l'orientamento, dopo il primo triennio cominciano a evidenziarsi nel sistema dei bisogni più complessi rispetto ai quali anche l'orientamento va ripensato in rapporto ad alcuni fattori-chiave quali: la rete territoriale (fattore ritenuto strategico dalla totalità dei soggetti intervistati), l'offerta di servizi orientativi maggiormente aderenti alla *mission* della struttura e ai bisogni di categorie più ampie di utenti (sono stati citati più volte gli utenti in condizione di svantaggio sociale ma anche, il cliente-impresa e gli utenti ad alta scolarizzazione e/o già occupati), la formazione degli operatori e l'integrazione fra il personale interno ed esterno, l'attenzione al tema della qualità e della sua comunicazione al cittadino. Ai soggetti intervistati è stato anche domandato in che modo l'Agenzia Regionale per il Lavoro, può, a loro giudizio, sostenere la crescita del sistema di orientamento. Provando a sintetizzare le risposte ottenute si può dire che il ruolo dell'Agenzia viene visto essenzialmente:

- nella creazione di un quadro definitorio delle figure professionali che operano nel campo dell'orientamento all'interno dei centri per l'impiego;
- a supporto del processo di definizione degli ambiti di competenza dei diversi soggetti che operano sul territorio, anche attraverso forme istituzionalizzate di confronto con soggetti sui quali l'Agenzia non ha potere di regolazione;
- nella produzione e gestione centralizzata di banche dati e materiali infor-

mativi⁶ e metodologici;

- nel supporto tecnico alla formazione e all'aggiornamento degli operatori;
- nella creazione di occasioni di studio e di approfondimento, a partire dal confronto concreto di esperienze, che permettano di capitalizzare le peculiarità e le situazioni di eccellenza e affrontare in modo cooperativo le criticità emerse in particolari contesti, nella prospettiva di creare un rafforzamento di identità e di immagine del sistema regionale nel suo complesso.

PECULIARITÀ DEI DIVERSI CONTESTI PROVINCIALI

Sebbene non rientrasse fra gli obiettivi dell'indagine, la rilevazione ha fatto emergere alcune peculiarità dei diversi contesti provinciali che si ritiene utile richiamare in conclusione, in quanto ritenute esperienze specifiche e qualificanti (in termini di prodotti, servizi, progetti, ecc.) che potrebbero offrire spunti interessanti anche ad altre realtà, se non anche al sistema regionale considerato nel suo complesso. Nello specifico si fa riferimento:

- al progetto organico per la costruzione di un sistema territoriale di orientamento della Provincia di Bologna, che risponde alla finalità di favorire, in una logica di rete integrata, la complementarietà fra tutti i soggetti che si occupano di orientamento;
- alla linea di servizio attivata per l'utenza studentesca presso i servizi per l'impiego di Ferrara che propone una gamma di azioni strutturate (di tipo informativo, consulenziale e di prevenzione del disagio scolastico) che vanno al di là degli adempimenti previsti per l'obbligo formativo;
- alla predisposizione di un servizio di consulenza *on line* rivolto alle donne, a completamento e integrazione di una linea di servizi dedicati della Provincia di Forlì-Cesena;
- alla predisposizione di manuali ad uso degli operatori nella Provincia di Modena, per la gestione dei servizi di orientamento (metodologie e strumenti); per la realizzazione di tirocini formativi e di orientamento (*vademecum*) e per sviluppare conoscenze sul tema delle pari opportunità (glossario di concetti, parole e norme);
- all' utilizzo dell'orientamento come strumento per qualificare il rapporto con le imprese attraverso l'offerta di servizi ad alta specializzazione (outplacement, bilancio di competenze) nella Provincia di Parma;
- al progetto sull'autoimprenditorialità della Provincia di Piacenza che prevede la sperimentazione di una piattaforma innovativa per la diffusione di

informazioni e la formazione a distanza in stretto collegamento con il lavoro svolto dagli orientatori dei centri per l'impiego;

- alla carta dei servizi della Provincia di Ravenna, la prima ad essere prodotta a livello regionale, la cui importanza, in termini di comunicazione al cittadino, è tanto più elevata quanto meno sono noti ai potenziali utenti alcuni servizi innovativi erogati presso i centri per l'impiego (in primis l'orientamento);
- allo studio e alla progettazione dell'organizzazione/collocazione funzionale degli strumenti informativi all'interno dello spazio di accoglienza e autoconsultazione nei centri per l'impiego della provincia di Reggio Emilia;
- alla realizzazione di moduli di gruppo per il rafforzamento dell'empowerment individuale e di moduli di gruppo di orientamento alle scelte rivolti a giovani e adulti erogati presso i centri per l'impiego della Provincia di Rimini.

Le peculiarità sopra riportate non sottintendono un giudizio di valore. Come è stato già segnalato, sono state scelte quelle esperienze che in fase di rilevazione sono apparse come caratteristiche di una determinata realtà. L'averle evidenziate non significa che queste coincidano con il punto di maggiore qualificazione di quella specifica realtà provinciale o che ad esse gli intervistati abbiano attribuito una particolare rilevanza in sede di intervista. Servono, tuttavia, a dare un'idea della ricchezza progettuale e anche dell'originalità che caratterizza i diversi sistemi provinciali che, se capitalizzate, possono contribuire allo sviluppo del sistema regionale di orientamento.

¹ ASTER- Divisione Autonoma Risorse per l'Orientamento e il Lavoro.

² Tale riflessione è stata socializzata agli attori istituzionale provinciali e regionali nell'ambito di un seminario tecnico organizzato, sempre all'interno del Progetto "Rete Istituzionale Regionale dell'Orientamento", nel giugno 2002. Nell'ambito di questa iniziativa la relazione introduttiva della Professoressa Maria Luisa Pombeni ha permesso di evidenziare gli elementi di scenario nel quale collocare le indagini sulle attività di orientamento nei diversi sottosistemi. E' a questo intervento, distribuito successivamente in forma di relazione scritta ai presenti al seminario, che si fa riferimento per la definizione delle ipotesi di ricerca.

³ I dati del monitoraggio ISFOL 2001 contenuti nel *report* "Analisi di profondità dei centri per l'impiego" alla pag. 103, in cui si evidenziano come, al 2001, sul territorio italiano il servizio di orientamento sia in funzione nel 54,5% dei casi e come questo non risulti equamente distribuito all'interno della macro aree territoriali in quanto sono il Nord-Ovest, con il 74%, seguito da centro, con il 70%, a possedere la percentuale più alta di funzionamento del servizio.

⁴ In questa voce si intende ricompresa anche l'attività di "Analisi del bisogno-incontro domanda-offerta" descritta nella scheda relativa alla Provincia di Parma all'interno del *report* di indagine.

⁵ Questa attività è stata intesa come accompagnamento alla verifica di un'idea imprenditoriale o alla sua realizzazione. Nel caso prevalessse un tipo di azione finalizzato all'elaborazione di un progetto professionale autonomo sarebbe più corretto inserirla nella macrotipologia "Azioni consulenziali".

⁶ Al momento della rilevazione non era stata ancora presentata la banca dati regionale Form-azione

2.2

Le attività di orientamento nel sistema di Formazione Professionale in Emilia-Romagna

Studio Méta & Associati¹

FINALITÀ E METODOLOGIA DELLA RICERCA

L'INDAGINE

L'indagine qui presentata ha come ambito di interesse principale la tipologia delle azioni orientative erogate dalle strutture che operano nel sistema di Formazione Professionale, sia come azioni rivolte ai propri utenti diretti (coloro che, giovani o adulti, partecipano alle diverse tipologie di intervento previste dalla normativa) sia come servizi forniti ad altri sistemi (la Scuola, l'Università, i Servizi per l'Impiego) su loro richiesta e rivolti agli utenti di questi. L'indagine costituisce parte della più ampia ricerca sullo stato dell'orientamento in Emilia-Romagna prevista dal progetto "Rete Istituzionale Regionale per l'Orientamento" (RiRO), del quale è titolare l'ATI formata da ASTER (mandatario), Ce.TRANS, IRRE Emilia-Romagna e Studio Méta & associati.

I risultati della ricerca saranno utilizzati, insieme a quelli relativi agli altri sistemi che intervengono nell'ambito dell'orientamento (Scuola, Università e Servizi per l'Impiego), per definire proposte ed indicazioni operative per l'integrazione della rete interistituzionale dell'orientamento a livello regionale.

L'obiettivo dell'indagine è quindi quello di delineare un quadro complessivo delle tipologie di azioni orientative che vengono realizzate nel territorio dell'Emilia-Romagna dalle strutture che operano nel sistema della Formazione Professionale.

Poiché, rispetto alle azioni orientative la realtà risulta a tutt'oggi molto ricca di esperienze, variegata, e in continua trasformazione, si trattava di ricostruire una fotografia nella quale fosse possibile, da una parte, identificare gli elementi maggiormente condivisi dai soggetti coinvolti (pratiche ricorrenti, utilizzo univoche di terminologie, problemi comuni, aspettative condivise, ecc.) e, dall'altra, rilevare alcuni elementi significativi di differenziazione (azioni orientative

particolari, modalità organizzative innovative, strategie di integrazione elaborate ad hoc, ecc.) da considerare soprattutto come testimonianza della variabilità, della ricchezza e della capacità di innovazione che caratterizzano la realtà dell'orientamento in Emilia-Romagna.

Tenendo conto da un lato dei risultati attesi e dall'altro delle risorse disponibili, si è scelto in questo caso di condurre una ricerca di tipo qualitativo, basata sulla conduzione di interviste semi-strutturate a testimoni significativi, appartenenti alle Amministrazioni Provinciali ed agli Enti/Organismi di Formazione Professionale.

Le interviste sono state condotte focalizzando l'attenzione su:

- i tipi di azioni orientative realizzate;
- i contesti di riferimento;
- le modalità organizzative adottate dagli Enti/Organismi di Formazione Professionale per la gestione delle attività;
- le eventuali criticità riscontrate nella gestione/erogazione degli interventi orientativi, con particolare riferimento all'integrazione fra i sistemi;
- le possibili strategie per favorire l'integrazione fra i sistemi e lo sviluppo in rete delle strutture e delle azioni.

Per l'approfondimento del primo fuoco di indagine, quello relativo al tipo di azioni che vengono realizzate dal sistema della Formazione Professionale, poiché si trattava di giungere ad un elenco che fosse il più possibile esauriente, si è scelto di partire da una ipotesi di classificazione delle azioni costruita a priori dallo staff di ricerca, sulla base delle proprie conoscenze, e di procedere ad una verifica *in progress* della stessa attraverso il confronto con i soggetti intervistati.

A partire da un elenco che comprendeva una vasta gamma di azioni, aggregate in tre macro-aree corrispondenti a diverse funzioni orientative, è stato possibile, per ciascuno dei soggetti intervistati:

- verificare se la classificazione utilizzata potesse funzionare come strumento per la identificazione delle azioni di orientamento da parte dei soggetti che le realizzano;
- verificare quali tra le azioni presenti nella matrice venissero effettivamente realizzate dalla struttura rappresentata dagli intervistati;
- arricchire eventualmente la gamma delle azioni proposta con quelle che non fossero state originariamente previste nella matrice.

La matrice messa a punto a priori è stata quindi utilizzata non tanto come un'ipotesi da sottoporre a verifica, e come tale da confermare o confutare, quanto

piuttosto come un setaccio a maglie larghe, flessibile e sottoposto al giudizio degli stessi intervistati, per raccogliere i dati relativi ad un oggetto complesso e per molti aspetti ancora in corso di definizione (va ricordato che nello stesso periodo nel quale l'ATI sta svolgendo la propria elaborazione a livello regionale, a livello nazionale l'ISFOL sta producendo contributi sul tema dell'orientamento che in maniera diretta o indiretta - ad esempio trattando di professionalità degli operatori di orientamento - affrontano il problema della definizione di una tipologia di azioni orientative adeguata alle evoluzioni che si sono verificate nei diversi sistemi negli ultimi anni).

La ricerca non poteva limitarsi ad identificare i tipi di azioni orientative e non fare anche esplicito riferimento ai contesti in cui queste vengono concretamente realizzate. Per questo, e per la natura stessa della ricerca (che si inserisce nell'ambito di interesse più ampio che coinvolge anche gli altri sistemi che svolgono una funzione orientativa) si è ritenuto necessario, fin dall'inizio, considerare le azioni all'interno del contesto in cui vengono programmate, progettate e attivate, prendono vita, e senza il quale (e cioè senza le richieste che da esso provengono e senza le risorse finanziarie che esso mette a disposizione) esse non verrebbero realizzate.

Per questo motivo, la matrice delle azioni orientative è stata costruita adottando un sistema di classificazione in grado di mettere in rilievo i contesti di attuazione.

Gli altri fuochi di indagine sono stati affrontati attraverso domande aperte. Rispetto alle modalità organizzative degli Enti/Organismi di Formazione Professionale, in alcuni casi gli intervistati hanno fornito direttamente rappresentazioni schematiche; in altri casi invece (ma non per tutti gli Enti/Organismi presso cui è stata condotta l'intervista) è stato possibile ai ricercatori ricostruire uno schema sulla base delle dichiarazioni rilasciate dagli intervistati.

Rispetto ad altri due elementi, le criticità riscontrate e le strategie di miglioramento, l'obiettivo era quello di raccogliere opinioni, valutazioni, esperienze e suggerimenti.

LE FONTI

Per la costruzione della matrice utilizzata per la raccolta dei dati, sono state utilizzate conoscenze riguardanti:

- la realtà della Formazione Professionale dell'Emilia-Romagna;
- le caratteristiche assunte dall'orientamento negli ultimi anni, con particolare

riferimento alla realtà dell'Emilia-Romagna.

Per entrambe le tematiche, si è fatto riferimento alla normativa nazionale e regionale; ai documenti prodotti dalle istituzioni e dagli Enti/Organismi di Formazione Professionale; ai materiali già prodotti nell'ambito di questo progetto dall'Ati ed inoltre, ad integrazione di ciò, alle esperienze di Studio Méta & Associati nella attività di ricerca, formazione e consulenza nell'ambito dell'orientamento e della Formazione Professionale nel contesto regionale, nazionale ed europeo.

Le fonti informative utilizzate sono state, da un lato, i referenti provinciali che a diverso titolo e ruolo si occupano della programmazione delle attività di Formazione Professionale (con particolare riguardo alle iniziative di orientamento) e, dall'altro, i responsabili degli Enti/Organismi operanti nell'ambito del sistema di Formazione Professionale regionale preposti all'erogazione degli interventi a finalità orientativa. Si è quindi trattato di:

- dirigenti e funzionari dei Servizi Politiche del Lavoro e Formazione Professionale delle Province;
- dirigenti/responsabili e operatori dedicati degli Enti/Organismi di Formazione Professionale (un numero limitato di Enti/Organismi, scelti sulla base della loro riconoscibile esperienza su questi tipi di intervento).

Poiché su richiesta dei soggetti alcune interviste sono state realizzate in presenza di più testimoni, nell'ambito delle 21 interviste risultano intervistati complessivamente 32 testimoni significativi: 11 referenti (dirigenti e funzionari) delle Province e 21 referenti (responsabili, coordinatori e operatori) degli Enti/Organismi di Formazione Professionale.

Le valutazioni dei testimoni significativi sono state raccolte attraverso interviste semi-strutturate e un seminario di restituzione dei risultati per commentare i dati in progress e raccogliere ulteriori considerazioni.

IL RAPPORTO FINALE DI RICERCA

Il rapporto finale di ricerca è articolato nelle seguenti sezioni:

- Finalità e metodologia della ricerca;
- Le considerazioni dei referenti delle Province e dei referenti degli Enti/Organismi di Formazione Professionale;
- Le azioni orientative nel sistema di Formazione Professionale;
- Le modalità organizzative adottate per progettare ed erogare le azioni orientative.

Il rapporto contiene inoltre in appendice 21 schede di sintesi relative alle interviste realizzate.

Nell'economia della presente nota si è ritenuto di rendere conto, in particolare dei risultati dell'indagine relativi alla nuova classificazione delle azioni orientative che le strutture/organismi di formazione professionale erogano, da un lato ai propri utenti diretti (giovani e adulti, inoccupati, occupati e disoccupati che partecipano agli interventi di formazione) e, dall'altro, su loro richiesta, alle strutture/organismi operanti negli altri sottosistemi (Scuola, Università, Servizi per l'Impiego).

Nel rapporto finale completo sono contenute anche le considerazioni emerse dall'indagine in relazione ai diversi temi trattati: dall'accREDITamento agli standard dei servizi; dalle azioni di sistema alla organizzazione delle strutture di erogazione; dal riconoscimento delle competenze di coloro che già operano nel settore alle figure professionali per l'orientamento; ecc.): ad esso quindi si rinvia per un maggiore dettaglio.

I RISULTATI DELL'INDAGINE: LE AZIONI ORIENTATIVE NEL SISTEMA DI FORMAZIONE PROFESSIONALE

LA MATRICE DELLE AZIONI ORIENTATIVE: LA PROPOSTA ORIGINARIA

I dati raccolti hanno consentito di effettuare una rassegna delle esperienze effettuate sul campo dalle Province e dagli organismi di Formazione Professionale, e di ricostruire la tipologia degli interventi e delle azioni orientative effettivamente realizzate, nonché gli elementi di problematicità riscontrati nella realizzazione delle stesse, ed alcune delle soluzioni organizzative adottate per affrontare al meglio questo ambito di attività ed i problemi dell'integrazione delle strutture e dei servizi.

Le considerazioni raccolte dai diversi testimoni sull'erogazione dei servizi orientativi hanno messo in luce anche le diverse forme di collegamento e di relazione tra i diversi soggetti istituzionali, messe in atto nelle diverse realtà territoriali per reperire le competenze professionali necessarie e per offrire un servizio orientativo il più rispondente possibile alle esigenze manifestate.

Nella prospettiva della costituzione di reti interistituzionali e interorganizzative le Province si trovano di fatto ad esercitare un ruolo di stimolo centrale che, in prospettiva, potrebbe essere ancor più valorizzato e potenziato in termini di strutturazione di un sistema integrato di servizi orientativi.

Tale considerazione trova conforto nelle diverse azioni attivate in ambito orientativo dalle Province (in particolare: ricerche per mappare l'offerta dei servizi; azioni di monitoraggio delle attività erogate; analisi dei tipi di utenti o target fruitori dei servizi di orientamento; ecc.) che hanno avuto l'obiettivo specifico di muovere i primi passi per favorire il processo di integrazione, conferendo alla Provincia un ruolo di protagonista e di promotore delle azioni.

Le esperienze raccolte testimoniano come la prospettiva adottata dai soggetti sul tema dell'orientamento (la loro visione del problema) sia essenziale, sul piano operativo, per concorrere a determinare l'adozione delle specifiche soluzioni organizzativo-operative.

La matrice delle azioni elaborata in avvio dell'indagine e sottoposta agli intervistati è stata sostanzialmente validata in quanto corrispondente ad una razionalizzazione (in alcuni casi risultata utile agli intervistati per riordinare e collocare le azioni attivate in un quadro di riferimento comparativo) delle attività orientative erogate; ed ha consentito il riconoscimento intuitivo delle caratteristiche delle azioni attivate corrispondente alle definizioni proposte, e la loro collocazione nel quadro complessivo.

Anche la più specifica articolazione delle azioni declinate all'interno delle tre macro-funzioni sembra corrispondere intuitivamente alla articolazione effettiva delle diverse attività erogate sul campo (sia internamente al sistema di Formazione Professionale che esternamente) dagli Enti/Organismi intervistati. Va però sottolineato che, ad un più specifico approfondimento dei contenuti oggetto delle azioni declinate all'interno delle tre macro-funzioni, emergono una articolazione ed una gamma di attività più ricche di quella inizialmente proposta, e si evidenziano attività a volte non immediatamente collocabili in un determinato ambito, oppure a volte collocabili in più aree contemporaneamente.

L'interesse suscitato dai molteplici interrogativi emersi nel corso della stesura della matrice delle tipologie orientative (fra i quali ad esempio quello relativo alla funzione orientativa implicita degli interventi formativo-didattici realizzati nell'ambito dei diversi sottosistemi: Formazione Professionale, Scuola, Università, Servizi per l'Impiego), è indicativo della opportunità e necessità di aprire un confronto diffuso con tutti i soggetti dei diversi sistemi che attivano azioni e servizi di orientamento per ridefinire consensualmente il campo nel quale si opera.

Rispetto alla tipologia e alle caratteristiche delle azioni orientative ricostruite nella matrice proposta inizialmente ai testimoni significativi intervistati il

confronto ha fatto emergere che la varietà delle azioni orientative messe in atto risulta più ampia e articolata della gamma di attività proposta inizialmente.

I principali criteri di riferimento adottati per la definizione della matrice originaria sottoposta a verifica con gli intervistati vengono di seguito esposti prendendo in esame ogni singola macro-funzione presente nella matrice.

- La funzione orientativa di base comprende una serie di azioni orientative aspecifiche connesse allo sviluppo del soggetto e variamente collocate nel percorso formativo (moduli di accoglienza; moduli sulle competenze di base e trasversali): sembra trattarsi in assoluto della funzione più diffusa nei sottosistemi Formazione Professionale, Scuola e Servizi per l'Impiego. Essa risulta presente nell'ambito di tutti i progetti finanziati all'interno delle tipologie della formazione iniziale/NOF/NOS, della formazione superiore e dell'apprendistato. Le azioni che sono state ricomprese in questa macro-funzione (ad esempio l'azione di accoglienza; i moduli di base e trasversali; ecc.), sebbene siano tra le più diffuse, assumono rilevanza e peso diverso da sistema a sistema.
- La funzione di accompagnamento comprende le diverse azioni di accompagnamento dei percorsi formativi e scolastici, e si ritiene nei sottosistemi Formazione Professionale, Scuola e Servizi per l'Impiego, altrettanto presente. Le azioni nelle quali si articola sono presenti un po' in tutti i progetti finanziati all'interno delle tipologie della formazione iniziale/NOF/NOS, della formazione superiore e dell'apprendistato. La gamma di azioni più ampia e variegata attinente a questa macro-funzione la si ritrova all'interno del sistema di Formazione Professionale. Per motivi diversi, si registra una tendenza (se pure non univoca) da parte delle Province, negli ultimi anni, a promuovere e finanziare azioni orientative facenti riferimento alla funzione di accompagnamento, più che a quella orientativa di base.
- La funzione consulenziale comprende le attività orientative (spesso realizzate in forma individuale) a supporto della definizione di un progetto formativo o professionale. Essa è ritenuta presente nei sistemi Formazione Professionale, Scuola e Servizi per l'Impiego.

Il quadro tipologico che emerge dall'analisi preliminare all'indagine in riferimento alle funzioni ed alle azioni di orientamento che gli Enti/Organismi di Formazione Professionale svolgono ed erogano al proprio interno ed anche quale fornitura di servizi all'interno degli altri sistemi (Scuola, Università, Servizi per l'Impiego) è rappresentato dalla matrice presentata negli allegati

del *report* finale.

Nel complesso, si può affermare che la presenza e la articolazione delle azioni attinenti le diverse funzioni sono fortemente influenzate dalla tipologia formativa a cui le azioni si riferiscono (iniziale, superiore, continua, apprendistato), ma variano in modo consistente anche in relazione al sistema nel quale esse vengono erogate (Scuola, Università, Formazione Professionale o Servizi per l'Impiego).

Nella ricostruzione analitica della tipologia delle azioni orientative pare permanere, nonostante il confronto articolato con gli interlocutori intervistati, un certo margine di incertezza in particolare in relazione ad alcune definizioni ed azioni. La verifica sul campo non ha finora consentito di consolidare un consenso definitivo sulla natura di alcuni tipi specifici di azione orientativa (quali ad es. le “azioni di sostegno alla ricerca del lavoro e all’inserimento del lavoro”, il “colloquio ex 181, ora 297”, ecc.) che risultano in qualche modo diversamente collocabili nella matrice proposta.

Inoltre, non appare ancora acquisita una precisa sovrapposizione tra la ricostruzione tipologica delle azioni orientative emersa dalle interviste realizzate ai referenti provinciali e quella emersa dalle considerazioni tratte dai referenti degli Enti/Organismi di Formazione Professionale. La gamma delle azioni orientative (in termini sia quantitativi che qualitativi) presentata dagli operatori dei Centri di Formazione Professionale appare notevolmente più articolata di quella che si è potuta ricostruire sulla base delle considerazioni tratte dai referenti delle Province. Uno dei motivi è che nella mappa delle azioni orientative che è stato possibile ricostruire sulla base dei dati forniti dai referenti degli Enti/organismi di Formazione Professionale vanno inserite ulteriori azioni che vengono sperimentate e/o attivate con progetti che non vengono finanziati con risorse dei bandi provinciali. In alcuni casi ha luogo infatti un investimento finanziario autonomo realizzato dagli stessi Enti/organismi di Formazione Professionale (a volte anche a prescindere dalla possibilità di reperire specifici finanziamenti pubblici) relativamente ad alcuni interventi/servizi orientativi.

Oltre che per la molteplicità di azioni da considerare, la matrice risulta però da arricchire anche per la quantità e qualità dei soggetti/sistemi ai quali le azioni ed i servizi vengono forniti dagli Enti/Organismi di Formazione Professionale, come ad esempio le agenzie di lavoro interinale, con le quali alcuni Centri di Formazione Professionale hanno già avviato le prime collaborazioni.

Inoltre, le interviste hanno consentito di riscontrare una gamma di utenti più ampia di quella considerata nella proposta iniziale: ad esempio, carcerati, disabili, immigrati, risultano destinatari di azioni orientative, ed il target di utenza, coerentemente, influenza in misura consistente le caratteristiche stesse delle azioni orientative e la strutturazione dell'intervento messo in atto specificatamente e per le situazioni particolarmente problematiche.

LA MATRICE DELLE AZIONI ORIENTATIVE: I RISULTATI DEL CONFRONTO CON I SOGGETTI INTERVISTATI E LA NUOVA PROPOSTA

Oltre che le funzioni ed le azioni presenti nella matrice originaria, le interviste hanno consentito di focalizzare alcune altre forme di intervento praticate dagli Enti/Organismi di Formazione Professionale, che rappresentano un arricchimento ed una ulteriore articolazione del quadro interpretativo iniziale. In particolare:

- fra le azioni ricomprese nella funzione orientativa di base risultano rientrare ad esempio: la produzione di opuscoli e di materiale orientativo distribuito nelle scuole medie inferiori (SMI), scuole medie superiori (SMS) e nei Centri per l'Impiego; i seminari informativi; le visite guidate e le testimonianze che vengono realizzate presso le SMI e le SMS; i percorsi (che hanno in certi casi anche una durata di 120 ore) realizzati nell'ultimo anno delle SMI;
- fra le azioni ricomprese nella funzione di accompagnamento devono essere ricomprese azioni non considerate inizialmente, quali ad esempio: i colloqui (definiti di ri-motivazione e di ri-orientamento) realizzati nell'ambito del NOF/NOS; i pacchetti integrati (di azioni o percorsi individuali) previsti nell'ambito del NOF, dell'Università e della Scuola. Nell'ambito del NOS va segnalata anche la sperimentazione di specifici percorsi di accompagnamento realizzati al di fuori del contesto scolastico (ad esempio nella Formazione Professionale) e rivolti a gruppi ristretti di studenti (individuati dal Consiglio di classe);
- fra le azioni ricomprese nella funzione consulenziale vanno inserite oltre alle azioni già identificate, attività quali l'apertura (su richiesta) di uno sportello informativo e di *counselling* individuale (integrato anche da momenti di gruppo) realizzato presso le scuole superiori e rivolto a docenti, studenti e genitori.

Le azioni che la Formazione Professionale eroga per il sistema universitario su richiesta dello stesso (in particolare, nell'ambito di bandi promossi dalle

Aziende per il Diritto allo Studio Universitario) sono risultate complessivamente ancora limitatamente diffuse, anche se in via di consolidamento. Si tratta in prevalenza della progettazione ed organizzazione di attività di tirocinio orientativo rivolto a laureandi e laureati (sia in Italia che all'estero), e forse in prospettiva (la riforma Decreto Legislativo n. 509/99) anche agli stessi studenti ad integrazione del curriculum ordinario; in tali ambiti intervengono alcuni Enti/Organismi di Formazione Professionale che hanno sviluppato in questi anni una particolare esperienza al riguardo.

Lo scenario che sembra emergere, è uno scenario nel quale da un lato si fa sempre più orientamento dentro il sistema di Formazione Professionale come elemento costitutivo del fare formazione; e dall'altro lato si fa sempre più orientamento come servizio rivolto agli utenti inseriti negli altri sottosistemi (Scuola, Università, Servizi per l'Impiego).

In questo quadro tende ad aumentare anche l'autonomizzazione dei servizi orientativi significativamente rappresentato anche dalle articolazioni organizzative più strutturate degli organismi e delle unità funzionali preposte.

Nei vari sottosistemi, l'erogazione dei servizi orientativi viene realizzata, in diversi casi, mediante la costituzione di ATI, nell'ambito delle quali i diversi organismi partner si assegnano compiti diversi e organizzano lo svolgimento delle attività anche sulla base delle proprie aree di competenza.

Sul piano organizzativo questa crescente tendenza degli Enti ad associarsi per la gestione delle attività pare costituire sia la risposta alle sollecitazioni che provengono dalle Province, e sia la volontà, dichiarata dagli stessi, di favorire lo sviluppo di modalità di lavoro integrate e più omogenee.

La tendenza a realizzare forme associative fra strutture in funzione dell'erogazione dei servizi orientativi se, da un lato, può apparire un comportamento tattico, dall'altro assume anche valenze strategiche e consente agli Enti (affermano gli intervistati) di presentarsi sul mercato con una compattezza maggiore e una forza contrattuale più elevata.

In questa prospettiva, alcuni sottolineano che la riflessione sulla professionalità di coloro che operano nell'orientamento non dovrebbe prescindere dalla dimensione del *team* (*pool* di risorse), nel quale le competenze psicologiche (un tipo di risorse professionali che non è presente in tutte le strutture formative) sono solo alcune delle competenze che devono essere integrate. La collaborazione fra strutture diverse nell'ambito dello stesso progetto valoriz-

za inoltre un ulteriore componente: la complementarità delle esperienze e delle competenze rispetto ai destinatari dei progetti e alle attività da realizzare. In quest'ottica, si afferma, ciascuna struttura mette in campo le proprie peculiarità e le proprie specificità.

Collocarsi all'interno di un sistema integrato significa anche distinguere quali sono le strutture che in forma permanente svolgono un servizio di informazione e prima accoglienza (è soprattutto in questo ambito che gli Enti di formazione professionale si trovano nella necessità di fornire risposte ad una domanda ineludibile), e quali Enti invece svolgono questa attività in forma accessoria e/o integrativa rispetto ad altri punti della rete, che da questo punto di vista, sono più connotati, o deputati istituzionalmente.

In sede di analisi dei dati, così come era stato previsto dal disegno di ricerca, è stato realizzato un confronto tra la matrice che era stata costruita a priori in funzione della verifica con i soggetti interessati e le matrici specifiche, corrispondenti alla realtà di ciascuno di tali soggetti. Questa operazione si è rivelata molto proficua, in quanto ha consentito di raggiungere risultati in relazione a diversi ambiti.

