



Unione europea
Fondo sociale europeo



fse per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

150
I LIBRI DEL
FONDO SOCIALE EUROPEO

RAPPORTO
ORIENTAMENTO 2010
L'OFFERTA E LA DOMANDA
DI ORIENTAMENTO IN ITALIA

ISFOL
ISTITUTO PER LO SVILUPPO DELLA
FORMAZIONE PROFESSIONALE
DEI LAVORATORI



150
I LIBRI DEL
FONDO SOCIALE EUROPEO

ISSN: 1590-0002

L'Isfol, Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori, è stato istituito con D.P.R. n. 478 del 30 giugno 1973, e riconosciuto Ente di ricerca nel 1999, è sottoposto alla vigilanza del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. L'Istituto opera nel campo della formazione, delle politiche sociali e del lavoro al fine di contribuire alla crescita dell'occupazione ed al miglioramento delle risorse umane.

L'Isfol svolge e promuove attività di studio, ricerca, sperimentazione, documentazione, informazione e valutazione, consulenza ed assistenza tecnica. Fornisce un supporto tecnico-scientifico al Ministero del Lavoro, ad altri Ministeri, al Parlamento, alle Regioni e Province autonome, agli Enti locali, alle Istituzioni nazionali, pubbliche e private, sulle politiche e sui sistemi della formazione ed apprendimento lungo tutto l'arco della vita, del mercato del lavoro e dell'inclusione sociale. Fa parte del Sistema Statistico Nazionale. Svolge inoltre il ruolo di assistenza metodologica e scientifica per le azioni di sistema del Fondo sociale europeo, è Agenzia nazionale Lifelong Learning Programme - Programma settoriale Leonardo da Vinci.

Presidente: Sergio Trevisanato

Direttore Generale: Aviana Bulgarelli

Riferimenti

Corso d'Italia, 33

00198 Roma

Tel. + 39 06854471

Web: www.isfol.it

La Collana

I Libri del Fondo sociale europeo

raccoglie e valorizza i risultati tecnico-scientifici conseguiti nei Piani di attività Isfol per la programmazione di FSE 2007-2013 Obiettivo Convergenza PON "Governance e Azioni di sistema" e Obiettivo Competitività regionale e occupazione PON "Azioni di sistema"

La Collana I Libri del Fondo sociale europeo è curata da Isabella Pitoni responsabile della Struttura di Comunicazione e Documentazione Istituzionale Isfol. Coordinamento editoriale: Valeria Cioccolo, Pierangela Ghezzeo e Loretta Pacini



Unione europea
Fondo sociale europeo



fse per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

ISFOL
RAPPORTO
ORIENTAMENTO 2010
L'OFFERTA E LA DOMANDA
DI ORIENTAMENTO IN ITALIA

ISFOL
ISTITUTO PER LO SVILUPPO DELLA
FORMAZIONE PROFESSIONALE
DEI LAVORATORI

Il volume raccoglie i risultati di attività di ricerca realizzate dall'Isfol, Area Politiche per l'Orientamento (Responsabile Anna Grimaldi).

La ricerca è stata finanziata dal Fondo sociale europeo nell'ambito dei Programmi operativi nazionali a titolarità del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali "Azioni di Sistema" (Ob. Competitività Regionale e Occupazione) e "Governance e Azioni di Sistema" (Ob. Convergenza), Asse Capitale Umano, Obiettivo specifico 3.1, in attuazione dei Piani Isfol 2010 di competenza della Direzione Generale per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione.

La ricerca è stata realizzata in collaborazione: per la parte relativa all'analisi dell'offerta con l'ATI composta da Polis 2000 S.r.l., Tiva S.r.l., Studio Méta Et Associati S.r.l., Ce.trans S.r.l., Associazione Ciofs-Fp, Associazione Consorzio Scuole Lavoro; per la parte relativa all'analisi della domanda con l'ATI composta da CRAS S.p.A. e Pragma S.r.l.

Hanno partecipato al gruppo di lavoro per Isfol: Anna Grimaldi (direzione della ricerca), Giuseppa Montalbano, Rita Porcelli e Angela Barruffi (coordinatrici della ricerca), Cristina Botti, Francesca Campisi, Sonia Cinti, Sabrina Marciano, Rosa Maria Suglia.

Il volume è a cura di Anna Grimaldi

Sono autori del volume: Paola Paduano (Prefazione), Domenico Sugamiele (Introduzione), Anna Grimaldi (Introduzione; Parte Prima: capp. 1, 3, 4, paragrafo 8.1; Parte Seconda: capp. 1, 3, 4, 5, 6; Conclusioni), Angela Barruffi (Parte Prima: cap. 3; Parte Seconda: capp. 3, 4, 5), Francesca Campisi (Parte Prima: cap. 6), Sonia Cinti (Parte Seconda: cap. 2), Giuseppa Montalbano (Parte Prima: capp. 1, 7), Rita Porcelli (Parte Prima: cap. 5, 7, paragrafo 8.1), Rosa Maria Suglia (Parte Prima: cap. 2; Parte Seconda: capp. 2, 5).

Sono autori degli approfondimenti tematici di cui ai capitoli 8 della Prima Parte e 6 della Seconda Parte: Guido Sarchielli (paragrafo 8.2); Francesco Avallone (paragrafo 8.3); Aureliana Alberici e Paolo Serreri (paragrafo 6.2); Giancarlo Tanucci (paragrafo 6.3).

L'*editing* del volume è a cura di Cristina Botti e Giuseppa Montalbano.

Testo chiuso: febbraio 2011

Volume diffuso in occasione del convegno di presentazione del 26 maggio 2011

Copyright (C) [2011] [ISFOL]

Quest'opera è rilasciata sotto i termini della licenza Creative Commons Attribuzione - Non commerciale - Condividi allo stesso modo 2.5. Italia License.

(<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/2.5/it/>)



ISBN: 978-88-543-0054-5

Vogliamo qui rivolgere i nostri più sentiti ringraziamenti a tutti coloro che, a diverso titolo, hanno fornito un prezioso contributo al progetto Isfol.

I membri del Comitato di Indirizzo:

Pietro Orazio Ferlito - Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Direzione Generale Politiche per l'Orientamento e la Formazione, Alessandra Tomai - Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Direzione Generale Politiche per l'Orientamento e la Formazione, Romano Benini - Unione delle Province d'Italia, Gianni Biagi - Coordinamento delle Regioni, Fabrizio Dacrema - CGIL, Giuseppe De Biase - CISL, Andrea Falcone - Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Direzione Generale Politiche per l'Orientamento e la Formazione, Speranzina Ferraro - Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca - Direzione Generale per lo Studente, l'Integrazione, la Partecipazione e la Comunicazione, Alessandro Ferrucci - Tecnostuttura delle Regioni per il FSE, Francesco Garofalo - Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Direzione Generale del Mercato del Lavoro, Elena Gaudio - Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca - Direzione Generale per l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore e per i Rapporti con i Sistemi Formativi delle Regioni, Claudio Gentili - Confindustria, Francesca Giannessi - CRUI, Iperide Ippoliti - UIL, Andrea Messeri - Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca - Dipartimento per l'Università, l'Alta Formazione Artistica, Musicale e Coreutica e per la Ricerca, Paola Patasce - Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Direzione Generale Politiche per l'Orientamento e la Formazione, Gianluca Puliga - Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Direzione Generale del Mercato del Lavoro, Elio Satti - Coordinamento delle Regioni, Cecilia Spinazzola - Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca - Direzione Generale per l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore e per i Rapporti con i Sistemi Formativi delle Regioni, Emanuela Stefani - CRUI.

I membri delle Direzioni Scientifiche delle ATI:

Francesco Avallone, Alberto Bramanti, Pier Giovanni Bresciani, Michele Colasanto, Jean Guichard, Klement Polacěk, Gian Piero Quaglino, Guido Sarchielli, Pier Antonio Varesi, Aureliana Alberici, Annamaria Di Fabio, Marta Lepore, Roberto Pessi, Giampiero Proia, Paolino Serreri, Giancarlo Tanucci, Antonio Vallebona.

I referenti delle società delle ATI:

Alessia Rossi - Polis 2000, Claudio Avallone - Tiva, Carla Ruffini - Studio Mèta Et Associati, Giovanni Mazzotti - Ce.trans, Suor Laretta Valente - Associazione Ciofs-Fp, Giuseppina Traversa - Associazione Consorzio Scuole Lavoro, Monica Sensi - CRAS, Danilo De Candido - Pragma.

I colleghi per il loro prezioso contributo:

Maria Andò, Giuseppe Di Giovambattista, Stefania Ferrari, Romina Papetti, Monica Vassallo.

Infine un grazie di cuore a tutti gli enti e le strutture, alle regioni, alle province, alle università e agli utenti, che con la loro collaborazione e/o partecipazione hanno contribuito alla realizzazione della ricerca.

Indice

Prefazione	15
Introduzione	17
La ricerca	25
Parte prima	
L'offerta di orientamento in Italia	
Cap. 1 Censimento dei servizi di orientamento: obiettivi, contenuti e metodologia di ricerca	31
1.1 Metodologia	31
1.1.1 <i>L'Archivio Nazionale delle strutture di orientamento</i>	31
1.1.2 <i>L'analisi quantitativa</i>	33
1.1.3 <i>L'analisi qualitativa</i>	34
1.2 Dall'universo agli enti censiti	34
Cap. 2 Istruzione e orientamento in Italia: attività e professionisti	43
2.1 Gli indirizzi e le politiche attuali	43
2.2 Gli enti censiti nell'ambito dell'istruzione	49
2.3 La popolazione raggiunta	51
2.4 Le tipologie di attività/servizi di orientamento offerti	55
2.5 I destinatari degli interventi di orientamento	64
2.6 I professionisti che operano nell'area orientamento	70
Cap. 3 Università e orientamento in Italia: attività e professionisti	81
3.1 Indirizzi e politiche attuali per l'orientamento	81
3.2 Gli enti censiti nell'ambito Università e Alta Formazione	85
3.3 La popolazione raggiunta	86

3.4	Tipologia di attività/servizi di orientamento offerti	89
3.5	I destinatari degli interventi di orientamento	97
3.6	I professionisti che operano nell'area orientamento	102
Cap. 4	Formazione professionale e orientamento	
	in Italia: attività e professionisti	109
4.1	Indirizzi e politiche attuali per l'orientamento	109
4.2	Gli enti censiti nell'ambito della formazione professionale	114
4.3	La popolazione raggiunta	116
4.4	Le tipologie di attività/servizi di orientamento offerti	119
4.5	I destinatari degli interventi di orientamento	123
4.6	I professionisti che operano nell'area orientamento	127
Cap. 5	Centri di orientamento e servizi per il lavoro	
	in Italia: attività e professionisti	133
5.1	Indirizzi e politiche attuali per l'orientamento	133
5.2	Gli enti censiti nell'ambito "Centri di orientamento e servizi per il lavoro"	137
5.3	La popolazione raggiunta	139
5.4	Le tipologie di attività/servizi di orientamento offerti	142
5.5	I destinatari degli interventi di orientamento	148
5.6	I professionisti che operano nell'area dell'orientamento	152
Cap. 6	Aziende e orientamento in Italia:	
	attività e professionisti	159
6.1	Gli indirizzi e le politiche attuali	159
6.2	Gli enti censiti nel sistema aziende	162
6.3	La popolazione raggiunta	164
6.4	Le tipologie di attività/servizi di orientamento offerti	167
6.5	I destinatari degli interventi di orientamento	171
6.6	I professionisti che operano nell'area orientamento	172
Cap. 7	Dati di inquadramento generale in materia	
	di orientamento a livello di regioni,	
	province e università	175
7.1	L'analisi qualitativa: finalità e obiettivi	175
7.2	Metodologia e fasi operative	176
7.3	Abruzzo	179
7.4	Basilicata	183
7.5	Calabria	186

7.6 Campania	190
7.7 Emilia-Romagna	196
7.8 Friuli Venezia Giulia	199
7.9 Lazio	203
7.10 Liguria	209
7.11 Lombardia	214
7.12 Marche	220
7.13 Molise	225
7.14 Piemonte	228
7.15 Puglia	233
7.16 Sardegna	238
7.17 Sicilia	243
7.18 Toscana	248
7.19 Trentino Alto Adige	256
7.20 Umbria	260
7.21 Valle D'Aosta	266
7.22 Veneto	269
7.23 Prospettive future	274

Cap. 8 I professionisti dell'orientamento: dai dati del Rapporto alla valorizzazione delle competenze	277
8.1 Dai risultati emersi all'individuazione di prospettive future	277
8.2 Verso la costruzione di pratiche professionali qualificate: i professionisti dell'orientamento	281
8.3 Professionisti dell'orientamento e organizzazione	303

Parte seconda

la domanda di orientamento in Italia

Cap. 1 La domanda di orientamento: obiettivi, contenuti e metodologia di ricerca	319
1.1 Metodologia	320
1.2 L'analisi quantitativa	320
1.3 L'analisi qualitativa	325
Cap. 2 Istruzione e orientamento in Italia: la domanda degli utenti	327
2.1 L'universo degli studenti dell'istruzione secondaria	327

2.2	Il campione degli studenti dell'istruzione secondaria	330
2.3	Consapevolezza, conoscenza e fruizione dei servizi di orientamento	333
2.4	Le attività offerte dai servizi di orientamento del sistema scolastico: conoscenza e fruizione	339
2.5	I canali di scelta	342
2.6	Il livello di soddisfazione e le aspettative relativamente ai servizi di orientamento	348
2.7	Le transizioni degli studenti dell'istruzione secondaria	349
2.8	Le motivazioni principali che sostengono le scelte scolastiche	350
2.9	La cultura dell'orientamento degli studenti dell'istruzione secondaria	353
Cap. 3	Università e orientamento in Italia:	
	la domanda degli utenti	359
3.1	L'universo degli studenti dell'istruzione superiore	359
3.2	Il campione degli studenti del sistema universitario	361
3.3	Consapevolezza, conoscenza e fruizione dei servizi di orientamento	366
3.4	Le attività offerte dai servizi di orientamento del sistema universitario: conoscenza e fruizione	370
3.5	I canali di scelta	372
3.6	Il livello di soddisfazione e le aspettative relativamente ai servizi di orientamento	373
3.7	Le transizioni degli studenti dell'istruzione superiore	374
3.8	Le motivazioni principali che sostengono le scelte future	379
3.9	La cultura dell'orientamento degli studenti universitari	382
Cap. 4	Centri di orientamento e servizi per il lavoro	
	in Italia: la domanda degli utenti	387
4.1	Descrizione dell'universo	387
4.2	Descrizione del campione	388
4.3	Consapevolezza, conoscenza e fruizione dei servizi di orientamento	394
4.4	Le attività richieste e il bisogno di orientamento	399
4.5	I canali di scelta	401
4.6	Il livello di soddisfazione e le aspettative relativamente ai servizi di orientamento	406
4.7	Le transizioni nel mondo del lavoro	420
4.8	La cultura dell'orientamento nel sistema lavoro	425

4.9 Un affondo sulla domanda di orientamento di disoccupati e persone in cerca di occupazione	435
4.10 Un affondo sulla domanda di orientamento degli stranieri	443
4.11 Un affondo sulla domanda di orientamento dei soggetti diversamente abili	454
Cap. 5 Aziende e orientamento in Italia: la domanda degli utenti	461
5.1 Conoscenza e fruizione delle attività di orientamento nelle organizzazioni	461
5.2 Le attività realizzate nel sistema aziende	463
5.3 Il livello di soddisfazione e le aspettative relativamente ai servizi di orientamento	474
Cap. 6 Transizioni e domanda di orientamento: dai dati del rapporto alla riflessione sui nuovi paradigmi culturali	477
6.1 Dai dati del rapporto alle sfide per il futuro	477
6.2 Società della conoscenza e istruzione: il declino dei paradigmi tradizionali	480
6.3 La domanda di orientamento in carriera	499
Conclusioni	
Per una lettura integrata tra domanda e offerta di orientamento	519
Bibliografia	529
Appendice	
Rassegna bibliografica di approfondimento	545

A Maria Luisa Pombeni nella certezza di aver realizzato anche un suo desiderio

Prefazione

Giunge alla seconda annualità il progetto di ricerca sull'orientamento in Italia, che ha dato vita al "Rapporto Orientamento 2010 L'offerta e la domanda di orientamento".

L'investimento sull'orientamento formativo e lavorativo riveste, in questo momento, un ruolo di grande importanza all'interno del processo di sviluppo del Paese e rappresenta un dispositivo di sostegno al rinnovamento del sistema dell'istruzione e delle politiche del lavoro a livello nazionale e locale.

Il tema dell'orientamento occupa, inoltre, una posizione di crescente centralità all'interno delle politiche sociali volte al benessere della persona e allo sviluppo professionale, venendo ad assumere un significato sempre più globale e trasversale rispetto alle diverse fasi di vita dell'individuo, in un'ottica di servizio accessibile a tutti in maniera permanente.

Tanto più strategico diviene, poi, l'orientamento in una situazione, come quella attuale, di grave crisi dell'occupazione, laddove le persone necessitano di sviluppare specifiche "competenze orientative" che favoriscano i processi di scelta e sostengano lo sviluppo di progettualità nelle fasi di transizione formativa e lavorativa "imposte" dalla crisi, in un'ottica di ripensamento dei propri obiettivi professionali.

Alla luce di queste considerazioni il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, e in particolare la Direzione Generale per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione, attribuisce grande importanza ai risultati della ricerca realizzata dall'Isfol nell'ambito dei Pon "Governance e azioni di sistema" e "Azioni di sistema", che viene presentata in questo volume. Ricerca che, proseguendo il lavoro di indagine avviato nel 2009, ne ha approfondito le tematiche e le aree già prese in considerazione e introduce un nuovo livello di analisi riferito alla domanda di orientamento.

Domanda e offerta sono, infatti, le parole che hanno declinato concettualmente e operativamente il duplice obiettivo del Rapporto Orientamento 2010: da un lato è nata l'esigenza di pervenire a una lettura analitica e puntuale dell'offerta di orientamento in Italia, in grado di evidenziare caratteristiche peculiari ed elementi di significatività, differenziazione, sovrapposizione e/o carenze delle attività e delle pratiche nelle diverse realtà regionali e nei diversi contesti operativi; dall'altro è stato fondamentale conoscere i bisogni e le esigenze dei destinatari finali di questi interventi, ovvero delle differenti

tipologie di utenti che si sono "affacciati" sempre più numerosi sulla scena dei servizi di orientamento.

Questa duplice finalità di ricerca si è tradotta in una duplice attività: la prima volta a conoscere l'offerta di orientamento in Italia; la seconda tesa a rilevare la domanda dell'utenza rispetto ai servizi di orientamento disponibili. L'incrocio e il confronto tra questi due campi di indagine consente di suggerire e predisporre indirizzi e strategie di intervento mirati a specifiche fasce di popolazione e bisogni orientativi. Conoscere i modi in cui si articola la domanda di orientamento, presente oggi nel nostro Paese, non può che innalzare la qualità e l'incisività dell'offerta disponibile anche in funzione di una sua migliore segmentazione e distribuzione territoriale.

L'indagine sull'offerta di orientamento è stata realizzata attraverso tre tipologie di analisi: un'analisi censuaria mirata alla messa a punto di un archivio delle strutture e degli enti che in Italia erogano azioni di orientamento; un'analisi quantitativa finalizzata alla raccolta di informazioni approfondite sulla tipologia dei servizi erogati e sui professionisti impiegati nelle strutture precedentemente identificate; un'analisi qualitativa, con una differenziazione a livello regionale, provinciale e delle università, sulle *governance*, i servizi e i fabbisogni dei diversi territori.

Tutte le informazioni relative alle variabili anagrafiche degli enti censiti che operano nell'ambito dell'orientamento sono state riportate nella banca dati "Archivio nazionale sull'orientamento", consultabile *on-line*, che oggi conta 15.782 strutture.

Parallelamente all'indagine quantitativa, è stata condotta un'indagine qualitativa a livello territoriale, attraverso *focus groups* e/o interviste individuali, con i referenti e i rappresentanti istituzionali dei vari sistemi, a livello regionale, provinciale, scolastico, universitario, ecc..

Per quanto riguarda l'indagine sulla domanda, questa è stata realizzata utilizzando metodologie di tipo quali-quantitativo e ha analizzato il grado di conoscenza, informazione e utilizzo dei servizi di orientamento da parte di un campione di oltre 4.000 soggetti, fruitori e potenziali fruitori. Unitamente a questo obiettivo, inoltre, è stata indagata la domanda di orientamento, esplicita e implicita, attraverso la rilevazione delle motivazioni dei soggetti alla fruizione dei diversi servizi di orientamento e la correlazione con il beneficio che gli stessi sono in grado di trarne. L'indagine comprende due ulteriori aree di ricerca: l'esplorazione della domanda di orientamento dei soggetti diversamente abili e degli stranieri e l'analisi riguardante l'influenza degli stereotipi sulla domanda di orientamento.

Cons. Paola Paduano
Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
Direzione Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione

Introduzione

"Ognuno ha i suoi occhiali, ma nessuno sa mai
troppo bene di che colore siano le lenti dei propri"

Alfred de Musett, *Fantasio*

Il panorama politico-istituzionale e tecnico-scientifico non cessa di cogliere nell'orientamento un ambito di investimenti, sfide e propositi. La riforma del sistema scolastico con il riordino dei diversi cicli e istituti, la nuova organizzazione dell'università, il potenziamento del sistema di istruzione integrato a quello della formazione professionale, la valorizzazione dal titolo evocativo "Un'agenda per nuove competenze e per l'occupazione"¹, nell'ambito del quale vengono delineati tredici interventi da attuare entro il 2014 volti essenzialmente a riformare i mercati del lavoro e a rendere più agevole il passaggio da un posto di lavoro all'altro. Di particolare interesse sono i riferimenti al ruolo svolto dall'orientamento che già nell'introduzione del testo viene evocato in termini positivi: *"investire nei sistemi di istruzione e formazione, anticipare le esigenze in termini di competenze, fornire servizi di collocamento e di orientamento sarà fondamentale per aumentare la produttività, la competitività, la crescita economica e infine l'occupazione"* (p. 2). D'altro canto, gli stessi risultati dell'indagine del Cedefop del febbraio 2010² sulla domanda e l'offerta di competenze professionali previste entro il 2020³ in Europa hanno evidenziato la necessità di dare alle persone i giusti incentivi per migliorare le loro competenze, tra cui adeguati e qualificati interventi e servizi di orientamento. È un dato evidente quanto gli indirizzi e le politiche auspiccate da tutti gli Stati membri vadano oggi nella direzione di ridurre tutele e sussidi passivi, per favorire le opportunità e i dispositivi capaci di far mantenere la condizione di soggetti attivi. In quest'ottica, il

1. Si fa riferimento alla comunicazione dal titolo "Un'agenda per nuove competenze e per l'occupazione: un contributo europeo verso la piena occupazione" presentata dalla Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni il 23.11.2010.

2. Si tratta dell'indagine dal titolo *"New skills for new jobs: action now"* realizzata per la Commissione Europea da un gruppo di esperti e rinvenibile sul sito della stessa Commissione.

3. il Cedefop aveva riesaminato le sue previsioni a medio termine del fabbisogno di competenze in Europa per il 2015, pubblicate nel febbraio 2008, ampliando l'orizzonte temporale fino al 2020 nel testo *"Future skill needs in Europe - Focus on 2020"*.

dibattito politico-istituzionale sulle strategie di valorizzazione del capitale umano e sul ruolo che le politiche attive devono svolgere in futuro (ci riferiamo non solo all'orientamento, ma anche all'istruzione, alla formazione, al lavoro, all'inclusione sociale), è più che mai attuale e significativo (Vuorinen, 2010).

Il Rapporto Orientamento 2010 si è dunque collocato entro un panorama nazionale, ma anche europeo, caratterizzato da grandi cambiamenti ed emergenze. Non dimentichiamo che questi sono anni contraddistinti dal tratto pervasivo della crisi, tanto caro agli studiosi delle scienze sociali, ma altrettanto "caro" nel senso di costoso per il mondo del lavoro. Crisi economica, crisi sociale, crisi imprenditoriale, crisi occupazionale, crisi di identità, crisi nelle scelte, e dunque crisi sul futuro.

Il tempo della crisi con il suo carattere di insicurezza e precarietà, si accompagna anche a inevitabili condizioni di disorientamento e confusione. Tutti elementi che ben si sposano con le funzioni, per non dire con le finalità, cui tende qualsiasi intervento e pratica di orientamento. Anche in forza di questo tempo presente e contingente (ma non solo), la stagione dell'orientamento si è colorata di una rinnovata domanda di conoscenza e ricerca. Conoscenza e ricerca di nuovi sbocchi occupazionali, di esperienze formative, di informazioni e dati sul mondo della scuola, dell'università e del lavoro. Questa esigenza si registra sia da parte di chi fruisce dei servizi come cittadino, sia da coloro che li programmano o li offrono (Benini, 2009; Benini, 2010; Benini, Patriarca, 2006; Repetto, 2010). È per queste ragioni che il Rapporto Orientamento si può configurare come un prodotto capace di alimentare non solo il positivo dibattito tra decisori e tecnici, ma una riflessione ampia e di qualità, sia dal versante dell'offerta sia della domanda, sull'efficacia degli interventi messi in campo.

Si può dire che non ci sia *target* di popolazione, ma anche passaggio o transizione di vita che non siano toccati, oggi più che mai, da un problema di orientamento, ovvero di scelta. In questo senso "orientare" diventa azione cruciale nell'accompagnare le molteplici e multiple traiettorie di carriera degli individui. Sempre più spesso il soggetto è considerato un "*competency trader*", capace di negoziare le proprie competenze rispetto alle opportunità di lavoro, in un mercato nel quale orientarsi e ri-orientarsi è essenziale per aumentare il proprio grado di occupabilità. Inoltre, il confronto con culture nuove e diverse e con organizzazioni ogni giorno più "piatte" e globali richiede di saper ristrutturare e attivare le proprie risorse in modo strategico. La posta in gioco sollecita molte competenze diverse da quelle di un tempo, segnando il cambiamento dalle capacità specialistiche a quelle trasferibili da un contesto all'altro, capaci di modificarsi e adattarsi in un incessante passaggio di ruoli e ambienti (Bresciani, 2006a; 2006b).

Ciò ha comportato una decisa presa di posizione istituzionale relativamente alle politiche attive del lavoro, tra cui l'orientamento, che ha posto enfasi sulla necessità di accompagnare le transizioni, incrementare le integrazioni tra i sistemi e favorire l'emergere e lo

sviluppo di nuove competenze oltre che rivisitare quelle già in possesso degli individui⁴. In tale mutato scenario si modificano anche gli oggetti dell'orientamento che vedono spostare il *focus* da un ambito strettamente lavorativo a uno sui modelli di vita dove i soggetti/clienti sono aiutati a divenire consapevoli della loro stessa socializzazione alla carriera e a raggiungere una migliore integrazione tra i vari ruoli agiti in una società sempre più complessa (Baubion-Broye Et Hajjar, 1998; Krumboltz Et Chan, 2005; Plant Et Turner, 2005). L'oggetto dell'orientamento oggi è dunque la costruzione continua del sé (Guichard, 2004; Guichard, 2009) o ancora, il "*life-designing*" (Savickas, 2009). Questa concezione evoluta di orientamento, che si propone sempre più come *lifelong* e olistico, chiama in causa alcune questioni-chiave tra cui: l'orientamento come azione che deve cogliere la complessità dell'individuo e favorire la capacità di gestire e sviluppare le risorse personali al fine di potenziare il loro stesso "capitale umano"; il rapporto tra molteplicità delle esperienze e dei percorsi e identità all'interno della storia personale; la "pensabilità" del futuro e ri-progettabilità personale; la costruzione di sé contestuale alla costruzione del percorso professionale. In stretta connessione con il concetto di *life-designing* si pone l'attenzione sul significato che le pratiche di orientamento stanno assumendo in questa fase storica anche da parte di soggetti che fino ad ora apparivano meno esposti ai rischi del mercato, e che si scoprono invece improvvisamente "vulnerabili" al pari di altri. In tale ottica è necessario che alla concezione *lifelong* si affianchi una concezione *lifewide* e *lifedeeep* (Grimaldi, 2010a, 2010d).

Nella "società delle transizioni"⁵ restano quindi aperti almeno due interrogativi, di interesse per l'indagine qui sviluppata, che si intende brevemente richiamare:

- il primo interrogativo ci riporta allo scenario della crisi globale e delle misure messe in campo per affrontarla. Da più parti è emersa l'esigenza di verificare se, e quanto, sia aumentata la domanda di orientamento tra le persone che ricorrono a questo genere di interventi per la prima volta, o che perdono il lavoro e necessitano di riprogettarsi e ricollocarsi;
- il secondo interrogativo muove nella direzione di migliorare sempre più la qualità dei servizi che incrociano la domanda e l'offerta di lavoro, ma anche di quelli, come la scuola, la formazione e l'università, che mettono le basi per una maggiore competitività e mobilità di intelligenze e saperi.

Non da ultimo vanno menzionate le potenzialità insite nelle nuove tecnologie, che ormai da anni impattano su tutte le pratiche di consulenza alle persone, ottimizzando tempi, risorse e costi. L'orientamento via *web* è già una realtà in molte università e centri di for-

4. Commissione di studio e di indirizzo sul futuro della formazione in Italia (2009), *Rapporto sul futuro della formazione in Italia*.

5. Questo tema era emerso come uno dei "nodi strategici" nel Rapporto Orientamento 2009 (Grimaldi, 2010a) dando origine a uno specifico contributo di approfondimento (cfr. paragrafo 3.4 dal titolo: "*Terza questione. L'orientamento nel tempo della crisi, ed oltre*").

mazione. Sono soprattutto i servizi di informazione, per citare quelli più diffusi, ad essere offerti sulle pagine dei siti degli atenei, degli enti di formazione, di alcuni centri di orientamento o più spesso delle società di consulenza. Esiste anche la possibilità di contattare in *chat* i professori, i *tutor* o altro personale dedicato, avendo un calendario di incontri "virtuali" pubblicato e aggiornato in tempo reale. Questa pista di sviluppo appare d'altro canto di grande interesse per gli addetti ai lavori, riconoscendo nel supporto tecnologico un potente strumento per offrire un servizio informativo e consulenziale al cittadino. Anche a fronte di questi interrogativi di ricerca, e per rispondere alle attese di un insieme complesso di istanze socio-istituzionali, questo secondo Rapporto Orientamento si apre all'insegna di alcune novità, rispetto al precedente, sia sul piano metodologico sia dei contenuti.

La prima novità si evince dal sottotitolo, domanda e offerta sono le parole che hanno declinato concettualmente e operativamente un nuovo disegno di ricerca, e che pertanto ha prodotto una grande mole di dati e informazioni, per la prima volta racchiusa in un unico volume. Concettualmente si è trattato, da un lato di proseguire il lavoro di descrizione e analisi dei servizi di orientamento offerti nei diversi contesti e territori del nostro Paese, e dall'altro di capire chi sono, quali caratteristiche possiedono, quali esigenze evidenziano e quali comportamenti presentano gli utenti, attuali e potenziali, di questi servizi. Conoscere le forme e i toni della domanda di orientamento non può, infatti, che innalzare la qualità e la profondità dell'offerta disponibile, anche in funzione di una sua migliore segmentazione e distribuzione territoriale.

Operativamente nel corso del 2010 è stata realizzata una indagine nazionale articolata in due parti: la prima volta a censire le strutture che erogano azioni di orientamento e a conoscere l'offerta di orientamento realizzata e la seconda a rilevare la domanda dei potenziali fruitori di tali servizi, con l'obiettivo di meglio integrare due aspetti dello stesso fenomeno. Questo doppio livello di ricerca, tra domanda e offerta di orientamento, si è ritenuto essenziale anche in funzione di un ampliamento della gamma di azioni orientative o a carattere orientativo (ad alta o a bassa specificità), che sembra aver costituito una risposta "dovuta" al crescente sviluppo della domanda istituzionale, sociale, individuale di un orientamento *lifelong* e *lifewide*.

La realtà italiana che si è andati a fotografare attraverso gli spaccati regionali e provinciali, ha messo infatti in luce sia le caratteristiche e gli elementi di significatività rispetto ai diversi contesti operativi, sia gli ambiti in cui tale offerta potrebbe migliorare in funzione della domanda di riferimento. Domanda che comprende al suo interno dimensioni quali la conoscenza e il grado di fruizione dei servizi, la soddisfazione percepita, le motivazioni al loro utilizzo, le richieste espresse e gli stereotipi che vi sono associati. La seconda novità è la pubblicazione *on-line* dell'Archivio Nazionale⁶ dell'Orientamento, la banca dati dedicata alle organizzazioni che operano in questo settore, e che sostitu-

6. Attualmente l'Archivio Nazionale *on-line* conta 15.782 strutture.

isce il *cd-rom* allegato al volume 2009. Aggiornato di anno in anno e aperto alla libera consultazione sul sito del progetto⁷, l'Archivio contiene l'elenco e le caratteristiche anagrafiche delle strutture che offrono servizi di orientamento in Italia.

Per maggiore chiarezza espositiva il testo presenta i dati raccolti articolati in due parti: nella *prima parte* i dati sull'offerta di orientamento in Italia discussi a partire dallo scenario di riferimento e tenendo conto degli ambiti e dei territori; nella *seconda parte* i dati relativi alla domanda di orientamento, discussi a partire dagli ambiti e dall'utenza di riferimento.

Essendo un lavoro in *progress*, in vista del prossimo Rapporto 2011, l'insieme dei dati raccolti consente di tracciare alcune prime ipotesi e indicazioni di lavoro relativamente a una lettura congiunta e prospettica dei risultati.

Quanto e come sia diffusa e cambiata la domanda di orientamento tra i diversi target della popolazione attiva del nostro paese è questione complessa, alla base dell'indagine presentata nella seconda parte del Rapporto Orientamento 2010. Quanto e come sia presente e organizzata a livello territoriale l'offerta dei servizi di orientamento nei diversi contesti operativi che li erogano è questione ancora più complessa, come si è già avuto modo di riconoscere nel primo Rapporto Orientamento 2009 (Grimaldi, 2010a). La complessità delle questioni chiamate in causa da un'indagine che prova a far dialogare la domanda e l'offerta di orientamento, non può che fare i conti con una certa gradualità nei modi e nei tempi della rilevazione, e con un atteggiamento ipotetico che non cerca nessi causali ma propone possibili chiavi di lettura sulla realtà indagata. Questo Rapporto sconta, quindi, la sua "prima volta", e in ragione di questo "battesimo" dalle molte attese, dai tempi stretti e dai numerosi oggetti e soggetti, si è scelto di presentare i dati in chiave descrittiva destinando gli approfondimenti, le letture incrociate e i quadri interpretativi al seguito dell'indagine.

