



L'accreditamento dei soggetti che erogano servizi di orientamento: una proposta di sistema regionale

L'ACCREDITAMENTO SPECIFICO DI SOGGETTI CHE EROGANO ATTIVITÀ/SERVIZI DI ORIENTAMENTO RAPPRESENTA UNA NOVITÀ NEL PANORAMA nazionale introdotta con il Decreto Ministeriale n. 166 del 25 maggio 2001 nel quadro della normativa più generale che regola l'accreditamento dei soggetti attuatori nel sistema della formazione professionale. La Regione Emilia-Romagna si caratterizza in tale ambito per una consolidata sperimentazione nel campo dell'accreditamento dei soggetti che si candidano a gestire attività di formazione, approvata recentemente in "Nuove linee guida per l'accreditamento degli organismi di formazione" approvate dalla giunta regionale con delibera n.177 del 10 feb-

braio 2003, dopo una prima fase di accreditamento "sperimentale" nel 2000.

La proposta di sistema di accreditamento specificatamente rivolto ai soggetti erogatori di servizi di orientamento, in fase di elaborazione, si muove nell'alveo delle esperienze, delle riflessioni e delle "regole" maturate da una parte nell'ambito dell'accreditamento degli organismi di formazione professionale, dall'altra nell'ambito dei servizi per l'impiego. In particolare il processo di definizione e condivisione tra i diversi stakeholder regionali e provinciali di standard di servizi di orientamento rappresenta uno snodo decisivo nel percorso di approvazione di un modello regionale di accreditamento per i servizi di orientamento.

Il modello di accreditamento elaborato dall'ISFOL: una chiave di lettura

La presente proposta di sistema di accreditamento regionale si differenzia, in parte, da quella nazionale (modello ISOFOL), in particolare per ciò che attiene due elementi:

- la centratura su aspetti procedurali, di gestione e presidio dei processi;
- l'identificazione di un modello organizzativo standard per le strutture di erogazione di servizi di orientamento.

Per ciò che riguarda il primo elemento, nel modello ISOFOL si pone l'accento sugli aspetti procedurali, di presidio dei processi, da parte dell'organizzazione destinataria del sistema di accreditamento. Ciò, probabilmente, sulla base di un principio, mutuato dai sistemi di qualità implementati nel settore industriale, secondo cui, per assicurare la qualità dei prodotti, conviene spostare le istanze di controllo sempre più "a monte": dai prodotti ai processi, dai processi ai modelli organizzativi. Se l'adozione di tale principio può rivelarsi utile e necessaria in un campo in cui requisiti dei processi e qualità dei prodotti sono strettamente connessi (come appunto, il settore della produzione o alcuni comparti dei servizi, quale, ad esempio, quello della ristorazione), altrettanto non si può dire nel campo dei servizi di orientamento. L'adozione di questo principio, nel caso specifico dei servizi di orientamento (caratterizzati da elevata partecipazione dell'utente, bassa standardizzazione procedurale, livello non omogeneo di consenso o, comunque, problematicità di ciò che può essere considerato risultato atteso, ecc.), può non essere pertinente e contribuire a concentrare l'attenzione su aspetti che possono rivelarsi debolmente connessi con il risultato atteso o, comunque, relativamente ininfluenti rispetto all'ambito di interesse prioritario del soggetto pubblico.

Focalizzare eccessivamente l'attenzione sugli aspetti procedurali di gestione e presidio dei processi può, inoltre, comportare i seguenti rischi:

- lasciare in ombra le dimensioni più sostanziali (ad esempio di efficacia e/o di impatto delle politiche pubbliche in materia di orientamento);
- "burocratizzare" il rapporto d'integrazione pubblico/privato, nell'erogazione dei servizi di orientamento;
- contribuire a creare sistemi di controllo sovrastrutturali, autoreferenziali, debolmente connessi con le intenzioni originarie che ne hanno de-



terminato la creazione.