Rispetto all'impianto generale di classificazione delle funzioni e delle azioni:

- È stata sostanzialmente validata l'ipotesi di classificazione proposta: è stata quindi confermata la articolazione delle azioni in tre funzioni: tale articolazione sembra procedere, nella rappresentazione degli intervistati, in modo correlato al livello di ciò che viene definito come specificità orientativa delle funzioni stesse (mutuando il termine dal dibattito corrente).
- Grazie alla ricchezza delle informazioni raccolte, è stato possibile precisare in modo più netto i confini di ciascuna funzione, ridefinendone la stessa denominazione, ed è stato possibile individuare un'area separata nella quale sono ricomprese le azioni che hanno una finalità orientativa indiretta (si tratta in particolare delle azioni che appartengono al campo in genere definito come didattica orientativa e come formazione orientativa).
- È emerso inoltre il fenomeno, assai diffuso, della progettazione ed erogazione degli interventi per pacchetti di azioni, al quale si è ritenuto di dover riconoscere un'evidenza particolare in quanto in termini di sistema tipologico di classificazione esso pone il problema di valutare se si tratti semplicemente di un assemblaggio contingente e temporaneo di azioni già classificate nelle tre macro-funzioni, che nulla aggiunge alla loro natura ed alle loro caratteristiche, oppure se (come non appare improprio ritenere) questa nuova forma nella quale le diverse azioni sono integrate in pacchetti (ad

esempio: bilancio di competenze, moduli sulle competenze di base e trasversali e tirocinio) in qualche modo esprima un altro e nuovo tipo di macrofunzione, con una sua specificità distintiva rispetto alle altre, e soprattutto dello stesso tipo logico. Da questo punto di vista, va sottolineato che il seminario di restituzione dei risultati ha fatto emergere un sostanziale consenso degli intervistati in ordine a non considerare i pacchetti di azioni come una ulteriore e specifica macro-area di attività orientative. In relazione, in particolare, alla definizione di standard di azione, è emerso come valutazione comune che i criteri di qualità definiti per le singole azioni debbano restare gli stessi anche quando le azioni risultino integrate in pacchetti dedicati.

- Si è reso necessario distinguere tra il contesto della Scuola e quello dell'Università (inizialmente proposto come indistinto), in quanto sono emerse differenze significative soprattutto alla luce delle attività realizzate dalle Aziende per il Diritto allo Studio Universitario.

Rispetto alla gamma delle azioni orientative:

- Molte delle azioni orientative realizzate corrispondono a quelle che erano state identificate a priori, e sono state quindi confermate. In alcuni casi è stata mantenuta la definizione utilizzata nella matrice iniziale, in altri casi la definizione è stata leggermente modificata. In alcuni casi, si è reso necessario specificare l'azione in relazione al suo contesto di realizzazione.
- Alcune azioni orientative sono state aggiunte ex novo, in quanto non erano state previste come tali nella matrice iniziale.

Nonostante l'impianto generale sia stato sostanzialmente confermato, si è ritenuto opportuno costruire una nuova matrice (Allegato) attraverso la quale fosse possibile rendere conto, anche visivamente, dei risultati emersi e del nuovo quadro d'insieme che ne deriva.

Come nella matrice precedente, nelle colonne sono rappresentati i sistemi/contesti entro cui le azioni vengono realizzate ad opera degli Enti/organismi di Formazione Professionale. Come si può osservare, sono ora presenti due colonne distinte per la Scuola e per l'Università. I dati raccolti hanno infatti mostrato che le azioni realizzate presso i due sistemi non sempre sono sovrapponibili (come si era ritenuto in fase di costruzione della matrice originaria), essendo caratterizzate da differenze in alcuni casi sostanziali.

Il seminario di restituzione dei risultati ha inoltre fatto emergere un ulteriore ambito in via di sviluppo e che si tratta di valutare se aggiungere come ulteriore colonna: si tratta del sistema delle imprese con il quale sempre più gli organismi di formazione si trovano direttamente ad avere a che fare in rela-

zione ad interventi di orientamento. Si tratta di attività orientative di varia natura (a finalità diretta e indiretta) anche caratterizzate da accesso individuale (Legge n. 53/00, Legge n. 236/93), che spesso rientrano nel piano complessivo di crescita e di sviluppo dell'impresa.

Nelle esperienze riferite da uno degli intervistati, rientrano in quest'area alcuni specifici (seppure ancora limitati) interventi di consulenza al ruolo; si tratta di attività di consulenza (nella forma di colloqui, accompagnamento, *project work*, seminari, ecc.) rivolte a ruoli specifici di responsabilità e/o imprenditoriali, e finalizzate al rafforzamento e al sostegno delle competenze trasversali e di relazione nell'ambito della cultura di impresa (in quest'area possono essere collocati anche gli interventi sul tema del passaggio generazionale all'interno delle imprese).

Ma dove soprattutto la nuova versione della matrice mostra il risultato del confronto con gli intervistati e della acquisizione di ciò che emerge dal campo è nella distinzione tra:

- azioni con finalità orientativa indiretta;
- azioni con finalità orientativa diretta;
- azioni integrate con finalità orientativa.

Il primo gruppo - azioni con finalità orientativa indiretta - comprende le azioni che hanno un effetto orientativo pur non assumendo l'orientamento quale finalità diretta o primaria. Nel sistema che è stato oggetto dell'indagine (il sistema di Formazione Professionale) queste azioni, che siano realizzate all'interno della Formazione Professionale stessa, o all'interno di altri sistemi, corrispondono ad azioni che hanno una finalità prevalentemente formativa o didattica (ad esempio: moduli formativi di socializzazione, moduli sulle competenze di base e trasversali, ecc.; oppure metodologie didattiche specifiche come le visite guidate, gli *stage*, ecc.). Nella nuova matrice tali azioni sono quindi ricomprese nell'area di attività definita formazione e didattica orientativa.

Il secondo gruppo - azioni con finalità orientativa diretta - è articolato a sua volta in tre aree di attività (che corrispondono sostanzialmente alle tre funzioni proposte nella classificazione della matrice originaria):

- informazione orientativa, che comprende ad esempio le azioni di accoglienza/filtro presso la struttura; erogazione di informazioni attraverso attività di sportello, ecc.;
- accompagnamento, che comprende ad esempio le azioni di tutorato individuale e di gruppo; organizzazione e gestione di tirocini; ecc.;

- consulenza alla scelta e alla definizione di progetti di sviluppo individuale, che comprende ad esempio azioni quali colloqui e percorsi di consulenza individuale a supporto della definizione di un progetto formativo o professionale.

Il terzo gruppo - azioni integrate con finalità orientativa - comprende quei pacchetti di azioni che vengono sempre più progettati ad hoc per soddisfare richieste/bisogni specifici (spesso si tratta di soluzioni pensate in funzione di particolari categorie di utenza). Nella nuova matrice tali azioni sono ricomprese nell'area di attività definita pacchetti integrati (ad esempio: percorso rivolto a donne con difficoltà di inserimento nel mercato del lavoro che prevede: bilancio di competenze; moduli sulle competenze di base; organizzazione e gestione di tirocini). In questi casi, due o tre azioni di tipo diverso vengono articolate in un percorso che a volte è proposto in maniera identica per tutti i potenziali destinatari, mentre altre volte viene costruito 'su misura' dei bisogni dei singoli destinatari (ad esempio nel caso dei percorsi rivolti a giovani soggetti al NoF finalizzati a prevenire l'insuccesso formativo). Come si è indicato, in precedenza, nel seminario di restituzione dei risultati è emerso una tendenza degli intervistati presenti a non considerare tale tipo di azioni come qualitativamente distinte rispetto agli altri (dei quali sembra invece essere considerata una variante di configurazione). Pur prendendo atto di questa valutazione, si è optato in questa sede per il mantenimento della forma-matrice proposta al seminario, per favorire una riflessione più allargata.

Per quanto riguarda il nuovo tipo di classificazione, le principali differenze rispetto alla matrice precedente sono quindi le seguenti:

- la non presenza del termine funzione per designare gli ambiti di attività;
- la non presenza del continuum alta/bassa specificità orientativa quale riferimento per riconoscere la natura delle azioni orientative;
- la distinzione tra finalità orientativa diretta e indiretta delle azioni;
- la trasformazione di quella che originariamente era stata definita funzione orientativa di base in due aree distinte (denominate formazione didattica e orientativa e informazione orientativa) collocate ora in due ambiti distinti della matrice;
- la presenza delle azioni integrate con finalità orientativa (qui mantenute a scopo di dibattito, segnalando comunque la diversa valutazione degli intervistati).

Le azioni che in precedenza erano classificate come azioni con funzione orientativa di base sono state ora articolate in azioni con finalità orientativa diret-

ta (che possono quindi a tutti gli effetti essere trattate come azioni orientative volte, in particolare, a potenziare la capacità degli individui di accedere alle informazioni) e azioni con finalità orientativa indiretta (che producono effetti orientativi, ma che hanno come finalità primaria il raggiungimento di obiettivi formativi e/o didattici). Naturalmente il confine fra le due aree di attività è alquanto sfumato; ne è la conferma la presenza di azioni molto simili tra loro nelle due aree (ad esempio, quelle relative al potenziamento delle capacità di ricerca del lavoro). Con la differenziazione introdotta si è cercato soprattutto di distinguere fra, da un lato, azioni che fanno ormai tradizionalmente parte dei programmi formativi e didattici e (stante il confronto con gli intervistati) vengono percepite dai soggetti appartenenti al sistema della Formazione Professionale come azioni che rientrano nell'area della Formazione Professionale e dell'Istruzione, e, dall'altro, azioni finalizzate in modo specifico a facilitare i processi orientativi dell'individuo, e quindi percepite dai soggetti erogatori come appartenenti al mondo dell'orientamento, e in particolare dell'informazione orientativa. Quindi, mentre nella matrice originaria era presente una funzione orientativa di base, nella nuova matrice sono presenti invece due aree di attività distinte, definite rispettivamente formazione e didattica orientativa e informazione orientativa.

L'area di attività dell'accompagnamento comprende la maggior parte delle azioni che nella matrice precedente erano collocate nella funzione di accompagnamento, con alcune eccezioni.

L'azione che nella matrice originaria era definita come informazione ed era collocata all'interno del sistema di Formazione Professionale è stata articolata in più azioni, definite in maniera più specifica, e queste sono state collocate nell'area di attività denominata informazione orientativa, che la nuova matrice ha esplicitato ed evidenziato. Alla luce delle trasformazioni organizzative che stanno riguardando molti centri di formazione professionale, infatti, è emerso che l'attività informativa si sta sviluppando come servizio che tende ad acquisire una propria autonomia rispetto ai corsi, mentre in passato essa costituiva semplicemente uno dei momenti di avvio dei corsi stessi, e come tale poteva essere considerata come una fase dell'accompagnamento dell'utente. Sempre più spesso gli utenti usufruiscono invece di un servizio di informazione orientativa strutturato, prima ancora di avere deciso di frequentare un corso o di realizzare un tirocinio, e in alcuni casi senza che questo avvenga (ad esempio quando la fase di accoglienza sfocia in un rinvio ad altra struttura).

Una ulteriore modificazione introdotta nella nuova matrice consiste nel fatto che i colloqui che vengono realizzati nei Centri per l'Impiego ai sensi del Decreto Legislativo n. 181/00 ed ora del successivo Decreto Legislativo n. 297/02, considerati nell'ambito della funzione orientativa di base nella matrice originaria, sono stati ora collocati nell'area di attività dell' accompagnamento.

Più in generale, l'area di attività definita accompagnamento, che costituisce come indicato un ambito per diversi motivi emergente in tutti i sistemi considerati (Formazione Professionale, Scuola, Università, Servizi per l'Impiego) si conferma anche dalle interviste quale area in grande sviluppo: ciò da un lato rimanda a motivi di ordine generale (di tipo antropologico, sociologico, psicosociologico, economico, ecc.) e dall'altro genera problemi relativi alla chiara definizione di questo campo e delle azioni che in esso vengono ricomprese. Da questo punto di vista, anche in considerazione di quanto emerso in relazione alla necessità di definire standard di qualità precisi e cogenti, la chiara definizione di questo elemento appare un compito istituzionale ineludibile.

L'area di attività denominata consulenza alla scelta e alla definizione di progetti di sviluppo individuale è stata arricchita (rispetto alla impostazione originaria) mediante la introduzione di alcune azioni realizzate dagli Enti/Organismi di Formazione Professionale in particolare quale fornitura di servizi al sistema della Scuola ed anche a quello dell'Università, che in fase di progettazione dell'indagine non apparivano quali ambiti particolari di intervento della Formazione Professionale. Invece, da qualche anno risultano affidate (mediante il dispositivo del bando di gara) ad Enti/Organismi di Formazione Professionale addirittura azioni specialistiche di consulenza quali il bilancio di competenze per laureandi e laureati.

Va sottolineato che la presenza, all'interno dell'area della consulenza, di una tipologia di azioni particolarmente ridotta dal punto di vista quantitativo va interpretata come sintomo di almeno due condizioni, entrambe problematiche:

- la prima consiste nella relativa opacità di questa definizione anche nell'ambito degli stessi addetti ai lavori (per cui non risulta particolarmente chiaro che cosa debba intendersi per consulenza, al di là del fatto che tutti convergono sulla particolare competenza e sulla qualità professionale che devono caratterizzare gli operatori che vi sono addetti): ad esempio, non sempre viene percepito come chiaro il confine tra consulenza orientativa e *counseling*;
- la seconda consiste nella presenza, nelle esperienze sul campo, di una

gamma di interpretazioni anche degli stessi tipi di azioni (un esempio emblematico: il bilancio delle competenze) davvero molto eterogenea, che sulla base di una auto-attribuzione da parte dei diversi Enti/Organismi ed operatori (ed anche grazie alla mancanza di standard di riferimento condivisi e normati) può produrre sotto la stessa denominazione ad un estremo percorsi estremamente brevi (magari in gruppo) e all'altro estremo percorsi individuali particolarmente lunghi e strutturati.

Questa indeterminazione e questa confusione sono il motivo essenziale della scelta, che si è operata, di utilizzare il termine consulenza senza particolari dettagli operativi per definire questa area di attività, rinviando ad una fase successiva del progetto RIRo la specificazione delle singole azioni e dei relativi contenuti.

Anche nell'ambito della riflessione maturata all'interno del seminario di restituzione dei risultati, è emersa con forza da parte dei referenti della Formazione Professionale la necessità di trovare una definizione condivisa all'area della consulenza, sia in termini di requisiti (competenze) di professionalità degli operatori che operano in questo contesto, sia in termini di tipi di azioni che possono essere ricomprese (bilancio delle competenze, *assessment*, *counselling*, consulenza orientativa, ecc.) in tale area. Tale definizione consentirebbe di pervenire ad alcune acquisizioni certe 'su cosa debba intendersi per consulenza', al di là del fatto che tutti possano convenire sulla particolare competenza e sulla qualità professionale che devono caratterizzare gli operatori che vi sono addetti, e di precisare, inoltre, a quali specifici bisogni e/o tipologie di destinatari i diversi tipi di azioni che rientrano in quest'area forniscono risposte più adeguate (diversi interlocutori lamentano di non trovare corretto e/o adeguato proporre attività di consulenza/bilancio delle competenze a certe tipologie di utenti, come ad esempio quella del NoF).

Quanto all' area di attività dei pacchetti integrati, la sua presenza ed emergenza sembra una tendenza visibile in direzione della finalizzazione convergente delle azioni da parte degli Enti di programmazione e degli Enti/Organismi di Formazione Professionale, e quindi anche verso forme di personalizzazione/individualizzazione di percorsi, nell'ambito dei quali le singole azioni assumono significato non tanto in sé, quanto in relazione all'obiettivo integrato. Naturalmente, come abbiamo già osservato, in termini di sistema tipologico di classificazione essa può presentarsi come un assemblaggio contingente e temporaneo di azioni già classificate nelle tre macro-funzioni, che nulla agguinge alla loro natura ed alle loro caratteristiche (come

mostrano di ritenere gli intervistati), ma anche come una nuova forma nella quale le diverse azioni sono integrate in pacchetti (ad esempio: bilancio delle competenze, moduli sulle competenze di base e trasversali e tirocinio) che in qualche modo potrebbero esprimere un altro e nuovo tipo di macro-funzione, con una sua specificità distintiva rispetto alle altre, e soprattutto dello stesso tipo logico. Si intende consegnare al dibattito allargato tale riflessione, in ragione del valore che tali considerazioni sono in grado di generare al di là del risultato specifico a cui esse consentono di pervenire.

È importante sottolineare che l'esperienza realizzata finora in questo ambito da alcuni organismi formativi, ha consentito di mettere in evidenza che per alcune tipologie di utenti (soprattutto per i soggetti che presentano situazioni di particolare problematicità) le azioni integrate siano una condizione indispensabile per fornire risposte adeguate ed efficaci alle esigenze manifestate: in tali casi, si afferma, se non si predispone un'azione integrata, l'intervento rischia di connotarsi in modo inadeguato e di non consentire ai singoli soggetti di attivarsi o di riattivarsi rispetto al proprio progetto di vita e di lavoro. La formulazione a pacchetto o a paniere (sono locuzioni in uso nel sistema) degli interventi orientativi (modalità già in uso in alcune Province) si è dimostrata un dispositivo efficace per la personalizzazione degli interventi e dei percorsi orientativi: tale modalità, si afferma, consente all'operatore di attingere dal paniere, ad esempio, un certo ammontare di colloqui o una certa quota di accompagnamento in funzione delle reali necessità espresse dai soggetti.

Gli intervistati, sottolineano che tale dispositivo si è dimostrato uno strumento efficace anche per superare la rigidità di alcuni vincoli/regole di finanziamento e di rendicontazione attualmente in uso nella formazione (parametro ora/corso, formulario, ecc.) che non consentono di proporre alle persone percorsi flessibili e vicini alle loro esigenze.

¹ Stesura del *report* d'indagine: Irene Bellin, Nicoletta Naldi, Chiara Cellini - Direzione del gruppo di ricerca Pier Giovanni Bresciani

In ciascuna delle pagine successive, è rappresentata una delle cinque aree di attività in cui sono state classificate le varie azioni orientative (Formazione e didattica orientativa; Informazione orientativa; Accompagnamento; Consulenza alla scelta e alla definizione di progetti di sviluppo individuale; Pacchetti integrati). In queste pagine sono riportate le singole azioni orientative, collocate nell'ambito delle varie aree di attività.

FORMAZIONE E DIDATTICA ORIENTATIVA

AZIONI CON FINALITA' ORIENTATIVA INDIRECTA

ALL'INTERNO DEL PROPRIO SISTEMA	ALL'INTERNO DI ALTRI SISTEMI		
FORMAZIONE PROFESSIONALE	SCUOLA	UNIVERSITÀ/AZIENDE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO	SERVIZI PER L'IMPIEGO
<p>Moduli formativi</p> <ul style="list-style-type: none"> • moduli di socializzazione • moduli sulle competenze di base e trasversali • moduli sulle tecniche di ricerca del lavoro • ecc. <p>Metodologie didattiche specifiche</p> <ul style="list-style-type: none"> • visite guidate • testimonianze • <i>stage</i> • esperti • ecc. 	<p>Moduli formativi integrativi sulle competenze di base e trasversali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • moduli di socializzazione • moduli sulle competenze di base e trasversali • moduli sulle tecniche di ricerca del lavoro • ecc. <p>Metodologie didattiche specifiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • visite guidate • testimonianze • <i>stage</i> • esperti • ecc. <p>Attività comprese all'interno di "Pacchetti integrati"</p>	<p>Attività comprese all'interno di "Pacchetti integrati"</p>	

INFORMAZIONE ORIENTATIVA

AZIONI CON FINALITA' ORIENTATIVA DIRETTA

ALL'INTERNO DEL PROPRIO SISTEMA	ALL'INTERNO DI ALTRI SISTEMI		
FORMAZIONE PROFESSIONALE	SCUOLA	UNIVERSITÀ/AZIENDE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO	SERVIZI PER L'IMPIEGO
<p>Accoglienza/filtro dell'utente presso la struttura / il servizio</p> <p>Erogazione di informazioni attraverso attività di sportello</p> <p>Laboratori di ricerca attiva del lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tecniche di ricerca • mercato locale del lavoro • contratti • ecc. <p>Gestione di uno spazio dedicato all' "autoconsultazione" delle fonti informative da parte dell'utenza</p>		<p>Attività informativa e di sensibilizzazione sulle opportunità scolastico/formative (in forma seminariale e/o di sportello)</p>	<p>Accoglienza/filtro dell'utente presso la struttura / il servizio</p> <p>Erogazione di informazioni attraverso attività di sportello</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laboratori di ricerca attiva del lavoro: • tecniche di ricerca • mercato locale del lavoro • contratti • ecc. <p>Gestione di uno spazio dedicato all' "autoconsultazione" delle fonti informative da parte dell'utenza</p>

ACCOMPAGNAMENTO

AZIONI CON FINALITA' ORIENTATIVA DIRETTA

ALL'INTERNO DEL PROPRIO SISTEMA	ALL'INTERNO DI ALTRI SISTEMI		
FORMAZIONE PROFESSIONALE	SCUOLA	UNIVERSITÀ/AZIENDE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO	SERVIZI PER L'IMPIEGO
<p>Analisi delle caratteristiche in ingresso nel percorso formativo</p> <p>Tutorato individuale e/o in gruppo durante il percorso formativo</p> <p>Colloqui individuali finalizzati a prevenire l'insuccesso formativo</p> <p>Organizzazione e gestione di tirocini</p> <p>Sostegno alla ricerca del lavoro attraverso: colloqui individuali, "job club", ecc.</p> <p>Sostegno all'inserimento nel lavoro rivolto in particolare a disabili e fasce deboli</p>	<p>Tutorato individuale e/o in gruppo durante il percorso scolastico</p> <p>Colloqui individuali finalizzati a prevenire l'insuccesso scolastico</p> <p>Organizzazione e gestione di tirocini</p>	<p>Tutorato individuale e/o in gruppo durante il percorso universitario specialistico (master)</p> <p>Organizzazione e gestione di tirocini (D.L. n. 509/98)</p>	<p>Colloqui di monitoraggio della condizione di disoccupazione (D.L. n. 181/00 e successivo D.L. n. 297/02)</p> <p>Tutorato individuale durante il percorso formativo (OF)</p> <p>Organizzazione e gestione di tirocini</p> <p>Sostegno all'inserimento nel lavoro rivolto in particolare a disabili e fasce deboli</p> <p>Colloqui di monitoraggio dello stato di disoccupazione specifici per disabili</p>

CONSULENZA ALLA SCELTA E ALLA DEFINIZIONE DI PROGETTI DI SVILUPPO INDIVIDUALE

AZIONI CON FINALITA' ORIENTATIVA DIRETTA

ALL'INTERNO DEL PROPRIO SISTEMA	ALL'INTERNO DI ALTRI SISTEMI		
FORMAZIONE PROFESSIONALE	SCUOLA	UNIVERSITÀ/AZIENDE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO	SERVIZI PER L'IMPIEGO
Colloqui e percorsi di consulenza individuale (eventualmente integrata da momenti di gruppo) a supporto della definizione di un progetto formativo o professionale (es. consulenza orientativa, bilancio di competenze, ecc.)	Consulenza orientativa individuale (eventualmente integrata da azioni nei confronti delle famiglie e/o dei docenti)	Colloqui e percorsi di consulenza individuale (eventualmente integrata da momenti di gruppo) a supporto della definizione di un progetto formativo o professionale (es. consulenza orientativa, bilancio di competenze, ecc.)	Colloqui e percorsi di consulenza individuale (eventualmente integrata da momenti di gruppo) a supporto della definizione di un progetto formativo o professionale (es. consulenza orientativa, bilancio di competenze, ecc.)

PACCHETTI INTEGRATI

AZIONI INTEGRATE CON FINALITÀ ORIENTATIVA

ALL'INTERNO DEL PROPRIO SISTEMA	ALL'INTERNO DI ALTRI SISTEMI		
FORMAZIONE PROFESSIONALE	SCUOLA	UNIVERSITÀ/AZIENDE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO	SERVIZI PER L'IMPIEGO
<p>Esempi</p> <p>Percorso rivolto a donne con difficoltà di inserimento nel mercato del lavoro che prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bilancio di competenze • Moduli formativi sulle competenze di base e trasversali • Organizzazione e gestione di tirocini <p>Percorso rivolto a giovani soggetti al Nos finalizzato a prevenire l'insuccesso formativo. Il percorso viene articolato in base alle esigenze del soggetto</p>	<p>Esempi</p> <p>Percorso per piccoli gruppi di giovani soggetti al NOS che prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colloqui finalizzati a prevenire l'insuccesso scolastico • Moduli sulle competenze di base e trasversali • Metodologie didattiche con finalità orientative: <ul style="list-style-type: none"> • visite guidate • testimonianze • <i>stage</i> • esperti • ecc. <p>Percorso breve per ragazze finalizzato alla scelta post diploma che prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attività informativa e di sensibilizzazione • Laboratori di ricerca attiva del lavoro 	<p>Esempi</p> <p>Azione rivolta a neo-laureati che prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colloqui orientativi di primo livello finalizzati alla definizione di un percorso formativo/orientativo • Moduli formativi sulle competenze di base e trasversali • Organizzazione e gestione di tirocini (D.L. n. 509/99) 	

Le attività di orientamento nelle Istituzioni scolastiche della Regione Emilia-Romagna

a cura di IRRE-ER¹

IL SIGNIFICATO DELLE AZIONI DI ORIENTAMENTO NEL SISTEMA SCOLASTICO

La prima caratteristica che differenzia il sistema scolastico dagli altri è quella di essere un insieme quantitativamente assai rilevante, in cui debbono passare e permanere per molti anni (almeno 9 e fino a 13 nella scuola) come utenti tutti i giovani e poi ritornare, con frequenza sempre crescente, gli adulti, a più riprese lungo tutto l'arco della vita.

La seconda caratteristica è quella di essere un'istituzione dedicata all'apprendimento, attraverso (sia pure con gradualità crescente) i saperi formali (discipline e/o aree disciplinari), in contesti di gruppo. Le attività prevalenti, anche se non esclusive, sono dunque quelle formative rivolte ai gruppi-classe o a gruppi omogenei per bisogni. In questo quadro debbono essere inserite le attività di orientamento che non rientrano nelle funzioni prioritarie del sistema, anche se hanno acquistato negli ultimi otto anni anche a livello normativo una importanza crescente e sempre più significativa.

Il concetto di orientamento si è molto modificato ed ha acquistato sempre più il significato di processo in cui si impara a cimentarsi con l'incertezza e la crescente complessità della vita sociale e del lavoro; le riflessioni e le proposte relative al sistema scolastico hanno cercato così un nesso più stretto tra la cultura scolastica e la cultura della vita quotidiana, della partecipazione alla vita civile, del lavoro e delle professioni.

Negli ultimi anni la presenza dell'orientamento è diventata pervasiva nella normativa e, anche se non esiste una legge specifica, si può affermare che tutte le istituzioni scolastiche sono tenute a svolgere attività di orientamento e che esso è parte integrante e costitutiva dello stesso processo di formazione.

L'ORIENTAMENTO NEL SISTEMA SCOLASTICO

Fino a metà degli anni Novanta gli interventi, almeno a livello normativo e di sistema, sono stati piuttosto timidi e sporadici, a parte la Legge n. 1859

del 31 dicembre 1962 “Istituzione e ordinamento della scuola media statale”, il DPR 50 del 6 febbraio 1979 e il DM del 9 febbraio 1979 “I nuovi programmi della scuola media” che hanno dato vita alla scuola media unica con le finalità anche di favorire l’orientamento ai fini della scelta dell’attività successiva.

Di fondamentale importanza è stata la elaborazione dei nuovi saperi (J. Delors Crescita, competitività, occupazione, 1994, E. Cresson Insegnare e apprendere: verso la società conoscitiva, 1995, i Documenti dei Saggi Le conoscenze fondamentali nelle scuole per i prossimi decenni, 1997, e I contenuti essenziali per la scuola di base, 1998) in cui vengono individuati i saperi irrinunciabili e viene attribuita importanza fondamentale alla metodologia didattica.

A partire dal 1995 l’orientamento è sostenuto anche da una normativa dedicata (o quasi), seppure quasi esclusivamente di carattere secondario: il Documento MURST-MPI del 1997 L’orientamento nelle scuole e nelle università, il Decreto ministeriale n. 245 del 1997 “Regolamento recante norme in materia di accessi all’istruzione universitaria e di connesse attività di orientamento”, la Direttiva n. 487 del 1997 Direttiva sull’orientamento delle studentesse e degli studenti (scuola) e Direttiva prot. 123/97 del 6 agosto 1997 Orientamento universitario (università), il Decreto n. 245/1997, il Decreto del 23-4-1998, la Legge n. 264/1999) in cui:

- l’orientamento viene assunto come attività istituzionale processuale in ogni ordine e grado scolastico, “costituisce parte integrante dei curricula di studio e del processo educativo e formativo fin dalla scuola dell’infanzia”, si realizza attraverso:
 - attività di orientamento integrate con gli insegnamenti disciplinari (competenze orientative generali attraverso l’orientamento formativo o didattica orientativa)
 - specifiche azioni in attività aggiuntive di gruppo e individuali (competenze orientative specifiche) anche in integrazione con i soggetti istituzionali competenti;
- vengono istituite le pre-iscrizioni anticipate all’università e previste attività di orientamento che le università sono tenute a svolgere nelle scuole per gli studenti degli anni terminali.

La norma/risorsa più forte a sostegno delle azioni di orientamento è il DPR n. 275 del 1999 “Regolamento in materia di Autonomia delle istituzioni scolastiche”, legge primaria di livello costituzionale dal 2001, accompagnata dal

Decreto n. 234 del 2000 “Regolamento recante norme in materia di curricoli nell'autonomia delle istituzioni scolastiche”.

Nel 2003 è stato varato il riordino complessivo dei cicli di istruzione con la Legge n. 53 che contiene alcuni punti che interessano l'orientamento (nella scuola media e attraverso le discipline).

Tale normativa è stata preceduta dal rapporto finale del gruppo ristretto di lavoro coordinato da Bertagna del 2001 (I e II parte) che contiene alcuni spunti importanti per l'orientamento (portfolio con scheda di orientamento e giudizio orientativo, II e III media come biennio orientativo, tutorato da parte di una specifica figura).

Le azioni finalizzate alla costruzione di competenze orientative generali dentro i curricoli disciplinari, cioè alla costruzione e al potenziamento delle risorse personali attraverso l'orientamento formativo o didattica orientativa sono la parte più pregnante dei compiti che deve adempiere la scuola sull'orientamento.

Questo attraverso la valorizzazione della valenza orientativa di ciascuna disciplina (campo di conoscenze, struttura concettuale, struttura sintattica ovvero metodo e linguaggio) e la significatività sia del cosa (conoscenze e competenze) sia del come (metodi e organizzazione del processo didattico).