A questo punto ci sembra d'obbligo richiamare le parole chiave con le quali avevamo chiuso, e nello stesso tempo rilanciato, l'attività di ricerca di questo nuovo Rapporto Orientamento. Erano tre e si confermano anche per il proseguo dei lavori come centrali: rete, dialogo e valorizzazione.

Il consolidamento della rete di relazioni istituzionali nei diversi territori e contesti dell'orientamento è stato un obiettivo importante e fermamente conseguito nel corso dell'intera indagine.

Conoscere, a livello nazionale e regionale, le differenti realtà che offrono servizi di orientamento, il tipo di professionisti che vi operano e le pratiche professionali che mettono in campo risponde a un'esigenza di sistematizzazione, ma soprattutto di messa in valore. In questa direzione il secondo Rapporto risponde alle medesime domande che erano all'origine dell'indagine censuaria avviata nel 2009. Come poter ri-organizzare le azioni orientative prima ancora di avere una visione organica sul fenomeno? Come

7. www.rapporto-orientamento.it

sollecitare l'integrazione tra i sistemi senza prima la conoscenza dettagliata di ognuno di essi? Come proporre e sollecitare percorsi per implementare le competenze dei servizi e dei professionisti in questi impiegati se prima non si ha una descrizione sistematica di quanto avviene nel nostro Paese?

A fronte di queste domande si è operato nella direzione, non solo, di proseguire nella raccolta e mappatura censuaria di tutti gli enti che offrono interventi di orientamento sul territorio nazionale, ma di "incontrare" i diversi luoghi e attori dell'orientamento attraverso l'ascolto di una doppia voce: quella degli utenti e quella dei tecnici.

Il dialogo attivato sin dalle prime battute del progetto nel 2009 è proseguito in modo capillare all'insegna del confronto e dell'interesse reciproco verso le molteplici attività, modelli organizzativi e tipologie di strutture presenti all'interno di ogni macro-sistema. Si è infatti ritenuto particolarmente utile mettere insieme diverse "voci" del settore per far emergere le differenze presenti nel panorama tecnico-istituzionale del nostro Paese e favorire quel confronto e quel dialogo riconducibili non solo alle molte esperienze di valore che vi sono diffuse, ma anche a scelte e "vision" dell'orientamento diverse. Questo elemento intrinseco di ricchezza e differenziazione delle realtà territoriali ha consentito di produrre una sorta di visione "antologica" delle caratteristiche distintive dei vari sistemi di orientamento del Paese che trovano espressione nelle brevi "monografie", redatte per ogni Regione e per le Università raggiunte dalla ricerca, riportate nel capitolo 7.

La prima parte del volume è quindi volta a presentare i dati relativi a:

- il monitoraggio quali-quantitativo degli enti (Scuole, Centri di Formazione Professionale, Università, Centri di Orientamento, Servizi per il Lavoro e Aziende Produttive) censiti sia su base regionale sia all'interno di ogni ambito preso in analisi, che confluiscono nell'Archivio Nazionale *on-line* consultabile sul sito del progetto;
- l'analisi delle risposte ai questionari compilati complessivamente da 4.097 enti, ovvero dal 26% di quelli censiti⁸;
- un inquadramento generale in materia di orientamento a livello di Regioni, Province e Università sul sistema dei servizi e le strategie messe in atto nella loro programmazione, gestione e sviluppo evidenziando i tratti distintivi delle rispettive *governance* locali.

La seconda parte del volume ripercorre il percorso di ricerca, dalla descrizione degli obiettivi e della metodologia all'individuazione del campione di riferimento e ai risultati dell'indagine, relativamente alla domanda di orientamento. Più precisamente si è rilevato, su un campione di oltre 4.000 soggetti fruitori e potenziali fruitori di servizi di orientamento, il loro grado di conoscenza, informazione e fruizione dei medesimi. Unitamente a questo obiettivo si è cercato di leggere la domanda esplicita e implicita

8. I dati dei questionari sono relativi a quelli pervenuti entro il 30 settembre 2010.

di orientamento attraverso la rilevazione delle motivazioni dei soggetti alla fruizione dei diversi servizi di orientamento e la correlazione con il beneficio che gli stessi sono in grado di trarne.

Fanno da sfondo alcuni approfondimenti culturali che partendo dai dati del rapporto sollecitano la riflessione sui nuovi paradigmi culturali sottesi alla pratica orientativa, sulle sfide future e sulla valorizzazione delle professionalità che operano nel campo e che, alla luce del cambiamento e della complessità che caratterizza il nostro tempo, devono farsi portatori, nella loro pratica quotidiana, di una cultura innovativa e di processi di qualità.

In conclusione vengono presentati i prossimi passi e gli sviluppi della ricerca. Completano il Rapporto una selezione di riferimenti recenti individuati nel panorama degli studi e delle ricerche internazionali sui temi dei servizi e delle competenze professionali nell'ambito dell'orientamento.

Attraverso la rete attivata e il nostro sito speriamo in una continua e fruttuosa informazione su tutte le iniziative: progetti, attività di cui siamo promotori e/o conoscitori e viceversa.

Domenico Sugamiele
Direttore Dipartimento Sistemi Formativi Isfol

Anna Grimaldi
Responsabile Area Politiche per l'Orientamento Isfol

La ricerca

Il Rapporto Nazionale sull'Orientamento è stato progettato in funzione di alcuni elementi distintivi del fenomeno indagato e che hanno rappresentato i criteri guida per organizzare operativamente la fase di raccolta quali/quantitativa dei dati. Si reputa importante richiamare, seppure in forma sintetica, tali elementi in quanto nell'annualità 2010 sono stati ulteriormente implementati: il primo elemento si riferisce all'offerta di orientamento in Italia che è cresciuta sensibilmente negli ultimi anni facendo aumentare il numero e le tipologie di strutture presenti nei diversi territori regionali e di conseguenza il bisogno di realizzare dei monitoraggi sistematici dei servizi; il secondo elemento ha a che fare con il momento storico in cui si colloca l'indagine, connotato da crisi socio-economica e occupazionale, che ha imposto la necessità di ripensare le politiche attive del lavoro e dunque anche gli strumenti di riprogettazione professionale della consulenza orientativa e di carriera. Questa duplice nota congiunturale ben si coniuga con l'aspetto longitudinale della indagine consentendo una lettura evolutiva dei principali *trend* del fenomeno orientamento in Italia; il terzo aspetto si lega alla complessità e la molteplicità delle azioni definite di orientamento potenzialmente erogabili all'interno dei vari contesti e ambiti di riferimento (scuola, università, formazione professionale, centri di orientamento e servizi per il lavoro, aziende), che sollecita un processo di regolazione di funzioni e servizi in linea con i bisogni territoriali; il quarto aspetto ha a che fare con la domanda esplicita e/o implicita dei diversi soggetti potenziali fruitori dei servizi di orientamento (giovani, adulti, stranieri, occupati, disoccupati, ecc.).

Stante queste premesse, facendo seguito ai lavori della scorsa annualità, l'indagine è stata articolata lungo alcune linee processuali principali:

1. una delimitazione dell'universo degli enti che erogano offerta di orientamento, sempre più puntuale e realistica finalizzata alla messa a punto dell'Archivio Nazionale delle strutture;
2. un approfondimento quantitativo relativamente ai servizi che tali strutture erogano e ai professionisti che in tali strutture operano;
3. un approfondimento qualitativo in materia di orientamento a livello regionale, provinciale e delle università;

4. un'analisi puntuale della domanda di orientamento da parte dei potenziali utenti di tali servizi.

Obiettivi

Il Rapporto Orientamento Isfol ha un duplice obiettivo generale che vale la pena richiamare. Da un lato esiste l'esigenza di pervenire a una lettura analitica e puntuale dell'offerta di orientamento in Italia, in grado di evidenziare caratteristiche peculiari ed elementi di significatività, differenziazione, sovrapposizione e/o carenze delle attività e delle pratiche nelle diverse realtà regionali e nei diversi contesti operativi. Dall'altro è fondamentale conoscere i bisogni e le esigenze dei destinatari finali di questi interventi, ovvero delle differenti tipologie di utenti che si sono "affacciati" sempre più numerosi sulla scena dei servizi di orientamento.

Questa duplice finalità si è tradotta in un progetto di ricerca articolato in due parti: la prima è volta a conoscere l'offerta di orientamento in Italia e la seconda a rilevare la domanda dell'utenza rispetto ai servizi di orientamento disponibili. L'incrocio e il confronto tra questi due diversi dati consente di suggerire e predisporre indirizzi e strategie di intervento mirati su specifiche fasce di popolazione e bisogni orientativi. Conoscere le forme e i toni della domanda di orientamento presente oggi nel nostro Paese non può, infatti, che innalzare la qualità e la profondità dell'offerta disponibile anche in funzione di una sua migliore segmentazione e distribuzione territoriale.

L'aumento delle conoscenze rispetto ai bisogni orientativi dell'utenza attuale e potenziale riveste, dunque, un'importanza strategica nella progettazione di interventi di orientamento differenziati negli obiettivi e nella metodologia di lavoro e coerenti con richieste di "aiuto" che hanno un carattere personale, ma anche socio-economico da non sottovalutare. In altri termini il Rapporto Orientamento si configura come una sorta di monitoraggio quali-quantitativo delle esigenze e delle risposte di orientamento possibili nei vari contesti e ambiti di intervento, con una mappatura dei servizi costantemente aggiornata sia a livello nazionale sia regionale.

Obiettivo altrettanto importante è quello di raccogliere e valorizzare le esperienze di qualità e i casi di eccellenza, partendo dalle buone pratiche di *networking* territoriale oggi esistenti, anche nell'ottica di promuovere lo sviluppo di sinergie efficaci e sostenibili in futuro. Questo nella convinzione che un orientamento di qualità, come è stato messo in luce dal rapporto italiano redatto per il memorandum europeo, deve fondarsi su esperienze orizzontali che vedano coinvolte scuole, centri di formazione professionale, università e agenzie per il lavoro, in una prospettiva di rete. È necessario pertanto superare l'eterogeneità di linguaggi, trovare degli elementi condivisi che, pur nel rispetto delle diversità locali, facilitino i rapporti tra committenti, operatori e utenti, per la costruzione di un "sistema" di orientamento connotato da un disegno unitario ed integrato dei processi.

Sulla base di tali argomentazioni, il raggiungimento di un obiettivo di sistema che partendo dai risultati ottenuti, possa promuovere e sollecitare una politica di orientamento in stretto raccordo con le politiche formative e le politiche del lavoro, ha sorretto l'idea di costituire un Comitato di Indirizzo che vede la partecipazione delle istituzioni più rappresentative⁹. Compito di tale Comitato di Indirizzo è assolvere ad una funzione di cabina di regia del lavoro. In particolare, il Comitato si confronta sulle impostazioni generali delle diverse azioni, sull'individuazione delle aree da esplorare, sull'individuazione delle piste da percorrere per favorire e sollecitare, attraverso i risultati del Rapporto, lo sviluppo di politiche orientative in accordo con le politiche formative e del lavoro in un'ottica sistemica. Un Comitato di Indirizzo così concepito garantisce, inoltre, un aggiornamento continuo anche relativamente alle tematiche culturali e alle aree di intervento che via via si vanno definendo e si configura, per la molteplicità di attori coinvolti, di per sé come azione sinergica e partecipata.

Metodologia

Per ognuno degli obiettivi sopra descritti si riportano in sintesi i passaggi metodologici e operativi realizzati. Per rendere più agevole la lettura il volume si articola in due diverse parti: la prima relativa all'offerta di orientamento, la seconda relativa alla domanda di orientamento.

Per quanto concerne l'offerta di orientamento è stata realizzata un'analisi censuaria che ha consentito la realizzazione di un archivio nazionale pubblicato *online* (www.rapporto-orientamento.it).

A seguire, tutte le strutture censite, sono state invitate a rispondere ad un questionario costruito *ad hoc* per avere approfondimenti relativamente a variabili organizzative e contenuti del lavoro. I dati ottenuti, considerata l'eterogeneità dei sistemi legittimati ad erogare azioni di orientamento saranno discussi separatamente per ogni ambito di intervento – Istruzione, Formazione Professionale, Università, Lavoro, Aziende.

Relativamente alla domanda di orientamento considerato che la potenziale utenza coincide con la popolazione nazionale attiva, è stata realizzata un'analisi campionaria. Nello specifico il campione individuato, rappresentativo della popolazione di età compresa

9. Il Comitato di indirizzo, oltre che dal gruppo di lavoro Isfol e dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - DG POF -, che lo promuovono e coordinano, è composto da: Romano Benini - Unione delle Province d'Italia, Fabrizio Dacrema - CGIL, Giuseppe De Biase - CISL, Speranzina Ferraro - Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca - Direzione Generale per lo Studente, l'Integrazione, la Partecipazione e la Comunicazione, Alessandro Ferrucci - Tecnostruttura delle Regioni per il FSE, Elena Gaudio - Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca - Direzione Generale per l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore e per i Rapporti con i Sistemi Formativi delle Regioni, Claudio Gentili - Confindustria, Iperide Ippoliti - UIL, Coordinamento delle Regioni, Andrea Messeri - Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca - Dipartimento per l'Università, l'Alta Formazione Artistica, Musicale e Coreutica e per la Ricerca, Gianluca Puliga - Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Direzione Generale del Mercato del Lavoro, Francesca Giannessi - CRUI, Cecilia Spinazzola - Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca - Direzione Generale per l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore e per i Rapporti con i Sistemi Formativi delle Regioni, Emanuela Stefani - CRUI.

tra i 18-65 anni, conta 4.336 soggetti e rispetta i parametri di proporzionalità rilevanti (genere, età, residenza, ecc.). Analogamente a quanto fatto per l'analisi dell'offerta di orientamento anche la descrizione dei dati relativi alla domanda è presentata separatamente per ogni diverso ambito di intervento.

Parte prima
L'offerta di orientamento in Italia

1 Censimento dei servizi di orientamento: obiettivi, contenuti e metodologia di ricerca

1.1 Metodologia

L'analisi dell'offerta di orientamento in Italia, per l'annualità 2010, coerentemente con gli obiettivi di cui sopra, è stata realizzata attraverso tre distinte azioni metodologiche:

- l'indagine censuaria mirata alla messa a punto dell'archivio delle strutture e degli enti che in Italia erogano azioni di orientamento;
- l'analisi quantitativa mirata ad avere informazioni approfondite sulla tipologia dei servizi erogati e sui professionisti impiegati nelle strutture precedentemente identificate;
- l'analisi qualitativa, con una differenziazione a livello regionale, provinciale e delle università, sulle *governance*, i servizi e i fabbisogni dei diversi territori.

1.1.1 L'Archivio Nazionale delle strutture di orientamento

Vale la pena richiamare quanto già precisato nel Rapporto Orientamento 2009 (Grimaldi, 2010a) ossia: per la realizzazione del censimento delle strutture che svolgono attività di orientamento sono stati anzitutto identificati i differenti contesti territoriali in cui tali strutture operano che corrisponde alle Regioni. Più precisamente, sono stati identificati 20 contesti territoriali: Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Emilia-Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Molise, Piemonte, Puglia, Sardegna, Sicilia, Toscana, Trentino - Alto Adige¹⁰, Umbria, Valle d'Aosta, Veneto.

Nel rispetto della realizzazione di un'indagine censuaria è stata privilegiata una metodologia estensiva che ha individuato come unità statistica di rilevazione ogni Regione e come unità di analisi le singole organizzazioni pubbliche e private che in un determinato territorio regionale erogano/offrono servizi di orientamento, nell'ambito di 5 diversi macro-contesti: istruzione; università e alta formazione; formazione professionale; centri di orientamento e servizi per il lavoro (da ora in poi lavoro); aziende.

10. Si precisa che l'approfondimento qualitativo è stato invece realizzato, nell'ambito dei *focus groups*, con una attenzione specifica alle due Province Autonome di Trento e Bolzano (si veda capitolo 7 della prima parte del presente volume).

L'ottica di questo censimento, trasversale ai sistemi dell'Istruzione, dell'Università, della Formazione e del Lavoro, ha richiesto di differenziare tali strutture rispetto ai diversi fabbisogni orientativi cui rispondono, quindi rispetto al proprio specifico *target* di riferimento, ma anche rispetto alla localizzazione regionale e alla distribuzione territoriale delle sedi. Facendo seguito al lavoro della scorsa annualità¹¹ in cui era stato costruito un universo teorico-potenziale (stimato sulla base di informazioni derivate da diverse fonti bibliografiche) si è proceduto con la verifica, attraverso un contatto diretto con le strutture ipotizzate appartenere alla popolazione di riferimento, del loro effettivo impegno relativamente all'erogazione di servizi di orientamento. Da un universo potenziale di soggetti organizzativi legittimati ad erogare azioni di orientamento si è così passati nel 2010 ad un universo più realistico rappresentativo di strutture che erogano azioni di orientamento. La verifica degli enti è stata effettuata attraverso una duplice metodologia:

1. via *web* sul sito Isfol www.rapporto-orientamento.it: le strutture, grazie ad una capillare pubblicizzazione dell'indagine censuaria sono state invitate a partecipare al censimento compilando un modulo di registrazione direttamente sul sito. Nell'annualità 2010 per approfondire il livello di conoscenza degli enti censiti, è stato predisposto un nuovo modulo di registrazione che - rispetto a quello utilizzato nella prima annualità dell'indagine - consente all'utente di specificare, già in fase di registrazione, alcune caratteristiche della propria organizzazione. In particolare, attraverso alcuni "menù a tendina", gli utenti potranno scegliere la "tipologia di appartenenza" della propria organizzazione. Per esempio, gli istituti scolastici potranno indicare il grado (Scuola secondaria di primo grado o di secondo grado), il tipo di scuola (Scuola statale o non statale) e l'indirizzo di studi (es. Liceo Classico, Liceo Scientifico ecc.). Attraverso l'area riservata del sito *web*, anche le organizzazioni che hanno effettuato la registrazione nel corso della prima annualità potranno aggiornare il proprio "Profilo utente" e integrarlo con le informazioni relative alla "tipologia di appartenenza";
2. con contatto telefonico: per gli enti che non si sono registrati *on-line* si è provveduto alla verifica dei dati anagrafici e della loro reale erogazione di servizi di orientamento, attraverso un contatto telefonico e/o diretto (visite in loco) volto ad avere le stesse informazioni richieste nel modulo di registrazione.

I dati forniti al momento della registrazione *on-line* o telefonica sono stati archiviati e pubblicati nell'Archivio Nazionale sull'Orientamento¹², una banca dati aggiornata di anno in anno e pubblicata *on-line*, all'interno del quale sarà possibile trovare gli indirizzi e le caratteristiche di tutte le strutture censite. Attraverso un modulo di ricerca è possibile

11. Si rimanda il lettore al Rapporto orientamento 2009 (Grimaldi, 2010a).

12. L'Archivio è consultabile *on-line* sul sito www.rapporto-orientamento.it

interrogare l'archivio sulla base di alcuni criteri specifici: per regione, provincia, città, denominazione, sistema e tipologia di appartenenza e laddove disponibili, anche sulla base di specifiche caratteristiche organizzative (es. tipologia di utenti, servizi erogati, strumenti utilizzati, figure professionali coinvolte).

Attualmente l'Archivio Nazionale *on-line* conta 15.782 strutture.

1.1.2 L'analisi quantitativa

Tutte le strutture censite secondo le modalità di cui al paragrafo precedente sono state invitate a compilare un questionario messo a punto all'uopo. Nello specifico, considerata la diversità di contesti e funzioni legate alle diverse specificità degli organismi che erogano azioni di orientamento, il gruppo di ricerca ha messo a punto 5 questionari, uno per ogni ambito di intervento, la cui prima versione è stata "testata" sui territori nel corso di specifici incontri di presentazione e sensibilizzazione del progetto¹³. La condivisione dello strumento con gli *stakeholder* di riferimento ha fatto emergere suggerimenti pertinenti ed interessanti per la revisione dei questionari. In particolare, nella scheda di lavoro prevista in questa fase di *testing*, si sono raccolte annotazioni utili a integrare e precisare alcune domande che hanno portato alla versione definitiva del:

1. questionario rivolto al mondo delle scuole secondarie di primo e secondo grado;
2. questionario rivolto al mondo dell'università e dell'alta formazione;
3. questionario rivolto al mondo della formazione professionale;
4. questionario rivolto ai centri di orientamento e ai servizi per il lavoro;
5. questionario rivolto alle aziende.

Ogni questionario si articola in cinque sezioni di domande le cui risposte richiedono di fornire dati e riferimenti precisi rispetto alla propria realtà organizzativa relativamente a:

1. dati organizzativi di classificazione generale;
2. spazi e organizzazione delle attività di orientamento;
3. utenti e relazione con l'utenza;
4. dati sul personale che svolge attività di orientamento;
5. dati di chi risponde.

In apertura è prevista una parte di dati "anagrafici" utile per completare e aggiornare il database delle strutture da censire. Nel questionario viene richiesto anche di indicare alcuni dati relativi alla persona che lo compila per consentire al gruppo di ricerca di mantenere i contatti per i successivi approfondimenti previsti dall'indagine.

Per facilitare la raccolta dati, la compilazione del questionario può avvenire *on-line* o in forma cartacea e consente di aggiornare e implementare i dati dell'Archivio Nazionale

13. Per il lettore interessato i questionari sono consultabili *on-line* sul sito www.rapporto-orientamento.it, o direttamente in Isfol - Area Politiche per l'Orientamento.

dell'Orientamento, relativamente alle strutture che partecipano a questa fase di campo. Al momento hanno risposto all'invito di compilare il questionario 4.097 strutture corrispondenti al 26% degli enti censiti.

I risultati di questa fase saranno descritti più avanti distinti per ogni diverso sistema oggetto di indagine.

1.1.3 L'analisi qualitativa

Nella convinzione che un Rapporto che descriva lo stato dell'orientamento nel nostro Paese non può non tener conto degli assetti istituzionali, dei fabbisogni, delle eccellenze e delle criticità dei singoli territori, è stata condotta parallelamente all'indagine quantitativa, un'indagine qualitativa, attraverso la conduzione di *focus group* e/o interviste individuali, a livello territoriale in ogni Regione con i referenti e i rappresentanti istituzionali dei vari sistemi (a livello regionale, provinciale, scolastico, universitario, ecc.). Tale percorso procedurale ha favorito l'attivazione di una dinamica interlocuzione tra Isfol e tutte le Regioni e Province Autonome del nostro Paese che, oltre a consentire la ricostruzione dello scenario locale relativamente all'orientamento, ha favorito l'evolversi di un attivo dibattito su alcune necessità e fabbisogni territoriali che rappresentano le piste di sviluppo future per le politiche attive del lavoro. In altri termini, la costituzione di poli regionali volti in prima battuta a fotografare l'esistente in materia di orientamento, ha rappresentato di fatto una sorta di osservatorio dinamico e interattivo che si propone di favorire una lettura qualitativa e dinamica del processo, che sarà nel corso del tempo sempre più puntuale e condivisa, anche alla luce del notevole assenso e interessamento da parte delle Regioni e Province Autonome. Nello specifico della metodologia e dei risultati ottenuti, per tale fase di lavoro, si darà conto puntualmente più avanti in un apposito capitolo.

1.2 Dall'universo agli enti censiti

L'universo - L'offerta di orientamento in Italia negli ultimi anni è cresciuta vertiginosamente e senza regolamentazioni facendo aumentare il numero e le tipologie di strutture presenti nei diversi territori regionali ma senza una corrispondente conoscenza delle caratteristiche e dei profili organizzativi di tali strutture. Inoltre la molteplicità dei soggetti organizzativi, soprattutto di natura privata, che continuamente si aggiunge alla lista, rende molto difficile se non addirittura impossibile l'identificazione di un universo stabile e reale. D'altra parte la stessa indagine che qui si presenta, oltre a fornire una serie di indicazioni sul fenomeno orientamento nel nostro Paese, in linea con gli obiettivi prefissati e precedentemente descritti al lettore, configurandosi alla stregua di un osservatorio permanente dei diversi sistemi, contribuisce e contribuirà negli anni a venire all'aggiornamento, in termini sia numerici sia contenutistici, dello stesso universo.

Facendo seguito ai lavori della scorsa annualità sulla definizione dell'universo di enti e strutture che in Italia erogano azioni di orientamento¹⁴, l'indagine di approfondimento e di verifica intrapresa nell'annualità 2010 ha consentito di avvicinare il dato potenziale sempre più a quello reale. Così attualmente l'universo di riferimento conta complessivamente 20.677 strutture come riportato nella tabella 1.1 e nella figura 1.1 a fronte delle 22.502 strutture stimate nella scorsa annualità, 1.825 strutture, soprattutto aziende e centri di formazione professionale, dichiarano, infatti, di non erogare servizi di orientamento, pur essendo potenzialmente deputate a farlo. In particolare per quanto riguarda il sistema denominato "Aziende" si rammenta che, diversamente dallo scorso anno, le associazioni di categoria (precedentemente incluse nel sistema aziende) sono state più coerentemente con le finalità da queste espresse comprese nel sistema cosiddetto del Lavoro.

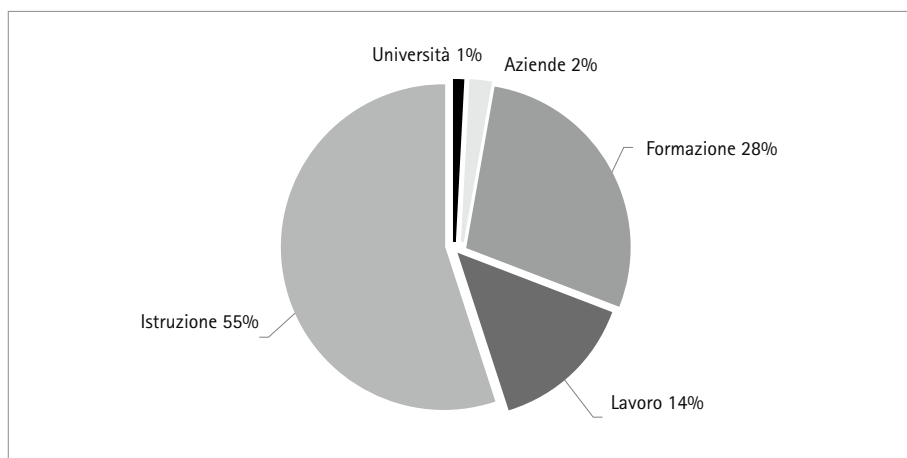
Tabella 1.1 Stima dell'universo potenziale di riferimento distribuito nei cinque macro ambiti di riferimento

AMBITI/SISTEMI	UNIVERSO
Aziende	480
Centri di Formazione Professionale	5.805
Centri di Orientamento e Servizi per il Lavoro	2.877
Istruzione	11.291
Università e Alta Formazione	224
Totale	20.677

Fonte Isfol, 2010

14. Si rimanda il lettore ad un confronto con i dati riportati nel rapporto orientamento 2009 (Grimaldi, 2010a).

Figura 1.1 Stima dell'universo potenziale di riferimento distribuito nei cinque macro ambiti di riferimento. La dicitura lavoro sta per Centri di Orientamento e Servizi per il Lavoro



Fonte Isfol, 2010

Per quanto attiene la scomposizione delle strutture nei 5 macro-ambiti di riferimento, non sopravvenendo diversità sostanziali si rimanda il lettore ai dati riportati nel rapporto orientamento 2009 (Grimaldi, 2010a). Di seguito si presentano, invece, sebbene anche qui non emergano differenze sostanziali con quanto riportato nell'annualità precedente, i dati aggiornati relativi alla distribuzione regionale dell'universo stimato, relativamente ai diversi sistemi (tabella 1.2 e figura 1.2).

Tabella 1.2 Universo - Distribuzione per Regioni/Sistemi

Regioni/Sistemi	A	F	L	S	U	Totale
Abruzzo	16	83	78	301	8	486
Basilicata	5	173	31	176	3	388
Calabria	3	264	65	543	12	887
Campania	11	118	253	1.275	15	1.672
Emilia-Romagna	69	159	248	603	19	1.098
Friuli Venezia Giulia	7	39	67	199	5	317
Lazio	49	449	152	994	24	1.668
Liguria	18	125	63	301	6	513

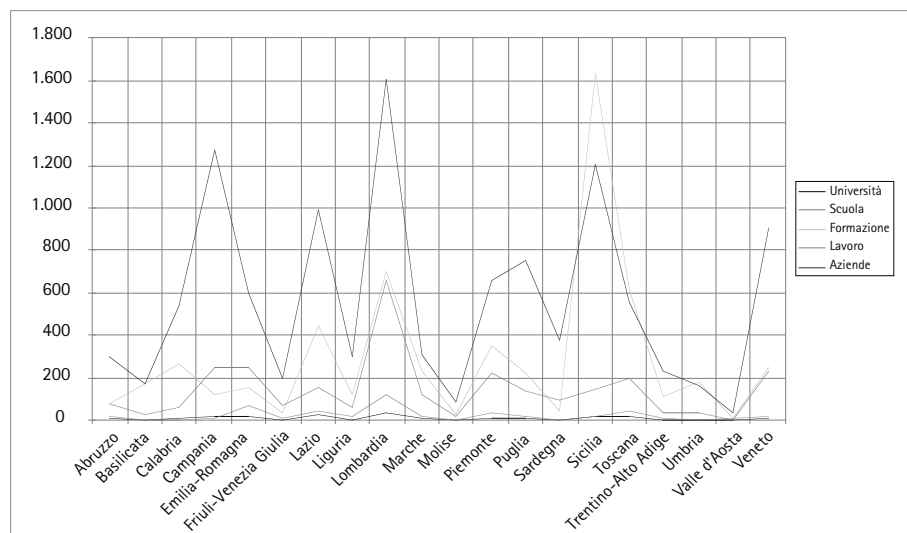
»»

Regioni/Sistemi	A	F	L	S	U	Totale
Lombardia	124	704	661	1.610	33	3.132
Marche	21	233	123	309	10	696
Molise	2	30	16	89	2	139
Piemonte	35	352	224	657	9	1.277
Puglia	15	226	138	757	13	1.149
Sardegna	2	48	100	374	4	528
Sicilia	15	1.632	151	1.205	21	3.024
Toscana	45	618	196	559	15	1.433
Trentino-Alto Adige	9	115	36	234	5	399
Umbria	4	178	40	160	5	387
Valle d'Aosta	9	12	6	40	2	69
Veneto	21	247	229	905	13	1.415
Totale	480	5.805	2.877	11.291	224	20.677

Fonte Isfol, 2010

Legenda: A= Sistema Aziende; F= Sistema Formazione Professionale; L= Sistema Centri di Orientamento e Servizi per il Lavoro; S= Sistema Istruzione; U= Sistema Università e Alta Formazione.

Figura 1.2 Universo - Distribuzione per Regioni/Sistemi



Fonte Isfol, 2010

Gli enti censiti – In linea con gli obiettivi del progetto, l'insieme degli enti censiti, attraverso la fase di verifica dei dati presenti nel database degli enti dell'universo, si avvicina sempre di più all'universo. Tutte le informazioni relativamente alle variabili anagrafiche delle strutture censite sono riportate nell'Archivio Nazionale, consultabile *on-line*.

L'Archivio è consultabile secondo le principali categorie catalogate: sistema di riferimento, regioni, province, ecc. e presenta una scheda per ogni ente censito. I dati relativi al referente indicato per ogni ente censito, necessari per gli ulteriori sviluppi della ricerca, là dove è previsto un ri-contatto per approfondimenti e/o modifiche organizzative, per motivi legati alla *privacy* non sono pubblicati.

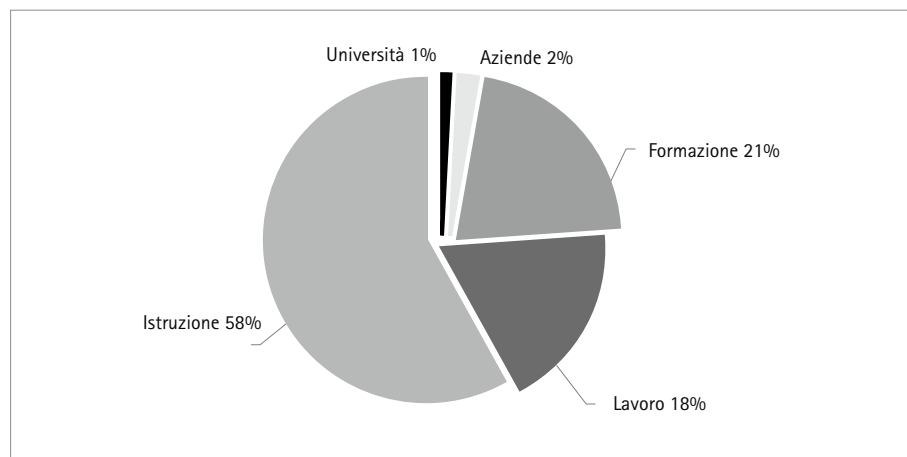
Di seguito si riportano i dati degli enti censiti (fino alla data del 30/09/2010). Come è possibile osservare nella tabella 1.3 e nella figura 1.3 gli enti che hanno partecipato alla ricerca, compilando la scheda socio-anagrafica, e quindi gli enti che, almeno al momento, hanno realmente dichiarato di svolgere attività di orientamento, sono 15.782, di cui il 57% (n=9064) è rappresentato dal sistema dell'"Istruzione"; il 21% (n=3.337) dal sistema della "Formazione Professionale"; il 18% (n=2773) dai "Centri di Orientamento e Servizi per il Lavoro"; il 3% (n=386) dal sistema denominato "Aziende"; l'1% (n=222) dal sistema "Università e Alta Formazione". Relativamente all'universo sono stati censiti complessivamente il 76% degli enti. Contiamo per la prossima annualità di completare il censimento raggiungendo tutti gli enti che compongono la popolazione di riferimento. Relativamente alla numerosità stimata nei diversi sistemi i centri censiti e che hanno dichiarato di svolgere attività di orientamento (si ricorda che il primo dato di verifica dell'indagine consisteva nell'accertamento relativo all'effettiva realizzazione di servizi di orientamento dell'ente) rappresentano per il sistema "Aziende" l'80%, per il sistema "Formazione Professionale" il 57%, per il sistema "Centri di Orientamento e Servizi per il Lavoro" il 96%, per il sistema "Istruzione" l'80% ed infine per il sistema "Università e Alta Formazione" il 99%.

