



REGIONE AUTONOMA  
FRIULI VENEZIA GIULIA

Direzione centrale istruzione, cultura, sport e pace  
Servizio istruzione e orientamento



# CONVEGNO

## ORIENTAMENTO SCOLASTICO E PROFESSIONALE:

### LE STRUTTURE DEDICATE IN UN SISTEMA TERRITORIALE INTEGRATO

Stazione Marittima  
Trieste, 18 Aprile 2005

ATTI

L'esperienza dei Centri di orientamento della Regione Friuli Venezia Giulia ha accompagnato circa vent'anni di storia dell'orientamento in Italia ed ha rappresentato un soggetto attivo nei processi di evoluzione delle pratiche professionali e dei servizi specialistici. Il Convegno costituisce un'occasione di testimonianza e di dibattito sul ruolo che possono assumere oggi le *strutture dedicate di orientamento* in una prospettiva di *sistema territoriale integrato* all'interno del quale *valorizzare contributi e risorse di sistemi diversi* (scuola, università, formazione professionale, lavoro) e *favorire sinergie interistituzionali* (politiche educative e sociali, politiche formative e del lavoro).

## P R O G R A M M A

- ore 9.00 Apertura dei lavori  
**Assessore Roberto ANTONAZ**  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia
- ore 9.15 Le strutture dedicate nei paesi europei: testimonianze significative
- *L'esperienza del C.I.O. (Centre Information Orientation) in Francia – Strasburgo*  
**Graziana BOSCATO**, C.I.O. di Strasburgo
  - *Il servizio scolastico di consulenza psico-pedagogica e dell'orientamento in Slovenia*  
**Nataša ŠKRT LEBAN**, Zavod Republike Slovenije za šolstvo  
- Območna enota Nova Gorica  
(Istituto dell'Educazione della Repubblica di Slovenia  
- Unità organizzativa di Nova Gorica)
  - *L'esperienza di un servizio nazionale di consulenza on line nel Regno Unito*  
**Gareth DENT**, LEARNDIRECT
  - *Le strutture di assistenza tecnica ai servizi per l'informazione e l'orientamento nell'esperienza europea*  
**Marina SILVERII**, ASTER – Risorse per l'orientamento e il lavoro
  - *I Centri informativi e di orientamento in Slovenia*  
**Zlata ŠLIBAR**, Zavod Republike Slovenije za Zaposlovanje – NCIPS Ljubljana  
(Istituto per l'impiego della Repubblica di Slovenia - NCIPS Lubiana)
- ore 11.45 I Centri regionali di orientamento in Friuli Venezia Giulia  
*Le radici e l'evoluzione dell'esperienza sul territorio*  
**Piero VATTOVANI**, Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
*I Centri dedicati: funzioni e ipotesi di sviluppo a partire dal Progetto Ri.T.M.O.*  
**Maria Luisa POMBENI**, Università di Bologna
- ore 12.15 Tavola rotonda: *Verso un sistema nazionale di orientamento?*  
Moderatore: Maria Luisa Pombeni  
Interventi:  
**Roberto ANTONAZ**, Assessore all'istruzione, cultura, sport e pace,  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
**Roberto COSOLINI**, Assessore al lavoro, formazione, università e ricerca,  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
**Mariolina MOIOLI**, Direttore generale, M.I.U.R.  
Direzione Generale per lo studente  
**Antonio CAPONE**, Consulente Gabinetto del Ministro,  
Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali  
**Massimo PUCCI**, Coordinamento tecnico delle Regioni
- ore 14.30 Tavola rotonda: *La funzione delle strutture dedicate nel sistema locale di orientamento*  
Introduce: **Piergiorgio GABASSI**, Università di Trieste  
Interventi:  
  - *Scuola, sistema integrato di orientamento e strutture dedicate*  
**Bruno FORTE**, Esperto di politiche scolastiche
  - *Università, sistema integrato di orientamento e strutture dedicate*  
**Salvatore SORESI**, Università di Padova
  - *Servizi per l'impiego, sistema integrato di orientamento e strutture dedicate*  
**Pier Giovanni BRESCIANI**, Professore a contratto presso l'Università di Genova
  - *Politiche giovanili, sistema integrato di orientamento e strutture dedicate*  
**Maurizio COLLEONI**, Esperto di politiche giovanili
- ore 16.30 Interventi preordinati e dibattito
- ore 17.30 Chiusura dei lavori
- ore 9.00 - 18.00 Esposizione e dimostrazione dei prodotti e materiali  
a cura del Centro Risorse del Progetto Ri.T.M.O.**

Il 18 aprile del 2005 si è svolto a Trieste presso il Centro Congressi Stazione Marittima un convegno dal titolo: ORIENTAMENTO SCOLASTICO E PROFESSIONALE: le strutture dedicate in un sistema territoriale integrato. Tale evento ha costituito un'occasione di testimonianza e di dibattito sul ruolo che possono assumere oggi le strutture dedicate di orientamento in una prospettiva di sistema, che valorizzi risorse di contesti diversi (scuola, università, formazione professionale, lavoro) e favorisca sinergie interistituzionali (politiche educative e sociali, politiche formative e del lavoro).

Una riflessione sul significato dei servizi specialistici nello sviluppo dell'orientamento trova il naturale contesto proprio in questa regione. L'esperienza dei Centri regionali di orientamento ha accompagnato circa 20 anni di storia dell'orientamento in Italia ed ha rappresentato un soggetto attivo nei processi di evoluzione delle pratiche professionali, degli strumenti informatici e dei servizi specialistici. La storia e le prospettive di sviluppo dei Centri di orientamento regionali sono stati raccolti in un volume, dal titolo *Centri dedicati per un sistema integrato di orientamento*. (Angeli 2005) a cura di P. Vattovani e ML. Pombeni.

Il convegno è stato aperto dal Responsabile della Direzione centrale Istruzione e Cultura, dott. Giuliano Abate, che porgendo il benvenuto da parte dell'Amministrazione a tutti i partecipanti al Convegno, ha rivolto un ringraziamento particolare agli ospiti francesi, inglesi e sloveni ed un caloroso benvenuto agli esponenti dei Ministeri dell'Istruzione e del Lavoro che hanno accettato di partecipare alla prima tavola rotonda della giornata. Il significato di questo evento si ritrova proprio nelle parole introduttive del dott. Abate.

*I convegni organizzati dal Servizio Istruzione e Orientamento della Direzione dell'Istruzione sono diventati un po' una tradizione nella nostra attività. Noi siamo particolarmente lieti di avere qui oggi, insieme con gli esponenti e i rappresentanti del mondo della scuola e delle strutture territoriali che operano nei settori del lavoro e dell'impiego, anche una nutrita delegazione di colleghi e operatori della vicina Slovenia con la quale abbiamo da tempo, in avanzato stato di sviluppo, una*

*collaborazione intensa che si situa nell'ambito dei programmi di cooperazione interregionale di tipo europeo, ma che ha anche una sua dimensione ormai propria e autonoma. Questo è uno degli aspetti caratteristici dell'attività del Servizio regionale dell'orientamento. Altro aspetto caratteristico è quello di aver saputo, fin dall'inizio della propria attività, aprirsi al confronto con la realtà esterna. La presenza di esponenti di altri paesi, qui, oggi, è il segno e la testimonianza della capacità di confrontarsi e di dialogare con le applicazioni di una disciplina e con le esperienze di altri paesi europei, e quindi di essere sempre aperti agli sviluppi scientifici di una funzione, quella degli orientatori, che è di grande specializzazione e di grande impegno professionale.*

*Vorrei soltanto illustrare come si svolgerà questo convegno. Iniziamo con il tema che dà il titolo al Convegno: Le strutture dedicate dell'orientamento in un sistema integrato, che è il tema su cui si interroga oggi l'organizzazione regionale dopo oltre un ventennio di esperienza di attività nel territorio. E gli spunti iniziali della riflessione vengono ricercati sul campo. La prima parte della mattinata è dedicata ad ascoltare le relazioni sulle esperienze dei tre paesi ospiti: Francia, Gran Bretagna e Slovenia. Seguirà la riflessione sulla storia e sulle prospettive della nostra struttura regionale che verrà svolta dal dottor Vattovani, conosciuto anche a livello nazionale per l'apporto che dà al dibattito e ai lavori che si svolgono in sede nazionale e che coordina il gruppo degli psicologi della nostra Regione. Avremo quindi la tavola rotonda con la partecipazione dell'Assessore regionale al lavoro e alla formazione, (l'Assessore all'istruzione purtroppo ha avuto un impegno fuori dall'Italia e quindi non può essere qui presente), e con gli esponenti dei due Ministeri (dell'Istruzione, Università e Ricerca e del Lavoro e Politiche Sociali) che, come abbiamo detto, hanno accolto l'invito di presenziare a questo incontro.*

*Nel pomeriggio, invece, avremo una tavola rotonda con esperti della Regione e con esponenti delle istituzioni del mondo scientifico. Infine, un dibattito a chiusura dei lavori. Credo quindi che sarà una giornata abbastanza impegnativa ed intensa. Ci sono molte cose che siamo curiosi di ascoltare, di apprendere, ma c'è anche il desiderio di sentire da parte*

*dei nostri colleghi della struttura che qui opera, come vedono la prospettiva del proprio lavoro nel contesto della nostra attuale evoluzione in ambito regionale e nazionale.*

Dopo l'introduzione ai lavori del Responsabile della Direzione centrale, ha preso avvio la prima sessione del Convegno con il contributo di **Graziana Boscato**, direttore del C.I.O. (Centro Informazione Orientamento) di Strasburgo che ha articolato la sua relazione in tre punti: una prima parte di carattere storico sui servizi di orientamento in Francia, nello specifico le caratteristiche dei C.I.O. ed il loro ruolo; una seconda parte sugli psicologi consulenti di orientamento, cioè sul profilo professionale degli operatori che lavorano in questi centri ed infine una terza parte sulle prospettive e le sfide per il futuro dell'orientamento, tenendo conto del fatto che il sistema francese sta attraversando un periodo di crisi.

Graziana Boscato introduce la sua relazione ricordando che in Francia esistono 640 Centri di Informazione e di Orientamento, chiamati C.I.O. e diffusi su tutto il territorio nazionale, in ogni distretto scolastico; queste strutture dipendono dal Ministero dell'Istruzione. Il CIO di Strasburgo rappresenta anche il Centro nazionale delle risorse per l'orientamento professionale all'interno della rete *Euroguidance* che ha un finanziamento europeo nel progetto Leonardo da Vinci. In Francia sono presenti quattro centri *Euroguidance* e quello di Strasburgo è il capofila nazionale. In Francia i servizi di orientamento sono vari: ne esistono oltre una quindicina di tipi, che si differenziano per utenti e per modalità di finanziamento. Graziana Boscato ha presentato il sistema più importante per numero di centri e quantità di professionisti impiegati: si tratta di un sistema di orientamento e di istruzione secondaria che conta più di 6.000 consulenti di orientamento, psicologi e direttori di centri su tutto il territorio francese.

Di seguito riportiamo le parti più salienti del suo intervento.

*La storia dell'orientamento in Francia è legata alle trasformazioni economiche e tecniche, che hanno provocato una forte crescita della domanda sociale ed allo stesso tempo dell'istruzione e dell'orientamento, lungo tutto il XX secolo. Occorre sottolineare che la Francia è un paese con un forte accentramento dei*

poteri e ciò ha una pesante influenza sull'organizzazione dei servizi. Esistono, perciò tre grandi tappe legate all'evoluzione economica, al modello dominante e alla concezione dell'orientamento in quel periodo, e allo statuto dei professionisti dell'orientamento, oggi rimesso in discussione nel sistema francese.

La prima tappa, che va all'incirca dalla fine della Prima Guerra Mondiale fino al secondo dopoguerra, segna la nascita dell'orientamento. Dopo la Prima Guerra Mondiale era forte il bisogno di manodopera: fu dunque incentivato l'apprendimento dei giovani, per avviarli all'industria e al commercio. Perciò, è del 1919 la prima legge che organizza l'apprendimento dei giovani e risale al 1922 la definizione dell'orientamento professionale: si chiedeva ai professionisti dell'orientamento di valutare le competenze, le attitudini intellettive, morali e fisiche per un certo numero di mestieri e lo Stato attuò un dispositivo legale e normativo sull'orientamento professionale. Il modello di orientamento che si cercava di applicare era piuttosto meccanicistico e idealista. Si cercava di trovare un compromesso fra un mestiere e le attitudini individuali, misurabili nel percorso scolastico. All'epoca le due variabili, attitudini e mestiere, venivano considerate come due categorie stabili facilmente descrivibili. È anche il periodo di sviluppo della psicologia, negli Stati Uniti e in Europa, nel quale si tende a fare completo affidamento sulla psicotecnica: ovvero sull'utilizzo dei test finalizzati a valutare le attitudini. In questi anni l'orientamento è animato da un umanesimo che mira sia all'emancipazione individuale, sia all'armonia sociale: perciò i consulenti di orientamento danno il loro parere per un certo numero di mestieri, la qual cosa favorisce l'apprendimento e la lotta contro lo sfruttamento in certi ambiti. Si tratta di un tipo di orientamento decisamente professionale. A livello di strutture, si assiste all'apertura del primo centro nazionale di orientamento professionale che si occupa sia di formazione sia di ricerca in questo campo. Nel 1938 si creano quindi centri specializzati nell'orientamento professionale. I professionisti impiegati sono assolutamente autonomi; lo Stato crea la struttura, ma essi possono disporre liberamente degli strumenti e delle prassi. I consulenti diventano allora esperti esterni rispetto alla relazione fra i partner e forniscono pareri. Il loro lavoro si

evolve grazie alle azioni volontarie dei consulenti stessi e non grazie all'azione dei poteri pubblici.

Si passa poi alla seconda tappa che possiamo chiamare modello dell'osservazione, nel periodo dal dopoguerra fino agli anni '70, contrassegnato da una politica volontaristica da parte dello Stato all'interno del tema "educazione". È l'epoca del forte boom demografico con una grande democratizzazione dell'istruzione. Si passa dal 20% di alunni iscritti alla scuola media inferiore (il collége) nel 1945, al 50% nel 1958, e l'obbligo scolastico passa dai 14 ai 16 anni. È questo un periodo di intensa pianificazione scolastica e di forte volontà di controllare il flusso di alunni. Nel modello si riconoscono i primi elementi dell'orientamento scolastico. Si sviluppano i servizi, si diversificano le missioni e perciò non ci si limita più a dare pareri agli apprendisti, ma si interviene nelle scuole primarie, nei centri di insegnamento e nelle scuole medie a indirizzo tecnico. I servizi all'orientamento garantiscono un legame fra l'istruzione, la formazione professionale e l'impiego. Durante questo periodo, i professionisti del settore cominciano a richiedere uno statuto e nel 1956 si crea un corpo di professionisti dell'orientamento interno all'amministrazione pubblica francese che li rende dipendenti pubblici. La loro principale missione è l'osservazione e il monitoraggio degli alunni in modo sistematico in tutti i settori. È grazie a questo monitoraggio e a quest'osservazione che essi porranno fine alla rigida separazione per settori, imposta dopo la scuola primaria. In quest'epoca, perciò, si assiste alla nascita della scuola media unica: una struttura in grado di accogliere tutti gli alunni provenienti dalla primaria. I consulenti di orientamento intervengono nei momenti delle scelte e spesso la loro attività assomiglia ad un'attività di selezione. Per contrastare questa immagine si introduce la nozione di politica educativa dell'orientamento, che comincia dal primo anno di scuola media e termina alla fine dell'obbligo scolastico, ed in cui l'idea dominante è quella di una psicopedagogia dell'orientamento, dell'aiuto all'adattamento scolastico e della prevenzione del fallimento scolastico. Si giunge infine al terzo periodo, che comincia negli anni '70 fino al 2005 tuttora in corso e non si concluderà certo quest'anno. È il periodo in cui la formazione comincia ad occupare un ruolo importante nella nostra atti-

vità professionale. Viene istituito l'ONISEP, l'ufficio nazionale dell'istruzione e delle professioni, un organismo incaricato di diffondere le informazioni sugli studi e sui mestieri. L'ONISEP pubblica molte riviste distribuite gratuitamente nelle scuole ed altre acquistabili presso le edicole. Viene istituito anche un Centro di ricerca e di studi sulle professioni e le qualifiche. È questo il periodo in cui si pensa che una buona struttura scolastica, adatta all'impiego, una buona informazione per tutti ed il dialogo fra i diversi partner permettano di preparare le decisioni e gli sbocchi. L'idea principale è che tutti abbiano accesso alle stesse informazioni, ovvero le pari opportunità per i partner. Il principio comincia ad essere intaccato dalla prima crisi petrolifera del '75 poiché tutto il dispositivo si fondava su una pianificazione precisa. Con questo modello si contesta l'orientamento che privilegiava il punto di vista dell'insegnante per le decisioni. Si contestano anche le osservazioni e i test e si comincia ad abbandonare queste pratiche. Si mette in atto una riforma dei servizi e delle procedure di orientamento e si creano centri specializzati responsabili di garantire e organizzare l'orientamento in un processo educativo di osservazione continua. È un periodo segnato da una forte tendenza alla concertazione e i genitori cominciano ad essere coinvolti nel processo di decisione dell'orientamento. In questo periodo si comincia a parlare di orientamento come educazione alla scelta.

In Francia, il marcato accentramento fa sì che molto si traduca in norma; dal 1989 una legge riconosce nel campo della formazione il diritto all'orientamento. Nel 1991 i professionisti del settore ottengono lo statuto di psicologi, e ciò significa che devono essere in possesso di una laurea al momento dell'assunzione, per partecipare ai concorsi, entrare negli istituti di formazione e ottenere, in due anni, il titolo di assistente all'orientamento psicologico, che in Francia è un titolo protetto che permette di esercitare come psicologi anche al di fuori della scuola. Dal 1996 sono in funzione cicli di educazione all'orientamento nella scuola media, nei licei e negli istituti professionali. Educazione all'orientamento significa puntare su individui autonomi, che saranno formati al fine di acquisire competenze che permetteranno loro di capire le condizioni della loro scelta e di prendere decisioni in modo consapevole.

Questo tipo di educazione all'orientamento esiste ancora e gli alunni delle scuole superiori francesi dedicano una o due ore settimanali a cicli di educazione all'orientamento con il loro professore principale e con i consulenti di orientamento.

L'attuale situazione dei centri di informazione e di orientamento in Francia è la seguente. Nei CIO lavorano i consulenti di orientamento, che passano la metà del loro tempo a disposizione di giovani e adulti materiali di documentazione. Vi si trovano informazioni sul distretto scolastico, sull'evoluzione del sistema educativo e del contesto lavorativo locale. Attualmente i CIO si sono uniformati alla logica europea della formazione lungo tutto l'arco della vita, ma occorre sottolineare come l'orientamento oggi si scontri con l'insoddisfazione degli utenti, poiché esiste una contraddizione permanente fra il progetto individuale di giovani e adulti e la loro assegnazione. Per assegnazione si intende il fatto che, a causa della scarsa disponibilità di posti in determinati settori, i soggetti non possono realizzare completamente il loro progetto e spesso sono assegnati a settori per i quali sono inadeguati. La Francia soffre attualmente di un disagio istituzionale legato alla forte centralizzazione dello Stato. Solo da pochissimo la Repubblica francese ha intrapreso un processo di regionalizzazione che fatica a prendere piede nel campo dell'educazione. La necessità è quella di mettere in atto numerosi partenariati locali, che già esistono, ma che non sempre sono formalizzati, e lo Stato deve realizzare un progetto di trasferimento alle Regioni del personale qualificato nel settore dell'orientamento. Queste sono le problematiche affrontate nel 2003, nel corso del quale si è dato vita ad un largo dibattito sul futuro della scuola e il progetto di decentramento è passato in secondo piano. Si è registrata una forte opposizione da parte dei consulenti con il sostegno degli insegnanti ed attualmente il progetto è sospeso.

La categoria degli orientatori è riconosciuta come statale, ma con delle difficoltà di funzionamento dovute ad una cattiva comunicazione. Questo oggi rappresenta un grosso pro-

blema ed inoltre per i CIO la grossa difficoltà sta nell'adattarsi alla complessità del futuro della formazione. Quello che diventa sempre più difficile è la relazione formazione-occupazione. Un fattore nuovo, che è stato oggetto di legislazione, è la validazione dell'esperienza acquisita (certificazione), con la quale ci si uniforma al concetto di formazione lungo tutto l'arco della vita: ovvero si tiene conto dell'esperienza di formazione continua lungo tutto l'arco della vita di una persona. Ciò comporta un aggiornamento sul concetto di validazione ed una maggiore concorrenza per i servizi sul mercato. Dal dibattito sul futuro della scuola, emerge, infatti, che la posta in gioco strategica è l'orientamento, il quale genera una forte domanda in termini di accompagnamento e informazione da parte del pubblico.

C'è poi una forte aspettativa nei confronti della 'visibilità dei servizi di orientamento'. L'obiettivo è quello di articolarsi con gli altri partner. Ma i consulenti di orientamento, che richiedendo lo statuto di psicologi hanno fatto la scelta dell'individuo, come potranno adattarsi alle nuove esigenze? Si tenga conto del fatto che queste nuove esigenze riguardano i servizi che devono fornire criteri di valutazione e di qualità. Ed ancora: in quale modo l'orientamento si adeguerà alla varietà delle modalità di apprendimento, in un contesto in cui tali modalità sono sempre più diversificate e individuali? Come contribuire a ridurre il numero di giovani che abbandonano il sistema scolastico ed educativo senza possedere una qualifica? Attualmente in Francia il 7% dei giovani abbandona il sistema senza aver completato nessuna formazione e senza ottenere nessuna qualifica. Nonostante tutto ciò che è stato fatto a partire dagli anni '70, questa percentuale non diminuisce: come intervenire? Come dare un'immagine più positiva dell'orientamento ai mestieri, dato che in Francia esso resta connotato negativamente (è visto come la conseguenza di un fallimento) e come accompagnare i giovani e gli adulti nel loro percorso formativo? Quale partenariato stabilire con le altre strutture di orientamento? Come contribuire al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal Ministero dell'Istruzione per il 2010 e che consistono nell'acquisizione dei saperi fondamentali per tutti e nella riduzione del fallimento scolastico? Gli interrogativi aspettano una risposta.

Il confronto con gli altri paesi è proseguito con la testimonianza di **Natasa Škrt Leban** dell'Istituto dell'Educazione della Repubblica di Slovenia – Unità Organizzativa di Nova Gorica, che ha presentato il servizio scolastico di consulenza psico-pedagogica e di orientamento in Slovenia. In particolare il suo intervento, come possiamo cogliere dalla sua relazione, si focalizza sul ruolo del servizio di consulenza nell'ambito dello svolgimento dell'attività di avviamento professionale nel sistema scolastico e sulla figura professionale del consulente scolastico nelle scuole elementari in Slovenia.

In Slovenia possono esercitare la professione di consulente scolastico diversi esperti: psicologi, operatori sociali, pedagogisti sociali, pedagogisti che assistono persone diversamente abili. In tutto si contano 20 tipologie di requisiti per l'assunzione di un consulente, poiché la nostra scuola ha più divisioni e può assumere un numero maggiore di consulenti. Dal momento che è possibile assumere più di una figura, si provvede ad impiegare esperti con diversi profili per creare un'équipe multidisciplinare. Il compito del servizio di consulenza è quello di fornire dei pareri agli alunni, agli insegnanti ed ai genitori, di collaborare con gli insegnanti e la direzione della scuola nella pianificazione, nel monitoraggio e nella valutazione dello sviluppo della scuola e di collaborare durante lo svolgimento dei compiti relativi all'educazione ed alla formazione. Il servizio di consulenza nelle scuole dell'obbligo svolge anche consulenza professionale e in tale ambito collabora con i professionisti dell'Ente per l'occupazione della Repubblica di Slovenia (Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje).

La storia dell'avviamento professionale in Slovenia ha radici antiche: già negli anni '30 si cominciò ad indirizzare in modo organizzato i giovani verso appropriate professioni o percorsi formativi. Successivamente, durante la seconda guerra mondiale, le cose hanno vissuto un momento di stallo. Un nuovo periodo florido nello sviluppo dell'avviamento professionale si è avuto negli anni '50 e '60, quando nelle scuole dell'obbligo venivano già assunti i primi consulenti. L'avviamento professionale veniva svolto in intensa collaborazione con i consulenti dell'Ente per l'occupazione. Questi stessi soggetti hanno anche collaborato negli anni '90 alla riorganizzazione dello svol-

gimento dell'avviamento professionale. All'epoca, hanno provveduto ad aggiornare i contenuti che venivano applicati nelle scuole dell'obbligo e lo stesso termine è stato aggiornato, infatti non si parla più di "avviamento professionale" bensì di "orientamento professionale". Tali esperti hanno provveduto anche a tracciare le linee guida per il lavoro delle commissioni curriculari relative alle materie, e ciò è stato fatto nel desiderio di includere l'educazione professionale in modo più intensivo nei progetti d'insegnamento delle singole materie, i contenuti extra curriculari. In questo periodo sono state preparate anche le linee guida programmatiche dei consulenti, dove per la prima volta sono stati ufficialmente elaborati gli standard inerenti i compiti e le competenze dei consulenti. Le linee guida, che hanno lo stesso valore dei programmi di studio, comprendono anche il lavoro dei consulenti nel campo dell'orientamento professionale.