La didattica orientativa è senza dubbio compito esclusivo della scuola, dovrebbe essere attuata in tutte le scuole di ogni ordine e grado durante l'intera durata dei diversi cicli, anche se con le dovute differenziazioni in relazione alle diverse tappe dell'età evolutiva e ai bisogni del tutto peculiari degli adulti: essa è la via, anche se non esclusiva, sicuramente principale dell'orientamento nel sistema scolastico. Buoni e continui interventi su questo piano, infatti, possono rendere (e spesso infatti le rendono) anche non strettamente necessarie le altre attività, mentre azioni di orientamento sicuramente valide possono correre il rischio (e spesso lo corrono) di non dare risultati in mancanza di competenze orientative generali.

OBIETTIVI E METODOLOGIA DELLE INDAGINI

L'obiettivo generale del progetto di ricerca è consistito nell'esplorare lo stato attuale e le prospettive di medio termine dell'orientamento nel sistema scolastico secondario inferiore e superiore dell'Emilia-Romagna, con particolare attenzione alla tematica dell'integrazione e delle relazioni con soggetti esterni.

In Emilia-Romagna da molti anni non si realizzano indagini ad ampio raggio, per il complesso del territorio regionale, sull'orientamento direttamente svolto all'interno del sistema scolastico. Sono disponibili alcune indagini su limitate porzioni del territorio (ad es. alcune province), su sezioni particolari del sistema dell'istruzione (ad es. le scuole superiori o CTP) in molti casi comunque con l'orientamento come tema solo secondario. La mancanza dunque di un quadro informativo sistematico e sufficientemente completo dello stato dell'orientamento nelle scuole emiliano-romagnole ha suggerito l'adozione di una metodologia di ricerca articolata in diverse fasi e strumenti di indagine.

Una prima fase dell'indagine è stata condotta con metodologie quantitative, per disporre di un quadro sufficientemente (seppure non completamente) esaustivo dello stato dell'orientamento nelle scuole medie inferiori e superiori dell' Emilia-Romagna.

Una seconda fase dell'indagine, condotta con metodologie qualitative, è stata distinta in due parti. Nella prima si è proceduto con il metodo dello studio di caso, attraverso questionario semistrutturato, per l'approfondimento di alcuni punti dell'indagine quantitativa. Nella seconda parte, attraverso interviste collettive condotte con la tecnica dei *focus group*, si è proceduto alla verifica di alcuni nodi centrali dell'orientamento, in termini anche di linguaggio, finalità, condivisione di termini tecnici.

Più in particolare le diverse fasi dell'indagine, svolte fra l'ottobre 2002 e il maggio 2003, si sono caratterizzate come segue.

La prima fase della ricerca è stata condotta attraverso un questionario completamente strutturato inoltrato per via postale e per posta elettronica alle scuole incluse nel campione d'indagine. Si sono predisposti due modelli di questionari uno per le scuole medie ed uno per le superiori, che differiscono fra loro solo per alcune domande, e per il resto sono perfettamente identici. Nel campione d'indagine sono state inserite sia scuole che in base ad informazioni di diversa fonte risultavano condurre azioni orientative di qualità, sia scuole che non si sono mai distinte per un livello particolare di eccellenza, ma che rientrano piuttosto nella media del livello qualitativo dell'orientamento in questa regione.

Il questionario utilizzato per la rilevazione, distinto in otto sezioni, ha raccolto informazioni sullo stato, l'organizzazione, le risorse utilizzate, l'integrazione con altri sistemi, i problemi, le prospettive degli interventi d'orientamento realizzati presso un gruppo di 88 scuole medie e superiori

dell'Emilia-Romagna.

Si è deciso - considerando le finalità generali del Progetto - di non effettuare una ricerca statistica completa ed esauriente delle scuole emiliano-romagnole, bensì di individuare un campione di istituti che salvaguardasse alcuni parametri, ritenuti significativi al fine di disporre, ad indagine conclusa, di una descrizione sufficientemente precisa delle principali tendenze che nel campo dell'orientamento si stanno verificando nel sistema scolastico regionale.

I parametri di cui si è tenuto conto nell'individuare il gruppo delle scuole da intervistare sono stati:

- il grado delle scuole; il campione è composto per una quota di poco inferiore alla metà di scuole medie (41 casi), per l'altra parte di scuole secondarie superiori (47 casi), per un totale complessivo di 88 casi;
- l'ordinamento e l'indirizzo di studi ; per le scuole medie si sono intervistati sia istituti ad ordinamento tradizionale (25 casi), sia istituti comprensivi (16 casi); per le scuole superiori si sono intervistati istituti di tutti i principali indirizzi di studio: licei (classici, scientifici, linguistici, scienze sociali); istituti tecnici (commerciali, industriali, per geometri, agrari, per il turismo); istituti professionali (commerciali e per i servizi; industriali, agrari), ed un istituto magistrale;
- la distribuzione territoriale; le scuole intervistate sono collocate in tutte le province dell'Emilia-Romagna, con una prevalenza per Bologna (16 casi), in quanto provincia più numerosa, mentre nelle altre le scuole intervistate oscillano fra gli otto casi rispettivamente di Ravenna, Reggio Emilia e Rimini, e gli 11 casi di Modena.

L'indagine condotta attraverso la metodologia qualitativa dello studio di caso, ha utilizzato un questionario semistrutturato, principalmente mirato a rilevare le caratteristiche e le modalità di realizzazione degli interventi di orientamento nelle scuole. In tale senso questa fase dell'indagine non si è soffermata sui nodi critici, o sulle modalità di gestione degli interventi, o sul personale coinvolto, ma ha teso piuttosto ad approfondire le finalità stabilite dalle scuole per ciascuna azione, gli strumenti utilizzati, la qualità dei risultati, il significato attribuito alla didattica orientativa. Sono state intervistate in questa fase dell'indagine quattro scuole, due medie e due superiori.

La rilevazione condotta attraverso interviste collettive secondo la tecnica dei *focus group* ha coinvolto 15 scuole medie inferiori e superiori, scelte nel numero di quelle distinte in Emilia-Romagna per buone pratiche nel campo del-

l'orientamento. Nel corso degli incontri si sono approfonditi quattro temi, ovvero la didattica orientativa, l'integrazione dei sistemi nell'orientamento, le figure professionali dedicate all'orientamento nelle scuole, il significato e gli obiettivi delle azioni orientative.

I PRINCIPALI RISULTATI EMERSI

Come si è posto in evidenza nella premessa di questo lavoro, l'indagine qui presentata ha avuto, sotto il profilo metodologico, carattere composito, in quanto si sono adottate più tecniche di ricerca: dalla ricerca quantitativa, agli studi di caso, alle interviste con tecnica di *focus group*. Si è accolta l'opzione della pluralità di tecniche di indagine non solo per meglio esplorare l'oggetto principale della ricerca, ovvero l'orientamento nelle scuole, per ottenerne una immagine quanto più possibile vicina alla realtà, ma anche favorire il coinvolgimento degli interlocutori dell'indagine, ovvero le scuole (e dei principali protagonisti, i responsabili dell'orientamento, i docenti, i Dirigenti scolastici), per approfondire e meglio comprendere alcuni nodi problematici centrali, per raccogliere proposte e indicazioni di lavoro.

L'adozione di più tecniche di ricerca, il coinvolgimento di molteplici soggetti, se ha da una parte reso più ricca ed articolata l'indagine per la pluralità delle voci che così hanno potuto esprimersi, dall'altra parte ne rende sicuramente più complicato trarne conclusioni sintetiche e piste di lavoro ben definite.

Nelle righe che seguono, quindi ci si limiterà ad enucleare alcuni principali punti emersi dall'indagine quantitativa, con i contributi relativi forniti dagli studi di caso e dai *focus group*.

L'ORGANIZZAZIONE INTERNA ALLE SCUOLE

Le scuole in generale si sono dotate, per l'erogazione delle azioni di orientamento, nonché per le attività ad esse preparatorie e di supporto, di un buon assetto organizzativo interno, composto di una molteplicità di organi, funzioni e ruoli, nel quadro di una divisione del lavoro e dei compiti abbastanza ben definita e razionale. Emerge il ruolo centrale della Funzione obiettivo (o del Referente) per l'orientamento; si conferma il ruolo importante della Commissione orientamento (diffusa, ma non presente in tutte le scuole), e degli organi direttivi (Dirigente, Vicario). La divisione del lavoro si manifesta nel ruolo centrale di alcune figure nelle fasi organizzative, preparatorie, sia

progettuali che burocratiche, che sono appannaggio le prime della Funzione obiettivo e della Commissione orientamento, le seconde del Dirigente e del Vicario, mentre l'erogazione diretta degli interventi è compito degli insegnanti. Le risorse esterne, di fatto assenti in alcuni compiti, sono viceversa presenti, come si vedrà in dettaglio nei paragrafi che seguono, soprattutto in alcuni interventi specialistici, e di relazioni con l'esterno, costituendo a volte il ponte fra la scuola e soggetti esterni (es. il mondo delle imprese).

I DOCENTI

Sotto il profilo dell'atteggiamento dei docenti rispetto all'orientamento, pare superata quella fase, tipica degli albori dei primi interventi orientativi nella scuola, che rilevava un diffuso atteggiamento scettico, quando non addirittura di aperto contrasto degli insegnanti, che consideravano l'orientamento più una perdita di tempo, una sottrazione di spazio alle proprie discipline, piuttosto che una utile attività formativa ed informativa per gli allievi. Sebbene ancora oggi specie nelle scuole superiori vengano rilevati atteggiamenti di passività di una parte del corpo insegnante, è indubbio come al momento attuale i docenti rappresentino la risorsa centrale dell'orientamento nelle scuole, sia nella diretta attività didattica disciplinare (con lo sviluppo dell'aspetto orientativo delle discipline) sia nell'erogazione di specifiche azioni di orientamento svolte al di là della didattica, o in parziale connessione con essa.

LE RISORSE UMANE INTERNE ED ESTERNE

I docenti in generale (più accentuatamente quelli di alcune discipline), quelli con funzione specifica (Funzione obiettivo) unitamente ad altre figure dell'organizzazione delle scuole (Dirigente, Vicario), in quanto risorse interne, rappresentano il fulcro dell'attività orientativa, sebbene il quadro, come si esplicherà fra breve, non sia affatto privo di ombre ed aspetti problematici.

Le risorse esterne intervengono, in misura notevolmente minore, talvolta congiuntamente agli insegnanti, talvolta in modo del tutto autonomo. Esistono alcune attività, che per loro natura, perché più connesse al mondo esterno alla scuola, perché più specialistiche, sono appannaggio degli operatori esterni: gli interventi di *counselling*, quelli sul mercato del lavoro, sulle professioni, i rapporti con l'azienda. La valutazione dell'apporto esterno è positiva in generale, seppure si registrano alcuni dubbi per alcuni interventi.

Il problema delle figure di orientamento nella scuola, dei carichi di lavoro, della ridefinizione dei compiti, della qualificazione necessaria per fare orientamento nella scuola, del rapporto con gli apporti professionali provenienti dall'esterno, costituiscono comunque una delle aree di maggiore problematicità fra quelle esaminate.

Un aspetto sottolineato soprattutto nel corso degli incontri con le scuole è il tema del sovraccarico di impegni a cui sono costrette le Funzioni obiettivo, a causa della molteplicità di compiti (testimoniata dalla stessa indagine) a cui devono fare fronte. A tale sovraccarico di compiti della Funzione obiettivo (o di chi comunque nella scuola ha responsabilità primaria per l'orientamento) si somma una certa sovrapposizione o confusione di compiti per gli altri docenti impegnati nell'orientamento, e talvolta una scarsa chiarezza nella distinzione dei compiti fra risorse interne e risorse esterne.

Le proposte emerse sono molte, e non sempre coerenti l'una con l'altra. Probabilmente il filo rosso che lega le diverse proposte sta nella distinzione fra compiti gestiti esclusivamente (o principalmente) da risorse interne alle scuole (ovvero gli insegnanti), e compiti gestiti esclusivamente (o principalmente) da risorse esterne alle scuole (singoli professionisti o consulenti esperti, operatori della Formazione professionale, degli Enti locali, ecc.). Una seconda linea di proposte sta invece nella distinzione e definizione dei compiti svolti da risorse interne alla scuola.

Riguardo al primo dei problemi, le proposte si condensano nell'assegnare alle risorse esterne compiti orientativi principalmente in alcuni campi, ovvero quelli dei rapporti con il mondo delle imprese e delle professioni, dell'erogazione degli aspetti informativi dell'orientamento a supporto della scelta per le transizioni, o per l'erogazione di interventi specialistici (handicap, situazioni di emergenza, interventi di *counselling* psicologico). Agli esterni si riconosce inoltre un ruolo privilegiato per la formazione degli operatori interni. Agli insegnanti viene attribuita la responsabilità nell'erogazione degli interventi più formativi dell'orientamento, oltre che - come compito naturale - la gestione dell'aspetto orientativo delle discipline.

Riguardo al secondo problema, ovvero la definizione dei compiti interni alle scuole, emerge l'esigenza di distinguere fra figure di coordinamento, di gestione dei rapporti con l'esterno e figure che erogano direttamente gli interventi orientativi agli allievi. Per chi svolge compiti di coordinamento si ritiene indispensabile un esonero (totale o parziale) dall'insegnamento.

Le richieste di tipo formativo, rivolte agli interni, infine, riguardano soprat-

tutto gli aspetti pratici dell'orientamento, ovvero l'approfondimento della didattica orientativa, delle metodologie e delle tecniche degli interventi orientativi, e quello della conoscenza delle norme e dei sistemi di riferimento dell'orientamento.

L'INTEGRAZIONE E LE RELAZIONI CON L'ESTERNO

Le scuole nell'insieme hanno costruito e mantengono - nell'area dell'orientamento - una fitta rete di relazioni con l'esterno. Enti locali, Aziende sanitarie locali, associazioni culturali, singole aziende costituiscono gli interlocutori privilegiati, sulla base di accordi formali o non formali.

Nell'area delle relazioni esterne acquisiscono importanza particolare gli accordi per interventi d'integrazione, svolti con il sistema della formazione professionale, delle imprese e dell'università, realizzati da oltre due terzi delle scuole intervistate (specie superiori), ed apprezzati specie come valore positivo di apertura all'esterno e come fonte di acquisizione di risorse ulteriori, sia finanziarie che organizzative e professionali.

I rapporti in integrazione (specie con i centri di formazione professionale) per svolgere congiuntamente interventi di orientamento costituiscono, quindi, per molte scuole un dato acquisito e sperimentato in un arco temporale sufficientemente esteso per coglierne sia i vantaggi come gli aspetti problematici.

Gli interventi di orientamento realizzati con i centri di formazione professionale riguardano campi specifici, ovvero quelli dei rapporti con il mondo delle imprese, o di erogazione degli aspetti informativi sul mercato del lavoro e sulle professioni, visita ad aziende o a saloni dell'orientamento, gestione delle esperienze di alternanza scuola lavoro, colloqui orientativi con psicologi, o formazione degli insegnanti o dei genitori.

La collaborazione è ampia anche nel campo del NoF (Nuovo Obbligo Formativo), dove ad esempio si realizzano laboratori orientativi (con valenza pratica) per lo sviluppo delle abilità manuali.

Vengono individuate alcune positive esperienze nella collaborazione coi centri di formazione professionale, come indice di una pratica collaborativa ancora in fase di sperimentazione e crescita; al tempo stesso si mettono in evidenza i rischi di sovrapposizione di ruoli fra scuola e formazione professionale, di spreco di risorse, e quindi la soluzione proposta sta nell'evitare la formulazione di interventi esterni generici, senza obiettivi precisi, ma

piuttosto si auspica la necessità di sviluppare interventi in integrazione ben mirati, su target specifici, specie nei campi dove la scuola non ha competenze, risorse finanziarie o temporali sufficienti.

LE AZIONI DI ORIENTAMENTO REALIZZATE NELLE SCUOLE

Prima di entrare nei contenuti di questo paragrafo occorre precisare che con il termine azioni di orientamento si è inteso indicare quelle attività complementari a quelle disciplinari che hanno come finalità la costruzione e lo sviluppo di conoscenze e competenze orientative specifiche distinguendole, quindi, dalle attività di orientamento intrinseche agli obiettivi formativi che hanno lo scopo di costruire competenze propedeutiche ai processi di scelta. Pur sottolineando la centralità di quest'ultime attività di orientamento, anche attraverso il metodo della didattica orientativa, la rilevazione e l'analisi delle azioni orientative specifiche realizzate dalle scuole ha costituito uno dei punti dell'indagine da un lato più ricca di dati, più ricca di informazioni su aspetti in fin dei conti abbastanza ignoti della vita scolastica, dall'altro ha costituito anche uno dei punti più controversi nella valutazione dei risultati. In realtà, come ci si è immediatamente resi conto all'atto delle interviste di prova effettuate in alcune scuole per testare il questionario, una rilevazione quantitativa delle singole azioni, nel quadro di una griglia che le distinguesse in modo sufficientemente dettagliato, è operazione complessa e non priva di rischi, sia per ragioni terminologiche (il linguaggio utilizzato dalle scuole non sempre è comune a quello degli operatori di orientamento esterno), sia per ragioni sostanziali, in quanto alcune azioni di orientamento sono realizzate congiuntamente ad altre, con obiettivi e a volte strumenti comuni, e quindi non è possibile distinguere e separarle nettamente le une dalle altre. Nonostante ciò si è lo stesso proceduto nella rilevazione, utilizzando una classificazione di singole azioni - riportata in una lista allegata al questionario - fra quelle più tipiche svolte nelle scuole. Ciò ha consentito di ottenere - nonostante i limiti sopra evidenziati - una prima rilevazione quantitativa della diffusione degli interventi, della consistenza che assumono rispetto al complesso delle azioni orientative interne alle scuole, delle risorse (interne o esterne) coinvolte, della qualità dei risultati. Un primo dato generale è la diffusione ampia e generale delle azioni, seppure in misura maggiore o minore l'una dall'altra, e con alcune differenze e peculiarità che distinguono le scuole medie dalle scuole superiori.

Nelle scuole medie le azioni più diffuse sono gli interventi sulla conoscenza di sé, gli interventi di prima accoglienza e gli interventi sui percorsi formativi. Nelle scuole superiori le azioni più diffuse sono gli interventi di prima accoglienza, il *tutoring* per le esperienze di scuola lavoro, gli interventi sui percorsi formativi.

La diffusione delle azioni, ovvero la loro pura e semplice presenza nelle scuole, non coincide sempre con la consistenza, ovvero con l'intensità con cui vengono erogate, e sulla loro rilevanza, in quanto non è infrequente il caso di azioni diffuse, ovvero molto presenti nelle scuole, ma poco consistenti, perché svolte solo saltuariamente, per un numero limitato di ore, o per utenze particolari; così come - all'opposto - si dà il caso di azioni poco diffuse, ma che quando sono presenti acquisiscono nelle singole scuole un certo rilievo (ad. esempio sono svolte per molte classi, o per molte ore).

Riguardo alla consistenza, nelle scuole medie le azioni più consistenti sono gli interventi sulla conoscenza di sé e gli interventi sui percorsi formativi. Nelle scuole superiori sono più consistenti gli incontri coi docenti delle scuole e università e gli interventi di prima accoglienza. La rilevanza effettiva, il reale peso specifico di ciascun'azione, pone ancora in prima posizione gli interventi sulla conoscenza di sé e gli interventi sui percorsi formativi; perdono rilevanza rispetto al dato della semplice presenza nelle scuole la consulenza breve e il *counselling* psicologico. L'attività meno rilevante è rappresentata dagli incontri con esperti del mondo del lavoro. Nelle scuole superiori l'azione più rilevante è quella risultata anche più diffusa, ovvero la prima accoglienza nella struttura scolastica. Nelle posizioni successive si trovano gli incontri con docenti di scuole e università, e il *tutoring* per le esperienze di scuola lavoro.

Le risorse utilizzate testimoniano la pratica di un *mix* abbastanza composito fra il ricorso a personale interno, oppure ad operatori esterni, od a una combinazione di queste due modalità. Esistono attività che sono chiaramente delegate alle risorse interne (ovvero agli insegnanti): fra queste risaltano la prima accoglienza nella struttura scolastica, e il *tutoring* per la ricerca di informazioni.

Esistono poi attività che fanno consistente ricorso alle risorse esterne: fra queste gli incontri con esperti del mondo del lavoro, e il *counselling* psicologico, gli interventi sulla conoscenza di sé, e quelli sul mercato del lavoro e sugli sbocchi professionali.

Sono molto diffuse le azioni con utilizzo elevato di risorse miste: gli interventi sui percorsi formativi, gli interventi sulle professioni e in quelli sul mercato del lavoro e gli sbocchi professionali, interventi sulla conoscenza di sé, nel *counselling* orientativo e psicologico. Nel complesso questi dati sono confermati dalle testimonianze delle scuole raccolte negli studi di caso e nei *focus group*.

La valutazione degli intervistati sulla qualità delle azioni è nel complesso più che positiva, non si dà infatti il caso di alcuna attività valutata negativamente: alle medie sono valutati di qualità migliore gli interventi sui percorsi formativi e gli interventi sulla conoscenza di sé, mentre si registra minore soddisfazione specie per gli interventi esterni di conoscenza delle professioni e gli incontri con esperti del mondo del lavoro. Nelle superiori la migliore qualità viene riconosciuta agli incontri coi docenti delle scuole e università, e al *tutoring* per le esperienze di scuola lavoro. La minore qualità viene attribuita agli interventi di sostegno alla scelta del percorso personale.

LE ATTIVITÀ D'ORIENTAMENTO NELLA SCUOLA: UNA POSSIBILE RICLASSIFICAZIONE IN MACROTIPOLOGIE

I risultati delle diverse fasi dell'indagine hanno consentito di accertare, seppure con necessità d'ulteriori approfondimenti, la sostanziale correttezza delle macrotipologie di classificazione delle attività orientative in ambito scolastico proposte nei seminari dello stesso progetto Rete Istituzionale Regionale dell'Orientamento, in cui le molteplici azioni realizzate dalle scuole possono significativamente collocarsi.

Le tipologie ipotizzate prevedono:

- delle attività a bassa specificità orientativa che possono concretizzarsi in: a) attività di orientamento strettamente connesse agli obiettivi di formazione delle scuole - che ne costituiscono la *mission* prioritaria - e che mediante la didattica orientativa delle discipline devono favorire una formazione di base propedeutica al processo specifico di orientamento; b) attività di informazione sui percorsi formativi, sulle professioni, sul mondo del lavoro. Tutto ciò è confermato, tanto dall'indagine quantitativa quanto dai *focus group*, dai quali emergono valori significativamente alti di presenza sia della pratica della didattica orientativa (seppure in misura maggiore nelle scuole medie inferiori rispetto alle superiori), sia di iniziative di informazione;
- delle attività di accompagnamento dei percorsi formativi lungo tutto l'arco dell'iter scolastico, con riferimento particolare alle iniziative relative alle

situazioni critiche oppure di passaggio: si citano a tale proposito i numerosi interventi organizzati dalle scuole connessi all'accoglienza, ai moduli di conoscenza dei percorsi formativi, alla consulenza breve, ecc;

- delle attività di sostegno e consulenza alla scelta, realizzate attraverso una progettazione di sé legata a decisioni connesse con alcuni momenti di transizione (conclusione del ciclo dell'obbligo, conclusione delle scuole superiori), oppure legate a situazioni particolarmente problematiche; fra le attività di questo tipo, dalle scuole vengono realizzati interventi sulla conoscenza di sé, interventi di sostegno alla scelta per l'elaborazione di un progetto personale formativo o lavorativo, iniziative di alternanza scuola-lavoro, nonché attività di consulenza a diversi gradi di complessità.

UNA VALUTAZIONE DELL'ORIENTAMENTO. PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA

Le scuole individuano una notevole gamma di punti di forza e punti di debolezza spesso ben definiti e circoscritti, ma talvolta pure coincidenti (lo stesso punto appare in alcune scuole come elemento di forza, in altre viceversa di debolezza); tutto questo testimonia da un lato il buon livello di analisi e di consapevolezza dei problemi ormai maturato nelle scuole, dall'altro la complessità della situazione.

Un punto di forza diffusamente citato sta nella buona qualità tecnica degli interventi orientativi realizzati e nella loro diffusione a tutti i livelli all'interno delle scuole stesse. Altro punto di eccellenza citato sono le competenze e lo spirito collaborativo dei docenti, e la collaborazione con altre scuole, con cui si lavora in una logica di rete. Nelle superiori si cita anche la buona qualità dell'integrazione con soggetti esterni (come la formazione professionale e il mondo del lavoro in generale).

I punti di debolezza sono - come si è detto - talvolta identici, ma declinati al negativo, rispetto ai punti di forza prima esaminati: vengono indicati fra gli altri lo scarso coinvolgimento degli insegnanti, il difficile rapporto con l'esterno (inteso come amministrazioni pubbliche).

Emerge inoltre il problema della scarsità o della inefficace distribuzione delle risorse: la insufficienza e la rigidità del tempo dedicato all'orientamento, nonché l'insufficienza delle risorse finanziarie, specie la scarsità di risorse economiche per i docenti.

Un altro punto di debolezza, seppure testimoniato solo da alcuni intervistati, sta nella scarsa valutazione degli interventi. In realtà in altre parti dell'inda-

gine si accenna alla realizzazione di pratiche valutative, però solo citate in modo vago ed impreciso. E' quindi ragionevole presumere che il terreno della valutazione delle azioni di orientamento nelle scuole sia in buona parte ancora da percorrere.

I NODI CRITICI

I nodi critici che riprendono in certa misura i punti di debolezza sopra esaminati, costituiscono inoltre, talvolta, un campo di differenziazione fra scuole medie e superiori.

In realtà c'è un punto che viene denunciato in uguale misura dalle une e dalle altre, e questo sta nella scarsità delle risorse finanziarie, problema più volte rilevato, che favorisce lo scarso coinvolgimento professionale degli insegnanti, limita il ricorso alle risorse professionali esterne, impedisce lo sviluppo di programmi qualificati.

Le risorse umane rappresentano il secondo nodo critico, che assume comunque toni non drammatici, e con diversa valenza fra scuole medie e superiori. Nelle prime si denuncia soprattutto l'aspetto qualitativo, che attiene alla preparazione degli insegnanti (che pure in altre parti dell'indagine veniva considerata soddisfacente), problema a cui si propone di far fronte attraverso percorsi formativi generali e specifici, con attenzione alla didattica orientativa. Nelle superiori si rileva soprattutto l'aspetto quantitativo, della necessità di disporre di più figure dedicate all'orientamento. Un dato importante che accomuna scuole superiori e inferiori, sta nella proposta di disporre di maggiori risorse esterne, sia in termini qualitativi (ovvero di professionalità specifiche non presenti all'interno delle scuole), sia quantitativi (ovvero di operatori che possano alleviare gli insegnanti, specie coordinatori e referenti dell'orientamento, del sovraccarico di compiti che progressivamente vengono loro attribuiti).

¹ Il presente contributo è una sintesi del rapporto elaborato dal Gruppo tecnico di lavoro, coordinato da Claudio Magagnoli e composto da Maria Teresa Bertani, Mauro Levratti, Silvana Marchioro, Flavia Marostica, Aurelia Orlandoni dell'IRRE-ER, da Arnaldo Spallacci e Serena Cavallini e da Alberta De Flora dell'Ufficio scolastico Regionale. La ricerca è disponibile sul sito dell'IRRE Emilia-Romagna all'indirizzo:

<http://www.orientamentoirreer.it>

Le attività e i servizi di orientamento nelle sedi universitarie della Regione Emilia-Romagna

Maria Luisa Pombeni e Emanuele Tagetto¹

CARATTERISTICHE DELL'INDAGINE

Per conoscere le esperienze di orientamento universitario all'interno della regione Emilia-Romagna sono stati intervistati una serie di testimoni significativi, alcuni dei quali operano nei servizi di orientamento dei diversi Atenei regionali ed altri nelle Aziende per il diritto allo studio.

Le informazioni sono state raccolte tramite una intervista semistrutturata con il supporto del registratore, articolata nei seguenti punti di approfondimento:

- Descrizione della struttura di orientamento: elementi oggettivi (sede, sito, ecc.); storia e finalità; soggetti promotori; organizzazione delle attività; professionalità delle risorse umane; canali di finanziamento.
- Descrizione delle singole attività: obiettivi; destinatari; gestione interna/esterna (in appalto); metodologia/strumenti; risorse strumentali; prodotti; competenze professionisti; punti di forza/criticità.
- Descrizione delle azioni di sistema: tipologia della rete (formale/informale); modalità di coordinamento/organizzazione; caratteristiche dei soggetti coinvolti; specificità/integrazione.
- Valutazione degli interventi / servizi: presenza / assenza di verifiche; modalità di valutazione; punti di forza/criticità.

Nel *report* analitico di ricerca sono stati presentati i dettagli delle informazioni raccolte; in questa sintesi vengono evidenziate principalmente le tipologie di azioni erogate dai diversi servizi del territorio regionale.

SCENARI NAZIONALI ED EUROPEI DELL'ORIENTAMENTO UNIVERSITARIO

L'argomento orientamento rappresenta per l'Unione Europea il tema centrale di molteplici iniziative. La sua importanza è sottolineata con enfasi in parecchi documenti comunitari, e la sua presenza è ritenuta indispensabile per

favorire la crescita e lo sviluppo dei cittadini comunitari e non comunitari, indistintamente dal genere, che devono investire nella propria progettualità formativa e professionale.

A livello nazionale si stanno delineando nuovi impegni per attivare azioni orientative significative ed efficaci per migliorare le strutture di orientamento in riferimento all'istruzione superiore o terziaria. Università, enti locali, agenzie si stanno attivando con particolari iniziative per favorire ai possibili studenti la scelta e l'inserimento nelle varie facoltà e specifici corsi accademici, la permanenza nelle varie facoltà, il riconoscimento delle esperienze non solo in ambito universitario, le transizioni ad altri percorsi di studi o al mondo professionale. Si sta diffondendo la tendenza nell'organizzare corsi modulari e forme di accumulo e trasferimenti di crediti.

L'importanza di investire in orientamento è diventato oramai un tema fondamentale anche per lo stesso Ocse. L'Unione Europea invita i Paesi membri a continuare a confrontare, rivedere le politiche dell'istruzione per rendere i modelli di istruzione realmente competitivi e adeguati a sostenere l'apprendimento del soggetto per tutto l'arco della vita, la mobilità nell'interno dei Paesi della Comunità e la capacità di fronteggiare le continue sfide provenienti dal mercato del lavoro.

In Italia, il sistema formativo universitario, nonostante i progressi degli ultimi anni, continua ad essere febricitante. Gli indicatori utilizzati per verificare la salute del sistema denunciano una situazione in cui le attese ed i progetti dei nuovi immatricolati non avranno un percorso di realizzazione agile e certo (Censis 2001).

Il problema dell'abbandono è il nodo cruciale della non riuscita nei percorsi universitari. Una matricola universitaria su quattro non ha sostenuto esami al termine del primo anno di università. Il 21,3% degli studenti del primo anno di università non si iscrive all'anno di corso successivo. Risulta un calo degli immatricolati ma non degli iscritti, infatti permane il problema della prolungata permanenza all'università. Si è rilevata che uno studente italiano mediaamente conclude l'università dopo sette anni, con un ritardo di circa due o tre anni rispetto alla durata legale del corso frequentato.