Tabella 1.3 **Enti censiti**

Sistema	Numerosità
Aziende	386
Enti/Centri di Formazione Professionale	3.337
Centri di Orientamento e Servizi per il Lavoro	2.773
Istruzione	9.064
Università e Alta Formazione	222
Totale	15.782

Fonte Isfol, 2010

Figura 1.3 Enti censiti - La dicitura Lavoro sta per Centri di Orientamento e Servizi per il Lavoro



Fonte Isfol, 2010

Di seguito si presentano i dati relativi alla distribuzione regionale degli enti censiti nei diversi ambiti individuati (tabella 1.4 e figura 1.4).

Tabella 1.4 Enti censiti - Distribuzione per Regioni/Sistemi

Regioni/Sistemi	A	F	L	S	U	Totale
Abruzzo	16	82	78	301	8	485
Basilicata	5	172	31	176	3	387
Calabria	3	263	64	525	12	867
Campania	11	117	253	1.275	15	1.671
Emilia-Romagna	69	158	248	603	19	1.097
Friuli Venezia Giulia	5	33	58	195	5	296
Lazio	49	409	136	994	24	1.612
Liguria	18	120	62	233	6	439
Lombardia	107	666	644	700	32	2.149
Marche	21	233	123	309	10	696
Molise	2	30	16	89	2	139

»»

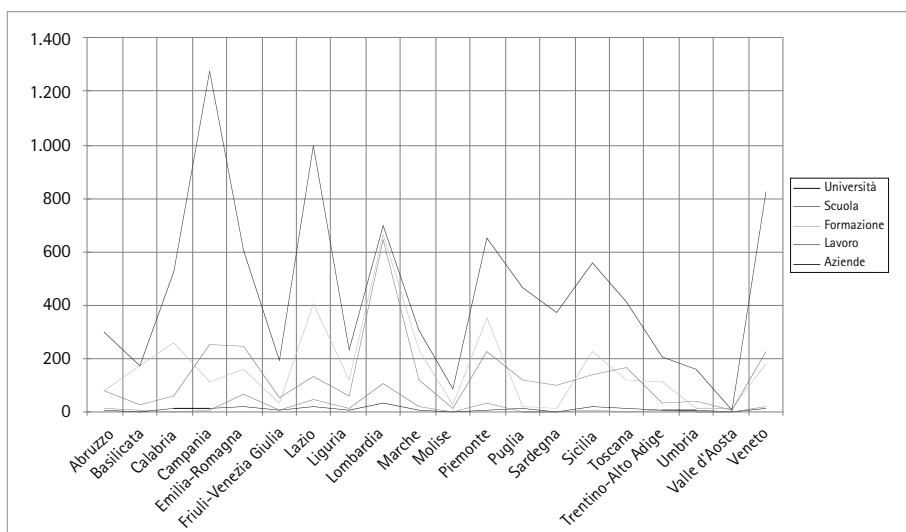
segue
Tabella 1.4

Regioni/Sistemi	A	F	L	S	U	Totale
Piemonte	35	352	224	653	9	1.273
Puglia	0	20	121	463	13	617
Sardegna	2	16	100	374	4	496
Sicilia	5	230	143	562	21	961
Toscana	3	119	167	411	14	714
Trentino-Alto Adige	9	115	35	209	5	373
Umbria	4	12	40	160	5	221
Valle d'Aosta	2	12	6	7	2	29
Veneto	20	178	224	825	13	1.260
Totale	386	3.337	2.773	9.064	222	15.782

Fonte Isfol, 2010

Legenda: A= Sistema Aziende; F= Sistema Formazione Professionale; L= Sistema Centri di Orientamento e Servizi per il Lavoro; S= Sistema Istruzione; U= Sistema Università e Alta Formazione.

Figura 1.4 Enti censiti - Distribuzione per Regioni/Sistemi - La dicitura Lavoro sta per Centri di Orientamento e Servizi per il Lavoro



Fonte Isfol, 2010

Distribuzione regionale degli enti censiti per sistemi - A conclusione di questo capitolo si riporta un breve quadro relativo al censimento realizzato in ogni singola regione. I dati dell'universo a livello regionale comparati con quelli verificati, attraverso l'indagine di campo, anche grazie al supporto e al coinvolgimento dei diversi territori, mostrano che le strutture censite rappresentano per la maggior parte delle Regioni, la quasi totalità degli enti afferenti all'universo. In particolare le percentuali meno alte si riscontrano relativamente alla regione Sicilia (percentuale degli enti censiti sul totale della popolazione 31,8%), alla Valle d'Aosta (percentuale degli enti censiti sul totale della popolazione 42%), alla Toscana (percentuale degli enti censiti sul totale della popolazione 49,8%), alla Puglia (percentuale degli enti censiti sul totale della popolazione 53,7%) e all'Umbria (percentuale degli enti censiti sul totale della popolazione 57,1%). A seguire la regione Lombardia con una percentuale di enti censiti pari al 68,6% sull'universo, la Liguria con una percentuale di 85,6%, il Veneto con l'89% di enti censiti. Per tutte le altre Regioni si evidenziano valori percentuali superiori al 90%, con il Friuli Venezia Giulia, il Trentino Alto Adige e la Sardegna con rispettivamente il 93,4, il 93,5 e il 93,9%, l'Abruzzo, la Basilicata, la Calabria, la Campania, L'Emilia Romagna, il Lazio, il Piemonte con percentuali comprese tra il 97% e il 99%, e per finire per le regioni Molise e Marche il censimento è stato completato avendo raggiunto la totalità degli enti. È doveroso sottolineare che il contributo dei diversi territori regionali non si limita esclusivamente al dato quantitativo. Come meglio rappresentato nei prossimi capitoli, infatti, l'interlocazione avviata e mantenuta nelle diverse regioni italiane, ha consentito di approfondire alcune questioni e dati qualitativi che contribuiscono a delineare lo scenario attuale sullo stato dell'arte dell'orientamento nel nostro Paese. L'approfondimento quali/quantitativo ha facilitato una chiave di lettura ulteriore per la descrizione e l'analisi critica di alcune questioni fondanti le pratiche professionali relative all'orientamento. L'auspicio è che tale lettura analitica del fenomeno possa contribuire all'individuazione di piste e prospettive risolutive e innovative che possano contribuire alla crescita e lo sviluppo delle politiche del lavoro nel nostro Paese.

2 Istruzione e orientamento in Italia: attività e professionisti

Facendo seguito al lavoro avviato nella scorsa annualità, il presente capitolo si pone l'obiettivo di riportare i dati ottenuti, sia dall'indagine censuaria, sia dall'indagine quantitativa con la somministrazione dei questionari, relativamente al sistema Istruzione. Per una migliore lettura degli esiti quantitativi di tale indagine premettiamo una visione d'insieme del quadro europeo e nazionale entro il quale trovano un significato i dati della ricerca.

2.1 Gli indirizzi e le politiche attuali

Nel corso dell'ultimo anno i processi di innovazione innescati a livello politico-istituzionale e legislativo verso il mondo dell'istruzione e dell'orientamento hanno trovato la loro espressione nel panorama nazionale principalmente su due fronti: da un lato, nella riforma e riordino dei cicli scolastici e, dall'altro, nella prosecuzione dei lavori finalizzati alla attuazione del Piano Nazionale di Orientamento. Tali recenti evoluzioni nel panorama nazionale si ispirano, più o meno direttamente, alle linee di indirizzo europee elaborate nell'ultimo decennio.

Le linee di indirizzo dell'Unione Europea. Le politiche europee, sin dal 2000 con il Consiglio di Lisbona, hanno mirato ad assicurare a tutti i cittadini opportunità di apprendimento lungo tutto l'arco della vita, promuovendo alcuni obiettivi chiave quali, in particolare, quelli di cittadinanza attiva e di mobilità transnazionale. In questo ambito è stato valorizzato il ruolo dell'orientamento quale strumento per sviluppare un'auto-gestione dei percorsi di apprendimento e professionali.

In questo panorama, proseguendo il lavoro avviato durante il Consiglio Europeo di Barcellona del 2002, le "Conclusioni del Consiglio del 12 maggio 2009 su un quadro strategico per la cooperazione europea nel settore dell'istruzione e della formazione (ET 2020)", stabiliscono quattro obiettivi strategici per il miglioramento dei sistemi dell'istruzione e della formazione dei paesi UE:

1. fare in modo che l'apprendimento permanente e la mobilità divengano una realtà;
2. migliorare la qualità e l'efficacia dell'istruzione e della formazione;

3. promuovere l'equità, la coesione sociale e la cittadinanza attiva;
4. incoraggiare la creatività e l'innovazione, compresa l'imprenditorialità, a tutti i livelli dell'istruzione e della formazione.

Tali obiettivi vengono assorbiti nel più complessivo quadro strategico del documento "Europa 2020"¹⁵, che delinea le priorità che l'UE si pone verso il 2020, tra cui una "crescita intelligente" (ovvero lo sviluppo di un'economia basata su conoscenza e innovazione) e una "crescita inclusiva" (ovvero lo sviluppo di un'economia con un elevato tasso di occupazione, che favorisca la coesione sociale e territoriale). Spicca a tal proposito il traguardo connesso al raggiungimento, entro il 2020, di un tasso di abbandono scolastico inferiore al 10% (oggi al 15%) e il conseguimento della laurea da parte di almeno il 40% dei giovani (oggi pari al 31%). Per tendere al conseguimento di questi risultati, l'UE ha presentato sette iniziative, ciascuna definita in termini di impegni a carico della Commissione Europea e a carico dei singoli Stati membri, tra le quali paiono avere un'incidenza sul rapporto tra orientamento e sistema dell'*education*:

- *L'Unione dell'innovazione*: si tratta di un piano legato al rilancio del tema della ricerca e dell'innovazione nell'ambito del quale gli Stati membri dovranno assumere l'impegno, fra gli altri, di "assicurare un numero sufficiente di laureati in scienze, matematica e ingegneria e imperniare i programmi scolastici su creatività, innovazione e imprenditoria";
- *Youth on the move*¹⁶: l'iniziativa mira ad incrementare la qualità di tutti i livelli di istruzione e formazione, aumentare il tasso di mobilità giovanile e migliorare la situazione occupazionale dei giovani. Le responsabilità specifiche per gli Stati membri riguardano l'impegno di risorse per il sistema dell'istruzione; il potenziamento dello stesso attraverso un'impostazione integrata fra i sottosistemi che favorisca l'apprendimento delle competenze di base e riduca l'abbandono; l'applicazione di quadri nazionali delle qualifiche finalizzati anche ad un incontro con le esigenze del mondo del lavoro; il potenziamento di strumenti quali l'orientamento, la consulenza e gli apprendistati per favorire l'accesso al mondo del lavoro;
- *Un'Agenda per nuove competenze e nuovi posti di lavoro*¹⁷: si tratta di un' iniziativa finalizzata a "porre le basi della modernizzazione dei mercati del lavoro onde aumentare i livelli di occupazione e garantire la sostenibilità dei [...] modelli sociali. Questo significa migliorare la partecipazione delle persone mediante l'acquisizio-

15. Comunicazione della Commissione "Europa 2020. Una strategia per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva" del 03 marzo 2010.

16. Si veda anche la Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni "Youth on the Move un'iniziativa per valorizzare il potenziale dei giovani ai fini di una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva nell'Unione europea" del 15 settembre 2010.

17. Si veda anche la Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions "An Agenda for new skills and jobs: A European contribution towards full employment" del 23 novembre 2010.

ne di nuove competenze per consentire alla [...] forza lavoro attuale e futura di adeguarsi alle mutate condizioni e all'eventuale ri-orientamento professionale, ridurre la disoccupazione e aumentare la produttività del lavoro". In questa ottica viene richiesto agli Stati membri, tra l'altro, di: impegnarsi nella creazione di quadri nazionali delle qualifiche compatibili con il Quadro europeo (EQF); permettere l'acquisizione ed il riconoscimento delle competenze necessarie alla formazione superiore e al lavoro in tutti i percorsi di insegnamento, comprendendo gli apprendimenti formali ed informali; migliorare l'integrazione fra i sistemi dell'*education*, della formazione e del lavoro in particolare integrando le parti sociali nei processi di pianificazione dell'istruzione e della formazione.

Il piano Europa 2020 prevede obiettivi quantificabili ed azioni concrete che dovranno essere attuate a livello dei singoli Stati membri, comporterà pertanto ulteriori adeguamenti delle politiche nazionali nell'ottica di convogliare verso la strategia europea.

*I processi di riforma del sistema dell'Istruzione*¹⁸. Per quanto attiene le riforme del mondo dell'*education* italiano, è ormai in via di completamento il processo di attuazione della "Riforma Gelmini" per il sistema dell'Istruzione. Tale riforma risulta incidere esplicitamente sulla tematica dell'orientamento specialmente per quanto previsto relativamente alla riorganizzazione della scuola secondaria di secondo grado. Infatti, a differenza di quanto previsto dalle riforme precedenti¹⁹ e sulla scorta della normativa che, dal 2007, ha previsto un "riordino e un potenziamento" dell'istruzione tecnica e professionale tramite l'emanazione di regolamenti finalizzati alla riduzione del numero di indirizzi²⁰, la recente Riforma ha riorganizzato l'assetto del secondo ciclo prevedendo tre percorsi di istruzione: liceale²¹, professionale²², tecnica²³.

La centratura dell'orientamento all'interno dei percorsi del secondo ciclo viene così declinata:

18. Si coglie qui l'occasione per ringraziare Speranzina Ferraro, Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca ed Elena Gaudio, Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca per il contributo offerto.

19. Legge n. 53 del marzo 2003 "Delega al Governo per la definizione delle norme generali sull'istruzione e dei livelli essenziali delle prestazioni in materia di istruzione e formazione professionale" (nota come Riforma Moratti).

20. Si veda l'art. 13 della Legge 40/2007 (nota come Legge Bersani).

21. D.P.R. 15 marzo 2010, n. 89 Regolamento recante revisione dell'assetto ordinamentale, organizzativo e didattico dei licei a norma dell'articolo 64, comma 4, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133 (10G0111).

22. D.P.R. 15 marzo 2010, n. 87 Regolamento recante norme per il riordino degli istituti professionali, a norma dell'articolo 64, comma 4, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133. (10G0109).

23. D.P.R. 15 marzo 2010, n. 88 Regolamento recante norme per il riordino degli istituti tecnici a norma dell'articolo 64, comma 4, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133. (10G0110).

- istituti professionali: durante il primo biennio, gli insegnamenti di istruzione obbligatoria di indirizzo acquisiscono una connotazione orientativa, essendo finalizzati alla "acquisizione dei saperi e delle competenze di indirizzo in funzione orientativa, anche per favorire la reversibilità delle scelte degli studenti"²⁴. Successivamente, durante il quinto anno, si prevede che gli stessi insegnamenti "consentano allo studente di acquisire una conoscenza sistemica della filiera economica di riferimento, idonea anche ad orientare la prosecuzione degli studi a livello terziario con particolare riguardo all'esercizio delle professioni tecniche"²⁵. In generale, i percorsi "si sviluppano soprattutto attraverso metodologie basate su: la didattica di laboratorio, anche per valorizzare stili di apprendimento induttivi; l'orientamento progressivo, l'analisi e la soluzione dei problemi relativi al settore produttivo di riferimento; il lavoro cooperativo per progetti; la personalizzazione dei prodotti e dei servizi attraverso l'uso delle tecnologie e del pensiero creativo; la gestione di processi in contesti organizzati e l'alternanza scuola-lavoro"²⁶;
- Istituti tecnici: gli insegnamenti di istruzione obbligatoria di indirizzo assolvono una funzione orientativa durante il primo biennio (anche per favorire la reversibilità delle scelte). "Il secondo biennio e il quinto anno costituiscono articolazioni, all'interno di un complessivo triennio nel quale, oltre all'area di istruzione generale comune a tutti i percorsi, i contenuti scientifici, economico-giuridici e tecnici delle aree di indirizzo [...] vengono approfonditi e assumono connotazioni specifiche che consentono agli studenti di raggiungere, nel quinto anno, una adeguata competenza professionale di settore, idonea anche per la prosecuzione degli studi a livello di istruzione e formazione superiore con particolare riferimento all'esercizio delle professioni tecniche"²⁷. I percorsi degli istituti tecnici "si realizzano attraverso metodologie finalizzate a sviluppare, con particolare riferimento alle attività e agli insegnamenti di indirizzo, competenze basate sulla didattica di laboratorio, l'analisi e la soluzione dei problemi, il lavoro per progetti; sono orientati alla gestione di processi in contesti organizzati e all'uso di modelli e linguaggi specifici; sono strutturati in modo da favorire un collegamento organico con il mondo del lavoro e delle professioni, compresi il volontariato ed il privato sociale. Stage, tirocini e alternanza scuola-lavoro sono strumenti didattici per la realizzazione dei percorsi di studio"²⁸;
- Istituti liceali: "nel quinto anno si persegue la piena realizzazione del profilo educativo, culturale e professionale dello studente [...], il completo raggiungimento degli obiettivi specifici di apprendimento, [...], e si consolida il percorso di orientamento

24. Art. 5 comma 2 del D.P.R. 15 marzo 2010, n. 87.

25. Ibidem.

26. Ibidem.

27. Art. 5 comma 2 del D.P.R. 15 marzo 2010, n. 88.

28. Ibidem.

agli studi successivi e all'inserimento nel mondo del lavoro"²⁹. "Nell'ambito dei percorsi liceali le istituzioni scolastiche stabiliscono, a partire dal secondo biennio, anche d'intesa rispettivamente con le università, con le istituzioni dell'alta formazione artistica, musicale e coreutica e con quelle ove si realizzano i percorsi di istruzione e formazione tecnica superiore ed i percorsi degli istituti tecnici superiori, specifiche modalità per l'approfondimento delle conoscenze, delle abilità e delle competenze richieste per l'accesso ai relativi corsi di studio e per l'inserimento nel mondo del lavoro. L'approfondimento può essere realizzato anche nell'ambito dei percorsi di alternanza scuola-lavoro [...], nonché attraverso l'attivazione di moduli e di iniziative di studio-lavoro per progetti, di esperienze pratiche e di tirocinio"³⁰.

La ridefinizione del ruolo dell'orientamento nel processo educativo, all'interno della Riforma dei cicli, permette di esplicitare alcuni punti chiave già evidenti nella recente produzione politico-legislativa italiana³¹, come la centratura sulla didattica orientativa³² ed il potenziamento delle relazioni tra il mondo dell'istruzione ed il mondo del lavoro³³ che può assolvere finalità orientative di tipo informativo o concretizzarsi nelle esperienze di alternanza scuola-lavoro.

Un ulteriore punto saliente del processo di riforma in corso riguarda l'autonomia scolastica, che si rinnova in un sistema che permette ai singoli istituti di operare scelte curriculari rispetto agli insegnamenti (entro prestabilite quote di autonomia didattica e - limitatamente agli istituti tecnici e professionali - spazi di flessibilità). L'autonomia degli istituti scolastici si riflette sulla molteplicità delle alternative possibili e quindi sui processi di orientamento e ri-orientamento degli studenti realizzabili all'interno di queste due principali categorie:

- la transizione tra primo e secondo ciclo: lo studente della scuola secondaria di primo grado si dovrà muovere, in vista della scelta, in un panorama circoscritto, a livello nazionale, di offerta formativa, ma nel quale gli istituti si connotano per specifiche metodologie didattiche e opportunità di rete tra scuola - territorio - mondo del lavoro. In questo processo di scelta le famiglie, *stakeholder* fondamentali di questa transizione, troveranno una facilitazione nella funzione di accompagnamento alla scelta dei figli attraverso la semplificazione dell'offerta formativa già avviata nell'ambito della Riforma;

29. Art. 2 comma 6 del D.P.R. 15 marzo 2010, n. 89.

30. Art. 2 comma 7 del D.P.R. 15 marzo 2010, n. 89.

31. Si veda il cap. 2.4 "Istruzione e orientamento in Italia: inquadramento generale ed elementi di specificità" all'interno del volume A. Grimaldi (2010a) Rapporto Orientamento 2009. L'offerta di orientamento in Italia. Roma: ISFOL.

32. Si veda, in particolare, la Circolare Ministeriale n. 43 del 15 aprile 2009.

33. Si veda, in particolare, il documento "Italia 2020. Piano di azione per l'occupabilità dei giovani attraverso l'integrazione tra apprendimento e lavoro" (23 settembre 2009).

- la transizione all'interno del secondo ciclo: lo studente della scuola secondaria di secondo grado che senta l'esigenza di ri-orientarsi si dovrà muovere in un panorama di offerta piuttosto ampio, all'interno del quale gli spazi di continuità fra i diversi istituti saranno, almeno in parte, regolati anche da accordi specifici tra le istituzioni scolastiche;
- la transizione dopo il secondo ciclo, la scelta post diploma: tale transizione apre il ventaglio di alternative particolarmente ampio (università, formazione tecnico-superiore, lavoro, ecc.). È importante che si adottino azioni orientative volte a sostenere lo studente nel processo di scelta.

Si delinea dunque un contesto all'interno del quale le attività di orientamento previste per gli istituti secondari di primo e secondo grado, in particolare per quanto concerne la funzione di informazione orientativa, dovranno acquisire una forte connotazione territoriale per poter guidare gli studenti nel loro processo di scelta.

Nell'ambito della Riforma è stato inoltre approvato il "modello di certificato delle competenze di base acquisite nell'assolvimento dell'Obbligo di istruzione"³⁴: tale certificato potrà diventare un ulteriore strumento per il monitoraggio dei fenomeni della dispersione e dell'abbandono da parte degli studenti afferenti al sistema scolastico ed a quello della formazione professionale. Le "Indicazioni per la certificazione delle competenze relative all'assolvimento dell'obbligo di istruzione nella scuola secondaria superiore"³⁵ sottolineano la valenza orientativa di tale certificazione nel percorso di apprendimento dello studente fino al conseguimento di una qualifica professionale triennale o del titolo di studio. La strutturazione del modello permette di raccogliere le competenze di base acquisite al termine del primo biennio della scuola secondaria superiore, e si riferisce agli assi culturali che caratterizzano l'obbligo di istruzione³⁶, entro il quadro di riferimento rappresentato dalle competenze chiave di cittadinanza, in linea con le indicazioni dell'Unione europea e con il Quadro Europeo dei titoli e delle qualifiche (EQF)³⁷. *Il Piano Nazionale di Orientamento*. I processi di riforma del sistema dell'istruzione si intrecciano con i lavori avviati dal Forum Nazionale per l'Orientamento Lungo tutto il corso della vita³⁸, e con la attuazione del Piano Nazionale di Orientamento. Infatti, è già

34. Allegato al Decreto Ministeriale del 27 gennaio 2010, n. 9.

35. Indicazioni per la certificazione delle competenze relative all'assolvimento dell'obbligo di istruzione nella scuola secondaria superiore, allegate alla Nota 1208 del 12 aprile 2010 del Capo Dipartimento per l'Istruzione del MIUR Trasmissione DM n. 9 del 27 gennaio 2010 con allegato modello di certificazione dei saperi e delle competenze acquisite nell'assolvimento dell'obbligo di istruzione.

36. Asse dei linguaggi; matematico; scientifico-tecnologico e storico-sociale.

37. Si veda il cap. 2.4 "Istruzione e orientamento in Italia: inquadramento generale ed elementi di specificità" all'interno del volume A. Grimaldi (2010a) *Rapporto Orientamento 2009. L'offerta di orientamento in Italia*. Roma: ISFOL.

38. Istituito con il Decreto Dipartimentale Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca n. 54 del 26-10-2009.

stato previsto un piano di risorse finanziarie a favore degli Uffici Scolastici Regionali per la realizzazione dei "Piani regionali di orientamento"³⁹ da essi predisposti sulla base delle "Linee guida in materia di orientamento lungo tutto l'arco della vita". Nell'ambito del piano di risorse sono state specificate alcune azioni da realizzare a livello locale, ed in particolare:

- Conferenze di servizio, finalizzate a: presentare il Piano nazionale di orientamento, dare visibilità al Gruppo regionale e presentare le azioni di formazione locali. Tali Conferenze vedono il coinvolgimento delle scuole e di diversi soggetti territoriali, e mirano anche ad identificare le buone pratiche e le professionalità coerenti con gli obiettivi del Piano nazionale;
- azioni di formazione, finalizzate ad approfondire le tematiche individuate nel Seminario Nazionale di Abano Terme⁴⁰ con un'attenzione particolare ad argomenti quali: la didattica orientativa e la didattica per competenze; la rete integrata ed i modi per realizzarla e alimentarla nei territori; il rapporto scuola famiglia; il ruolo del docente che orienta, per quanto attiene alla sua disciplina, al rapporto con il Consiglio di classe, all'impianto orientativo del POF della scuola, alla rete con altri docenti, con altre scuole, con altri soggetti istituzionali. Si richiama infine la funzione di coordinamento e monitoraggio delle azioni locali da parte del Gruppo Regionale, e viene segnalata l'opportunità di costituire reti di scuole che possano assumere il ruolo, a livello provinciale o interprovinciale, della promozione e coordinamento delle azioni di orientamento⁴¹.

2.2 Gli enti censiti nell'ambito dell'istruzione

Il censimento in corso conferma il sistema dell'Istruzione, anche dal punto di vista numerico, come uno dei sistemi all'interno dei quali l'offerta di orientamento (comunque definita sul piano quantitativo) risulta maggiormente diffusa e distribuita a livello territoriale. Tale esito empirico non stupisce dal momento che la distribuzione degli istituti scolastici risulta in Italia capillarmente estesa; pertanto, assumendo come base i

39. Nota Prot. N. 6260 del 21 dicembre 2009: Piano nazionale per l'orientamento lungo tutto il corso della vita: realizzazione dei piani regionali. Trasmissione piano di riparto delle risorse E.F. 2009.

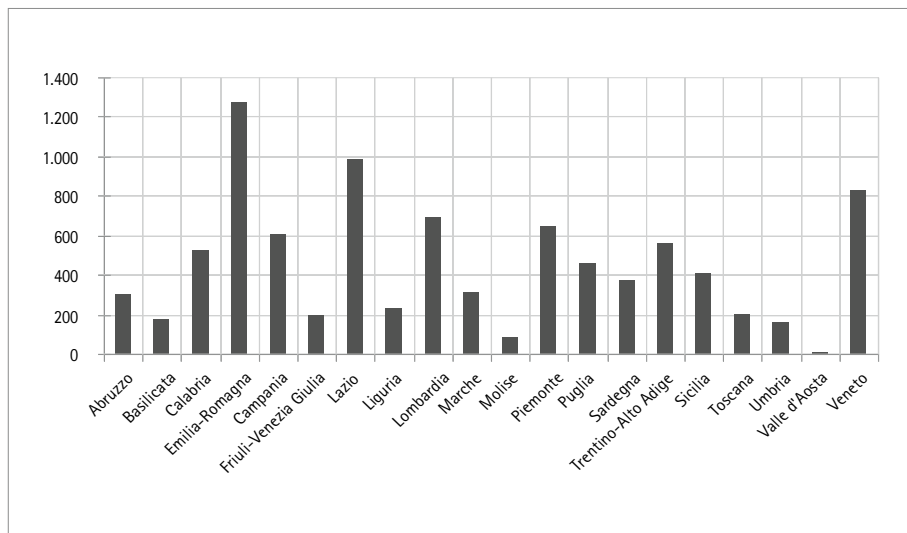
40. Seminario Nazionale "L'orientamento per il futuro: assetti istituzionali e dimensione formativa al servizio della persona" svolto ad Abano Terme dal 2 al 5 Marzo 2009. Per un approfondimento si veda il cap. 2.4 "Istruzione e orientamento in Italia: inquadramento generale ed elementi di specificità" all'interno del volume A. Grimaldi (2010a) Rapporto Orientamento 2009. L'offerta di orientamento in Italia. Roma: ISFOL.

41. Più recentemente sono proseguiti i lavori a livello interregionale, con i Seminari di Portorose, Ischia e Palermo. Tali seminari sono stati promossi con la Nota Prot. n. 0002173 R.U. del 22 marzo 2010: Piano nazionale per l'orientamento lungo tutto il corso della vita: azioni di preparazione ai seminari di formazione nazionale e la Nota Prot. n. 0003153 R.U. del 3 maggio 2010: Piano nazionale per l'orientamento lungo tutto il corso della vita (C.M. n. 43/2009): Seminari nazionali interregionali.

singoli istituti, si determina per definizione un'ampia presenza quantitativa di iniziative di orientamento scolastico. Infatti, le realtà classificate all'interno di questo sistema sono 9.064, e rappresentano il 57% del totale degli enti censiti nei vari sistemi. Tale quota di scuole censite corrisponde all'80,3% degli istituti scolastici presenti nell'universo potenziale di riferimento, che comprende 11.291 istituti.

La distribuzione territoriale degli istituti scolastici censiti ha raggiunto, nella maggior parte dei contesti regionali, la quasi totalità degli enti presenti nell'universo di riferimento. In particolare per nove regioni (Abruzzo, Basilicata, Campania, Emilia-Romagna, Lazio, Marche, Molise, Sardegna, Umbria) il censimento ha coperto la totalità dell'universo, e in altre tre (Calabria, Friuli Venezia Giulia, Piemonte) percentuali comprese tra il 97 e il 99%. Nelle rimanenti regioni le percentuali di istituti verificati vanno dal 61 e il 91%, ad eccezione di Lombardia e Sicilia, che, pur essendo tra le regioni con il maggior numero di scuole presenti sul territorio, mostrano una percentuale di enti confermati intorno al 45%. Solo la Valle d'Aosta rappresenta al momento la regione meno coperta dall'indagine con una percentuale di enti censiti pari al 18%. La figura 2.1 riporta la distribuzione degli istituti scolastici censiti nelle diverse regioni.

Figura 2.1 Distribuzione regionale degli enti censiti per il sistema istruzione



Fonte Isfol, 2010

Per quanto riguarda la tipologia degli istituti scolastici considerati, il censimento ha coperto l'83% degli istituti di primo grado e il 75% degli istituti di secondo grado (tabella 2.1). Rimane una quota di istituti che non ha specificato la propria tipologia

d'appartenenza. Le scuole che hanno fornito dati sulla tipologia possono essere classificate anche in statali e non statali (comprendendo in quest'ultima categoria gli istituti parificati). Come si può constatare dalla tabella 2.1, gli istituti non statali censiti sono circa l'8% del totale delle scuole di primo grado e il 26% di quelle di secondo grado.

Tabella 2.1 **Tipologia degli istituti scolastici censiti**

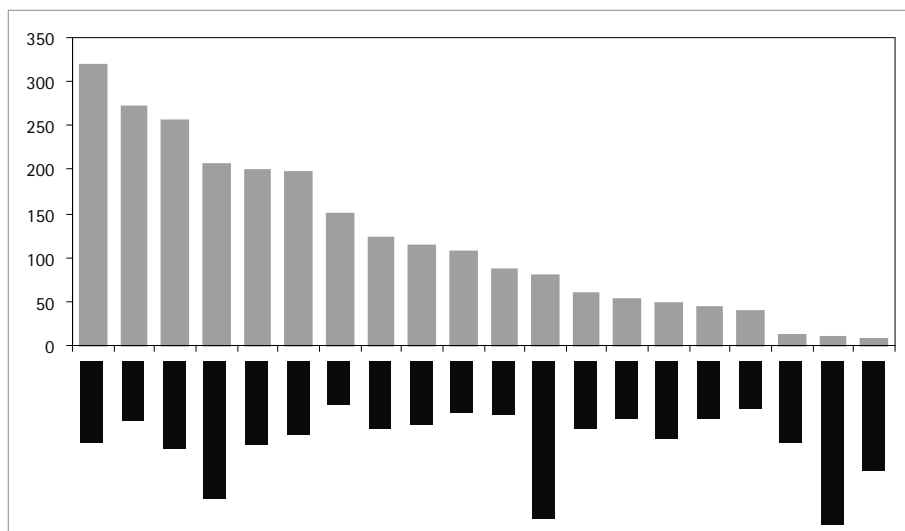
Tipologia	Numerosità
Scuola di I grado statale	4390
Scuola di I grado non statale	403
Scuola di II grado statale	2.781
Scuola di II grado non statale	957
Non specificato	533
Totale	9.064

Fonte Isfol, 2010

2.3 La popolazione raggiunta

Nell'ambito del sistema dell'istruzione sono stati raccolti 2.368 questionari, corrispondenti questi al 26,1% della popolazione censita. La distribuzione regionale dei questionari compilati e considerati validi riflette a grandi linee quella degli enti censiti (figura 2.1), anche se la percentuale di questionari rispetto al numero di istituti censiti varia dall'86% della Valle d'Aosta (con 6 questionari su 7 istituti verificati) al 6% della Basilicata (11 questionari provenienti dai 177 istituti verificati in regione). Le regioni più rappresentate tra i questionari elaborati (grafico 2.2) sono il Piemonte (319 questionari), il Veneto (271) e la Lombardia (255), mentre quelle meno rappresentate in termini assoluti sono state la Valle d'Aosta (6), il Trentino-Alto Adige (9), e la Basilicata (11) (figura 2.2).

Figura 2.2 Distribuzione regionale della popolazione raggiunta



Fonte Isfol, 2010

Rispetto alla tipologia degli istituti considerati, la grande maggioranza dei questionari restituiti (da 2.253 scuole, pari al 95% del totale) deriva da scuole statali, mentre sono 102 gli istituti paritari, e 2 gli istituti privati non paritari. Risultano 11 dati mancanti, ovvero dati riferiti a istituti che non hanno risposto a questa domanda (tabella 2.2)⁴².

Tabella 2.2 Tipologia degli Istituti scolastici

	v.a.	%
Statale	2.253	95,1
Paritario	102	4,3
Privato non paritario	2	0,1
Dati mancanti	11	0,5
Totale	2.368	100,0

Fonte Isfol, 2010

42. I dati mancanti non verranno successivamente descritti, ma esclusivamente citati in tabella.

Il 30% delle scuole (710 in termini assoluti) che hanno partecipato attivamente all'indagine risulta costituito da istituti secondari di primo grado, il 49% (1.169 scuole) da istituti secondari di secondo grado, il 20% (473 unità) da istituti onnicomprensivi (tabella 2.3).

Tabella 2.3 **Livello di istruzione degli Istituti**

	v.a.	%
Secondario di I grado	710	30,0
Secondario di II grado	1.169	49,4
Istituto onnicomprensivo	473	20,0
Dati mancanti	16	0,7
Totale	2.368	100,0

Fonte Isfol, 2010

Le risposte fornite dagli istituti di secondo grado presentano una evidente variabilità: licei (16,2%), licei artistici e istituti d'arte (2%), istituti tecnici (15,3%), istituti professionali (9,2%), e altri istituti (8,6%) quali istituti magistrali, istituti di istruzione superiore (tabella 2.4).