Ulteriori considerazioni sulle quali si basa la presente proposta riguardano, poi, la valenza di sistema di controllo, che l'accREDITAMENTO necessariamente assume. In proposito occorre ricordare che:

- tutti i sistemi di controllo inducono risposte conformiste nei soggetti destinatari, nel senso che stimolano risposte di "adeguamento" alla norma, che costituisce il parametro di riferimento. Il problema è, quindi, quello di stabilire rispetto a che cosa sia utile ottenere comportamenti conformi/adeguati.
- L'esercizio di una funzione di controllo da parte dell'ente pubblico (data la natura della funzione stessa ed i costi rilevanti connessi con il

“

La presente proposta prevede che il focus del sistema di accreditamento regionale sia posto sui servizi e le prestazioni richieste, sulle competenze degli operatori e sui risultati

”

suo esercizio e presidio), inoltre, dovrebbe essere rivolta agli aspetti imprescindibili e cruciali dei servizi in oggetto e dovrebbe essere assolutamente correlata con l'effettiva volontà/possibilità dell'ente pubblico stesso di intervenire (ad esempio in termini sanzionatori, ma non solo) per ricondurre a norma gli eventuali comportamenti difformi riscontrati. Altrimenti il rischio è quello di vanificare la funzione di controllo medesima, dedicando risorse ed energie al controllo di aspetti debolmente connessi con i risultati attesi, irrilevanti

ai fini degli obiettivi perseguiti dal pubblico, appesantendo inutilmente tale funzione.

- Certamente la difficoltà di definire e convenire, che cosa, nella sostanza, debba essere considerato "risultato atteso" da una fornitura di servizi di orientamento (da parte di una struttura fornitrice), non può esimere il soggetto pubblico dal concentrare l'attenzione, soprattutto, in questa direzione.

Il focus del sistema di accreditamento regionale

La presente proposta prevede, dunque, che il focus del sistema di accreditamento regionale sia posto su:

- servizi/prestazioni richieste: ciò impli-

ca, da parte del soggetto pubblico, la definizione dei servizi richiesti o delle prestazioni, in altre parole, la loro descrizione in termini di standard, convenzionalmente considerati validi ed accettati da tutti i soggetti in campo; occorre ricondurre a prestazioni-standard ciò che l'ente pubblico può richiedere ai fornitori esterni, per garantire la necessaria coerenza fra requisiti dell'accreditamento, capitolati di appalto e standard di servizio per i CPI pubblici. Gli standard definiti potranno avere la forma degli "standard minimi o essenziali" per come si è venuta configurando nella esperienza di alcune Regioni in questi anni (Emilia-Romagna; Piemonte; Lombardia), oppure quella degli "standard di qualità" intesi come obiettivo di riferimento molto "sfidante" (Emilia-Romagna; Marche). In proposito, occorre mantenere la distinzione tra "requisiti" (che riguardano i soggetti erogatori in funzione dell'accreditamento richiesto) e "standard" (che riguardano i singoli servizi in funzione della verifica di conformità qualitativa dell'erogazione rispetto alle specifiche richieste).

- competenze degli operatori: anche in questo caso occorre identificare i tipi di competenze considerati imprescindibili, nonché le modalità per la loro validazione;
- risultati: ciò implica da parte del soggetto pubblico la definizione di parametri di valutazione delle proprie politiche in materia di orientamento, o, quantomeno, l'identificazione di parametri di valutazione delle prestazioni dei soggetti gestori di servizi di orientamento.

Una proposta di tipologia di aree di attività orientativa rispetto alle quali prevedere l'accreditamento

Nell'ambito dei documenti regionali di programmazione ed indirizzo, si definisce operativamente "orientamento", "l'insieme di attività volte ad assistere le persone nella formulazione ed attuazio-



ne consapevole delle proprie scelte formative e professionali".