Con l'anno accademico 2000/01 è entrata in vigore la nuova Riforma universitaria che ha modificato radicalmente la formazione universitaria (superiore e/o terziaria), sottoponendo il sistema universitario a nuovi ordinamenti e a nuove regole.

Per l'obiettivo della nostra indagine, di cruciale importanza è stata la Legge

n. 341/90 “Riforma degli ordinamenti didattici universitari” che prescrive di agevolare le attività di orientamento e la mobilità degli studenti. Nella legge si prevede un sistema informativo in grado di far conoscere costantemente i risultati degli studi, di segnalare risultati anomali e di provvedere sostegni. In riferimento alle evoluzioni in atto quasi tutte le Università hanno introdotto la figura del Delegato alle attività di orientamento, che supportato da una Commissione, ha il compito di progettare e coordinare le attività orientative. Viene inoltre istituita la funzione del tutorato con il compito di orientare ed assistere gli studenti lungo tutto il corso degli studi, cercando di renderli partecipi del loro processo formativo. Il tutorato cerca di rimuovere gli ostacoli che non facilitano una proficua frequenza ai corsi.

La Legge n. 390/91 “Norma sul diritto agli studi universitari” pone l’attenzione sugli interventi dello Stato, delle Regioni e dell’Università. Allo Stato spetta l’indirizzo, il coordinamento e la programmazione degli interventi in materia di diritto agli studi universitari. Alle Regioni spetta il compito di attivare gli interventi volti a rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale per la concreta realizzazione del diritto agli studi universitari. Le Università organizzano i propri servizi, compresi quelli di orientamento e di tutorato, in modo da rendere effettivo e proficuo lo studio universitario.

Il Decreto Ministeriale n. 245/97 “Regolamento in materia di accessi all’istruzione universitaria e di connesse attività di orientamento” definisce i criteri generali e le modalità per disciplinare e razionalizzare l’accesso ai corsi universitari al fine di accrescere le opportunità per gli studenti di determinare in modo consapevole il proprio percorso formativo, anche in vista dei futuri sbocchi professionali.

Se il sistema universitario è stato investito di una importante funzione orientativa, non si trova ad operare da solo. Infatti, un ruolo da non sottovalutare è offerto dalle Aziende per il diritto allo studio, in qualità di Enti di emanazione delle Regioni. Questi Enti oltre ad adoperarsi per tutte le iniziative in merito al diritto allo studio (esoneri, alloggi, mense, borse di studio, ecc.) offrono il loro contributo alle azioni di orientamento. Contributo che riguarda l’orientamento in entrata e in uscita; la promozione di iniziative di sostegno alla transizione al lavoro, in particolare con progetti di tirocinio orientativo e formativo gestiti con il supporto delle agenzie di formazione professionale.

ESPERIENZE DI ORIENTAMENTO UNIVERSITARIO NELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

In Emilia-Romagna sono presenti le seguenti sedi universitarie:

- Università degli Studi di Bologna,
- Università degli Studi di Ferrara,
- Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia,
- Università degli Studi di Parma,
- Università Cattolica di Milano, sede distaccata di Piacenza.

BOLOGNA

Servizio Orientamento dell'Università degli Studi di Bologna

Presso l'Università degli Studi di Bologna esiste l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), al suo interno si trova il Servizio Orientamento. L'attività si avvia nell'anno 1998 con l'introduzione delle prescrizioni all'Università. L'attività e poi il Servizio, sono stati promossi dagli Organi Accademici, istituendo una Commissione Orientamento presieduta dal Delegato di Ateneo per l'Orientamento.

Se dalla prima metà degli anni '90 le singole Facoltà hanno sempre organizzato attività di orientamento in modo autonomo, è con l'anno accademico 1998/99 che le iniziative incominciano ad essere coordinate tra loro, grazie alle risorse messe a disposizione dal Servizio Orientamento.

Il Servizio di orientamento è finanziato tramite il bilancio dell'Ateneo. Ha attivato una ricerca di finanziamenti esterni che non ha dato proficui risultati.

Le azioni orientative in entrata sviluppate dal Servizio sono:

- Informazione sui corsi di studio, erogate tramite la collaborazione con l'URP. Risposte telefoniche ed e-mail a richieste di informazioni eterogenee.
- Colloqui di orientamento che possono essere di supporto anche alla realizzazione del test presente sul sito internet.
- Consulenze orientative individuali per facilitare la conoscenza delle proprie risorse, al fine di scegliere al meglio il proprio percorso di studio.
- Organizzazione delle Giornate dell'orientamento in accordo con Alma Mater.
- Partecipazione a specifici Saloni o fiere dell'orientamento organizzati sul territorio nazionale.

- Incontri per le scuole medie superiori con i delegati dell'orientamento e/o funzione obiettivo sull'orientamento delle scuole secondarie superiori.

In riferimento alle azioni orientative *in itinere*, al Servizio Orientamento arrivano quegli studenti che mettono in discussione la scelta del percorso di studi effettuata. A questi il Servizio può offrire la consulenza orientativa. Gli studenti che sperimentano delle difficoltà nel corso degli studi si possono rivolgere ai *tutor* e ai Delegati dell'orientamento delle varie Facoltà, che di anno in anno vanno ad aumentare il loro impegno.

Per quanto riguarda le azioni orientative in uscita in questo momento il Servizio si sta attrezzando per offrire maggiori interventi di orientamento ai laureandi o ai laureati. Manca una banca dati che tenga conto delle esigenze del mercato del lavoro e delle professioni. I laureati che si rivolgono al Servizio hanno un supporto simile all'azione di bilancio di competenze. Possono usufruire di un colloquio di informazione per comprendere come muoversi nel mercato del lavoro e/o a quale servizio sul territorio rivolgersi per inserirsi nel mercato delle professioni.

Azienda per il Diritto alla Studio di Bologna

Arstud Orientamento al lavoro

Arstud è stata istituita nel 1997 con la Legge Regionale n. 50 del 1996. Ha competenze per la realizzazione dei servizi per il diritto allo studio degli studenti dell'Ateneo di Bologna in tutte le sue sedi e degli Istituti di grado universitario delle province di Bologna, Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini. I servizi rivolti alla generalità degli studenti universitari sono di orientamento al lavoro.

Il servizio di Orientamento sostiene la transizione degli studenti e dei neo laureati al lavoro con percorsi di orientamento (informazione, consulenza, formazione con finalità orientativa) e l'esperienza diretta svolta in ambienti lavorativi (tirocini in azienda).

Per la gestione degli interventi sono previsti avvisi pubblici annuali rivolti ad enti di formazione accreditati che svolgeranno le attività di orientamento previste nel bando.

Nell'anno accademico 2002/2003 le azioni di orientamento in uscita riguardano:

- Percorsi di tirocini formativi e di orientamento in ambiente lavorativo, preceduti da moduli di formazione in aula propedeutici all'inserimento in azienda e accompagnati da colloqui di bilanci di competenze per definire un

- progetto di sviluppo formativo e professionale;
- Percorsi individualizzati di bilanci delle competenze, finalizzati all'elaborazione di un autonomo progetto professionale maturato sulla base dell'elaborazione del sistema delle conoscenze e competenze individuali.

FERRARA

Ufficio orientamento dell'Università degli Studi di Ferrara

L'Ufficio è sorto quattro anni fa, per volontà dell'Ateneo e ha seguito le direttive sull'orientamento da parte del MURST. La stessa Università finanzia l'Ufficio orientamento.

La finalità del servizio è di prendere in carico i ragazzi delle classi quarte e quinte delle superiori e accompagnarli durante il percorso di scelta ai corsi universitari. Tramite gli incontri informativi che vengono organizzati si cerca di creare l'incontro tra la futura matricola e i referenti dei corsi delle varie facoltà.

Le azioni orientative in entrata riguardano le seguenti attività:

- consulenze orientative nel periodo delle iscrizioni. Possono essere articolate in tre incontri, ma possono esaurirsi dopo il primo colloquio. Risposte alle richieste informative tramite e-mail e telefoniche;
- interventi informativi nelle scuole medie superiori sui corsi di studi dell'Università. Il numero degli incontri dipende dalle classi delle scuole e quindi dal numero di studenti;
- organizzazione del "Salone dello studente", tre giornate di presentazione dell'Ateneo;
- partecipazione a manifestazioni e fiere sull'orientamento in varie città di Italia;
- in via sperimentale si stanno organizzando periodi di *stage* presso le Facoltà, che daranno agli studenti della scuola media superiore partecipanti all'iniziativa una valutazione di crediti di entrata.

Le azioni di orientamento *in itinere* sono tirocini e *stage* per gli studenti che stanno frequentando l'Università. Sono i tirocini previsti dalla Riforma universitaria, per acquisire crediti e professionalità in azienda. Questo intervento viene svolto in accordo con il Centro per l'Orientamento al Lavoro dell'Ardsu di Ferrara.

Per ogni Dipartimento delle Facoltà esistono gli *Student office* che tramite studenti *senior* offrono attività di tutoraggio alle matricole o ad altri studenti.

Azienda per il Diritto allo Studio

Ardsu di Ferrara Centro Orientamento al lavoro

Il Centro è stato aperto nel febbraio del 1997. Tre professionisti, distaccati da Enti di formazione professionale, hanno iniziato a collaborare per creare questo servizio. Questo progetto ha cercato di non creare sovrapposizione con altri servizi pubblici, come ad esempio l'Informagiovani del territorio comunale. L'ubicazione nel Centro per l'Impiego è stata sancita da un Protocollo di Intesa tra Università, Ardsu e Centro per l'Orientamento al Lavoro.

La finalità del Centro Orientamento al Lavoro è di orientare e accompagnare nel mondo del lavoro i laureandi e i neo laureati. Le azioni riguardano le seguenti attività:

- *Front-office* e accoglienza per rispondere alle necessità dei laureandi e laureati sui temi del tirocinio, accompagnamento al lavoro o per rinviare ad altri tipi di servizi.
- Consulenze individuali per sostenere i laureati ad affrontare il mondo del lavoro; offrendo informazioni e possibilità di individuare degli ambiti di scelte professionali.
- Tirocini che sono organizzati per i neolaureati che ne fanno richiesta; sono organizzati per gli studenti all'interno del curriculum di studi per il raggiungimento dei crediti universitari e quindi sono azioni di orientamento *in itinere*; per gli studenti in tesi di laurea; per l'iscrizione ad albi professionali.
- Promozione e gestione bandi del Fondo Sociale Europeo Obiettivo 3 Asse A Misura A2.

MODENA E REGGIO EMILIA

Ufficio Orientamento allo Studio Universitario

di Modena e Reggio Emilia

Inizia a strutturarsi nel 1993 con personale autonomo. La finalità è di attivare e gestire interventi informativi e di orientamento per sostenere le scelte degli studenti delle scuole medie superiori, per raccogliere informazione sul mercato del lavoro e delle professioni e per aiutare gli studenti iscritti alle facoltà dell'Ateneo, tramite il tutorato. Le iniziative sono destinate in particolare agli studenti degli ultimi anni delle scuole medie superiori e dell'Università.

Essendo l'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia dislocata su due città, esistono due Uffici di Orientamento per lo studio Universitario. Si occu-

pano delle azioni di orientamento in entrata e *in itinere* e sono in stretto contatto tra loro nell'organizzare le iniziative. L'Ufficio di Modena è la prima sede in cui si sono attivate le iniziative e quindi presenta delle attività maggiormente consolidate. Infatti, l'Ufficio di Reggio Emilia è operativo dal maggio 2001.

Per la programmazione delle attività, che comunque vede la collaborazione dei docenti dell'Università, esiste un Comitato costituito da due Delegati del Rettore, Presidi e Delegati di Facoltà sull'orientamento, Rappresentante dell'Ufficio.

L'apertura al pubblico dell'Ufficio Orientamento è in parte garantito dall'InformaStudenti, che rappresenta la prima esperienza di orientamento condotta a Modena, in collaborazione con gli Enti locali e l'Ateneo. È uno sportello informativo che si trova nella stessa sede dell'Ufficio Orientamento. Questo sportello oltre ad offrire informazioni sui corsi di studio, sull'organizzazione e sulle opportunità dell'Ateneo, offre agli studenti altre informazioni di carattere più generale, come trasporti, attività culturali, sportive e di ulteriore formazione. Questo servizio è stato da poco attivato anche a Reggio Emilia, ed è seguito dalla collaboratrice che si occupa di orientamento.

Le azioni di orientamento in entrata attuate dall'Ufficio Orientamento allo Studio Universitario di Modena sono:

- Informazioni fornite dallo sportello InformaStudenti sui contenuti vari.
- Consulenze individuali di orientamento per la scelta post-diploma.
- Incontri per piccoli gruppi di studenti della scuola media superiore sui temi della riforma, della scelta e dell'informazione orientativa sui percorsi universitari, presso le sedi scolastiche.
- Seminari di formazione per dirigenti scolastici e insegnanti della scuola media superiore.
- Organizzazione di incontri di illustrazione dei percorsi didattici presso le Facoltà di Ateneo.
- Realizzazione e collaborazione per la realizzazione di materiali informativi.
- Attività di promozione dell'Ateneo e delle iniziative tramite la partecipazione a seminari, manifestazioni e fiere di orientamento e informazione.
- Collaborazione con iniziative organizzate dagli Enti Locali.

Le azioni attuate dall'Ufficio Orientamento allo Studio Universitario di Reggio Emilia sono:

- Informazione orientativa tramite colloqui individuali o per piccoli gruppi, sull'offerta formativa dell'Ateneo.

- Colloqui motivazionali, con il supporto di test orientativi, per gli studenti della scuola media disorientati rispetto alla scelta.
- Incontri con gli studenti delle classi quinte per informarli sulla riforma e sull'offerta dell'Ateneo di Modena e Reggio Emilia.
- Organizzazione del “Progetto lezioni” dove docenti universitari hanno tenuto delle lezioni presso scuole medie superiori.
- Organizzazione degli incontri di illustrazione dei percorsi didattici presso le Facoltà di Ateneo.
- Collaborazione con iniziative organizzate dagli Enti Locali.

L'Ufficio Orientamento allo Studio si occupa anche di sviluppare azioni di orientamento *in itinere*. Effettua attività di *counselling* per facilitare il superamento delle difficoltà e aumentare l'efficacia dello studio. Organizza corsi di formazione sul metodo di studio finalizzato a potenziare le abilità e gli stili di apprendimento degli studenti universitari.

Ogni Facoltà con i propri Delegati all'orientamento e i propri *tutor* coordina le attività di tutorato, che riguardano più gli aspetti della didattica, dei programmi, degli esami, dei debiti formativi e di organizzazione.

Nelle azioni di orientamento *in itinere* ci sono anche i tirocini formativi che valgono come credito per il raggiungimento della laurea. Questi tirocini sono gestiti dall'Ufficio Orientamento al Lavoro.

Gli Uffici hanno avviato delle convenzioni con l'Arestud e l'Ateneo. Ogni sede si raccorda poi con le Province e i Comuni di riferimento sia per la programmazione che per la realizzazione delle attività. L'Ufficio di Modena collabora con l'Associazione “Futuro Prossimo”, quale Centro Servizi per l'orientamento scolastico, universitario e professionale promosso dalla Provincia, Comune di Modena, la Camera di Commercio, il Provveditorato, l'Università e l'Arestud di Modena e Reggio Emilia con la finalità attivare iniziative di orientamento per giovani e adulti.

L'Ufficio di Reggio Emilia si raccorda con gli Informagiovani, con il Comune e il Servizio di Orientamento Polaris della Provincia di Reggio Emilia.

Ufficio Orientamento al Lavoro dell'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia

Nasce nel marzo 2001 per volontà dell'Ateneo. L'intento è di stimolare e coordinare le iniziative di tirocinio. Dopo le prime esperienze nelle facoltà di Ingegneria ed Economia e Commercio, ora coinvolgono tutte le Facoltà.

È finanziato con fondi dell'Università e ha ottenuto un contributo CRUI all'interno del Progetto Campus. L'Ufficio viene coordinato da una Commissione composta da una dirigente amministrativa, un docente Delegato dal Rettore per l'orientamento al lavoro e la referente per l'Ufficio.

Si avvale di circa 19 *tutor* organizzativi, decentrati nelle singole Facoltà, per le attività di stipula delle convenzioni, monitoraggio con gli studenti e i laureati. Sono loro che eseguono l'incrocio domanda e offerta di tirocinio. Di questi *tutor* alcuni erano già interni all'Università, altri sono stati formati dopo un corso di formazione professionale per disoccupati, organizzato ad hoc per le esigenze di questo ufficio, e messo a bando con il finanziamento FSE dall'Arestud. I *tutor* organizzativi si distinguono dal *tutor* aziendale e dal *tutor* scientifico che è il docente.

Questo servizio si occupa sia delle azioni di orientamento *in itinere* che in uscita con le attività di:

- Promozione e organizzazione di tirocini per studenti, certificando l'esperienza come credito.
- Promozione e organizzazione di tirocini per laureati.
- Promozione e organizzazione di tirocini all'estero. È un'attività che rientra nel Programma Comunitario "Leonardo Da Vinci" sostenuto da "Educazione all'Europa".
- Progettazione per raccogliere finanziamenti.
- Esecuzione delle pratiche organizzative e amministrative relative alla programmazione ed alla attuazione dei tirocini. Infatti, svolge quelle pratiche burocratiche come le convenzioni, i progetti di tirocinio, ecc.
- Coordinamento, assistenza e consulenza agli uffici *stage* istituiti presso le singole Facoltà. Si pone come risorsa nella progettazione e realizzazione di tirocini formativi e di orientamento.
- Monitoraggio delle esperienze in atto, cercando di effettuare una rilevazione di dati quantitativi e qualitativi.
- Collaborazione all'organizzazione di manifestazioni con altri Enti.

Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario Modena e Reggio Emilia - Arestud Orientamento al lavoro

Nello specifico il Servizio offre ai laureandi e ai neolaureati dell'Ateneo, come azioni di orientamento in uscita, una gamma di interventi e iniziative di accompagnamento alla transizione dall'università al lavoro:

- Tirocini formativi e di orientamento come concreta opportunità per favorire la transizione dall'Università al lavoro. I tirocini sono attivati sia sul territorio locale, regionale, nazionale e all'estero.
- Incontri periodici con le imprese.
- Colloqui di orientamento al lavoro, seminari e laboratori sulle professioni, sull'autoimprenditorialità, oggi dati in appalto tramite i bandi Fondo Sociale Europeo Obiettivo 3 Asse A Misura A2.
- Interventi di azione di sistema innovativi che sono organizzati dai *tutor* impegnati nelle Facoltà per l'organizzazione degli *stage* e che collaborano con l'Ufficio Orientamento al Lavoro dell'Università.
- Gestione dei Bandi di finanziamento Fondo Sociale Europeo Obiettivo 3 Asse A Misura A2 per interventi sull'orientamento al lavoro.

Con l'Università viene concordato di programmare congiuntamente le attività, in modo da uscire dalla autoreferenzialità ed evitare sprechi di risorse. L'integrazione tra le due agenzie avviene all'interno della Commissione per l'orientamento universitario. Esistono collaborazioni con altre agenzie del territorio come la Camera di Commercio, la Provincia, il Comune, il Centro Servizi Amministrativi (ex-Provvveditorato) che hanno portato alla nascita dell'Associazione Futuro Prossimo.

PARMA

Servizio Orientamento dell'Università degli Studi di Parma

Si rivolge agli studenti delle scuole superiori ed ai diplomati che vogliono operare una scelta ottimale degli studi universitari e decidere in modo consapevole il loro futuro professionale. Dal 1993 con un investimento dell'Università viene strutturato il Servizio Orientamento ed istituita una Commissione composta dal Delegato del Rettore sull'orientamento, dai delegati della Facoltà e dal rappresentante del Servizio.

Rispetto alle azioni di orientamento in entrata si attiva per:

- Colloqui informativi e di orientamento, individuali o di gruppo, sui percorsi di studio dell'Ateneo.
- Incontri di orientamento presso le sedi scolastiche, con il supporto anche dei docenti rappresentanti le diverse Facoltà.
- Incontri di orientamento per gli studenti presso le Facoltà nel periodo estivo.
- Visite didattiche alle strutture delle Facoltà.

- *Stage* orientativi degli studenti delle scuole medie superiori nelle diverse strutture didattiche.
- Organizzazione della manifestazione annuale “Studiare e Parma”.
- Pubblicazione Guida dello Studente.
- Progetti di collaborazione con le scuole medie superiori, nell’ambito delle attività di orientamento in ingresso.

Per le azioni orientative *in itinere* il Servizio prende gli appuntamenti per il servizio tutorato relazionale e *counselling*. Come in altre Università esistono presso ogni singola Facoltà delle forme di tutorato attivate dai docenti delle Facoltà e da studenti *senior*.

Servizio di tutorato relazionale e *counselling* dell’Università degli Studi di Parma

È un servizio di orientamento *in itinere* messo a disposizione degli studenti iscritti l’Ateneo, in modo particolare dei primi anni di corso. La finalità è di migliorare la qualità della vita universitaria. Gli studenti che incontrano difficoltà sul metodo di studio, o sul rapporto con particolari insegnanti (le difficoltà di concentrazione, senso di impotenza, mancanza di autoefficacia) possono trovare indicazioni e aiuti individuali.

Servizio orientamento post laurea

LABOR UP dell’Università degli Studi di Parma

L’Università degli studi di Parma per sostenere le azioni di orientamento in uscita ha reso operativo dall’inizio del 1999 un Servizio di orientamento post laurea - Labor up, esperienza attivata tramite una Convenzione triennale. L’ Ateneo tiene i rapporti con il Servizio tramite un Delegato all’orientamento.

Le attività inserite nelle azioni orientamento in uscita sono:

- *Counselling* individuale e laboratori di gruppo.
- Accesso ad informazioni relative all’offerta formativa post laurea.
- Incontri di orientamento al lavoro, attraverso testimonianze di importanti realtà produttive.
- *Stage* nelle imprese.
- Gestione di una banca dati di neolaureati.
- Gestione di una banca dati di imprese nazionali ed estere.
- Partecipazione a manifestazioni, convegni, seminari, ed eventi vari.

Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario Parma Adsu Ufficio Orientamento Lavoro

Si rivolge ai laureandi ed ai neo laureati in attesa di prima occupazione promuovendo azioni di orientamento in uscita. Lo scopo è di facilitare il percorso di inserimento lavorativo di questi soggetti. Nasce nel 1995 e si consolida con il 1999.

Le attività inserite nelle azioni orientamento in uscita, che possono essere gestite direttamente o messe a bando sono:

- Accoglienza e prima informazione. È il primo contatto nel quale i laureandi e neo laureati possono usufruire di una serie di informazioni generali.
- Colloqui individuali organizzati su appuntamento con l'obiettivo di elaborare un progetto professionale da attuare anche attraverso dei tirocini mirati.
- Seminari di "Tecniche e strumenti per la ricerca attiva del lavoro".
- Tirocini che dal 1999 l'Adsu programma e gestisce sia direttamente sia in collaborazione con Enti di formazione.
- Gestione bandi per finanziamenti FSE che dal 2000 vengono destinati all'Adsu dalla Regione Emilia-Romagna per i progetti di orientamento al lavoro da realizzare con il contributo del FSE Obiettivo 3 Asse A2.

PIACENZA

Relazioni esterne e orientamento Servizio Orientamento dell'Università Cattolica

Il Servizio, nato circa 10 anni fa, propone una serie di attività destinate agli studenti di IV e V superiore, affiancandosi all'azione dei docenti referenti per l'orientamento e dei dirigenti scolastici delle scuole medie superiori e fornendo consulenze individuali agli studenti e alle loro famiglie.

In riferimento alle azioni orientative in entrata offre le seguenti attività:

- Consulenza alla scelta dei percorsi formativi e per approfondire le novità introdotte dalla riforma universitaria.
- Incontri informativi sull'offerta formativa.
- Visite guidate alle strutture universitarie.
- Partecipazione a lezioni universitarie.
- Atelier con laboratori pratici su progetti e tematiche attinenti le diverse facoltà.
- *Stage* da svolgersi attraverso l'affiancamento a docenti e ricercatori, o pres-

so uffici del campus.

- Workshop a tema condotti da docenti e testimonial aziendali.
- Organizzazione del Salone dello Studente.
- Partecipazione a manifestazione e fiere di settore.

Le azioni di orientamento *in itinere* fanno riferimento alle attività di accoglienza per le matricole e l'assistenza di *tutor* di gruppo offerto da laureati a contratto.

Servizio *Stage - Placement* dell'Università Cattolica

Il Servizio nasce dall'esperienza della Facoltà di Economia e Commercio. È stato voluto dai docenti dell'Università, che finanzia il Servizio. Alcuni servizi offerti alle aziende possono essere a pagamento.

Le azioni di orientamento in uscita sono:

- *Placement* attraverso la “Banca dati laureati e diplomati”.
- Consulenza informativa sui percorsi formativi, professionali e di inserimento lavorativo e seminari relativi all'approfondimento delle strategie e delle tecniche per la ricerca attiva del lavoro.
- *Stage* aziendali post laurea.
- Consulenza di orientamento tramite un supporto alla scelta dell'occupazione più coerente rispetto alle attitudini e motivazioni individuali.
- La Giornata delle Carriere una manifestazione annuale.

OSSERVAZIONI CONCLUSIVE

Anche il sistema universitario viene investito di una funzione orientativa da specifici riferimenti normativi. Il panorama di esperienze in questo sistema risulta abbastanza articolato; le risposte messe in campo dai servizi di ateneo e di facoltà e dalle aziende per il diritto allo studio mettono in luce una gamma di tipologie di interventi assai diversificati:

- servizi universitari dedicati (cioè interni agli atenei), finalizzati prevalentemente alla consulenza in fase di scelta della facoltà universitaria);
- attività di tutorato orientativo *in itinere* (per ridurre dispersione e rischi di insuccesso durante il percorso universitario);
- azioni di sostegno nella transizione al lavoro cioè in uscita dall'università e nella fase di ricerca della prima occupazione.

Queste attività vengono gestite:

- in parte con risorse interne (docenti e personale amministrativo), soprattutto per quanto concerne le attività di informazione e tutorato *in itinere*;
- in parte con il supporto di professionalità dedicate (dipendenti del servizio orientamento di ateneo) per la gestione di attività consulenziali ed, in misura più ridotta, di azioni di sostegno alla transizione al lavoro.

Da non sottovalutare il ruolo delle aziende per il diritto allo studio, per il contributo che danno all'orientamento soprattutto in termini di informazione (in entrata) e per la promozione di iniziative di sostegno alla transizione al lavoro, in particolare progetti di tirocinio orientativo gestiti con il supporto delle agenzie di formazione professionale.

La specificità della *mission* orientativa del sistema universitario è ancora molto funzionale all'entrata nel sistema stesso. Destinatari di questi interventi sono sia le scuole come potenziale bacino di reclutamento di iscritti (soprattutto attraverso le azioni di informazione) sia i singoli studenti che si rivolgono ai servizi di orientamento universitario.

In sintesi potremmo evidenziare che anche per il sistema universitario ci troviamo di fronte a tre macro-tipologie di interventi orientativi:

- attività propedeutiche all'ingresso sia di carattere informativo, realizzate con un ampio ventaglio di soluzioni operative (promozionali, tecnologiche, ecc.), sia di carattere didattico (qualche esperienza di collegamento fra le discipline) che svolgono una funzione indirettamente orientativa in quanto favoriscono una maggiore consapevolezza dei propri requisiti di ingresso; questa attività sono svolte tutte da risorse interne (personale docente e amministrativo delle singole facoltà);
- attività di accompagnamento del percorso universitario *in itinere* (attività di tutorato e/o di monitoraggio orientativo) che vengono svolte da risorse interne (personale docente e amministrativo delle singole facoltà) e attività di accompagnamento in uscita (attività di tirocinio e sostegno all'inserimento lavorativo) che vengono realizzate in integrazione con il sistema della formazione professionale;
- attività di consulenza alla scelta universitaria, all'interno di servizi dedicati di ateneo in cui operano soprattutto orientatori professionisti.

Fra gli elementi di criticità che connotano le esperienze di orientamento del sistema universitario ricordiamo:

- le difficoltà di rapporto sistematico e produttivo con la scuola superiore; manca una tradizione in questa direzione e soprattutto ci sono difficoltà ad immaginare strategie di collaborazione non solo di tipo strumentale (fina-

lizzate alle iscrizioni);

- la carenza di rapporti organici con servizi territoriali dedicati (ad eccezione di alcune realtà) che si rivolgono alla stessa fascia di utenza;
- il numero ancora molto limitato di professionalità dedicate presenti nei servizi universitari di orientamento;
- il reperimento delle risorse economiche per i servizi di ateneo e/o di facoltà.

¹ Ce. Trans.

La definizione delle diverse tipologie di azioni orientative: i sistemi, i servizi, le professionalità

Maria Luisa Pombeni

I riferimenti essenziali per svolgere una riflessione critica sulle esperienze prodotte finora e per condividere una proposta di definizione puntuale delle diverse linee di intervento orientativo si ritrovano nei documenti elaborati dalla Commissione Europea negli ultimi anni. Le principali linee guida sono contenute nel quinto messaggio del *Memorandum* del 2000 secondo cui:

- l'orientamento deve fornire un servizio accessibile a tutti in maniera continua e decentrata a livello locale, con un approccio olistico che supera la distinzione fra scolastico, professionale e personale;
- i servizi di orientamento devono raggiungere le persone piuttosto che aspettare che siano i clienti a cercare i servizi e devono seguire i progressi dei clienti monitorando gli esiti delle proprie azioni;
- gli operatori devono diventare facilitatori del processo di orientamento e agenti del cambiamento individuale e sociale attraverso l'uso di un ampio ventaglio di metodi e di strumenti;
- i servizi devono usare anche canali non-formali e informali (associazioni, volontariato, ecc.) di comunicazione, soprattutto con i gruppi più svantaggiati;
- si deve sviluppare un livello minimo condiviso di standard di qualità dei servizi e riconoscere la titolarità ad esercitare un servizio da parte di un determinato soggetto;
- si deve migliorare la formazione iniziale degli operatori di orientamento attraverso un intervento di qualificazione sul lavoro.

Altri passaggi del documento sottolineano come il lavorare in partenariato, e più in generale l'approccio del lavoro di rete, debba includere - in un potenziale sistema di orientamento integrato, flessibile e trasparente - tutti i soggetti che a livello locale forniscono servizi finalizzati a promuovere *information* (informazione), *guidance* (orientamento) e *conselling* (consulenza).

Poiché l'investimento sull'orientamento risulta essere uno dei fattori strategici recepiti anche dai processi di riforma (dell'istruzione, del lavoro, ecc.) che interessano il nostro paese, può essere utile riprendere i suggerimenti comunitari per orientare gli obiettivi strategici delle politiche di orientamento nei prossimi anni. Questa riflessione si articolerà attorno a 4 affermazioni chiave.

1) Ribadire la centralità della persona nel processo di orientamento, secondo un approccio olistico che ne sostiene lo sviluppo lungo tutto l'arco della vita, garantendo pari opportunità di accesso ai servizi orientativi da parte di tutti i cittadini.