Tabella 2.4 **Tipo di istituto secondario di secondo grado**

	v.a.	%
Liceo	384	16,2
Liceo artistico/Istituto d'arte	48	2,0
Istituto tecnico	363	15,3
Istituto professionale	218	9,2
Altro (istituto magistrale, istituto di istruzione superiore)	204	8,6
Dati mancanti	1.151	48,6
Totale	2.368	100,0

Fonte Isfol, 2010

Per quanto concerne i dati relativi alla rilevazione delle strutture scolastiche che presentano sedi distaccate è possibile evidenziare che il 42,4% delle scuole è costituito da un numero di sedi compreso fra 2 e 3, e un ulteriore 19,7% di esse si avvale di più di tre sedi distaccate. Il numero di istituti scolastici costituito da un'unica sede rappresenta invece il 37,4% dell'insieme analizzato. Questo ultimo dato potrebbe rappresentare un indizio relativo all'esigenza espressa dalle recenti direttive di riforma del sistema scolastico, che mirano all'accorpamento delle sedi.

Per comprendere il tipo di coinvolgimento delle strutture nell'indagine e avere anche un'informazione sul grado di specificità e pertinenza delle risposte fornite, risulta interessante analizzare il tipo di funzione ricoperta all'interno delle strutture scolastiche da chi ha preso in carico la compilazione del questionario. Si osserva che, nella maggior parte dei casi, sono gli stessi attori o responsabili delle attività orientative a fornire il quadro delle informazioni inerenti la singola scuola. Infatti nel 70,9% dei casi si tratta di docenti referenti per l'orientamento, nel 12,8% di dirigenti scolastici e, nel 7,8% di un loro collaboratore (Tabella 2.5). Risultano meno presenti le altre funzioni previste (altri docenti, amministrativi ecc., in quota inferiore al 5%).

Tabella 2.5 Ruolo/funzione di chi risponde al questionario

	v.a.	%
Docente/referente per l'orientamento o funzione strumentale per l'orientamento	1.678	70,9
Dirigente scolastico	304	12,8
Vicario o collaboratore del dirigente scolastico	185	7,8
Docente (non referente per l'orientamento)	57	2,4
Amministrativo/tecnico/bibliotecario	21	0,9
Altro (Funzione relazioni esterne, servizi per gli studenti, curatori aree progetti)	38	1,6
Dati mancanti	85	3,6
Totale	2.368	100,0

Fonte Isfol, 2010

Relativamente al titolo di studio di chi risponde, in linea con il ruolo ricoperto, il 90% dei rispondenti è in possesso di una laurea o di un titolo post laurea.

2.4 Le tipologie di attività/servizi di orientamento offerti

La seconda sezione del questionario "Spazi e organizzazione delle attività di orientamento" ha permesso di raccogliere informazioni circa le modalità logistiche attraverso le quali gli istituti programmano le attività orientative. A partire da questo paragrafo, i dati verranno analizzati prevalentemente distinguendo per tipo di istituto (istituto secondario di primo o secondo grado o onnicomprensivo). Il *focus* verrà mantenuto principalmente sugli istituti secondari di primo e secondo grado, poiché il dato aggregato degli istituti onnicomprensivi risulta eterogeneo e per questo meno informativo. Si è scelto questo criterio di analisi perché particolarmente strategico in funzione della diversità nella *mission* educativo-formativa, didattica e organizzativa dei due cicli, ed in considerazione del fatto che si tratta di un sistema normato su base nazionale.

Dai dati relativi alla organizzazione delle attività di orientamento nelle diverse sedi degli istituti, si può evincere come le scuole tendano a programmare per tutte le loro singole sedi le attività orientative (tabella 2.6).

Tabella 2.6 L'attività di orientamento si svolge in tutte le sedi dell'istituto

	Istituto Secondario di I grado		Istituto Secondario di II grado		Istituto Onnicomprensivo	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Si	404	59,6	730	62,4	187	39,5
No	217	30,6	322	27,5	216	45,7
Dati mancanti	89	12,5	117	10,0	70	14,8
Totale	710	100,0	1.169	100,0	473	100,0

Fonte Isfol, 2010

L'organizzazione delle attività in sedi diverse da quelle presenti nella struttura scolastica (tabella 2.7) è una formula meno frequente in generale. A questa modalità ricorrono maggiormente gli istituti secondari di secondo grado: il 38,2% dei casi contro percentuali inferiori al 16% per gli istituti di primo grado o onnicomprensivi. È plausibile che tale dato vada nella direzione della esternalizzazione logistica di alcune attività (ad esempio, *job meeting*, saloni, ecc.) che risultano più utilizzate da questo tipo di scuole in relazione alle esigenze di ampliamento del bacino di utenti potenziali ai quali rivolgersi.

Tabella 2.7 L'attività di orientamento si svolge in sedi diverse da quella dell'istituto

	Istituto Secondario di I grado		Istituto Secondario di II grado		Istituto Onnicomprensivo	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Si	96	13,5	447	38,2	75	15,9
No	393	55,4	426	36,4	271	57,3
Dati mancanti	221	31,1	296	25,3	127	26,8
Totale	710	100,0	1.169	100,0	473	100,0

Fonte Isfol, 2010

Da un punto di vista logistico risulta poco diffusa la pratica di dedicare locali della scuola alle sole attività orientative, che nella maggioranza dei casi (oltre il 90%) si svolgono in locali utilizzati anche per altre attività. Ciò evidentemente, in linea con la *mission* del sistema esplorato, corrisponde a una pratica orientativa prevalentemente impostata su modalità operative di natura didattica (con utilizzo prioritario delle aule di lezione) e con minore utilizzo di spazi specifici, dedicati ad attività di orientamento più consulenziale. In linea con tale considerazione dai dati raccolti si evince prevalentemente (nell'oltre il 70% dei casi) il ricorso ad attività di orientamento a supporto dei percorsi di studio e meno frequentemente (complessivamente il 40% dei casi) le attività di orientamento sono svincolate dal percorso didattico. Va sottolineato che questa seconda tipologia di attività orientative è praticata prevalentemente negli istituti secondari di secondo grado, probabilmente a causa delle maggiori difficoltà di scelta legate all'età dei giovani. Per quanto riguarda le tipologie di servizi offerti dalle scuole nel 61% dei casi si riscontra la presenza di uno sportello o di un servizio di accoglienza per gli studenti. Tale percentuale sale al 70,6% per le scuole del secondo ciclo. Lo sportello costituisce un punto di riferimento di facile accesso, non solo come fonte informativa ma anche come centro di primo ascolto ed eventuale rinvio ad altre strutture. Relativamente alla programmazione temporale durante l'anno scolastico, si può osservare che nelle scuole del primo ciclo e quelle onnicomprensive, questa è focalizzata in alcuni specifici periodi dell'anno (apertura e chiusura). Nelle scuole secondarie di secondo grado è, invece, più diffusa la modalità continuativa in linea con la continuità della programmazione (61,7% delle scuole superiori contro il 51,5% sia per le scuole di primo grado sia per gli istituti onnicomprensivi). Meno diffusa per tutte le tipologie di istituti la programmazione legata a specifici progetti (percentuale al di sotto del 30%). Per quanto le differenti modalità possano integrarsi nel corso del tempo, è possibile ipotizzare che una continuità nella programmazione di azioni di orientamento assicuri risultati in termini di efficacia più elevati. Questo insieme

di attività di orientamento richiede, ovviamente, un impegno di tempo, che i soggetti intervistati hanno stimato in termini di monte ore annuale; nella tabella 2.8 si può rilevare come gli istituti secondari di primo grado e gli onnicomprensivi dichiarino di utilizzare, nella maggior parte dei casi, fino a un massimo di 100 ore. Pare degno di attenzione il fatto che la metà degli istituti secondari di primo grado (357 su 710) e degli onnicomprensivi (233 su 473) dispongano di un monte-ore annuo di sole 50 ore. Negli istituti secondari di secondo grado si presenta invece un panorama più vario, nel quale pare più frequente la disponibilità di un monte ore fino a 200. Queste stime quantitative vanno naturalmente considerate con prudenza dal momento che rappresentano una valutazione di tipo olistico, che riassume probabilmente insieme di iniziative molto differenti tra loro, difficilmente comparabile con dati di natura oggettiva sui tempi dedicati all'orientamento in Italia o in Europa. Tuttavia, esse aiutano a far emergere la percezione del grado di centralità del tema dell'orientamento nel quadro delle attività delle scuole.

Tabella 2.8 Monte-ore annuale per attività di orientamento

	Istituto Secondario di I grado		Istituto Secondario di II grado		Istituto Onnicomprensivo	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Fino a 50 ore in un anno	357	50,3	235	20,1	233	49,3
Tra 51 e 100 ore in un anno	195	27,5	271	23,2	134	28,3
Tra 101 e 150 ore in un anno	70	9,9	187	16,0	41	8,7
Tra 151 e 200 ore in un anno	37	5,2	160	13,7	23	4,9
Tra 201 e 250 ore in un anno	16	2,3	86	7,4	14	3,0
Tra 251 e 300 ore in un anno	11	1,5	82	7,0	7	1,5
Oltre 301 ore	11	1,5	126	10,8	9	1,9
Dati mancanti	13	1,8	22	1,9	12	2,5
Totale	710	100,0	1.169	100,0	473	100,0

Fonte Isfol, 2010

In sintesi quindi sembra evidenziarsi con più forza una maggiore attenzione da parte delle scuole secondarie di secondo grado verso le attività orientative. Questo dato è in linea con le maggiori difficoltà di scelta che gli studenti devono fronteggiare in questa specifica fase di vita. Durante il secondo ciclo di studi si possono individuare cinque passaggi chiave che richiedono lo svolgimento di azioni utili a sostenerlo nell'attivare specifiche strategie orientative (Capone, Ferretti, 1999; Pombeni, D'Angelo, 1994; Castelli 2002; Di Nuovo, 2003; Domenici, 2003):

- l'impatto con la scuola secondaria di secondo grado: il passaggio tra i due cicli pare costituire una situazione particolarmente critica per lo studente, poiché, come ogni altra situazione di inserimento sociale in un nuovo contesto, richiede una ridefinizione di sé in relazione alle nuove richieste e caratteristiche della scuola;
- la scelta di indirizzo post biennio: all'interno di molti percorsi scolastici, il passaggio dal primo biennio al secondo biennio costituisce una prima fase di scelta verso un indirizzo professionalizzante;
- il passaggio dall'adolescenza alla vita adulta: poiché questa fase è particolarmente delicata, si ritiene indispensabile che la scuola adotti misure di intervento a scopo preventivo, per evitare l'innescarsi di forme di disagio;
- l'alternanza scuola-lavoro: le indicazioni governative⁴³ puntano sempre più ad una anticipazione dell'incontro con il mercato del lavoro, sotto forma di apprendistato e di alternanza scuola-lavoro. Questo tipo di esperienze comportano una prima socializzazione al lavoro ed hanno inevitabilmente una ricaduta rispetto alle scelte post diploma ed alla costruzione del progetto personale;
- la scelta post diploma: tale scelta apre il ventaglio di alternative particolarmente ampio (università, formazione tecnico-superiore, lavoro, ecc.).

Per svolgere l'attività orientativa negli istituti scolastici possono essere disponibili diverse tipologie di risorse (archivi, biblioteca, computer, ecc.). Di seguito si proporranno i dati raccolti, analizzandoli sulla base del tipo di attore che può utilizzare la risorsa: il personale dell'istituto, gli utenti (tabella 2.9, tabella 2.10).

Tabella 2.9 Metodi/strumenti utilizzati per la realizzazione di attività di orientamento da parte del personale

	Istituto secondario di I grado		Istituto secondario di II grado		Istituto onnicomprensivo	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Biblioteca/archivio materiali	488	68,7	852	72,9	314	66,4
Computer e postazioni internet	608	85,6	1063	90,8	401	84,8
Banche dati per consultazione	219	30,8	507	43,4	148	31,3
Bacheca	473	66,6	853	73,0	313	66,2
Base	710		1.169		473	

Fonte Isfol, 2010

43. Si veda a tal proposito quanto riportato nel documento "Italia 2020. Piano di azione per l'occupazione dei giovani attraverso l'integrazione tra apprendimento e lavoro" (23 settembre 2009).

Tabella 2.10 Metodi/strumenti utilizzati per la realizzazione di attività di orientamento da parte degli utenti

	Istituto secondario di I grado		Istituto secondario di II grado		Istituto onnicomprensivo	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Biblioteca/archivio materiali	383	53,9	726	62,1	234	49,5
Computer e postazioni internet	464	65,4	886	75,8	308	65,1
Banche dati per consultazione	135	19,0	346	29,6	94	19,9
Bachecca	475	66,9	884	75,6	312	66
Base	710		1.169		473	

Fonte Isfol, 2010

Le biblioteche e gli archivi di materiali sono uno strumento piuttosto diffuso, soprattutto come risorsa ad uso del personale piuttosto che degli studenti e si presume che i testi raccolti siano utilizzabili anche per impostare le attività di orientamento. La stessa considerazione vale per computer e postazioni internet, risorsa ormai particolarmente diffusa nelle scuole sia per il personale sia per gli studenti. Va detto comunque che, a favore dei ragazzi, è necessario associare a tale utilizzo una forma di tutoraggio, onde evitare fruizioni poco utili. Al contrario, le banche dati per consultazione sono uno strumento assai poco diffuso, anche se nelle scuole secondarie di secondo grado se ne riscontra una frequenza di utilizzo maggiore sia da parte del personale (43,4%) che degli utenti (29,6%). L'utilizzo della bachecca pare essere diffuso particolarmente all'interno degli istituti di secondo grado. Il fatto che in circa un quinto dei casi non siano usate bacheche, seppure possa risultare inaspettato, potrebbe essere il frutto di decisioni locali circa l'utilizzo di canali comunicativi alternativi ritenuti più efficaci. Non emergono indicazioni di rilievo nel raffronto tra i dati raccolti per il personale e per gli utenti delle tre tipologie di istituti considerate. Un dato carente è riferito alla disponibilità di un archivio utenti.

Media la disponibilità di un'area dedicata ad accoglienza e auto-consultazione di materiali informativi che dovrebbero essere resi accessibili agli studenti. Tale risorsa risulta disponibile nel 57,8% delle scuole secondarie di primo grado e nel 60,8% di quelle secondarie di secondo grado. Risulta meno diffusa negli istituti onnicomprensivi (50,5%). Altra area indagata nel questionario fa riferimento alla modalità individuale, di classe o altro (gruppo di interesse, classi aperte, famiglie, ecc.) dell'attività di orientamento. Poter cogliere in modo critico la proporzione tra questi differenti tipi di attività sicuramente può facilitare la comprensione della natura delle pratiche di orientamento

prevalenti e delle direzioni di approfondimento che potrebbero essere sviluppate. Come si può evincere dai dati presenti nella tabella 2.11, quasi la totalità delle scuole organizza attività orientative per i gruppi classe (il dato risulta leggermente inferiore solo per gli istituti secondari di secondo grado, dove è pari al 91,5%). Ciò non deve stupire poiché conferma la prevalente impostazione didattica delle attività orientative che la scuola svolge.

Tabella 2.11 Attività per il gruppo classe

	Istituto Secondario di I grado		Istituto Secondario di II grado		Istituto Onnicomprensivo	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Si	693	97,6	1070	91,5	463	97,9
No	5	0,7	49	4,2	3	0,6
Dati mancanti	12	1,7	50	4,3	7	1,5
Totale	710	100,0	1.169	100,0	473	100,0

Fonte Isfol, 2010

Risultano però presenti in modo consistente anche le attività per singoli studenti, magari su appuntamento ed esplicita domanda. Seppur diffuse in misura superiore al 62% dei casi per tutti gli istituti, esse paiono maggiormente utilizzate nelle scuole del secondo ciclo (73,9%). Altre attività orientative appaiono poco diffuse, almeno negli istituti secondari di primo grado (20%) e negli istituti comprensivi (18%). Tuttavia il valore del 28,9% relativo alle attività di altro tipo realizzate nelle scuole secondarie di secondo grado (gruppi di interesse, classi aperte ad alunni e famiglie) permette di delineare un panorama maggiormente diversificato a livello di offerta orientativa.

Il questionario chiedeva poi di specificare la tipologia di attività erogata nel sistema istruzione (tabella 2.12). Le attività di orientamento esplorate nell'ambito del sistema scuola sono state ricondotte a tre macro-filoni: (Grimaldi, Pombeni, 2007).

- attività finalizzate a preparare lo studente a fronteggiare i diversi compiti orientativi e a gestire il proprio processo di auto-orientamento;
- attività finalizzate ad accompagnare lo studente lungo i diversi segmenti dell'esperienza scolastica per l'assolvimento del diritto-dovere all'istruzione, per garantire il successo orientativo e costruire scelte future;
- attività finalizzate a sostenere i processi decisionali e la progettualità personale nell'ambito delle diverse transizioni psicosociali che si trova ad affrontare.

Tabella 2.12 Le attività di orientamento realizzate nei diversi livelli di istruzione

	Istituto secondario di I grado		Istituto secondario di II grado		Istituto onnicomprensivo	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Accoglienza/analisi della domanda	539	75,9	1013	86,7	341	72,1
Didattica orientativa	628	88,5	762	65,2	400	84,6
Percorsi/laboratori di educazione alla scelta	511	72,0	696	59,5	354	74,8
Valutazione iniziale delle conoscenze (test d'ingresso)	535	75,4	909	77,8	371	78,4
Colloqui individuali di orientamento	548	77,2	873	74,7	347	73,4
Colloqui di orientamento di gruppo	592	83,4	974	83,3	395	83,5
Informazione (consultazione e auto-consultazione, sportello, bacheche, saloni dell'orientamento, <i>job meeting</i> , ecc.)	604	85,1	1072	91,7	404	85,4
Giornate aperte	604	85,1	1072	91,7	404	85,4
Tirocini formativi di orientamento e stage aziendali	105	14,8	886	75,8	106	22,4
Attivazione/raccordo con la rete locale	445	62,7	811	69,4	299	63,2
Altro (specificare) _____	84	11,8	142	12,1	56	11,8
Base	710		1.169		473	

Fonte Isfol, 2010

Analizzando dettagliatamente i singoli dati si può evidenziare che l'accoglienza/analisi della domanda, pur con le precisazioni che andrebbero fatte per comprendere l'esatta natura di questa attività (spesso assai diversificata nelle sue modalità e funzioni), sembra costituire il primo *step* di un percorso di orientamento (individuale o di gruppo) finalizzato a preparare, accompagnare o sostenere i processi di scelta dello studente. Risulta essere uno strumento molto diffuso a tutti i livelli di istruzione analizzati, in percentuali superiori al 72%. È da notare che questa attività appare particolarmente utilizzata nelle scuole secondarie di secondo grado (86,7%).

La didattica orientativa viene riconosciuta dai rispondenti tra le attività finalizzate all'orientamento degli studenti. L'andamento che si riscontra fa ritenere che sia condiviso uno dei punti chiave a cui mirano le politiche nazionali di orientamento e istruzione.

Infatti risulta essere uno strumento diffuso prevalentemente negli istituti secondari di primo grado (88,5%) e onnicomprensivi (84,6%). Da notare che negli istituti secondari di secondo grado essa viene utilizzata in misura comparativamente assai più ridotta (65,2% dei casi). Naturalmente non risulta possibile approfondire in cosa consistano – a parere dei rispondenti – le effettive attività denominabili come didattica orientativa. Sappiamo per altro che in questi anni la didattica orientativa risulta al centro di un dibattito critico teso a migliorarne le caratteristiche operative⁴⁴.

I percorsi, i laboratori di educazione alla scelta appartengono alla categoria delle attività finalizzate a preparare lo studente, sostenendolo nello sviluppo di un metodo adatto per scegliere. Anche in questo caso tali interventi, normalmente utilizzati nelle attività preliminari volte all'acquisizione di un metodo, risultano diffusi in misura nettamente superiore negli istituti secondari di primo grado ed onnicomprensivi. Il dato appare in linea con l'evoluzione storica delle pratiche di orientamento scolastico, che stabiliscono tra gli obiettivi della prima transizione la maturazione di competenze finalizzate ad accompagnare gli adolescenti e le loro famiglie fino ad arrivare all'approssimarsi della scelta in cui si colloca la presa di decisione della scuola secondaria di secondo grado.

La valutazione iniziale delle conoscenze (test d'ingresso) si inserisce nella categoria delle attività finalizzate ad accompagnare lo studente mediante forme di verifica che possono avere una funzione conoscitiva (per gli insegnanti) e di *feed-back* per gli allievi. Il test di ingresso può essere inteso come il primo elemento sul quale basare successivi interventi orientativi e/o di tutorato scolastico, finalizzati allo sviluppo delle competenze di auto-monitoraggio. Come prevedibile tale attività viene dichiarata in una percentuale superiore al 75% dei casi per ciascuno dei livelli scolastici considerati. Sarebbero semmai da approfondire le ragioni che giustificano circa il 20% di mancati utilizzi di questa modalità.

I colloqui individuali di orientamento sono un tipo di attività che rientra nelle due macro-categorie dell'accompagnare e del sostenere lo studente. Considerando il carattere generale di questa attività e la sua possibile sovrapposizione con le normali interazioni didattiche tra docente e studente era abbastanza prevedibile che venisse dichiarata una assai diffusa utilizzazione di questa pratica. Infatti, essa è presente trasversalmente alle tre tipologie di istituto, con una media complessiva intorno al 75% delle scuole coinvolte dall'indagine. Anche in questo caso, sarebbero da approfondire le ragioni che giustificano circa il 20% di mancati utilizzi di questa modalità.

44. Flavia Marostica (2009a) Orientamento formativo, in Giancarlo Cerini e Mariella Spinosi, *Voci della scuola*, vol. VIII, Tecnodid, Napoli (pagg. 340-352); Flavia Marostica (2009b) *La formazione e l'assistenza tecnica ai referenti dell'orientamento delle scuole secondarie di Bologna* in Rita Chiesa (a cura di, 2009), *Diploma e poi ... ?*, Provincia di Bologna; Flavia Marostica (2008) *La centralità della didattica orientativa nel processo di sostegno all'auto-orientamento* in Maria Luisa Pombeni (a cura di, 2008) *L'orientamento tra passato e futuro: l'esperienza di Bologna*, Carocci, Roma.

I colloqui di orientamento di gruppo possono essere utilizzati per preparare, accompagnare o sostenere lo studente. Coerentemente con quanto dichiarato a proposito delle attività realizzate con il gruppo classe (v. tabella 2.11), è presumibile che in tali occasioni si realizzino anche dei colloqui di orientamento di gruppo anche se non necessariamente svolti secondo metodologie convalidate. Essi si presentano con una frequenza dell'83% su tutti i livelli di istruzione e risultano maggiormente diffusi rispetto a quelli individuali. Le attività di informazione, ove si intendono consultazione e auto-consultazione, sportello, bacheche, saloni dell'orientamento, *job meeting*, ecc., hanno la finalità di sostenere i processi di scelta dello studente. Sono dichiarate con una frequenza elevata in tutti i livelli di istruzione seppure, come visto sopra, non siano sempre presenti gli strumenti di base per rendere efficienti ed efficaci tali pratiche informative, che dovrebbero poter contare su sistemi informativi e banche dati aggiornati.

Le "giornate aperte" si inseriscono tra le possibili attività previste per esercitare una funzione informativa. Sono in genere ritenute uno strumento indicato nelle fasi di transizione tra i cicli ed al termine della scuola secondaria di secondo grado seppure, talvolta, andrebbe circoscritta la sua funzione di *marketing* esterno facilitando invece le occasioni di apprendimento da parte degli studenti. In ogni caso, come si può evincere dalla tabella 2.12, tali iniziative vengono realizzate trasversalmente in tutti i livelli di istruzione, ma particolarmente nell'ambito del secondo ciclo (90,2%).

Il tirocinio formativo è uno strumento normativo che permette a giovani che abbiano assolto l'obbligo d'istruzione di fare un'esperienza all'interno di contesti lavorativi. Anche i periodi di stage svolti nel corso degli studi secondari di II grado hanno una funzione analoga. È pertanto realistico il dato che vede tale attività particolarmente diffusa negli istituti del secondo ciclo (75,8%), contro percentuali assai modeste raccolte nel primo ciclo e negli istituti onnicomprensivi. È plausibile che il 14,8% raccolto negli istituti secondari di primo grado si riferisca alle attività di socializzazione al mercato del lavoro che possono realizzarsi anche quando non sia stato assolto il diritto-dovere di istruzione. Sarebbe opportuno sondare ulteriormente questa dimensione per raccogliere informazioni utili a delineare con maggiore precisione il significato del quadro complessivo che emerge dai dati.

L'attivazione/raccordo con la rete locale è uno strumento atto a creare sinergie e regolare le interazioni tra i sistemi istruzione/formazione/ università/lavoro, non costituisce un intervento diretto di orientamento, ma è funzionale allo sviluppo di condizioni utili per le attività di orientamento nei vari sistemi. Ciò riguarda il personale della scuola, che può acquisire o aggiornare conoscenze e atteggiamenti verso i diversi sistemi, realizzare con maggiore facilità interventi informativi e individuare occasioni e canali per le esperienze di tirocinio e di alternanza scuola-lavoro. L'utilizzo del *networking*, inoltre, ha acquisito una centratura particolare nelle recenti riforme del mondo dell'istruzione. Dai dati emerge che il valore della rete locale risulta riconosciuto e diffuso a tutti i livelli di istruzione (tabella 2.12) ed è plausibile che le percentuali raccolte possano incrementarsi

in funzione della sollecitazione delle istituzioni. Va, tuttavia, segnalato che in oltre un quarto dei casi (e addirittura in un terzo degli istituti di I grado e onnicomprensivi) non viene dichiarata la presenza di reti interistituzionali locali in funzione dell'orientamento. Il questionario ha permesso di raccogliere un dato ulteriore, relativo alla presenza (seppure in percentuali limitate, inferiori al 13%) di altre tipologie di attività, tra cui si considerano, ad esempio, gruppi di interesse, tutoraggio, incontri con scuole, docenti e professionisti, ecc..

In sintesi dalle dichiarazioni degli intervistati sembra emergere, nel complesso, una buona diffusione delle diverse opportunità orientative realizzabili all'interno del sistema dell'istruzione, con una certa variabilità che abbiamo di volta in volta segnalato. Nella secondaria di primo grado didattica orientativa, percorsi/laboratori di educazione alla scelta e colloqui individuali di orientamento segnano un maggiore utilizzo, a confronto con il successivo ciclo di istruzione. La secondaria di secondo grado si distingue per una prevalenza delle attività di informazione, giornate aperte, accoglienza/analisi della domanda, tirocini formativi di orientamento e stage aziendali, attivazione/raccordo con la rete locale. Naturalmente, date le caratteristiche conoscitive della rilevazione, non risulta possibile trarre conclusioni sulla natura effettiva e sulla qualità degli interventi dichiarati. Ciò depone a favore di ulteriori approfondimenti conoscitivi effettuabili con modalità di rilevazione meno standardizzati rispetto al questionario utilizzato. In ogni caso, le informazioni ricavate sembrano mostrare un buon livello di coerenza con le generali finalità orientative previste formalmente dall'offerta formativa delle scuole nei diversi cicli.

2.5 I destinatari degli interventi di orientamento

I destinatari degli interventi sono stati analizzati dal questionario secondo quattro categorie: *studenti in ingresso, in itinere, in uscita e famiglie*.

Dai dati raccolti si evince come gli studenti in uscita dai diversi cicli costituiscano una categoria verso la quale gli istituti di tutti i livelli di istruzione coinvolti (percentuali intorno al 95%) indirizzano un'attività di orientamento finalizzata alla specifica transizione (tabella 2.13). Assai diversa la situazione per gli studenti in entrata. Infatti, mentre negli istituti secondari di secondo grado si riscontra una percentuale elevata di interventi finalizzati all'orientamento degli studenti in ingresso (92,1%), per gli istituti di primo grado (41,8%) e onnicomprensivi (48,4%) tali interventi mostrano un imponente calo. Le attività di orientamento in entrata consistono normalmente in specifiche azioni di accoglienza e socializzazione al nuovo contesto scolastico, certamente cruciali per il secondo ciclo di istruzione, ma che possono offrire una opportunità per lo sviluppo delle competenze orientative di base anche nel ciclo precedente. Pertanto, va segnalata questa criticità che riguarda anche gli istituti onnicomprensivi dove si potrebbe

presumere una maggiore facilità di realizzazione di questi interventi. Per gli studenti in itinere i valori salgono (65,9% per gli istituti secondari di primo grado, 79,1% per gli istituti di secondo grado e 70,4% per gli istituti comprensivi), tuttavia rimane maggiore l'attenzione agli studenti in uscita.

Tabella 2.13 **Studenti in uscita**

	Istituto Secondario di I grado		Istituto Secondario di II grado		Istituto Onnicomprensivo	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Si	691	97,3	1.109	94,9	458	96,8
No	2	0,3	12	1,0	5	1,1
Dati mancanti	17	2,4	48	4,1	10	2,1
Totale	710	100,0	1.169	100,0	473	100,0

Fonte Isfol, 2010

Il coinvolgimento delle famiglie e dei genitori, recentemente sollecitato nell'ambito delle "Linee guida in materia di orientamento lungo tutto l'arco della vita", risulta diffuso, con una presenza più consistente negli istituti secondari di primo grado (82,4%) rispetto a quelli di secondo grado (72,1%).

La tabella 2.14 permette di ricavare alcune informazioni relative al numero di studenti coinvolti nei diversi istituti nelle attività/servizi di orientamento.

Tabella 2.14 **Numero complessivo e medio degli studenti coinvolti dai servizi/attività di orientamento**

	v.a.	Valore minimo	Valore massimo	Somma	Media	Dev. St.
Istituto Secondario di I grado	665	8	1.135	133.471	200,7	174,1
Istituto Secondario di II grado	1.048	10	9.000	446.588	426,1	520,5
Istituto Onnicomprensivo	430	10	1.275	78.875	183,4	180,5

Fonte Isfol, 2010

Com'era prevedibile, si osserva in primo luogo che il numero di studenti coinvolti dalle iniziative di orientamento risulta elevato e ciò giustifica quanto in precedenza rilevato a proposito della natura delle attività svolte prevalentemente nel gruppo classe e in forma collettiva. Ciò comporta, come conseguenza plausibile, l'esigenza, da un lato, di un miglioramento e aggiornamento continuo delle informazioni da trasmettere in classe e, dall'altro lato, di svolgere una didattica orientativa realmente efficace. Inoltre, il quadro delineato mostra come le scuole secondarie di secondo grado abbiano un numero medio di studenti da coinvolgere nelle attività di orientamento più che doppio rispetto al ciclo precedente. Tale dato risulta interessante se messo a paragone con il monte-ore dedicato alle attività di orientamento, considerato che il dato numerico degli studenti non sembra in relazione con le ore destinate a tali attività.

Il questionario ha anche richiesto di esprimere una valutazione relativamente alla frequenza con la quale l'orientamento offerto dall'Istituto risponde a diverse tipologie di bisogni o domande. Le risposte sono state fornite su una scala a 5 punti: da 1 "poco frequentemente" a 5 "molto frequentemente". Le tabelle seguenti (2.15, 2.16 e 2.17) riportano in modo distinto i dati raccolti negli istituti dei differenti tipi di istruzione, ordinati in maniera decrescente sulla base del valore medio riscontrato nelle risposte.

Tabella 2.15 Valore di frequenza di risposta dell'orientamento alle tipologie di bisogni/domande (istituti secondari di primo grado)

	v.a.	Valore minimo	Valore massimo	Media	Dev. St.
Individuare un percorso scolastico o di formazione professionale e facilitare la scelta	687	1	5	4,1	0,9
Conoscere le proprie risorse personali	675	1	5	4,1	0,9
Esplorare i propri interessi professionali	626	1	5	3,7	1,1
Individuare un progetto professionale e personale	577	1	5	3,1	1,2
Cambiare percorso scolastico o di formazione professionale	596	1	5	2,0	1,2
Effettuare stage o tirocini di orientamento e formazione	523	1	5	1,8	1,2
Individuare un percorso universitario e facilitare la scelta	501	1	5	1,5	1,1
Trovare una prima occupazione	499	1	5	1,4	0,9

Fonte Isfol, 2010

Tabella 2.16 Valore di frequenza di risposta dell'orientamento alle tipologie di bisogni/domande (istituti secondari di secondo grado)

	v.a.	Valore minimo	Valore massimo	Media	Dev. St.
Individuare un percorso universitario e facilitare la scelta	1.125	1	5	3,9	0,9
Individuare un percorso scolastico o di formazione professionale e facilitare la scelta	1.120	1	5	3,7	1,0
Effettuare stage o tirocini di orientamento e formazione	1.108	1	5	3,7	1,3
Conoscere le proprie risorse personali	1.121	1	5	3,3	1,1
Esplorare i propri interessi professionali	1.113	1	5	3,3	1,0
Individuare un progetto professionale e personale	1.110	1	5	2,9	1,1
Cambiare percorso scolastico o di formazione professionale	1.115	1	5	2,7	1,1
Trovare una prima occupazione	1.111	1	5	2,5	1,3

Fonte Isfol, 2010

Tabella 2.17 Valore di frequenza di risposta dell'orientamento alle tipologie di bisogni/domande (istituti onnicomprensivi)

	N	Valore minimo	Valore massimo	Media	Dev. St.
Conoscere le proprie risorse personali	448	1	5	4,1	0,9
Individuare un percorso scolastico o di formazione professionale e facilitare la scelta	458	1	5	4,0	0,9
Esplorare i propri interessi professionali	424	1	5	3,6	1,1
Individuare un progetto professionale e personale	399	1	5	3,0	1,3
Cambiare percorso scolastico o di formazione professionale	389	1	5	2,0	1,1
Effettuare stage o tirocini di orientamento e formazione	355	1	5	2,0	1,4

»»

segue
Tabella 2.17

	N	Valore minimo	Valore massimo	Media	Dev. St.
Individuare un percorso universitario e facilitare la scelta	337	1	5	1,8	1,3
Trovare una prima occupazione	341	1	5	1,5	0,9

Fonte Isfol, 2010

Dai dati si possono evincere interessanti indicazioni che lasciano intravedere modi assai differenti di ascoltare i bisogni degli studenti nei vari tipi di istituto che andrebbero attentamente approfonditi sul piano qualitativo. Infatti:

- Istituti secondari di primo grado: coerentemente con gli obiettivi educativi dell'orientamento in questo grado di istruzione, gli interventi sono valutati in grado di rispondere con maggiore frequenza alle esigenze di sostegno nella scelta del percorso di istruzione e formazione al termine del ciclo degli studi e di conoscere le proprie risorse personali. L'esplorazione dei propri interessi professionali e l'individuazione di un progetto professionale e personale raggiungono punteggi di frequenza medio-alti;
- Istituti secondari di secondo grado: l'orientamento sembra rispondere più frequentemente ai bisogni di sostegno nella scelta universitaria, nelle scelte di studio o formazione (si può ipotizzare che il dato si leghi anche al bisogno di ri-orientarsi al termine del biennio), ed alla possibilità di effettuare stage/tirocini. In modo non prevedibile risulta invece di minore impatto la frequenza di risposta ai bisogni di acquisire consapevolezza delle proprie risorse ed esplorare i propri interessi professionali. Sono infine poco considerati i bisogni o le domande relative all'occupazione e al possibile cambiamento degli studi o della formazione professionale;
- Istituti onnicomprensivi: i dati si allineano a quanto riscontrato nelle scuole secondarie di primo grado.