La parola stessa 'orientamento professionale' rappresenta l'attività autonoma dell'individuo che si orienta. L'attività è indirizzata agli alunni con l'intenzione di aiutarli nella scelta e nella realizzazione dei loro percorsi di formazione e professionali. L'intero compito dell'orientamento professionale non comprende solo il lavoro con gli alunni, ma anche quello con gli insegnanti, i genitori, la direzione scolastica e in tale ambito l'orientamento collabora intensamente anche con istituzioni esterne. Le attività di orientamento professionale sono molteplici: nella scuola elementare i consulenti si occupano principalmente della consulenza nell'ambito dell'informazione professionale, diagnostica, ed educazione professionale. La parte maggiore nel processo di orientamento nella scuola dell'obbligo è rappresentata dall'educazione professionale.

In Slovenia l'educazione professionale è compresa come contenuto extra materiam nei progetti d'insegnamento, quindi una componente di tutte le materie insegnate a scuola. Come tale, rappresenta una parte del programma scolastico, nel quale viene anche definito a quali alunni sono indirizzati i contenuti e chi li applica. Con l'aiuto dell'educazione professionale si dovrebbe permettere agli alunni di sviluppare le idee di conoscenza e scienza, che dovrebbero aiutarli successivamente a maturare scelte opportune, nella preparazione adeguata al pas-

saggio da un grado di istruzione all'altro, o anche verso il mondo del lavoro, benché la maggior parte degli studenti, conclusa la scuola dell'obbligo, prosegua il percorso scolastico e d'istruzione.

All'interno del sistema scolastico sloveno, l'educazione professionale viene svolta nell'ambito delle materie regolari, nel quadro delle ore della sezione, nel quadro di altre attività scolastiche svolte a scuola, quali ad esempio le attività di interesse particolare, le lezioni pomeridiane, diversi progetti, le giornate dedicate a specifiche attività, come le giornate dedicate alle scienze naturali, le giornate culturali, tecniche o dedicate alle attività sportive. Al di fuori dell'ambito scolastico, gli studenti hanno modo di confrontarsi con gli elementi dell'educazione professionale anche in occasione di escursioni, di visite alle aziende, alle scuole superiori ed anche nelle ore dedicate alla conoscenza della natura, in modo da venire in diretto contatto con la pratica lavorativa.

Gli operatori dell'educazione professionale sono insegnanti che praticano tale attività durante il regolare orario di lezione. Nell'ambito della riorganizzazione, da quando è stata introdotta la scuola dell'obbligo della durata di nove anni, gli studenti hanno la possibilità di individuare nell'ultimo triennio due o tre materie a scelta, attraverso le quali diventano numerose le occasioni per includere gli elementi di educazione professionale. Anche i responsabili della classe lavorano e preparano gli alunni al passaggio nella successiva fase di studio. L'educazione professionale nelle scuole può essere espletata anche da collaboratori esterni, che possono autonomamente proporre alcuni contenuti o possono essere chiamati a farlo dalla scuola stessa. I consulenti svolgono numerosi compiti, tra cui aiutare gli insegnanti ed i responsabili della classe nello svolgimento delle attività di educazione professionale.

Un altro grande obiettivo del sistema scolastico sloveno è quello di coordinare le attività professionali al di fuori dell'orario scolastico e al di fuori della scuola, di attuare anche il programma nell'ambito dell'orientamento professionale e nelle linee guida per le attività del servizio di consulenza; tali mansioni vengono definite nello scadenziario per l'iscrizione alle scuole superiori, che viene ogni anno bandito dal Ministero per l'Istruzione.

Gli obiettivi fondamentali dell'educazione professionale sono quattro e vanno nella direzione di permettere agli allievi di:

1. imparare a conoscere se stessi e a valutare le proprie necessità;
2. conoscere le opportunità di formazione e di istruzione e le possibilità di occupazione;
3. acquisire un metodo di scelta, che dovrebbe basarsi su una profonda conoscenza di se stessi e dell'ambiente nel quale sono inseriti;
4. prepararsi al passaggio verso la fase seguente, quella dell'istruzione e dell'occupazione.

All'interno delle linee guida, nell'ambito dell'orientamento professionale, sono definiti anche quali standard minimi debbano essere assolutamente attuati da tutti i consulenti. Il lavoro con gli alunni, soprattutto in termini informativi, è l'ambito più importante e assume diverse forme: in biblioteca si organizzano angoli di orientamento professionale; gli alunni ricevono informazioni costanti anche attraverso bacheche e cartelli, ed inoltre possono ricevere informazioni anche in prima persona dai consulenti; vengono organizzate visite nelle aziende e nelle scuole superiori; si progettano lezioni e work shop condotti dai consulenti stessi o con l'aiuto di collaboratori esterni; con l'intenzione di raccogliere i dati sugli studenti si stilano sondaggi sul percorso professionale, si verificano le loro capacità o almeno di coloro che lo volessero o che sono interessati a tale possibilità. Inoltre, tutti gli alunni hanno la possibilità di avere un colloquio con il consulente ed almeno uno viene fatto, ma di solito tali colloqui sono numerosissimi. In ogni caso è necessario precisare che gli alunni decidono autonomamente se partecipare o meno.

I consulenti collaborano nell'espletamento della loro attività di orientamento professionale anche con gli insegnanti ed altri collaboratori presenti nella scuola. Un ruolo molto importante ha la collaborazione con il bibliotecario scolastico. In biblioteca viene esposto il materiale che permette agli alunni di ricevere informazioni sui programmi e sulle scuole che rientrano nel grado d'istruzione intermedia e l'università, i bandi per le iscrizioni nelle scuole medie, superiori e nelle università, i bandi di assegnazione delle borse di studio e le informazioni sulle professioni e sulle possibilità d'impiego. I consulenti collaborano molto con gli

insegnanti, che li aiutano nella programmazione e nello svolgimento dell'attività di educazione professionale, con i responsabili della classe, e collaborano anche in sede di incontri tematici, che vengono organizzati nelle scuole con l'obiettivo di verificare le decisioni dei singoli alunni. In questi incontri tematici, dove si discute anche della possibilità di conferire borse di studio agli studenti meritevoli, collaborano anche consulenti professionisti dell'Ente per l'occupazione.

Anche il lavoro con i genitori è molto importante, in quanto si sa che influiscono notevolmente sulle decisioni degli alunni. Per i genitori delle ultime due classi è necessario organizzare almeno due assemblee, dove viene trattato il ruolo che rivestono, ma è anche necessario informarli, affinché siano a conoscenza delle informazioni più attuali sul sistema di formazione e sui programmi stessi. Tutti i genitori hanno il dovere di recarsi a scuola per parlare con i consulenti della scelta professionale o d'istruzione del loro figlio. Tutte le attività vengono svolte dal servizio di consulenza assieme alla direzione della scuola, che si fa carico anche del fatto che gli insegnanti vengano costantemente tenuti al corrente dell'organizzazione dei corsi di formazione, per integrare la loro conoscenza nell'ambito dell'educazione professionale. Si collabora molto anche con le istituzioni esterne, da sottolineare la cooperazione intensiva con l'Ente per l'occupazione (Zavod za zaposlovanje), con le scuole medie, con le aziende, con altre organizzazioni.

Per quanto riguarda la documentazione, negli ultimi anni in Slovenia sono stati redatti e pubblicati molti documenti, che i consulenti possono utilizzare durante l'espletamento dell'orientamento professionale nelle scuole dell'obbligo. Alcuni documenti prendono la forma di manuali destinati ad insegnanti ed esecutori, ovvero i consulenti, altri sono destinati agli alunni, sotto forma di vademecum professionale, che tengono a casa per poterlo consultare a piacimento e trovarvi tutte le informazioni sulle scuole e sulle professioni e le informazioni necessarie su se stessi, per poter decidere al meglio.

Esistono però ancora alcuni problemi irrisolti. Il programma dell'orientamento professionale, in linee guida, è molto vasto, e nell'orario delle

scuole dell'obbligo non sono state garantite ore sufficienti per applicarne i contenuti. Così, i contenuti che vengono offerti agli alunni, non sono attuati sistematicamente e per tale motivo alle volte si arriva al punto tale che le aspettative degli alunni e dei genitori sono maggiori di quanto si riesce a realizzare. Per tale motivo, poiché la scelta formativa e professionale dovrebbe essere una cosa che matura durante un periodo prolungato, alle volte capita che alcuni alunni scelgano in modo inappropriato, poiché la loro decisione non si basa effettivamente sulla conoscenza approfondita di se stessi; e questo potrebbe tradursi in difficoltà nel corso del successivo percorso formativo.

I consulenti si rendono conto dell'importanza dell'orientamento professionale e generalmente nella maggior parte delle scuole viene applicato un programma, che supera di molto gli standard minimi.

Le prime due esperienze si sono focalizzate principalmente sul rapporto fra strutture dedicate e sistema scolastico, definendo il proprio ambito di intervento prevalentemente nei confronti degli studenti (e delle famiglie) e più in generale di utenze giovanili. La terza esperienza europea ha introdotto il tema dell'orientamento degli adulti (e più in generale, dei servizi ad accesso libero) e ha presentato una struttura di erogazione diretta di servizi ai cittadini, con particolare riferimento all'utilizzo delle tecnologie informatiche.

**Gareth Dent** ha portato infatti l'esperienza di un servizio nazionale di consulenza on line ('Learndirect') del Regno Unito. Il suo contributo, di cui daremo conto fra poco, riguarda proprio l'implementazione di un sistema di orientamento a distanza per adulti. Secondo il relatore, per descrivere il servizio offerto al pubblico è stato scelto il termine generale di "consulenza", anche se l'intervento del centro si articola su diversi livelli di servizi (informazione, consulenza e orientamento); la definizione di servizio di consulenza è motivata, secondo il relatore inglese, dal fatto che in questo modo le persone sembrano relazionarsi in maniera più efficace con la struttura, in quanto il termine "orientamento" (in inglese *guidance*, in francese *orientation*) agli inglesi non evoca alcun riferimento diretto.

La prima parte della relazione di Gareth Dent consiste nella descri-

zione del servizio, mentre la seconda presenta un breve resoconto su alcune cifre rappresentative dell'attività. In seguito il relatore ha introdotto il tema della qualità e del modo in cui questa viene assicurata nel servizio e, per concludere, ha espresso alcune considerazioni di sintesi sull'esperienza 'Learndirect' nel suo complesso.

Il <Learndirect Advice Service> è partito nel febbraio 1998 come linea telefonica di supporto per adulti ed è tuttora aperto 7 giorni alla settimana, dalle 8 alle 22. Ciò significa che ogni giorno è possibile contattare un numero verde e parlare con un consulente qualificato a proposito di qualunque cosa riguardante la propria vita, la formazione e gli sviluppi della propria carriera. Questa è una cosa della quale siamo molto orgogliosi, vale a dire il fatto che non siamo disponibili soltanto durante gli orari di lavoro ma anche quando le persone possono avere desiderio di parlare della propria carriera, dei possibili sviluppi della propria vita personale, della possibilità di un cambio di direzione. Restare aperti fino alle 22 ci permette anche di lavorare in stretta collaborazione con canali radio e TV, ad esempio con il canale pubblico BBC e con altri canali televisivi indipendenti, seguendo programmi i cui protagonisti effettuano cambiamenti nelle loro vite. Il nostro numero telefonico viene evidenziato sullo schermo oppure viene dato sui siti relativi ai programmi trasmessi. Questo ci permette di essere effettivamente presenti quando le persone vogliono pensare a questi argomenti. Fin dall'inizio, il nostro servizio è stato disponibile in inglese e in gallese, poiché nel Regno Unito esiste una norma costituzionale che prevede che ogni servizio offerto in inglese sia anche offerto in lingua gallese. Da allora abbiamo anche aggiunto cinque lingue minoritarie. Si tratta di lingue parlate da persone immigrate nel Regno Unito a partire dai primi anni '60, come il punjabi, il somalo, il bengali e una serie di altre lingue. Il servizio è disponibile in tutto il Regno Unito e a molti utenti può dare l'impressione che si tratti di un servizio completamente centralizzato, anche se in realtà non lo è. Di fatto si tratta di un unico numero telefonico che dirotta le chiamate verso call center situati in Inghilterra, Galles e Scozia. C'è dunque la possibilità che in questi diversi paesi del Regno Unito esistano diverse strutture, delle quali i

consulenti saranno in grado di tenere conto nel fornire i loro servizi.

Dall'agosto 2000 si sta sviluppando un sito web collegato al numero di supporto. Tra le altre cose, sul sito si sono rese disponibili lo stesso tipo di risorse sviluppate per la gestione della linea telefonica. In particolare, per noi è stata una sfida la creazione del primo database in Inghilterra comprendente tutti i corsi rivolti ad adulti. Quando siamo partiti con il progetto, non avevamo idea che sarebbe diventato così ampio. Semplicemente non sapevamo quanti corsi e quanti dettagli avremmo dovuto includere, ma abbiamo finito per incorporare tutto ciò che va dall'inglese di base per persone con problemi di alfabetizzazione fino a corsi di laurea, da corsi di biochimica con indirizzo più professionale a corsi per il tempo libero, come ad esempio lezioni di vela. È una sfida colossale mantenere aggiornato il database e a questo è collegato anche un altro database su informazioni relative alle scelte professionali.

Il sito principale possiede diverse caratteristiche: prima di tutto, il numero telefonico (modalità per prendere un primo contatto) è posizionato in maniera rilevante. In secondo luogo, il sito web è più simile a una rivista piuttosto che a un dizionario, per facilitarne l'utilizzo e la comprensione. L'idea era che gli utenti si sarebbero rivolti al numero di supporto per diverse ragioni, ma che, qualunque fosse stato il motivo, si doveva attrarre il loro interesse e spingerli ad usare il servizio. Per quanto riguarda le cifre relative al numero di utenti del servizio, al momento si registrano circa un milione di telefonate all'anno e il database e il sito web ricevono circa cinque milioni di visite ogni anno. Uno degli obiettivi principali dei finanziatori del progetto, il Department for Education britannico, oltre a quello di spingere grandi numeri di utenti ad utilizzare il servizio, è quello di mantenere il servizio compatibile con i programmi nazionali a livello sociale ed educativo. Di conseguenza, l'attuale amministrazione laburista si preoccupa molto di non trasformare l'economia del paese, verso la direzione intrapresa dagli Stati Uniti, nella quale alcune persone hanno molto successo mentre altre non ne hanno per niente. Una delle priorità, dunque, è che il servizio venga usato da persone che in passato non hanno ottenuto grande successo in campo scolastico. Il 50% di coloro che

chiamano il numero di supporto è composto da persone che non hanno conseguito il Level 2, una qualifica che normalmente nel sistema scolastico britannico si ottiene all'età di 16 anni. Nel Regno Unito ci sono tantissime persone che non possiedono il Level 2, in quanto solo dal 1974 la frequenza scolastica è stata resa obbligatoria fino ai 16 anni, mentre in altri paesi, come la Francia, provvedimenti analoghi sono stati presi già dal 1959. Ciò significa che un grande numero di persone di età pari o superiore ai 47 anni ha lasciato la scuola a 15 anni e non ha conseguito quel livello di qualificazione, non perché non ne siano stati in grado, ma semplicemente perché all'epoca era una pratica comune. Altro aspetto sul quale i finanziatori insistono molto consiste nel livello di accessibilità: almeno il 90% di coloro che chiamano devono riuscire a parlare con un consulente alla prima chiamata. L'importanza di questo aspetto è data dal fatto che, chi decide di chiamare per esporre un proprio problema nel leggere e scrivere in inglese, potrebbe non richiamare più se non riesce ad ottenere risposta oppure se si imbatte in un messaggio registrato. Dobbiamo riconoscere che fare una cosa del genere richiede molto coraggio, perciò per noi è di vitale importanza che la gente venga ascoltata.

Al momento, il 94% delle persone intervistate riconoscono di essere soddisfatte o molto soddisfatte del servizio che ricevono dalla linea telefonica e una percentuale tra il 40 e il 68% inizia un corso nei successivi 6 mesi. Il motivo di questa variazione è che molti corsi iniziano a settembre e questo influenza la misurazione del livello di successo che gli utenti ottengono nell'iniziare i corsi. Ma questo non è l'unico metro di giudizio. Dal momento che la linea telefonica è orientata su carriera professionale e apprendimento, vengono misurati anche diversi altri fattori, come ad esempio se le persone si sentono più a loro agio nel fare scelte relative alla carriera e così via.

Esistono tre livelli o fasce di consulenza, per un totale di 240 consulenti in tutto il Regno Unito. Tra le competenze dei consulenti c'è quella di produrre materiale per il nostro sito. Avere tre fasce di consulenza e un grande numero di operatori, ha permesso a 'Learndirect' di divenire il maggior ente di formazione di consulenti del Paese. A titolo esemplificativo, il primo livello di consulenti si occupa di domande semplicissime

come ad esempio "dove posso fare un corso di italiano a Sheffield?" A molte di queste domande semplici si risponde attraverso il sito web, mentre normalmente una telefonata per un operatore di primo livello dura tre o quattro minuti. Tra le funzioni essenziali del primo livello c'è quella di identificare le persone che pongono domande semplici dietro le quali potrebbe nascondersi il bisogno di una consulenza più approfondita, per la quale gli utenti vengono indirizzati ai livelli di consulenza più avanzati. Al livello più elevato ci sono i consulenti che si occupano di scelte di formazione di durata molto più lunga, che ad esempio trattano domande di questo tipo: "Ho una laurea in italiano e sto pensando all'insegnamento". All'apparenza potrebbe sembrare una domanda semplice perché, da una parte, nel Regno Unito esiste un percorso ben definito per coloro che si orientano verso l'insegnamento: devono avere una laurea e altre qualifiche, devono avere l'atteggiamento giusto per lavorare con i giovani, etc.. Tuttavia, le opportunità per insegnare italiano sono molto limitate poiché pochissime scuole offrono questi corsi. Una persona che abbia intenzione di diventare insegnante di italiano deve essere disposto ad una notevole mobilità geografica, poiché le opportunità di lavoro sarebbero senz'altro limitate. Insomma, c'è tutta una gamma di fattori che devono essere presi in considerazione per offrire una consulenza di orientamento efficace per quella specifica persona.

Il sito di 'Learndirect' può essere utilizzato anche per ricercare informazioni. Ad esempio, se una persona cerca un corso di italiano a Sheffield, la ricerca restituirà una serie di risultati. A Sheffield, una città un po' più grande di Bologna, ci sono 94 corsi offerti da diverse istituzioni, quindi, c'è sicuramente un'ampia scelta per gli adulti che vogliono imparare l'italiano in quella città. Andando più nel dettaglio, si possono vedere le informazioni disponibili per ciascun corso: orari, costi, date di inizio e di conclusione, durata, livello, etc.

All'interno del sito è presente un "angolo della carriera", basato sul lavoro di John Holland. L'obiettivo che ci si pone è quello di azzerare la percezione che le persone hanno delle proprie possibilità. Non si deve cercare di aiutare gli utenti a restringere le loro scelte ma al contrario ad allargarle: "Basandoci su quello che ci hai detto di te, c'è una gamma più ampia di possibilità professionali al-



le quali dovresti pensare". Dalla gestione del servizio è risultato che molto spesso gli utenti chiamano con in testa un'idea molto precisa di ciò che vogliono fare, ma in realtà quando si comincia ad addentrarsi all'interno delle motivazioni che sostengono le loro idee si scopre che magari hanno visto in televisione qualcosa sulla professione di veterinario o poliziotto e hanno pensato: "Beh, sì, interessante, potrei farlo anch'io". Per questo motivo l'obiettivo è quello di azzerare le loro prospettive e la struttura del sito riflette proprio questo tipo di approccio. Dentro al sito si possono trovare anche piccoli test o giochi che hanno la funzione di aiutare le persone a parlare delle proprie capacità. Ad esempio, trovate un mazzo di carte sulla destra dello schermo, che devono essere spostate a sinistra a seconda di quanto competenti vi sentite riguardo all'affermazione scritta sulla carta. La carta sulla destra dice: "giudicare una situazione o una persona velocemente e in modo accurato" e, a seconda di quanto vi sentite in grado di fare ciò, sostituite la carta in uno dei mazzi. Se lavorate con la diagnostica, vi si presenterà una mappa del "Mondo del lavoro", che è un modo di rappresentare visivamente le diverse idee su tale argomento. Alla fine dell'esplorazione è possibile ottenere un profilo, secondo i principi di Holland, con punteggi relativi alle diverse aree di interesse professionale. Cliccando su ognuna delle aree identificate è possibile accedere a tutta una serie di informazioni sulle diverse occupazioni che costituiscono il settore professionale, senza dimenticare le professioni alternative, dal momento che l'obiettivo principale è quello di portare le persone ad esplorare occupazioni che altrimenti non avrebbero mai considerato.

Cosa abbiamo imparato da questa esperienza? Abbiamo avuto un numero altissimo di persone che si sono messe in contatto con questo sistema, circa 6 milioni per telefono e 5 milioni attraverso il sito web, nonostante il numero limitato di attività pilota dimostrassero una scarsa domanda per questo servizio. Ciò significa che non si può mai mostrare attraverso studi pilota come un sistema funzionerà e come si svilupperà, perciò ci sono sempre enormi rischi nel costruire un progetto di questo tipo. Costruire un progetto come Learndirect non è stato particolarmente complesso, dato che nel 1997 abbiamo avuto

un cambio di governo e la nuova amministrazione è stata disponibile ad assumersi dei rischi.

La seconda cosa di vitale importanza è riflettere sul "senso di continuità", uno dei punti di forza di ogni attività, vale a dire il fatto che ciò che avviene per la linea telefonica si collega a ciò che sviluppiamo sul sito. Un aspetto al quale spesso non si dedica sufficiente attenzione sono le modalità secondo le quali il lavoro della linea telefonica e del sito può collegarsi alla disponibilità di servizi di interazione diretta. La difficoltà di "fare rete" nel Regno Unito dipende dal fatto che prima dell'istituzione del progetto Learndirect non esisteva un sistema di interazione diretta per la consulenza e l'orientamento; ci sono pochi fondi dedicati a servizi di questo genere e quasi mai utilizzati in modo unitario.

Il terzo punto riguarda la "concettualizzazione dell'offerta". Prima dell'avvio del progetto, nel Regno Unito esisteva essenzialmente una struttura di riferimento per l'orientamento che prevedeva un colloquio della durata di un'ora mirato ad una pianificazione dell'attività dei giovani, dato che questo modello era stato sviluppato principalmente per questo target. Alla fine del colloquio il giovane se ne andava con in mano un documento che diceva: "Cercherò informazioni su queste occupazioni, e poi deciderò che cosa fare e poi farò.....", il che metteva in moto una catena di passi successivi che il giovane avrebbe intrapreso. Chiaramente questo approccio non avrebbe funzionato per un servizio di aiuto telefonico. Il nostro servizio è sempre disponibile e gli utenti possono ritornare ad utilizzarlo. Quindi, invece che pensare al servizio orientativo come qualcosa su grande scala che però si verifica poco frequentemente, noi abbiamo sviluppato il servizio come un'attività su piccola scala che può avvenire ripetutamente e che può continuare a verificarsi se ce n'è bisogno. In passato si riceveva una consulenza, si rifletteva su ciò che questo significava e poi non si aveva la possibilità di tornare. Al momento stiamo cercando di sviluppare un metodo per far sì che si possa effettivamente tornare a parlare con lo stesso operatore.

Infine, l'ultimo punto riguarda il "mantenimento di aree comuni". Offrire un servizio tramite telefono non significa gettare al vento quanto altro di buono è stato fatto finora. Le qualifiche a livello nazionale, ad esempio, sono state mantenute, anche se

è molto costoso formare consulenti impiegati a tempo pieno attraverso il sistema di qualificazione. Questa scelta crea un senso di rispetto e di riconoscimento della qualità tra tutti gli altri operatori con i quali siamo associati.