Il centraggio sulla persona come soggetto attivo di un processo di auto-orientamento ha trovato un ampio sviluppo nella letteratura scientifica contemporanea (Guichard - Huteau, 2001, tr.it. 2003). Tale processo di orientamento deve intendersi come dispositivo di attribuzione di senso all'evoluzione della storia formativa e lavorativa della persona e come tentativo di governo efficace e consapevole dei suoi momenti più significativi. Il problema dell'orientamento, da un punto di vista dei costrutti di riferimento, viene collocato nel quadro dei processi psico-sociali di fronteggiamento delle tappe naturali e critiche del ciclo di vita della persona, considerato nella sua globalità (approccio olistico) e non solo in relazione alla sfera formativa e lavorativa (Gysbers, Heppner e Johnston, 2000). L'orientamento rappresenta un cammino irreversibile che va di pari passo con lo sviluppo dell'autonomia individuale, un contributo fondamentale al processo di costruzione dell'identità personale e sociale della persona. In una società moderna in cui il processo di socializzazione adulta e le traiettorie di carriera del singolo individuo sono sempre più caratterizzati da irregolarità, interruzioni e deviazioni (Kraus W. 1998), gestire la propria storia formativa e professionale significa imparare ad affrontare possibili cambiamenti di ruolo e di responsabilità che si presentano non sempre in modo prevedibile e attrezzarsi per costruire o riorganizzare *in itinere* un progetto professionale soddisfacente che possa dare continuità, nel cambiamento, alla propria identità personale e sociale (Baubion-Broye, Le Blanc, 2001; Gelpi 1997). La capacità di gestire questo processo in modo autonomo e consapevole passa attraverso la maturazione di competenze orientative specifiche (Pombeni, Guglielmi, 2003; De Crisenoy, Preterre, 2000; Pombeni, Guglielmi, 2000; Lecompte, 1999), da intendersi come l'insieme di caratteristiche, abilità, atteggiamenti e motivazioni personali che sono necessari al soggetto per superare efficacemente i diversi compiti orientativi lungo tutto l'ar-

co della vita (ad esempio: la scelta scolastica, la ricerca del lavoro, il ricollocamento, ecc.). La carenza di queste risorse rende problematica la maturazione di una progettualità professionale e comporta un rischio di insuccesso nel fronteggiamento delle diverse esperienze di transizione che il soggetto incontra nello sviluppo della storia lavorativa. Le competenze orientative maturano in parte attraverso i percorsi di crescita e di formazione personale ed in parte attraverso il contributo di azioni orientative intenzionali, realizzate da professionalità dedicate e finalizzate in modo esplicito a potenziare la capacità del soggetto di affrontare determinati compiti legati al processo di orientamento: ad esempio, una scelta scolastica, la ricerca del primo lavoro, l'espulsione dal mercato produttivo, ecc.

Il richiamo di alcuni costrutti teorico-metodologici presenti in letteratura ed ampiamente condivisi dagli operatori del settore necessita, tuttavia, di una precisazione sul piano delle implicazioni operative che da questi assunti possono derivare:

- la centratura sulla persona deve far ricordare, oltre al valore dell'autonomia e della responsabilità individuale nella costruzione dei percorsi formativi e delle storie lavorative, anche le differenti condizioni di maturazione del processo orientativo (e/o di alcune sue fasi) e quindi l'importanza di diversificare i contesti e i metodi di intervento;
- l'approccio olistico, che tende a ricomporre la separazione storica fra orientamento scolastico e orientamento professionale e a considerare in modo unitario le esperienze e le scelte che caratterizzano le diverse sfere di vita della persona, non deve essere messo in discussione da tentativi/esperienze di contestualizzazione delle pratiche di orientamento rispetto ad ambienti di riferimento specifici di alcune fasi di vita (ad esempio, la scuola per i giovani ed i servizi per il lavoro in età adulta).

2) Diversificare le azioni (*information, guidance, counselling*) di sostegno alla capacità personale di dare senso alla propria storia formativa e lavorativa e di gestire in maniera efficace e consapevole i diversi momenti di transizione, mettendo in campo un ampio ventaglio di metodi e strumenti in grado di rispondere a bisogni e *target* molto diversificati.

Il punto di partenza per lo sviluppo di un auto-orientamento (processo che implica una meta-riflessione critica e strategica sulla propria esperienza storica) è legato all'esistenza di alcune condizioni oggettive: diritto di cittadinanza, accesso all'istruzione, pari opportunità, ecc.; tali variabili rappresenta-

no dei pre-requisiti essenziali per parlare di scelta e promozione della persona. In assenza di queste condizioni diventa difficile rifarsi a pratiche di orientamento che enfatizzano la progettualità personale e professionale, né ha senso puntare sull'orientamento come strumento di riequilibrio delle differenze sociali. Poiché di fatto le pratiche orientative si trovano ad agire in presenza di una elevata variabilità interindividuale rispetto alle condizioni oggettive di partenza, tale elemento sarà da considerarsi un vincolo che si intreccia con il bagaglio di risorse personali disponibili al soggetto per gestire in modo autonomo il proprio processo di orientamento e la messa in atto di una stessa pratica potrà portare a risultati diversi.

Partendo dall'esigenza di una maggiore articolazione delle pratiche di orientamento, proviamo ad evidenziare gli elementi che devono sostenere la peculiarità delle diverse tipologie di azioni. Per definire la specificità delle diverse attività/servizi di orientamento, bisogna fare riferimento ad alcuni elementi distintivi:

- il bisogno orientativo della persona, cioè la valutazione del tipo di supporto che serve alla persona per potersi orientare in fasi e in condizioni diverse della propria vita. Come è stato precedentemente evidenziato dai richiami al dibattito teorico, la maturazione personale del processo di orientamento si sviluppa nel quadro di un determinato contesto esperienziale (culturale, sociale, familiare, ecc.) ed in rapporto alle caratteristiche strutturali e congiunturali dei sistemi di riferimento (formazione e lavoro); le risposte ai bisogni di orientamento debbono tener conto della diversa interazione fra le variabili in gioco in questo processo, sapendo specificare le finalità che le diverse azioni sono in grado di perseguire;
- la funzione del contesto che realizza l'azione, cioè il tipo di *mission* dei diversi soggetti (scuola, formazione professionale, università, centri per l'impiego, servizi dedicati, ecc.) rispetto alla maturazione del processo di orientamento da parte di target sociali molto diversi. La funzione orientativa può essere istituzionalmente assegnata ad un sistema ecc. rispetto ad alcuni obiettivi/bisogni, ma non per altri; può inoltre costituire la finalità esclusiva dell'operato di una struttura oppure solo una funzione complementare al raggiungimento di obiettivi più ampi;
- la professionalità degli operatori impegnati nei diversi contesti di erogazione di interventi e servizi.

La tripartizione presente nei documenti europei (*information - guidance - counselling*) potrebbe costituire un buon punto di partenza per un'articolazione

zione in tipologia di attività orientative che incrocia bisogni della persona, funzioni del contesto e professionalità degli operatori. Tale riferimento potrebbe contribuire anche al superamento di una confusione che ancora è legata alla uso della definizione formazione orientativa per comprendere un ventaglio troppo ampio ed, in alcuni casi, aspecifico di attività con finalità orientativa. La riconduzione degli interventi sotto questa etichetta fa riferimento a motivazioni molto diverse:

- la funzione di orientamento implicita nei processi formativi (e quindi rivendicata a titolarità del sistema scolastico e degli insegnanti in particolare); in questo caso il termine spesso si sovrappone con quello di didattica orientativa;
- la realizzazione di percorsi orientativi strutturati (cresciuti a livello esponenziale con le risorse del Fondo Sociale Europeo) e finalizzati a preparare / educare alla scelta, a sostenere esperienze formative di impatto con il lavoro (*stage*, alternanza, tirocini, ecc.), a sviluppare abilità di ricerca attiva del lavoro, ecc.;
- il riferimento al *setting* di intervento che ha spesso visto la contrapposizione fra relazione individuale di aiuto intesa come azione di consulenza orientativa e intervento di gruppo inteso come intervento di formazione orientativa; l'elemento individuale - gruppo non è sufficiente per sostenere una diversa finalità dell'azione orientativa.

3) Definire standard di riferimento per la gestione dei servizi orientativi e qualificare le risorse professionali che vi operano, in una logica di valorizzazione delle specificità e di integrazione delle risorse che fanno parte del sistema territoriale di orientamento.

L'esigenza di condividere un linguaggio definitorio delle azioni, di mettere a punto standard di riferimento dei servizi, di sperimentare un dispositivo di riconoscimento delle professionalità è stata ampiamente dibattuta in una sessione di lavoro del Convegno ISFOL dello scorso 18 maggio (Pombeni, 2002). Il dibattito in corso tiene conto infatti di una prima classificazione in macroaree di attività presente nel documento ISFOL, verso un'ipotesi di profili professionali per un sistema territoriale di orientamento. Ulteriori sforzi sono in corso da parte di alcune regioni, fra cui la Regione Emilia-Romagna, per arrivare a delle proposte più operative di definizione degli standard di servizi. Questo tema dovrà essere ripreso attraverso ulteriori contributi, ma al momento è utile sottolineare come si stia andando verso una ripartizione in

3 aree di :

- attività finalizzate all'informazione che comprende i servizi di accoglienza/filtro, erogazione diretta e indiretta di informazioni, organizzazione di incontri/eventi;
- attività finalizzate all' accompagnamento e al tutorato dei percorsi formativi e lavorativi e di transizione fra i sistemi;
- attività finalizzate alla consulenza nei processi di scelta scolastico-formativa e nella elaborazione di progetti professionali personalizzati.

La seconda area di attività che nell'esperienza attuale raggruppa un ventaglio molto ampio e diversificato per contesti (agenzie scolastiche / formative e servizi per il lavoro) deve essere riconsiderata (e valorizzata) proprio in rapporto a quella funzione di *guidance* richiamata dalle linee di indirizzo comunitario.

La definizione delle caratteristiche specifiche di ciascuna attività/servizio di orientamento (in termini di finalità, metodi, risultati) porta verso la costruzione di standard di qualità, che permettano di identificare con chiarezza l'offerta di servizi presente nei diversi contesti e strutture, a partire dal presupposto di un coinvolgimento attivo di tutti i soggetti/contesti di riferimento (scuola, università, formazione professionale, centri per l'impiego, servizi dedicati, ecc.).

4) Monitorare il processo di erogazione dei servizi e valutare gli esiti delle diverse tipologie di azioni orientative.

Nel corso degli ultimi anni si è assistito ad una aumentata esigenza di legittimare attività e azioni realizzate nell'ambito dei servizi alla persona, anche in ragione della necessità di giustificare e rendicontare l'impiego di fondi e finanziamenti pubblici (Palombo, 2000). Tale esigenza ha dato luogo allo sviluppo di progetti di valutazione della qualità dei servizi, in termini di efficacia ed efficienza dei servizi offerti e degli interventi messi in atto. Questo processo di diffusione dei progetti di valutazione sta investendo anche l'ambito dei servizi sociali offerti alle persone, fra i quali i servizi di orientamento che comprendono una vasta gamma di azioni ed esperienze. Le ricerche valutative non hanno avuto la necessaria diffusione probabilmente in ragione sia di fattori di tipo culturale (la mancanza di una cultura della valutazione nei nostri servizi), sia di questioni relative alla difficoltà della valutazione dei servizi alle persone dovuta alle peculiarità di alcuni servizi. Attualmente però si sta assistendo ad un cambiamento di prospettiva rispetto alla questione della

valutazione, considerata sempre più una risorsa sia da parte dei soggetti istituzionali, sia da parte dei responsabili delle strutture e dei servizi, sia da parte degli operatori (Bresciani, 2000).

Gli studi svolti per valutare i servizi di orientamento (Origo, Samek Lodovici, 2002) riguardano fundamentalmente tre aspetti del processo di definizione e implementazione degli interventi: la valutazione della congruenza tra obiettivi e strumenti (*policy evaluation*), la valutazione del modo di attuazione dell'intervento (*process o formative evaluation*) e la valutazione dell'impatto (*impact, outcome, effectiveness o summative evaluation*).

La questione è controversa; infatti, la natura multiforme dell'orientamento può essere valutata attraverso differenti parametri (Botticelli, Paparella, 2002). Gli strumenti e le esperienze per un monitoraggio del funzionamento organizzativo dei servizi hanno già fornito interessanti spunti di riflessione, per esempio legati al tema della dispersione *in itinere* dei clienti nei percorsi orientativi a lunga durata oppure il tempo di attesa fra valutazione del bisogno dell'utente in fase di accoglienza e presa in carico effettiva da parte del consulente; mentre risultano scarse e ancora frammentarie le ricerche sugli esiti degli azioni orientative complesse, soprattutto bilancio di competenze e *counselling* (Fraccaroli 2003; Gaudron, Bernaud, Lemoine, 2001; Ferrieux, Carayon, 1998).

Queste brevi considerazioni ci portano a dire che l'esigenza definitoria, il problema degli standard, il riconoscimento delle professionalità, il monitoraggio dei flussi, la valutazione degli esiti non sono altro che tante facce diverse di un unico problema di organizzazione o ri-organizzazione del settore.

Riferimenti bibliografici

Baubion-Broye, A., Le Blanc, A. (2001). L'incertitude dans les transitions: nouvelles approches. *L'Orientation scolaire et professionnelle*, 1, 3-8.

Borgen, A.W. (2000). L'engagement des personnes dans des opportunités de changement de carrière : un processus de conseil. *L'orientation scolaire et professionnelle*, Numero hors-série, 105-115.

Botticelli R., Paparella D. (a cura di) (2002), *La valutazione dei servizi di orientamento*, Milano, F. Angeli

- Bresciani P. G. (2000). *La valutazione degli interventi di orientamento come paradigma della valutazione delle politiche del lavoro. Alcune suggestioni*. In: D. Ceccarelli (a cura di), *Valutare le politiche del lavoro*. Milano, Franco Angeli.
- De Crisenoy, M., & Preterre, N. (2000). S'orienter dans un monde du travail en pleine mutation : quelles compétences nécessaires pour le praticien et pour l'individu ?. *L'orientation scolaire et professionnelle*, Numéro hors-série, 272-279.
- Ferrieux D., Carayon D. (1998). Évaluation de l'aide apportée par un bilan de compétences en terme d'employabilité et de réinsertion de chômeurs de longue durée. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, 48, 251-259.
- Fraccaroli F. (2003). Valutare le azioni di orientamento. Alcune considerazioni di metodo e di contenuto. *Magellano*,
- Gaudron J.-P., Bernaud J.-L., Lemoine C. (2001). Evaluer une pratique d'orientation professionnelle pour adultes : les effets individuels du bilan de compétences. *L'orientation scolaire et professionnelle*, 30 (4), 485-510.
- Gelpe, D. (1997). Les préoccupations de carrière d'adultes en situation de transition professionnelle: effets de trois types de déterminants. *L'orientation scolaire et professionnelle*, 1, 137-156
- Guichard, J., Huteau, M. (2001). *Psychologie de l'orientation*, Dunod, Paris; tr.it. (2003) *Psicologia dell'orientamento professionale*, Raffaello Cortina Editore
- Gysbers, N.C., Heppner, M.J., & Johnston, J.A. (2000), Conseil et développement de carrière tout au long de la vie. *L'orientation scolaire et professionnelle*, 1, 91-115.
- ISFOL (2003). *Verso un'ipotesi di profili professionali per un sistema territoriale di orientamento*. Documento conclusivo gruppo di lavoro ISFOL.
- Kraus, W. (1998). La fin des grands projets : la développement de l'identité dans le champ du travail comme navigation à vue. *L'orientation scolaire et professionnelle*, 1, 105-121.
- Lecompte, C. (1999). Face à la complexité et à l'incertitude : l'impossibilité de se défaire de soi. *Revue québécoise de psychologie*, 20, 37-63.
- Lecomte C., Guillon V. (2000). Counseling personnel, *counseling* de carrière et psychothérapie. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 29 (1), 117-140.
- Martini A., Cais G. (2000). Controllo (di gestione) e valutazione (delle politiche): un ennesimo ma non ultimo tentativo di sistemazione concettuale. In: M. Palumbo (a cura di), *Valutazione 2000. esperienze e riflessioni*, Primo annuario dell'Associazione Italiana di Valutazione, Milano, Franco Angeli, 2000, pp. 404-420.
- Origo F., Samek Lodovici M. (2002). La valutazione nei servizi di orientamento: una rasse-

gna della letteratura internazionale. In: R. Botticelli, D. Paparella (a cura di), *La valutazione dei servizi di orientamento*. Milano, Franco Angeli.

Palumbo M. (a cura di) (2000), *Valutazione 2000. Esperienze e riflessioni*, Milano, Angeli

Pombeni M.L., Guglielmi D. (2000). Competenze Orientative: costrutti e misure. *Giornale Italiano di Psicologia dell'Orientamento*, 1/3, 26-37.

Pombeni M.L. (2002). *Differenziare le azioni e specificare le professionalità*, in A. Grimaldi (a cura di), *Modelli e strumenti per l'orientamento*, Angeli, Milano

Pombeni M.L. (2002). *Le risorse umane dell'orientamento: contesti e professionalità*, in "Magellano" n° 12, 21-29

Pombeni M.L. , Guglielmi D. (2003). *Compétences d'orientation et besoin d'aide dans les transitions*, in Delobbe N., Karnas G., Vandenberghe C. (eds), *Evaluation et développement des compétences au travail*, Presses universitaires de Lovain, pp.189-198

¹ Pubblicato sulla rivista « Professionalità » n. 78/2003

Gli standard dei servizi nell'orientamento. Principi di riferimento per un approccio sostenibile

Pier Giovanni Bresciani*

In modo ambivalente, a volte invocandone la presenza quale elemento quasi salvifico, altre volte criticandone le aporie e le tante difficoltà operative e rivendicando quindi una sorta di libertà assoluta nella progettazione e nella erogazione delle attività, gli standard sono divenuti, in particolare negli anni recenti, un oggetto centrale del dibattito a livello nazionale e a livello locale in diversi settori di attività: la sanità, la formazione professionale, la scuola e l'università, i servizi per l'impiego e da ultimo, non meno importante l'orientamento.

Nell'orientamento, difficilmente riusciremmo a comprendere le ragioni di una riflessione sugli standard dei servizi se non richiamando (in questo contesto, naturalmente, solo per titoli) gli elementi principali dello scenario che fa da sfondo a tale riflessione, e che in qualche modo la chiamano in causa e ne richiedono una declinazione operativa.

Tali elementi sono in genere noti al popolo dell'orientamento:

- la prospettiva del *lifelong learning & guidance*, alla quale anche nel nostro Paese ci stiamo progressivamente, non senza fatica, attrezzando;
- gli indirizzi di programmazione e la conseguente destinazione di risorse finanziarie da parte della UE verso tipi di attività nelle quali il termine orientamento è sempre più evocato, sia come servizio principale ed attività specifica, sia come servizio accessorio e condizione di efficacia per altri tipi di attività principali (l'istruzione scolastica e universitaria, la formazione professionale, i servizi per l'impiego);
- l'emergere di nuove domande e di nuovi bisogni per una tipologia di utenti che, sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo, si sta differenziando ed ampliando con una accelerazione impensabile solo fino a poco tempo fa;
- conseguentemente, il progressivo emergere di tipologie di intervento orientativo (servizi, azioni) differenziate ed articolate in relazione alla diversità delle domande e degli utenti;

- la moltiplicazione e la diversificazione dei tempi e dei luoghi di erogazione delle azioni che hanno una finalità orientativa;
- l'aumento e la diversificazione dei soggetti di erogazione di servizi e azioni di orientamento (sistemi, soggetti, enti/organismi, strutture);
- conseguentemente, e come risultato in parte inevitabile di tutto questo (in particolare se collocato in una dimensione temporale così ristretta) la grande diffusione di pratiche orientative eterogenee, di linguaggi e approcci locali, di modalità differenziate nell'affrontare lo stesso tipo di problema.

La situazione della galassia-orientamento risulta quindi caratterizzata in modo peculiare, oggi, dalla molteplicità e dalla eterogeneità, di forme, modalità, dispositivi, linguaggi; e nello stesso tempo da una limitata (il termine è volutamente *soft*) integrazione tra i sistemi, i soggetti/strutture, le azioni/servizi.

Come sempre, tale situazione costituisce nello stesso tempo una opportunità ed un vincolo. L'opportunità è costituita dalla ricchezza delle esperienze che in questo modo si sono consolidate, dallo sviluppo di pratiche innovative *bottom-up*, e dalla aderenza ai contesti ed ai bisogni specifici che questo tipo di localismo ha consentito di assicurare. Il vincolo è costituito, specularmente, dalla confusione e dalla babele dei linguaggi, dalla mancanza di certezze, dalla mancanza di equità (per gli utenti, in particolare) e dalla insufficiente qualità che la situazione di differenziazione sopra richiamata ha contribuito a consolidare, ed anche (oggi che con sempre maggiore insistenza si parla di affidamenti di incarico e di gare di appalto) dalla insufficiente definizione univoca degli oggetti di tali transazioni, che hanno implicazioni sul piano finanziario ed amministrativo.

A fronte di tutto questo, da molte parti (soggetti di programmazione, parti sociali, organismi di erogazione, operatori, ecc.) vengono da qualche tempo con particolare insistenza evocate esigenze di leggibilità razionalizzazione del sistema-orientamento, di controllo/regolazione dei soggetti e delle pratiche, di integrazione (dei servizi, delle strutture, dei soggetti, dei sistemi), di miglioramento e sviluppo della qualità dei servizi e delle azioni, di innovazione, di equità.

Responsabilmente, alla evocazione di tali esigenze ha fatto riscontro, in particolare negli ultimi anni, una forte ripresa della riflessione (ed in qualche caso anche della azione istituzionale e programmatica che in effetti dovrebbe derivarne) relativa ai diversi tipi dispositivi che possono essere progettati ed adottati per farvi fronte:

- la ridefinizione delle azioni e dei servizi (che significa aggiornare il linguaggio e ricomporre la gamma di interventi facenti parte dell'universo-orientamento tenendo conto della evoluzione degli anni recenti, e di ciò che essa ha prodotto in termini di obsolescenza del quadro di riferimento adottato fino ad ora);
- la elaborazione di standard dei servizi (e cioè, come meglio si dirà più oltre, la definizione di un insieme di aspetti specifici degli stessi, valutati necessari per assicurarne la qualità) adeguatamente ridefiniti;
- la definizione di criteri per l'accreditamento di strutture che erogano servizi e azioni di orientamento;
- la definizione delle figure professionali e delle competenze valutate necessarie per assicurare qualità ai servizi e alle azioni di orientamento (ed in tale ambito, contestualmente, la messa a punto di dispositivi per la validazione delle competenze che tanti operatori hanno in questi anni acquisito sul campo mediante l'esperienza);
- la definizione di politiche di integrazione (tra sistemi, tra soggetti, tra strutture, ecc.) e di dispositivi operativi in grado di costituirne una efficace implementazione.

Come si può osservare, quindi, la definizione degli standard dei servizi di orientamento viene oggi evocata come uno dei dispositivi essenziali per rispondere alle esigenze che l'esperienza turbolenta di questi ultimi anni (dopo un lungo periodo di latenza nel quale l'orientamento sembrava destinato alla marginalizzazione sia nel dibattito tecnico-scientifico che in quello politico-istituzionale) ha fatto emergere come inderogabili, e sulle quali si registra ormai ampio consenso.

Tuttavia, ed anzi, proprio per questo, quello degli standard resta un oggetto da trattare con molta attenzione, poiché c'è ancora poca chiarezza rispetto a cosa si debba intendere per standard e nello stesso tempo c'è il rischio nell'affermarsi di una sorta di mitologia sociale che surrettiziamente proietti sugli standard le ansie e le aspettative di soluzione rispetto alla gamma assai vasta di problemi che abbiamo in precedenza richiamato.

Per questo motivo, presentiamo di seguito alcune sintetiche (dato il contesto) considerazioni esplicative e propositive relative alla definizione di standard dei servizi di orientamento, con la premessa che alcuni dei principi che assumeremo a riferimento sono stati da noi elaborati nell'ambito delle numerose esperienze di progettazione di standard di servizi per l'impiego che abbiamo nel corso degli anni realizzato come Studio Méta & Associati per diverse

Regioni (ad esempio Emilia-Romagna, Marche, Piemonte, Lombardia).

Quando si affronta il problema degli standard, si tende troppo spesso a dimenticare che uno standard esiste sempre, in qualche modo, al di là del fatto che esso sia stato istituzionalmente/normativamente definito: nel senso che se per standard intendiamo l'insieme degli elementi che caratterizzano in modo costante e riconoscibile un determinato servizio (ma altrettanto si può dire di un prodotto, naturalmente) allora in qualche modo lo standard esiste sempre, almeno come standard di fatto. Un sistema adotta sempre una certa gamma più o meno ampia di servizi; i servizi sono sempre erogati da operatori con determinate competenze, più o meno specialistiche; nell'erogazione si adottano comunque determinate metodologie, tecnologie, strumenti. Tutto ciò significa che una qualche forma di standardizzazione è costitutivamente presente nei servizi, per cui non si tratta tanto di collocarsi aprioristicamente pro o contro l'adozione di standard nei servizi di orientamento, quanto piuttosto di sviluppare una discussione collettiva e partecipata su questo tra i diversi soggetti del sistema, e di definire scelte condivise a tale riguardo, tanto più che la condivisione costituisce, in questo ambito, fattore etico ma anche fattore funzionale.

Se è così, è evidente che il problema non è quello di valutare se sia legittimo o meno definire standard dei servizi (dal momento che questi in qualche modo vengono sempre praticati), ma è piuttosto quello di valutare se sia opportuno, utile o necessario realizzare un confronto a livello tecnico ed a livello politico-istituzionale che consenta di pervenire alla condivisione di un insieme caratteristiche dei diversi tipi di servizi (e cioè di standard degli stessi) che possano o debbano dare luogo, oltre che a uno sviluppo qualitativo delle pratiche operative, anche ad indirizzi normativi cogenti relativi alle stesse.

Quest'ultima osservazione richiama la ambivalenza costitutiva, in qualche modo, della etimologia stessa del termine standard, che come è noto richiama due distinte accezioni:

- da un lato quella di standard come prototipo qualitativo assunto volontariamente quale punto di riferimento (*benchmark*) in una logica di apprendimento, sviluppo e miglioramento (di un prodotto, di un servizio, di una struttura, ecc.);
- dall'altro quella di standard come norma di riferimento, e cioè come modello cui è necessario uniformare (pena qualche tipo di sanzione) i propri prodotti o servizi, i propri processi di produzione o erogazione, la configura-

zione della propria struttura organizzativa o altro. In questa seconda accezione, lo standard rappresenta in qualche modo anche la soglia di accettabilità della prestazione.

Nel primo caso lo standard costituisce un riferimento qualitativo volontariamente assunto dagli attori quale supporto all'azione, obiettivo strategico di medio periodo in una prospettiva di sviluppo; nel secondo caso lo standard costituisce invece un riferimento cogente cui gli attori sono tenuti ad uniformarsi normativamente, pena l'esclusione dal mercato (o almeno dal finanziamento pubblico).

Quanto argomentato fino ad ora rende ragione del fatto che possono essere definiti standard in relazione a dimensioni diverse; in particolare, semplificando un poco in questa sede, si può sostenere che gli standard dei servizi di orientamento possono essere definiti in relazione almeno alle seguenti dimensioni:

- caratteristiche dei servizi (le risorse - informative, tecnologiche, logistiche, umane, ecc. - in *input*; il processo di relazione e le relative attività; il risultato in *output*; e volendo anche l'esito/*outcome*);
- le caratteristiche della struttura di erogazione (l'organizzazione, il *layout*, la collocazione geografica, ecc.);
- le caratteristiche del sistema locale di erogazione dei servizi (e cioè la configurazione della rete degli stessi).

Naturalmente, affermare che quelle indicate costituiscono altrettante caratteristiche potenzialmente standardizzabili non significa perciò stesso affermare che tutte le dimensioni debbano essere standardizzate: se elaborare standard significa definire le caratteristiche di un servizio ritenute desiderabili per il suo buon esito, allora la questione che si pone è di capire quali siano in una determinata fase di sviluppo del sistema le caratteristiche che è necessario, prioritario, opportuno ma anche possibile standardizzare.

La definizione di standard dei servizi di orientamento non può a nostro avviso che costituire il risultato di una sequenza logica che porti a:

- convenire su una definizione di orientamento e su una operazionalizzazione di tale termine e concetto mediante la definizione puntuale delle caratteristiche distintive di ciascuna delle grandi aree di servizio che vi si ricomprendono all'interno (da questo punto di vista appare esservi ormai una sostanziale convergenza nell'individuare nella accoglienza e informazione orientativa, nell'accompagnamento e tutorato orientativo e nella consulenza alle scelte formative ed ai progetti professionali tali macro aree);

- convenire sulla tipologia delle azioni orientative diversificate che rappresentano altrettante modalità specifiche (per target, per sistema di riferimento, per finalità, ecc.) mediante le quali quel servizio può essere erogato nei diversi contesti; ciò significa per ciascuna di tali azioni convenire su finalità, risultati attesi, target prevalente, contesto di riferimento;
- convenire su un insieme di indicatori ed eventualmente di misuratori/indici relativi da un lato al tipo di risorse di professionalità e di competenze necessarie per la qualità del risultato, dall'altro ad alcuni aspetti cruciali del processo di erogazione, e dall'altro ancora, infine, ad alcuni aspetti, valutati anch'essi cruciali del contesto di erogazione (aspetti logistici, aspetti organizzativi, aspetti tecnologici, ecc.).

Il termine convenire che abbiamo utilizzato in più punti non è casuale:

quando si parla della definizione degli standard, la condivisione, tra gli attori del sistema, rispetto ai concetti chiave, alla terminologia di base, al linguaggio relativo agli oggetti dei quali ci si occupa, è un elemento essenziale per la qualità del risultato non solo dei singoli servizi/strutture ma dell'intero sistema;

ciò richiama diversi punti di attenzione:

- l'esigenza di adottare un approccio partecipativo alla costruzione degli standard (in tutte le fasi del percorso logico indicato) che sia in grado di fare emergere, mettere in valore e portare a sintesi le esperienze locali, i linguaggi naturali, gli standard di fatto già esistenti. Non si tratta soltanto (il che comunque sarebbe per noi sufficiente) di una esigenza di tipo etico, ma anche di una esigenza di tipo funzionale: senza partecipazione e condivisione, gli standard resterebbero soltanto una formula normativa vuota, subita ma non abitata dai diversi operatori esprimendo appartenenza e presa in carico; per questa via si favorirebbe la progressiva divaricazione tra piano formale e piano sostanziale, e lo sviluppo di pratiche inanimate;
- l'opzione tra standard di qualità e standard minimi e/o essenziali: tale distinzione ha caratterizzato in particolare il dibattito sulla introduzione degli standard dei servizi per l'impiego, e ad essa ha in genere corrisposto una distinzione tra un formato più descrittivo ed articolato (quello degli standard di qualità), ed un formato più compatto, sintetico e schematico (quello degli standard minimi e o essenziali). Negli standard di qualità la preoccupazione principale appare quella di fornire una descrizione argomentata ed ampia dei diversi aspetti dai quali può dipendere la qualità del

risultato finale: l'ipotesi sottesa è che tale descrizione possa costituire, proprio per le sue caratteristiche di analiticità e pur senza la puntuale definizione di misuratori della qualità proposta, uno strumento di lavoro prezioso per tutti coloro che ai diversi livelli sono interessati alla identificazione di piste di lavoro per migliorare le prassi esistenti. Negli standard minimi e/o essenziali la preoccupazione principale appare invece quella di fornire una descrizione sintetica e schematica di alcuni elementi chiave dei servizi, che sono quelli che si ritiene di dovere e/o potere controllare: da un lato per assicurare la qualità di base ritenuta strategicamente necessaria, e dall'altro per verificarne l'effettivo perseguimento da parte dei soggetti di erogazione anche in funzione sanzionatoria.