Coerentemente con quanto rilevato in precedenza, si conferma quindi l'attenzione significativa e differenziata per ciclo di istruzione verso le attività dirette ai bisogni degli studenti in uscita.

Inoltre nel questionario, anche se in forma abbastanza circoscritta, si è posto il problema di comprendere come sia affrontato il problema del costo dei servizi di orientamento anche in ambito scolastico. Le scuole sono state interrogate circa il fatto che le attività di orientamento siano erogate in forma gratuita o che siano previste forme di contribuzione da parte degli studenti e delle loro famiglie. Come risulta dai dati (tabella 2.18), la tendenza assolutamente dominante è quella di offrire servizi gratuiti.

Tabella 2.18 Erogazione di servizi di orientamento in forma gratuita

	Istituto Secondario di I grado		Istituto Secondario di II grado		Istituto Onnicomprensivo	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Si	676	95,2	1.074	91,9	436	92,2
No	10	1,4	33	2,8	15	3,2
Dati mancanti	24	3,4	62	5,3	22	4,7
Totale	710	100,0	1.169	100,0	473	100,0

Fonte Isfol, 2010

Infatti, la frequenza delle risposte relative alla richiesta di un pagamento (parziale o totale) è minima, assestandosi intorno al 4,5%, leggermente più elevata nelle scuole secondarie di secondo grado, ma anche in questo caso non raggiunge il 10%. Emerge in questo modo la percezione che l'orientamento debba far parte dei costi/investimenti che la collettività sostiene per l'educazione e formazione dei giovani. Naturalmente, ciò si riferisce ad attività di orientamento di base, strettamente connesse con le attività scolastiche e formative rivolte alla generalità degli studenti, mentre andrebbero approfonditi anche atteggiamenti e punti di vista sul come finanziare forme più mirate e professionali di sostegno orientativo indirizzate su specifici problemi o particolari categorie di persone.

A conferma di quanto emerso dalla domanda precedente si rileva che i costi delle attività di orientamento realizzate dagli istituti vengono coperti prevalentemente da finanziamenti propri delle strutture (i dati raccolti si riferiscono all'ultimo anno scolastico, tabella 2.19).

Coerentemente con quanto rilevato in precedenza, le scuole secondarie di secondo grado sembrano raccogliere maggiormente contributi di altra natura (finanziamenti e cofinanziamenti pubblici e privati specifici, e in minima parte contributo degli utenti). In particolare, per quest'ultime appare una più elevata attitudine ad acquisire finanziamenti privati. Si può ipotizzare una lettura di questo dato in relazione alla più diffusa pratica di attivare e raccordarsi con la rete locale, anche in funzione dell'attivazione di stage aziendali e tirocini.

Tabella 2.19 Finanziamenti propri della struttura

	Istituto Secondario di I grado		Istituto Secondario di II grado		Istituto Onnicomprensivo	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Si	534	75,2	1024	87,6	331	70,0
No	129	18,2	82	7,0	93	19,7
Dati mancanti	47	6,6	63	5,4	49	10,4
Totale	710	100,0	1.169	100,0	473	100,0

Fonte Isfol, 2010

I canali di finanziamento pubblici, che rappresentano la gran parte dei contributi finanziari all'orientamento realizzato dalle scuole, sono stati ulteriormente approfonditi per verificarne la tipicaprovenienza. I dati permettono di riconoscere una maggiore rilevanza dei finanziamenti locali e nazionali rispetto a quelli europei, cui ricorrono alcune volte (22% dei casi) principalmente le scuole secondarie di secondo grado (probabilmente perché i giovani del secondo ciclo rientrano tra i target dei finanziamenti europei volti al potenziamento dell'occupabilità). Per contro, i finanziamenti locali e nazionali appaiono uno strumento maggiormente utilizzato dalle scuole secondarie di primo grado e dagli istituti onnicomprensivi.

2.6 I professionisti che operano nell'area orientamento

Un'ulteriore sezione del questionario ha mirato a raccogliere informazioni circa il numero di risorse ed il tipo di professionalità che le scuole coinvolgono per la programmazione ed erogazione dei servizi orientativi. Il numero medio di risorse umane impiegate complessivamente nelle attività di orientamento al momento della compilazione del questionario (considerando sia gli interni sia gli esterni impegnati in attività di *front office* e *back office* dell'orientamento) è risultato pari a 10,8. Tale numero risulta sensibilmente più elevato per le scuole secondarie di secondo grado (12,6 unità contro 8,3 risorse dichiarate per il primo ciclo), e si può presumere una sua relazione con il numero complessivo di studenti coinvolti, maggiore all'interno di questi istituti.

Inoltre risulta utile conoscere non solo il numero medio di persone che svolgono iniziative orientative, ma anche il tempo di lavoro da esse dedicato. Pertanto, appare particolarmente significativo il dato secondo cui mediamente gli istituti di ogni ordine

e grado dispongono di una sola risorsa che dedica almeno il 50% del proprio monte ore esclusivamente ad attività orientative, senza alcuna differenza tra il grado degli istituti scolastici. Pur non potendo esprimere una valutazione approfondita su questa informazione si può ipotizzare che il complesso delle attività dichiarate in precedenza sia realizzato da operatori (prevalentemente docenti) che dedicano all'orientamento percentuali relativamente limitate del loro tempo di lavoro aggiungendole alle altre attività assegnate secondo un'ottica di tipo sommativo. A conferma di tale dato, alla domanda su quali figure interne all'istituto siano maggiormente impegnate in attività di orientamento, per la quale era possibile indicare massimo due figure tra una lista di 5, le risposte si sono dirette nel 50% dei casi sul solo docente referente per l'orientamento, nel 18% sul dirigente scolastico e nel 19,8% sul restante personale docente. Rimangono marginali i contributi del personale amministrativo, tecnico e bibliotecario (8%) e di altre categorie (4%) come coordinatori del consiglio di classe, commissioni orientamento, docenti *tutor* e consulenti esterni. Questo dato mostra come le esigenze operative dell'orientamento siano interpretate di fatto quasi esclusivamente nei termini organizzativi, di coordinamento e amministrazione di tali attività, mentre non sembrano essere messe in primo piano esigenze di professionalizzazione degli interventi che richiederebbero non solo una quota di tempo più consistente, ma anche un ampliamento del numero di docenti dedicati, interessati a un potenziamento delle loro competenze metodologiche nei vari tipi di attività da realizzare. I dati non si discostano in modo significativo all'interno delle diverse tipologie di istituto interrogate. Si nota una percentuale più elevata relativa al coinvolgimento del personale docente (non referente per l'orientamento) all'interno degli istituti secondari di secondo grado (il 20,8% contro il 18,7% degli istituti di primo grado). È ipotizzabile che tale dato dipenda dalla presenza di insegnamenti specifici di indirizzo che assolvono in parte anche una funzione orientativa. Oltre al personale interno, delle attività di orientamento che si svolgono nelle scuole si occupano anche consulenti esterni oppure operatori provenienti dai servizi per l'orientamento presenti sul territorio. La tabella 2.20 permette di registrare come tale presenza sia più marcata per gli istituti secondari di primo grado e soprattutto in quelli onnicomprensivi. La prima transizione tra i cicli sembrerebbe confermarsi come il momento di scelta, condivisa tra studente e famiglia, sul quale si convogliano maggiormente energie professionali esterne a sostegno degli istituti scolastici. Va comunque segnalato che una percentuale analoga di istituti non si avvale di questi apporti esterni e sarebbe pertanto importante cercare di comprendere se le ragioni di questa scelta siano di natura finanziaria oppure riguardino il modo di concepire le pratiche orientative (ad es. solamente basate sulla didattica svolta in classe), oppure se gli istituti siano auto-sufficienti ovvero possiedano personale interno specializzato in grado di rispondere anche a bisogni più specifici degli studenti.

Tabella 2.20 Presenza di consulenti o delegati dai servizi per l'orientamento nelle attività di istituto

	Istituto Secondario di I grado		Istituto Secondario di II grado		Istituto Onnicomprensivo	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Si	348	49,0	491	42,0	270	57,1
No	344	48,5	629	53,8	184	38,9
Dati mancanti	18	2,5	49	4,2	19	4,0
Totale	710	100,0	1.169	100,0	473	100,0

Fonte Isfol, 2010

Le figure esterne coinvolte sulle attività orientative per i ragazzi si differenziano sulla base del livello di istruzione dell'istituto analizzato (tabella 2.21):

- *Istituti secondari di primo grado*: si riscontra una presenza consistente di psicologi (43,1%), di esperti del mercato del lavoro (22,0%) e pedagogisti (11,0%). Esiste poi una quota di professionisti raggruppati nella categoria "altro" (all'interno della quale si ritrovano orientatori, formatori, docenti, professori universitari) che partecipano alle attività nella misura del 19,9% dei casi;
- *Istituti onnicomprensivi*: i dati degli istituti onnicomprensivi, pur con valori percentuali leggermente diversi, vanno nella medesima direzione;
- *Istituti secondari di secondo grado*: si riscontra una forte presenza di esperti del mercato del lavoro (43,6%) e di psicologi (30,2%).

La figura del pedagogista appare meno rilevante rispetto ai dati raccolti sul precedente ciclo di istruzione (6,3%), come pure le professioni raggruppate nella categoria "altro" (13,8%).

Si rileva, infine, una quota del 6,0% di sociologi, superiore a quanto rilevato nelle scuole secondarie di primo grado e onnicomprensive.

Tabella 2.21 **Categorie del personale esterno impegnato nelle attività di orientamento**

	Istituto secondario di I grado		Istituto secondario di II grado		Istituto onnicomprensivo	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Psicologi	239	43,1	287	30,2	186	42,6
Esperti del mercato del lavoro	122	22,0	414	43,6	100	22,9
Pedagogisti	61	11,0	60	6,3	47	10,8
Sociologi	22	4,0	57	6,0	15	3,4
Altro	110	19,9	131	13,8	89	20,4
Totale	554	100,0	949	100,0	437	100,0

Tali dati sembrano compatibili con le esigenze di una maturazione delle competenze orientative e l'emergere di diversi bisogni nei giovani, che possono essere utilmente affrontati in modo specifico e con l'aiuto di professionisti dedicati, seppure operanti in sintonia con le normali attività didattiche. In particolare, nella scuola secondaria di primo grado risultano cruciali lo sviluppo delle competenze di cittadinanza attiva e di una consapevolezza di sé e dei propri ruoli all'interno dell'organizzazione scolastica, in vista della definizione di un progetto di sviluppo personale (e poi professionale). In questo contesto pare strategica la presenza di psicologi competenti sui temi dello sviluppo psicosociale e in grado di interloquire con gli insegnanti e i loro programmi educativi. Nella secondaria di secondo grado, invece, la maturazione delle competenze orientative di sviluppo (ovvero essere in grado di: socializzare con il mondo del lavoro, definire un progetto di sviluppo professionale, individuandone un piano di azione) necessita, da un lato, di professionalità esperte della realtà economica locale e nazionale e, dall'altro, di interventi psicosociali dedicati ove gruppi e/o individui possano ampliare le proprie mappe cognitive e rappresentazionali anche sulla base dei sostegni metodologici forniti da psicologi esperti dell'orientamento scolastico-professionale. Infine, lo studente potrebbe non essere in grado di operare una sintesi critica in modo autonomo o essere in presenza di vincoli particolari che impediscono il funzionale processo di maturazione delle competenze necessarie alla scelta, e in questo caso lo psicologo può proporsi come un valido interlocutore nel rapporto studente/scuola/famiglia.

Alla domanda se il personale impegnato in attività di orientamento all'interno dell'istituto abbia seguito corsi/attività di formazione sul tema specifico dell'orientamento, al di là del titolo di studio, la risposta è stata per oltre il 60% dei casi positiva. Va comunque rimarcato il fatto che, in quasi un terzo dei casi, le persone che si occupano di orientamento non sembrano aver ricevuto nessun tipo di formazione specifica. Non si

riscontrano indicazioni a livello delle diverse tipologie di istituti, al di là di una frequenza di risposte affermative leggermente superiore per le scuole secondarie di secondo grado (64,8% contro il 61,4% per gli istituti di primo grado e il 61,5% per gli istituti onnicomprensivi). L'approfondimento sui tipi di percorsi formativi seguiti dal personale interno all'istituto permette di rilevare (tabella 2.22), a livello complessivo, una tendenza a seguire principalmente seminari e corsi di aggiornamento (37,1%) e convegni/saloni/fiere (30,8%) che, per loro natura, hanno una funzione di aggiornamento delle conoscenze e una assai ridotta funzione di sviluppo di competenze trasferibili nella pratica quotidiana. Solo nell'11,4% dei casi si tratta di formazione interna alle scuole. I corsi di perfezionamento/aggiornamento senza crediti raggiungono il 9,7% dei casi, mentre le altre tipologie di percorsi formativi risultano poco utilizzate (frequenze inferiori al 5%).

Tabella 2.22 Tipo di percorso formativo per il personale dell'istituto (dati complessivi)

	v.a.	%
Partecipazione a seminari o corsi di aggiornamento	1.290	37,1
Partecipazione a convegni/saloni/fiere	1.070	30,8
Formazione erogata al proprio interno	396	11,4
Corso di perfezionamento/aggiornamento senza crediti	336	9,7
Corso di perfezionamento/aggiornamento con crediti	147	4,2
Corso universitario di Alta Formazione	103	3,0
Master universitario	75	2,2
Corso per qualifica professionale	44	1,3
Master non universitario	15	0,3
Totale	3.476	100,0

Fonte Isfol, 2010

In generale, si rileva una certa attenzione all'aggiornamento professionale, anche se vengono preferiti eventi brevi, momenti estemporanei ad una formazione specialistica che necessita di percorsi dedicati per potenziare conoscenze e soprattutto competenze metodologiche. Il questionario, riservava anche uno spazio all'esplorazione delle tematiche sulle quali si dovrebbe approfondire la preparazione del personale dedicato all'orientamento. Questa domanda è stata proposta allo scopo di ottenere, in modo indiretto, un quadro dei "punti di debolezza" o carenza dell'attuale pratica dell'orientamento nell'ambito scolastico (tabella 2.23). Tale esplorazione è stata condotta proponendo alcune opzioni rispetto alle quali si analizzeranno gli esiti sulla base della tipologia di

istituto rispondente. In generale, si può anticipare che quasi tutte le aree tematiche per le quali risulta necessario un approfondimento conoscitivo sono state scelte in maniera rilevante, segnalando in tal modo una esigenza complessiva di ricevere un'incisiva formazione per poter svolgere, al di là delle buone intenzioni e in modo efficace e ragionevole, le azioni orientative per gli studenti. Le aree tematiche che raccolgono un interesse trasversale, indipendentemente dal livello di istruzione dell'istituto sono: teorie, tecniche e strumenti dell'orientamento, competenze psicologiche per l'intervento individuale, competenze comunicativo-relazionali, competenze psicosociali per l'intervento di gruppo, competenze informatiche. Pare di interesse segnalare l'elevata richiesta di approfondimenti proprio in merito alle teorie, tecniche e strumenti di orientamento per il personale scolastico (dato che si registra nel 77,2% delle risposte). Questo risultato va rimarcato soprattutto in relazione alla persistente tendenza a considerare l'orientamento come un'attività facile da svolgere e basata più sul buon senso educativo che sulle evidenze della ricerca scientifica. In realtà, la conoscenza delle teorie e delle loro verifiche empiriche può rappresentare per i docenti un antidoto anche rispetto ai numerosi esempi di pratiche e strumenti operativi (questionari, schede, esercizi, test) usati, in alcuni casi, in modo inappropriato. Inoltre, i risultati emersi appaiono in linea con le recenti linee di indirizzo politico-normative, che sollecitano il corpo docente a coinvolgersi direttamente nell'erogazione di azioni di orientamento di base attrezzandosi opportunamente per questa finalità.

Tabella 2.23 Conoscenze e competenze degli addetti all'orientamento che sarebbe necessario approfondire

	Istituto secondario di I grado		Istituto secondario di II grado		Istituto onnicomprensivo	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Teorie, tecniche e strumenti dell'orientamento	554	78,0	437	61,5	367	77,6
Competenze psicologiche per l'intervento individuale	437	61,5	686	58,7	308	65,1
Competenze comunicativo-relazionali	413	58,2	672	57,5	289	61,1
Competenze psicosociali per l'intervento di gruppo	392	55,2	628	53,7	275	58,1
Competenze informatiche	352	49,6	554	47,4	234	49,5
Base	710		1.169		473	

Fonte Isfol, 2010

Tra le tematiche ritenute particolarmente strategiche da parte del personale delle scuole secondarie di primo grado, e lo sono meno per i colleghi del secondo ciclo (in questo caso lo scarto tra le percentuali è superiore al 10% dei dati raccolti), risultano in maniera evidente: la conoscenza dell'offerta di istruzione e dell'offerta formativa nella formazione professionale. In particolare, l'elevata frequenza nelle richieste di approfondimenti sull'offerta di istruzione pare in linea con la necessità di aggiornare le proprie informazioni a seguito delle riforme in corso nel sistema scolastico (tabella 2.24).

Tabella 2.24 Ulteriori conoscenze e competenze degli addetti all'orientamento che sarebbe necessario approfondire

	Istituto secondario di primo grado		Istituto secondario di secondo grado		Istituto onnicomprensivo	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Conoscenza dell'offerta di istruzione	505	71,1	525	44,9	288	60,9
Conoscenza dell'offerta formativa nella formazione professionale	462	65,1	626	53,6	268	56,7
Conoscenza del mercato del lavoro	414	58,3	910	77,8	298	63
Conoscenza dell'offerta formativa universitaria	126	17,7	657	56,2	85	18
Competenze giuridico-amministrative	141	19,9	393	33,6	90	19
Competenze di lavoro in rete	374	52,7	703	60,1	244	51,6
Competenze di progettazione degli interventi	385	54,2	678	58	251	53,1
Competenze di coordinamento e management degli interventi	190	26,8	542	46,4	134	28,3
Competenze di <i>fund raising</i> e programmazione	159	22,4	513	43,9	111	23,5
Altri contenuti	12	1,7	29	2,5	10	2,1
Base	710		1.169		473	

Fonte Isfol, 2010

Le scuole secondarie di secondo grado si distinguono invece per un interesse superiore a quelle di primo grado relativamente a: la conoscenza del mercato del lavoro, la conoscenza dell'offerta formativa universitaria, le competenze giuridico - amministrative, le competenze di lavoro in rete. Sono inoltre evidenziate le aree di competenza che paiono strategiche nei contesti in cui si lavora su progetti a finanziamento pubblico o privato (competenze di progettazione degli interventi, di coordinamento e *management* degli interventi, di *fund-raising* e programmazione). Tali dati paiono coerenti con l'esigenza prevalente di realizzare percorsi di orientamento per gli studenti in uscita volti al potenziamento dell'occupabilità e con il più elevato ricorso a finanziamenti esterni già riscontrato per questo tipo di istituti. Rispetto ai dati raccolti per tutti gli istituti, risultano poco rilevanti le richieste di approfondimenti su altre tematiche (quali ad esempio: bilancio di competenze, conoscenza dei risultati formativi, acquisizione di buone pratiche, orientamento alunni con diverse abilità) che effettivamente sembrano avere una portata molto specialistica o riferita a particolari categorie di utenti. Riassumendo le principali tendenze evidenziabili dai dati raccolti su questa sezione del questionario, si possono portare all'attenzione le seguenti tematiche:

- quasi la metà degli interventi di orientamento sono svolti da professionisti e operatori dei servizi per l'orientamento presenti a livello territoriale. Tra le professionalità esterne coinvolte dagli istituti, sia nel primo che nel secondo ciclo, psicologi ed esperti del mercato del lavoro risultano le categorie più rappresentative. Nel primo ciclo la figura dello psicologo è prevalente, mentre nel secondo diventano più numerosi gli esperti del mercato del lavoro seppure le competenze dello psicologo esperto in processi psicosociali e di orientamento siano ritenute di notevole importanza;
- le ore dedicate alle attività di orientamento da parte del personale (anche nel caso di docenti referenti per l'orientamento o funzioni strumentali per l'orientamento) si attestano a metà del tempo di lavoro complessivo, lasciando intravedere una certa difficoltà nel potenziare l'efficienza e l'efficacia degli interventi e nel dare continuità ai programmi di intervento;
- il personale interno alle strutture scolastiche manifesta un forte bisogno di formazione relativamente a molte delle aree tematiche che sono alla base delle pratiche di orientamento scientificamente fondate quali: teorie, tecniche e strumenti dell'orientamento, competenze psicologiche per l'intervento individuale, competenze psicosociali per l'intervento di gruppo, competenze di progettazione degli interventi, conoscenza del mercato del lavoro. Significative differenze emergono in relazione ai cicli: per il primo ciclo, la conoscenza dell'offerta di istruzione e dell'offerta formativa nella formazione professionale, per il secondo ciclo, la conoscenza dell'offerta formativa universitaria, e le competenze di lavoro in rete;
- infine la formazione del personale interno alle strutture scolastiche che si occupa di orientamento mostra un carattere estemporaneo, occasionale e che non segue percorsi strutturati dedicati in grado di aiutare meglio a dare sistematicità alle

iniziative di orientamento sulla base anche di una conoscenza delle metodologie più moderne e delle "buone pratiche" presenti nel sistema dell'istruzione.

A conclusione dell'indagine, il questionario chiedeva di fornire un'indicazione circa alcuni aspetti cruciali per lo sviluppo dell'orientamento nell'ambito del proprio istituto, sui quali sarebbe importante fissare l'attenzione in vista di futuri approfondimenti. Ciò per poter ricavare indicazioni sul grado di salienza degli aspetti proposti nell'impostazione di un efficace orientamento in ambito scolastico (tabella 2.25).

Tabella 2.25 Aspetti cruciali per lo sviluppo dell'orientamento nel sistema dell'istruzione

	v.a.	%
Il potenziamento dei metodi per una efficace didattica orientativa	1.186	17,2
L'aggiornamento continuo degli insegnanti sulle tematiche dell'orientamento	1.185	17,2
Lo sviluppo di più stretti raccordi a livello locale tra i sistemi dell'istruzione, dell'università, della formazione professionale e il mondo del lavoro	907	13,1
Lo sviluppo di reti tra scuole e con i servizi locali per condividere e arricchire le esperienze di orientamento	753	10,9
Una migliore integrazione tra orientamento informativo e attività di sostegno orientativo per gli studenti	687	10,0
La diffusione di strumenti validi e di facile uso per l'informazione e l'orientamento	598	8,7
Una maggiore disponibilità di personale specialistico per collaborare alle attività di orientamento	585	8,5
Una più sistematica pianificazione delle attività di orientamento nella scuola	490	7,1
Il miglioramento delle metodologie di orientamento per specifiche categorie di studenti	474	6,9
Altro (maggiori risorse economiche, estensione delle attività a tutte le classi, raccordi medie/superiori, coinvolgimento delle famiglie)	34	0,5
Totale	6.899	100,0

Fonte Isfol, 2010

Le risposte raccolte⁴⁵ esprimono un deciso interesse per aspetti che qualificano l'orientamento come insieme di attività che richiedono una crescente competenza metodologica da parte degli insegnanti (i quali dovrebbero potenziare anche il loro livello di aggiornamento) e che sono facilitate da una rete di relazioni interistituzionali che dovrebbero essere potenziate. Tale andamento, che rimarca l'importanza delle attività che andrebbero svolte per assicurare un valido orientamento, corrisponde, per altro, alla direzione individuata dalle recenti politiche intraprese nella Riforma dei cicli scolastici, focalizzandosi principalmente sui temi della didattica orientativa e della formazione degli insegnanti in materia di orientamento (17,2%), la creazione di sinergie tra i sistemi istruzione/formazione/università/lavoro (13,1%) e fra scuole e servizi locali (10,9%), l'integrazione fra orientamento informativo e il sostegno orientativo per categorie specifiche di studenti (10,0%). Si può individuare un segnale d'attenzione nella minore rilevanza numerica di opzioni quali "una più sistematica pianificazione delle attività di orientamento nella scuola" e "il miglioramento delle metodologie di orientamento per specifiche categorie di studenti" (con dato inferiore all'8% delle scelte), sul quale sarebbero opportuni approfondimenti qualitativi volti a comprendere se tali condizioni siano già in essere o siano invece poco percepite come elementi strategici dell'orientamento nel sistema dell'istruzione. I risultati ottenuti sono in linea con altri studi e ricerche effettuate dall'Isfol (Grimaldi, 2003a; 2003b; Grimaldi, Girardi, 2009).

Il Rapporto ci ha fornito un dato scientifico di riferimento relativo all'importante ruolo che gli insegnanti hanno nei processi di transizione dei giovani e quindi un grosso lavoro spetta ai docenti delle scuole. In merito a questo è importante sviluppare il "senso dell'orientamento" per agire il quale le scuole si fermino a ragionare sul significato delle tante azioni che vengono messe in campo.

È fondamentale dare ai giovani degli spazi di riflessione più istituzionali che diano valore formale agli incontri dedicati all'orientamento.

45. Era previsto un sistema di risposta a scelta multipla, con un massimo di tre segnalazioni. Il numero di risposte mediamente fornito è stato di 2,9.

3 Università e orientamento in Italia: attività e professionisti

Il "Rapporto Orientamento 2009" (Grimaldi, 2010a) ha fornito un quadro descrittivo del sistema universitario nel suo insieme, delle strutture che operano nel territorio, dell'offerta formativa nelle sue diverse articolazioni, della popolazione degli studenti iscritti in corso e fuori corso, della dinamica degli abbandoni e dei laureati. Nel sistema "Università e Alta Formazione" rientrano, oltre alle strutture universitarie, anche le Accademie di Belle Arti e di Arte Drammatica, i Conservatori di Musica, gli Istituti Musicali e per le Industrie Artistiche. Questo insieme di organizzazioni svolge un ruolo cruciale per lo sviluppo scientifico, economico e culturale dell'intera nazione; per la formazione dei giovani e dei futuri dirigenti in tutti i settori di attività; per la costruzione di scenari futuri efficaci e sostenibili. Facendo seguito al lavoro avviato nella scorsa annualità, il presente capitolo si pone l'obiettivo di riportare i dati ottenuti, sia dall'indagine censuaria, sia dall'indagine quantitativa con la somministrazione dei questionari, relativamente al sistema Università e Alta Formazione. Per una migliore lettura degli esiti quantitativi di tale indagine premettiamo una visione d'insieme del quadro europeo e nazionale entro il quale trovano un significato i dati della ricerca.

3.1 Indirizzi e politiche attuali per l'orientamento

Il 2010 ha segnato una data importante a livello europeo per quanto riguarda l'istruzione superiore: ha visto, infatti, l'avvio ufficiale dello "Spazio europeo dell'istruzione superiore" in data 3 e 4 marzo 2010 a Budapest e Vienna, alla presenza dei ministri dell'Istruzione di 46 paesi europei. Come sottolineato dalle parole di Androulla Vassiliou, Commissaria europea per istruzione, cultura, gioventù e multilinguismo, "L'ultimo decennio ha visto una grande espansione dei sistemi di istruzione superiore, accompagnata da significative riforme strutturali e dei sistemi di garanzia della qualità. Dobbiamo continuare a modernizzare e migliorare la qualità dell'istruzione superiore, e renderla più accessibile ai cittadini". La nuova strategia per l'Europa 2020 ha fornito un ulteriore impulso, ponendo una nuova sfida: portare il numero di laureati ad almeno il 40% della popolazione. Sulla

base di tali impulsi e direttive comunitarie la Commissione europea ha finanziato diversi studi tesi a rendere i sistemi europei d'istruzione superiore più compatibili e comparabili, competitivi e attraenti per gli studenti. Sebbene ci siano segnali positivi in tal senso (il sistema a tre cicli è stato adottato da quasi tutti i paesi, la maggior parte dei paesi europei ha istituito un organismo indipendente per la certificazione della qualità; il sistema di acquisizione e trasferimento dei crediti - *European Credit Transfer System* - *ECTS* - è stato reso obbligatorio in molti paesi, si è diffuso il supplemento al diploma - documento allegato ad un diploma di istruzione superiore che fornisce una descrizione standardizzata della natura, livello, contesto, contenuto e status degli studi effettuati e completati con successo dal laureato), sono necessari ulteriori sforzi nel campo dell'apprendimento permanente e per aumentare la partecipazione delle persone giovani e anziane nel settore dell'istruzione superiore. Raccogliendo tali raccomandazioni il Piano di azione per l'occupabilità dei giovani Italia 2020⁴⁶ assegna un compito sociale rilevante alle nostre Università *"Per competere sui mercati globali e coniugare gli obiettivi di innovazione e crescita con quelli del pieno e proficuo sviluppo della persona, l'università italiana deve colmare i gravi ritardi sin qui accumulati, come evidenziano inesorabilmente i benchmarking internazionali. Tutte le componenti del sistema universitario, a partire da chi ha le responsabilità di direzione e indirizzo politico, devono saper cogliere con coraggio e senza pregiudiziali ideologiche la richiesta di rinnovamento, rendersi trasparenti nella condotta e nei risultati, dimostrare con la forza dei fatti di saper progettare assieme il futuro del nostro Paese"*. Al momento l'organizzazione del sistema universitario in Italia è in una fase di profondo mutamento, legata all'approvazione della legge 30 dicembre 2010, n. 240 "Norme in materia di organizzazione delle università, di personale accademico e reclutamento, nonché delega al Governo per incentivare la qualità e l'efficienza del sistema universitario. Il testo è stato pubblicato sulla GU n. 10 del 14-1-2011 - Suppl. Ordinario n.11 ed è in vigore dal 29-1-2011. Appare evidente la stretta interconnessione tra la nuova legge e il ruolo che l'orientamento andrà ad assumere nelle diverse fasi di attuazione della riforma, vogliamo tuttavia sottolineare alcuni punti in cui si fa esplicito riferimento all'orientamento all'interno del testo della legge. La prima citazione riguarda l'Art. 3. "Federazione e fusione di atenei e razionalizzazione dell'offerta formativa", nella nota all'art. 3 della legge citata si fa presente che "i comitati provvedono al coordinamento delle iniziative in materia di programmazione degli accessi all'istruzione universitaria, di orientamento, di diritto allo studio, di alta formazione professionale e di formazione continua e ricorrente, di utilizzazione

46. Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca - Ministero della Gioventù (2009), *Italia 2020 Piano d'azione per l'occupabilità dei giovani attraverso l'integrazione tra apprendimento e lavoro*.

delle strutture universitarie, nonché al coordinamento con il sistema scolastico, con le istituzioni formative regionali, con le istanze economiche e sociali del territorio". Dunque viene evidenziato il ruolo dei comitati in relazione alla razionalizzazione delle risorse anche in materia di orientamento. Il secondo riferimento lo rinveniamo all'Art. 5. "Delega in materia di interventi per la qualità e l'efficienza del sistema universitario", dove, tra l'altro si sottolinea la "previsione per i collegi universitari legalmente riconosciuti, quali strutture a carattere residenziale, di rilevanza nazionale, di elevata qualificazione culturale, che assicurano agli studenti servizi educativi, di orientamento e di integrazione dell'offerta formativa degli atenei, di requisiti e di standard minimi a carattere istituzionale, logistico e funzionale necessari per il riconoscimento da parte del Ministero e successivo accreditamento riservato ai collegi legalmente riconosciuti da almeno cinque anni". Pertanto si sottolinea il ruolo dei collegi accreditati che assicurano servizi di orientamento agli studenti. La terza citazione esplicita la rinveniamo nell'Art. 6. "Stato giuridico dei professori e dei ricercatori di ruolo", in cui al comma 2 "I professori svolgono attività di ricerca di aggiornamento scientifico e, sulla base di criteri e modalità stabiliti con regolamento di ateneo, sono tenuti a riservare annualmente a compiti didattici e di servizio agli studenti, inclusi l'orientamento e il tutorato, nonché ad attività di verifica dell'apprendimento, non meno di 350 ore in regime di tempo pieno e non meno di 250 ore in regime di tempo definito". Dunque orientamento e tutorato come specifica attività da includere necessariamente come compiti di servizio agli studenti. La quarta citazione la troviamo nelle note all'articolo 15 della legge "Settori concorsuali e settori scientifico-disciplinari" alla nota b) sono resi obbligatori modalità e strumenti per l'orientamento e per favorire la mobilità degli studenti, nonché la più ampia informazione sugli ordinamenti degli studi, anche attraverso l'utilizzo di strumenti informatici e telematici". La quinta citazione all'Art. 27. "Anagrafe degli studenti", Nota c) è dato obbligo di "fornire elementi di orientamento alle scelte attraverso un quadro informativo sugli esiti occupazionali dei laureati e sui fabbisogni formativi del sistema produttivo e dei servizi".

Appare evidente, dunque, l'importanza attribuita all'orientamento in un fase sia di ingresso che di uscita dalle Università, con l'obbligo di fornire informazioni chiare e fruibili attraverso mezzi anche informatici e telematici. Andrà tenuto conto delle specifiche di legge in fase di progettazione di attività orientative all'interno di ciascun ateneo in relazione all'autonomia attribuita nella gestione e nell'organizzazione delle risorse. Resta tuttavia un punto fermo: l'importanza che viene attribuita all'orientamento come insieme di pratiche che abbiano come obiettivo principale la qualità dei servizi destinato agli studenti. È possibile prevedere che, in vista di una riorganizzazione globale degli Atenei e delle Facoltà, una ri-programmazione e una revisione dei servizi di orientamento riguarderà principalmente, in fase iniziale, le attività di orientamento in ingresso. Ma l'attenzione posta da tutti i documenti politici al *job placement* come pratica necessaria per *"garantire un solido futuro occupazionale ai giovani e al ruolo*

insostituibile di "intermediazione" tra i giovani e la società delle università" non può essere evasa (Italia 2020 v. nota 47).