Si definisce "funzione orientativa" la finalità cui adempie un sistema o un soggetto/organismo o una struttura quando le sue attività concorrono allo sviluppo ed al sostegno della progettualità degli individui con riferimento al proprio percorso scolastico, formativo, socio-professionale. La funzione orientativa può essere "primaria" (quando è istituzionalmente assegnata al sistema ecc. come finalità principale o mission, come è ad esempio il caso dei Centri di orientamento), oppure secondaria (quando è assegnata al sistema ecc. come finalità non principale, ancorché normativamente sancita, come è ad esempio il caso dei Centri per l'impiego, o dei Centri di formazione professionale, oppure degli Istituti scolastici). Una fattispecie particolare di tale funzione secondaria è costituita da tutti quegli interventi a carattere orientativo (accoglienza, analisi in ingresso/bilancio di competenze, tutorato e accompagnamento, consulenza orientativa, supporto all'inserimento, ecc.) che sempre più sono integrati nei percorsi di formazione (nelle varie filiere) per personalizzarli e renderli più efficaci. Inoltre, la funzione orientativa può essere esplicita (quando è svolta in modo diretto, mediante azioni intenzionalmente finalizzate ad ottenere risultati orientativi), oppure implicita (quando costituisce il risultato indiretto di azioni di altra natura: es. educative, formative, di preselezione e incrocio domanda/offerta, ecc.).

Si definiscono "aree di attività orientativa" le macro-aree di attività nelle quali si articola la funzione generale di orientamento, per ciò che attiene all'eroga-

zione degli interventi. Tali aree si differenziano in relazione alla diversa natura delle attività/azioni che comprendono, e quindi, delle competenze ad esse relative. Le aree di attività orientativa di erogazione sono le tre seguenti: informazione/ascolto, accompagnamento, consulenza.

Si definiscono "azioni orientative" tutti i tipi d'intervento che perseguono intenzionalmente finalità di orientamento, rivolti ad individui, gruppi o specifiche popolazioni-target o anche al pubblico più vasto.

Tali azioni sono molte e diverse, anche in relazione ai diversi tipi di sistemi nei quali hanno luogo (scuola, università, formazione professionale, servizi per l'impiego) ed alle diverse finalità specifiche che qualificano la funzione orientativa generale (finalità informativa, formativa, di accompagnamento/tutorato, consulenziale). Ciascun'azione orientativa, in relazione alla propria natura, appartiene ad una delle tre aree di attività orientativa indicate.

Come si può osservare, rispetto alla tipologia di classificazione tradizionalmente utilizzata (ed in parte ripresa anche dal decreto ministeriale sull'accreditamento) non compare l'area della formazione orientativa, e ciò per diversi motivi:

- da un lato, perché, in molti casi, ciò che è stato classificato a tale titolo aveva in realtà una natura diversa (informativa, di accompagnamento o consulenziale), con la sola specificità della dimensione "collettiva" di intervento anziché "individuale", ed avrebbe dovuto quindi più propriamente essere collocato nell'ambito delle altre tre categorie indicate;
- dall'altro lato, perché quando si tratti

effettivamente di formazione, allora essa è compresa nel campo proprio di questa, che risulta già chiaramente disciplinato e regolamentato nell'ambito delle nuove tipologie di intervento formativo elaborate dalla Regione Emilia-Romagna, è soggetta all'accREDITAMENTO proprio della formazione, e non necessita, quindi, di alcuna duplicazione nell'ambito specifico dell'orientamento. Inoltre, si è operata la scelta di non considerare (ai fini dell'accREDITAMENTO) l'accoglienza come area di attività orientativa distinta e specifica, né (come in alcuni casi si propone) come attività da integrare esclusivamente nell'attività di informazione, per dare luogo ad un'area denominabile "accoglienza-informazione".