Il progetto 'Learndirect' mantiene ancora qualche punto molto controverso, il primo dei quali è che l'attività può essere considerata come un "commercio al dettaglio": allo stesso modo in cui un supermercato sarebbe costretto a chiudere se non riuscisse a riempire gli scaffali, se non potesse assicurare di avere verdure fresche e prodotti competitivi; una delle sfide chiave per il servizio è quella di capire quando gli utenti desiderano usare il servizio e avere un numero sufficiente di consulenti per fronteggiare le richieste. Dal momento che sono gli utenti a prendere le proprie decisioni, passiamo moltissimo tempo ad analizzare dati sulle preferenze di utilizzo del servizio, per massimizzare le possibilità che la gente riesca a parlare con un consulente. Il marketing dunque è assolutamente essenziale, poiché se non vendessimo il servizio in modo attivo e aggressivo si verificherebbe la situazione che si è vista chiaramente durante il nostro primissimo anno di attività, e cioè diventeremmo un servizio per persone che hanno già in passato avuto esperienze positive nel campo scolastico. Al contrario, stiamo cercando di trovare dei modi per abbattere gli ostacoli all'utenza del servizio. Molte delle persone che si rivolgono al servizio sono molto tese, perciò attraverso la nostra attività di marketing stiamo cercando di sfidare la percezione che si ha normalmente di istruzione, formazione e sviluppo professionale. Infatti, molti degli spot pubblicitari trasmessi in televisione adottano appositamente un tono leggero, quasi scherzoso, e cercano di incoraggiare proprio le persone che sono più intimidite dall'idea dell'istruzione ad alzare il telefono e a chiamarci. La stessa strategia è utilizzata anche per la pubblicità che inviamo a tutti gli enti di formazione associati. Ci sono oltre 7.000 fornitori di corsi nella nostra banca dati e stiamo cercando di lavorare con loro per diventare un servizio accessibile e alla portata degli utenti. Può succedere anche che qualcuno, dopo aver parlato con noi al telefono o aver visitato il sito, si rechi in un college per avere informazioni senza ricevere invece un'accoglienza adeguata. Questo porta qualcuno a pensare: "Beh, il servizio

*learn'direct mi ha preso in giro, mi hanno presentato il corso come se non fosse "a scuola" ma in effetti è proprio come se lo fosse." Quindi mettere in discussione la cultura, il modo in cui la gente si pone nei confronti dell'istruzione per noi è tanto importante quanto fare in modo che la gente ci chiami.*

*Il servizio 'Learn'direct' è costituito da un "sistema coerente" che non è fatto solo della linea telefonica e del sito web ma anche 'di servizi di interazione diretta' e che prende in considerazione anche tutte le altre fonti alle quali la gente si rivolge per una consulenza, come ad esempio le biblioteche pubbliche. Nel Regno Unito queste ultime sono luoghi importantissimi per distribuire informazioni e consulenza non professionale. Perciò vorremmo impegnarci a portarle all'interno di un sistema più integrato, così che gli operatori di quel settore non si improvvisino consulenti ma si sentano a proprio agio nel lavorare come parte di un sistema più ampio al quale le persone possono avere accesso. Si sta anche pensando a sviluppi come la televisione interattiva digitale. In questo momento si lavora a stretto contatto con fornitori di programmi televisivi che indirizzano molti utenti verso il servizio. Sarebbe positivo riuscire ad integrare alcuni contenuti all'interno della televisione digitale così da rendere possibile la consultazione di queste informazioni mentre gli spettatori guardano la TV.*

Un'ulteriore testimonianza sui servizi di informazione e orientamento rivolti agli adulti (in particolare, disoccupati) è stata offerta da **Zlata Šlibar** dell'Istituto per l'Impiego della Repubblica di Slovenia (N.C.I.P.S. di Lubiana). In questo intervento tuttavia è stata evidenziata anche la problematica dell'orientamento rivolto ai giovani a rischio di dispersione formativa.

Come è stato sottolineato da Zlata Šlibar, la domanda sociale di orientamento in Slovenia si è notevolmente modificata nel corso degli ultimi decenni.

*Fino alla fine degli anni ottanta la Slovenia aveva un alto tasso di occupazione, quindi l'Ente per l'occupazione non aveva molti disoccupati da gestire. Così il 'servizio per l'avviamento professionale', che poi ha variato il nome in 'servizio per la consulenza professionale' e adesso si chiama 'servizio di orientamento professionale', in realtà operava*

*principalmente con i giovani in età scolare nel passaggio dalla scuola d'obbligo alla scuola superiore e dalla scuola superiore nel passaggio al grado superiore d'istruzione. Alla fine degli anni ottanta, il tasso di disoccupazione in Slovenia è cominciato ad aumentare notevolmente, così da una cifra di 20.000 disoccupati si è passati in pochi anni a 135.000. Ciò ha reso necessario ristrutturare il servizio di orientamento professionale, in poche parole il servizio ha cominciato ad affrontare nuovi compiti. Ovviamente, questo implicava anche che i compiti erano fondamentalmente più difficili, poiché il lavoro con i disoccupati, che dopo 30, o più, anni, di servizio hanno perso il posto di lavoro, è molto più problematico rispetto a quello con i giovani che devono decidere il loro percorso professionale. In quel periodo c'è stata una forte collaborazione con i paesi vicini, soprattutto con Austria e Germania, il che ci ha permesso di "scoprire" i centri d'informazione e di consulenza professionale. Nel 1996 il Ministero per il Lavoro ha sostenuto il progetto 'Phare', che ha portato alla costituzione del Centro sperimentale d'informazione e consulenza professionale, in collaborazione con partner provenienti dalla Gran Bretagna nord-orientale.*

*Il primo centro sperimentale sloveno ha aperto i battenti il 1 dicembre 1998. Sin dall'inizio l'esperienza si è rivelata proficua e così la rete si è sviluppata con successo in tutta la Slovenia. Essendo uno stato piccolo, con meno di 2.000.000 di abitanti, abbiamo deciso di dedicare i nostri centri a gruppi mirati: ai giovani nel passaggio dall'istruzione di primo grado a quella di grado superiore, ai disoccupati, a coloro che cercano una nuova occupazione, a coloro che sono in procinto di perdere il posto di lavoro, ma anche a coloro che hanno interrotto gli studi. Quest'anno il centro d'informazione e consulenza professionale ha ideato un progetto particolare: con i finanziamenti europei abbiamo dato lavoro a cinque consulenti, che ora si occupano esclusivamente dei giovani che sono usciti dalla scuola senza ricevere alcun aiuto. Ci sono molti visitatori anche tra altre persone: genitori, consulenti scolastici, anche colleghi dell'Ente per l'occupazione, che trovano in questi centri molte informazioni utili.*

*Poiché la Slovenia è uno stato piccolo, ha deciso di non sprecare forze e risorse preparando gli stessi conte-*

*nuti in diversi angoli del paese e a tal fine l'Ente per l'occupazione si è posto l'obiettivo di raccogliere a livello centrale le descrizioni dei profili professionali. Tali descrizioni vengono ancora redatte da altre istituzioni e diventano la base per la preparazione dei programmi di formazione. Noi però vogliamo offrire ai nostri utenti descrizioni facili da consultare e chiare, in base alle quali potranno capire cosa li aspetta nella professione, quali saranno le esigenze, quale sarà il loro orario di lavoro, o quali i pericoli, come tutelarsi da questi ultimi per poter loro fornire un'immagine completa sulla loro eventuale scelta. Non è stato difficile raccogliere tutte queste informazioni sulle possibilità di studio a tutti i livelli, poiché le nostre scuole provvedono alla nuova preparazione della documentazione ogni anno; devo dire che si è già sviluppato un sistema in base al quale provvedono ad inviare una proposta, poiché le scuole superiori e le università organizzano ogni anno la giornata informativa, dove vengono invitati tutti i futuri studenti e per loro viene preparato il materiale di consultazione, disponibile anche nei nostri centri. L'obiettivo principale dei centri di informazione e orientamento è quello di spingere gli utenti a reperire autonomamente le informazioni che sono comunque a disposizione. Per tutti coloro che non sanno come fare da soli, ci sono un informatore e un consulente a disposizione. Nei centri sloveni è possibile ricevere informazioni sulle possibilità d'impiego in Slovenia e nell'Unione Europea. Molto importante è il settore delle sovvenzioni finanziarie, delle borse di studio, dei crediti, in breve tutto ciò che può permettere ad una persona di continuare il percorso di studi o formativo. Sempre più richiesti sono i servizi di supporto, ad esempio come cercare il posto di lavoro, come compilare una richiesta, come svolgere un colloquio con un datore di lavoro, etc. È inoltre possibile, da qualche anno, connettersi ad internet gratuitamente. Nel centro si offre la possibilità di programmare il proprio percorso professionale autonomamente, utilizzando alcuni strumenti, con l'ausilio dei quali le persone possono pianificare da sole il percorso da intraprendere. A disposizione ci sono inoltre workshop, organizzati dall'Ente per l'occupazione, durante i quali si tratta il tema della conoscenza della professione, della compilazione delle offerte di lavoro, etc. Un punto di debolezza*

dei centri riguarda il personale, in questo periodo pesantemente sotto-organico.

Verso la fine del progetto di istituzione del Centro sperimentale per l'informazione e la consulenza professionale, i partner inglesi ci hanno informato dell'esistenza di una rete europea, che allora si chiamava 'National Resource Center for Guidance', alla quale abbiamo aderito con l'ingresso della Slovenia nella Comunità Europea. Attualmente c'è una forte collaborazione con tutti i paesi della rete, anche se i centri nei diversi paesi presentano una loro organizzazione specifica.

I compiti del centro nazionale di informazione e orientamento sloveno sono molteplici e comprendono:

- la raccolta e l'aggiornamento di tutto il materiale informativo prodotto che viene poi distribuito a tutti i centri in rete;
- la descrizione dei profili professionali;
- lo sviluppo del programma elettronico "Kam in kako" (dove e come), importato nel programma Phare dalla Gran Bretagna, dove ogni singola persona risponde alle domande relative ai suoi interessi, poi riceve una lista di professioni che potrebbero corrispondere alle caratteristiche del richiedente;
- la gestione del sito web Proteus, il sito del Centro per l'informazione e consulenza professionale;
- la collaborazione con giornali, riviste, televisione, radio per pubblicizzare i servizi del centro;
- la collaborazione con tutte le istituzioni, che lavorano in questo ambito in Slovenia, con entrambi i ministeri, con l'Ente per l'istruzione, con il Centro per la formazione professionale, con il centro Andragoški, con le università popolari, per svolgere il ruolo di anello di congiunzione e di collettore di tutte le informazioni a disposizione in Slovenia;
- la preparazione della documentazione di base, quando si fonda un nuovo centro, provvedendo ad inviarla in tutto il territorio sloveno;
- la raccolta e la distribuzione di informazioni a tutti gli studenti che vorrebbero studiare in Europa.

In sei anni di lavoro è emerso che i centri possono dividersi in diversi tipi. Esistono tre veri e propri CIPS (centro per l'informazione e consulenza professionale), presso le tre città universitarie di Capodistria, Lubiana e Maribor, che possiedono tutte le funzioni descritte: ciò significa che è a disposizione una bro-

chure, con tutte le informazioni; computer, con i quali gli utenti possono scrivere offerte, richieste, ricercare informazioni in rete; una sala studio speciale per workshop e incontri. Accanto ai centri principali esistono 18 centri minori, che hanno tutte le funzioni, tranne un luogo adibito per workshop. Ci sono poi 7 così detti "angolini" dove sono a disposizione tutte le informazioni più di natura locale.

Per quanto riguarda il monitoraggio dei servizi, vengono registrati ogni visita e ogni contatto telefonico, le informazioni individuali, le consulenze individuali e il lavoro di gruppo. Nel 1999 i contatti con gli utenti ammontavano a 5.500. L'anno successivo il numero è aumentato di 2.000 unità. Un grande balzo in avanti nei contatti si è avuto nel 2001, quando in Slovenia c'erano già 7 centri; all'epoca la cifra superava le 41.000 unità. Le visite sono in costante aumento tanto da aver raggiunto, l'anno scorso, quasi 100.000 unità.

Non tutti i centri lavorano nell'ambito dell'Ente per l'occupazione. Sono state istituite collaborazioni anche con altri partner, con le biblioteche locali, con le università popolari e negli ultimi tempi con il centro Andragoški (Centro Sloveno per l'Educazione per Adulti), che sta sviluppando i suoi centri, rivolti prevalentemente agli adulti, che organizzano corsi di formazione e li aiutano quando devono decidere di intraprendere corsi di perfezionamento o nel caso abbiano interrotto gli studi e forniscono le consulenze, in base alle quali possono meglio decidere come procedere. Le università popolari hanno già accertato che sarebbe molto più razionale se entrambi i centri fossero presenti anche nelle loro sedi, e proprio quest'anno un centro simile verrà inaugurato a Nova Gorica. Al finanziamento dei centri collaborano anche i comuni ed altri enti.

Ogni anno viene somministrato agli utenti del centro un questionario statistico e di soddisfazione del servizio. Dall'analisi dell'ultimo questionario (dicembre 2004) risulta molto interessante il rinvio al servizio, spesso effettuato dall'Ente per l'occupazione e dai consulenti scolastici. Per quanto riguarda il livello di soddisfazione occorre dire che il lavoro si concentra soprattutto sulle valutazioni più basse che mettono in luce eventuali difetti di funzionamento, anche se tali problematiche raramente vengono identificate. Ne-

gli ultimi anni si registra un aumento degli utenti disoccupati e un calo dei giovani in età scolastica, anche se in valori assoluti il numero cresce comunque. Anche in Slovenia, come nel resto d'Europa, la popolazione invecchia ed il numero delle generazioni diminuisce.

Zlata Šlibar ha concluso il proprio intervento con un pensiero tratto dal libro delle note e delle lamentele: "il sole che splende fuori non è nulla, se paragonato con quelli che lavorano qui dentro", augurando che gli utenti dei centri sloveni pensino agli operatori, il più possibile, in questi termini.

La prima sessione del convegno si è conclusa con l'intervento di **Marina Silverii** di ASTER, un consorzio fra università e associazioni di categoria che ha sede a Bologna e che nel periodo compreso tra il 1993 e il 2003 ha maturato esperienza nel ramo dell'assistenza tecnica ai servizi che si occupano di informazione e di orientamento, anche grazie alla gestione diretta del Centro Risorse Nazionale per l'Orientamento, servizio che si colloca all'interno della rete Euroguidance.

Marina Silverii ha sottolineato come, quando si parla di "assistenza tecnica", si intenda indicare le strutture di servizio ai servizi, definite anche "strutture di secondo livello". Ha ricordato inoltre che proprio la Regione Friuli Venezia Giulia ha messo in atto un tentativo, finora condotto con successo, di costituire e sviluppare un centro risorse regionale per l'orientamento a livello regionale.

La relatrice si è soffermata sul significato del termine servizi di assistenza tecnica ricordando che i *documenti europei* definiscono i centri di assistenza tecnica come *strutture con funzioni di input e di output rispetto al sistema*, che da un lato offrono servizi che hanno la funzione di supportare la crescita qualitativa dei servizi erogati dai centri di informazione e di orientamento e dall'altro favoriscono lo scambio di esperienze, sia all'interno degli stessi servizi in cui svolgono la propria funzione, sia nei confronti dei sistemi esterni.

Il secondo tema approfondito da Marina Silverii è quello dell'*informazione*. La funzione di informazione viene considerata la *condizione base* per un orientamento di *qualità*. La stessa OCSE ha realizzato negli ultimi anni diverse indagini a livello nazionale sui sistemi di orientamento

pubblicando due testi che riassumono in maniera efficace la situazione attuale e che contengono alcuni stimoli per i decisori, tra cui un manuale specifico su come creare un sistema nazionale di orientamento. All'interno della documentazione OCSE si evidenzia che per creare un sistema nazionale di Long Life Guidance è necessario garantire l'accesso ad un'informazione esaustiva ed integrata sull'istruzione, il mercato del lavoro e l'occupazione. A tal proposito vengono introdotti concetti relativi all'accesso e all'informazione di qualità, etichettati all'interno della documentazione, con una terminologia impegnativa *veridicità, pertinenza, accessibilità*. Per raggiungere tali obiettivi è necessario possedere competenze ad alta specificità professionale e mettere a bilancio un grande investimento economico. Strutture di assistenza tecnica possono creare economie di scala e agglomerati di competenze in grado di garantire un'elevata qualità all'informazione erogata direttamente dai servizi sul territorio.

*I lavori della mattinata sono ripresi, dopo la pausa, con la tavola rotonda dal titolo "Verso un sistema nazionale di orientamento?" che ha visto la partecipazione di esponenti dei Ministeri dell'Istruzione e del Lavoro e delle Regioni e che è stata moderata dalla prof.ssa Maria Luisa Pombeni dell'Università di Bologna. Il primo intervento è stato quello del Direttore Generale MIUR, Direzione Generale per lo Studente, **Mariolina Moiola** di cui riportiamo di seguito alcuni passaggi salienti.*

*A partire dalla riorganizzazione del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, avvenuta nel giugno 2004, il tema dell'orientamento è stato affidato alla Direzione per lo Studente, dedicata alla soggettività dello studente, luogo dove si presentano le istanze che, fatte proprie dall'Amministrazione, hanno poi successivamente risposte in termini ordinamentali. Tra gli argomenti centrali di cui si occupa la Direzione per lo Studente, si trovano tutte le azioni di orientamento, a partire dall'ingresso nella scuola fino al passaggio all'università, con particolare riferimento alle azioni orientative che riguardano il passaggio dalla secondaria di secondo grado all'università, quindi una serie di interventi che coinvolgono scuola e università insieme. Le prime attività che la Direzione*

*ha messo in pratica, successivamente al passaggio delle competenze inerenti l'orientamento, sono state quelle di attivare un gruppo di lavoro informale per cercare di mettere a sistema tutte quelle azioni che ciascuna direzione, o meglio ciascun ufficio delle diverse direzioni, attuava come linee generali e anche come progetti pilota a supporto dell'autonomia e quindi come promozione di buone pratiche a livello di territorio, ma anche raccogliendo quello che il territorio autonomamente realizzava. Per centrare questo obiettivo ci siamo sforzati di superare le resistenze che normalmente, il Ministero dell'Istruzione e Università e Ricerca, e soprattutto le scuole hanno, di dialogare intensamente tra loro e con l'università. Il risultato di tale azione ha permesso di individuare e applicare sinergie innanzitutto a livello di direzione della scuola, e maturare poi una buona intesa anche con l'università, al fine di costruire delle linee che potessero caratterizzare il sistema dell'istruzione, anche allargando le nostre riflessioni al Ministero del Welfare, alla Conferenza Stato-Regioni, alle Province e agli enti ed associazioni che a vario titolo si occupano del sistema generale dell'orientamento. Da giugno dell'anno scorso ad oggi è stato possibile raccogliere il consenso di tutti questi enti attraverso la costituzione di un Comitato nazionale per l'orientamento.*

*Il Comitato nazionale si è insediato, verso la fine del 2004, con un primo compito di produrre un documento nazionale condiviso da tutti gli enti che hanno competenza in termini di sistema dell'orientamento. Con quali obiettivi? Il primo è quello di incontrarsi per informarsi su quello che, nel rispetto delle competenze di ciascuno, ogni istituzione mette in campo. Il fine generale che l'obiettivo si pone è quello di contrastare la frammentarietà che caratterizza fortemente tale argomento, inquadrato da un punto di vista generale, per cui risulta fondamentale aumentare il livello di conoscenza e di consapevolezza delle attività messe in atto dall'intero sistema. Entrare all'interno del sistema in termini di conoscenza di quanto disponibile, permette di valorizzare quanto ogni singola istituzione produce e soprattutto rende molto più produttivi gli interventi che alla fine ritrovano la loro unitarietà nella persona dello studente. Proprio perché si tratta*

*di un bisogno reale e concreto, il primo obiettivo è pienamente condiviso da tutti i soggetti che fanno parte a pieno titolo del Comitato Nazionale.*

*Il Comitato Nazionale ha prodotto un documento dove risulta chiaro l'obiettivo, già perseguito in altre precedenti legislature, ma che sicuramente oggi può trovare maggiore fortuna, proprio perché sussistono le condizioni adatte perché tale logica di maggiore collaborazione tra diversi realtà venga premiata. Il Comitato Nazionale si avvale del contributo scientifico di un gruppo di lavoro in cui i tecnici delle diverse istituzioni si incontrano, che ha preparato un documento condiviso che verrà presto presentato. Quali sono gli scopi che il Comitato si pone? Il tema principale è quello di mettere a sistema le migliori esperienze che la scuola dell'autonomia già realizza. Attenzione, mettere a sistema le migliori esperienze non significa raccogliere sulla base di alcuni parametri e di indicatori tutto quello che si fa. Mettere a sistema significa innanzitutto indicare quali sono i temi nodali dell'orientamento e su quali obiettivi specifici individuare le migliori pratiche che vengono vagliate in un gruppo di lavoro misto che non condivide solamente un'ottica prettamente scolastica, ma possiede una più estesa ottica di sistema.*

*L'idea dell'autonomia della scuola, dalle materne al Ministero, si fonda su un'attenzione particolare nei confronti dell'Europa. L'impegno di questi anni, si è fortemente caratterizzato con un confronto quasi quotidiano con gli altri paesi europei, il che ha prodotto un contributo molto significativo da parte nostra anche nei confronti dei tavoli europei all'interno dei quali si respira un'aria di forte condivisione dei principi fondamentali, tra cui il tema della raccolta delle migliori pratiche.*

*Altra questione importante da analizzare, entrando in pieno nel tema della riforma, è quella della costruzione del 'portfolio delle competenze', strumento fondamentale sia rispetto al percorso orientativo del ragazzo, che nei confronti della funzione tutorale. Il problema è il seguente: nel primo ciclo è richiesto un fortissimo impegno per fare sì che tutti gli insegnanti, in modo trasversale, possiedano competenze orientative per realizzare la funzione orientativa delle discipline. Inoltre, la funzione del tutor deve prevedere la possibilità di individuare*

dei moduli rivolti agli insegnanti per rafforzare le loro competenze in termini orientativi. Certamente non si immagina una funzione esterna all'impianto scolastico, soprattutto in questa prima fase, perché si ritiene che tale funzione debba essere una competenza strutturale della scuola, coerentemente con il lavoro che si sta facendo per quanto attiene il decreto legislativo della formazione, il cosiddetto articolo 5, dove è presente una fortissima attenzione nella formazione iniziale dell'insegnante all'acquisizione di queste competenze.

Altro obiettivo importante da perseguire è l'idea di costituire e rafforzare una 'conferenza di servizio' con i referenti dell'orientamento a livello regionale che poi si interfaccino nel rispetto delle competenze a livello territoriale con agli altri enti e soggetti con i quali si condivide la costruzione del sistema dell'orientamento per poi passare dal livello regionale a quello provinciale. Il fine è quello di portare un valore aggiunto con l'apporto di risorse, anche finanziarie, di livello nazionale, perché ciascuna realtà possa crescere, non "a macchia di leopardo" ma progressivamente e omogeneamente in termini strutturali. È certamente un compito difficile ma se vogliamo confrontarci con i modelli europei non esistono altre strade. Il tema dell'investimento sulla formazione è assolutamente prioritario. La Direzione attualmente sta ragionando su alcuni modelli da testare partendo dalle migliori esperienze che alcuni uffici scolastici regionali o alcune realtà provinciali hanno già realizzato, al fine di modellizzare, in termini di assoluta priorità di carattere generale.

Un altro tema da non dimenticare riguarda il coinvolgimento dei genitori. È chiaro che nel primo ciclo la costruzione del portfolio delle competenze impegna anche una componente, relativamente nuova, nell'ottica scolastica tradizionale. Non si tratta più di partecipare, ma di governare insieme e a questo scopo sono partiti alcuni seminari interregionali, al nord, al centro e al sud per coinvolgere i rappresentanti provinciali delle associazioni storiche dei genitori, i quali propongono riflessioni, hanno opportunità formative di carattere teorico, ma al tempo stesso elicitano un ragionamento su esperienze individuate dagli stessi genitori all'interno delle

loro scuole. Il focus è sempre puntato sul tema della formazione, per vedere concretamente come alcuni principi e indicazioni hanno trovato una realizzazione pratica in contesti diversi, non necessariamente soltanto di eccellenza. La stessa cosa è stata fatta con gli studenti: all'interno del Comitato Nazionale sono presenti sia il forum delle associazioni degli studenti nazionali, sia gli studenti dell'università.

All'intervento del Direttore del MIUR, ha fatto seguito quello del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con il contributo di **Antonio Capone**, Consulente del Gabinetto del Ministro, che ha avviato la sua relazione ricordando come la materia dell'orientamento nel nostro paese ormai non possa più fare a meno di trasformarsi da una serie di iniziative, nate progressivamente in questi anni sulla base di un'esigenza percepita dal cittadino, dallo studente, dal lavoratore, dal disoccupato, in un sistema.

Le istituzioni hanno ben chiaro ed evidente che il fervore legato all'orientamento debba divenire veramente patrimonio del paese e per fare ciò è necessario trovare una sistemazione e una strutturazione che sia di carattere contenutistico e di prassi nel fare orientamento e di carattere organizzativo nello stabilire le migliori modalità affinché i servizi siano percepiti e usufruibili da tutti coloro verso cui sono destinati. È fondamentale anche stabilire una articolazione istituzionale, perché è chiaro che parliamo di una materia che negli anni si è evoluta e interessa diversi livelli istituzionali. Non a caso oggi riusciamo a rappresentarli in maniera compiuta anche grazie alle autonomie locali che hanno grossa rilevanza in questo discorso, attraverso il Ministero del Lavoro, il Ministero dell'Istruzione e le Regioni.

L'obiettivo principale chiaro a tutti è di cercare di operare affinché il tema dell'orientamento si trasformi in una serie di iniziative, modificando la situazione attuale basata su un sistema di progetti verso un sistema strutturato e istituzionale.