Alla luce di tali evoluzioni programmatiche e di tali nuovi indirizzi politici se già a partire dallo scorso anno, nel rapporto 2009, sono stati sottolineati alcuni punti critici, alcune aree che segnalano l'opportunità e la convenienza a intervenire con pratiche di orientamento adeguate, nel rapporto 2010 ci preme enfatizzare il ruolo delle politiche orientative per favorire scelte consapevoli e sostenere l'occupabilità dei nostri giovani. In primo luogo, c'è la necessità di orientare i giovani nella scelta dello specifico corso di studio, per diminuire la dissipazione di risorse ed energie che derivano dagli abbandoni (Messeri, 2007). In secondo luogo, il numero degli studenti universitari fuori corso risulta troppo elevato con evidenti costi umani e finanziari. In terzo luogo, la probabilità che un giovane, al termine di un corso universitario o di alta formazione, trovi occupazione in un contesto lavorativo affine con il percorso di studio effettuato è decisamente modesta, essendo sempre più necessario aggiornare e reinterpretare le proprie professionalità, anche al fine di rinnovare le proprie opportunità d'impiego. In quarto luogo la rapidità dell'evoluzione delle conoscenze e dei mutamenti di contesto richiedono necessariamente competenze che nessuna università è in grado di fornire nel corso normale degli studi mentre sarebbe necessario fondare capacità e competenze di "intraprendenza progettuale", richieste in misura minore in passato e in periodi di sostanziale stabilità economica.

Come vedremo nei paragrafi successivi, le Università e gli enti di Alta Formazione si adoperano in queste direzioni attivando una serie di iniziative articolate nel tentativo di soddisfare questa richiesta di orientamento. Alcune problematiche, tuttavia, trascendono le possibilità delle singole organizzazioni e investono le politiche più generali di sviluppo economico e culturale del paese. La partita in gioco riguarda il futuro e la possibilità di pensarlo e di costruirlo. L'efficacia dei singoli individui è certo importante ma il futuro è pensabile e costruibile solo a partire da grandi progetti di efficacia collettiva. La stessa formazione delle singole persone impone, accanto all'acquisizione di un sapere approfondito e critico, capacità di "leggere" i contesti, di ascolto e comunicazione, di costruire e gestire "reti di relazioni", di aprirsi e praticare l'innovazione. Le "politiche per l'orientamento" si trovano così di fronte a un bivio: continuare a rendere più efficaci le pratiche dirette a facilitare le scelte degli individui e a supportare il difficile adattamento ad ambienti mutevoli e turbolenti oppure (o insieme) creare le condizioni, in stretta connessione con le politiche del lavoro e dello sviluppo economico, per una nuova progettualità individuale e collettiva.

3.2 Gli enti censiti nell'ambito Università e Alta Formazione

Gli enti censiti all'interno del sistema "Università e Alta Formazione" sono in totale 222 e si distribuiscono come indicato nella tabella 3.1.

Tabella 3.1 Enti censiti nell'ambito università ed alta formazione

UNIVERSITÀ E ALTA FORMAZIONE	v.a.	%
Università Statale	72	32,4
Università Privata	29	13,1
Accademie (Belle Arti e Arte Drammatica)	46	20,7
Conservatorio di musica	54	24,3
Istituti musicali e per le industrie artistiche	21	9,5
Totale	222	100

Fonte Isfol, 2010

Il censimento interessa la quasi totalità delle istituzioni universitarie sia pubbliche che private e un numero consistente di Istituti di Alta Formazione. Il rapporto tra università pubbliche e private è vicino a quello esistente nel corrispondente universo, come è possibile verificare in tabella 3.2.

Tabella 3.2 Universo degli enti nell'ambito Università e Alta Formazione

UNIVERSITÀ E ALTA FORMAZIONE	v.a.	%
Università Statale	72	32,1
Università Privata	29	12,9
Accademie (Belle Arti e Arte Drammatica)	46	20,5
Conservatorio di musica	54	24,2
Istituti musicali e per le industrie artistiche	23	10,3
Totale	224	100

Fonte Isfol, 2010

3.3 La popolazione raggiunta

Non tutti gli enti censiti hanno partecipato all'indagine compilando il questionario loro riservato. I soggetti che hanno risposto inviando un questionario completo sono stati, in totale 93, pari al 41,9% del totale degli enti censiti. Tale dato può essere considerato consistente in relazione alla numerosità degli enti del sistema censito università e alta formazione. Le università sono state più solerti (66,7% del totale) rispetto agli enti di alta formazione (28% del totale), come si può evincere dalla tabella 3.3.

Tabella 3.3 **Università ed enti di Alta Formazione che hanno partecipato all'indagine**

UNIVERSITÀ E ALTA FORMAZIONE	v.a.	%
Università statale	47	50,5
Università privata	12	12,9
Università telematica	2	2,2
Politecnico	1	1,1
Istituto di Alta Formazione	26	28,0
Dati mancanti	5	5,4
Totale	93	100,0

Fonte Isfol, 2010

Sebbene in diversa misura, tutte le regioni sono rappresentate, come evidenziato nella tabella 3.4.

Tabella 3.4 Università ed Enti di Alta Formazione che hanno partecipato all'indagine ripartiti per regione

REGIONI	Numerosità Enti raggiunti	% Enti raggiunti	% raggiunti/ censiti
Abruzzo	3	3,2	30,0
Basilicata	2	2,2	66,7
Calabria	5	5,4	35,7
Campania	5	5,4	31,3
Emilia-Romagna	8	8,6	40,0
Friuli Venezia Giulia	2	2,2	40,0
Lazio	10	10,8	38,5
Liguria	3	3,2	42,9
Lombardia	15	16,1	42,9
Marche	5	5,4	45,5
Molise	2	2,2	100,0
Piemonte	5	5,4	50,0
Puglia	3	3,2	23,1
Sardegna	2	2,2	50,0
Sicilia	7	7,5	33,3
Toscana	7	7,5	43,8
Trentino-Alto Adige	3	3,2	60,0
Umbria	1	1,1	20,0
Valle d'Aosta	1	1,1	50,0
Veneto	4	4,3	28,6
Totale	93	100,0	38,9

Fonte Isfol, 2010

Un quadro più sintetico dei soggetti partecipanti all'indagine è, infine, riportato nella tabella 3.5, nella quale le università e gli enti di alta formazione sono accorpati nelle cinque macro aree territoriali considerate.

Tabella 3.5 Università ed enti di Alta Formazione che hanno partecipato all'indagine accorpata per macroaree territoriali

MACRO AREA	Enti rispondenti totali		Università statale		Università privata		Alta Formazione	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Nord-Ovest	24	25,8	10	21,3	6	50,0	5	19,2
Nord-Est	17	18,3	8	17,0	2	16,7	6	23,1
Centro	23	24,7	13	27,7	2	16,7	6	23,1
Sud	20	21,5	10	21,3	1	8,3	7	26,9
Isole	9	9,7	6	12,8	1	8,3	2	7,7
Totale	93	100,0	47	100,0	12	100,0	26	100,0

Fonte Isfol, 2010

Le persone fisiche che hanno compilato il questionario per la struttura di appartenenza sono in parte delegati del Rettore o referenti per l'Orientamento d'Ateneo o dell'Istituto di Alta Formazione (12,9%); in parte responsabili del servizio d'Ateneo o dell'Istituto di Alta Formazione (29,0%) e per la restante parte dei casi (22,6%), docenti o personale tecnico amministrativo, come specificato in tabella 3.6.

Tabella 3.6 Ruolo/funzione del rispondente all'interno della Struttura

RUOLO/FUNZIONE DEL RISPONDENTE	v.a.	%
Delegato/referente per l'orientamento d'Ateneo o dell'Istituto di Alta Formazione	12	12,9
Responsabile/funziario del servizio di orientamento d'Ateneo o dell'Istituto di Alta Formazione	27	29,0
Altro*	21	22,6
Dati mancanti	33	35,5
Totale	93	100,0

* Assistente amministrativo, direttore amministrativo, docente.

Fonte Isfol, 2010

3.4 Tipologia di attività/servizi di orientamento offerti

Il questionario richiedeva ai soggetti rispondenti di indicare le attività e i servizi per l'orientamento offerti dalla propria struttura, all'interno di un elenco predefinito. Queste attività e questi servizi possono essere ricondotti ad alcune macro-tipologie: la realizzazione di materiale informativo di natura cartacea oppure veicolato via web; l'organizzazione di momenti di incontro con i giovani per presentare l'offerta formativa; i servizi diretti rivolti all'utenza (es. sportello informativo e di orientamento, attività di preparazione ai test d'ingresso, attività di accoglienza e accompagnamento, accoglienza/analisi della domanda, percorsi/laboratori di orientamento al mercato del lavoro, colloqui individuali di orientamento, colloqui di orientamento di gruppo, tirocini formativi di orientamento, stage aziendali, attività di formazione e sviluppo competenze autorientative, colloqui con psicologo, percorsi di inserimento lavorativo, placement); la partecipazione della struttura a manifestazioni e convegni connessi all'orientamento.

Le risposte sono state raccolte in modo separato per le Università e per gli Istituti di Alta Formazione e, in tale forma, sono presentati i relativi risultati descritti nella tabella 3.7, riportando la percentuale dei soggetti rispondenti che dichiarano di svolgere ciascuna delle attività o dei servizi per l'orientamento indicati.

Tabella 3.7 Percentuale dei soggetti rispondenti che dichiarano di svolgere le attività e i servizi di orientamento indicati*

TIPO DI ATTIVITÀ E/O DI SERVIZIO	Università		Alta Formazione	
	v.a.	%	v.a.	%
Incontri di presentazione dell'offerta formativa nelle scuole superiori	45	72,6	17	65,4
Giornate aperte	40	64,5	19	73,1
Incontri di presentazione dell'offerta formativa	45	59,7	19	73,1
Partecipazione a saloni dell'orientamento/job meeting	40	64,5	17	65,4
Predisposizione di opuscoli e materiali informativi sull'offerta formativa	43	69,4	23	88,5
Sportello informativo e di orientamento	34	54,8	18	69,2
Realizzazione di attività informative on-line	43	69,4	19	73,1
Attività di preparazione ai test d'ingresso	23	37,1	3	15,4
Attività di accoglienza e accompagnamento	43	69,4	17	65,4
Altro	9	14,5	4	15,4

* possibilità di rispondere a più alternative, le percentuali sono rapportate al totale di 93 enti rispondenti.
Fonte Isfol, 2010

Le risposte raccolte testimoniano un discreto "fervore realizzativo" di università ed enti di alta formazione nel campo dell'orientamento. Sulla base dei dati finora raccolti, sembra legittimo affermare che la "cultura dell'orientamento" è ormai entrata a far parte dell'azione strategica di università e di enti di alta formazione. L'insieme delle attività descritte indica la tendenza ad agire su più livelli (individui, gruppi, intera comunità), ad operare su diverse aree (informazione, supporto e formazione), a realizzare sistemi di orientamento piuttosto che ad attivare singole pratiche. Queste tendenze sono confermate dall'analisi dei suddetti dati a livello di macro aree territoriali, avvalorando l'ipotesi di una cultura condivisa dell'orientamento e di una diffusione di pratiche consolidate. A tal fine, limitatamente alle Università, si è provveduto ad analizzare gli stessi dati riportati nella tabella 3.7 ripartendoli per aree geografiche (v. tabella 3.8).

Tabella 3.8 Percentuale delle Università, suddivise per area geografica, che dichiarano di svolgere le attività e i servizi di orientamento indicati

TIPO DI ATTIVITÀ E/O DI SERVIZIO	Italia		Nord Ovest		Nord Est		Centro		Sud		Isole	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Incontri di presentazione dell'offerta formativa nelle scuole superiori	45	72,6	11	61,1	7	70,0	12	75,0	9	81,8	6	85,7
Giornate aperte	40	64,5	10	55,6	7	70,0	12	75,0	7	63,6	4	57,1
Incontri di presentazione dell'offerta formativa	37	59,7	12	66,7	5	50,0	9	56,3	6	54,5	5	71,4
Partecipazione a saloni dell'orientamento/ <i>job meeting</i>	40	64,5	11	61,1	4	40,0	12	75,0	7	63,6	6	85,7
Predisposizione di opuscoli e materiali informativi sull'offerta formativa	43	69,4	10	55,6	6	60,0	14	87,5	7	63,6	6	85,7
Sportello informativo e di orientamento	34	54,8	8	44,4	4	40,0	12	75,0	5	45,5	5	71,4
Realizzazione di attività informative <i>on-line</i>	43	69,4	13	72,2	5	50,0	14	87,5	6	54,5	5	71,4
Attività di preparazione ai test d'ingresso	23	37,1	6	33,3	4	40,0	5	31,3	5	45,5	3	42,9
Attività di accoglienza e accompagnamento	43	69,4	11	61,1	6	60,0	13	81,3	7	63,6	6	85,7
Altro	9	14,5	-	-	3	30,0	4	25,0	2	18,2	-	-

* le percentuali sono rapportate al totale di 62 enti rispondenti
Fonte Isole, 2010

La lettura dei risultati conferma la diffusione in tutte le università italiane di pratiche sistematiche di orientamento e rivela un maggiore tasso di realizzazione di alcune attività al Centro, al Sud e nelle Isole. Questo potrebbe significare che in alcune aree del paese - specialmente quelle in cui è più sentita la necessità di posizionarsi nel mercato del lavoro - c'è una maggiore domanda di orientamento o anche una maggiore offerta di servizi predisposti dalle università, a supporto del processo di scelta del corso di studi, per contenere gli abbandoni e per sostenere una progettualità personale e professionale che, certamente, è più problematica in ambienti che offrono minori opportunità e minore supporto sociale.

Agli stessi soggetti, questa volta esaminati nel loro insieme, è stato richiesto di specificare le attività e i servizi realizzati secondo una diversa tipologia che raggruppa le attività di orientamento a seconda del contenuto prevalente (informazione, percorso formativo, tirocinio); del tipo di coinvolgimento delle persone (azioni individuali o di gruppo); del coinvolgimento di altri soggetti del territorio (lavoro di rete, *stage* aziendali, ecc.). I risultati sono nuovamente espressi riportando la percentuale dei soggetti rispondenti che dichiarano di svolgere ciascuna delle attività indicate (v. tabella 3.9).

Tabella 3.9 Percentuale totale dei soggetti rispondenti che dichiarano di svolgere le attività indicate*

TIPO DI ATTIVITÀ	v.a.	%
Informazione	85	91,4
Accoglienza /Analisi domanda	77	82,8
Colloqui individuali di orientamento	76	81,7
Giornate aperte	73	78,5
<i>Stage</i> aziendali	69	74,2
Colloqui di orientamento di gruppo	63	67,7
Tirocini formativi di orientamento	63	67,7
Attivazione/raccordo con rete locale a cura del servizio di orientamento	49	64,5
Percorsi/Laboratori di orientamento al mercato del lavoro	58	62,4
Attività di formazione e sviluppo competenze auto-orientative	49	52,7
Altro	9	9,7

* possibilità di rispondere a più alternative, le percentuali sono rapportate al totale di 93 enti rispondenti
Fonte Isfol, 2010

I dati della tabella 3.9 sono stati poi scomposti per analizzare eventuali differenze tra università statali, università private e istituti di alta formazione, come indicato nella tabella 3.10, che riporta la percentuale totale dei soggetti rispondenti che dichiarano di svolgere le attività indicate, secondo il tipo di istituto di appartenenza. Dalla tabella 3.10 notiamo come l'attività indicata maggiormente in Italia sia rappresentata dall'informazione, seguita dall'accoglienza, dall'analisi della domanda e dai colloqui individuali di orientamento, in terza battuta troviamo le "giornate aperte" in cui si rappresenta l'offerta formativa.

Tabella 3.10 Percentuale dei soggetti rispondenti che dichiarano di svolgere le attività indicate in relazione alla tipologia degli enti*

ATTIVITÀ SVOLTA	Italia		Università statale		Università privata		Alta Formazione	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Informazione	85	91,4	45	95,7	10	83,3	23	88,5
Accoglienza/Analisi domanda	77	82,8	41	87,2	10	83,3	20	76,9
Colloqui individuali di orientamento	76	81,7	43	91,5	10	83,3	18	69,2
Giornate aperte	73	78,5	41	87,2	9	75,0	17	65,4
Stage aziendali	69	74,2	41	87,2	8	66,7	14	53,8
Colloqui di orientamento di gruppo	63	67,7	37	78,7	7	58,3	14	53,8
Tirocini formativi di orientamento	63	67,7	39	83,0	8	66,7	11	42,3
Attivazione/raccordo con rete locale a cura del servizio di orientamento	49	64,5	42	89,4	5	41,7	9	34,6
Percorsi / Laboratori di orientamento al mercato del lavoro	58	62,4	36	76,6	5	41,7	12	46,2
Attività di formazione e sviluppo competenze autorientative	49	52,7	30	63,8	7	58,3	9	34,6

* possibilità di rispondere a più alternative, le percentuali sono rapportate al totale di 93 enti rispondenti.
Fonte Isfol, 2010

Queste attività, con riferimento al sistema universitario, sono sia promosse e coordinate a livello centrale dal Servizio di Ateneo (91% dei casi) sia anche promosse e coordinate a livello di Facoltà/Dipartimenti (74% dei casi) sia, infine, promosse e coordinate anche a livello di corsi di studio (51% dei casi).

Da un punto di vista logistico le attività e i servizi per l'orientamento sono svolti sia in locali destinati esclusivamente a questo fine, sia in locali dedicati anche alle attività di orientamento sia, infine, in locali esterni come evidenziato nella tabella 3.11.

Tabella 3.11 Spazi utilizzati per lo svolgimento delle attività di orientamento (percentuali dei soggetti rispondenti)*

	v.a.	%
Locali dedicati esclusivamente all'attività di orientamento	45	48,4
Locali dedicati anche ad attività di orientamento	66	70,9
Locali esterni per svolgere attività di orientamento	34	36,6

* possibilità di rispondere a più alternative, le percentuali sono rapportate al totale di 93 enti rispondenti.
Fonte Isfol, 2010

Le risorse di cui le strutture dispongono sono di varia natura: documentali, informative, informatiche, come specificato nella tabella 3.12.

Tabella 3.12 Risorse dedicate allo svolgimento delle attività di orientamento (percentuali dei soggetti rispondenti)*

RISORSE DEDICATE	Per il personale		Per gli utenti	
	v.a.	%	v.a.	%
Area dedicata ad accoglienza e auto-consultazione di materiali informativi	-	-	68	73,1
Biblioteca/archivio material	69	74,2	54	58,1
Computer e postazioni internet	80	86,0	70	75,3
Banche dati per consultazione	63	67,7	43	46,2
Bacheca	61	65,6	72	77,4
Archivio utenti	59	63,4	-	-

* possibilità di rispondere a più alternative, le percentuali sono rapportate al totale di 93 enti rispondenti.
Fonte Isfol, 2010

Un'altra area del questionario intendeva accertare la continuità delle attività realizzate e dei servizi offerti. Le risposte raccolte, riportate nella tabella 3.13, indicano una sostanziale continuità nel corso dell'anno delle attività di orientamento mentre in un numero più contenuto di casi i servizi sono attivati solo in alcuni periodi dell'anno (ad esempio nel periodo precedente le iscrizioni) oppure in funzione di progetti specifici e dei relativi finanziamenti. La lettura integrata con i dati qualitativi riscontrati dai

focus group regionali consente di evidenziare come nel sistema universitario si avverta il limite della "temporaneità" dei finanziamenti per le attività orientative (in genere legate a "progetti" regionali o provinciali, nazionali, europei) a fronte della esigenza di continuità che sarebbe richiesta invece dalla strutturazione di veri e propri "servizi" stabili (con le connesse esigenze ed opportunità di figure professionali dedicate, della loro implementazione di competenze, di riconoscimento, ecc.)

Tabella 3.13 Risorse dedicate allo svolgimento delle attività di orientamento*

CONTINUITÀ DELLE ATTIVITÀ	v.a.	%
In modo continuativo nella logica di un servizio stabile e a regime	71	76,3
Solo in alcuni periodi dell'anno in relazione alle esigenze formative	22	23,7
In funzione della durata di progetti specifici e finanziamenti previsti	30	32,3

* possibilità di rispondere a più alternative, le percentuali sono rapportate al totale di 93 enti rispondenti.
Fonte Isfol, 2010

Nella maggior parte dei casi (80,6%, N=93) l'accesso ai servizi è libero, negli orari stabiliti ma esiste la possibilità di fissare un appuntamento per un orario prestabilito. Negli altri casi l'accesso è possibile solo previo appuntamento durante tutto l'anno ovvero nel periodo specifico in cui un singolo servizio o una singola attività sono attivati. Le attività di orientamento rivolte agli utenti sono organizzate sia a livello individuale, come si è visto anche su appuntamento, sia a livello di gruppo (71%, N=93). Con questa dizione si includono le "Giornate aperte", gli incontri con le scuole, ma anche attività di formazione e di orientamento realizzate in gruppi ristretti per evidenti economie di gestione e per utilizzare il *setting* e le risorse del gruppo ai fini del raggiungimento degli obiettivi di intervento anche sui singoli individui.

La modalità di contatto con gli utenti che viene prevalentemente usata (82% dei casi) è lo "sportello" dedicato alle informazioni sulle attività e i servizi dedicati agli studenti. Lo sportello sembra costituire un punto di riferimento visibile, di facile accesso, una fonte informativa e una sorta di centro di smistamento delle richieste e di indirizzamento verso le diverse attività. Questo insieme di attività richiede, ovviamente, un impegno di risorse tecniche, logistiche, finanziarie e di risorse umane che, nel questionario somministrato, i soggetti intervistati hanno stimato in termine di monte ore annuale che l'intera struttura dedica alle attività di orientamento. I dati raccolti e sintetizzati nella tabella 3.14 indicano che circa la metà degli enti che hanno partecipato all'indagine dedicano oltre 1.000 ore annue alle attività di orientamento; circa il 20% dedica 500 ore annue; il restante 30% dedica all'orientamento un monte ore inferiore.

Tabella 3.14 Monte ore annue dedicate dalle strutture allo svolgimento delle attività di orientamento

MONTE - ORE ANNUO	v.a.	%
Fino a 50 ore	6	6,5
Tra 51 e 250 ore	9	9,7
Tra 251 e 450 ore	7	7,5
Tra 451 e 650 ore	6	6,5
Tra 651 e 850 ore	5	5,4
Tra 851 e 1050 ore	8	8,6
Oltre 1050 ore	46	49,5
Dati mancanti	6	6,5
Totale	93	100,0

Fonte Isfol, 2010

Come è intuibile, sono soprattutto le università, per il gran numero di utenti ai quali si rivolgono, le strutture che dedicano più tempo all'orientamento rispetto agli enti di Alta Formazione che, ovviamente, si rivolgono a un'utenza più circoscritta. Il numero complessivo degli utenti sembra anche giustificare il maggior investimento, in termini di monte ore dedicate, delle università pubbliche rispetto a quelle private (vedi Tabella 3.15).

Tabella 3.15 Il monte-ore annuale dedicato ad attività di orientamento in relazione al tipo di struttura

	Università statale		Università privata		Alta Formazione	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Fino a 50 ore	-	-	-	-	6	23,1
Tra 51 e 250 ore	1	2,1	-	-	7	26,9
Tra 251 e 450 ore	2	4,3	-	-	4	15,4
Tra 451 e 650 ore	2	4,3	2	16,7	2	7,7
Tra 651 e 850 ore	3	6,4	1	8,3	1	3,8
Tra 851 e 1050 ore	3	6,4	2	16,7	2	7,7
Oltre 1050 ore	35	74,5	5	41,7	2	7,7
Dati mancanti	1	2,1	2	16,7	2	7,7
Totale	47	100,0	12	100,0	26	100,0

Fonte Isfol, 2010

3.5 I destinatari degli interventi di orientamento

I destinatari delle diverse azioni di orientamento sono ovviamente gli studenti. A tal proposito il questionario chiedeva, come informazione iniziale, di indicare il numero complessivo di utenti che nell'ultimo anno avessero usufruito dei servizi e delle attività di orientamento. Complessivamente, limitatamente al totale degli enti che ha partecipato all'indagine, usufruisce di un servizio di orientamento una popolazione studentesca di 274.111 soggetti (con una media di 3.915 soggetti per enti e una deviazione standard di 5.575). Un dato, naturalmente, di estrema variabilità per la forte discrepanza nel numero di studenti iscritti alle diverse Università ed enti di Alta Formazione, in relazione anche alla forte differenza nelle dimensioni dei singoli enti, che tuttavia fornisce un'utile indicazione se riferito all'universo degli studenti universitari. Sebbene sia possibile solo una proiezione sul totale delle strutture censite, con tutte le cautele del caso, possiamo ipotizzare che la popolazione studentesca che fruisce di servizi orientativi in tale sistema si aggiri intorno al milione di soggetti. Considerato che dai dati pubblicati dal MIUR per l'a.a. 2009/10, si conta una popolazione studentesca complessiva di 1.869.234 soggetti (comprensivi degli iscritti in tutti gli Atenei d'Italia, degli iscritti per il vecchio ordinamento nell'Alta Formazione e di quelli iscritti per il nuovo ordinamento nell'Alta Formazione), possiamo stimare che gli utenti fruitori dei servizi di orientamento costituiscono oltre il 50% della popolazione di riferimento.

Tra gli studenti fruitori dei servizi di orientamento è possibile delineare tre diverse categorie:

- studenti in entrata, cioè coloro che intendono intraprendere e intraprendono un percorso formativo presso un'università o un ente di alta formazione;
- studenti in itinere, cioè coloro che stanno procedendo nell'itinerario di studio dopo il primo anno;
- studenti in uscita, cioè laureandi e laureati o persone che hanno terminato un corso di alta formazione, che hanno l'obiettivo prioritario di inserirsi nel mercato del lavoro.

Considerando la struttura dell'offerta formativa del sistema universitario, questa tripartizione degli studenti deve essere declinata distinguendo le lauree triennali e le lauree specialistiche, ora magistrali, o titoli equivalenti, assimilando a queste ultime i corsi di laurea a ciclo unico. Il questionario chiedeva ai soggetti rispondenti di dichiarare se la propria struttura svolgeva attività di orientamento per ciascuna di queste categorie di studenti e di corsi di studio. Nella tabella 3.16 sono riportate le risposte raccolte.

Tabella 3.16 Percentuale dei soggetti rispondenti che dichiarano di svolgere attività di orientamento per studenti universitari e studenti frequentanti corsi di alta formazione*

	Italia		Nord Ovest		Nord Est		Centro		Sud		Isole	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
<i>Lauree triennali o titolo equivalente</i>												
Studenti in entrata	83	89,2	21	87,5	15	88,2	21	91,3	18	90,0	8	88,9
Studenti in itinere	74	79,6	19	79,2	13	76,5	18	78,3	17	85,0	7	77,8
Studenti in uscita	69	74,2	16	66,7	13	76,5	16	69,6	17	85,0	7	77,8
<i>Laurea magistrale o titolo equivalente</i>												
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Studenti in entrata	77	82,8	19	79,2	15	88,2	19	82,6	18	90,0	6	66,7
Studenti in itinere	70	75,3	18	75,0	14	82,4	16	69,6	16	80,0	6	66,7
Studenti in uscita	66	71,0	14	58,3	13	76,5	16	69,6	18	90,0	5	55,6
Laureati	63	67,7	15	62,5	11	64,7	16	69,6	16	80,0	5	55,6

* possibilità di rispondere a più alternative, le percentuali sono rapportate al totale di 93 enti rispondenti
Fonte Isfol, 2010

I principali destinatari delle attività e dei servizi di orientamento sono gli studenti in entrata, quelli, cioè, che intraprendono un corso di studi universitario o un corso di alta formazione. L'esigenza appare duplice: in primo luogo sostenere gli interessati nella scelta del percorso degli studi e, in prospettiva, dell'area professionale di futuro inserimento lavorativo sulla base degli interessi personali, dei progetti professionali, delle concrete opportunità di inserimento nel mercato del lavoro. In secondo luogo l'interesse delle organizzazioni di contenere i costi finanziari e sociali dovuti al noto fenomeno degli abbandoni e dell'interruzione degli studi o, comunque, al prolungamento del periodo formativo spesso connesso a scelte affrettate o inadeguate rispetto alle potenzialità dei singoli soggetti. Rilevante anche l'attività rivolta agli studenti in itinere, per sostenere le difficoltà di apprendimento e per migliorare la qualità dello studio anche in funzione delle future scelte professionali. A queste ultime sono dedicati i servizi rivolti agli studenti in uscita sia nella fase conclusiva degli studi sia rivolgendosi alla popolazione dei neo laureati e di coloro che hanno appena terminato un corso di Alta Formazione. La distribuzione delle attività e dei servizi di orientamento nelle diverse macro aree territoriali consente di rilevare alcune differenze: nel centro Italia, nel sud e nelle isole le attività di orientamento risultano più diffuse mentre al nord sono meno frequenti i servizi destinati agli studenti in uscita e ai laureati, probabilmente per una migliore possibilità di inserimento nel mercato del lavoro e, forse, per una maggiore propensione degli interessati, facilitata dagli elementi di contesto, a prefigurare possibili scenari futuri personali e professionali. Una stima del volume delle attività fruito dagli utenti nell'anno precedente alla rilevazione è sintetizzato nella tabella 3.17, che evidenzia il numero complessivo degli utenti raggruppati in classi dimensionali.

Tabella 3.17 Percentuale degli utenti, raggruppati in classi dimensionali, che hanno fruito di attività o servizi di orientamento presso Università o enti di Alta Formazione

CLASSI DI UTENTI	v.a.	%
da 0 a 500 utenti	24	25,8
da 501 a 1000 utenti	5	5,4
da 1001 a 2500 utenti	12	12,9
da 2501 a 5000 utenti	12	12,9
da 5001 a 8000 utenti	6	6,5
da 8001 a 12500 utenti	5	5,4
da 12501 a 20000 utenti	4	4,3
oltre 20000 utenti	2	2,2
Dati mancanti	23	24,7
Totale	93	100,0

Fonte Isfol, 2010

La distribuzione degli utenti per genere segnala una prevalenza delle donne (54%) rispetto agli uomini (46%), non lontana dalla distribuzione della popolazione degli studenti universitari italiani che, nell'anno 2009-2010, registra il 57,1% di donne e il 42,9% di uomini (fonte: MIUR - Ufficio statistico).

I motivi per i quali gli studenti universitari e i frequentanti i corsi di alta formazione richiedono servizi di orientamento sono, ovviamente, molteplici. Al riguardo, ai soggetti intervistati (N=93) è stato richiesto di valutare la frequenza - lungo una scala da 1 (poco frequentemente) a 5 (molto frequentemente) - con cui l'orientamento offerto risponde a una serie di bisogni degli utenti. Non avendo rilevato differenze statisticamente significative tra le diverse macro aree territoriali, sono riportati le medie generali relative all'intero campione che ha partecipato all'indagine (v. tabella 3.18).

Tabella 3.18 Bisogni di orientamento che, nella valutazione degli intervistati, sono soddisfatti con i servizi offerti. Valori medi (scala da 1 = poco frequentemente a 5 = molto frequentemente)

ESIGENZE DI ORIENTAMENTO	Media	Dev. St.
Esplorare i propri interessi professionali	3,4	1,3
Individuare un progetto professionale e personale	3,3	1,2
Conoscere le proprie risorse personali	3,1	1,3
Effettuare <i>stage</i> o tirocini di orientamento e formazione	3,9	1,3
Trovare una prima occupazione	3,2	1,4
Individuare un percorso studi o formativo post universitario o post-Alta Formazione	3,3	1,4
Cambiare percorso di studi o formativo post universitario o post-Alta Formazione	2,6	1,2

L'analisi delle risposte fornite dagli intervistati conferma una pluralità di prospettive delle attività di orientamento realizzate dalle università e dagli enti di alta formazione: un filone di interventi diretti a conoscere e approfondire interessi e competenze in vista della costruzione di un progetto personale e professionale; un filone dedicato alle prime esperienze preprofessionali e al reperimento del lavoro; un filone dedicato alla scelta dei percorsi post universitari o post alta formazione. In tutti i casi si tratta di attività dirette a singoli individui anche se realizzate talvolta in gruppo. I servizi di orientamento offerti appaiono, dunque, configurabili, come servizi alla persona per accrescere le sue competenze e come supporto alle fasi di scelta dell'itinerario universitario o post universitario o di scelta del lavoro. Alcune università stanno cercando di superare questa ottica "individuo centrica" operando - soprattutto per gli studenti in uscita - sulle relazioni

tra individuo e contesto, con l'intento di agevolare e sviluppare i rapporti e le sinergie tra tutti gli attori del mercato del lavoro, sia sul fronte della domanda che dell'offerta (registrazione dei laureandi/laureati interessati, con inserimento curriculum e mappa delle competenze possedute; registrazione aziende, con indicazione aree professionali di interesse; mix tra domanda e offerta di lavoro, ecc.). È il caso di tutti i servizi di *job placement* finalizzate ad offrire a studenti e laureati migliori possibilità di inserimento professionale e servizi di orientamento al lavoro verso cui le università si stanno via via attrezzando, anche sollecitate dalle raccomandazioni comunitarie e nazionali, in materia di accompagnamento e intermediazione. Queste iniziative purtroppo, però, rimangono iniziative dei singoli Atenei, mancando invece un coordinamento di tali servizi con azioni di rete a livello nazionale (per i dettagli di alcuni singoli progetti si rimanda il lettore al capitolo 7).

Le attività e i servizi di orientamento descritti hanno ovviamente un costo che, per circa il 90%, è a carico della collettività. Infatti i soggetti intervistati hanno dichiarato che le attività orientative erogate sono, nella maggior parte dei casi, gratuite, come riportato nella tabella 3.19.

Tabella 3.19 Costo per gli utenti delle attività orientative erogate (percentuale dei soggetti rispondenti)

Costo per gli utenti	v.a.	%
A pagamento totale	0	0,0
A pagamento parziale	10	10,8
Completamente gratuite	82	88,2
Dati mancanti	1	1,1
Totale	93	100,0

Fonte Isfol, 2010

Alla richiesta ulteriore di esplicitare le fonti di finanziamento, i soggetti che hanno partecipato all'indagine hanno dichiarato, con riferimento all'ultimo anno, le fonti alle quali ricorrono per la copertura dei costi legati alle attività di orientamento (vedi tabella 3.20).

Tabella 3.20 Copertura dei costi delle attività di orientamento realizzate (percentuale degli enti che utilizzano i diversi tipi di finanziamento)

Tipo di finanziamento*	v.a.	%
Finanziamenti propri della struttura	76	81,7
Finanziamenti o cofinanziamenti pubblici (Finanziamenti Europei, Nazionali, Locali)	44	47,3
Finanziamenti o cofinanziamenti privati	8	8,6
Contributo degli utenti	9	9,7

* possibilità di rispondere a più alternative, le percentuali sono rapportate al totale di 93 enti rispondenti.
Fonte Isfol, 2010

L'apporto di finanziamenti privati e il contributo degli utenti sono decisamente modesti. Circa la metà degli enti considerati utilizza finanziamenti o cofinanziamenti pubblici di natura comunitaria, statale o degli enti territoriali mentre la maggior parte delle attività si avvale delle risorse finanziarie proprie di ciascuna struttura.