Poiché l'accoglienza nell'orientamento costituisce una funzione essenziale ai fini dei risultati del servizio (sia in termini di efficacia che di efficienza), si è scelto di rendere necessario il rispetto di precisi standard qualitativi (che come si vedrà più oltre sono stati individuati come un elemento essenziale a supporto del dispositivo di accREDITAMENTO) relativi all'attività di accoglienza, comprendendola all'interno di ciascuna "azione orientativa", quale fase iniziale cruciale. Si è espressa in questo modo un'opzione per azioni accoglienti, anziché per un'accoglienza quale area di attività autonoma. Naturalmente, sulla base di proprie valutazioni, ciascun soggetto potrà autonomamente decidere secondo quali modalità strutturare, dal punto di vista organizzativo, la funzione di accoglienza.

I soggetti accREDITATI sono tenuti al rispetto degli standard qualitativi definiti istituzionalmente per le singole azioni orientative, che dovranno presentare una particolare attenzione alla dimensione dell'accoglienza, a prescindere dalle scelte organizzative autonomamente operate.

Si propone di seguito uno schema riassuntivo di aree di attività orientativa con individuazione nella colonna di destra, per ciascuna area di alcuni esempi di azioni orientative.

Aree di attività orientative

Azioni orientative [esempi]

Informazione

Comprende le attività finalizzate a:

- favorire l'ascolto della domanda degli utenti
- elaborare informazioni adeguate alle esigenze manifestate dagli utenti ed ai loro bisogni
- favorire l'acquisizione di informazioni da parte degli utenti (attendibili, imparziali, etc.) per assicurare loro la possibilità di formulare scelte motivate e consapevoli in relazione ai percorsi formativi e lavorativi
- favorire la diffusione di informazioni sulle opportunità formative e professionali presso target diversi

- Gestione delle risorse informative (reperimento, trattamento, aggiornamento e diffusione di materiali informativi esistenti e produzione ex novo di materiali informativi adeguati alle esigenze dell'utenza)
- Predisposizione e presidio di spazi e strumenti dedicati all'"autoconsultazione" delle fonti informative da parte dell'utenza
- Erogazione dell'informazione all'utenza attraverso attività di "sportello"
- Attività informativa e di sensibilizzazione rivolta a gruppi, finalizzata anche a fare emergere bisogni inespressi di orientamento (es. da parte dell'Università o della FP sulle opportunità offerte dal proprio sistema o dagli altri)

Accompagnamento

Comprende i diversi tipi di attività, fruibili anche in forma di percorso integrato composto di azioni diverse, mediante i quali un operatore supporta l'utente in specifiche fasi del suo percorso di crescita formativa e/o professionale, al fine di monitorare il proprio percorso, prendere consapevolezza della propria situazione ed eventualmente prendere decisioni rispetto ad un compito orientativo

- Colloquio Decreto Legislativo 181/2000 e sue integrazioni
- Tutorato per OF
- Colloquio orientativo individuale di primo livello
- Azioni per prevenire l'insuccesso scolastico
- Azioni per prevenire la dispersione durante l'OF
- Attività di accompagnamento di esperienze di alternanza scuola-lavoro
- Accompagnamento nella organizzazione e nello svolgimento di tirocini
- Sostegno alla ricerca del lavoro sia individuali che di gruppo
- Sostegno all'inserimento (soprattutto per le utenze svantaggiate)
- Tutorato didattico nell'università
- Laboratori di ricerca attiva del lavoro

Consulenza

Comprende i diversi tipi di attività (individuale e/o di gruppo), mediante i quali un operatore fornisce all'utente, in specifiche fasi di transizione formativa o professionale e lavorativa, un supporto alla definizione del proprio problema ed alla definizione di un progetto di sviluppo formativo o professionale

- Consulenza per utenti giovani con compito orientativo legato al mondo della scuola/formazione/università (es. consulenza orientativa)
- Consulenza specialistica per utenti con esperienze professionali per progetto di sviluppo complesso (es. bilancio di competenze)