Un altro obiettivo, visto dalla prospettiva nazionale, è quello di fare in modo che anche laddove i sistemi sono già strutturati, ad esempio ad alcuni livelli provinciali o regionali, la visione generale o la diffusione non siano ad

appannaggio solo di alcune realtà locali, anche se grandi e di carattere regionale e non comunque omogenee su tutto il paese. Visto da una prospettiva nazionale, l'obiettivo non è quello di scoprire o di individuare un nuovo sistema o un sistema migliore di quanto già le organizzazioni mondiali abbiano fatto, ma di porci a livello nazionale davanti alla problematica di identificare una modalità che possa permettere di strutturare il tema dell'orientamento su tutto il territorio in maniera omogenea. Cosa abbiamo cercato di fare per centrare l'obiettivo? Stiamo vivendo in questi ultimi anni un'interessante esperienza di dialogo istituzionale: da qualche anno è in vigore la riforma costituzionale che assegna alle Regioni competenze molto forti in tema di orientamento, materia connotata storicamente per un posizionamento di competenza in due settori disciplinari, scuola e lavoro. È chiara a tutti la differenziazione fra l'orientamento scolastico e l'orientamento al lavoro, e in questi anni abbiamo cercato di avviare un dialogo tra i vari soggetti istituzionali che hanno competenza e insieme ai quali è necessario lavorare per costruire realmente il sistema.

In sinergia con l'iniziativa del Ministero dell'Istruzione, precedentemente illustrata dalla dottoressa Moiola, il Ministero del Lavoro ha intrapreso da un anno e mezzo un percorso di responsabilità istituzionale che ha portato, attraverso un gruppo informale di esperti e di dialogo tra esperti e tra le varie anime del Ministero del Lavoro, alla definizione di alcuni principi sulla base dei quali costruire un sistema nazionale per l'orientamento. È stato redatto un documento che delinea alcuni principi generali, che possono essere condivisi e dai quali possono derivare accordi, fasi di regolazione normativa affinché il sistema si strutturi. Molti di questi principi fondamentali sono presenti anche nel documento del MIUR. Il Ministero del Lavoro ha inteso condividere i principi fondamentali e le successive emanazioni, all'interno di un partenariato stretto con il partner istituzionale di riferimento, le Regioni. È stato costituito un gruppo di lavoro misto, formato da Ministero del Lavoro e Regioni, per elaborare le linee regolatorie, non normative affinché nel nostro pae-

se si possano condividere, per accordo formale e non solo per progetto e per iniziativa, una serie di aspetti che facciano da punto di riferimento e da quadro per tutte le azioni ascrivibili al tema dell'orientamento. Si tratta di un disegno-quadro che, condiviso a livello nazionale e a livello regionale, possa divenire un punto di riferimento soprattutto per le Regioni che, in questo periodo in applicazione di altre riforme, quelle dell'istruzione o del lavoro, su queste materie stanno legiferando.

Cosa potrebbe succedere se non si trova una base comune a livello nazionale? Ci si potrebbe trovare di fronte a 21-22 sistemi di orientamento regionali differenti, mentre invece un canone che abbiamo condiviso nelle prime riunioni è quello di dire che l'orientamento ormai è un'esigenza, non è un'invenzione. È una cosa necessaria e prevista da tutte le nuove norme che regolano il rapporto tra cittadino e integrazione sociale nella formazione, nel lavoro e così via, e quindi non si può non riflettere sul concetto che l'orientamento possa essere assunto come diritto del cittadino. Ciò implica che il servizio di orientamento verso il cittadino non rappresenta più un optional, che esiste ed è vivo nel momento in cui un'amministrazione è capace o è interessata a questa materia, ma che rappresenta almeno nei suoi principi generali un diritto del cittadino. Per prevedere un diritto all'orientamento, è necessario un accordo di carattere nazionale che identifichi delle precise responsabilità istituzionali, in modo che diventi un dovere, offrire in tal senso un servizio.

In termini ancora più pratici il Ministero del Lavoro intende realizzare con i propri partner istituzionali un dialogo che definisca punti fondamentali di quadro che permetteranno in futuro di evolversi in contenuti di carattere normativo e regolatorio. Si tratta in maniera molto semplice di condividere un vocabolario, cioè dei termini, delle prassi. Si tratta di definire i cosiddetti standard essenziali più che standard minimi, per non puntare al ribasso, per condividere l'orientamento come diritto per l'offerta del servizio. Per standard minimi essenziali si devono intendere, ad esempio, i livelli delle professionalità che nell'orientamento lavorano, tema molto delicato. È necessario riflettere anche sugli standard

di qualità e dei servizi intesi come strutture che erogano servizi, altro tema molto importante; sulle azioni e sui metodi e gli strumenti necessari a definire, individuare e potenziare le competenze orientative per permettere ad ognuno di svolgere con successo il proprio percorso di integrazione e socializzazione. Per raggiungere tali obiettivi non si immagina una governance di carattere nazionale, perché sarebbe al di fuori delle norme attuali, ma un luogo di riflessione nazionale all'interno del quale porsi l'obiettivo di una diffusione omogenea su tutto il paese dell'orientamento e quindi dei servizi che possono essere attuati. La governance di carattere nazionale è il luogo dove avvengono di fatto le politiche della definizione degli standard minimi essenziali e le politiche della programmazione a livello regionale e poi più giù a livello locale, provinciale o qualunque altro, ci saranno realtà che si occuperanno delle politiche proprie di attuazione e di organizzazione dei servizi.

In questo schema c'è e ci dovrà essere una forte sinergia tra Ministero del Lavoro, Ministero dell'Istruzione ed Enti Locali, principalmente Regioni, al fine di promuovere e sostenere la diffusione e l'omogeneizzazione di tutti gli ambiti che abbraccia l'orientamento. Questo è quello che intendiamo per sistema nazionale per l'orientamento.

I contributi istituzionali si sono conclusi con la voce del direttore di Tecnostruttura, dott. **Alessandro Ferucci** che ha precisato che il suo sarebbe stato un contributo assolutamente tecnico e legato al punto di osservazione che è chiamato a presidiare.

Tecnostruttura delle Regioni è l'unica espressione organizzativa esistente in Europa che ha come soci tutte le Regioni italiane e le due Province Autonome e si occupa dei temi del lavoro e della formazione, specialmente nella logica dell'utilizzazione del Fondo sociale europeo.

Intanto vorrei dire che se il tema dell'orientamento è tornato oggi d'attualità, era già un tema compreso nel pacchetto delle competenze delle Regioni a partire dalla vecchia legge quadro sulla formazione professionale del '78. A quel tempo c'era ancora un bel problema di

rapporto con i Ministeri, la Costituzione ci offriva spazi minori, non c'era ancora stata la Bassanini, non c'era ancora stato il decentramento delle funzioni. Comunque è partita un'innovazione molto importante, in condizioni di grande difficoltà e di difficoltà di cooperazione interistituzionale.

Il dato positivo finalmente a distanza di tanto tempo è che c'è, (con alleanze più strette, e altre più dialettiche), un terreno di confronto fra le istituzioni, situazione in precedenza improponibile. Va poi ricordato che il problema dell'orientamento viene fuori nel momento in cui è più difficile trovare lavoro e di conseguenza anche questa funzione adesso diventa ben più rilevante. È importante parlare di orientamento non come esercitazione culturale da sviluppare in un convegno. Il dottor Capone del Ministero del Lavoro, con il quale mi trovo in sintonia su molti degli argomenti che ha qui portato, giustamente poneva questo tema all'attenzione.

Che si dovesse costruire un sistema, le Regioni lo sostenevano da tanto tempo ma non avevano un interlocutore nazionale attento. Il cambiamento di situazione è derivato innanzitutto dal nostro essere all'interno dell'Unione europea perché, volenti o nolenti, i principi che circolano dentro l'Unione europea e la necessità di utilizzare i finanziamenti comunitari vincolati allo svolgimento di alcune azioni, ci hanno costretto e ci costringeranno sempre di più, ad avere non una "dimensione europea" come se dovessimo fare degli esami di maturità tutte le volte, ma ad operare in modo più standardizzato e coerente con attenzione alla mobilità anche territoriale.

Citavo il decentramento di alcune funzioni amministrative. La "Bassanini" cioè il passaggio di competenze in materia di lavoro alle Regioni ha prodotto un certo impatto. La modifica del Titolo V della Costituzione ne ha prodotto un altro, la recente riforma del mercato del lavoro ha proposto ancora altro. Siamo arrivati ad un certo punto ad avere obbligatoriamente una struttura decentrata che gestisce praticamente tutte le funzioni che intervengono sulle risorse umane.

A questo punto se non operiamo in un sistema, riduciamo l'efficacia del nostro impegno e possiamo pro-

durre solo confusione: questo è il problema.

Qualche tempo fa le Regioni si erano poste il problema, e devo ricordarlo con orgoglio regionale, di mettere in fila tutte le loro esperienze. È un ritornello continuo dall'Unione europea fino all'ultimo funzionario dell'ultima amministrazione quello di mettere assieme le buone prassi ma nessuno isolatamente può trovare la soluzione. Allora le Regioni si sono proposte di organizzarsi, di confrontare le proprie esperienze, di cominciare a costruire un sistema informativo delle esperienze realizzate. Attualmente è stato varato un progetto interregionale che coinvolge 11 Regioni, che prevede un paio di azioni sostanziali. Costruire una banca dati dell'offerta formativa e costruire una comunità virtuale degli operatori, costituendo dei laboratori di approfondimento. In sostanza stabilire che cosa si sta facendo, e come si fa e dove si fa, in modo da permettere un incrocio non solo convegnoistico, ma anche operativo sulle esperienze. I processi sono molto lunghi, comunque adesso siamo riusciti a varare il primo bando per attivare operativamente il progetto. Il problema è, certamente, sia l'istituzione di un sistema nazionale tra "grossi" soggetti, come possono essere le Regioni, ma anche mettere insieme tutto quell'altro pezzo di istituzioni che è composto dalle Province italiane e dai Comuni variamente associati che costituiscono poi il circuito nervoso di tutto questo sistema. Di conseguenza per arrivare a questo primo risultato c'è stato un bel passaggio di approfondimento.

Il progetto interregionale che coinvolge 11 Regioni non risolve i problemi, è soltanto l'inizio. È un qualcosa che comincia da qualche parte, è però la dote che si può portare in termini di esperienza consolidata, che un gruppo di Regioni piuttosto importante ha messo e mette a disposizione di tutto il Paese. Stanno entrando dentro questo progetto anche le altre Regioni e quindi, progressivamente, l'iniziativa ha la caratteristica ineluttabile di diventare nazionale. Come sapete, per la maggioranza delle Regioni siamo a fine legislatura, di conseguenza alcune iniziative dovranno essere confermate e potranno trovare anche risposte diverse rispetto a quelle che ci sono state finora. Certo è che a livello istituzionale i

passaggi sono stati compiuti e che si è costruita una massa critica di consenso, molto rilevante, che diventa tendenzialmente vincolante e impegnativa per il sistema delle Regioni.

Sull'altro fronte c'è questa iniziativa importante del Ministero del Lavoro che ha trovato un primo momento di confronto tecnico con le Regioni; è stato apprezzato soprattutto l'impianto di riflessione e di approfondimento. Questo documento proposto dal Ministero è stato verificato e siamo arrivati alla prima conclusione. Dal punto di vista dell'impianto concettuale non sembra esserci alcun problema. La questione sembra essere semmai di vedere le implicazioni sul versante operativo. Su questo sarebbe importante ricordare una cosa e cioè che noi abbiamo sicuramente su questa tematica la necessità di un grosso coinvolgimento istituzionale. Il processo è stato attivato più o meno sostanzialmente, più o meno in maniera soddisfacente perché l'Italia è un Paese lungo e stretto e quindi abbastanza complesso.

Non perdiamo di vista il fatto che impostare un discorso come quello che è stato impostato dal documento proposto, ha delle implicazioni non solo a livello istituzionale ma anche a livello sindacale, a livello contrattuale, a livello organizzativo, e quindi il problema non è soltanto validare l'eccellenza dei principi, ma anche capire come effettivamente l'organizzazione tiene dietro a questi principi. È questo il punto sul quale stiamo riflettendo e stiamo cercando di mettere in piedi delle riflessioni più operative. Siccome questa macchina va avanti a livello istituzionale piuttosto bene, con una dialettica che ci deve essere, c'è il problema di sostenere questi documenti, queste attività e questi progetti e al momento noi abbiamo tre entità che stanno lavorando su questo terreno. Una sicuramente è Tecnostruttura delle Regioni, una la conosco molto bene è l'Isfol che per il Ministero del Lavoro è quello che Tecnostruttura è per le Regioni e l'altro è il Centro Risorse che mi sembra sia anche coinvolto in maniera molto fattiva su questa operazione. Il problema che io porrei è quello di trovare una modalità per cui questo lavoro tecnico di sostegno, di "vettovagliamento" informativo-istruttoriale delle prime linee delle Regioni e dei Ministeri venga

rafforzato a un punto tale da garantire un'attività coerente e duratura nel tempo per evitare che tutto poi si bruci in due convegni, in due o tre iniziative.

A proposito di convegni e di iniziative nazionali c'è da dire che, per quanto riguarda il progetto interregionale, le Regioni hanno immaginato un evento tecnico di discussione del progetto interregionale e, sull'indicazione degli Assessori, ma anche questo andrà verificato, presumo che questa volontà verrà confermata. Si è immaginato anche alle soglie dell'estate un'iniziativa, più politica, più forte, che coinvolga i Ministeri, a cominciare da quello del lavoro, su iniziativa regionale in modo da avere una verifica dell'intesa politica che giustamente, ricordava Capone, dovrà passare, se avrà trovato conferma, per quanto riguarda l'esperienza del documento, attraverso la Conferenza Stato-Regioni. Perché in realtà quello che è sul tavolo sono tutte esperienze ed iniziative che, nate con logiche non necessariamente coincidenti, vanno convergendo e quindi vanno sicuramente misurate ad una dimensione politica più forte.

Infine, per quanto riguarda l'iniziativa del Ministero dell'Istruzione io credo che siamo in presenza di una proposta molto valida in quanto strutturata e in via di maturazione sempre più forte. Questa iniziativa riguarda un segmento sul quale la discussione è ancora aperta e che è il segmento dell'orientamento scolastico e come questo si connette con quello professionale. Appare strategico, però, operare in stretta coerenza sui due versanti. Voglio ricordare che l'Italia ha delle sedi obbligatoriamente stabilite per legge, che sono i centri per l'impiego e tutta una rete di servizi per l'impiego, che devono svolgere una certa attività. Ovviamente c'è un problema di raccordo fra queste e le altre strutture, però l'investimento è forte e va concentrato su questo progetto fondamentale perché dobbiamo mantenere in piedi una rete diffusa su tutto il territorio nazionale, e garantire un servizio di livello minimo su tutto il territorio nazionale.

Dobbiamo pertanto operare di conseguenza in un quadro di seria cooperazione interistituzionale con servizi mirati al cittadino e non alle amministrazioni.

La tavola rotonda istituzionale è stata chiusa dall'Assessore al Lavoro, Formazione, Università e Ricerca della Regione Friuli Venezia Giulia, **Roberto Cosolini**, che ha svolto alcune considerazioni, anche di ordine politico, alla luce degli interventi precedenti.

*Innanzitutto una considerazione sicuramente positiva: mi pare che stiamo passando da una fase di percorsi, almeno parzialmente separati anche a livello nazionale, tendenti verso un sistema nazionale di orientamento, ad una unificazione delle corsie e questo mi pare sicuramente un fatto positivo se è vero che poi rappresenta la conditio sine qua non per poter costituire un sistema nazionale unitario di orientamento. È un fatto questo di cui sentiamo il bisogno perché con l'affermazione di un sistema nazionale noi innanzitutto affermiamo un diritto generale e diffuso dei cittadini, spendibile su tutto il territorio nazionale e poi andiamo anche a darci effettivamente un'organizzazione di sistema che superi la logica, sicuramente interessante e importante in termini di sperimentazione di diverse esperienze che si sono fatte, però legate ai limiti territoriali e contemporaneamente superiamo anche una logica che, oggi come oggi, mi sembra abbastanza obsoleta, di separazione per settori di competenza.*

*Credo che per dirigersi verso un progetto nazionale di questo tipo i prossimi passaggi, ma l'hanno già detto i relatori che mi hanno preceduto, presuppongano una forte partecipazione ed una forte condivisione a questo processo da parte delle regioni. Le regioni devono sentirsi co-protagoniste fino in fondo della costruzione di questo sistema. Serve poi, credo, un'idea di sistema integrato tra istruzione, formazione e lavoro. Serve una strategia conseguente che presupponga investimenti nazionali e regionali, per stabilizzare le esperienze che finora si sono fatte e che hanno avuto carattere sperimentale magari legato anche alla straordinarietà e alla episodicità della disponibilità di risorse, e penso a quelle del Fondo Sociale Europeo, e credo che questo sia necessario nella misura in cui dobbiamo costruire un sistema unitario tra pezzi così diversi per territorio, per tipologie e per caratteristiche dei soggetti. Bisogna poi considerare che la riforma sul mercato del lavoro, al di là delle opinioni che si possono avere e di correttivi che alcu-*

*ne regioni tra cui la nostra cercano di apportare, dà vita ad un sistema di servizi per il lavoro nei quali ci sono soggetti pubblici e privati: serve un sistema nazionale anche per cominciare a definire le condizioni di base per uno standard di qualità o per degli standard di qualità che siano in grado di contribuire a questa omogeneizzazione di pezzi di territori e di soggetti con caratteristiche diverse.*

*Credo che dovremo partire dai bisogni dei cittadini e da come i bisogni dei cittadini si confermano e per certi versi si evolvono e maturano. Allora c'è un bisogno fondamentale che si conferma, quello di contribuire ad alzare il tasso di conoscenze e di promuovere e supportare sempre più elevati e qualificati livelli di scolarizzazione per i nostri cittadini. C'è un secondo bisogno, quello di essere supportati di fronte ad una prospettiva di vita che chiamerò buona parte delle lavoratrici e dei lavoratori di questo paese a dover compiere scelte ed individuare percorsi più volte nell'arco della propria vita e questo è evidentemente, secondo una dinamica del mercato del lavoro, dell'economia, difficilmente reversibile nei prossimi anni e conseguentemente richiede una capacità del sistema di servizi, mi riferisco alle ultime cose di cui parlava il dottor Ferucci, di supportare e accompagnare persone che avranno bisogno di essere aiutate ad orientarsi non una volta ma più volte nel corso della loro vita. E serve anche, se è vero che noi stiamo andando verso un'idea di formazione permanente che caratterizza l'intera fase di vita attiva delle persone dall'ingresso nel mondo della scuola, fino alla conclusione della propria vita lavorativa, che l'accesso effettivo a fruire del servizio di formazione permanente nelle sue più diversificate manifestazioni presupponga anche qui una forte funzione di supporto, di accompagnamento nelle scelte e perciò di orientamento. Quindi noi abbiamo un'esplosione di bisogni, una diversificazione e un ampliamento di bisogni a cui dare una risposta puntuale, articolata e completa.*

*Del resto, se guardiamo semplicemente il primo bisogno, questo potrebbe riassumerli tutti: alzare il tasso di conoscenza della comunità è un obiettivo per la nostra regione ed è probabilmente uno dei grandi obiettivi che si pone questo governo regionale e caratterizza perciò*

*complessivamente la funzione di un sistema formativo integrato dentro i processi sia di crescita economica, sia di crescita della coesione sociale della nostra comunità. Basterebbe usare due piccole equazioni: da un lato più qualità del capitale umano sicuramente equivale a maggiore opportunità di sviluppo economico e di competitività, dall'altro più conoscenza e più qualità del lavoro uguale a più diritto all'integrazione effettiva delle persone e conseguentemente a maggiori livelli di qualità della nostra coesione sociale e delle caratteristiche di sviluppo positivo della nostra comunità.*

*Tutto questo si raggiunge contribuendo alla progettazione e alla realizzazione di un sistema formativo integrato che è in grado di valorizzare, di ampliare e di potenziare le capacità che sono presenti nelle diverse funzioni, che sono riconosciute al mondo della scuola per la sua parte fondamentale di competenza, al mondo della formazione professionale per quelle che sono le sue caratteristiche e le risposte specifiche che deve dare all'alta formazione e quindi in particolare al sistema universitario, e al mondo del lavoro con la sua ormai accettata e riconosciuta funzione formativa attiva che va ad integrarsi a quelle precedenti. Abbiamo bisogno di un sistema formativo integrato con la sua capacità di diversificare ed integrare l'offerta, se vogliamo creare più opportunità per i cittadini per vedere crescere il tasso di conoscenza, a partire dall'elevamento effettivo della frequenza scolastica, per seguire con nuove opportunità di formazione. Io credo che noi abbiamo bisogno di progettare alcune infrastrutture di questo sistema integrato: una sicuramente è quella dell'orientamento e perciò un insieme di funzioni di accompagnamento e di supporto nella formulazione delle scelte; la seconda è quella del riconoscimento dei percorsi e delle competenze acquisite in un'ottica di completa integrazione e di valorizzazione delle esperienze formative delle persone. Come amministrazione regionale del Friuli Venezia Giulia vogliamo lavorare in questa direzione. Le stesse scelte che abbiamo in qualche misura inteso delineare a questo proposito nella predisposizione della nuova legge regionale sul lavoro, approvata dal Consiglio Regionale, vanno in questa direzione perché af-*



fermano fundamentalmente alcuni principi: l'orientamento come strumento fondamentale per valorizzare le competenze, le potenzialità e le aspirazioni delle persone, per favorire percorsi di crescita formativa e di crescita professionale; l'integrazione dei diversi servizi, e quando parliamo di diversi servizi noi dobbiamo necessariamente intervenire sul piano dell'integrazione tra servizio di orientamento scolastico e quello di orientamento al lavoro e della formazione professionale, ma dobbiamo tener presente anche la necessità di integrazione tra i servizi di orientamento pubblico ed orientamento privato. Ciò, deve essere necessariamente e coerentemente realizzato con questo disegno che riconosce l'esistenza di soggetti diversi, che decide di intervenire soprattutto sulla qualità del sistema pubblico considerandola un presidio dell'esistenza di determinate regole, di un mercato che sicuramente si deve sviluppare ma che esiste come mercato solamente se ci sono delle regole e se qualcuno le presidia. Mercati senza regole non sono mercati ma finiscono per essere cose assolutamente diverse, che vanno esattamente nella direzione opposta a quello che è l'interesse dei consumatori che, in questo caso, sono i cittadini bisognosi di formazione e di prospettive di lavoro a tutti i livelli, in qualsiasi condizione, coerentemente con una scelta forte di investimento pubblico sulla rete di servizi per il lavoro, che noi vediamo costruiti attorno alla funzione delle province e dei centri per l'impiego. Il tutto evidentemente mantenendo e rafforzando una regia, un coordinamento, una visione unitaria, mi permetterei di dire integrata, tra i diversi componenti di un sistema di orientamento regionale. Penso che questo piccolissimo "decalogo" che ispira la nostra legge regionale sul lavoro in qualche misura sia in sintonia con quello che dovrebbe essere un percorso a livello nazionale: siamo tutti d'accordo su come vanno diversificandosi ed estendendosi i bisogni dei cittadini e su come la funzione dell'orientamento debba estendersi a fisarmonica per corrispondere a questi bisogni; c'è l'esigenza perciò di un sistema integrato, l'esigenza di standard di qualità, l'esigenza di un forte intervento delle istituzioni nel supporto della crescita e dello sviluppo di una rete pubblica, certa-

mente non monopolistica, ma sicuramente in grado di essere competitiva in un mercato misto in cui operino anche i soggetti privati. Io faccio un'ultima considerazione perché la legge ha una sua storia e ha delle prospettive. La legge è uno strumento che vuol servire al sistema pubblico, a chi farà politiche del mercato del lavoro in questa regione, (la Regione, le Province, col concorso delle parti sociali), ma nella indispensabile relazione anche con i soggetti privati, nel promuovere azioni ed iniziative per ampliare l'occupazione da un punto di vista quantitativo e qualitativo. È un'esperienza questa abbastanza complessa perché soprattutto sono cambiate le condizioni dentro le quali si realizzano esperienze di questo tipo. Noi abbiamo una ricorrente obsolescenza di competenze, maturazione di competenze che per effetto di quelle che sono le dinamiche di trasformazione della nostra economia, richiedono processi di presa in carico e di accompagnamento delle lavoratrici e dei lavoratori per superare il rischio di emarginazione e di disoccupazione di lunga durata e perciò di esclusione dal mercato del lavoro. Io qualche volta faccio una battuta, dico che una volta chiudeva un'industria fundamentalmente perché c'era un imprenditore che aveva fatto male i conti, oppure si era semplicemente stufo di fare quell'attività e poteva decidere di tirare i remi in barca e allora il nuovo lavoro i lavoratori lo trovavano stando sotto la sede dell'Assessorato all'Industria mentre l'Assessore di turno, insieme con i sindacati, cercava di convincere un nuovo imprenditore, magari con il supporto della Friulia e di qualche altro soggetto, a subentrare nella conduzione di quell'azienda. Oggi la gran parte delle crisi aziendali hanno una natura e una caratteristica diversa e sono crisi di competitività, di obsolescenza di determinati pezzi del nostro apparato produttivo, quindi non si risolvono sotto l'Assessorato all'Industria: si risolvono trovando nuovi sbocchi, nuovi contenuti, nuovi settori di competitività e svolgendo un'opera che è difficile, che è faticosa, che abbiamo iniziato a sperimentare in alcune situazioni e che, credetemi, è tanto faticosa e tanto difficile perché è estranea alla natura, alla tradizione, all'organizzazione dei nostri servizi che erano sempre servizi di collocamento bu-

rocratico pubblico. È estranea anche alla storia e alla cultura dei nostri lavoratori. Si confronta con tantissimi ostacoli che però fundamentalmente si traduce nella capacità di prendere le persone da un punto di partenza che, oggi come oggi, non è più adeguato a rimanere sul mercato del lavoro e a portare queste persone ad un punto che consenta loro di ritornare da protagonisti sul mercato del lavoro. In questo faticoso lavoro, con questa legge, cerchiamo di dotarci di maggiori strumenti, sapendo che i risultati poi sono una cosa molto più complessa e faticosa che dipende da molte variabili; dentro il ruolo dei servizi pubblici per le regioni, come dicevo, la funzione di orientamento è la funzione che innesca il processo e conseguentemente è una funzione assolutamente fondamentale. Senza la funzione di orientamento tutta questa idea di una politica del lavoro che cerca di far diventare la mobilità un fatto non necessariamente discendente, (dove si discende verso la precarizzazione o verso l'esclusione), ma un fatto che consente di mantenere le posizioni raggiunte, di migliorarle e di accrescerle, perderebbe un pezzo essenziale. Questo è il senso dell'investimento che vogliamo fare noi sull'orientamento al lavoro e questo è il senso di una visione assolutamente integrata dell'orientamento al lavoro e dell'orientamento scolastico. Credo richieda necessariamente uno sforzo per accelerare il confronto Ministeri-Regioni per avviare il sistema nazionale dell'orientamento anche perché noi abbiamo molti cantieri in divenire in questo momento nel nostro paese. Abbiamo il cantiere della scuola che è aperto ed ho la sensazione che rimarrà aperto ancora per molto tempo; abbiamo il cantiere mercato del lavoro che è aperto, che rimarrà aperto. Se non cominciamo a porre alcuni punti fermi, tutti i discorsi che spesso noi facciamo sulla competitività di questo sistema-paese rischiano di essere slogan abbastanza al di fuori della realtà. Io concludo portando a tutti i partecipanti, che vengono da altre esperienze, a confrontarsi con l'esperienza regionale ed italiana, il saluto della Amministrazione regionale a questo convegno, che mi pare riuscito nella partecipazione ma anche nei contenuti, grazie al lavoro che è stato compiuto dalla

Direzione dell'Istruzione e dal Servizio dell'orientamento. Porto anche il saluto del mio collega, Assessore all'Istruzione, che è stato catapultato all'estero da impegni istituzionali e che vi augura buon lavoro anche nella sessione pomeridiana.