3.6 I professionisti che operano nell'area orientamento

Un'ultima area informativa riguarda i professionisti che intervengono nell'area dell'orientamento. Una prima informazione si riferisce al totale di coloro che operano all'interno delle singole strutture. Il riferimento temporale è al momento della compilazione del questionario (N=93) mentre il contesto include sia le attività di *front office* che quelle di *back office*. Nella tabella 3.21 è riportata la percentuale di coloro che hanno dichiarato a quale classe dimensionale appartengono gli addetti all'orientamento che operano nella loro struttura. Come si nota dai dati riportati nella maggior parte dei casi il personale addetto alle attività di orientamento è compreso tra le 0-10 unità.

Tabella 3.21 Persone impiegate complessivamente nelle attività di orientamento (soggetti rispondenti e percentuali)

NUMEROSITÀ DEL PERSONALE IMPIEGATO	v.a.	%
da 0 a 10 persone	59	63,4
da 11 a 20 persone	14	15,1
da 21 a 40 persone	5	5,4
oltre 40 persone	2	2,2
Dati mancanti	13	14,0
Totale	93	100,0

* le percentuali sono rapportate al totale degli 80 soggetti rispondenti, con esclusione dei dati mancanti.
Fonte Isfol, 2010

Questo dato quantitativo è integrato con la tabella che individua la tipologia delle figure professionali che risultano maggiormente impegnate nelle attività di orientamento (tabella 3.22).

Tabella 3.22 Personale interno alla struttura, che è maggiormente impegnato nelle attività di orientamento (valori percentuali)

PERSONALE MAGGIORMENTE IMPEGNATO NELLE ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO	v.a.	%
Delegato/referente d'Ateneo o dell'Istituto di Alta Formazione per l'orientamento	37	39,8
Presidi/Direttori/Presidenti del corso di Studio	13	14,0
Delegati/referenti per l'orientamento delle Facoltà	21	22,6
Docenti/ricercatori	18	19,4
Responsabile e funzionari del servizio di orientamento d'Ateneo o dell'Istituto di Alta Formazione	45	48,4
Tutor	28	30,1
Personale Amministrativo/ Tecnico/ Bibliotecario	45	48,4

* possibilità di rispondere a più alternative, le percentuali sono rapportate al totale di 93 enti rispondenti.
Fonte Isfol, 2010

In alcuni casi si tratta di ruoli istituzionali non altrimenti assegnabili (es: delegato del Rettore o Referente d'Ateneo per l'orientamento). In altri casi si tratta ancora di un utile

coinvolgimento istituzionale, come avviene per i Presidi di Facoltà o per i Presidenti di corso di laurea. In altri casi, invece, si tratta di docenti e ricercatori che assumono il ruolo di "orientatori" necessariamente privilegiando il loro specifico settore scientifico e disciplinare di appartenenza e un approccio prevalentemente informativo. La rimanente parte delle risorse dedicate appartiene, invece, al personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, ai *tutor*, ai funzionari e ai responsabili dell'Amministrazione. Alcuni enti tuttavia (il 35,5% del totale) non impiegano solo personale interno per la realizzazione delle attività di orientamento ma fanno ricorso anche a ricercatori e professionisti esterni ingaggiati in qualità di consulenti, come si legge in tabella 3.23.

Tabella 3.23 Presenza di Personale non dipendente dalla Struttura (consulenti) che si occupa delle attività di orientamento

	v.a.	%
Si	33	35,5
No	51	54,8
Dati mancanti	9	9,7
Totale	93	100,0

Fonte Isfol, 2010

Le competenze professionali alle quali si fa ricorso per questo tipo di consulenza sono sinteticamente riportate nella tabella 3.24 nella quale è indicata la percentuale di utilizzo di competenze professionali esterne alla struttura.

Tabella 3.24 Figure professionali esterne alla singola struttura alle quali si ricorre per lo svolgimento delle attività orientative (valori percentuali)*

Consulenti professionali	v.a.	%
Pedagogisti	3	5,4
Psicologi	23	41,1
Sociologi	4	7,1
Esperti del mercato del lavoro	15	26,8
Formatori, orientatori	11	19,6
Totale	56	100,0

Fonte Isfol, 2010

* le percentuali sono rapportate al totale dei 56 soggetti rispondenti, con esclusione dei dati mancanti.

Prevalgono professionisti di matrice psicologica, sociologica e pedagogica ma, nel 26,8% dei casi, si tratta di esperti del mercato del lavoro. La tendenza originaria a essere, da parte soprattutto delle università, totalmente autoreferenziali sta, dunque, cedendo il passo verso un impiego più differenziato e professionale di apporti di natura multidisciplinare ai quali ancorare parte degli interventi e dei servizi precedentemente descritti. Il quadro che, complessivamente, emerge da questi dati lascia intravedere servizi per l'orientamento non più affidati al volontariato o ad encomiabili apporti di singoli docenti ma a strutture organizzate, articolate in aree e dotate di una pluralità di apporti professionali. La maggior parte (63,4%) delle diverse figure professionali che sono impiegate per lo svolgimento delle attività di orientamento ha seguito attività di formazione sulle tematiche dell'orientamento. Queste attività di formazione sono di diversa natura e durata, come specificato nella tabella 3.25.

Tabella 3.25 Tipo di formazione seguita dal personale che eroga orientamento*

Tipo di formazione	v.a.	%
Master universitario	11	11,8
Master non universitario	-	-
Corso di perfezionamento / aggiornamento con crediti	8	8,6
Corso di perfezionamento / aggiornamento senza crediti	11	11,8
Corso per qualifica professionale	9	9,7
Corso universitario di Alta Formazione	12	12,9
Partecipazione a seminari o corsi brevi di aggiornamento	46	49,5
Partecipazione a convegni/saloni/fiere	42	45,2
Formazione erogata al proprio interno	24	25,8

* possibilità di rispondere a più alternative, le percentuali sono rapportate al totale di 93 enti rispondenti.
Fonte Isfol, 2010

La sezione del questionario dedicata alle persone che svolgono attività di orientamento nelle Università e negli Istituti di Alta Formazione si chiudeva con la richiesta di indicare quali tipi di contenuti e/o di competenze sarebbe necessario approfondire. La domanda ha sollecitato numerose risposte che costituiscono ora un quadro delle aree consolidate e delle aree che possono considerarsi di futuro sviluppo. La tabella 3.26 riporta la percentuale dei soggetti rispondenti che hanno ritenuto che uno specifico contenuto o un certo tipo di competenza dovrebbe essere approfondito, delineano una sorta di rilevazione delle esigenze di formazione e di aggiornamento nel campo delle

competenze orientative. L'area delle conoscenze non risulta particolarmente carente, fatta eccezione per le conoscenze relative al mercato del lavoro e per quelle relative a un quadro sistematico teorico, metodologico e tecnico dell'orientamento. La richiesta di ulteriori conoscenze sull'offerta formativa nei diversi contesti è spiegabile grazie ad un frequente *turnover* degli addetti. Spesso persone che hanno acquisito conoscenze e competenze nel campo dell'orientamento lasciano questo lavoro per dedicarsi ad altre attività comportando un ricambio continuo che, nella maggior parte delle università, si verifica di anno in anno. Le competenze giuridico-amministrative e le competenze informatiche risultano tra le aree da approfondire ma con percentuali non particolarmente elevate sia perché si tratta di competenze in molti casi acquisite o consolidate sia perché si tratta di competenze di più agevole acquisizione da parte soprattutto dei giovani addetti alle attività di orientamento.

Tabella 3.26 **Contenuti e/o tipi di competenze del personale che svolge attività di orientamento che sarebbe necessario approfondire***

CONOSCENZE E COMPETENZE DA APPROFONDIRE	v.a.	%
Teorie, tecniche e strumenti dell'orientamento	66	71,0
Conoscenza dell'offerta di istruzione	28	30,1
Conoscenza dell'offerta formativa universitaria	21	22,6
Conoscenza dell'offerta formativa nella formazione professionale	41	44,1
Conoscenza del mercato del lavoro	73	78,5
Competenze comunicativo-relazionali	54	58,1
Competenze psicologiche per l'intervento individuale	48	51,6
Competenze psicosociali per l'intervento di gruppo	49	52,7
Competenze giuridico amministrative	35	37,6
Competenze informatiche	34	36,6
Competenze di progettazione degli interventi	49	52,7
Competenze di lavoro in rete	47	50,5
Competenze di coordinamento e <i>management</i> degli interventi	46	49,5
Competenze di <i>fund raising</i> e programmazione	50	53,8

* possibilità di rispondere a più di un'alternativa; le percentuali sono rapportate al totale di 93 soggetti rispondenti.
Fonte Isfol, 2010

Un'area particolarmente sottolineata è quella delle competenze comunicative e relazionali, delle competenze che sostengono l'intervento psicologico con gli individui e i gruppi. L'attività di ascolto, di comunicazione, di relazione interpersonale e di gruppo sono e, presumibilmente, resteranno anche in futuro patrimonio di base di chi si occupa di orientamento anche se queste competenze non dovrebbero essere disgiunte da quelle di natura gestionale, che pure sono state considerate degne di aggiornamento e sviluppo. Il riferimento è, da un lato, alle tipiche attività di gestione di ogni intervento (previsione, pianificazione, programmazione, organizzazione, coordinamento e controllo) e, dall'altro, alla necessità di lavorare in rete. Il quadro complessivo che emerge da questi dati riguarda dunque tre aree:

- le competenze tecnico specialistiche (giuridiche, amministrative, informatiche, psicologiche, di conoscenza del mercato del lavoro, ecc.);
- le competenze gestionali per assicurare l'efficacia degli interventi e l'efficienza delle azioni e degli investimenti;
- le competenze a costruire e gestire reti di relazioni con altri enti ed organizzazioni, con i datori di lavoro, con gli enti locali anche il fine di definire piani di intervento collettivo coerenti, sostenibili ed efficaci.

Un ultimo quesito si riferiva ad una visione delle prospettive future, chiedendo agli intervistati di individuare, nell'ipotesi di un successivo approfondimento di questa indagine, quali aspetti potevano essere valutati come cruciali per lo sviluppo dell'orientamento nell'ambito dell'Università e dell'Alta Formazione.

A tal fine era indicata una serie di item riconducibili ai quattro seguenti criteri generativi: miglioramento delle competenze del personale dedicato all'orientamento universitario o dell'Istituto di Alta Formazione; miglioramento delle metodologie e delle tecniche di formazione e di autoformazione; miglioramento della pianificazione delle attività all'interno della struttura; definizione di strategie finalizzate a costruire rapporti a livello locale tra sistema universitario, dell'istruzione, della formazione professionale e mondo del lavoro. I soggetti che hanno partecipato all'indagine potevano esprimere fino ad un massimo di tre scelte rispetto alla lista presentata di aspetti cruciali. In totale sono state raccolte 264 risposte che sono riportate nella tabella 3.27.

Tabella 3.27 Aspetti considerati cruciali per lo sviluppo dell'orientamento nell'ambito dell'Università e dell'Alta Formazione*

ASPETTI CONSIDERATI CRUCIALI PER LO SVILUPPO DELL'ORIENTAMENTO	v.a.	%
Miglioramento della preparazione professionale del personale dedicato all'orientamento universitario o dell'Istituto di Alta Formazione	38	40,9
Una maggiore disponibilità di personale dedicato a queste attività nelle Facoltà e nei vari Istituti	23	24,7
Una maggiore disponibilità di personale dedicato a queste attività nel servizio di orientamento di Ateneo o dell'Istituto di Alta Formazione	26	28,0
Una più sistematica pianificazione delle attività di orientamento a livello di Ateneo o dell'Istituto di Alta Formazione	26	28,0
Lo sviluppo di più stretti raccordi livello locale tra sistema universitario, dell'istruzione, della formazione professionale e mondo del lavoro	54	58,1
Una migliore attività di orientamento e auto-orientamento nell'ambito delle scuole secondarie di secondo grado	29	31,2
La diffusione di strumenti validi di informazione e orientamento <i>on-line</i>	26	28,0
Il miglioramento delle metodologie di orientamento per specifiche categorie di studenti	21	22,6
Una migliore integrazione tra orientamento informativo e attività di sostegno orientativo per gli studenti	21	22,6

* possibilità di rispondere a più alternative, le percentuali sono rapportate al totale di 93 enti rispondenti.
Fonte Isfol, 2010

Tutti gli item presentati risultano scelti, a conferma di differenti livelli di sviluppo delle attività di orientamento nelle diverse realtà istituzionali e locali. Nonostante le istanze di miglioramento delle competenze del personale, delle metodologie e delle tecniche, della pianificazione delle attività siano presenti in misura non esigua, il dato che ha ricevuto le maggiori scelte (20,5% del totale) si riferisce all'esigenza di costruire rapporti a livello locale tra sistema universitario, dell'istruzione, della formazione professionale e mondo del lavoro. L'aspetto problematico per il futuro non sembra, dunque, riguardare il pur necessario affinamento di metodologie e tecniche operative né consiste semplicemente nell'aumento dell'efficacia delle pratiche orientative dirette a facilitare le scelte degli individui e a supportare l'adattamento ad ambienti mutevoli e turbolenti. Alcune problematiche trascendono le possibilità delle singole organizzazioni e investono le politiche più generali di sviluppo economico e culturale del paese. Il nodo cruciale sembra essere la necessità di un progetto politico e istituzionale di tipo strategico che consenta alle Università e agli Enti di Alta Formazione di contribuire a creare le condizioni, in stretta connessione con le politiche del lavoro e dello sviluppo economico, per una nuova progettualità individuale e collettiva.

4 Formazione professionale e orientamento in Italia: attività e professionisti

Facendo seguito al lavoro avviato nella scorsa annualità, il presente capitolo si pone l'obiettivo di riportare i dati ottenuti, sia dall'indagine censuaria, sia dall'indagine quantitativa con la somministrazione dei questionari, relativamente al sistema formazione professionale. Per una migliore lettura degli esiti quantitativi di tale indagine premettiamo una visione d'insieme del quadro europeo e nazionale entro il quale trovano un significato i dati della ricerca.

4.1 Indirizzi e politiche attuali per l'orientamento

Gli indirizzi e le politiche nazionali più recenti in tema di formazione professionale fanno riferimento a tre documenti principali:

- alla nota prot. n. 3773 del 17-12-2010 sui raccordi tra i percorsi degli Istituti Professionali e i percorsi di Istruzione e Formazione Professionale - Intesa in Conferenza unificata del 16 dicembre 2010;
- all'intesa del 27 ottobre 2010 presentata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali tra Governo, Regioni, Province e Parti sociali per il rilancio dell'apprendistato;
- all'accordo tra Governo, Regioni, Province Autonome e Parti Sociali sulle "Linee Guida per la Formazione 2010", siglato il 17 febbraio 2010 a Palazzo Chigi.

Qui di seguito si renderà conto delle principali linee di evoluzione che tali documenti contengono in tema di formazione e orientamento professionale.

Anzitutto, per quanto riguarda i raccordi tra i percorsi quinquennali degli Istituti Professionali e i percorsi di FP essi sono finalizzati a:

- sostenere e garantire l'organicità sul territorio dell'offerta dei percorsi a carattere professionale del secondo ciclo del sistema educativo di istruzione e formazione, nel rispetto dei diversi ordinamenti e della programmazione regionale dell'offerta, in rapporto ai fabbisogni professionali e alle specifiche connotazioni del mercato del lavoro;
- prevenire e contrastare la dispersione scolastica e formativa, assicurando anche la reversibilità delle scelte degli studenti;

- facilitare i passaggi tra i sistemi formativi e il reciproco riconoscimento dei crediti e dei titoli;
- offrire la possibilità ai giovani in possesso di Diploma Professionale di tecnico di accedere all'Università, all'Alta Formazione Artistica Musicale e Coreutica (AFAM) e agli Istituti Tecnici Superiori (ITS), previa frequenza di un apposito corso annuale e superamento degli esami di Stato ai sensi dell'articolo 15, comma 6, D.Lgs. n. 226/05;
- facilitare e sostenere forme di organizzazione territoriale dell'offerta del secondo ciclo di istruzione e formazione, attraverso raccordi tra l'istruzione e l'istruzione e la formazione professionale e tra queste e il sistema universitario e di formazione terziaria;
- garantire un efficiente ed efficace utilizzo delle risorse.

Questa politica di sviluppo e sinergia tra istruzione e formazione professionale trova eco a livello europeo nel recente comunicato di Bruges⁴⁷ firmato da Ministri dell'istruzione di 33 Stati europei, insieme a rappresentanti del mondo del lavoro. Tale comunicato delinea il futuro dell'istruzione della formazione professionale in Europa e aggiorna la strategia del Processo di Copenaghen. Nel documento si chiede alle autorità nazionali di:

- incoraggiare con incentivi, diritti e obblighi la formazione;
- applicare la raccomandazione del 2009 sulla qualità della formazione professionale;
- incoraggiare la nascita e lo sviluppo di scuole di formazione;
- introdurre strategie di internazionalizzazione che aumentino la mobilità dei lavoratori;
- facilitare la collaborazione tra istituti di formazione e imprese;
- comunicare alla popolazione i vantaggi della formazione professionale.

Su questa scia è possibile collocare quanto viene delineato a livello nazionale nella *Guida alla nuova scuola secondaria superiore* (MIUR, 2010). Il 2010 sarà infatti ricordato come l'anno di avvio del riordino ordinamentale ed organizzativo della riforma del "secondo ciclo di Istruzione e Formazione" nell'ottica di potenziare sempre più il raccordo tra le scuole, l'istruzione e formazione tecnica superiore, la formazione professionale e il mondo delle professioni e del lavoro.

Nel primo anno di attuazione 2010-11 dei percorsi di istruzione e formazione professionale a norma dell'articolo 27, comma 2, del D.Lgs. del 17 ottobre 2005, n. 226⁴⁸, ha visto la luce, accanto al riordino della scuola secondaria superiore, anche il sistema di istruzione e formazione professionale.

47. Il comunicato firmato il 7 dicembre 2010 è scaricabile dal sito http://ec.europa.eu/italia/attualita/primopiano/istruzione/formazione_professionale_it.htm

48. Nella seduta della Conferenza Stato Regioni del 29 aprile 2010 è stato sottoscritto un Accordo tra il Ministro dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, il Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano, che disciplina, nella fase di passaggio al nuovo ordinamento, i percorsi di qualifica e di diploma professionale e contiene 21 figure professionali di durata triennale e quadriennale.

Questo è dunque il punto di novità chiaramente fissato nel corso degli ultimi dodici mesi dalla pubblicazione del Rapporto Nazionale sull'Orientamento del 2009 (Grimaldi, 2010a). Tra i punti di forza della nuova secondaria superiore va certamente enfatizzato il più stretto collegamento con l'Università e l'Alta Formazione, con il mondo del lavoro (stage, tirocini, alternanza scuola-lavoro) e col territorio in generale. I percorsi triennali di istruzione e formazione che sono stati ridisegnati secondo cinque macrotipologie sono strutturati in modo flessibile per andare incontro alle esigenze del territorio e degli allievi, e si pongono tra gli strumenti più efficaci a sostegno dei giovani maggiormente a rischio di abbandono e dispersione scolastica. È così che sono stati costruiti cinque modelli di percorso che vanno da quello cosiddetto integrale, ossia tutto strutturato all'interno della formazione professionale con titolarità esclusiva delle agenzie formative accreditate, a quelli cosiddetti integrati che presentano una combinazione di formazione scolastica e professionale.

La scelta e la ricerca di momenti formativi effettivamente utili all'occupabilità dei giovani è d'altro canto uno dei pilastri su cui si fonda il contributo di "Italia 2020"⁴⁹, nella consapevolezza che occorre superare le convenzioni sociali che portano i giovani italiani a scegliere prevalentemente percorsi di studi liceali, a fronte di un mercato del lavoro che chiede competenze tecniche. Questo è anche il messaggio lanciato dal Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, Maurizio Sacconi, all'inaugurazione della ventesima edizione del salone JOB&Orienta. Il gap tra le figure professionali richieste e la loro disponibilità nel mercato del lavoro può dunque essere analizzato anche alla luce delle carenze di un sistema di orientamento che deve essere in grado di ampliare, se non modificare, alcune rappresentazioni stereotipate degli studi tecnico-professionali e dei relativi sbocchi lavorativi. In questa direzione gli strumenti dell'apprendistato e della formazione professionale sono da valorizzare di più, così come va potenziato il rapporto tra imprese e università. I dati circa la partecipazione ai percorsi d'istruzione e formazione professionale sono comunque in crescita, visto che nel periodo 2009-2010 si è registrato un ulteriore incremento rispetto all'annualità precedente, totalizzando sul territorio nazionale oltre 166mila iscritti. Questo incremento è dovuto al fatto che i corsi d'istruzione e formazione professionale rispetto ai tradizionali percorsi scolastici riescono a essere più coinvolgenti grazie alla didattica interattiva, agli *stage* presso aziende del territorio e alle modalità di approccio dei docenti ritagliate sulle esigenze e le specificità degli allievi. In linea con un apprendimento esperienziale, volto a potenziare l'ambito dei laboratori, questo tipo di formazione è orientata a collocarsi nella scia dell'innovazione metodologica. I laboratori, anche a carattere territoriale, per lo sviluppo e il recupero degli apprendimenti sono gli spazi attraverso i quali incentivare azioni sperimentali, di sostegno ai processi di riconoscimento dei crediti formativi e di valorizzazione e certificazione delle competenze.

49. Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (2009), *Italia 2020 Piano d'azione per l'occupabilità dei giovani attraverso l'integrazione tra apprendimento e lavoro*.

In ogni caso questi dati vanno collocati in un panorama nazionale non del tutto confrontante. Come si evince nel Rapporto Isfol di monitoraggio del diritto-dovere⁵⁰ (anno 2008) i numeri della dispersione scolastica sono significativi. Sono 117.429 i ragazzi tra i 14 e i 17 anni fuori da qualsiasi percorso formativo con un divario forte tra Nord e Sud. Pur confermandosi il *trend* positivo delle iscrizioni ai percorsi triennali di istruzione e formazione (IFP) nel 2008, le anagrafi regionali e provinciali hanno individuato 31 mila giovani "dispersi" (va anche precisato che le anagrafi hanno censito il 66% dei giovani in diritto-dovere). Tenendo conto di questo quadro, e prendendo a prestito quanto pubblicato dall'Isfol nel suo Rapporto di monitoraggio del diritto-dovere (anno 2008) si evince che l'orientamento nei percorsi di Istruzione e Formazione Professionale trova la sua collocazione principalmente nella fase di transizione tra il percorso della scuola secondaria di primo grado e i percorsi di istruzione superiore. Più precisamente *"esso assume una rilevanza significativa in quanto rappresenta all'interno dei percorsi educativi un reale processo di accompagnamento e di sostegno educativo ai soggetti perché siano in grado di gestire la transizione e di inserirsi positivamente nel mondo del lavoro"* (pag. 29). Alla luce dei dati raccolti e pubblicati nel Rapporto Isfol di monitoraggio del diritto-dovere si è presentata una più attenta tipologizzazione delle azioni di orientamento, realizzata attraverso un'articolazione che cerca di dar ragione delle molteplici iniziative realizzate a livello locale dai diversi attori del sistema. Le azioni descritte dai rapporti regionali sono dunque state suddivise nelle seguenti categorie:

- azioni di sistema (reti, formazione operatori, monitoraggio e valutazione);
- campagne di informazione, pubblicazioni e allestimenti siti *web*;
- azioni specifiche di orientamento nelle scuole di I grado, II grado e agenzie formative;
- azioni specifiche per la lotta alla dispersione scolastica e formativa;
- azioni di orientamento per specifici target di utenti (immigrati, disabili, ristretti minori);
- azioni di sostegno alla genitorialità;
- produzione di strumenti per l'orientamento;
- progetti di orientamento in alternanza scuola lavoro.

In questo quadro gli interventi di orientamento hanno spesso un carattere territoriale perché strettamente legati ai tirocini formativi e alle esperienze in alternanza.

Per quanto riguarda il tema dell'apprendistato, è fortemente promosso il suo sviluppo con l'Intesa tra Governo, Regioni, Province e Parti Sociali che segue quella del 17 febbraio

50. Il Rapporto (Isfol, 2010) presenta i risultati del monitoraggio riguardante le azioni realizzate su tutto il territorio nazionale a favore del successo formativo per i giovani tra 14 e 17 anni nel corso dell'anno solare 2008. I dati e le informazioni qualitative inerenti i percorsi di Istruzione Formazione Professionale si riferiscono invece all'annualità 2008-09.

2010 sulle "Linee guida per la formazione". Le parti si erano accordate per rilanciare il contratto di apprendistato nelle sue tre tipologie (professionalizzante, per l'esercizio del diritto-dovere di istruzione e formazione, per l'acquisizione di un diploma o per percorsi di alta formazione) con l'obiettivo di garantire un percorso di formazione a tutti gli apprendisti e una formazione sui luoghi di lavoro. Più precisamente le parti firmatarie della presente intesa hanno convenuto di dare un nuovo impulso all'occupazione giovanile in apprendistato e di avviare un tavolo tripartito per la definizione di:

- una mappatura condivisa della normativa concretamente applicabile Regione per Regione, settore per settore;
- linee guida condivise per la riforma dell'apprendistato professionalizzante secondo la delega contenuta nella legge n. 247 del 2007 in corso di riattivazione nell'ambito del disegno di legge "c.d. Collegato Lavoro" valorizzando la formazione aziendale di tipo formale, la risorsa della bilateralità, il ruolo dei fondi interprofessionali e la tracciabilità sul libretto formativo del cittadino;
- un quadro più razionale ed efficiente dei tirocini formativi e di orientamento al fine di valorizzarne le potenzialità in termini di occupabilità e prevenire gli abusi e l'utilizzo distorto degli stessi tirocini formativi e di orientamento e di altre tipologie contrattuali (in particolare le collaborazioni coordinate e continuative) in concorrenza con il contratto di apprendistato.

Infine richiamando il testo dell'accordo tra Governo, Regioni, Province Autonome e Parti sociali sulle "Linee Guida per la Formazione 2010", siglato il 17 febbraio 2010 a Palazzo Chigi, vale la pena ricordare quanto espresso in materia di formazione continua, ovvero che "la formazione viene organizzata in funzione dei fabbisogni professionali dei settori e delle imprese e tenendo conto dell'occupabilità e dell'inclusione sociale delle persone". Sempre nel testo dell'accordo si enfatizza l'importanza di promuovere una più efficiente sinergia tra le risorse pubbliche e quelle private per la formazione con l'obiettivo di sostenere l'occupabilità. Le parti si impegnano anche a valutare l'ipotesi di convergere, in una ottica di innalzamento della qualità della offerta formativa e nella prospettiva del necessario raccordo con il sistema dei servizi pubblici e degli altri servizi competenti al lavoro di cui al D. Lgs n.181/2000, verso un sistema nazionale di standard professionali e formativi, di certificazione delle competenze e di accreditamento delle strutture formative rispondenti agli standard omogenei condivisi a livello nazionale.

Nel testo delle linee guida Governo, Regioni, Province Autonome e Parti Sociali concordano sulla necessità di valorizzare ulteriormente il ruolo sussidiario delle organizzazioni rappresentative dei datori di lavoro e dei lavoratori come dei loro organismi bilaterali, là dove esistenti, al fine di favorire investimenti formativi mirati ai soggetti più esposti all'esclusione dal mercato del lavoro. Questo richiede altresì di pensare a una formazione progettata in una logica di *placement*, volta cioè ad ottimizzare un incontro dinamico e flessibile tra la domanda e l'offerta di lavoro e a rendere più efficiente il raccordo e,

là dove opportuna, l'integrazione tra il sistema educativo di istruzione e formazione e il mercato del lavoro.

In questo quadro di interventi diventa fondamentale una rilevazione dei fabbisogni professionali che contribuisca non solo a rendere visibili i bacini di occupazione nascosta, ma anche e soprattutto a fornire ai soggetti interessati precise indicazioni circa le conoscenze, abilità e competenze che è necessario promuovere per una qualificata occupabilità delle persone⁵¹. Si auspica così l'impiego diffuso del metodo concreto di apprendimento per "competenze" al fine di garantire ai cittadini la spendibilità delle competenze esse siano dovunque acquisite.

4.2 Gli enti censiti nell'ambito della formazione professionale

La complessità ed eterogeneità organizzativa che fa riferimento all'ambito della formazione professionale, determinata anche dai diversi sistemi di accreditamento regionali degli enti di formazione, si rispecchia nell'attenzione particolare posta nella fase censuaria ad esso dedicato. Non è un caso che il potenziale universo di strutture stimato l'anno precedente si sia raffinato nel corso di questa seconda annualità, riducendosi sia numericamente sia come tipologie di enti raggiungibili. Vale, inoltre, la pena precisare che molti enti di formazione hanno dichiarato di non erogare servizi di orientamento, pur essendo potenzialmente deputati a farlo, e questo ha ridotto sensibilmente il loro numero complessivo. Più precisamente, si richiamano i criteri discriminanti per l'individuazione e la verifica degli enti inseriti nell'universo di riferimento e dunque da censire, che sono essenzialmente due: la città di appartenenza e il sistema di appartenenza. Sul piano operativo, questo significa che lo stesso ente può essere presente:

- in più città della stessa Regione (se, per esempio, un ente ha tre sedi in una Regione esso potrà figurare tre volte nel database dell'universo, una per ciascuna città in cui è presente);
- in più sistemi (se un ente svolge sia attività di orientamento al lavoro che attività di formazione professionale esso può figurare nel database più volte per ciascun sistema a cui appartiene);
- più volte nella stessa città/sistema (se, per es., un ente ha quattro sedi in una Regione Lazio e ciascuna sede si occupa sia di orientamento al lavoro che di formazione professionale, l'ente in questione potrà figurare nel database una volta per ogni città in cui esso è presente e per ciascun sistema in cui opera).

51. Per approfondimenti si vedano anche: Bramanti, 2010; Bramanti, Odifreddi, 2006; Colasanto 2010; Colasanto, Lodigiani, 2008; Quaglino, 2010, 2011; Zanetti, 2001.

L'insieme di questi criteri spiega e giustifica, in modo particolare per l'ambito della formazione professionale, la differenza numerica tra l'universo stimato l'anno scorso e quello via via precisato in questo secondo rapporto di ricerca.

Gli enti del nuovo universo di riferimento per la formazione professionale sono dunque 5.805, di cui 3.337 sono stati censiti (tabella 4.1), arrivando così al 57,5% del totale complessivo da censire.

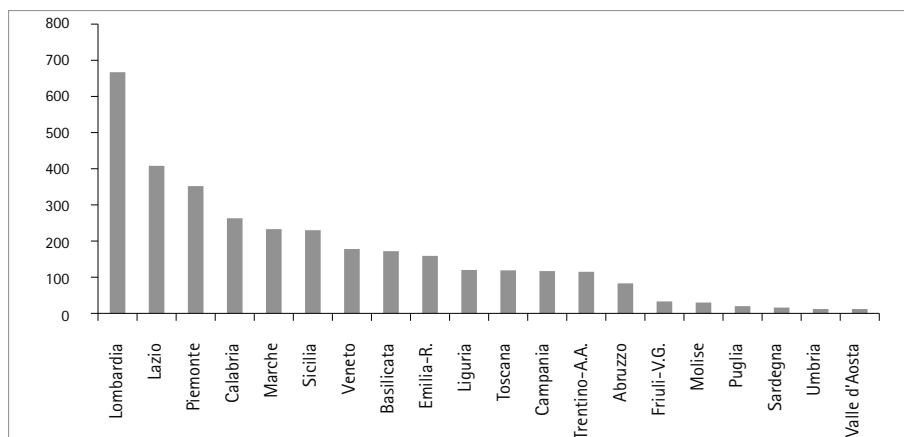
Tabella 4.1 Enti di formazione professionale censiti

Tipologia	Numerosità
Enti/centri di formazione professionale	3.337

Fonte Isfol, 2010

La distribuzione territoriale degli enti di formazione professionale censiti ha raggiunto, nella maggior parte dei contesti regionali, la quasi totalità degli enti presenti nell'universo di riferimento. In particolare per cinque regioni (Marche, Molise, Piemonte, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta) il censimento ha coperto la totalità dell'universo, e in altre sette (Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Emilia-Romagna, Liguria, Lombardia) percentuali comprese tra il 94 e il 99%. In Friuli Venezia Giulia, Lazio e Veneto le percentuali di enti censiti vanno dal 72% al 91%, mentre nelle rimanenti regioni si evidenzia una percentuale compresa tra il 33% (Sardegna) e il 6% (Umbria). La figura 4.1 riporta la distribuzione degli enti di formazione censiti nelle diverse regioni.

Figura 4.1 Distribuzione regionale degli enti censiti per il sistema formazione professionale

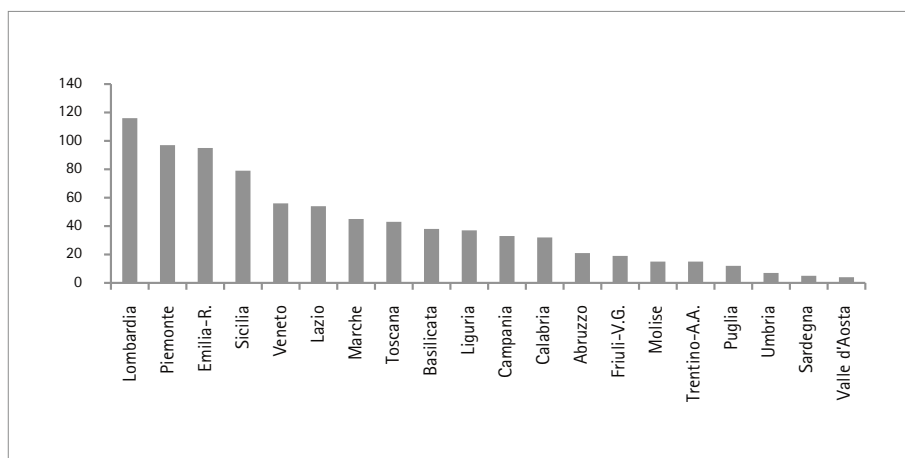


Fonte Isfol, 2010

4.3 La popolazione raggiunta

Nell'ambito del sistema della formazione professionale sono stati raccolti 823 questionari, corrispondenti al 24,6% degli enti censiti. La distribuzione regionale degli enti che hanno compilato il questionario segue in linea di massima quella degli enti censiti (figura 4.2), anche se la proporzione di questionari pervenuti rispetto al numero di enti censiti non è molto elevata. Le Regioni con il maggior numero di questionari pervenuti sono la Lombardia (116 questionari), il Piemonte (97) e l'Emilia-Romagna (95) anche se con una percentuale rispetto al numero di enti censiti diversa che va dal 59,8% dell'Emilia-Romagna al 12.1% della Calabria. Altre Regioni poco rappresentate, seppure numericamente significative per strutture censite, sono il Lazio (13.2%) e il Trentino-Alto Adige (13%). Considerando la totalità delle Regioni nel loro insieme, esse hanno compilato il 33% di questionari.