Comunque sia, in entrambe le accezioni indicate, uno standard costituisce la tipizzazione delle caratteristiche di un elemento (in questo caso un servizio o un'azione orientativa) per ridurre la variabilità, gestire la complessità, controllare la qualità, fornire un modello di riferimento, integrare l'operatività dei soggetti impegnati nell'erogazione (all'interno ed all'esterno della struttura), comunicare il valore del servizio.

Come abbiamo altrove affermato, lo standard costituisce un dispositivo relazionale, in grado di prefigurare numerosi vantaggi sia a livello nazionale/regionale, sia a livello locale di strutture di erogazione, sia in fine a livello di singola azione/servizio.

In conclusione, ma non certo perché si tratti di elementi di minore importanza, ci preme richiamare quelle che amiamo definire condizioni di sostenibilità degli standard.

La prima condizione è che gli standard abbiano senso per coloro che sono chiamati ad operare tenendone conto. La distinzione che abbiamo già richiamato tra abitare attivamente gli standard piuttosto che applicarli burocraticamente esprime in modo adeguato, ci pare, l'alternativa che si pone di fronte a chi intenda costruire un dispositivo di questo genere. Come abbiamo osservato, la partecipazione, la valorizzazione delle pratiche, la condivisione del processo e del linguaggio, la cura delle relazioni sono alcuni dei requisiti essenziali per far sì che lo standard risulti qualcosa di condiviso, rispetto al quale si prova un senso di appartenenza piuttosto che di estraneità, e di cui si percepisce e si accetta il senso, fino a vederlo come uno strumento e una risorsa piuttosto che come un vincolo.

La seconda condizione è che il processo di implementazione degli standard venga strutturato e praticato come occasione di apprendimento e di integra-

zione tra soggetti, culture, rappresentazioni del lavoro, pratiche di intervento, anziché come elaborazione di una procedura e/o modulistica burocratica a fini essenzialmente amministrativi o inessenzialmente decorativi. Gli standard dovrebbero essere pensati come una *chance* straordinaria di confronto, scambio e condivisione: una occasione per costruire socialmente l'oggetto di lavoro cosa che la psicosociologia e gli studi organizzativi più attenti ci segnalano da tempo come fattore primario non solo di efficacia, ma anche di benessere organizzativo e di *sensemaking*, in particolare nell'ambito della erogazione di servizi così particolari e intangibili come quelli di cui stiamo qui trattando.

La terza condizione è, che la definizione degli standard non costituisca l'unico intervento di regolazione da cui ci si attenda il miglioramento dello sviluppo qualitativo del sistema, ma soltanto uno dei diversi dispositivi elaborati ed implementati per questa finalità: occorre occuparsi non solo di standard dei servizi di orientamento, quindi, ma anche di certificazione delle competenze degli operatori (e quindi di definizione delle professionalità necessarie), di accreditamento delle strutture di erogazione, di programmazione e realizzazione di azioni di sistema a supporto dell'integrazione e dello sviluppo (ricerche, formazione dei formatori, scambio di buone pratiche, ecc.). La quarta e ultima condizione, che può apparire paradossale, consiste nel non prendere gli standard troppo alla lettera. Per gli stessi motivi per i quali abbiamo in diverse occasioni sostenuto che i descrittivi delle competenze (relativi ad una persona, piuttosto che ad una figura professionale) costituiscono rappresentazioni forse necessarie ma certamente troppo riduttive e schematiche della complessità e della ricchezza di ciò che pretenderebbero di descrivere, lo standard di un servizio (in particolare se minimo e/o essenziale) non può che costituire una mappa estremamente schematica del territorio che pretende di rappresentare. Così come analizzare un descrittivo di competenze sullo sfondo della conoscenza della ricchezza e della complessità di ciò che vi sta dietro è cosa completamente diversa dall'assumerlo in sé isolatamente, in mancanza di tale sfondo, allo stesso modo analizzare uno standard di servizio di orientamento senza avere una rappresentazione ed una cultura adeguata di ciò che esso sintetizza potrebbe davvero indurre a credere che quella mappa è il territorio, e che davvero ciò che chiamiamo orientamento sia tutto riconducibile alle scarse parole con le quali sono state rappresentate in forma sintetica alcune tracce (per quanto ritenute essenziali) dell'oggetto complesso del quale ci si sta occupando.

Se si riuscirà a prestare attenzione agli elementi che abbiamo indicato quali condizioni per la sostenibilità di un dispositivo come quello degli standard dei servizi di orientamento, allora forse (anche se mai una volta per tutte) la sfida potrebbe essere vinta.

¹ Pubblicato sulla rivista "Professionalità" n. 78/2003

* Studio Méta & Associati, professore a contratto di Psicologia della formazione, Università di Genova.

I documenti ufficiali della Commissione Europea relativi all'istruzione e alla formazione a partire dal 1996 (anno europeo del *lifelong learning*), ribadiscono alcuni concetti fondamentali, dettagliandoli via via in maniera più puntuale.

Uno dei concetti cardine delle politiche europee espresse in questi documenti è quello legato alla società della conoscenza: la vera ricchezza è ormai legata alla produzione e alla diffusione della conoscenza e dipende principalmente dai nostri sforzi in materia di ricerca, istruzione e formazione e dalla nostra capacità di promuovere l'innovazione (Per un'Europa della conoscenza - Comunicazione della Commissione COM 97 563).

Da questa impostazione derivano le politiche comunitarie sviluppate per rendere concreta la società della conoscenza, i cui pilastri sono: la formazione lungo tutto l'arco della vita, la costruzione di uno spazio formativo europeo aperto e dinamico a cui è strettamente correlata la mobilità fisica e virtuale per motivi di studio e di lavoro. Per questo ultimo aspetto si fa sovente riferimento alle diverse modalità d'utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, al fine di raggiungere tutti gli utenti e fornire loro un servizio di informazione e orientamento su scala europea.

Fondamentale per la realizzazione del mercato unico è stata la libertà di movimento delle persone. Inizialmente questo principio era inteso limitatamente alla figura del lavoratore, ma si è poi esteso sino a comprendere qualunque cittadino comunitario, indipendentemente dall'esercizio di un'attività lavorativa. Nel linguaggio comunitario, comunque, per libera circolazione delle persone, in particolare si intende la possibilità per i lavoratori subordinati ed autonomi di svolgere un'attività sul territorio di qualunque Stato membro. L'introduzione di questi concetti, che ci auguriamo siano oggi abbastanza consolidati, ha posto subito il problema di supportare con dei servizi pubbli-

ci tale diritto acquisito.

Come è ben noto l'affermazione teorica di principi e diritti è cosa ben diversa dalla loro realizzazione pratica.

Se è vero che un cittadino europeo può spostarsi da uno Stato membro all'altro per lavorare, ma anche per avviare o integrare il proprio percorso formativo durante tutta la sua vita, bisogna in primo luogo che i servizi pubblici siano in grado di fornire delle informazioni puntuali e di qualità su tutti i paesi dell'Unione. In secondo luogo si pone anche il problema di favorire la crescita di tutto il sistema di orientamento in modo da supportare adeguatamente e da stimolare i percorsi di mobilità.

E' da questa esigenza, sancita già dal Trattato di Maastricht nel 1992, che il Consiglio e la Commissione Europea hanno fatto scaturire diverse iniziative che riguardano la creazione di una dimensione europea della formazione e dell'orientamento.

Proprio la Regione Emilia-Romagna, Assessorato Scuola Formazione Professionale Lavoro Pari Opportunità, coordina dal 1993 il Centro Risorse Nazionale per l'Orientamento promosso dal Ministero del Lavoro e dalla Commissione Europea (www.centrorisorse.org).

L'obiettivo principale del Centro è la promozione della dimensione europea dell'orientamento e della mobilità per motivi di studio e di lavoro attraverso:

- la diffusione e lo scambio di informazioni sui sistemi dell'orientamento, della formazione e del mercato del lavoro dei paesi dell'Unione Europea;
- il confronto e la collaborazione tra i servizi di orientamento europei sull'applicazione e la disseminazione di metodologie e di pratiche innovative;
- la diffusione dell'informazione sulle opportunità di formazione in Italia e in Europa;
- il rafforzamento della rete di relazioni con i diversi soggetti che intervengono nell'ambito dell'orientamento (Regioni, Province, Direzioni del lavoro, Associazioni del privato sociale, ecc.).

L'attività del Centro Risorse è rivolta in modo specifico agli operatori dei servizi di orientamento, formazione e lavoro, nonché agli insegnanti e ai formatori.

Il Centro Risorse fa parte della rete europea Euroguidance (www.euroguidance.org.uk), la cui importanza strategica è stata riconosciuta dalla Commissione Europea che ne sostiene la gestione e lo sviluppo.

Nel corso degli ultimi anni la cooperazione tra il Ministero, la Regione Emilia-Romagna e ASTER - divisione Risorse per l'Orientamento e il Lavoro in qualità

di ente gestore del Centro Risorse si è rafforzata e ampliata: la Regione può vantare oggi la presenza sul suo capoluogo di un centro di competenze a valenza nazionale ed europea, in grado di operare offrendo un servizio trasversale e integrato ai diversi sistemi formativi (scuola, università, formazione professionale) e alle strutture che sul territorio si occupano di politiche per il lavoro (centri per l'impiego, centri di informazione e orientamento), per supportare progetti di mobilità (per studio, lavoro e *stage*), per organizzare visite di studio per operatori, per diffondere buone pratiche e avviare progetti innovativi.

Il Centro Risorse ha sviluppato un'esperienza specifica nella realizzazione di materiale informativo sull'Europa. Le ultime produzioni in ordine di tempo sono il cofanetto sul lavoro stagionale e le guide sullo *stage* all'estero. Il primo prodotto è rappresentato da sei opuscoli rivolti ai giovani interessati ad effettuare un'esperienza in 6 paesi europei (Francia, Germania, Irlanda, Italia, Regno Unito e Spagna) finalizzata all'apprendimento o al miglioramento della conoscenza di una lingua straniera attraverso una breve attività lavorativa. Le guide sullo *stage* all'estero hanno lo scopo di valorizzarne tutti gli aspetti, sia tecnici sia culturali, al fine di rendere più semplice la realizzazione di questa esperienza; il tema dello *stage* all'estero riveste un ruolo importante non solo nel progetto formativo dei giovani, ma anche nelle azioni di orientamento degli operatori e nelle ipotesi di espansione delle aziende, sempre più interessate a potenziarsi con risorse umane adeguate al mercato internazionale. Tutti i prodotti informativi del Centro Risorse sono disponibili sul sito www.centro-risorse.org.

Le attività realizzate dalla divisione Risorse per l'Orientamento e il Lavoro di ASTER in qualità di Centro Risorse Nazionale per l'Orientamento hanno portato allo sviluppo di un sistema di competenze e relazioni nell'ambito dell'orientamento che si contraddistingue per la presenza simultanea di:

- forti legami a livello nazionale;
- caratteristiche di transnazionalità, trasversalità, capacità progettuali in ambito europeo;
- conoscenza approfondita dei sistemi per l'orientamento, la formazione e il lavoro locali, nazionali ed europei.

Il Centro Risorse è riconosciuto a livello nazionale come bacino di progettualità anche grazie all'importante lavoro della Rete di Diffusione Nazionale, coordinata dal Centro stesso. La Rete, istituita nel 1995, è composta da servizi di informazione e orientamento presenti in ogni regione d'Italia che fun-

gono da veri e propri agenti di diffusione e sviluppo della dimensione europea. Per i referenti della Rete il Centro Risorse organizza a Bologna seminari formativi e riunioni periodiche nel corso delle quali operatori provenienti da ogni parte d'Italia e rappresentanti di diverse tipologie di servizi si confrontano. Alla Rete partecipano per l'Emilia-Romagna, oltre alla Regione, la provincia di Modena e Punto Europa del comune di Rimini. Nelle diverse attività del Centro Risorse sono comunque coinvolti di volta in volta gli altri servizi e sportelli presenti in Regione.

Scopo delle attività del Centro Risorse è anche quello di favorire lo sviluppo di una dimestichezza e familiarità nell'utilizzare i prodotti e i servizi messi a disposizione degli operatori e degli utenti dalla Direzione Generale Istruzione e Cultura della Commissione Europea.

Il Consiglio Europeo di Lisbona del 2000 nelle sue conclusioni ha chiesto alla Commissione e agli Stati membri di identificare i mezzi per incoraggiare la mobilità degli studenti, degli insegnanti, dei formatori e dei ricercatori, utilizzando al meglio i programmi esistenti (Leonardo da Vinci, Socrates, Gioventù), rimuovendo gli ostacoli, aumentando la trasparenza delle qualifiche e valorizzando il riconoscimento dei periodi di formazione all'estero.

Lo stesso consiglio di Lisbona ha chiesto alla Commissione di realizzare strumenti a supporto dell'occupazione e in particolare di costruire un database europeo sulle opportunità di lavoro e di formazione. La Direzione Generale Istruzione e Cultura e la Direzione Generale Occupazione hanno lavorato alla costruzione di tale strumento, da una parte basandosi sul portale già esistente della rete Eures dei servizi pubblici per l'impiego europei e dall'altra costruendo un nuovo portale sulle opportunità di formazione in Europa (*www.ploteus.org*). La principale finalità di PLOTEUS (*Portal on Learning Opportunities Throughout the European Space*) è quella di supportare la mobilità in Europa per motivi di studio e formazione. E' evidente che la coincidenza di finalità dello strumento on-line e della rete europea dei Centri Risorse ha fatto sì che la Commissione Europea chiedesse ai Centri di farsi carico dell'implementazione dei dati in PLOTEUS.

Lo sviluppo di PLOTEUS seguirà due percorsi convergenti:

- nel breve periodo, il portale sarà implementato dai Centri Risorse in modo da costituire uno strumento che guidi i cittadini nella consultazione delle banche dati esistenti a livello nazionale e locale, laddove esistono;
- nel medio periodo, coordinando le attività con gli Stati membri, la Commissione lavorerà sull'interconnessione a livello europeo dei database

nazionali e regionali. Per arrivare a questo ambizioso obiettivo sarà necessario raggiungere un accordo su un protocollo comune che consenta l'interoperabilità degli strumenti nazionali e l'accesso comune ad essi da parte di tutti i cittadini europei. I primi risultati di tale attività saranno disponibili a partire dalla seconda metà del 2004.

A livello europeo, attribuendo il ruolo di gestori dei contenuti del portale alla rete Euroguidance dei Centri Risorse, la Commissione Europea ne ha riconosciuto le competenze e l'esperienza relative al trattamento e all'erogazione delle informazioni. D'altro canto, a livello nazionale, l'implementazione di dati in PLOTEUS ha fatto sì che il Centro Risorse di Bologna affinasse la sua conoscenza dei sistemi informativi sulla formazione professionale e l'istruzione in Italia.

Accanto agli strumenti informativi, a livello europeo si sta investendo anche nello sviluppo di dispositivi finalizzati alla trasparenza delle qualifiche. Di seguito, per fornire un riferimento più concreto ai percorsi che sono stati attivati, si riportano alcuni esempi di dispositivi europei.

Il dispositivo Europass-Formazione (www.europass-italia.it), entrato in vigore il 1° gennaio 2000, documenta i percorsi europei di formazione e conferisce trasparenza e visibilità all'esperienza maturata all'estero. Per percorso europeo di formazione s'intende qualsiasi periodo di formazione professionale che una persona effettua in un altro Stato membro, nel quadro della sua formazione in alternanza e rispettando alcuni criteri di qualità. L'iniziativa Europass-Formazione non è un nuovo programma di mobilità. I percorsi europei che il libretto documenta possono svolgersi nel quadro di qualsiasi programma o iniziativa in materia d'istruzione e formazione, o di qualsiasi altro programma comunitario o nazionale. Europass-Formazione non dà una valutazione, ma risponde all'obiettivo di dare trasparenza alle attività realizzate nell'ambito della mobilità transnazionale. Riporta infatti i dati della persona che effettua il tirocinio, quelli relativi alla sua formazione in corso e ai periodi di formazione all'estero (organismo d'accoglienza, *tutor* ecc.). Non è un diploma, ma poiché i tirocini all'estero sono parte integrante del percorso formativo certificato dall'organismo promotore, il libretto Europass-Formazione diventa un valore aggiunto alla certificazione.

Nell'ambito delle iniziative finalizzate a promuovere una maggiore mobilità sul mercato del lavoro la Commissione Europea ha inoltre elaborato un modello comune per il Curriculum Vitae Europeo (Raccomandazione della Commissione dell'11 marzo 2002, 2002/236/CE). Il curriculum vitae

(www.cedefop.eu.int/transparency/cv.asp) intende consentire ai cittadini europei di presentare le proprie qualifiche in modo più efficace, facilitando così l'accesso alla formazione e all'occupazione in Europa. La Commissione ha invitato gli Stati membri, i servizi per l'impiego, i servizi di orientamento professionale, gli insegnanti, i formatori, i datori di lavoro a contribuire alla sua diffusione.

La ricchezza di strumenti utili agli utenti e agli operatori per stimolare e supportare la mobilità, si affianca a un dibattito a livello istituzionale europeo più strettamente metodologico. La Commissione infatti ha attivato e coordina un Gruppo di Lavoro sul *lifelong guidance* che vede la partecipazione di alcuni esperti individuati dalle Autorità Nazionali al fine di discutere i temi cruciali per la creazione di una strategia europea dell'orientamento: quali sono le politiche degli Stati membri? Quali gli approcci per rafforzarle a livello dell'Unione? Se si vuole partecipare a tale dibattito ci si può iscrivere alla comunità virtuale presente sul sito del Cedefop http://cedefop.communityzero.com/lifelong_guidance.

Il contesto di riferimento per chi si occupa di informazione e di orientamento ha ormai varcato a tutti gli effetti i confini del nostro Paese. Gli operatori e gli esperti di orientamento non possono più ignorare l'esigenza di informarsi e di formarsi sui sistemi, le opportunità, le metodologie di altri paesi europei. Il Centro Risorse Nazionale per l'Orientamento di Bologna con il coordinamento della Regione Emilia-Romagna realizza strumenti e offre servizi che hanno l'obiettivo di aiutare la concretizzazione di questo percorso di apertura verso l'Europa.

¹ Risorse per l'Orientamento e il Lavoro - divisione autonoma di ASTER S. Cons. p. a.
Soggetto gestore del Centro Risorse Nazionale per l'Orientamento

Abstract degli interventi del convegno “Orientamento al plurale. Sistemi Servizi Professionalità”, Bologna 19 e 20 giugno 2003

Introduzione¹

Marina Silverii²

Il 19 e il 20 giugno scorsi si è svolto a Bologna, presso la sede dell’Aula Magna Santa Lucia dell’Università emiliana il convegno “Orientamento al plurale”. Tale convegno ha rappresentato una tappa imprescindibile per lo sviluppo delle attività previste nell’ambito del progetto *Rete istituzionale regionale dell’orientamento (R.I.R.O.)*, finanziato dalla Regione Emilia-Romagna con fondi FSE Obiettivo 3. La sua finalità principale è stata quella di approfondire la riflessione su alcune delle più importanti tematiche relative all’orientamento in un confronto aperto con altre realtà istituzionali e con alcuni esperti nazionali ed europei del settore.

L’evento è stato articolato in sessioni di lavoro che hanno dato l’opportunità di approfondire quelli che, anche alla luce degli sviluppi delle attività del progetto, emergono quali elementi cruciali nella costruzione della rete territoriale integrata dell’orientamento³. A partire dalla sessione di apertura dei lavori, che ha previsto un confronto tra le istituzioni e le parti sociali sulle politiche di orientamento in un’ottica di integrazione, si sono succedute le sessioni tematiche relative al ruolo dei sotto-sistemi (Scuola, Università, Servizi per il Lavoro, Formazione Professionale), alle funzioni di orientamento e professionalità degli operatori, alla qualità e valutazione dei servizi.

Particolarmente significativi gli interventi degli esperti europei. Millar McDonald del Department for Education and Skills del Regno Unito ha presentato lo standard inglese Matrix per i servizi di informazione e orientamento, testimoniando una concreta esperienza di realizzazione e applicazione di successo di uno standard nazionale di qualità per l’erogazione di Informazione, Consulenza e Orientamento.

Paula Ferrer dell’UNED - Universidad Nacional de Education a Distancia di Madrid ha analizzato i principali aspetti della formazione degli operatori di orientamento europei, ricostruendo la politica e gli investimenti europei relativi all’orientamento. L’Unione Europea ha sempre considerato l’orientamento come una parte importante della politica per l’istruzione, la formazione e il lavoro, occupandosi in particolare della mobilità e dell’accesso al mercato del lavoro degli studenti e dei lavoratori, del riconoscimento dei titoli di studio e della promozione della formazione durante tutto l’arco della vita.

¹ Tratto dall'articolo "Orientamento al Plurale- Sistemi servizi Professionalità" pubblicato sul n. 77 della Rivista Professionalità.

² Responsabile dell'area orientamento di Risorse per l'Orientamento e il Lavoro - divisione di ASTER S.Cons.p.a. e responsabile del progetto *Rete Istituzionale Regionale dell'Orientamento I*

³ Il programma del convegno e gli abstract degli interventi sono disponibili sul sito dell'Agenzia Emilia-Romagna Lavoro all'indirizzo www.regione.emilia-romagna.it/fr_formazione.htm all'interno della sezione Orientamento e nel sito Orienter all'interno del portale www.form-azione.it nonché nel sito dell'IRREEmilia-Romagna.

RIEPILOGO

Sessione di apertura

Specificità e integrazione nelle politiche di orientamento

"L'orientamento nel quadro delle politiche attive del lavoro" Maria Moioli

"Il decentramento in un'ottica di integrazione e di rete" Remo Rimotti

"L'orientamento nella formazione professionale: nodi e prospettive" Antonio Francioni

"Il ruolo delle parti sociali per l'orientamento" Claudio Gentili

"Il ruolo delle parti sociali per l'orientamento" Dario Missaglia

I Sessione Tematica

Il ruolo dei sistemi in un'ottica di integrazione

"Il Sistema Scuola" Gaetano Domenici

"Il Sistema Università" Luciano Arcuri

"Il Sistema servizi per il Lavoro" Pier Antonio Varesi

II Sessione Tematica

Funzioni di orientamento e professionalità degli orientatori

"Le Politiche per lo sviluppo dell'orientamento e la professionalità degli operatori in una prospettiva europea" Paula Ferrer

"Le funzioni di orientamento: tra domande individuali e risposte sociali"

Maria Luisa Pombeni

"La professionalità degli operatori in Italia: il documento ISFOL" Anna Grimaldi

III Sessione Tematica

La qualità e la valutazione dei servizi di orientamento

"Gli standard di qualità nei servizi di orientamento inglesi" Millar Macdonald

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

Pier Giovanni Bresciani

"L'accreditamento delle sedi orientative: lo stato dell'arte e le prospettive"

Daniela Pavoncello

SESSIONE DI APERTURA SPECIFICITA' E INTEGRAZIONE NELLE POLITICHE DI ORIENTAMENTO

L'orientamento nel quadro delle politiche attive del lavoro

Maria Moiola*

MIUR

In merito all'orientamento discendono, per la Direzione, alcuni compiti prioritari ed esclusivi, altri - invece - in forte interazione con le altre Direzioni del MIUR e gli altri soggetti istituzionali. Tra i compiti prioritari che la Direzione ha assunto vanno ricordati:

- realizzare interventi di orientamento contro la dispersione scolastica, per assicurare la realizzazione del diritto - dovere di istruzione e formazione;
- incoraggiare e sviluppare le doti creative e collaborative degli studenti;
- sviluppare le capacità e le competenze, attraverso conoscenze e abilità, generali e specifiche, coerenti con le attitudini e le scelte personali, adeguate all'inserimento nella vita sociale e nel mondo del lavoro, anche con riguardo alle dimensioni locali, nazionale ed europea;
- promuovere la cittadinanza degli studenti il senso di appartenenza alla comunità locale, nazionale, europea.

In questa ottica, obiettivo strategico della Direzione generale per lo status dello studente è quello di coordinare azioni mirate alla promozione di diritti e di opportunità per la persona dello studente e di garanzia del successo formativo e scolastico. Il che significa offrire strumenti, azioni, risorse perché gli studenti possano trovare nelle scuole e nella comunità sociale il modo di valorizzare le proprie esperienze e ricevere quanto necessario alla piena realizzazione del proprio progetto di vita.

A tale obiettivo si riconducono le azioni programmate dalla Direzione per contribuire alla realizzazione delle finalità prevista dalla Legge n. 53/2003 che - anche coerentemente con i compiti delineati nel Nuovo Regolamento del MIUR e con quanto sottoscritto a livello europeo - prevedono le seguenti aree di intervento:

- Nuove modalità di coinvolgimento dei genitori alla vita della scuola e nelle scelte formative;
- Orientamento, ri - orientamento e tutela del diritto al successo formativo;
- Cittadinanza degli studenti;
- Individuazione e diffusione di un modello flessibile di acquisizione delle conoscenze.

Inoltre voglio ricordare che tra gli obiettivi concertati ed assunti a livello europeo vi è quello di favorire il successo formativo, dimezzando il numero dei giovani tra i 18 e i 24 anni che compiono solo il primo ciclo di studi secondari e che non proseguono gli studi, né intraprendono

*Direttore Generale per lo Status dello studente, per le politiche giovanili e per le attività motorie

altro tipo di formazione.

L'orientamento, in questo contesto, assume un ruolo strategico per promuovere l'inclusione e l'occupazione, la coesione sociale, la realizzazione personale e professionale di ciascuno.

Il decentramento in un'ottica di integrazione e di rete

Remo Rimotti

Regione Liguria per il coordinamento delle Regioni

In materia di orientamento dei giovani verso gli studi, la formazione ed il lavoro le Regioni avviano un'azione comune che vuole costituire una nuova importante esperienza di collaborazione, attraverso le tecnologie informatiche e telematiche, su un argomento di grande importanza.

In virtù della propria consistente esperienza in materia di sistemi informativi e divulgativi per l'orientamento ed il lavoro e del ruolo di coordinamento già assunto in materia, la Regione Liguria ha coordinato, con la fattiva collaborazione di altre 14 Regioni e con il supporto tecnico di Tecnostruttura delle Regioni per il Fondo Sociale Europeo, un apposito progetto interregionale.

L'iniziativa è rivolta a costruire un sistema di scambio e di arricchimento reciproco tra le amministrazioni, gli operatori, le strutture ed i destinatari dei servizi. Si prevede inoltre di realizzare una banca dati interregionale dei corsi di formazione professionale rivolta a dare ai potenziali beneficiari tutte le informazioni necessarie affinché possano - in tempo utile - decidere di presentare la propria candidatura.

Il progetto si propone infatti di dare continuità al percorso di definizione delle nuove strategie delle Regioni in materia di Orientamento, che ha avuto inizio nel corso del 1° Forum Nazionale tenutosi a Genova nel Novembre del 2001. Alla luce degli elementi emersi in questa importante occasione di confronto viene qui data una prima applicazione alle linee strategiche individuate nel documento allora presentato dal Coordinamento delle Regioni per il Lavoro e la Formazione Professionale e dal testo conclusivo dello stesso Forum denominato "Carta di Genova".

Si tratta quindi di supportare ed accompagnare la realizzazione operativa di una serie di iniziative coordinate tra le Regioni che vedano la creazione di una banca-dati nazionale sull'offerta formativa, quale contributo alla realizzazione del "Portale europeo della cultura e della formazione, che si affianchi al sistema informativo del lavoro, nelle sue articolazioni nazionale e

regionale, allo sviluppo di una comunità virtuale tra tutti coloro che operano a diversi livelli nel campo dell'orientamento ed, infine, alla costituzione di laboratori di approfondimento che abbiano come asse portante la creazione di occasioni e di scambio delle buone pratiche realizzate dalle Regioni.

I vantaggi che si possono attendere sono certamente molteplici ed attengono alle sinergie che possono essere reciprocamente attivabili: economie di scala, scambio di buone pratiche, riusabilità di applicazioni informatiche, interoperabilità e cooperazione, condivisione delle informazioni, sviluppo di azioni comuni per l'implementazione di servizi efficaci.

L'orientamento nella formazione professionale: nodi e prospettive

Antonio Francioni*

ISFOL

La funzione dell'orientamento in una società sempre più caratterizzata da un elevato indice di flessibilità e mobilità deve essere ridisegnata costantemente per definire obiettivi, modelli e strumenti che siano congruenti e realmente di supporto alle nuove politiche attive del lavoro. Nel passato l'orientamento risultava sostanzialmente mirato a soddisfare le esigenze di una utenza giovanile nelle diverse fasi di transizione. Attualmente l'orientamento accompagna in modo sistematico ogni fase della vita scolastica e lavorativa degli individui, diventando trasversale ai diversi sistemi. Accanto quindi ad un orientamento scolastico, universitario, professionale di base emerge sempre più un orientamento finalizzato a sostenere esigenze di riconversione e di mobilità professionale interne ad un mercato del lavoro caratterizzato dalla necessità di rielaborare percorsi di professionalizzazione che mutano nel tempo e da modalità fortemente innovative nella definizione dei rapporti di lavoro. In tal senso l'orientamento diventa un processo continuo che accompagna l'iter formativo e lavorativo di ciascuno consentendo così una costante elaborazione di competenze e professionalità nonché servizi che il territorio offre. Tuttavia allo stato attuale emerge un panorama ricco di stimolazioni ma povero di unitarietà. Si individuano pertanto alcuni nodi che costituiscono altrettante piste per l'approfondimento e la ricerca del settore su cui l'ISFOL, nell'ambito del progetto di orientamento, si sta concretamente impegnando:

- Lo sviluppo di una rete nazionale ed internazionale per poter arrivare alla messa a punto di modelli integrati e condivisi;
- La lettura attenta della domanda dell'utenza per poterne cogliere le differenze e adeguarne

*Direttore Generale dell'ISFOL

l'offerta;

- La definizione e la differenziazione di azioni e pratiche di orientamento per tipologie di destinatari;
- L'ampliamento della gamma degli strumenti di indagine ad uso specialistico;
- Il confronto tra gli strumenti e le metodologie più consolidate a livello nazionale con quelli diffusi a livello europeo;
- La riflessione e l'ancoraggio degli strumenti e le metodologie di intervento a più precisi quadri teorici di riferimento;
- L'individuazione di profili di competenze più precisi e definiti per gli operatori di orientamento;
- La definizione di percorsi formativi di base, specialistici e di riqualificazione professionale per gli operatori.