I lavori della mattinata si sono chiusi con la relazione di **Piero Vattovani** del Servizio Istruzione e Orientamento della Regione Friuli Venezia Giulia, che si è detto un po' imbarazzato nel chiudere una mattinata così densa di suggestioni, soprattutto per il confronto con le interessanti esperienze internazionali. Il suo contributo ha riportato l'attenzione sull'oggetto specifico del convegno, cioè il ruolo delle strutture dedicate nello sviluppo di un sistema territoriale dell'orientamento, attraverso l'esperienza dei Centri regionali di orientamento in Friuli Venezia Giulia.

Quattro sono i punti essenziali dell'esperienza della struttura regionale di orientamento su cui soffermarsi oggi: **le tappe evolutive**, un breve excursus, dovuto agli ospiti esterni; **la funzione specialistica**, caratterizzante i nostri Centri di orientamento; **il sistema informativo**, fondamentale elemento per garantire parità di accesso alle opportunità ed infine **i progetti di sistema** che hanno permesso di sviluppare dal basso, concretamente, una proposta di attività e funzioni integrate, forse utili anche al dibattito in corso a livello nazionale.

**Le tappe evolutive:** il nostro servizio è partito nel 1980. È più giovane rispetto a quelli di cui oggi abbiamo sentito parlare dai colleghi stranieri ma, a livello nazionale, ha ormai una sua storia. È nato, e tuttora è mantenuto, all'interno delle iniziative regionali sul diritto allo studio, anche se alcune azioni diventano necessariamente sempre più trasversali. La nostra competenza professionale di base, la nostra identità e, oserei dire, la nostra anima di orientatori sono nate soprattutto con il lavoro all'interno della scuola media inferiore, a partire dai primi anni ottanta fino ad oggi. Per inciso, questo lavoro merita una sottolineatura, evidenziata anche dalle più recenti raccomandazioni comunitarie, e cioè che le basi, gli atteggiamenti profondi, per il tanto declamato "orientamento continuo nel corso delle vite", si creano con la parte educati-

va dell'orientamento, da potenziare proprio nell'età evolutiva. Noi orientatori, allora, non possiamo neanche pensare di poter progettare servizi per l'orientamento continuo efficaci, (come indispensabile sistema di tutela ai giovani e agli adulti per le emergenze della "risk society" nella quale siamo già pienamente immersi), senza che le stesse persone siano state già preparate, fin da giovani, ad avere atteggiamenti nuovi, più proattivi rispetto all'imprevedibilità dei percorsi di vita. Non è realistico immaginare che nelle persone si possa costruire tutto ex novo, intervenendo o pretendendo una loro attivazione, soltanto nei momenti di emergenza, come ad esempio un'improvvisa disoccupazione. Dunque, l'orientamento a scuola, seppur modificato parzialmente nelle sue priorità, è ancora fondamentale come base portante di un'attività per l'orientamento continuo, in un territorio.

Ritornando alla nostra esperienza, a partire dagli anni 90, abbiamo cominciato ad organizzare i servizi offerti attorno a delle strutture territoriali, i Centri regionali di orientamento, e abbiamo cominciato a lavorare sulla base di progetti a regia regionale, che non descrivo perché inseriti nel volume che oggi verrà distribuito ai partecipanti. È un volume che riassume tutte le tappe del percorso ed è l'espressione dell'attività dell'intero gruppo.

Dal 2000 siamo andati in modo più deciso verso una prospettiva di orientamento continuo, attivando perciò vari servizi per gli adulti. Due anni fa abbiamo organizzato un significativo convegno sull'orientamento degli adulti al termine di una sperimentazione di bilancio di competenze; ora è in atto un processo di consolidamento che dovrebbe trovare anche una definizione normativa più consona nella nuova legislazione sul lavoro e sull'istruzione integrata. Naturalmente, quale che sia la soluzione organizzativa scelta, ci si troverà di fronte ad un lavoro di rete in una prospettiva di sistema e le esperienze già fatte, seppur avviate senza indirizzi normativi definiti, risulteranno preziose perché ormai siamo tutti consapevoli che nessun servizio di orientamento, né alcuna prestazione di singoli professionisti, hanno possibilità di essere efficaci se si rimane al di fuori di un contesto di rete e di azioni sinergiche.

Veniamo ora alla **funzione specialistica** che i Centri di orientamento si sono trovati a svolgere: credo che la professoressa Pombeni, nel corso del seminario, prefigurerà e approfondirà quali sono i possibili significati e ruoli che le strutture cosiddette dedicate, cioè esclusivamente di orientamento, possono svolgere all'interno di un sistema territoriale. C'è sicuramente la funzione di accoglienza e informazione che va condivisa in rete con tutte le altre strutture. Gli sportelli informagiovani, i servizi per l'impiego, i Centri per orientamento universitario, le singole scuole ecc debbono tutti condividere una funzione di accoglienza e informazione proiettata sul sistema, se vogliono affrontare il bisogno del cittadino partendo dal punto di vista del cliente e non da quello autoreferenziale dello sportello a cui, talvolta casualmente, si è rivolto.

I servizi consulenziali sono importanti, ma non possono rappresentare l'unica risposta, infatti, bisogna puntare molto sulla responsabilizzazione e sull'autonomia dei cittadini ma, fatto questo, non dobbiamo neanche dimenticare gli utenti più deboli e chi, in qualche fase della vita, ha bisogno di un aiuto più personalizzato. Questo tipo di servizi richiede un grado di preparazione e di professionalità che non possono essere assolutamente improvvisate. Mi riferisco in particolare modo alla consulenza di orientamento, al counselling psicologico, al bilancio di competenze, tutte prestazioni presenti presso i nostri Centri, ma che in Italia, in generale, hanno visto una crescita esponenziale disordinata e poco chiara; e poi c'è la funzione di consulenza tecnica, alle scuole, ma non solo. Certamente, nei rapporti collaborativi di rete bisogna distinguere le situazioni in cui serve un supporto tecnico esperto, da quelle che richiedono una condivisione di progetto paritaria. I confini poi nella pratica non sono sempre chiari perché l'expertise non sta mai solo da un parte, ma il ruolo di strutture dedicate è anche quello di stimolare, dove magari c'è una minore capacità di sviluppo, e di partecipare con partenariati di pari livello dove anche gli altri servizi o operatori hanno competenze complementari già ben sviluppate. Soprattutto con gli adulti, i percorsi di orientamento da offrire non possono mai essere preconfezionati. La qualità nasce, o meglio si costruisce, assieme agli

altri ma richiede tempo, lavoro e l'accumulo di un certo grado di esperienza.

Per quanto riguarda il **Sistema informativo**, in questo momento possiamo dire con orgoglio che il nostro è abbastanza strutturato e avanzato, almeno rispetto al livello medio nazionale. Per assicurare il diritto di accesso alle opportunità a tutti i cittadini, il sistema informativo per l'orientamento deve avere una sua autonomia. Le risorse informative, come abbiamo sentito dal collega inglese, devono essere bene organizzate prima che emerga l'esigenza di un loro utilizzo individuale. Non possiamo più pensare all'azione orientativa come fatto sequenziale: prima sento il bisogno, poi rifletto, dopo progetto e infine mi guardo attorno per realizzare. Che tradotto in organizzazione di servizi porta noi a programmare l'azione orientativa per le persone e decidere quali sono i punti ed i momenti importanti, e quando bisogna sapere le nuove opportunità. Le opportunità invece devono stare lì, in vetrina, devono essere già pronte e accessibili nel momento in cui c'è il bisogno, quando le persone sono pronte e disponibili a prenderle, a prenderle, anche indipendentemente dai percorsi di orientamento formali. Perciò, il sistema informativo è un punto sostanziale per l'efficacia e il valore sociale di un'azione orientativa coerente con il nostro tempo, ma ciò ha poco a che fare con la vecchia immagine dell'orientamento informativo e ancor meno con quella più recente dell'orientamento promozionale, che partono entrambe dalle esigenze delle istituzioni.

Ormai, la ricerca di informazioni può essere fatta a casa ma ci deve essere un lavoro di organizzazione a monte. Con il Centro Risorse del progetto Ri.T.M.O. abbiamo sperimentato il valore di una struttura dedicata, che lavora a servizio del sistema, cioè per gli altri servizi. Da un certo punto di vista questa azione tutela la qualità degli strumenti e delle informazioni che vengono immesse sul territorio e dall'altro aiuta alla diffusione e alla partecipazione. Il Centro Risorse però non può stare lì, da solo, deve avere un fortissimo legame con gli sportelli che operano sul territorio, non solo per facilitare la diffusione ma soprattutto per ricevere *feed-back* e ridistribuire conoscenza alla rete allargata. Per-

ciò, va innescato un processo che può anche partire come rete di diffusione, come si è verificato nel nostro caso grazie all'allora Centro Risorse nazionale di Bologna, ma deve poi diventare una rete di partecipazione.

Siamo infine all'ultimo punto: quali sono i **progetti a regia regionale** più importanti che abbiamo impostato per modellare il sistema? Sono stato un po' in difficoltà prima di trovare la parola idonea poi, all'ultimo momento, mi è venuto in mente che "modellare" esprimeva abbastanza bene il percorso fatto per avvicinarsi all'idea di sistema. Non è stato un puro lavoro di assemblaggio di pezzi singoli precostituiti, ma un puzzle in cui ogni pezzo, con un suo significato, andava modellato sul momento e poi rimodellato per inserirlo in una figura d'insieme in movimento. Siamo partiti con dei punti, con dei piccoli progetti, qualcuno più grosso, qualcuno più piccolo, però a un certo punto è emersa una figura d'insieme che potremmo anche chiamare un'ipotesi di "sistema per l'orientamento" che, ovviamente, abbiamo avuto molto piacere di poter condividere con voi oggi.

In questo senso, il seminario odierno per noi è una tappa o forse la chiusura di una fase importante. Speriamo di poterne aprire a breve una seconda, magari per confrontarsi nella realizzazione con altre regioni. Il progetto Ri.T.M.O. ha permesso di sperimentare sul campo le funzioni dei centri dedicati. Che valore possono avere? Nel resto d'Italia sono scomparsi; il cuore dell'orientamento gestito dalle Regioni si è spostato tutto sui servizi per l'impiego. Ovviamente ci sono delle ragioni sociali, delle priorità, dei dettati normativi, dei canali privilegiati di finanziamento ecc., ma una riflessione sul valore, per il territorio di appartenenza, di strutture dedicate di orientamento, trasversali ai sistemi, potrebbe essere ancora necessaria. Non voglio con questo propugnare l'idea che bisogna organizzare dei centri dedicati laddove non ci siano le condizioni idonee, ma stimolare la riflessione sulle funzioni di garanzia e sulle qualità dei percorsi orientativi che bisogna comunque assicurare ai cittadini. Pensiamo, ad esempio, al ruolo di supplenza svolta da un centro territoriale, nei casi, non rari, in cui le altre istitu-

zioni preposte non rispondano appieno ai loro compiti orientativi interni o alle situazioni di transizione tra sistemi.

Evitando di entrare nei dettagli, possiamo comunque dire a ragion veduta, di aver sperimentato con successo il valore di tutta una serie di azioni che possono riferirsi a centri di orientamento dedicati: l'accoglienza, l'informazione, l'animazione e la promozione territoriale, la consulenza, il supporto tecnico. La meno collaudata risulta essere la funzione di accompagnamento (o tutoraggio nelle realtà educative) che in realtà è uno dei punti più carenti nel sistema, sebbene possa essere considerato uno snodo centrale per gli utenti più deboli. Per contribuire con l'orientamento ad una maggiore equità sociale bisognerebbe attivare anche questa funzione. Infatti, per le persone con maggiori difficoltà socio-personali e di auto-orientamento, gli strumenti che offriamo sono troppo raffinati per essere utilizzati senza il supporto costante di un operatore.

"Star bene studiando bene" è invece un progetto che può essere portato come esempio di orientamento motivazionale in ambito scolastico. Su questo versante l'esperienza con la scuola ci ha fatto toccare con mano come l'emergenza orientamento si sia spostata, in questi ultimi anni, dal supporto alla scelta verso il supporto per costruire contesti orientanti. È un lavoro da fare con gli insegnanti, proprio come diceva anche la dottoressa Moiola del MIUR, per creare all'interno delle istituzioni le condizioni educative dove l'auto-orientamento diventa un risultato ordinario dello star bene e proficuamente a scuola. La società è cambiata e con essa i giovani: a scuola c'è un fortissimo rischio, crescente e generalizzato, di demotivazione, i ragazzi e le ragazze stanno in questi posti senza riconoscere il valore e il perché personale. Ad esempio, il passaggio da un'area all'altra, il cosiddetto ri-orientamento, in realtà pone ancora un problema di scelta ma è un problema vissuto in modo diverso da dieci anni fa. Adesso i ragazzi, e le famiglie con loro, non passano attraverso un vero e proprio processo di orientamento, vanno, provano, si spostano tra indirizzi, scelte ecc. Però il significato, il coinvolgimento, la responsabilizzazione personale, in quello che stanno facendo stanno scemando, stanno diventan-

do sempre più bassi. L'insuccesso e anche le scelte sono meno sofferti ma anche molto più superficiali. Dunque, l'ambito per le azioni di orientamento è diventato più diffuso, con confini più sfumati, ma un dato rimane certo: orientare, nella fase giovanile della vita, significa prioritariamente lavorare per creare motivazioni e competenze orientative di base. Il che, in pratica, vuol dire creare le condizioni, nei contesti educativi dove i giovani possano sperimentare personalmente l'esperienza di successo. Questo può avvenire nella didattica ordinaria, nei laboratori, nelle attività integrate o anche in quelle extra curriculari. Il successo motivante non può basarsi su un solo tipo di intelligenza e penso subito alle intelligenze multiple del pedagogista Gardner. La nostra scuola purtroppo è ancora molto ancorata al lavoro verbale e questo sta producendo la perdita di molti ragazzi, potenzialmente intelligenti, ma non riconosciuti tali. Non possiamo aspettare di avere dei giovani che arrivano a diciotto anni o più per chiedersi "e adesso che sono fuori, da dove posso cominciare?" come se il prima non avesse avuto nessun valore personale. Lavorare su questo versante è molto più impegnativo e va fatto quotidianamente, nelle scuole assieme agli insegnanti.

"Informarsi, studiare e lavorare senza confini": i temi affrontati con questo progetto non sono centrali per il lavoro di oggi ma, per dovere di ospitalità, devo chiudere il mio intervento con un riferimento a questa iniziativa in corso di realizzazione, con fondi INTERREG, e che prevede nel corso dei prossimi mesi l'integrazione del sistema informativo con una sezione bilingue italiano-sloveno per facilitare l'azione di orientamento transfrontaliero nell'area della scuola e in quella del lavoro.

Concludendo, esprimo la fiducia che il lavoro che oggi abbiamo presentato, se non ha ancora prodotto un sistema di orientamento maturo, sia almeno un contributo significativo per arrivarci.

Nel pomeriggio il convegno si è concluso con una tavola rotonda che ha ulteriormente allargato la riflessione sulla funzione delle strutture dedicate nel sistema locale di orientamento, affrontando il problema da angolature diverse o meglio in un tentativo di articolare in modo più mirato il ruolo dei centri specia-

listici di orientamento rispetto a diversi interlocutori (scuola, università, centri per l'impiego, Servizi socio-educativi). **Piorgiorgio Gabassi**, dell'Università di Trieste ha introdotto i lavori di quest'ultima sessione del convegno.

L'obiettivo del mio contributo è quello di illustrare brevemente la storia dell'orientamento all'interno della Regione Friuli Venezia Giulia, in chiave di metodo. Perché, in chiave di metodo? Perché l'orientamento in Regione nasce nel 1978, data storica contrassegnata da un evento legislativo. I modelli, o i non-modelli, comunque gli approcci dominanti dell'epoca, erano quello attitudinalistico e quello psico-attitudinale che aveva avuto nell'ENPI, Ente Nazionale Previdenza e Infortuni, il soggetto che lo aveva maggiormente praticato e il modello pedagogico che si poteva ritrovare per motivi istituzionali nella scuola dell'obbligo. La scuola media italiana è per definizione orientativa e doveva assolvere a tale funzione. La difficoltà di metodo fu quella di collocarsi in un mercato complesso e caratterizzato dalla presenza di soggetti di varia natura, di varia estrazione scientifico-disciplinare e anche politica che facevano orientamento "a modo loro". Quindi ci fu un'esigenza di creare o di cercare di innescare una logica di modello, secondo un processo che avrebbe dovuto tendere a qualcosa di completamente innovativo e diverso. L'occasione fu data dal fatto che negli anni immediatamente successivi si è potuto contare sul contributo di ben trenta psicologi, fatto storico per la psicologia italiana. La vicenda è importante perché questi operatori erano psicologi, il che solleva un primo problema: l'orientamento è solo psicologia o è prevalentemente psicologia?

Dal mio punto di vista l'orientamento non è di esclusiva pertinenza psicologica, anche se, allora come ora, le discipline psicologiche applicate sono quelle che possono coprire lo spazio operativo maggiore. Tuttavia ritengo sia necessaria una regia concettuale e politico-amministrativa, oltre che operativa. Gli psicologi, contrariamente a quanto si pensa, non hanno mai avuto potere, né allora né oggi. L'accentuazione di un aspetto determina un modello, e il modello non può che determinare il tipo di intervento. È tuttavia da sottolineare che ogni modello in scienza è valido fino a

prova contraria e quindi non è dogma, si utilizza fino a che si riscontra una sua funzionalità, tant'è che i modelli si provano, poi si cambiano e si modificano soprattutto in funzione delle contingenze, e questo è stato il merito dell'esperienza del Friuli Venezia Giulia: si è iniziato con un modello, sia pur parziale, per evolvere verso un modello più complesso, molto strutturato, molto solido, molto condivisibile ed esportabile anche in altri contesti nazionali.

Nell'orientamento a volte si colgono aspetti politico-sociali. In questo senso anche il modello Friuli Venezia Giulia ha avuto le sue contaminazioni. Oggi possiamo dire che è ancora un modello aperto, che conserva le sue caratteristiche in progress con accentuazioni diverse che sono strettamente funzionali alla mission che step by step si è venuta formando. Il contesto è profondamente cambiato, le culture organizzative, le culture lavoristiche degli anni '70 sono profondamente cambiate: negli anni '70 c'era il mito del posto fisso e quindi era abbastanza consequenziale la logica dell'orientamento come scelta definitiva di un lavoro fisso, un orientamento una tantum, una volta nella vita, ma già allora si cominciava a prefigurare un diverso scenario di mercato del lavoro, come predicavano gli economisti del lavoro. Il merito di quella impostazione era che non era settaria, non era psicologica e basta, ma multidisciplinare, composta da culture organizzative diverse. Rispetto ad un'utenza che dice: "Mah, io delego a lei struttura, ente, psicologo, operatore, il problema della scelta di mio figlio, lei me lo gestisce e mi restituisce un problema risolto", gli psicologi sanno che non è così che si fa, ma si cerca di superare questo aspetto tecnico per cogliere la componente pedagogica in un più allargato quadro sistemico, analizzando tutte le variabili contingenti, comprese le caratteristiche del mercato del lavoro, e le leggi che lo regolano. Spiegare la legge 30 in un'ottica non codicistica, è un grosso valore. Non dimentichiamo che lo Statuto dei lavoratori, approvato nel 1970, il famoso decreto Donat Cattin, fu una grande rivoluzione e un momento di grande civiltà lavoristica. L'integrazione non si fa solo in termini economici, si fa anche in termini di diritti umani, che se però non sono ancorati a qualche cosa di reale sono aria fritta. Ad esempio,

se noi non andiamo verso una legislazione del lavoro che cerchi almeno nel contesto europeo di rendere eguali le normative, gli squilibri non potranno che spezzarci al nostro interno, perché creeranno inevitabili concorrenze sleali. Quindi, occorre mantenere una visione sistemica, che ricomprenda il valore anche di altri apporti disciplinari, scientifici e professionali.

A volte, in passato, la divisione è stata più politico-amministrativa che teorico-concettuale ed anche questa mattina è echeggiato il dualismo tra orientamento scolastico e professionale, problema che noi abbiamo risolto da subito, sostenendo che non c'è una divisione fra i due momenti. A volte la divisione può avvenire inconsapevolmente, per ignoranza o per un tanto di presunzione o confusione. L'improvvisazione operativa si è andata risolvendo nel corso degli anni, nel senso che evidentemente c'è una maggiore consapevolezza non soltanto dell'importanza del problema, ma anche una preparazione diversa per affrontarlo. Questo è un grosso problema, di natura comunicativa e di condivisione del modello che determina, alla fine, la qualità dell'intervento o del progetto messo in cantiere. Esiste un aspetto negoziale quando si deve produrre comunicazione sul modello di intervento che si va a proporre e soprattutto c'è un momento di negoziazione quando si comunicano i risultati di una determinata azione. Il rischio che a volte si è corso è stato quello di ricondurre la nostra psicologia applicata al ruolo ancillare che storicamente ha avuto nell'industria. Questo non deve avvenire, nè nel contesto scolastico, nè in altri contesti. Nel modello del Friuli Venezia Giulia possono riscontrarsi le premesse per fare sistema e creare comunicazione fra i sottosistemi che essa coordina. Questo lo dico perché l'asse portante di questa esperienza è data ancora oggi, da quasi trenta psicologi operanti sul territorio regionale.

Il primo intervento della tavola rotonda è stato quello di **Bruno Forte**, esperto di politiche scolastiche, che inizialmente ha voluto definire il suo intervento per certi versi dissacrante, precisando che ha alcune convinzioni da cui parte e non crede all'ossessione informativa.

Non credo che il problema dell'orientamento sia fundamentalmente

una questione di informazione. Credo che l'informazione debba andare nella direzione della coscientizzazione e quindi innescare processi di altro tipo e di altro segnale. Credo che oggi sarebbe più corretto parlare di orientamento alla cittadinanza, come diritto e dovere di ogni persona. Una parte di orientamento alla cittadinanza avviene nella scuola e prosegue oltre. Non credo assolutamente ai modelli a cascata. Qualcuno che al centro pensa, poi, dal centro arriva alle regioni, alle province, alle scuole. Non credo assolutamente a questo modello, non ci credevo mai e oggi è un modello risibile perché i processi sono esattamente opposti, non è un processo discendente ma un processo ascendente. Parte dal basso, dalle realtà. Credo si debba dire immediatamente che gli orientatori a scuola sono gli insegnanti, a certe condizioni. Questo lo dico con grande chiarezza perché credo che l'innovazione sia un modello dinamico, un modello che parte dall'attivazione nella realtà con un grande lavoro di terreno, uso questa espressione tipica dell'antropologia culturale. E credo quindi che dobbiamo imparare a prendere da pratiche significative, costruite, sulle quali si è avviato un processo sistematico di riflessione e di problematizzazione. Non sono solito scrivere ma questa volta l'ho dovuto fare perché il tema è abbastanza complesso e complicato e quindi non voglio rubare troppo tempo.

Il titolo provocatorio dell'ultimo libro di Paola Mastrocola 'La scuola raccontata al mio cane' pare voler dire che ormai dei problemi della scuola italiana non si riesce più a parlare se non con un cane fedele amico dell'uomo. «Mi sembra di dire cose molto ovvie» dice l'autore, ma oggi siamo in tempi in cui le cose molto ovvie hanno molto bisogno di essere dette. Un pedagogista tedesco, Bresinger, aveva anticipato la chiave di lettura del disorientamento come connotato della questione formativa. Il suo testo è intitolato 'L'educazione in una società disorientata' e in una ricerca di quest'anno ha esplorato il mondo degli insegnanti riferendolo ad una paralizzante paura di educare. Gli insegnanti sono attualmente molto disorientati e resistenti di fronte a un disegno di riforma che li ha visti estraniati da qualsivoglia coinvolgimento, e paradossalmente, vengono chiamati in causa per applicare la riforma

stessa, rinforzando ancora sempre paradossalmente, in un contesto di autonomia, l'esecutività. Governare un processo riformatore, portarlo al successo significa governare la transizione e ciò è molto di più che eseguire un disegno perché il cuore di una organizzazione è l'insieme dei significati condivisi che le persone assegnano al comune lavoro. La transizione si governa anzitutto facendo leva sulla partecipazione attiva e sulle capacità di autotrasformazione interna. La scelta del paradigma normativo per la riforma tende a misurare lo scarto tra ciò che è e ciò che deve diventare, trascurando le risorse interne di potenziale trasformativo. La netta prevalenza di situazioni di riforma rispetto a situazioni di innovazione sembra riconfermare la tendenza di attendersi che l'innovazione segua alle riforme invece che anticiparle e prepararle. Ora si comincia a dire che bisogna preparare gli insegnanti. Sarebbe stato il caso di interrogarsi in precedenza sulla potenzialità di esito trasformativo. Quali risorse disponibili e attivabili erano in campo? Poi si doveva costruire una riforma valorizzando quelle risorse.

All'interno di questi discorsi partecipa un invitato di pietra. Tutti parlano per lui, di lui, ma non con lui e lui non c'è e questo è l'insegnante. Lo slogan "punto e a capo" ha voluto indicare quasi uno stacco dai processi di accumulazione da riattivare in termini di capitale umano. Cambiare le strutture per cambiare conseguentemente gli insegnanti. Allora, all'interno di questo ragionamento voglio aggredire il cuore del problema dell'autonomia didattica che a mio avviso resta il cuore centrale del processo di autonomia. Noi stiamo andando al contorno della questione didattica ma in realtà ciò che deve cambiare è il problema del rapporto insegnamento-apprendimento nella vita ordinaria, quotidiana, delle classi della scuola. L'autonomia didattica è uno sviluppo poco operativo delle attività di insegnamento e di apprendimento in connessione con la riflessione teorica sulle stesse attività e avrebbe dovuto coagulare gli spazi che si sono invece indirizzati verso l'autonomia organizzativa, dimenticando che la stessa autonomia organizzativa è complementare e strumentale e servente all'autonomia didattica. Per l'amministrazione si tratta di una variabile del tutto esterna alla

sua cultura giuridico-amministrativa e quindi alla sua ottica di dominio e controllo attraverso le procedure formali. Dal punto di vista burocratico si tratta di una variabile priva di qualsiasi importanza. L'autonomia didattica vede come protagonisti proprio i docenti. L'innovazione ritenuta più idonea è quella empirico-razionale. Smarrite e disorientate sono anche le nuove generazioni all'interno dei sistemi formativi che hanno perso di senso, di significato e di valenza orientativa. Una certa tradizione scolastica ha ritenuto di rafforzare una separazione scolastico-formativa proponendo alla generazione di giovani studenti quasi un percorso iniziatico alla vita di cittadini. Forse occorre ripartire dalla porzione di mondo reale che è la scuola vitale, cioè la scuola del vivere quotidiano. La scuola delle convivenze forzate, di comunicazioni esplicite o implicite, di regole e di trasgressioni, di benessere e di malessere, di confronti e di competizioni feroci, di emarginazione implacabile e di forme di solidarietà e altruismo sorprendenti, di rispetto e di vilipendio della cultura. La scuola vitale della quotidianità, al contrario della scuola formale, è un ambiente umano in elaborazione dinamica. Importante è allora soffermarsi proprio all'interno dell'autonomia didattica al tema del curriculum latente o, se vogliamo riformularlo in altro modo, cultura tacita della scuola. Le dimensioni latenti sono quelle che informano, che danno forma ad ogni organizzazione e sono le più forti proprio perché implicite. La non presa in considerazione delle dimensioni latenti, pulsionali, affettive, inconse, immaginifiche per certi versi, la negazione dei registri mitici che espongono la mitizzazione dell'organizzazione all'onnipotenza e all'esaltazione, porta a non capire quali sono le dinamiche interne di un contesto quale quello scolastico. Simmetricamente la scissione delle persone porta a considerare il lavoro e l'organizzatività come sistemi riducibili ai minimi termini, tendenzialmente completi, finiti e controllati. C'è un testo interessante che si intitola "Sottobanco" di Cerioli-Massa e riguarda le dimensioni nascoste della vita scolastica. È proprio il sottobanco che fa banco che costruisce in realtà lo sfondo, il contesto reale della scuola. Dalla sindrome del controllo occorre passa-

re all'incoraggiamento e allo sviluppo e siamo dentro il tema dell'orientamento. Un orientamento che ha bisogno di un sistema integrato. Questo può essere assunto per denominare un sistema formativo i cui percorsi di formazione siano sempre un mix di scuola ed extra-scuola, di pubblico e di privato, di statale locale, di studio e lavoro. È opportuno allora connettere organicamente scuola e formazione professionale, scuola e mondo del lavoro, attraverso azioni di orientamento continuo e sistematiche, progettate e condivise dai vari soggetti istituzionali presenti sul territorio. L'orientamento scolastico, formativo, professionale, universitario sono dimensioni e aspetti di un medesimo processo che accompagna o dovrebbe accompagnare ogni cittadino nella sua evoluzione umana, sociale, culturale e professionale. Allora, l'orientamento chiama in causa in modo responsabile anche l'istituzione famiglia, oltre a quella scolastica ma anche le realtà formative, produttive, culturali e sociali che di fatto incidono sullo sviluppo e sulla crescita di ciascun cittadino nei suoi contesti vitali. Tralascio il fatto che orientarsi è una dimensione fondamentale del comportamento umano che si esprime in mille modi e in mille situazioni. La formazione orientativa costituisce una fondamentale componente strutturale del percorso formativo di ogni persona, lungo tutto l'arco della vita e si traduce sul piano operativo in un insieme di attività mirate a far acquisire conoscenze, competenze accanto a riferimenti valoriali condivisi e codificati, in documenti riconosciuti come fondanti la convivenza sociale e civile, come sono la Costituzione, la Dichiarazione dei diritti dell'uomo, la Carta dei diritti dell'infanzia.

Il Libro Bianco del '94 insisteva sul saper fare in termini di competenza e alla fine indicava come una mission fondamentale delle scuole quella di insegnare ai giovani a comprendere il proprio mondo, proprio intendendo sia il mondo personale, sia il mondo più largo del contesto sociale e culturale. «Insegnare ad apprendere verso una società cognitiva» declinava successivamente Madame Cresson. Allora lavorare sul significato delle cose e non solo sulle informazioni esige lavorare sulla comprensione e sulla creatività e non solo sulla

conoscenza. E introduce anche il tema della capacità di giudizio di decisione come elementi strutturali di ogni tipo di formazione. Allora come conseguenza, nel contesto scolastico, abbiamo la centralità dell'apprendimento fino all'auto apprendimento, accompagnato e sostenuto. L'etica nuova dell'educazione tende a trasformare l'individuo in protagonista del proprio progresso culturale. L'auto apprendimento diventa una specie di nuovo paradigma sul quale costruire il sapere come insieme di conoscenze, di procedure e di attitudini. Ecco allora che assume centralità come chiave decisiva il tema della coscientizzazione e cioè della formazione responsabile e consapevole che necessariamente è di lunga durata. L'educazione orientante non può vincolare in una qualche materia di insegnamento o in un qualche tirocinio di abilità ad hoc, o in un qualche progetto separato dal tessuto e dal contesto, ma deve essere diffusa nelle routine del quotidiano scolastico e allora questo è possibile a condizione che le istituzioni scolastiche vengano considerate come un sistema aperto, in interazione con il contesto sociale e territoriale di appartenenza, in un rapporto che determina una relazione di reciprocità tra collettività e sistema scolastico. È importante dal punto di vista dell'apprendimento aprire tutto il tema della laboratorialità. Non ho tempo di fermarmi su questa dimensione ma la laboratorialità è una dimensione formativa, non soltanto uno spazio organizzativo. Partendo dall'assunto della saggezza cinese: "se ascolto dimentico, se vedo ricordo, se faccio capisco". Allora avevano pensato, a livello ministeriale, nell'articolazione delle direzioni regionali, all'organizzazione di centri-servizi di supporto alla scuola che dovevano essere provinciali o sub provinciali, poi se ne è persa perfino rimembranza. Allora, il problema dei centri dedicati, chiamati ad una complicità nel mettersi in gioco, sviluppando l'empowerment, il potere diffuso e diffusivo. Occorre liberarsi da un modello antico che sintetizzo con Fedro: superior stabat lupus et inferior agnus. Rinforzare cioè la discesa dall'alto al basso, dal sopra al sotto; occorre rovesciare completamente questa impostazione pensando a relazionalità circolari tra adulti e quindi qui si apre il discorso della multi-

professionalità delle multicompetenze. Una circolarità tra adulti che porta alla messa in gioco dei soggetti come persone. Allora le relazioni d'aiuto, le professioni di cura portano proprio come esigenza l'integrazione delle competenze dal basso, nei contesti e nella realtà. Attenzione al rischio della lontananza fra medico e ammalato, tra terapeuta e nevrotico, tra assistente sociale e bisognoso, tra insegnante e allievo, tra orientato e orientante. Credo che occorra assistere, guarire, educare e orientare non in una distinzione tra chi sta su e giù, ma in una vicinanza tra diversi, accostando polarità opposte di forza e debolezza, ricchezza e mancanza, potere e impotenza. Credo che questo sia uno spunto molto importante che mette in campo un tema centrale che è quello di sostenere e di accompagnare gli insegnanti. Sostegno e aiuto alle scuole come luogo di crescita della qualità umana e professionale dei loro operatori. Lo studio del pensiero degli insegnanti rappresenta il modo alternativo cui si ispira la ricerca internazionale per studiare l'insegnamento. Insegnanti come testimoni e conoscitori, fonti privilegiate della ricerca didattica e questo si coniuga intimamente con il tema della costruzione del sapere pratico, un sapere non di seconda classe, un sapere di primissima classe che si effettua nel contesto e sul quale si mettono in atto riflessioni in azione, «come scienza del concreto» diceva Lévi-Strauss. Non è un sapere primitivo ma piuttosto un sapere primario, vero e proprio thesaurus fra il patrimonio del professionista, della sua biografia umana professionale, allora legato e punteggiato da successi e fallimenti che, comunque, gli uni e gli altri, determinano auto apprendimento. Una riflessione importante andrebbe fatta a questo proposito, ma non la faccio perché aprirebbe tutto un altro versante, sul tema delle etnografia delle professioni. Cioè, pensando alle professioni come a un mondo da esplorare, da conoscere, pensando che tutti più o meno siamo tentati dall'essere dei Pigmalion. Lo è tentato il genitore lo è tentato l'insegnante, lo è tentato l'orientatore, ecc. Il problema della consulenza quindi come supporto concreto. Sono due condizioni, essenziali. A questo proposito credo che il tema del rapporto scuola-centri dedicati

ponga con assoluta urgenza il tema della riflessione sulla ricerca educativa e didattica. Una ricerca che di fatto è stata abbandonata a se stessa. Senza ricerca didattica viene meno l'anima dell'istituzione scolastica. Non può essere l'università o altri a fare ricerca per la scuola o sulla scuola, ma è una ricerca da farsi con la scuola e allora questo profila un sistema formativo al proprio interno con caratteristiche fondamentali per il suo sviluppo, per mettere in grado poi la scuola di potersi confrontare paritariamente con tutti i sistemi dei diversi settori. Senza ricerca il sistema resta debole, o meglio legato da azioni senza sistema.

Il secondo contributo della tavola rotonda è stato portato da **Salvatore Soresi** dell'Università di Padova. Nel suo intervento Soresi ha approfondito il ruolo che l'università potrebbe ricoprire per quanto concerne la tematica dell'orientamento, precisando fin da subito che parlare di orientamento è sempre più difficile, in quanto a questo termine spesso si associano o si fanno discendere una serie di dimensioni e di variabili diverse, il che rende difficile formulare proposte precise per quanto riguarda ruoli, attività di ricerca e operazioni che possono essere compiute per dare significato a ciò che sotto il termine orientamento di fatto viene proposto e realizzato.

L'orientamento, in questo periodo storico, risulta particolarmente complesso, in quanto si occupa dei processi di scelta professionale e della loro realizzazione. In base a ciò ne deriva che sono numerose le determinanti dell'orientamento e di conseguenza le variabili oggetto di studio, di analisi sono molteplici e variamente correlate e intrecciate tra loro. Quando ci si imbatte in dimensioni che correlano, da un punto di vista scientifico, si è tentati di avanzare una serie di ipotesi a proposito della qualità delle relazioni che sussistono tra le variabili, non ultima quella di identificare quale variabile può essere considerata determinante, la variabile che viene ad essa associata e così via. Il fatto che alcune dimensioni correlino tra loro non significa che sono la stessa cosa, né che l'una è causa dell'altra. Spesso, in pratica, succede invece che vengono fatti passare per orientamento puro programmi che si occupano di variabili solo corre-

late alle dimensioni associate ai processi decisionali e ci si sorprende quando, valutando l'efficacia di quei programmi, constatiamo che le abilità decisionali delle persone non hanno tratto vantaggio dai programmi realizzati. Ad esempio, programmi molto efficaci per l'incremento dell'auto efficacia, della stima di sé non necessariamente producono variazioni nelle abilità necessarie all'esplorazione, valutazione degli effetti dei propri comportamenti decisionali e così via.

Le determinanti dell'orientamento sono numerose, correlano tra loro e accanto a queste, anche le determinanti associate allo sviluppo professionale sono numerose e confuse per quanto riguarda la qualità delle relazioni che sussistono tra loro. Per questo motivo, molte persone sono interessate all'orientamento, probabilmente non sempre a fin di bene, o perlomeno per il bene sia dell'orientamento che dei destinatari delle attività. Sarebbe opportuno che almeno gli operatori di orientamento si ricordassero che esso può essere variamente strumentalizzato, ad esempio per influenzare e indirizzare le scelte delle persone o per poter scegliere le persone. Esistono tante attività che vengono spacciate per attività di orientamento in ingresso, ad esempio verso il mondo del lavoro o verso la formazione, che di fatto sono pratiche interessate a scegliere le persone e non a supportarle ad intravedere scelte per loro vantaggiose da un punto di vista personale. Coloro che dal punto di vista professionale si occupano di orientamento dovrebbero dichiarare apertamente da che parte stanno, se sono interessati ad orientare le persone a scegliere ciò che è vantaggioso per loro stesse o se sono prevalentemente interessati a selezionare persone.

Per quanto concerne l'attività di orientamento dalla parte delle persone, si dovrebbero effettuare scelte inerenti le dimensioni da privilegiare. Ciò che considero più importante, riguarda l'analisi e l'evoluzione del concetto di lavoro, dal momento che esistono tanti stereotipi e modalità superficiali di affrontare il tema lavoro. Alcune ricerche condotte a Padova sul concetto di lavoro dimostrano che se esso non viene fatto oggetto di intervento intenzionale da un punto di vista educativo, tende a cristallizzarsi in visioni estremamente stereotipate. Un'attività di orientamento che dice di interessarsi alla scelta professionale

delle persone e non lavora in un'ottica curricolare, in un'ottica longitudinale sull'evoluzione del concetto di lavoro, perde uno dei suoi significati più rilevanti. Altro punto da approfondire riguarda l'analisi degli stili decisionali: alcuni stili chiaramente disadattivi che conducono a scelte poco vantaggiose per uno dei fronti principali che l'orientamento deve attaccare. Altro aspetto da non sottovalutare riguarda la modificazione delle idee irrazionali che molto spesso le persone possono nutrire nei confronti di se stesse, della formazione e del lavoro.

Occorre stabilire di cosa deve occuparsi in modo privilegiato l'orientamento. Se deve trattare di tutto, chiunque può dichiararsi esperto di orientamento e far passare qualsiasi attività come azione di orientamento. Possono essere considerate orientamento le iniziative che primariamente si propongono la promozione di offerte formative e lavorative? Il 90% del bilancio delle università in materia di orientamento viene speso in attività promozionali e di propaganda. Come valutiamo l'efficacia dei volantini, degli spot pubblicitari a proposito dei vantaggi che le persone ricavano mettendosi in contatto con questi spot pubblicitari a proposito dell'influenza che questi spot possono avere nei confronti di scelte per loro effettivamente vantaggiose? La valutazione in entrata e l'analisi dei requisiti di accesso una volta si ritenevano necessarie per la programmazione educativa. Era necessario conoscere per poter decidere i percorsi di insegnamento. Ora vengono utilizzate per poter selezionare gli accessi. Chiamiamo questa attività di orientamento? Mi piacerebbe che almeno da parte degli orientatori ci fosse una risposta chiara a questo riguardo non del tipo: "sì, ma, dipende da come viene fatta". È un'attività proposta alle persone per aiutarle a scegliere o viene proposta dai servizi, dalle istituzioni per regolare gli accessi? Da che parte sta? Occorre chiarire fermamente questo aspetto.

Il mio parere rispetto ai rapporti tra le attività di tutorato e l'orientamento è che spesso confondono il mondo, già di per se stesso molto complesso, dell'orientamento. Fortunatamente all'Università di Padova le competenze del delegato alle attività di tutorato sono state separate dalle competenze e dalle deleghe nei confronti dell'orientamento. Il tutorato è una importante attività

psicopedagogica di sostegno allo studio, che avviene in seguito alle scelte, in presenza di insuccessi ed ha valenza didattica. Il tutorato dovrebbe competere al delegato della didattica. Serve per rivedere le ipotesi didattiche ed i piani formativi realizzati. È puro campo di interesse degli psicopedagogisti. Le dimensioni associate al metodo di studio correlano sicuramente con le dimensioni proprie del successo accademico e con i processi decisionali, ma non necessariamente hanno rapporti di tipo causale fra loro. L'attività di selezione professionale e di inserimento lavorativo sono attività di cui si occupa l'esperto di orientamento? Le tante attività proposte di collegamento tra formazione e modo del lavoro a vantaggio di chi sono? Le esperienze lavorative che vengono realizzate come vengono scelte? Tra le migliaia di aziende presenti verso quali si indirizza l'utente? Verso quelle che hanno maggiori capacità contrattuali con l'università? Si punta sulle opzioni lavorative o si è al servizio delle aziende, per consentire loro di selezionare precocemente il personale a bassissimi costi, conoscendoli prima, conoscendoli nel periodo della transizione?

Tutti questi interrogativi possono trovare risposta nel codice deontologico che si è dato l'Associazione Italiana per l'Orientamento: "l'orientatore interviene solamente su richiesta del cliente e non su richiesta di agenzie, di scuole, ecc. In presenza di problematiche non attinenti a quelle dell'orientamento evita di occuparsene e rinvia la soluzione ad altri, salvaguarda la propria autonomia nella scelta di tecniche degli strumenti e ne è responsabile. Nei casi in cui le aspettative e gli interessi dell'utente e del committente dell'intervento di orientamento non coincidano, l'orientatore si impegna a tutelare prioritariamente gli interessi dell'utente".

L'università ha una sua vocazione ben delineata in un contesto di orientamento: si occupa di ricerca, di formazione, dovrebbe occuparsi quando attiva dei servizi, della pubblicizzazione di buone pratiche. Sono molti coloro che vedono nell'università la possibilità di reperire supervisione e valutazione dei progetti realizzati. Per quanto riguarda la ricerca in materia di orientamento c'è ancora tantissimo da fare, occorre sciogliere alcuni nodi nei confronti dei quali le energie dei ri-

cercatori dovrebbero focalizzarsi in misura molto più consistente di quanto sta avvenendo. A proposito della definizione di orientamento, spesso si utilizzano definizioni di tipo ideologico e politico, quando va bene di tipo economico, non definizioni di tipo operativo che indicano chiaramente di che cosa ci si deve occupare, sugli strumenti da utilizzare e così via.

L'orientamento è composto da numerose dimensioni. La ricerca deve dimostrare ancora quali di queste hanno determinanti biologiche o genetiche. Interessanti lavori di ricerca di questi ultimi anni avanzano l'ipotesi che a proposito delle attitudini, di molti interessi, di molte dimensioni di tipo personologico, di tipo non cognitivo ed emozionale esistano determinanti di tipo biologico e genetico. Stimolante risulta anche studiare la forza dell'apprendimento dell'educazione, nei confronti di queste determinanti. Deve essere ancora stabilito se vengono prima gli interessi o le competenze; se viene prima la percezione di auto-efficacia o le aspettative di risultato e così via. C'è ancora molto da ricercare e i dibattiti tra gli operatori dovrebbero servire anche per fare il punto sullo stato attuale delle ricerche.

Altro tema in sospeso riguarda la sperimentazione dell'efficacia dei pacchetti delle azioni di orientamento, come operazione rigorosa di valutazione tra prima e dopo, tra gruppi sperimentali e gruppi di controllo. Le buone pratiche divulgate e messe a disposizione dovrebbero contenere indicatori di efficacia e non solo obiettivi promozionali. Quali sono i rapporti di costo e beneficio associato alle singole azioni di orientamento, tali da giustificare gli investimenti che vengono stanziati? La diffusione di una mentalità valutativa intesa in termini di operazione di raccolta di feedback che i dati di ricerca e le applicazioni possono offrire è un obbligo sia scientifico che deontologico.

Fare formazione significa trasferire competenze. È chiaro che è più facile organizzare un percorso formativo quando le competenze che si ritiene opportuno trasferire sono possedute dai formatori. Non sempre, purtroppo, questo avviene. Ci sono molte esperienze di formazione e aggiornamento che non rendono chiaramente esplicito l'obiettivo del loro intervento e che vengono sprecate, nel senso che stimolano solamente un aumento



di rifiuto nei confronti dell'aggiornamento e della formazione. Anche per quanto concerne l'orientamento, ci sono alcune competenze che devono essere trasferite. All'interno di un progetto di formazione per insegnanti in servizio sperimentato in collaborazione con l'Università di Padova, erano stati chiaramente individuati tre obiettivi fondamentali:

- L'incremento delle conoscenze inerenti alcune dimensioni importanti per la scelta scolastica professionale;
- L'incremento della capacità di implementare e realizzare interventi di orientamento a valenza educativa;
- L'incremento della percezione di efficacia professionale in materia di orientamento.

Sono molti coloro che si aspettano molto dall'orientamento e che lo considerano importante.

Forse coloro che nutrono meno fiducia nei confronti delle azioni di orientamento sono proprio gli orientatori. Un'attività di formazione in tema di orientamento dovrebbe puntare proprio allo sviluppo del terzo obiettivo citato: l'incremento dell'efficacia professionale in materia di orientamento.