Monitorare questi fenomeni e realizzare opportune sinergie con le strutture territoriali che solo di recente hanno visto la luce e che non sono ancora attrezzate in modo ottimale per poter rispondere alle mutate esigenze del sistema, per poter pervenire ad una modellizzazione di processi e prodotti che sappiano rispondere alle nuove esigenze di una utenza molto più ampia e con caratteristiche differenziate è l'obiettivo che il progetto di orientamento Isfol, vuole perseguire. A questo proposito un significativo esempio di azione di sistema è la recente proposta, elaborata da un gruppo di lavoro coordinato da Anna Grimaldi, relativa alla definizione di profili professionali dedicati all'orientamento e presentata nell'ambito del Convegno Nazionale ISFOL "Orientare l'orientamento" tenutosi a Roma i giorni 8 e 9 maggio.

Il ruolo delle parti sociali per l'orientamento

Claudio Gentili*
Confindustria

In Italia, nel campo dell'orientamento agisce una pluralità di soggetti tra loro sordinati e con competenze fortemente eterogenee. Le pratiche di orientamento risultano nella maggior parte dei casi autoreferenzianti (la scuola, ad esempio, considera solo l'aspetto della prosecuzione degli studi), non riescono a integrare i tre aspetti del problema (attitudini, percorsi formativi, sbocchi professionali). Occorre avviare e sviluppare un sistema integrato di orientamento, capace di raccordare i diversi soggetti e di tener conto delle migliori esperienze realizzate in Italia e nell'Unione europea.

L'impegno di Confindustria è fortemente concentrato sulle iniziative per l'orientamento dei

*Direttore Nucleo di Formazione e Scuola

giovani, partendo dal presupposto che essi hanno di fronte a sé un mercato del lavoro complesso e in continua mutazione, nel quale hanno difficoltà ad orientarsi senza un dialogo costante tra mondo della scuola e dell'impresa.

Confindustria si è posta in maniera costruttiva di fronte ad una generazione che ha bisogno di punti di riferimento realizzando un insieme di iniziative dedicate direttamente al mondo giovanile. Dalla Giornata Nazionale Orientagiovani, in cui l'industria incontra gli studenti e fornisce loro elementi utili per la scelta dei percorsi formativi e professionali; al Progetto Orientamento, un piano di comunicazione a livello nazionale per avvicinare i giovani al lavoro nell'industria, denominato "Lo sviluppo non lo porta la cicogna" con utilizzo di testate giornalistiche nazionali e locali, frutto della collaborazione delle Associazioni industriali; alle ricerche sugli strumenti di inserimento dei giovani al lavoro (tirocini e apprendistato) per favorirne la conoscenza e la diffusione.

Le varie iniziative di Orientagiovani hanno consentito ai giovani di discutere con il mondo dell'impresa su diplomi universitari, tirocini e formazione professionale di qualità, sul bagaglio di competenze e di conoscenze necessario per affrontare il lavoro, sulle esigenze di professionalità delle imprese, ma soprattutto sono state occasione per dimostrare che una buona formazione intesa come parte integrante di un sistema formativo moderno in cui ogni componente (scuola, formazione professionale, università e impresa) svolge appieno il suo ruolo, può rivelarsi una carta vincente per il futuro e che la scuola autonoma ha una ragione in più per dialogare con la formazione professionale per formare dei giovani all'altezza dei tempi che stiamo vivendo.

E' chiaro che la nostra azione non può sostituire il ruolo degli altri agenti educativi, e non può che essere limitata ad agevolare le scelte professionali, ma ritengo che la scelta di un'attività che sia coerente con la propria vocazione e la ricerca stessa della propria vocazione, non sia una scelta facile e senza conseguenze nella vita di un giovane.

E' altrettanto chiaro che questa attività di orientamento non è dettata da puro altruismo: abbiamo bisogno dei giovani nelle nostre aziende, delle loro idee, della loro freschezza, del loro entusiasmo. Ma siamo convinti che le informazioni che possiamo dare, siano utili in ogni caso per la loro crescita, in un mercato del lavoro sempre più complesso, ricco di opportunità ma al tempo stesso di difficile interpretazione.

Su una popolazione di studenti post-obbligo di circa 4,5 milioni di giovani, soltanto il 16% ha scelto un percorso professionalizzante. Ci sono molti fattori che spiegano questa percentuale così bassa. In primo luogo lo scarso *appeal* delle formazioni professionalizzanti, dovuto ad una cultura che privilegia l'*otium* al *negotium*, e a fattori oggettivi quali lo scarso investimento del nostro Paese nell'innovazione delle strutture e degli impianti dedicati a questa attività. In secondo luogo, l'inesistenza di un'offerta formativa professionalizzante a livello post-diploma,

che sia alternativa alla via universitaria.

Le novità delle riforme in atto (art. 4 della Legge n.53/2003 e art. 48 e 49 del decreto presentato dal Governo il 6 giugno scorso in attuazione della delega Biagi) avranno successo solo grazie ad uno straordinario impegno per l'orientamento. I gap che ci separano dall'Europa in termini di numero dei diplomati, dei laureati e dei giovani che frequentano esperienze di alternanza e di apprendistato possono essere colmati solo con una forte alleanza tra istituzioni e parti sociali.

Il ruolo delle parti sociali per l'orientamento

Dario Missaglia

CGIL

La sfida di offrire a ciascuno una opportunità formativa, così come previsto dalle riforme che si sono susseguite negli ultimi anni (autonomia scolastica, obbligo formativo a 18 anni, nuovo apprendistato), pone la scuola di fronte a scelte inedite.

La politica potrà pure ritardare o compromettere quel progetto ma le esigenze sociali da cui quelle leggi avevano preso le mosse, restano del tutto di fronte alla società.

L'universalismo generoso degli anni '70 si è infranto inesorabilmente contro le cifre degli esclusi e degli abbandoni scolastici, evidenziando tutti i limiti di una prospettiva di inclusione ora ricercata attraverso un abbassamento di fatto delle soglie di difficoltà, ora delegando l'istanza superiore (soprattutto il primo o secondo anno della scuola superiore) all'ingrato compito della selezione.

Questo passato non è più ripetibile e la ricerca educativa si muove oggi intorno a una nuova riflessione sulle forme di insegnamento e di apprendimento.

In questo ambito sono di particolare interesse quelle esperienze maturate in particolari contesti (le comunità, i centri di accoglienza, gli istituti penali minorili) in cui il ricorso alle tradizionali tecniche di insegnamento conduce non solo al fallimento ma alla impossibilità stessa di aprire un processo formativo positivo.

Le riflessioni convergono sul fatto che mentre le forme di apprendimento e prestazione scolastica sono decisamente individuali (compiti, interrogazioni, esercizi cui corrispondono singoli docenti di singole discipline), l'apprendimento che avviene nella vita, nel gioco, nel lavoro, è sempre all'interno di un sistema di relazioni sociali, di situazioni concrete e problematiche. Pertanto, mentre i saperi scolastici tendono a distaccarsi da qualsiasi contesto significativo per la persona che apprende con effetti visibili sulle stessa capacità e durata degli apprendimenti stessi, i saperi della persona (quelli che il bambino porta con sé fin dai suoi primi anni di vita) sono sempre relativi a oggetti e situazioni concrete, ovvero sono condivisi socialmente.

Questo spiega le ragioni per cui un intervento educativo sul ragazzo in difficoltà è inevitabil-

mente destinato al fallimento se l'approccio resta quello scolastico. Non importa che gli si dedichi più tempo e più persone: c'è una barriera di non comprensione dei significati che lo rispingono fuori dal percorso formativo. Del resto già Dewey ricordava che apprendere non significa imparare delle cose ma i significati delle cose e la significatività sta nell'esperienza che si fa conoscenza, in un percorso che coinvolge anche la sfera emotiva ed affettiva di chi apprende. Tutto ciò porterebbe a delineare una grande attenzione al contesto di apprendimento, alla sua migliore organizzazione ed efficacia, alla necessità di accompagnare il soggetto in apprendimento verso le nuove opportunità educative. Il vecchio concetto di orientamento ancora purtroppo visibile in tanti depliant pubblicitari o in sbrigativi colloqui di fine-ciclo, viene così definitivamente sepolto. Ma la scuola non fa tutto ciò o lo fa in maniera apprezzabile solo nelle migliori esperienze in cui accanto ad una tradizionale consapevolezza dello sfondo psicopedagogico dell'apprendimento (la centralità del soggetto che apprende, del suo contesto di vita, della sua esperienza) è cresciuta nel tempo l'esigenza di qualificare l'organizzazione del lavoro. Nel complesso tuttavia, l'insegnamento è ancora oggi prevalentemente individuale, solitario, rafforzato in questa dimensione dalla mistica della libertà di insegnamento. La didattica pertanto resta uno strumento individuale e non si trasforma in chiave per reinterpretare l'organizzazione del lavoro della scuola, per avviare prime forme di divisione del lavoro in cui siano visibili distinti profili professionali capaci di costruire reti efficaci di interventi didattici. Questa prospettiva si è oggi aperta in maniera parziale e talvolta contraddittoria con il processo di autonomia delle istituzioni scolastiche che oramai caratterizza l'esperienza della scuola italiana.

L'autonomia infatti induce una crescita dell'intelligenza del lavoro docente; rompendo i vincoli burocratici e misurandosi con progetti concreti, l'individualismo strutturale inizia a perdere colpi e cresce la consapevolezza che l'autonomia richieda un'impresa comune, una differenziazione condivisa e solidale di compiti e funzioni per rispondere con efficacia ai risultati attesi. In fondo le funzioni-obiettivo introdotte con il penultimo contratto della scuola esprimono questa consapevolezza. Ma si tratta di tentativi ancora iniziali ed incerti, lontani per ora da un vero e proprio progetto di riforma del lavoro docente. In questo contesto l'orientamento continua ad essere un aspetto marginale, esterno, sovrapposto alla dimensione scolastica. E così mentre gli Enti Locali, sospinti anche dal vento del federalismo, hanno accentuato gli interventi verso la persona nel passaggio da un ordine di scuola all'altro, dallo studio al lavoro, da lavoro a lavoro, ecc, la scuola è rimasta sostanzialmente chiusa nei recinti rassicuranti della sua autoreferenzialità.

La tradizionale autoreferenzialità della scuola si è infatti tradotta molto spesso in una sorta di autosufficienza che non impegna a leggere ed interpretare la domanda di formazione. Di conseguenza, la scuola legge nel migliore dei casi il territorio sociologico (composizione sociale,

attività, flussi di natalità e migrazione) ma non il territorio antropologico (i saperi del luogo, le tradizioni, la vita associativa, le risorse culturali) rafforzando in tal modo la separatezza della scuola dalla società e vietandosi ogni utile e positiva relazione con risorse che potrebbero risultare preziose per raggiungere gli obiettivi.

Questo limite, sia chiaro, non appartiene soltanto alla scuola. Anche le istituzioni del territorio stentano a superare una vecchia tradizione fatta di diffidenza, separatezza e talvolta negativa contrapposizione, contribuendo così a rafforzare un circolo vizioso che rischia di frenare le potenzialità del processo di autonomia.

L'esperienza in corso dei servizi per l'impiego, offre un primo repertorio di queste dinamiche. Si assiste al paradosso della convivenza di molteplici luoghi e strumenti per l'orientamento, ma i fenomeni di disagio, dispersione, abbandono, non registrano ancora l'effetto sperato.

Eppure solo nella dimensione sopra richiamata la scuola può porsi il problema di risorse esterne utili ad affrontare una situazione complessa. Il bisogno di un esperto, di una consulenza, di un operatore, ha senso se nasce nel vivo di un processo che vede un gruppo di insegnanti alle prese con un progetto di cui condividono la responsabile realizzazione.

L'expertise di un operatore è una risorsa preziosa se è il gruppo di docenti a condurre le regole del gioco. Spetta a loro decidere di quali supporti hanno bisogno, in termini di competenze, e con quali modalità definite collegialmente si percorre un itinerario per affrontare una la situazione con il valore aggiunto determinato da questa collaborazione.

È insomma da questa integrazione di saperi professionali diversi che può nascere una capacità di maggior successo nelle pratiche di orientamento.

L'esperto non può mai essere il demiurgo che risolve una situazione che altri hanno rinunciato ad affrontare perché ciò contraddice in maniera clamorosa tutto ciò che abbiamo detto a proposito delle forme di apprendimento capaci di parlare alla persona che ci è di fronte.

Se l'esperto è catapultato in un contesto di individui isolati, separati ciascuno nella propria cattedra o nella propria funzione, il rischio di delega è altissimo con conseguenze di sicuro insuccesso. Le esperienze di integrazione di bambini con handicap nella scuola, hanno fornito su questo dati inequivocabili. Quando l'inserimento si è ridotto all'affidamento del bambino al singolo docente di sostegno isolato dal *team* docente e dalla classe, si è riprodotta una nuova forma di esclusione. Quando il docente di sostegno ha svolto il suo lavoro con pieno coinvolgimento nel *team* docente e nelle attività generali della classe, i risultati sono stati eccellenti.

La qualità del risultato dipende dunque da un duplice ordine di fattori:

- la complessità intenzionale dell'organizzazione del lavoro, ovvero la pratica di una didattica intesa come percorso integrato di funzioni specifiche e competenze diverse (dentro la scuola ma anche nel rapporto con le risorse che il territorio può esprimere);
- la qualità di una forma di apprendimento che non dimentichi mai di partire dai saperi che

ciascuno possiede, da quello che Autier-Levy chiamano il blasone che ogni persona possiede in quanto tale, per costruire da qui un percorso di riproduzione della stima di sé senza la quale non può esistere motivazione ad apprendere.

Orientare significa partire dalla persona così com'è, inseparabile dall'insieme di relazioni sociali che fanno la sua storia, per provarsi in esperienze diverse dove misurare se stesso, la propria autostima, il proprio futuro.

BIBLIOGRAFIA ESSENZIALE

Resnick "Imparare dentro e fuori la scuola" in Pontecorvo-Aiello, Led Milano '95

Ranieri-Foa "Il tempo del sapere", Einaudi 99

P.Perrenoud "Construire des compétences dès l'école", ESF '97

D.Missaglia "Pensare l'autonomia" Scriptorium '96

D.Missaglia-R.Pettenello "Scuola e patti formativi territoriali" La Nuova Italia 2000

D.Missaglia-S.Zoppi-G.Gilardi "La formazione integrata" F.Angeli 2001

AA.VV "Organizzazione e qualità della scuola" La Nuova Italia '95

I SESSIONE TEMATICA

IL RUOLO DEI SISTEMI IN UN’OTTICA DI INTEGRAZIONE

Il Sistema Scuola

Gaetano Domenici

Università di Roma 3

In Italia, mai come nel recente passato, le proposte legislative, ma soprattutto gli interventi del governo, sia in forma di decreti, direttive e atti di indirizzo, sia in forma di destinazione di risorse in favore dell’orientamento nella scuola come nell’università, nella formazione professionale sono stati tanto numerosi quanto pertinenti e aperti alla progressiva definizione di attività e modelli orientativi efficaci.

E tuttavia le attività orientative quando vengono svolte, almeno nella scuola, oscillano, ancora, tra l’offerta agli allievi dell’ultimo anno di corso della formazione dell’obbligo e della secondaria superiore, di pacchetti informativi sul mondo del lavoro, delle professioni e sui possibili ulteriori percorsi di formazione, e la rilevazione degli interessi di ciascun soggetto attraverso l’impiego di questionari vocazionali e/o di test attitudinali.

Certo, entrambe queste forme rappresentano elementi di rilievo del processo di orientamento che ogni struttura e/o azione formativa é chiamata a svolgere, ma singolarmente esse postulano una scarsa o nulla modificabilità di fondamentali caratteristiche umane, soprattutto quelle d’ordine cognitivo ed affettivo-motivazionale ; intervengono quando risulta ormai inefficace ogni azione di modifica intenzionale del quadro di riferimento individuale, quando i giochi sono ormai compiuti. Esse possono acquisire, invece, il valore che pure compete loro, solo se inserite in un modello di intervento in cui venga massimamente valorizzata la componente formativa dell’orientamento. Quella componente, cioè, in grado di promuovere le condizioni migliori affinché per ciascuno e tutti gli allievi abbia luogo -a partire dai primi anni di scuola- la costruzione dei saperi oggi necessari per acquisirne di nuovi anche in forma autonoma e per essere produttori e cittadini del proprio tempo, dunque per partecipare e governare il cambiamento; la scoperta e/o la valorizzazione di interessi e attitudini; la costruzione progressiva della propria identità culturale e affettivo-relazionale oltre che di un proprio progetto di vita; lo sviluppo della capacità di trattare e vagliare criticamente le informazioni, nonché, se non soprattutto, di afferire alle più importanti fonti informative; la capacità di assumere decisioni consapevoli in presenza dei più disparati vincoli, in una parola la capacità di sapersi orientare autonomamente (auto-orientamento).

Un processo dunque che non può risolversi con interventi sincronico-finali rispetto all’intera esperienza scolastica e formativa d’ogni soggetto, o a segmenti unitari di essa (brevi o lunghi

che siano), ma che può aver luogo, invece, lungo tutto l'arco di quell'esperienza e, in forma di ri-orientamento, anche durante la vita lavorativa di ognuno.

Il Sistema Università

Luciano Arcuri

Università di Padova

È sempre rischioso individuare, nel flusso degli avvenimenti che segnano il percorso e lo sviluppo del sistema universitario italiano, i punti di snodo o di frattura capaci di marcare le fasi di passaggio, quando non i vistosi cambiamenti. Coloro che da anni vivono nel mondo dell'Università sanno che le dinamiche del nuovo spesso hanno vita difficile di fronte a quell'importante motivazione che sembra guidare tutti gli esseri umani, ossia la resistenza al cambiamento.

Malgrado la vischiosità dei processi che intervengono nelle fasi di transizione e che talvolta ne limitano fortemente gli sviluppi, è fuori di dubbio che da almeno un decennio il sistema universitario italiano ha imboccato la strada del cambiamento. Uno dei più importanti motivi che stanno alla base di questa scelta è, a mio parere, il sistematico e sempre più approfondito confronto che gli Atenei italiani hanno dovuto operare con le realtà istituzionali ed organizzative degli altri paesi europei. Ecco allora che la dichiarazione di Bologna può essere considerata una pietra angolare di questo processo: i Ministri dell'Università di 29 nazioni europee hanno formalizzato alcuni principi, ai quali tutti gli Atenei avrebbero dovuto, da quel momento, fare riferimento. In pratica, i sistemi nazionali che si sono riconosciuti nella dichiarazione di Bologna formalizzata nel 1999 si sono impegnati:

- ad adottare una struttura formativa comprensibile ed agilmente confrontabile a livello europeo;
- ad adottare una sequenza di percorsi formativi organizzati in due cicli principali (lauree di primo livello a cui seguono lauree specialistiche);
- a stabilire un sistema di crediti riconosciuto e spendibile a livello europeo;
- a promuovere la mobilità degli studenti;
- a promuovere la cooperazione dei sistemi universitari europei allo scopo di valorizzare la qualità dei servizi didattici;
- a promuovere, in definitiva, una dimensione europea dell'istruzione superiore.

Gran parte degli avvenimenti che si sono succeduti dopo la storica dichiarazione di Bologna, vanno letti alla luce dei principi appena enunciati. Il più rilevante è stato quello dell'introduzione nel sistema italiano della normativa riguardante l'autonomia universitaria: il Decreto Ministeriale n. 509/99 ha segnato in maniera vistosa il panorama dell'offerta formativa che le Università italiane, con minore o maggiore tempestività, stanno proponendo ai nuovi iscritti. Ma

anche altri sono stati gli ambiti interessati da questo processo. Per fare qualche esempio:

- lo sviluppo della mobilità studentesca, il consolidarsi del sistema di calcolo e di traduzione dei crediti formativi denominato ECTS (European Credit Transfer System);
- la partenza del Diploma Supplement, il progetto per realizzare la trasparenza nella descrizione dei percorsi di formazione degli studenti universitari;
- l'avvio dei progetti Tuning per definire, a livello europeo, gli obiettivi educativi e l'insieme di competenze previste al termine dei diversi corsi di studio.

In che misura e a quali livelli le nostre Università sono effettivamente coinvolte in questi processi? Per rispondere a questa domanda sarà opportuno effettuare una ricognizione delle realizzazioni già portate a termine o dei progetti concretamente impostati, in modo da ricostruire la mappa dei percorsi che le diverse realtà universitarie stanno seguendo in questa fase di progressiva sintonizzazione agli standard di tipo europeo.

Il Sistema servizi per il Lavoro (schema)

Pier Antonio Varesi

Università Cattolica - Piacenza

- L'analisi della relazione esistente tra l'orientamento ed i servizi per l'impiego richiede in via preliminare una pur breve trattazione delle linee che stanno guidando la difficile costruzione nel nostro Paese di un sistema di servizi per l'impiego (linee individuabili essenzialmente nel decentramento di poteri e nella previsione di un sistema misto pubblico-privato) e delle problematiche connesse.
- Si descrive il modello organizzativo di tipo multi-polare, che si va delineando e che sottolinea come la relazione tra strutture preposte ai servizi per l'impiego ed altre strutture specializzate o di altri sistemi stia diventando a doppio senso, proprio con riferimento all'orientamento: i Centri per l'Impiego possono acquistare servizi di orientamento da altri soggetti ma è altrettanto vero che altri soggetti (università, scuola, sistema di formazione professionale) possono avvalersi di alcuni interventi dei Centri per l'Impiego al fine di realizzare attività a carattere orientativo (si pensi all'apporto che i Centri per l'Impiego possono offrire nella costruzione di una banca-dati delle aziende disponibili ad ospitare i tirocini formativi e di orientamento oppure si pensi all'attività svolta dagli stessi Centri nei confronti dei giovani in obbligo formativo che hanno precocemente abbandonato il sistema formativo).
- Viene successivamente esaminata l'importante e complessa funzione svolta dall'orientamento nell'ambito dei servizi per l'impiego. Da questo punto di vista si segnalano almeno due fenomeni di rilievo.

In primo luogo l'attività di orientamento si è sempre più affinata e specializzata, tanto che,

anche alla luce delle esperienze realizzate, può essere distinta in almeno tre tipi di intervento:

- l'informazione orientativa volta a fornire gli elementi essenziali per affrontare il mercato del lavoro;
- l'accompagnamento alla ricerca del lavoro, anche mediante l'insegnamento di tecniche per la ricerca dello stesso;
- la consulenza orientativa in senso stretto.

In secondo luogo i servizi di orientamento sono riusciti ad andare oltre la tradizionale (per l'Italia) utenza giovanile e sono stati preposti sempre più anche ad altre categorie in difficoltà occupazionale (ovviamente sono stati considerati prioritari i disoccupati di lunga durata e le donne, due categorie, per altro, sovente coincidenti). In verità si tende ormai ad offrire i servizi di orientamento a tutti i soggetti che manifestano difficoltà (oggettive o soggettive) ad entrare in rapporto positivo con il mercato del lavoro ed a costruire un proprio credibile percorso di inserimento o reinserimento nel mondo del lavoro.

- Si conclude con riflessioni derivanti dalla lettura di alcune esperienze svolte in anni recenti e relative ad attività di orientamento offerte nell'ambito dei servizi per l'impiego.

II SESSIONE TEMATICA

FUNZIONI DI ORIENTAMENTO E PROFESSIONALITÀ DEGLI ORIENTATORI

Le Politiche per lo sviluppo dell'orientamento e la professionalità degli operatori in una prospettiva europea

Paula Ferrer

UNED-Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid

Traduzione in lingua italiana

Quando, alla fine della Seconda Guerra Mondiale, Jean Monnet propose di costruire l'Europa mattone su mattone, creando l'unità e l'armonia tra i suoi membri, si riferiva all'economia. In seguito rimpianse di non aver suggerito che la ricostruzione doveva cominciare dall'Istruzione e dalla Cultura.

In questa presentazione analizzeremo i principali aspetti della formazione degli operatori di orientamento europei, sia nel passato che nel presente.

Per sviluppare una politica sulla formazione degli operatori che venga condivisa da tutti i membri dell'Unione, dobbiamo prestare la nostra attenzione al bisogno di orientamento che i cittadini europei stanno sviluppando da quando convivono in uno spazio comune che offre grandi possibilità nel campo dell'istruzione e del mercato del lavoro.

La situazione attuale deriva tuttavia da un progressivo evolversi negli anni delle politiche dell'istruzione e della formazione in rapporto al *counselling* a livello europeo. A questo proposito, spiegheremo il motivo per cui l'Unione Europea ha sempre considerato l'orientamento come una parte importante della politica europea per la formazione professionale, dal momento che è necessario introdurre una nuova dimensione nella formazione al *counselling*.

I principali obiettivi di questa politica europea consistono tra gli altri nel facilitare la mobilità e l'accesso al mercato del lavoro degli studenti e dei lavoratori, nell'accrescere abilità di trovare lavoro da parte dei disoccupati, nel riconoscere i titoli di studio attraverso il sistema ECTS (European Course Credit Transfer) e nel promuovere la formazione durante tutto l'arco della vita.

Sono stati creati e implementati piani d'azione specifici per far sì che queste decisioni venissero messe in pratica. Faremo riferimento ad uno di questi programmi europei PETRA, che ha avuto una evoluzione: dal favorire la formazione professionale tra i giovani studenti (nel 1987) al focalizzarsi in seguito sulla formazione dell'operatore in un'ottica europea (l'azione IIIb). Tratteremo in seguito di altri programmi che ora focalizzano su tematiche simili.

Lo sviluppo di politiche europee per il *career counselling* è l'obiettivo principale di alcuni dei *network* e delle organizzazioni europee, quali IAEVG/AIOSP, FEDORA, CEDEFOP, EURYDICE, NARIC, EURES,

MISEP e EUROGUIDANCE impegnate in attività volte allo sviluppo professionale a livello europeo e nell'erogazione di informazione sulla formazione professionale, l'occupazione e il mercato del lavoro.

Concluderemo inoltre parlando degli standard relativi alle qualifiche di formazione dell'operatore in una dimensione europea. L'adeguamento a questi standard è un imperativo al fine di garantire sia il libero accesso degli operatori al mercato del lavoro europeo sia la qualità dei servizi di orientamento e di informazione erogati dagli operatori formati su competenze di livello europeo.

In quest'ottica, verrà fornita una panoramica complessiva dei servizi di *career counselling* in diversi stati europei (politiche, programmi, organizzazione di servizi, livello di formazione degli operatori). Analizzeremo infine un modello di formazione per gli operatori, considerato da molti il più appropriato per elaborare dei percorsi formativi per gli operatori: il modello basato sulla competenza (CTBA).

Le funzioni di orientamento: tra domande individuali e risposte sociali

Maria Luisa Pombeni
Università di Bologna

Con l'accezione operativa del termine orientamento si fa riferimento alla gamma di attività/interventi finalizzati a favorire la maturazione di scelte scolastiche e di progetti professionali soddisfacenti per la persona e realizzabili nei contesti socio-economici di riferimento e ad orientarsi *in itinere* nei percorsi formativi e lavorativi.

Tali obiettivi sono perseguibili con il concorso sinergico di una pluralità di risorse. La funzione di orientamento infatti viene svolta:

- come finalità primaria della propria *mission* da risorse dedicate. Si fa riferimento in primo luogo a centri specializzati che si occupano in maniera esclusiva di interventi di orientamento, essendo in grado di articolare al proprio interno più funzioni (informazione, accompagnamento, consulenza) e di rispondere a differenti target di clienti. I centri dedicati di orientamento possono trovare collocazione autonoma sul territorio attrezzandosi per rispondere a richieste e bisogni differenziati oppure essere inseriti all'interno di una struttura polifunzionale (ad esempio, il centro per l'impiego) per erogare prestazioni specialistiche nei confronti di uno specifico *target*-clienti;
- come finalità secondaria di altri sistemi la cui *mission* principale è strettamente interconnessa - anche per competenza normativa - con la funzione di orientamento, in particolare il sistema scolastico, il sistema di formazione professionale ed il sistema dei servizi per il lavoro.

Tenendo conto delle attività svolte dai centri dedicati e dai diversi sistemi, è possibile identifi-

care 3 macro-funzioni di orientamento che rispondono a bisogni diversi di sostegno al processo di auto-orientamento della persona e che corrispondono a 3 macrotipologie di attività, articolate a loro volta in differenti azioni o buone pratiche.

La prima funzione (informazione) corrisponde ad una macro-area di attività che riguardano la promozione di capacità di acquisizione di informazioni e di fruizione di servizi da parte del cittadino per garantire a tutti pari opportunità di partenza di accesso e rispondere quindi ad alcuni prerequisiti di democratizzazione dei processi di orientamento.

La seconda funzione (accompagnamento/tutorato) corrisponde ad una macro-area di attività 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; si tratta di persone che hanno bisogno di una figura di mediazione orientativa:

- nello svolgimento *in itinere* di percorsi scolastici e formativi per ridurre rischi di insuccesso/dispersione. Questa tipologia di attività (funzione di tutorato orientativo) è strettamente connessa alla peculiarità del sistema di riferimento e quindi deve essere svolta da risorse professionali interne;
- nelle esperienze di transizione fra sistemi, cioè nei passaggi dal sistema scolastico al canale della formazione professionale, dalla formazione al lavoro, da un'esperienza lavorativa ad un'altra con particolare riferimento alle situazioni di espulsione dal mercato del lavoro. La funzione di accompagnamento orientativo nelle transizioni fra sistemi richiede alle strutture/professionalità coinvolte la capacità di garantire un raccordo fra risorse di contesti diversi;
- nella condizione di disoccupazione legata a fenomeni di espulsione/esclusione dal mercato del lavoro e/o marginalità sociale.

La terza funzione (consulenza) corrisponde ad una macro-area di attività che riguardano gli interventi di sostegno alle scelte scolastico-formative e alla maturazione di progetti professionali personalizzati. L'ambito di intervento della funzione consulenziale fa riferimento sia alle transizioni formative e risulta quindi connessa ai sistemi scolastici ed universitari, sia alle transizioni lavorative in rapporto ai percorsi di formazione professionale e di inserimento lavorativo (*counselling* di orientamento, bilancio di competenze e *counselling* di carriera).

La professionalità degli operatori in Italia: il documento ISFOL

Anna Grimaldi*
ISFOL

La relazione si pone l'obiettivo di presentare l'ipotesi di modello di professionalità che il gruppo di lavoro ISFOL, che coordino, sulla base di una ricognizione dell'esistente ha recentemente sviluppato e che rappresenta un chiaro esempio dell'impegno assunto in ISFOL verso la costru-

zione di un sistema. Tale lavoro è stato molto sentito e sostenuto dalle diverse Regioni italiane che hanno collaborato alla prima fase della ricerca.

La proposta vuole fornire un contributo alla definizione di possibili profili professionali che si riferiscono a figure dedicate presenti nei diversi contesti organizzativi (scuola, università, formazione professionale, servizi per il lavoro, sportelli di informazione e orientamento) che con finalità diverse erogano azioni di sostegno al processo di auto-orientamento della persona lungo tutto l'arco della vita.

Sebbene consapevoli che, almeno una parte dell'attesa sociale, va nella direzione del riconoscimento di una figura unica dedicata all'orientamento, nella convinzione che la pluralità di azioni, funzioni e sistemi, non possa essere esaustivamente compresa in un unico profilo e, insieme, nella stessa filosofia di valorizzazione delle differenziazioni, che ha sorretto e guidato il nostro lavoro, abbiamo scartato l'ipotesi di un'unica figura di orientatore. Questa, infatti, andrebbe a ricoprire funzioni molto diverse con il rischio di legittimare un profilo troppo generico e inadeguato per rispondere ai diversi bisogni, sistemi ed esperienze di transizione.

Nel tentativo, quindi, di favorire lo sviluppo di un potenziale meta-sistema territoriale di orientamento, intendendo con tale termine la messa in valore (ottimizzazione delle funzioni, condivisione degli obiettivi, coordinamento dei servizi, integrazione delle risorse) dell'insieme di attività e/o servizi erogati, abbiamo così individuato quattro ambiti di professionalità dedicate direttamente collegate a quattro macro-tipologie di funzioni.

Nello specifico, tre funzioni hanno a che fare con l'erogazione di interventi rivolti direttamente all'utente (cioè di sostegno al processo spontaneo di auto-orientamento della persona): trasmissione di informazioni, tutorato/monitoraggio di specifici percorsi, consulenza alla persona nella determinazione delle scelte e nella definizione di un progetto personale e professionale. La quarta funzione fa capo, invece, a tutti quei compiti più gestionali - di analisi, ideazione, pianificazione, programmazione, coordinamento, monitoraggio, valutazione - che si stanno molto diffondendo negli ultimi anni nelle organizzazioni e che consentono di progettare azioni in una logica di sviluppo di rete sistemica sia intra-sistema (nel rispetto della valorizzazione delle *mission* specifiche e dell'autonomia di ciascun sistema) che inter-sistema (in vista della costruzione/condivisione di un meta-sistema dedicato).

Quattro anche i contesti organizzativi: la scuola, la formazione professionale, l'università, il lavoro. Quattro, infine, le macro aree di competenza identificate: macro aree che abbiamo concepito in maniera trasversale e che poi si declinano in maniera specifica nell'ambito di ciascun profilo professionale.

Sulla base dei risultati ottenuti l'iniziativa intende proseguire per il 2003 con la messa a punto sia di un modello di formazione, per i nuovi ingressi, sia di un sistema di riconoscimento/riqualificazione per gli operatori già impegnati nel settore. Ci auguriamo che il modello possa costi-

tuire la base per l'allestimento di un dispositivo formativo a carattere continuo, in grado di ricomporre eventuali crediti formativi e acquisizioni professionali o esperienziali in un sistema di competenze equilibrato, che tenga conto delle specificità territoriali e/o organizzative, nonché contenuti e compiti professionali.

III SESSIONE TEMATICA LA QUALITÀ E LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI DI ORIENTAMENTO

Gli standard nei servizi di qualità nei servizi di orientamento inglesi

Millar Macdonald

Department for Education and Skills - Regno Unito

Traduzione in lingua italiana

Che cos'è lo Standard Matrix per i servizi di informazione e orientamento?

Matrix è lo Standard nazionale di qualità che individua il livello di buona pratica per l'erogazione di Informazione, Consulenza o Orientamento (Information, Advice and Guidance - IAG) in Inghilterra. Lo Standard è stato predisposto, in seguito ad una lunga consultazione, nel corso dell'anno 2001 dal Dipartimento per l'Istruzione e le Competenze, in partenariato con il Settore Orientamento, e altri attori istituzionali tra cui la Confederazione dell'Industria Inglese (CBI) e il Congresso dei sindacati. È stato introdotto dai Ministri del governo come una delle componenti chiave nella strategia volta all'innalzamento della qualità degli standard e dell'erogazione di servizi di informazione e orientamento alle persone.

Matrix è stato lanciato nel febbraio 2002 con grande plauso da parte delle organizzazioni, sia grandi che piccole. Lo Standard è stato reso disponibile a tutti nel settembre 2002. In meno di 9 mesi, circa 200 organizzazioni di tutti i settori economici hanno acquisito il marchio di qualità *Matrix* e altre 1.200 stanno attualmente lavorando con i consiglieri *Matrix* per accreditarsi entro l'anno.

Finalità

Lo Standard:

- esiste per assistere le organizzazioni nell'identificazione e nel perseguimento della buona pratica nell'erogazione dei servizi IAG;
- definisce i risultati di un servizio di qualità;
- adotta un approccio centrato sull'individuo per la qualità del servizio;
- promuove il principio di partecipazione, uguaglianza e trasparenza;
- fornisce un contesto per incoraggiare il miglioramento continuo della qualità.

Struttura

Lo Standard *Matrix* è una potente struttura basata sulla buona pratica che consente alle orga-

nizzazioni di:

- assicurare consistenza e chiarezza nella loro pianificazione di attività verso il raggiungimento di IAG in modo tale che chiunque possa comprendere ciò che l'organizzazione intende raggiungere;
- valutare, verificare la propria performance e misurarsi nei confronti di altri sistemi di comparazione qualitativi già noti, quali l'EFQM (Excellence Model e Investors in People);
- gestire più efficacemente il processo e fare un uso maggiore della formazione e dello sviluppo delle risorse;
- individuare in maniera regolare il punto d'incontro delle competenze con i bisogni aumentando l'efficienza e la velocità della risposta;
- migliorare l'assunzione e il mantenimento di personale, alzandone il morale e la motivazione e incoraggiandone il senso di appartenenza;
- ottenere la fiducia del personale da parte del datore di lavoro responsabile nei confronti del proprio staff;
- ottenere il riconoscimento di qualità a livello nazionale attraverso un rigoroso processo di accreditamento.

Lo Standard è strutturato in due parti con dieci Elementi:

- cinque elementi che focalizzano nell'erogazione del servizio;
- cinque elementi che focalizzano sulla gestione del servizio.

Lo Standard verte su questioni pratiche, che ricorrono quotidianamente, quali il modo in cui i servizi IAG vengono gestiti e comunicati; come vengono commercializzati e promossi; come si forma e si supporta il personale; e ancora, come i sistemi assicurano il miglioramento continuo della qualità.

Impatto

I riscontri avuti dalle organizzazioni accreditate sono stati molto incoraggianti. A prescindere dal settore il messaggio inequivocabile è che *Matrix* sta facendo la differenza.

Per di più, dall'esperienza maturata da alcuni dei più importanti datori di lavoro del Regno Unito (tra cui British Sky Broadcasting, Barclays University, Rolls Royce e BMW GB Ltd) che hanno partecipato volontariamente ad una sperimentazione di nove mesi, ha rafforzato la credibilità universale dello Standard.

"Vogliamo sentirvi sicuri del fatto che stiamo dando un servizio di alta qualità che veramente viene incontro alle esigenze dei nostri impiegati. Lo Standard *Matrix* fa esattamente questo" - Lever Faberge

Lo Standard *Matrix* è estremamente complementare al Modello di eccellenza EFQM, ISO 9000 e Investors in People - "*Matrix* consolida gli altri marchi quali Investors in People e ISO9001 e li porta oltre" (Rolls Royce) e nei prossimi mesi l'intenzione è quella di rafforzare con successo la

capacità di tenuta dello Standard come substrato grazie al quale acquisire altri standard nazionali e internazionali.

La reputazione dello Standard *Matrix* è preceduta da un interesse crescente nello Standard, che si sta verificando soprattutto in Europa. Ad oggi, sono la Finlandia, l'Irlanda, l'Italia e la Svezia ad aver richiesto informazioni sullo Standard e a luglio avrà inizio un progetto pilota nel Nord Irlanda.

Per ulteriori informazioni su *Matrix*:
www.matrix-quality-standard.com

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

Pier Giovanni Bresciani
Studio Méta & Associati

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

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

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

Definire una nuova tipologia delle azioni orientative (coerente con la nuova domanda e i nuovi bisogni); definire quale ruolo (ciascuno per la propria parte ma anche in modo integrato tra di

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

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

- la complessità della domanda di standard (motivazioni e soggetti);
- le finalità e gli usi degli standard (controllo verso sviluppo?) come dispositivo di regolazione del sistema; e la questione del loro senso per i diversi attori (la costruzione sociale dell'oggetto; abitare gli standard secondo etica e competenza vs applicare gli standard);
- la definizione generale di standard, e la distinzione tra standard di qualità e standard minimi dei servizi, e requisiti per l'accreditamento (con un richiamo ad esempi differenti elaborati nell'ambito dei servizi per l'impiego);
- la tipologia degli standard astrattamente possibili e la scelta degli standard strategici ed opportuni (con una riflessione sui criteri per orientare la scelta): standard di *input*, di *output*, di *outcome*, di processo, di organizzazione, di sistema;
- la analisi delle dimensioni/elementi che strutturano uno standard, e del loro formato (diverso in relazione alle scelte di fondo sul tipo di standard adottato);
- il processo di implementazione come variabile cruciale per la qualità del risultato (sia nella erogazione dei servizi, sia nella definizione degli standard per i servizi): approccio *top-down* (normativo) e approccio *bottom-up* (partecipativo) nella costruzione degli standard;
- sussidiarietà, federalismo ed esigenze di equità: il rapporto tra standard nazionali e pratiche locali.

L'Accreditamento delle sedi orientative: lo stato dell'arte e le prospettive

Daniela Pavoncello

ISFOL

Il progetto di ricerca "Accreditamento delle sedi orientative. Sperimentazione del modello operativo" scaturisce dalla necessità di verificare il modello operativo (aspetti organizzativo-procedurali) della sede orientativa, secondo quanto previsto dal Decreto Ministeriale n.166 del 25 maggio 2001.

Secondo il dettato regolamentare la struttura dell'orientamento accreditabile viene definita come: "la sede operativa che eroga servizi informativi, formativi e consulenziali finalizzati a promuovere l'auto-orientamento ed a supportare la definizione di progetti personali di formazione e lavoro".

Ciascuna tipologia di servizi, informativa, formativa e consulenziale presenta una peculiarità propria: esige, pertanto, proprie procedure, necessità di propri strumenti e fa riferimento a specifiche professionalità; inoltre, mentre le tre tipologie dovranno essere dotate di sistematiche interazioni *ad intra*, la struttura che eroga in parte o tutti i servizi, dovrà essere dotata di procedure di interazione *ad extra* con le altre realtà territoriali.

Il modello di struttura disegnato intende progettare e realizzare interventi specialistici e differenziati per una vasta gamma di destinatari, in specifiche realtà territoriali.

Per supportare tale modello di struttura organizzata per l'orientamento si ha la necessità di attivare processi riconducibili alle seguenti funzioni/attività o aree operative:

- diagnosi,
- progettazione,
- erogazione,
- monitoraggio e valutazione ,
- promozione,
- qualità e ricerca,
- coordinamento e direzione,
- amministrazione.

Naturalmente, quanto definito dal Decreto Ministeriale n.166, si configura come un modello di massima. Per verificare l'adeguatezza e la rispondenza del modello, l'ISFOL ha proposto alle Regioni Ob.1 una sperimentazione nelle sedi orientative presenti nel loro territorio, sperimentazione avviata nel 2002 e che proseguirà per tutto l'anno corrente.

Obiettivi del progetto di ricerca

Finalità del progetto di ricerca è la sperimentazione del modello operativo realizzato dall'ISFOL

per il funzionamento di una struttura che eroghi informazione, formazione e consulenza orientativa da sperimentare presso le 24 sedi orientative collocate nelle Regioni dell'Ob.1 e selezionate dalle Amministrazioni Regionali.

Gli obiettivi definiti nel progetto di ricerca sono i seguenti:

- Sperimentare il modello operativo di orientamento;
- Identificare e/o realizzare strumenti ad hoc in relazione alle finalità orientative, ai processi organizzativi, al target di riferimento di supporto ad una sede orientativa;
- Realizzare un manuale di procedure, manuale d'uso, manuale degli strumenti, manuale di qualità;
- Costruire una rete interregionale nelle zone ob. 1 per lo scambio di *know how*.

Articolazione delle fasi

Le fasi che contraddistinguono il progetto sono le seguenti:

- piano di fattibilità della sperimentazione;
- contestualizzazione del piano di sperimentazione a livello locale;
- costituzione gruppi di lavoro locali/regionali;
- sperimentazione del modello;
- elaborazione dati sperimentali, sistematizzazione teorica risultati e definizione manuale operativo;
- diffusione e pubblicizzazione dei risultati.

Attività realizzate

Sulla base degli obiettivi sopra descritti ad oggi sono state realizzate le seguenti attività:

- Presentazione del modello di sperimentazione con i funzionari regionali;
- Riunioni tecniche con i funzionari regionali ed i responsabili delle sedi orientative coinvolte nella sperimentazione a livello locale ;
- Individuazione delle sedi orientative;
- Definizione dei piani di fattibilità;
- Riunione tecniche presso le sedi orientative per attività di assistenza tecnica e tutoraggio;
- Seminari di formazione degli operatori relativamente alla messa a punto delle funzioni di processo e di prodotto con l'individuazione degli strumenti idealtipici da sperimentare in sede.

In particolare presso le sedi operative coinvolte nel progetto sono state realizzate le seguenti attività:

- Definizione dei piani di fattibilità con gli eventuali aggiustamenti in relazione al *target*;
- Rilevazione delle caratteristiche delle sedi: il modello organizzativo, i servizi erogati, le procedure esistenti, gli strumenti utilizzati;
- Classificazione degli strumenti in relazione ai processi;
- Proceduralizzazione delle funzioni di processo e comparazione con le procedure in uso presso le sedi;
- Definizione di procedure standard sperimentabili nei diversi contesti territoriali.

I risultati ottenuti dalla sperimentazione consentiranno di approntare una concreta proposta, adeguatamente validata con il supporto tecnico delle Regioni, di servizio dedicato di orientamento.

1

Scheda informativa sull'orientamento
negli indirizzi regionali

Estratto dalla delibera di Consiglio regionale n. 440 del 19/12/2002
“Indirizzi per il sistema formativo integrato dell'istruzione, della formazione
professionale, dell'orientamento e delle politiche del lavoro”

La rete regionale integrata per l'orientamento

L'Unione Europea nel definire quale politica di riferimento il *Lifelong learning* ha introdotto e valorizzato un concetto di orientamento ridefinito come un insieme di attività volte a sostenere le persone nel formulare decisioni in merito alla loro vita (sul piano educativo, professionale e personale) e ad attuarle. Nell'ottica dell'apprendimento permanente l'orientamento concorre a realizzare gli obiettivi fondamentali dell'autorealizzazione, della cittadinanza attiva, dell'inclusione sociale, dell'occupabilità e dell'adattabilità professionale. Protagonista della scelta è la persona a cui devono essere garantite, secondo i principi di *lifelong guidance*, competenze ed informazioni per le probabili frequenti transizioni da formazione a lavoro, da lavoro a lavoro, da lavoro a formazione. Il mercato del lavoro è un contesto imprescindibile ma all'orientamento non può essere richiesto di assumere solo una funzione sostanzialmente adattiva. Progressivamente invece l'orientamento esce dalla logica del valore aggiunto fornito solo nel momento della transizione ed entra quale obiettivo integrato nella *mission* delle varie Agenzie educative, formative e sociali o di servizi alla persona inerenti il mercato del lavoro. Da ciò consegue che l'orientamento va declinato all'interno di ogni specifico contesto, (scuola, università, formazione ecc.), con modalità, metodologie e risorse ordinarie.

In coerenza con tali indirizzi, può essere proposta una definizione generale (l'orientamento è un insieme di attività volte ad assistere le persone nella formulazione ed attuazione consapevole delle proprie scelte formative e professionali) ed un'articolazione della funzione di orientamento, presente nei diversi sistemi come:

- educazione alla scelta, consistente in attività prevalentemente curricolari finalizzate a favorire la comprensione e l'espressione di interessi, attitudini ed inclinazioni da parte dell'allievo, nel contesto dei percorsi di istruzione e di formazione;
- educazione alle opportunità professionali, consistente in attività in parte curricolari e in parte proprie dei processi di transizione, finalizzate alla conoscenza, anche diretta, del mondo del lavoro;
- aiuto alla ricerca di prima o nuova occupazione, mediante iniziative orientative specialistiche o interventi formativi.

All'interno delle funzioni di educazione alla scelta e di educazione alle opportunità professionali, ed in particolare negli ultimi due anni di obbligo scolastico, assume grande rilevanza per la nostra Regione l'obiettivo della conoscenza della realtà produttiva locale ed il recupero di attenzione alla cultura tecnica, che ha contri-

Scheda informativa sull'orientamento negli indirizzi regionali

1

buito in modo decisivo alla costruzione del modello di sviluppo produttivo emiliano - romagnolo. Un contributo in tal senso può essere offerto dalle analisi del fabbisogno di risorse professionali espresso dalle imprese e dalla costruzione di strumenti adeguati di informazione e divulgazione, come dal sostegno regionale alla formazione degli insegnanti che nella Scuola si occupano di orientamento.

Possono essere finanziati progetti innovativi di sistema concernenti azioni di educazione alle opportunità professionali e di educazione alla scelta presentati da soggetti accreditati e da soggetti istituzionali che hanno competenza in materia di orientamento.

Grande impulso alle azioni ed ai programmi in campo orientativo è derivato dalla riforma dei servizi per l'impiego e delle politiche del lavoro. La finalità che ci si propone nel nuovo contesto è pertanto di analizzare, elaborare e condividere proposte e criteri per la costruzione di un sistema territoriale policentrico dell'orientamento che veda la razionalizzazione ed il coordinamento degli interventi e delle politiche attuate nelle diverse filiere, oltre alla definizione di indirizzi e livelli essenziali di prestazione comuni a tutela della qualità degli interventi.

Gli obiettivi da perseguire sono pertanto di sistema e si muovono su due parole chiave: specificità e integrazione.

In tale contesto si dovrà pervenire ad una mappa dell'offerta territoriale che veda il coordinamento degli interventi e delle politiche attuate nelle diverse filiere. Ogni attore istituzionale competente in materia di orientamento, dovrà esplicitare una progettazione territoriale, desunta dalla propria programmazione annuale con i metodi e nelle forme ritenute più opportune e utilizzando indicatori comuni condivisi. Nell'ottica di mettere a sistema i servizi di orientamento e stimolarne lo sviluppo è possibile individuare gli elementi facilitanti e qualificanti:

- la diffusione dei punti di ascolto, informazione, sensibilizzazione, per avvicinare il più possibile il servizio alle persone;
- l'integrazione tra Centri di Orientamento e Centri per l'impiego non tanto a livello strutturale, scelta che pure auspicabile rientra nella autonomia organizzativa delle Amministrazioni Provinciali, bensì a livello di servizi offerti di orientamento e di collocamento;
- a ricognizione e la classificazione dei servizi di orientamento, al fine di rendere il sistema regionale riconoscibile e quindi accessibile con facilità da parte delle persone; attraverso una definizione comune di prestazioni di servizio e dei relativi livelli essenziali condivisi;
- accreditamento specifico dei soggetti, pubblici e privati, che forniscono servizi di orientamento;
- la programmazione provinciale promuove forme di integrazione e collaborazione di rete tra i diversi soggetti che operano sul territorio nelle attività di orientamento.

2

Scheda informativa sulla tipologia
d'azione orientamento

Estratto della delibera di Consiglio regionale n. 177 del 10/2/2003 “Direttive regionali in ordine alle tipologie di azione ed alle regole per l’accreditamento degli organismi di formazione professionale”

Finalità e descrizione

L’orientamento consiste in un insieme di attività volte a sostenere le persone nel formulare decisioni in merito alla loro vita (sul piano educativo, professionale e personale) e ad attuarle. Nell’ottica dell’apprendimento permanente l’orientamento concorre a realizzare gli obiettivi fondamentali dell’autorealizzazione, della cittadinanza attiva, dell’inclusione sociale, dell’occupabilità e dell’adattabilità professionale.

Protagonista della scelta è la persona a cui devono essere garantite, secondo i principi di *lifelong guidance*, competenze ed informazioni per le probabili frequenti transizioni da formazione a lavoro, da lavoro a lavoro, da lavoro a formazione.

E’ necessario distinguere preliminarmente tra funzione di orientamento e servizi di orientamento. La funzione è propria di quegli enti o istituzioni che hanno una *mission* educativa, formativa o sociale e contemplano espressamente l’orientamento tra gli obiettivi previsti. I servizi hanno l’orientamento quale unica e sostanziale *mission* e sono organizzati ed erogati in funzione dei diversi clienti che giorno per giorno si presentano allo sportello.

Nell’ottica di garantire continuità, organicità nelle azioni orientative migliorandone qualità ed efficacia la Regione promuove l’integrazione tra i sistemi (istruzione, formazione, lavoro) e i servizi da loro erogati.

I servizi di orientamento

In particolare contribuiscono a:

- garantire a tutti un facile e qualificato accesso alle informazioni sulle opportunità di istruzione, formazione e lavoro a scala locale, nazionale ed europea;
- sviluppare la capacità di lettura, elaborazione ed utilizzo delle informazioni da parte delle persone che accedono ai servizi;
- sviluppare la consapevolezza e l’attenzione da parte della persona, anche lungo i percorsi formativi e lavorativi, sui propri processi di apprendimento e di acquisizione di competenze e sulla propria capaci-

tà di analisi del contesto socio-economico;

- sostenere e sviluppare un sentimento di *self-empowerment*, inteso come attivazione del soggetto rispetto alle proprie motivazioni, percezioni di competenza, possibilità di influenzare i propri comportamenti e conoscenza delle proprie risorse investibili nel superamento di una situazione di transizione;
- facilitare e sostenere la costruzione di progetti personali di sviluppo;
- favorire il riconoscimento inteso come validazione e certificazione di un portfolio di competenze ricostruite attraverso percorsi di bilancio;
- favorire l'inserimento o il reinserimento lavorativo dei soggetti in difficoltà rispetto al mercato del lavoro.

In questa tipologia possono essere previste e sostenute azioni quali:

Ascolto, informazione, sensibilizzazione

Con l'azione di ascolto, informazione e sensibilizzazione si intende promuovere e diffondere la cultura dell'orientamento come servizio permanente ed accessibile a tutti i cittadini, centrato sulla domanda e focalizzato sui bisogni e le esigenze degli utenti. In particolare possono essere sostenute attività di:

- azioni per garantire l'accesso alle informazioni a tutti i tipi di utenza;
- rilevazione e diagnosi dei bisogni orientativi/informativi degli utenti;
- supporto qualificato al reperimento e alla selezione delle informazioni, al fine di trasformare il dato informativo in conoscenza;
- azioni di sensibilizzazione tendenti a far emergere i bisogni inespressi di orientamento, anche negli adulti e non limitatamente alle fasi di transizione.

Consulenza

La consulenza orientativa è un'azione professionale di carattere processuale che può declinarsi in un ventaglio di interventi differenziati, dal primo colloquio di diagnosi del compito orientativo alla strutturazione di percorsi più complessi sino ad interventi di *counselling* e di bilancio di competenze.

Questa tipologia di azione è prioritariamente finalizzata al sostegno del processo auto-orientativo della persona e all'accrescimento della capacità di verificare e sviluppare in modo autonomo ed efficace la propria esperienza formativa e lavorativa.

Tale azione appare particolarmente idonea, anche se non esclusivamente, nei processi di accompagnamento/sostegno all'interno di percorsi scolastici, formativi, lavorativi.

2

Scheda informativa sulla tipologia d'azione orientamento

Gli interventi di consulenza possono avere sia carattere individuale che di gruppo, anche di tipo modulare se opportuno. Nel caso in cui la consulenza sia prestata sotto forma modulare lo standard è sino a un massimo di 40 ore di norma, sino a un massimo di 60 per le persone che affrontano un compito orientativo complesso.

I contenuti della consulenza modulare sono quelli definiti nella manualistica promossa dalla nostra amministrazione ("Il saper minimo sull'orientamento" Franco Angeli 1998, "La consulenza orientativa" Franco Angeli 1999), e sono riferiti alle aree : a) risorse personali ; b) sbocchi professionali ; c) percorsi formativi ; d) mercato del lavoro.

Sostegno e accompagnamento ai percorsi personali formativi e lavorativi di sviluppo

Con questa azione si intende promuovere la progettazione, la realizzazione, il tutoraggio ed il monitoraggio di progetti personali integrati di sviluppo finalizzati al miglioramento dell'occupabilità e dell'adattabilità professionale. Tale azione prevede una modalità complessa di erogazione di servizi poiché consiste nell'assistenza fornita sotto varie forme alla realizzazione di un percorso integrato da parte del soggetto all'interno di vari contesti di altri sistemi educativi, formativi (tra cui l'impresa) e sociali.

Particolarmente indicate per la realizzazione di percorsi personalizzati integrati appaiono la tipologia di azione 02 (Tirocini nella transizione al lavoro), la 14 (Formazione permanente) e la 16 (Formazione per la creazione di impresa).

Le attività possono avere carattere individuale e/o essere rivolte a gruppi di persone in funzione della natura, della finalità dell'attività stessa ed in rapporto alla tipologia di destinatari.

www.form-azione.it, on line dal 18 novembre 2002, è il portale dedicato al FSE, pensato per i cittadini, per aiutarli, con pochi click, a orientarsi nel mondo dell'istruzione, della formazione professionale e della transizione al lavoro in Emilia-Romagna.

Costituito da oltre trecento pagine web, il portale è stato realizzato "senza barriere", ovvero accessibile anche ai disabili e leggibile da browser vocali.

Dall'home page il percorso di navigazione proposto è quello delle opportunità offerte alle varie categorie di cittadini: giovani prima dei 15 anni, giovani dai 15 ai 18 anni, giovani diplomati, giovani laureati, adulti, donne, disabili, lavoratori dipendenti, lavoratori autonomi, lavoratori atipici, disoccupati e imprenditori.

Scelto, in base alla propria condizione lavorativa, alla propria età o al genere, uno dei percorsi, una guida illustra le opportunità formative che il sistema regionale prevede, con numerosi approfondimenti e link per chi voglia saperne di più sulle tipologie formative proposte e sulle possibilità illustrate all'interno di ogni percorso.

Dall'home page di *www.form-azione.it*, che propone anche un'area dedicata alle news, con notizie su scuola, formazione, transizione al lavoro, si accede a 4 siti:

www.form-azione.it/orienter: consente l'accesso ad Orienter, la banca dati delle opportunità d'istruzione, formazione e lavoro in Emilia Romagna.

www.form-azione.it/apprendistato: dedicato all'apprendistato e alle normative che lo regolano.

www.form-azione.it/pariopportunita: uno degli strumenti con cui il Servizio Pari Opportunità della Regione Emilia-Romagna intende promuovere, valorizzare e diffondere le politiche di genere e di pari opportunità.

www.form-azione.it/operators: sito che si rivolge agli operatori del sistema integrato della formazione in Emilia-Romagna; contiene i documenti necessari alla progettazione, alla gestione e alla rendicontazione delle attività.

Orienter

Attraverso *www.form-azione.it*, i cittadini e gli operatori del sistema possono consultare un nuovo strumento di orientamento: si tratta della banca dati Orienter, costituita da 9 archivi tematici, suddivisi in tre sezioni con circa 4000 schede aggiornate.

Gli archivi di Orienter**Istruzione scolastica e universitaria****Scuole secondarie superiori**

Prevede la ricerca e la consultazione delle schede di tutte le scuole superiori della regione Emilia-Romagna e di tutti i corsi scolastici che esse hanno attivato nell'anno scolastico 2002/2003.

L'aggiornamento dell'archivio è annuale.

Corsi scolastici superiori

Prevede la ricerca e la consultazione delle schede di tutti i corsi scolastici attivati nell'anno scolastico 2002/2003 nelle scuole superiori della regione Emilia-Romagna. L'aggiornamento dell'archivio è annuale.

Università

Prevede l'elenco di tutti gli atenei italiani e i link ai rispettivi siti Internet per ottenere informazioni sull'offerta formativa proposta da tutte le università in Italia. L'aggiornamento dell'archivio è annuale.

Corsi universitari e post universitari

Prevede la ricerca e la consultazione delle schede di tutti i corsi universitari (lauree triennali, lauree specialistiche, master di I e II livello, corsi di perfezionamento e scuole di specializzazione) attivati presso gli Atenei della regione Emilia-Romagna.

Formazione professionale**Corsi di formazione professionale**

Prevede la ricerca e la consultazione delle schede di tutti i corsi di formazione professionale finanziati dalla Regione Emilia-Romagna e dalle 9 province della regione attraverso i finanziamenti del Fondo Sociale Europeo.

Ad ogni corso corrisponde una scheda che fornisce informazioni relative al tipo di formazione, al settore economico, al numero di partecipanti, alla durata, alla sede del corso, all'amministrazione pubblica competente e all'ente di formazione gestore del corso. L'aggiornamento dell'archivio è settimanale.

Corsi IFTS - Istituzione e Formazione Tecnica Superiore

Prevede la ricerca e la consultazione delle schede di tutti i corsi di Istruzione e Formazione Tecnica

Superiore fi nanzati dalla Regione Emilia-Romagna attraverso il Fondo Sociale Europeo. Ad ogni corso corrisponde una scheda che fornisce informazioni relative al settore economico, al numero di partecipanti, alla data d'inizio, alla durata e all'articolazione del corso, oltre ad indicare l'ente di formazione, l'università, la scuola superiore, le imprese e altri eventuali soggetti coinvolti nella progettazione dell'attività formativa.

Enti di formazione

Prevede la ricerca e la consultazione delle schede di tutti gli enti di formazione accreditati che realizzano corsi di formazione fi nanzati dal Fondo Sociale Europeo.

Ogni scheda indica il nome e i recapiti della sede principale dell'ente e delle eventuali sedi dislocate sul territorio regionale, insieme ad un elenco di tutti i corsi organizzati da ciascun ente con i link per consultarne la scheda.

L'aggiornamento dell'archivio è bimestrale.

Lavoro

Concorsi pubblici

Prevede la ricerca e la consultazione delle schede di tutti i concorsi pubblici banditi dalla Regione Emilia-Romagna, da Province, Comuni, Comunità Montane, Aziende Municipalizzate o ex Municipalizzate, Aziende Ospedaliere, Ausl e Università, in tutto il territorio regionale.

L'archivio propone una scheda per ogni concorso bandito, con le informazioni essenziali sul tipo di concorso, i requisiti per accedervi, la data di scadenza, la fonte delle informazioni messe a disposizione e, quando possibile, il link al testo integrale del bando. L'aggiornamento dell'archivio è bisettimanale.

Profili Professionali

Prevede la consultazione di circa trecento schede di profili professionali individuati in dieci aree e strutturate secondo le seguenti voci: denominazione del profilo, settore, descrizione sintetica della professione, competenze, abilità/capacità e requisiti richiesti (percorso formativo, esperienze lavorative necessarie, altri requisiti, modalità di accesso) e altri riferimenti utili (bibliografia, enti ed associazioni di riferimento con eventuali link alla loro e-mail e sito).