La formazione deve essere sottoposta a verifica, con la quale si intende la raccolta dei livelli di gradimento delle persone. La formazione, come qualsiasi forma di apprendimento, deve fare registrare cambiamenti, modi nuovi e diversi di affrontare i problemi professionali. Nel percorso formativo organizzato abbiamo condotto due tipi di verifica:

- **di tipo criteriale:** un mese dopo la conclusione del percorso è stato predisposto uno strumento che consisteva in una serie di domande relative agli argomenti importanti dell'attività di formazione, per osservare se, a distanza di tempo, continuavano ad essere presenti nei magazzini di memoria delle persone formate. Era stato stabilito come criterio di padronanza atteso 24 risposte corrette su 30. Il 30% dei partecipanti ha fornito almeno 24 risposte corrette, un altro 30% almeno 26 e il 35% ha risposto correttamente alla totalità della domanda, mentre solo il 5% ha risposto correttamente a solo 23 domande su 30.
- **di tipo normativo,** facendo un confronto fra un pre ed un post soprattutto in merito alla perce-

zione di autoefficacia professionale. È stata svolta anche un'attività di valutazione dei livelli di generalizzazione, analizzando cosa di fatto queste persone facevano nelle loro attività professionali una volta completata la frequenza del master. Al termine dell'attività formativa si sono verificati sensibili incrementi in merito alle capacità di comprendere adeguatamente i problemi del cliente, analizzare e facilitare il successo scolastico, affrontare con successo l'indecisione professionale e i problemi di scelta dei clienti, trasmettere adeguatamente informazioni a proposito del mondo del lavoro e della scuola. Le differenze tra pre e post al controllo statistico sono risultate tutte statisticamente significative.

È importante occuparsi di orientamento, dal momento che i soggetti a rischio di compiere scelte per loro insoddisfacenti sembrano essere piuttosto numerosi. Esistono tante situazioni di scarsa motivazione, di difficoltà sociale, tutte dimensioni correlate ai processi decisionali, che possono portare a scelte poco vantaggiose. Dal punto di vista preventivo occuparsi in modo adeguato di orientamento sembrerebbe essere opportuno. L'orientamento però richiede elevata professionalità a livello almeno di perfezionamento e master post-laurea, a prescindere dal ruolo e dalla mansione che il professionista si trova a svolgere. È necessario poter disporre di professionisti che salvaguardino la propria autonomia nella scelta di tecniche e strumenti, che mantengano un elevato livello di preparazione ed aggiornamento e che usino solamente quegli strumenti per i quali hanno acquisito adeguata competenza e, ove necessario, formale autorizzazione. In assenza di questo, dubito che l'attività di orientamento possa effettivamente raggiungere obiettivi preventivi e di aiuto alle persone aventi un qualche spessore ed una qualche capacità di influenzare significativamente e positivamente la qualità della vita delle persone.

Dopo aver dibattuto sul rapporto fra strutture dedicate e sistema formativo (scuola e università), il confronto si è allargato all'esperienza dei servizi per l'impiego.

**Pier Giovanni Bresciani**, professore a contratto presso l'Università di

Genova e di Bologna ha introdotto il suo contributo ricordando che, a questo proposito, l'Unione europea ha prodotto alcuni standard sia di risultato che di procedura (quanti colloqui devono essere svolti, i tempi entro cui devono essere fatte alcune offerte ai clienti/utenti dei servizi per l'impiego, etc.).

Per quanto riguarda l'assetto legislativo normativo che è stato dato al sistema dei servizi per l'impiego nel nostro paese a partire dal 1997, le istituzioni locali possiedono un'autonomia di fatto e di diritto tale per cui si può riscontrare la presenza di differenze significative fra i diversi contesti; di conseguenza la configurazione del sistema locale dei servizi è quella che una strategia locale, di natura politico-istituzionale decide e rappresenta, seppure all'interno di alcuni paletti costituiti dai pillars, dai miles stones della strategia occupazionale dell'Unione europea, e in base a modelli organizzativo-funzionali contestuali locali. L'Italia non è la Francia, né la Germania; nel nostro Paese, nel bene e nel male, non esiste una struttura di questo genere. Quanto detto richiama al problema introdotto dal professor Soresi della salvaguardia tecnico-metodologica e progettuale, per cui la variabilità socio-istituzionale e organizzativo-funzionale non corrisponde necessariamente ad una variabilità così assoluta in termini di modalità di intervento, di tipologie di azione, di linguaggi. In questa Babele di significati, ognuno può sentirsi libero di interpretare l'orientamento nel più selvaggio fai da te.

Con riferimento al tema dell'esistenza o meno di centri dedicati, la loro funzione specifica e la tipologia dei servizi agli utenti ai quali si rivolgono, il rapporto tra centri dedicati e centri per l'impiego e quindi la loro collocazione nell'ambito della rete dei servizi locali, la loro organizzazione, i ruoli, le competenze all'interno delle strutture, sono elementi che rientrano all'interno delle cosiddette strategie locali, che si esplicitano in modelli locali, regionali e provinciali ampiamente condizionati dai contesti di appartenenza.

In Friuli Venezia Giulia, ad esempio, ci troviamo davanti a strutture con una propria evoluzione storica e quindi un consolidamento che costituisce un patrimonio che sarebbe insensato non utilizzare, non capitalizzare. Altrove, altre storie,

altri percorsi, altri soggetti, altre reti di relazione hanno costruito altri contesti: sarebbe improprio in altre realtà immaginare di imporre ad esempio, ai centri per l'impiego tutte le attività di orientamento perché lo dicono le norme, il d.lgs. 181 o il d.lgs. 297. Se giriamo per l'Italia, scopriamo concretamente la libertà organizzativa che le strutture hanno e che gestiscono in merito al tema dell'orientamento. Nel tempo, il riferimento continuo alla concretezza, quella che io ho chiamato la vischiosità della gestione dell'erogazione concreta dei servizi, ha portato ad un formidabile processo di apprendimento, anche da parte del management politico e istituzionale. Tale processo ha portato ad un'evoluzione molto significativa che ha consolidato localmente esperienze locali. Applicando tutto ciò al dilemma dei centri dedicati significa che, così come sarebbe improprio collocarli in altri contesti, è opportuno che laddove questa esperienza abbia dato buoni frutti, abbiano ancora una funzione, tenendo conto dei suoi punti di forza e dei suoi limiti.

Un altro problema riguarda la relazione tra i servizi specialistici di orientamento e quelli di base che possono ritrovarsi dentro ad un Centro per l'Impiego, tematica che pone problemi d'identità dell'orientamento, al quale si può rispondere in diversi modi. Se si deciderà di ritornare ad una gamma più ristretta di attività, l'orientamento si occuperà solo del supporto nel momento della scelta; se al contrario l'identità dell'orientamento la si ritroverà nel fondare metodologicamente, epistemologicamente, professionalmente anche quelle zone e quelle aree di questa nuova macro galassia che in questo momento hanno alle spalle una minore storia, che vanno al di là del semplice supporto metodologico alla scelta. L'emergenza della funzione di tutorato che si è andata affermando in questi anni come antidoto alla liquefazione delle strutture sociali, alla frammentazione dei percorsi e delle carriere individuali, quindi all'eccesso di flessibilità, quando rischia di diventare precarietà e mancanza di senso e di percorso, è così recente che soltanto ultimamente ci si è posti il problema di affrontarla tecnicamente, metodologicamente, scientificamente e professionalmente. Si tratta di capire se la scelta a questo punto è quella di "tornare a casa" da parte dell'orientamento, oppure se è quella di

ampliare la propria presa tecnico-scientifica anche in altri ambiti, come l'erogazione di servizi specialistici, servizi di base, integrazione dei pacchetti di servizi in progetti ad hoc. Il mix tra servizi e progetti, come sostiene Vattovani, è una dimensione interessante, che implica anche competenze di management, di coordinamento di questo progetto; promuovere e curare l'integrazione culturale e organizzativa richiede il confronto professionale, la formazione comune, i progetti comuni nel contesto, nella rete.

Si tratta di capire anche quale è la revisione del lavoro tra i centri dedicati e il Centro Risorse regionale. Generalmente i centri dedicati, in quanto strutture di secondo livello, svolgono anche una parte delle funzioni che in questo contesto sono state allocate dentro il Centro Risorse regionale, tra cui la funzione di integrazione del servizio informativo. I centri dedicati, se esistono, devono far parte della gamma del portafoglio servizi e della configurazione organizzativa delle strutture dedicate.

Un aspetto interessante da approfondire riguarda la fenomenologia e l'evoluzione dell'imprevisto incontro tra orientamento e servizi per il lavoro, in questo periodo storico. Da un lato, l'evoluzione dell'orientamento nel nostro paese è stata sintetizzata in una serie di dimensioni chiave che negli stessi anni ha ricevuto lo stesso tipo di riconoscimento anche a livello europeo, documenti di indirizzo che hanno forzato questa concezione allargata. Si è assistito ad iniezioni di interventi, di azioni orientative a gamma larga in tutte le tipologie di intervento, nei servizi per l'impiego ma anche nella formazione. Quali sono le caratteristiche di questa evoluzione che ha parzialmente modificato i connotati dell'orientamento come oggi è concepito? Prima di tutto si è registrata una netta evoluzione della domanda che ha portato ad una differenziazione, articolazione e segmentazione delle tipologie di clienti utenti, avvenimento che ha trasformato l'orientamento in un fenomeno di massa. Da tutto questo si sono registrati numerosi cambiamenti: l'emergere di nuove funzioni, come il tutorato e l'accompagnamento; la definizione di una nuova gamma di servizi; di nuovi standard; di nuove azioni e di nuove professionalità e competenze; l'emergere di nuove configurazioni, a volte anche locali e contingenti, con diffe-

renze notevoli non solo da Regione a Regione, ma anche da Provincia a Provincia; i nuovi mix di azioni e di servizi entro l'orientamento, tra orientamento e formazione professionale, tra orientamento e servizi per l'impiego; una forte accentuazione del concetto di personalizzazione dell'intervento, con la conseguente accentuazione sul cliente-utente. Di conseguenza, si è potuta riscontrare una grande eterogeneità di linguaggi, di approcci, di pratiche locali che sono state allo stesso tempo la ricchezza e il limite, che hanno portato ad una sentita esigenza di standardizzazione e di accreditamento. L'aumentata domanda di orientamento ha portato ad un grande processo di legittimazione, di riconoscimento, di visibilità. L'orientamento è uscito dalla sua nicchia, dalla boutique, per divenire un supermercato. Il fenomeno ha prodotto ovviamente anche dei problemi, come ad esempio l'irruzione nel mondo del lavoro e in particolare nei servizi per l'impiego, che nel frattempo sono stati percorsi dallo stesso tipo di tensione evolutiva e dallo stesso tipo di discontinuità.

Se pensiamo all'evoluzione normativa, con il passaggio dalla legge 56 alla legge Biagi, passando attraverso la legge 68 sul collocamento dei disabili, alle norme sull'accompagnamento e tutorato, e soprattutto ai decreti 181 e 297, che hanno introdotto il colloquio orientativo come azione progettata, normata e inserita nell'ordinamento e con cui le strutture hanno dovuto cominciare a fare i conti, possiamo affermare che il cambiamento nei servizi per l'impiego è stato imponente e ha riguardato anche le politiche attive, la mobilitazione individuale, la maggiore proattività, l'aumento della gamma dei clienti/utenti e quindi anche la presa tra clienti/utenti. Non si è registrato solo un aumento della gamma delle tipologie degli individui ma anche dell'altra metà del cielo, della gamma del portafoglio di servizi, che si sono affiancati ai vecchi adempimenti amministrativi. Ciò ha causato un intreccio tra finalità occupazionale, collocamento e finalità orientativa e riorientativa dei servizi, attraverso le tre macroattività sempre più intrecciate, informazione, accompagnamento/tutorato e consulenza. Se pensiamo al servizio Learndirect presentato da Gareth Dent questa mattina, abbiamo l'esempio di come in quella esperienza s'intrecciano elementi di informazione con elementi di auto rifles-

sione e di supporto attraverso il counselling. I cambiamenti nel mercato del lavoro e nella cultura, fanno sì che i servizi per l'impiego non possano perseguire la propria mission senza l'aiuto dell'orientamento e questo perché, pur avendo un approccio eccessivamente centrato sul sistema informativo, vedi la borsa continua del lavoro, il mercato del lavoro presenta sempre più problemi di quantità e di qualità. Di quantità perché essendoci sempre meno opportunità valide, rispetto a chi cerca lavoro, occorre fare un attento matching fra domanda e offerta. Di qualità perché l'incrocio non è più così automatico, c'è da avere sempre più informazioni sul lavoro, su come esso cambia nel tempo, ma c'è da sapere sempre di più anche sull'individuo, sul suo percorso, sulle sue esperienze, sulle sue competenze, sui suoi interessi, e sulla autoconsapevolezza dei suoi vincoli, sulle sue disponibilità per costruire un matching che sia il risultato di un lavoro su entrambi. L'orientamento è quindi diventato una funzione chiave proprio, ironia della sorte, per il perseguimento della mission fondamentale dei servizi per l'impiego. L'orientamento deve occuparsi sia di fattori interni, di tipo individuale, come le politiche formative, gli interventi di formazione, le competenze, l'attivazione individuale, sia di fattori esterni, di tipo socio-economico, locale, settoriale per sviluppare i quali sono necessarie politiche di sviluppo e accesso al credito, ecc. L'orientamento ha costituito, per come si è articolato, un fattore di modulazione tra l'interno e l'esterno.

Attraverso l'informazione, il tutorato e la consulenza, è possibile imparare a conoscere se stessi e le proprie capacità di scelta, anche sperimentandosi direttamente in situazione, come ad esempio attraverso il tirocinio. I tirocini hanno una importante funzione orientativa, nel senso che, costruendo un progetto, dotandosi di risorse e attivandosi lavorando sulle proprie competenze di scelta, di base trasversali, ma anche tecnico-trasversali, attivando un percorso specifico, automonitorando il proprio percorso, l'orientamento permette una ricostruzione di identità e di senso. L'orientamento all'interno del servizio dell'impiego è la porta di accesso ad altri servizi, come l'obbligo formativo, il colloquio 181, il bilancio di competenze, i tirocini, i pacchetti integrati. Tale integrazione di servizi è divenuta indi-

spensabile per raggiungere gli obiettivi assegnati ai servizi per l'impiego.

In prospettiva l'orientamento dovrà affrontare un dilemma faustiano: da un lato la dimensione di massa, la rilevanza sociale, la legittimazione, l'uscita dalla nicchia, dal momento che l'orientamento è ormai disponibile per tutti, ha successo mediatico; dall'altro il rischio della perdita di identità come paventato dal professor Soresi: se l'orientamento è tutto ed è dovunque, paradossalmente non è più nulla di specifico. Ci sono due strategie possibili: ridursi nuovamente ad uno spazio di nicchia oppure strutturarsi professionalmente, scientificamente e metodologicamente per uno spazio più ampio. Un rischio ulteriore, e per questo parlo di patto faustiano, è che l'orientamento divenga il capro espiatorio di un eventuale insuccesso delle politiche occupazionali, inteso come ammortizzatore sociale deresponsabilizzante. Se si spinge all'estremo il concetto di locus of control interno, l'orientamento viene interpretato come una sorta di accompagnamento alla scelta individuale, per cui la difficoltà a trovare lavoro può leggersi come un problema esclusivo delle persone; i disoccupati devono lavorare su di loro e se non ce la fanno alla fine è un loro problema. L'orientamento in quest'ottica è uno strumento che fornisce risorse per il "viaggio" e che "consegna" al viaggiatore la responsabilità dell'esito esponendosi ad un doppio rischio: se stesso come strumento e come metodologie di supporto ed una possibile colpevolizzazione del soggetto e quindi una deresponsabilizzazione della struttura sociale più comprensiva.

L'inedito incontro tra orientamento e servizi per l'impiego, tra orientamento e dimensione di massa, tra orientamento ed emergenza sociale ha posto problemi altrettanto inediti su diverse dimensioni:

1. problemi di **comunicazione** dei nuovi servizi, di percezione da parte dei clienti-utenti delle nuove opportunità, di condizioni oggettive e soggettive per l'accesso ai servizi e della loro fruizione. Uno dei problemi del persistente mismatching, tra la politica di intervento e i risultati che vanno in negativo negli indicatori di efficacia, dipende dal fatto che a volte mancano i prerequisiti per l'accesso ai servizi, per cui fruisce dei servizi un target diverso

da quello per cui sono progettati, perché gioca d'anticipo, perché ha più competenze e ci arriva prima o perché gli altri non ci arrivano;

2. problemi di **organizzazione**. L'organizzazione è ciò che sostiene concretamente l'incarnazione dei principi. Sembra facile riconoscere i meriti e premiarli, ma quando si comincia a pensare a come farlo concretamente diventa tutto molto complesso. I problemi non sono i principi su cui tutti siamo d'accordo ma capire in che modo ci si può organizzare per perseguirli, il che riguarda l'architettura del sistema locale, la struttura dell'archiviazione, l'assetto, i ruoli, le professionalità, il mix fra make e buy. Chi sostiene che non occorrono le strutture dedicate, come si comporta in pratica? Compra da soggetti terzi, con i soldi del Fondo sociale europeo, le prestazioni per realizzare gli interventi. Semplicemente c'è un diverso livello di governance e di possibilità di governance: se si comprano da strutture private servizi specialistici, si ha una coerenza molto forte, mentre in situazioni dove è presente un soggetto istituzionale, come quello dei centri dedicati, è più facile che si crei una minore maneggiabilità della governance. Ciò significa che a volte i problemi più che essere di natura organizzativa o dei servizi sono problemi di integrazione delle politiche istituzionali e di conseguenza occorre agire a quel livello.

La tavola rotonda si è conclusa con l'intervento di **Maurizio Colleoni**, esperto di politiche giovanili, che ha precisato fin da subito come, occupandosi di iniziative, progetti, interventi che hanno a che vedere con il mondo dei giovani, si trova spesso ad incrociare i servizi legati all'orientamento.

Volevo iniziare il mio contributo con alcune testimonianze e casi concreti.

Primo esempio: Siamo in estate, in un piccolo comune sulla sponda di un lago della Lombardia, con i turisti che occupano tutti i parcheggi. Un gruppo di ragazzi comincia a discutere animatamente con il vigile che li ha multati perché hanno parcheggiato in una zona vietata. Passa l'assessore che è un signore anziano, di buon senso e anche pieno di

buona volontà e comincia a discutere con questi ragazzi. Da lì, un po' alla volta, in maniera del tutto casuale e informale i ragazzi e l'assessore cominciano ad incontrarsi, più o meno una volta ogni 15 giorni, discutono delle questioni che riguardano il rapporto tra loro ed il paese. Questa è la differenza tra i vigili e quello che è la giunta comunale.

Secondo esempio: centro di formazione professionale, all'epoca dei corsi per apprendisti che consentivano di raggiungere l'obbligo scolastico. Il centro costruisce insieme ad un Informagiovani e ad un centro di aggregazione giovanile, un corso per elettricisti. Le ore dedicate alla comunicazione vengono trasformate in una serie di attività in cui questi ragazzi, che spaziano dai 15 ai 17 anni di età e che girano con lo scooter, fumano, bevono, spesso hanno rapporti problematici con le forze dell'ordine, fanno una serie di unità di lavoro su temi come cosa è un SERT, cosa sono gli alcolici, quali sono i contraccettivi, etc.

Terzo esempio, un po' più complicato: un Centro di Servizi al Volontariato di una delle Province della Lombardia organizza, assieme ad altre due realtà, una serie di iniziative per fare incontrare le associazioni e i gruppi di volontariato del territorio con adolescenti che frequentano le scuole medie superiori, gli oratori, i centri di aggregazione giovanile, un gruppo scout, un gruppo dell'azione cattolica. La cosa mette in movimento decine di ragazzi, una serie di associazioni e di gruppi che si confrontano tra loro e che quindi sono costretti a ritarsi rispetto al pensarsi adolescenti, cosa che non sono abituati a fare, ma nello stesso tempo mette in movimento tutti i contenitori dedicati ai giovani e gli adulti che ci sono dentro. Anche gli insegnanti, gli educatori, gli animatori, devono fare i conti rispetto alla capacità che riescono ad esprimere nell'aiutare i ragazzi a mettersi in una posizione di ricerca sul tema dell'impegno. Oltre ad avere una valenza formativa, questo tipo di attività può risultare anche piacevole: i gruppi scoprono per esempio, che i ragazzi non sono né indifferenti, né digiuni di realtà legate all'impegno, ma anche i ragazzi scoprono cose interessanti dentro i gruppi. Sta nascendo l'ipotesi di costruire degli stage stabili degli studenti e le realtà di volontariato che in quel territorio operano.

Ecco tre piccoli esempi per dire che quando parliamo di politiche

giovanili parliamo di realtà di questo tipo, di servizi un po' più strutturati e conosciuti come centri di aggregazione giovanile, Informagiovani, progetti adolescenti, oppure di realtà che si chiamano educazione di strada, animazione territoriale, lavoro dentro i quartieri. Cosa c'entra tutto questo con il tema dell'orientamento? Negli esempi che vi ho riportato, la valenza orientativa di questo tipo di azioni nei confronti delle nuove generazioni e del territorio è quella di accompagnare dei percorsi identitari, cioè di rendere possibile ai ragazzi l'assunzione di una posizione attiva, di ricerca, rispetto al rapporto tra sé, l'esterno e il proprio futuro. Questi tipi di intervento hanno una valenza molto importante, dal momento che i ragazzi di queste generazioni devono affrontare i dilemmi legati al diventare cittadini. Alcune di queste questioni possono essere lette trasversalmente dentro i tre esempi citati e possono essere ricondotte a terreni di lavoro che hanno una valenza fortemente orientativa nei confronti delle nuove generazioni:

1. Il tema dell'appartenenza. Perché devo appartenere ad un certo territorio? Cosa vuol dire vivere qui? Mi sento di qui o sono fuori da questi territori?
2. Il tema della socialità. Nei servizi per adolescenti si incontrano sempre più figli unici o ragazzi che sono alle prese con una richiesta di successo a tutti i costi da parte dei propri genitori e degli altri adulti significativi, tutto ciò all'interno di un contesto di crescita di ipercoccolamento.
3. Il tema della progettualità. Uno dei problemi emersi lavorando con gli educatori, è il fatto che i ragazzi preferiscono non impegnarsi direttamente.
4. Il tema dei valori.

Questi quattro temi centrali rappresentano un terreno sul quale aprire una riflessione rispetto al valore orientativo dei servizi per adolescenti e delle politiche giovanili.

Una seconda riflessione porta a chiedermi che cosa è orientativo? Quando sono presenti informazioni più o meno organizzate, relazioni di rete che possiamo chiamare tutorato, consulenza, ma anche una terza area di elementi che sono le esperienze concrete. Le esperienze concrete sono ad esempio riuscire ad organizzare un concerto stando in rapporto con gli adulti, negoziando col Comune gli spazi, por-

tando a casa le risorse economiche; si tratta di occasioni, processi, laboratori, nei quali i ragazzi ed i giovani si mettono alla prova a diversi livelli di complessità. Se si assume il tema delle politiche giovanili e dei servizi per adolescenti da questo punto di vista, possiamo aprire una possibilità di dialogo collaborativo tra servizi legati al lavoro e quelli legati al tempo libero, alla socialità ed al rapporto con il vivere dentro un territorio. Ci sono almeno quattro funzioni orientative che servizi di questo genere possono svolgere:

1. la prima funzione è di natura strettamente pedagogica, nel senso di costruire esperienze dentro le quali è possibile per i ragazzi prendere contatto con le loro domande di crescita e con la loro ricerca;
2. un secondo obiettivo è quello di favorire la crescita degli adulti che circondano i ragazzi: uno dei maggiori problemi dei servizi dedicati ai giovani è riuscire ad interfacciare gli adulti, prigionieri di stereotipi rispetto alla rappresentazione che hanno degli adolescenti. Favorire la crescita degli adulti aiuta indirettamente i giovani che possono disporre di persone maggiormente in grado di stare in rapporto con loro, semplificando e detecnizzando il lavoro con gli adolescenti. Avere adulti in grado di mettersi in gioco, che non si chiamano fuori, significa far crescere le risorse dentro il contesto. I ragazzi hanno bisogno di modelli di riferimento presenti nel loro paese, nel loro quartiere, che non sono incarnati soltanto dai professionisti;
3. un terzo tipo di azione e di funzione riguarda il fare rete con l'esterno, aspetto tanto importante quanto delicato e difficile. Per potere costruire il sistema facendo rete occorre ammettere l'idea che ciascuna organizzazione riesce a mettere in campo solo delle parzialità, sempre e comunque: di fronte all'incremento di complessità delle domande che arrivano dalle persone nessuna organizzazione riesce ad essere sufficientemente attrezzata. Non è da dimenticare neppure il tema del governo di tutti questi processi;
4. l'ultima tipologia di azioni di orientamento che i servizi e le politiche giovanili possono svolgere riguarda la funzione cultu-

rale. Un centro di aggregazione giovanile, un Informagiovani, un progetto adolescenti, rappresentano spazi in cui si deposita un sapere frutto del lavoro quotidiano che non deve rimanere isolato, ma che deve diventare un patrimonio che circola. Ciò riguarda sia quello che si produce culturalmente, ma anche come lo si produce, non necessariamente scrivendo libri. Video realizzati dai ragazzi, registrazioni radiofoniche sono strumenti utilizzati all'interno di discussioni con adulti. Il succo concentrato delle strategie che prendono il nome di politiche giovanili è la capacità di costruire creativamente innovazione all'interno della produzione culturale.

Vorrei concludere il mio contributo concentrandomi sull'identificazione dell'oggetto di lavoro degli operatori. Secondo questa logica, l'oggetto del lavoro dell'operatore non sono i ragazzi, ma i processi che si riescono a costruire tra ragazzi e adulti, ragazzi e territorio, tra istituzioni diverse, tra realtà che si muovono dentro un contesto. In questo senso, il progetto di lavoro degli operatori è la capacità di reggere processi di questo genere, predefinitibili e governabili solo parzialmente. Una ricerca condotta dalla Regione Veneto sugli Informagiovani nel 2003 dimostrava che in questi servizi il peso principale del contenuto del lavoro degli operatori è legato all'attività di relazione diretta con l'utente singolo, poi viene l'attività di catalogazione e documentazione, poi viene l'interazione con altri servizi e di costruzione di connessioni. Occorre ponderare questi elementi perché è un po' come se gli operatori degli Informagiovani si pensassero come bibliotecari il cui lavoro è mettere in collegamento gli utenti con un sapere che c'è già, quando il problema delle politiche giovanili è invece quello di costruire saperi attraverso esperienze concrete temporanee e delimitate, raramente proceduralizzabili.

Mi sembra una sfida molto interessante e da questo punto di vista la relazione con i servizi dedicati per le politiche giovanili è vitale, perché significa avere interlocutori con i quali allestire alleanze e costruire possibilità di modifica delle condizioni di contesto nelle quali operano.

A conclusione della tavola rotonda è stato aperto il dibattito che nonostante l'impegnativa giornata è risultato ricco e stimolante.

Un primo contributo è stato fornito dal prof. **Bruno Seravalli** sul tema della continuità fra scuola media inferiore e superiore, che ha precisato di voler contestualizzare le tematiche che sono state toccate al convegno nel nuovo scenario normativo. Noi, e parlo della continuità scuola media e primo anno delle superiori e i percorsi integrati con la formazione professionale, siamo soggetti che devono rispettare una serie di norme che sconvolgono completamente il quadro che finora avevamo davanti; mi riferisco alla L.N. n. 53, detta "Moratti", la legge "30", detta "Biagi", e alle nuove norme sul decentramento funzionale o federalista.

Che effetto fanno queste norme sulla nostra realtà? Manca ancora un solo decreto applicativo importante della riforma della secondaria ma mi soffermerò sui decreti approvati e quindi ormai fonte di legge: quello sul "diritto dovere" e sull'alternanza scuola-lavoro.

Il quadro che i ragazzi hanno alla fine dell'obbligo scolastico è un diritto-dovere di formazione ed istruzione che va dai 15 ai 18 anni. All'interno di questa fascia di età hanno quanto meno quattro percorsi possibili; questo è il nuovo scenario che queste leggi ci propongono: i percorsi scolastici, ancora quelli storici e tradizionali, quelli sperimentali nuovi; la formazione professionale di primo livello; i percorsi integrati sperimentali che, come abbiamo visto, la legge "Moratti" o comunque la bozza del decreto della secondaria pone come preordinati alla seconda gamba dell'istruzione, ed infine il percorso di apprendistato, che prevede ovviamente anche una quota di formazione. Anzi, "la Biagi" con la diversificazione dei modelli di apprendistato dà, a questa tipologia di formazione, un peso ancora maggiore che nel passato. Allora, si pone effettivamente un ulteriore problema rispetto a quelli che avevamo visto, perché in realtà noi abbiamo dei tredicenni con cui bisogna affrontare il problema della scelta con una serie di servizi di orientamento e di counseling. Trovandomi comunque d'accordo con il dott. Forte sul concetto di educazione orientante, in realtà non posso non sottolineare la necessità che, per dare risposte efficaci rispetto a questi quattro per-

corsi possibili, la scuola va fortemente sostenuta perché da sola non può farcela. Allora cosa chiede la scuola? Prima, la RAI, che sta facendo un servizio sul convegno, ha voluto una battuta da parte mia, e mi hanno chiesto: ma la scuola cosa chiede? Ho risposto e rispondo che, intanto vuole che tutti quelli che offrono servizi ascoltino la scuola, non impongano alla scuola le loro scelte, e in qualche modo si rendano invece disponibili a sentire le esigenze di chi affronta ogni giorno le problematiche degli adolescenti ed i loro problemi di crescita personale. Per secondo, chiede che tutte le agenzie private e pubbliche che intervengono sul problema si mettano in rete; la scuola non può rivolgersi a sei-sette soggetti diversi per ottenere un unico risultato che è quello di riuscire a dare un servizio di qualità allo studente che deve scegliere la strada giusta.

Credo, allora, esista un problema tra tutti i soggetti coinvolti, e qualcuno questa mattina l'ha già accennato, quello dell'integrazione. A partire dal livello più vicino che è quello regionale.

Non può essere che solo i servizi di orientamento scolastico regionale, a cui dò ampio merito perché è vent'anni che lavorano insieme a noi con una evidente evoluzione, non ultima quella delle reti territoriali, siano coinvolti nell'orientamento scolastico; esiste un problema di inserimento lavorativo perché con la nuova normativa dell'apprendistato a 15 anni e con l'alternanza scuola-lavoro, bisogna riuscire a svolgere anche un'attività orientativa verso il mondo produttivo e dei servizi. Mi permetto allora di fare una proposta all'Ente Regione: mettetevi insieme. Mettiamo insieme formazione, scuola e servizi per l'impiego attraverso un sistema integrato regionale che pure attraverso una eventuale delega alle Province sia in grado di governare risorse finanziarie e professionali, peculiarità formative, mercato del lavoro ed istruzione, il tutto finalizzato ad un approccio integrato delle opportunità, per l'orientamento in ingresso delle giovani generazioni.

Un secondo contributo al dibattito è stato dato da **Alenka Grželj**, direttrice dell'Università di Lubiana a Capodistria che ha sottolineato l'importanza delle attività informative di consulenza nell'educazione degli adulti.

Dal 1989 in poi, sono stati aperti il centro di consulenza di Capodistria ed altri centri di consulenza per gli adulti in fase d'istruzione. All'epoca, lo Andragoški center della Repubblica di Slovenia avviò il progetto "Sviluppo dell'attività informativa e di consulenza" nell'ambito dell'istruzione destinata agli adulti. Il Centro, quale istituzione centrale a livello nazionale per l'istruzione degli adulti in Slovenia, incominciò a sviluppare il progetto per l'istruzione degli adulti, dapprima assieme ad altre cinque organizzazioni pubbliche, tra le quali anche l'Università Popolare di Capodistria. Il progetto è stato sostenuto con i finanziamenti del Ministero per l'Istruzione e lo Sport, in parte è però stato finanziato anche con i fondi europei. Nel 2001 sono stati creati i primi cinque centri di consulenza destinati agli adulti in fase di istruzione; il numero dei centri nei quattro anni successivi è aumentato fino a raggiungere il numero attuale di quattordici centri di consulenza locali, presenti in tutte le regioni slovene. Offrendo l'attività di consulenza per l'istruzione degli adulti desideriamo assicurare a questi ultimi un'informazione di qualità, professionale e completa e la consulenza nell'ambito degli studi, quale importante sostegno nella loro fase d'istruzione e studio. L'obiettivo del nostro lavoro è anche quello di collegare tutti i consulenti attivi in tale ambito a livello locale ed assicurare un'attività armonizzata di tutti i soggetti presenti in detto campo. Con la creazione dei centri di consulenza, lo Andragoški center sloveno si è da principio ed in particolare occupato delle attività di coordinamento del progetto e della formazione dei collaboratori professionali. Oltre a ciò, oggi segue anche il lavoro dei centri, controlla la loro qualità, armonizza le attività legate al lavoro e si occupa dello sviluppo di applicazioni informatiche comuni. Nell'ambito di quest'ultimo campo di lavoro è stata messa a disposizione anche una chat, ovvero un luogo di libero dibattito, nel quale i consulenti possono scambiarsi opinioni, esperienze, dubbi, desideri ed idee. L'obiettivo principale dei centri di consulenza è l'offerta di tutte le informazioni sulle possibilità presenti nel campo dell'istruzione degli adulti e del relativo aiuto. I collaboratori professionali, che operano nei centri mettono al corrente gli adulti sulle condizioni d'iscrizione, sulle possibilità di passaggio da un programma

all'altro, sulla durata del percorso di istruzione e sulle possibilità di un ulteriore proseguimento dell'istruzione stessa. L'attività di consulenza è utile anche durante la scelta del percorso istruttivo più adatto, nella pianificazione e nel monitoraggio del percorso d'istruzione e nel superamento di eventuali difficoltà di studio o di altra natura.

Quale esempio di buona prassi posso citare il Centro di Consulenza di Capodistria. Esso opera nell'ambito dell'Università Popolare di Capodistria, che è anche l'ente pubblico principale per l'istruzione degli adulti sul Litorale. A differenza del sistema italiano, nella nostra università copriamo tutta la vasta gamma di programmi di istruzione dedicati agli adulti, che comprende l'istruzione formale dal conseguimento dei diplomi delle scuole dell'obbligo, fino ai programmi specialistici universitari. Svolgiamo inoltre programmi per la formazione e preparazione professionale, corsi di lingue e programmi per il tempo libero. Ai nostri programmi ogni anno si iscrivono più di 2500 studenti.

Il centro di consulenza di Capodistria è stato fondato nel 2001 e si adopera con la sua attività ad aiutare i cittadini sloveni del Litorale e del Carso, il numero dei quali ammonta a centoseimila unità. Attualmente, nel centro sono presenti tre consulenti, che però non lavorano a tempo pieno. Quest'anno, grazie ai fondi strutturali europei, abbiamo inoltre incominciato l'attività nelle filiali di Isola e di Sežana. Abbiamo adattato al massimo il nostro orario di lavoro alle esigenze degli adulti, infatti operiamo tanto la mattina quanto il pomeriggio. Per poter avvicinare i nostri servizi agli utenti nel modo più ampio possibile, abbiamo messo a disposizione anche un angolo informativo sul bibliobus, una biblioteca itinerante della Biblioteca centrale di Capodistria.

Ancora alcuni dati sulla frequentazione del centro: fino al 2005 abbiamo avuto 4.868 visitatori, solo nell'anno scorso abbiamo registrato 2.500 partecipanti. Il numero dei nostri consulenti ogni anno aumenta. I visitatori del nostro centro sono principalmente lavoratori tra i 21 ed i 40 anni. Rispondiamo alle richieste di informazioni per iscritto, telefonicamente e per posta elettronica. Come dappertutto nell'istruzione, anche da noi le utenti di sesso femminile sono numerose: il loro numero ammonta addirittura a circa il 64 per cento del totale.

A dire la verità la nostra attività di consulenza è particolarmente intensa prima dell'inizio del percorso di istruzione, e tale fase comprende circa il 73 per cento di tutta l'attività di consulenza. Da un punto di vista contenutistico, il primo posto è occupato dalla consulenza per l'acquisizione dell'istruzione a livello superiore, che riguarda un terzo del totale delle consulenze. Poiché il nostro centro si trova in una zona bilingue, una nostra consulente professionale è abilitata anche a fornire consulenze in lingua italiana. Così è possibile offrire anche agli appartenenti alla comunità di minoranza italiana informazioni nella loro lingua madre e consigli sulle possibilità d'istruzione offerte in Slovenia, ma anche in Italia.

Quali sono i nostri orientamenti di sviluppo? Ci aspetta ancora tanto lavoro nell'ambito dell'informazione e promozione. Le vie per raggiungere gli utenti dei nostri servizi sono numerose. L'informazione scritta si è dimostrata essere non confacente ed inadatta. Anche la pubblicità in internet è fonte di dubbi: infatti i cittadini che di più hanno bisogno di informazioni e consulenze non sanno utilizzare il computer. Abbiamo dedicato un'attenzione particolare anche al problema della presenza su tutto il territorio regionale, che cerchiamo di risolvere proprio con le filiali di Sežana e Isola. Un problema è rappresentato anche dalle zone rurali, poiché nonostante l'angolo informativo sul bibliobus non siamo ancora riusciti a soddisfare tutte le necessità e le richieste di consulenza. Desideriamo ed abbiamo intenzione anche di ingrandire la quota di consultazione durante il percorso d'istruzione e di rafforzare maggiormente l'attività nella già esistente rete di partenariato. Il nostro lavoro infatti si svolge in stretto legame con gli altri, in particolare con le organizzazioni d'istruzione, con le quali scambiamo le informazioni necessarie e cerchiamo, se necessario, anche di rappresentare i nostri clienti, affinché con il nostro aiuto possano raggiungere l'obiettivo prefissato.

Nel dibattito è intervenuto anche **Giulio Iannis** del Centro Studi Pluriversum di Siena che ha posto l'accento sul problema della professionalità e delle risorse per una sfida europea.

In questa sede vorrei brevemente proporre alcuni elementi di rifles-

sione legati proprio a questo progressivo allargamento delle funzioni e delle responsabilità dell'orientamento.

In un contesto come quello toscano, sicuramente diverso dall'esperienza della Regione Friuli Venezia Giulia, ma altrettanto ricco di buone pratiche e di consolidati servizi di orientamento, il concetto di integrazione si è profondamente radicato nel processo di trasformazione dei sistemi regionali. La normativa regionale, in modo sicuramente innovativo per il panorama nazionale, propone infatti un sistema integrato di servizi, centrato sui diritti della persona e basato sulla valorizzazione della domanda individuale. Il sistema è infatti chiamato a garantire, in modo integrato, diritti fondamentali come lo studio, il lavoro, la cittadinanza attiva, anche attraverso un servizio di orientamento in grado di promuovere il diritto all'informazione ed il diritto alla scelta.

Di fatto emerge una nuova responsabilità dell'orientamento che si associa a nuove e più delicate funzioni, come la gestione di strumenti innovativi e complessi, come ad esempio i buoni formativi individuali, assegnati ai cittadini a seguito di un percorso di orientamento e destinati a finanziare un corso di formazione professionale; oppure le carte di credito formativo, assegnate dagli orientatori dei Servizi per l'Impiego ai cittadini che hanno specifiche difficoltà di accesso alla formazione; oppure il "bilancio delle competenze" richiesto in fase di orientamento degli apprendisti alla formazione esterna; oppure le diverse azioni di orientamento nel sistema dell'educazione degli adulti; o come le attività di orientamento previste per promuovere l'inserimento lavorativo dei soggetti diversamente abili.

L'orientamento quindi, oltre alla tradizionale funzione di sostegno alle scelte individuali, assume nuove funzioni strategiche come strumento complesso e diffuso per la promozione e la realizzazione degli obiettivi delle politiche europee in tema di formazione, occupazione e coesione sociale. Nei documenti europei si legge che "un orientamento di alta qualità lungo tutto l'arco della vita è una componente chiave delle strategie di istruzione, formazione e occupabilità per conseguire l'obiettivo strategico di far sì che l'Europa diventi l'economia basata sulla conoscenza più dinamica del mondo entro il 2010".

Come emerge anche da questo

convegno, le nuove funzioni dell'orientamento in questa prospettiva europea di lifelong guidance, a sostegno delle politiche formative, occupazionali e sociali, dovrebbero essere sicuramente funzioni dedicate e specialistiche. Questo significa che non possono essere garantite solo da istituzioni e organizzazioni che hanno una mission diversa dall'orientamento.

La nostra esperienza come Centro Studi Pluriversum, agenzia specializzata nell'orientamento che opera nel sud della Toscana con un team di oltre cinquanta esperti, ci mette quotidianamente di fronte a due questioni chiave: la professionalità degli orientatori e la necessità di innovare i modelli e gli strumenti di intervento.

La prima questione è sicuramente vitale per il futuro del sistema nazionale dell'orientamento: non solo non è facile trovare competenze professionali specifiche nel settore, ma manca spesso una vera e propria identità professionale, collegata ad un'etica condivisa e una chiara deontologia. Per intraprendere questa professione è infatti necessario fare un grande investimento personale in termini di formazione, di autodisciplina e aggiornamento continuo, e ciò difficilmente si concilia con un'attività svolta in modo occasionale, senza precise e forti motivazioni.

Come agenzia, per rispondere a questo problema, abbiamo scelto di promuovere, da un lato, la formazione di questo profilo, collaborando con l'Università di Firenze nell'organizzazione di un Corso di Perfezionamento annuale che riprenderà avvio a gennaio 2006, e, dall'altro lato, la creazione di una comunità nazionale degli orientatori. In particolare, abbiamo deciso di sostenere le attività di ASSIPRO, l'Associazione Italiana Professionisti dell'Orientamento, l'organizzazione che aderisce all'AIOSP, la più importante associazione internazionale dell'orientamento. In questo momento storico è molto importante che i professionisti che operano in questo settore, come singoli o come gruppi organizzati, possano entrare in questa comunità nazionale e partecipare attivamente al dibattito istituzionale, mettendo le proprie idee e le proprie esperienze al servizio del nascente sistema italiano dell'orientamento.

La seconda questione è legata alla capacità del sistema di sviluppare nuove risorse, in termini di stru-

menti operativi, know how, innovazione, buone pratiche, competenze specifiche. Anche in questo caso la creazione di una comunità nazionale degli orientatori potrebbe essere una delle strade percorribili per assicurare la qualità del sistema e la trasferibilità delle metodologie più efficaci. L'ipotesi di strutture territoriali dedicate, in grado di offrire anche supporto ai servizi locali che offrono orientamento, potrebbe rappresentare una ulteriore risorsa per il sistema.

La nostra esperienza in questo caso è legata soprattutto ad una attività di networking a livello europeo che ci consente di confrontarci costantemente con altre realtà avanzate che operano in altri paesi europei, come per esempio le strutture della rete Euroguidance.

Un altro contributo al dibattito è stato portato da **Christian Elevati**, Consulente Alpha Test che ha presentato nel dettaglio un esempio di buona pratica per l'orientamento in ingresso, realizzato all'Università di Brescia.

**Chiara Pacquola e Mauro Frongia** hanno invece riferito di un'indagine conoscitiva che si inserisce nel progetto multiregionale "Mestieri in Rete", finanziato dal Ministero del Welfare nell'ambito del Programma Operativo di azioni di Sistema Ob.3, e prevede la partecipazione dei seguenti partner: il Centro di Ricerca sull'Orientamento e Sviluppo Scolastico-professionale (CROSS) dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano per la regione Lombardia, capofila proponente; il Job Centre del Comune di Genova per la regione Liguria; la Provincia di Fano per la regione Marche; la Provincia di Treviso per la regione Veneto. L'obiettivo generale del progetto è il trasferimento del modello europeo "Città dei Mestieri e delle Professioni", prendendo come riferimento quello sviluppato presso la "Cit  des Sciences" de La Villette di Parigi e successivamente diffuso in Europa tramite una procedura di qualità denominata "Label della Città dei Mestieri".

L'obiettivo generale dell'indagine è stato quello di individuare ed esaminare lo stato dell'arte delle esperienze realizzate sul territorio, sul tema dell'orientamento rispetto alla scelta professionale, la formazione, la ricerca di lavoro e la creazione d'impresa.

Dall'indagine emerge che l'eterogeneità dei servizi esistenti è ricon-

ducibile a diversi fattori tra i quali la mancanza di una normativa-quadro dell'orientamento, la presenza limitata di standard organizzativi e gestionali, l'inizio di un processo di definizione di profili di orientamento, la diversità delle "mission" delle strutture e dei contesti organizzativi in cui vengono sviluppate le azioni di orientamento, la varietà dei modelli, metodi e tecniche adottati, le molteplici tipologie di destinatari, l'ancora esile presenza di una comunità professionale dell'orientamento.

Per quanto riguarda le figure professionali, si riscontrano esperienze eterogenee riferite ai seguenti principali ambiti orientativi: la scuola, l'università, il settore professionale, i Centri dell'Impiego e il no-profit. Si rilevano infatti sia situazioni di aiuto spontaneo, informale o indiretto, sia situazioni di svolgimento di funzioni e compiti orientativi intesi come parte aggiuntiva o integrativa di altre professionalità, sia ancora situazioni in cui operano figure specialistiche dedicate, corrispondenti a standard locali ben definiti.

Benché queste iniziative forniscano una maggiore visibilità sociale agli interventi orientativi, il processo di costruzione della professione di orientatore e l'affermazione della sua legittimità e riconoscimento in un'organizzazione sociale emergente particolare, è appena iniziato.

Per quanto riguarda i progetti sviluppati dai diversi attori socio-economici intervistati, i finanziamenti regionali, nazionali ed europei utilizzati hanno avuto un importante ruolo propulsivo per quanto concerne la costituzione di un sistema di relazioni tra i diversi attori: l'indagine ha permesso di evidenziare la presenza diffusa di reti, sia sotto il profilo interorganizzativo che intra-organizzativo. La tipologia di connessione prevalente è di natura informativa, caratterizzata da scambi di informazioni sui rispettivi programmi di attività, uso di sorgenti informative e prodotti-materiali comuni e diffusione reciproca dei risultati. Sono emersi alcuni esempi significativi di connessioni collaborative in cui avvengono scambi e diffusione di metodi e strumenti a livello locale, collaborazione congiunta alla partecipazione a progetti comuni ed implementazione di basi informative comuni. Rimangono ancora come obiettivo le connessioni cooperative integrate, caratterizzate da legami forti in grado di permettere la gestione integrata di progetti e speri-

mentazioni e l'erogazione di servizi secondo standard condivisi. È stato tuttavia rilevato un processo di consolidamento della percezione del concetto di rete come strumento di contaminazione intesa a favorire lo scambio di informazioni, conoscenze, esperienze e buone pratiche.

Un ultimo contributo al dibattito è stato fornito da **Walter De Liva** (Fondazione R.U.E.) che ha portato all'attenzione dei partecipanti due questioni importanti.

La prima questione è legata alla legge regionale numero 5 della Regione Friuli Venezia Giulia che ha come destinatari i cittadini e le cittadine straniere residenti in Friuli Venezia Giulia. Nell'ottica di un servizio scolastico professionale integrato non si può fare a meno di rilevare che la legge, prevede dentro alle province e quindi dentro alle Agenzie per l'impiego e per il lavoro una figura di mediatore culturale. Questa figura di mediatore culturale sarà sicuramente affidata ad uno straniero, ad un cittadino o una cittadina che abbia determinati requisiti. Richiamo la vostra attenzione sulla formazione di questi cittadini che diverranno mediatori culturali in questo segmento delicatissimo che è quello dell'offerta di lavoro e quindi dentro alle quattro agenzie provinciali. Questo, perché? Lavorando nel settore mi rendo conto benissimo che il rischio che si corre è quello di affidare la formazione di questo operatore alle agenzie o alle associazioni, anche etniche e di immigrati che in qualche modo fanno da veicolo fra la realtà locale e gli immigrati stessi. Io chiedo l'intervento della Regione e quindi anche del servizio di orientamento scolastico e professionale perché la formazione di questi operatori non sia lasciata soltanto alla buona volontà e alla competenza delle associazioni etniche o che si occupano dei problemi degli immigrati.

La seconda questione che vorrei porre, è legata al mercato del lavoro europeo di cui l'allargamento, avvenuto il primo maggio 2005, è in qualche modo un paradigma. È un allargamento che è avvenuto fra gli stati, ma temo che non sia ancora avvenuto fra i cittadini e quindi nemmeno fra i lavori e le professioni. Esistono ancora ed esisteranno per molto tempo dei mercati del lavoro locali, regionali, nazionali ed esiste già un mercato del lavoro internazionale e quindi esistono già

delle professioni internazionali che non possono essere riassunte come si fa in Italia nelle tre "I": informatica, inglese e impresa. In molti casi meglio il tedesco e forse ancora la bella lingua slava serve di più, ma questo ancora non lo possiamo dire; ovvero non si dice con l'intensità che sarebbe necessaria e quindi io credo, almeno per quanto mi riguarda, l'orientamento che traggio da questo convegno, da questo bel convegno, è la necessità di avere un orientamento scolastico e professionale che sia il più possibile internazionalizzato. Il che significa con la maggior quantità di relazioni e di informazione fra i paesi partner, quelli che oggi sono partner e anche quelli dell'allargamento perché, molto probabilmente, i miei figli non lavoreranno in Italia e quindi sarebbe opportuno che oltre ai miei figli anche altri avessero l'informazione su quello che li aspetta, sui lavori che li aspettano.

I lavori del convegno sono stati chiusi da **Maria Luisa Pombeni** dell'Università di Bologna che ha cercato, tenendo conto dei diversi contributi della giornata, da un lato di sintetizzare ruolo e funzioni possibili di un centro dedicato di orientamento e dall'altro ha richiamato alcuni nodi critici su cui l'orientamento si deve ancora interrogare per il suo sviluppo futuro, sollecitando a questo proposito i partecipanti alla lettura del capitolo conclusivo del volume *Centri dedicati: per un sistema integrato di orientamento*, curato con Piero Vattovani.

QUADERNI DI ORIENTAMENTO  
Iscri. Tribunale n. 774  
Registro Periodici del 6/2/90