Figura 4.2 Distribuzione regionale della popolazione raggiunta



Fonte Isfol, 2010

Un quadro più sintetico dei soggetti partecipanti all'indagine è, infine, riportato nella tabella 4.2, nella quale gli enti di formazione professionale sono accorpati nelle cinque macro aree territoriali considerate.

Tabella 4.2 Enti di formazione professionale che hanno partecipato all'indagine accorpati per macroaree territoriali

	v.a.	%
Nord-Ovest	254	30,9
Nord-Est	185	22,5
Centro	149	18,1
Sud	151	18,3
Isole	84	10,2
Totale	823	100,0

Fonte Isfol, 2010

Gli enti che hanno risposto al questionario nell'ambito della formazione professionale, si sono classificati per la maggior parte come singoli centri/agenzie formative (65,5%), seguiti dalle agenzie/enti regionali (14%) e dal 4% che è composto da agenzie/enti nazionali. Esiste poi il 13% dei rispondenti che appartiene alla categoria non specifica "altro" e un 3% che non ha fornito questo tipo di informazione. Questo dato rispecchia l'eterogeneità delle strutture che afferiscono all'ambito della formazione professionale e che rende conto di un ulteriore lavoro di affinamento previsto nella prossima annualità di ricerca.

In virtù di questa complessa classificazione dei diversi enti di formazione che offrono interventi di orientamento nel panorama nazionale si è optato per un'analisi dei dati aggregata, senza distinguere all'interno di questo ambito specifico ulteriori contesti e strutture organizzative.

Il 50,5% degli enti che hanno compilato il questionario si compone di un'unica sede, il 30,3% possiede fino a tre sedi mentre il 18,1% è composto da più di tre sedi.

Per quanto riguarda l'ambito dell'accreditamento il 62,2% degli enti che hanno fornito i loro dati è accreditato sia per svolgere attività formative sia orientative. Inoltre, la maggioranza delle strutture sono in possesso della certificazione per la qualità (73,8%), e il 4,1% è in corso di certificazione (tabella 4.3).

Tabella 4.3 La Struttura formativa cui fa qui riferimento è in possesso di certificazione per la qualità?

	v.a.	%
Si	607	73,8
No	168	20,4
In corso di certificazione	34	4,1
Dati mancanti	14	1,7
Totale	823	100,0

Fonte Isfol, 2010

L'80,4% dei rispondenti non fa parte di associazioni/reti nazionali e/o internazionali in tema di orientamento. Il 17% che risponde positivamente a questa domanda del questionario fa parte delle seguenti reti: Cenfop, Aiosp, Ass. For.ma., Ciofs, Confap/Fp, Acli, Cnos/Cnos-Fap, Confindustria, Consorzi, Cora, Euroguidance, Fecbop, Enaip, Formedil, Isfol, Ministero della Difesa, Ecipa, Programma Lip.

Per meglio comprendere il tipo di articolazione organizzativa delle strutture che hanno risposto all'indagine può essere interessante analizzare quale ruolo e funzione svolge chi ha fornito i dati del questionario. Nella maggior parte dei casi, sono gli stessi dirigenti o responsabili di centro (37,3%) ad essersi registrati per compilare il questionario, mentre le figure dell'orientatore/referenti per l'orientamento lo hanno fatto nel 18,8% dei casi e i coordinatori nel 13,4% (tabella 4.4).

Tabella 4.4 Ruolo/funzione di chi risponde al questionario

	v.a.	%
Dirigente/Responsabile	307	37,3
Coordinatore	110	13,4
Progettista	44	5,3
Orientatore/Referente per l'orientamento	155	18,8
Formatore	32	3,9
Tutor	20	2,4
Amministrativo/Tecnico	28	3,4
Altro	38	4,6

»»

	v.a.	%
Dati mancanti	89	10,8
Totale	823	100,0

Fonte Isfol, 2010

Relativamente al titolo di studio di chi risponde il 90% dei soggetti è in possesso di un diploma di istruzione superiore, il 51,5% di una laurea e il 16,4% di un titolo post laurea.

4.4 Le tipologie di attività/servizi di orientamento offerti

Facendo riferimento alla seconda sezione del questionario "Spazi e organizzazione delle attività di orientamento" è possibile presentare il quadro delle informazioni relative alla gamma dell'offerta orientativa specificamente erogata dagli enti di formazione. Nel 48,5% dei casi le organizzazioni di formazione professionale svolgono l'attività di orientamento in tutte le proprie sedi. Significativa è la percentuale di strutture, il 39,1%, che offre questo tipo di attività solo in una sede, mentre per il 33,8% si tratta di fare ricorso ad altre sedi rispetto alle proprie. La minoranza, l'11,4% dichiara di realizzare l'attività di orientamento solo in alcune sedi.

Tabella 4.5 L'attività di orientamento si svolge

	Si %	No %	Dati mancanti %	Totale %
In tutte le sedi della propria struttura	48,5	36,1	15,4	100,0
Solo in alcune sedi	11,4	65,2	23,3	100,0
Solo in una sede	39,1	44,0	16,9	100,0
In altre sedi rispetto alle proprie	33,8	43,6	22,6	100,0

Fonte Isfol, 2010

All'interno della struttura formativa i locali per le attività di orientamento sono utilizzati, nella maggior parte dei casi, anche per altri interventi (per il 76,4%), mentre per il 31% dei casi essi sono dedicati esclusivamente all'attività di orientamento. Una percentuale più bassa ricorre a spazi esterni (30,7%).

Tabella 4.6 Spazi in cui si svolge l'attività di orientamento

	Si %	No %	Dati mancanti %	Totale %
Locali dedicati esclusivamente all'attività di orientamento	31,0	53,2	15,8	100,0
Locali dedicati anche all'attività di orientamento	76,4	13,5	10,1	100,0
Si utilizzano locali esterni	30,7	50,7	18,6	100,0

Fonte Isfol, 2010

Nella maggior parte delle strutture (63,8%) è disponibile uno sportello per gli utenti dell'orientamento o un servizio di accoglienza loro dedicato.

Considerando l'attività formativa come distintiva per questa tipologia di strutture, si è ritenuto importante verificare come essa fosse strutturata in relazione agli interventi strettamente orientativi. Dalle risposte ottenute si evidenzia che l'attività di orientamento è strutturata all'interno e a supporto dei percorsi di formazione per il 74,8% dei rispondenti, mentre per il 47,3% è svincolata dai percorsi formativi. Nel 59,1% dei casi le due attività sono legate e pertanto coesistono. Risulta altrettanto significativo evidenziare come le attività di orientamento realizzate dagli enti formativi abbiano luogo in modo continuativo nella logica di un servizio stabile e a regime nel 51,8% dei casi, e solo in alcuni periodi dell'anno in relazione alle esigenze dell'utenza per il 27,3% di essi. Accanto a queste modalità di erogazione è parimenti rilevante il fatto che per il 57% di queste strutture le attività di orientamento vengano proposte in funzione della durata di progetti specifici e dei finanziamenti previsti.

Per quanto riguarda le risorse per svolgere l'attività orientativa, il questionario prevedeva che si facesse riferimento sia a quelle a disposizione per gli utenti sia a quelle in dotazione del personale operante in queste strutture formative. Sulla base delle risposte ottenute esiste per gli utenti un'area dedicata all'accoglienza nel 63,4% dei casi, una biblioteca e archivio materiali nel 48% degli enti, computer e postazioni internet nel 69,7% dei casi, banche dati per consultazione nel 44,3% delle strutture e una bacheca nel 62,3% di esse. Il personale ha a disposizione le medesime risorse (tranne ovviamente che un'area per l'accoglienza) in percentuali molto elevate, anche se alcuni dati evidenziano margini di criticità soprattutto nel 20,9% di quei casi che non hanno banche dati per la consultazione (tabella 4.7).

Tabella 4.7 Risorse disponibili nella struttura formativa per svolgere l'attività orientativa

	Sì		No		Dati mancanti	
	Per gli utenti %	Per il personale %	Per gli utenti %	Per il personale %	Per gli utenti %	Per il personale %
Area dedicata all'accoglienza	63,4	-	27,7	-	8,9	-
Biblioteca/archivio materiali	48,0	73,9	38,6	14,8	13,4	11,3
Computer e postazioni internet	69,7	87,1	19,6	3,6	10,7	9,2
Banche dati per consultazione	44,3	69,3	42,4	20,9	13,2	9,8
Bacheca	62,3	64,6	25,8	23,7	11,9	11,7
Archivio utenti	-	74,4	-	16,3	-	9,4

Fonte Isfol, 2010

Le attività di orientamento all'interno degli enti di formazione che hanno risposto al questionario sono realizzate prevalentemente su appuntamento (62,8%), anche in coincidenza e negli orari delle attività didattiche (61,8%). Per il 59,8% di questi enti le attività orientative avvengono con accesso libero negli orari stabiliti, ma con la possibilità di prendere appuntamento qualora questi non fossero sufficienti ed adeguati alle necessità.

In linea e in risposta alle esigenze della propria utenza di riferimento il 32,6% delle strutture formative dedicano un monte-ore annuale ad attività di orientamento per lo più proporzionale alla durata dei progetti in corso, e comunque il 22,7% di essi supera le 300 ore di attività all'anno. La percentuale rimanente è distribuita tra chi dedica un massimo di 50 ore (7,2%) a chi non arriva alle 300 ore (2,2%).

Le attività di orientamento rivolte agli utenti sono organizzate prevalentemente individualmente, anche su appuntamento (80,6%) e in misura significativa anche per gruppi (66,8%). Circa un 8% di rispondenti segnala anche altre modalità attraverso le quali erogare interventi orientativi, che vanno dai corsi stessi di formazione, ad azioni di sportello, a interventi di *counseling* individuale o ad incontri nelle scuole, seminari e convegni (tabella 4.8).

Tabella 4.8 Risorse disponibili nella struttura formativa per svolgere l'attività orientativa

	Si %	No %	Dati mancanti %	Totale %
Per gruppi	66,8	21,2	12,0	100,0
Individualmente, anche su appuntamento	80,6	10,0	9,5	100,0
Altro*	7,7	52,5	39,9	100,0

Fonte Isfol, 2010

Le attività di orientamento che contraddistinguono l'offerta erogata dagli enti di formazione sono per l'85,1% quelle dell'accoglienza, degli *stage* aziendali (79,3%), del *counseling* (76,2%), dell'informazione (74,2%) e del bilancio di competenze (70,4%).

Tabella 4.9 Le attività di orientamento realizzate dagli enti di formazione

	Si %	No %	Dati mancanti %	Totale %
Informazione	74,2	16,2	9,6	100,0
Accoglienza/analisi della domanda	85,1	6,3	8,6	100,0
<i>Counseling</i>	76,2	14,5	9,4	100,0
Bilancio di competenze	70,4	20,0	9,6	100,0
Percorsi/laboratori di orientamento alla scelta	57,2	31,6	11,2	100,0
Percorsi/laboratori per il recupero della dispersione scolastica	48,0	40,7	11,3	100,0
Tirocini formativi e di orientamento	72,4	19,1	8,5	100,0
<i>Stage</i> aziendali	79,3	12,6	8,0	100,0
Laboratori sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro	51,0	37,3	11,7	100,0
Accompagnamento all'inserimento e reinserimento lavorativo	60,8	29,0	10,2	100,0
<i>Outplacement</i> /ricollocaemento	27,7	60,6	11,7	100,0
Attivazione/raccordo con la rete locale a cura del servizio/struttura di orientamento	59,9	28,6	11,5	100,0

Fonte Isfol, 2010

Accanto a questa gamma piuttosto diversificata di interventi il 6% dei rispondenti ha indicato le seguenti risposte "altro": *assessment centre*, contatto con servizi sociali, modulistica, progetti di integrazione con le scuole, rete di sportelli multifunzionali, tutoraggio per l'accesso e *start up* di impresa, sviluppo *software*, valutazione dei pre-requisiti per l'orientamento ai soggetti disabili.

4.5 I destinatari degli interventi di orientamento

Gli utenti per i quali vengono realizzate le attività di orientamento sono soprattutto giovani tra i 19 e i 25 anni (80,6%), seguiti dagli adulti con più di 25 anni (77,8%).

Tabella 4.10 Gli utenti a cui si rivolge l'attività orientativa negli enti di formazione

	Si %	No %	Dati mancanti %	Totale %
Adolescenti in obbligo di istruzione (<16)	49,9	33,3	16,8	100,0
Adolescenti in diritto/dovere di istruzione/formazione (16-18)	60,3	24,2	15,6	100,0
Giovani (19-25)	80,6	8,5	10,9	100,0
Adulti (>25)	77,6	10,2	12,2	100,0

Fonte Isfol, 2010

Incrociando la tipologia di utenza con le attività di orientamento offerte emerge che per tutte le categorie (adolescenti in obbligo di istruzione, adolescenti in diritto/dovere di istruzione/formazione, giovani, adulti) l'area dell'accoglienza/analisi della domanda è l'attività che viene erogata principalmente, seguita dall'informazione.

Tabella 4.11 Tipologie di utenza e attività di orientamento offerte

Si	Adolescenti in obbligo di istruzione		Adolescenti in diritto/dovere di istruzione/formazione		Giovani		Adulti	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Informazione	361	87,8	429	86,5	551	83,1	525	82,2
Accoglienza/analisi della domanda	393	95,6	469	94,6	621	93,7	597	93,4
<i>Counseling</i>	356	86,6	423	85,3	561	84,6	540	84,5
Bilancio di competenze	312	75,9	377	76,0	524	79,0	520	81,4
Percorsi /laboratori di orientamento alla scelta	327	79,6	369	74,4	424	64,0	397	62,1
Percorsi/laboratori per il recupero della dispersione scolastica	341	83,0	368	74,2	347	52,3	325	50,9
Tirocini formativi di orientamento	334	81,3	398	80,2	538	81,1	521	81,5
<i>Stage</i> aziendali	359	87,3	436	87,9	584	88,1	563	88,1
Laboratori sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro	264	64,2	308	62,1	390	58,8	378	59,2
Accompagnamento all'inserimento e reinserimento lavorativo	309	75,2	365	73,6	449	67,7	436	68,2
<i>Outplacement</i> /ricolloccamento	142	34,5	161	32,5	207	31,2	200	31,3
Attivazione/raccordo con la rete locale a cure del servizio/ struttura di orientamento	323	78,6	372	75,0	445	67,1	424	66,4
Altro	28	6,8	35	7,1	48	7,2	43	6,7

Fonte Isfol, 2010

I risultati indicano, inoltre, che le attività erogate non si differenziano in base al genere. Il numero complessivo di utenti, comprendendo tutte le tipologie, che nell'ultimo anno rispetto alla data di compilazione del questionario ha fruito di servizi/attività di orientamento presso le strutture formative partecipanti all'indagine è costituito in media da 526 utenti (Dev. St.= 1668,02).

Le categorie di soggetti a rischio di esclusione sociale a cui sono rivolti i servizi/progetti di orientamento offerti dalle strutture formative che hanno risposto al questionario (tabella 4.12) sono rappresentati per la maggior parte da soggetti alla ricerca di un primo impiego (76,4%) e da disoccupati di lunga durata (66,7%). Seguono le donne fuoriuscite dal mondo del lavoro e in cerca di un nuovo impiego (63,2%), gli immigrati (59,9%) e i soggetti con dispersione/abbandono scolastico (57,6%).

Tabella 4.12 Categorie di soggetti a rischio di esclusione sociale cui sono rivolti i servizi/progetti di orientamento offerti dagli enti di formazione professionale

	Si %	No %	Dati mancanti %	Totale %
Disoccupati di lunga durata	66,7	20,0	13,2	100,0
Soggetti alla ricerca di un primo impiego	76,4	11,4	12,2	100,0
Soggetti in mobilità o cassa integrazione	54,3	30,5	15,2	100,0
Donne fuoriuscite dal mondo del lavoro e in cerca di un nuovo impiego	63,2	22,5	14,3	100,0
Soggetti con handicap fisico	38,6	46,5	14,8	100,0
Soggetti con handicap psichico	34,4	50,5	15,1	100,0
Soggetti con disagio sociale di tipo occupazionale	53,0	32,2	14,7	100,0
Soggetti con dispersione/abbandono scolastico	57,6	28,2	14,2	100,0
Immigrati/e	59,9	25,4	14,7	100,0
Ex tossicodipendenti	19,7	63,2	17,1	100,0

Fonte Isfol, 2010

Tra le categorie segnalate nelle risposte "altro" si trovano gli *allievi dei corsi IFTS, ex detenuti, militari volontari, rifugiati e richiedenti asilo, studenti, traumatizzati da incidenti/malattie.*

L'orientamento offerto dalle strutture formative (tabella 4.13) risponde soprattutto all'esigenza di individuare un percorso formativo o professionale per facilitarne la scelta ($m=4,12$; Dev. St.=1,05). Meno frequente appare la necessità di ricorrere a un'azione di orientamento per cambiare percorso scolastico o di formazione professionale ($m=2,96$; Dev. St.=1,36), così come per trovare una prima occupazione ($m=3,31$; Dev. St.=1,29) o reinserirsi in un'occupazione ($m=2,96$; Dev. St.=1,26).

Tabella 4.13 Valore di frequenza di risposta dell'orientamento alle tipologie di bisogni/domande

	N	Valore minimo	Valore massimo	Media	Dev. St.
Individuare un percorso scolastico o di formazione professionale e facilitare la scelta	716	1	5	4,12	1,05
Cambiare percorso scolastico o di formazione professionale	706	1	5	2,96	1,36
Conoscere le proprie risorse personali e familiari	714	1	5	3,36	1,27
Esplorare i propri interessi professionali	718	1	5	3,77	1,13
Individuare un progetto professionale e personale	715	1	5	3,89	1,06
Effettuare stage o tirocini di orientamento e formazione	711	1	5	3,77	1,32
Trovare una prima occupazione	711	1	5	3,31	1,29
Reinserirsi in un'occupazione	705	1	5	2,96	1,20
Cambiare occupazione	704	1	5	2,46	1,10
Rimotivare all'apprendimento adolescenti in obbligo formativo attraverso il sostegno delle famiglie	695	1	5	2,88	1,60

Fonte Isfol, 2010

Dall'incrocio statistico⁵² tra le risposte relative alle principali attività di orientamento offerte e quelle relative ai bisogni che soddisfano, appare marcatamente preminente come il "bisogno di individuare un percorso formativo o professionale e facilitare la scelta" sia quello sotteso e ricercato in tutte le attività proposte. Sembra infatti che questo sia il fine ultimo da soddisfare qualunque sia il tipo di intervento orientativo messo in campo. E questo vale per tutti i *target* di destinatari cui si rivolge l'intervento orientativo negli enti di formazione (adolescenti in obbligo di istruzione, adolescenti in diritto/dovere di istruzione/formazione, giovani, adulti).

Le attività orientative erogate per gli utenti sono pressoché gratuite (84,6%), a fronte di un pagamento parziale nell'8% dei casi e di un pagamento totale per il 6,3% (tabella 4.14).

52. Questo dato non viene riportato in tabella per ragione di spazio.

Tabella 4.14 Valore di frequenza di risposta dell'orientamento alle tipologie di bisogni/domande

	Si %	No %	Dati mancanti %	Totale %
Gratuite	84,6	2,9	12,5	100,0
A pagamento parziale	8,0	68,3	23,7	100,0
A pagamento totale	6,3	69,4	24,3	100,0

Fonte Isfol, 2010

Per quanto riguarda i costi sostenuti dalle strutture formative per le attività di orientamento realizzate nell'ultimo anno rispetto alla data di compilazione del questionario emerge che essi sono stati coperti nella maggior parte dei casi da finanziamenti/cofinanziamenti pubblici specifici (65,9%) e da finanziamenti propri della struttura per il 47,4%.

4.6 I professionisti che operano nell'area orientamento

Nelle strutture formative che hanno risposto al questionario sono impiegate nelle attività di orientamento 7 persone in media (Dev. St.=19,32), considerando sia gli interni sia gli esterni impegnati in attività di *front office* e *back office*. Tre persone circa svolgono questo incarico per almeno il 50% del loro monte-ore lavorativo (Dev. St.=11,67).

Tra il personale interno alla struttura l'orientatore/referente per l'orientamento è la figura professionale maggiormente impegnata nelle attività di orientamento (32,4%), come mostra la tabella 4.15. Questo vale anche quando si incrocia questa informazione con il tipo di utenza che afferisce ai Centri di Formazione Professionale. La figura dell'orientatore, così genericamente denominata, è coinvolta in tutte le attività di orientamento in percentuali che si aggirano intorno al 35%.

Tabella 4.15 Figure professionali impegnate nelle attività di orientamento

	v.a.	%
Dirigente/Responsabile	194	11,9
Coordinatore	270	16,5
Progettista	96	5,9
Orientatore/Referente per l'orientamento	529	32,4
Formatore	174	10,6

»»

segue
Tabella 4.15

	v.a.	%
<i>Tutor</i>	258	15,8
Amministrativo/Tecnico	65	4,0
Altro*	48	2,9
Totale	1.634	100,0

Fonte Isfol, 2010

Considerando le possibili figure professionali che intervengono sui temi dell'orientamento in un'ottica di *équipe*, i dati evidenziano come sia maggiormente presente l'esperto del mercato del lavoro (31,1%), e a seguire con poca distanza percentuale lo psicologo (28,3%), come mostra la tabella 4.16. Incrociando le figure professionali con l'elenco di attività orientative erogate dagli enti di formazione emerge che il profilo dello psicologo e quello dell'esperto del mercato del lavoro sono maggiormente impegnati in tutte le varie azioni, soprattutto in quelle come il bilancio di competenze e nell'accompagnamento all'inserimento lavorativo.

Tabella 4.16 Figure impegnate in prevalenza nell'ambito dell'orientamento negli enti di formazione

	v.a.	%
Pedagogisti	145	12,6
Psicologi	325	28,3
Sociologi	87	7,6
Esperti del mercato del lavoro	357	31,1
Altro*	235	20,5
Totale	1149	100,0

Fonte Isfol, 2010

Tra le figure professionali indicate nelle risposte "altro" si evidenziano le seguenti: ausiliari, consulenti, docenti area orientamento, figure specialistiche, integratore, personale *front office*, segretarie.

Nel 53,2% dei casi vengono impiegate nelle attività di orientamento figure di consulenti, nel senso di persone che non dipendono dalla struttura. In linea con questo dato emerge anche che esse siano maggiormente impegnate in tutte le varie attività di orientamento messe in campo dagli enti di formazione.

Al di là del titolo di studio posseduto, il 68,9% degli enti segnala che il personale impegnato in attività di orientamento all'interno della propria struttura ha seguito corsi/attività di formazione sul tema specifico dell'orientamento, soprattutto (27,7%) partecipando a seminari o corsi brevi di aggiornamento (tabella 4.17).

Tabella 4.17 La formazione seguita dal personale che eroga orientamento all'interno degli enti di formazione

	v.a.	%
<i>Master universitario</i>	70	4,6
<i>Master non universitario</i>	35	2,3
Corso di perfezionamento/aggiornamento con crediti	88	5,7
Corso di perfezionamento/aggiornamento senza crediti	179	11,7
Corso per qualifica professionale	100	6,5
Corso universitario di alta formazione	81	5,3
Partecipazione a seminari o corsi brevi di aggiornamento	425	27,7
Partecipazione a convegni/saloni/fiere	299	19,5
Formazione erogata al proprio interno	259	16,9
Totale	1536	100,0

Fonte Isfol, 2010

Per quanto riguarda le aree di competenze che necessitano di essere sviluppate si riporta qui di seguito l'elenco con le relative percentuali (tabella 4.18). Al primo posto come esigenza di approfondimento si trova l'ambito specifico delle teorie, tecniche e strumenti dell'orientamento (65,9%), seguita dalla conoscenza del mercato del lavoro (58,8%) e dalle competenze psicologiche per l'intervento individuale (52,4%). Non di meno sono valutate come importanti le competenze psicosociali per l'intervento di gruppo (50,5%), e le competenze di fund raising e programmazione (50,1%). Meno rilevanti dal punto di vista dello sviluppo tematico sono le conoscenze relative all'offerta formativa in generale, che sia legata al mondo dell'istruzione o dell'università, così come le competenze informatiche. Tra gli altri contenuti che vengono segnalati emerge l'interesse verso l'analisi dei contesti territoriali, l'ambito delle lingue straniere, e una specifica preparazione sulle tecniche del colloquio di orientamento.

Il dato pare così confermare come sia fondamentale per i professionisti dell'orientamento qualificare sempre meglio la propria prestazione dal punto di vista tecnico, creando identità e specificità agli interventi offerti.

Tabella 4.18 **Contenuti e/o tipi di competenze che sarebbe necessario approfondire**

	v.a.	%
Teorie, tecniche e strumenti dell'orientamento	542	65,9
Conoscenza dell'offerta di istruzione	257	31,2
Conoscenza dell'offerta formativa universitaria	229	27,8
Conoscenza dell'offerta formativa nella FP	284	34,5
Conoscenza del mercato del lavoro	484	58,8
Competenze comunicativo-relazionali	383	46,5
Competenze psicologiche per l'intervento individuale	431	52,4
Competenze psicosociali per l'intervento di gruppo	416	50,5
Competenze giuridico-amministrative	353	42,9
Competenze informatiche	249	30,3
Competenze di progettazione degli interventi	388	47,1
Competenze di lavoro in rete	386	46,9
Competenze di coordinamento e <i>management</i> degli interventi	369	44,8
Competenze di <i>fund raising</i> e programmazione	412	50,1

Fonte Isfol, 2010

In vista della prosecuzione dell'indagine, il questionario chiedeva di fornire un'indicazione circa alcuni aspetti cruciali per lo sviluppo dell'orientamento nell'ambito nel proprio ambito di intervento. Le risposte sono riportate nella tabella 4.19.

Le risposte raccolte⁵³ esprimono l'interesse principale verso il continuo aggiornamento degli operatori, oltre che verso la capacità di sviluppare reti e raccordi tra i diversi settori di intervento. Tale esigenza trova riscontro nell'importanza di utilizzare strumenti efficaci soprattutto sul fronte dell'informazione orientativa, che si lega anche alla possibilità di potenziare lo scambio delle esperienze e dei progetti di orientamento che ogni sistema mette in campo per i propri utenti finali. Vale la pena anche richiamare i

53. Era previsto un sistema di risposta a scelta multipla, con un massimo di tre segnalazioni.

contenuti aggiunti all'elenco dai diretti rispondenti che specificano in modo puntuale alcune richieste di sviluppo per il futuro. Tali contenuti fanno riferimento in generale all'aggiornamento sulle tematiche del mercato del lavoro.

Tabella 4.19 **Aspetti cruciali per lo sviluppo dell'orientamento nell'ambito della FP**

	v.a.	%
L'aggiornamento continuo degli operatori sulle tematiche dell'orientamento	420	18,1
La diffusione di strumenti validi e di facile uso per l'informazione e l'orientamento	359	15,5
Il potenziamento dei metodi per una efficace azione orientativa	217	9,3
Una migliore integrazione tra orientamento informativo e attività di sostegno orientativo per gli utenti	124	5,3
Il miglioramento delle metodologie di orientamento per specifiche categorie di utenti	177	7,6
Una maggiore disponibilità di personale specialistico per collaborare alle attività di orientamento	76	3,3
Una più sistematica pianificazione delle attività di orientamento	133	5,7
Lo sviluppo di reti tra centri di orientamento e servizi per il lavoro a livello locale, per condividere e arricchire le esperienze di orientamento	379	16,3
Lo sviluppo di più stretti raccordi a livello locale tra il mondo del lavoro e i sistemi della formazione professionale, dell'università e dell'istruzione	421	18,1
Altro	17	0,7
Totale	2.323	100,0

Fonte Isfol, 2010

5 Centri di orientamento e servizi per il lavoro in Italia: attività e professionisti

In continuità con le attività di ricerca svolte nel 2009, il presente capitolo si pone l'obiettivo di riportare i dati ottenuti, sia dall'indagine censuaria, sia dall'indagine quantitativa con la somministrazione dei questionari, relativamente al sistema denominato Centri di Orientamento e Servizi per il Lavoro (sinteticamente Sistema Lavoro). Dopo una premessa d'insieme relativa al quadro nazionale entro il quale si collocano oggi i servizi di orientamento verranno presentati i dati emersi dall'indagine quantitativa, rimandando il lettore al capitolo 7 per un approfondimento di tipo qualitativo.

5.1 Indirizzi e politiche attuali per l'orientamento

L'evento più rilevante sul piano normativo per il sistema del lavoro che ha avuto luogo nel corso del 2010 è costituito dalla approvazione (19 ottobre 2010) del provvedimento definito "Collegato lavoro", dopo diversi passaggi parlamentari che rendono ragione di un confronto particolarmente intenso e dopo che nel marzo dello stesso anno esso era stato rinviato alle Camere, per un nuovo esame, dal Presidente della Repubblica con osservazioni su alcuni punti specifici.

Il testo affronta, a livello di principi generali, alcuni argomenti di grande rilievo, nella forma delle deleghe da esercitare da parte del Governo su materie diverse (tra l'altro, sia detto per inciso, anche alla riorganizzazione degli Enti, degli Istituti e delle Società vigilati dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, ivi compreso lo snellimento e la semplificazione della struttura amministrativa nell'ottica dell'efficienza e dell'economicità dell'azione amministrativa): sul riordino degli ammortizzatori sociali, sul riordino dei servizi per l'impiego, sugli incentivi all'occupazione, sull'apprendistato, sull'occupazione femminile; ma anche sui lavori usuranti, sul riordino degli Enti previdenziali, sul riordino della normativa relativa a congedi, aspettative e permessi.

Gli argomenti disciplinati nel provvedimento sono moltissimi: si pensi alle parti relative alle sanzioni previste in materia di lavoro e di lavoro sommerso; al verbale unico di notifica e diffida, alla certificazione e all'arbitrato; alla impugnativa dei licenziamenti,

dei recessi dai contratti a termine e dalle collaborazioni, dei passaggi d'azienda; ai permessi, alla mobilità, ai rapporti a tempo parziale ed all'aspettativa nel settore pubblico; a quelle che sono state definite "mini co.co.co" nel settore dell'assistenza alla persona; all'apprendistato.

In questa sede, data la natura e la collocazione di questo contributo, ci si limita ad alcuni sintetici cenni di richiamo alle parti del provvedimento che si riferiscono al sistema di erogazione dei servizi per il lavoro, ed in particolare a quella parte, nell'ambito della filiera degli stessi, che mostra maggiore pertinenza e/o prossimità con la dimensione dell'orientamento: ci si riferisce all'articolo 36, all'art. 46 ed all'art. 48.

Con l'art. 36 si interviene sull'art. 9 della legge n. 236/1993 che tratta gli interventi di formazione professionale, aggiungendo un nuovo comma, nel quale è previsto che il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali preveda, in tale ambito, misure di sostegno al reddito per i lavoratori disoccupati o a rischio di esclusione sociale.

Con l'articolo 46 si interviene sulla legge n. 247/2007 che già prevedeva l'esercizio della delega in favore del Governo per esercitare la riforma di importanti istituti, e si stabilisce che entro ventiquattro mesi dalla data di entrata in vigore del "Collegato lavoro" si riordineranno le materie relative ai servizi per l'impiego, agli incentivi all'occupazione, all'apprendistato e all'occupazione femminile.

Con l'art. 48 vengono invece introdotte alcune modifiche all'impianto normativo previsto dal D. Lgs. n. 276/2003 (come era avvenuto d'altra parte anche con le norme contenute negli articoli 30 e 31 del Collegato in materia di certificazione dei rapporti di lavoro). La prima di tali modifiche riguarda le Agenzie del Lavoro, le quali, decorsi due anni dalla prima autorizzazione, nei novanta giorni successivi possono richiedere la concessione della stessa a tempo indeterminato. La seconda modifica prevede per i soggetti della intermediazione l'obbligo della interconnessione con la Borsa continua nazionale del lavoro, attraverso uno dei nodi regionali, anche ai fini della segnalazione conseguente al rifiuto senza giustificato motivo di un'offerta formativa o lavorativa da parte di chi è percettore di un sussidio o di una indennità pubblica; si specifica che l'inosservanza di tale obbligo può dare adito alla revoca dell'autorizzazione. La terza modifica riguarda le Università pubbliche e private, comprese le Fondazioni universitarie che svolgono attività di intermediazione, per le quali si stabilisce che devono conferire alla Borsa continua nazionale del lavoro (secondo modalità fissate con D.M. del Ministro del Lavoro "concertato" con quello dell'Istruzione) i "curricula" degli studenti, resi pubblici anche sui siti internet degli Atenei, per i dodici mesi successivi alla data del conseguimento della laurea. La quarta modifica riguarda i soggetti che possono essere soggetti ad autorizzazione (previo possesso dei requisiti dall'art. 5, comma 1), dei quali si prevede che possano far parte anche:

- le associazioni datoriali e le organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative a livello nazionale, che possono esercitare l'attività autorizzata tramite le proprie strutture territoriali e le società di servizi controllate;

- le associazioni in possesso di un riconoscimento istituzionale di rilevanza nazionale o regionale ed aventi come oggetto la tutela, l'assistenza e la promozione di attività imprenditoriali, del lavoro, della formazione o della disabilità;
- gli Enti bilaterali che possono operare anche attraverso le strutture territoriali e le società di servizi controllate;
- i gestori di siti internet, a condizione che svolgano tale attività senza fine di lucro e fermo restando l'obbligo di invio di ogni informazione relativa al mercato del lavoro, e a condizione della pubblicazione sul sito medesimo dei propri dati identificativi.

Tale ampliamento della possibilità di operare sul mercato del lavoro da parte di ulteriori soggetti rispetto a quanto in precedenza concesso corrisponde certamente alla necessità di facilitare, soprattutto in un periodo di crisi come quello attuale, l'accesso al mondo del lavoro dei soggetti esclusi e/o a rischio di esclusione: naturalmente aumenta allo stesso tempo l'esigenza di monitoraggio e controllo da parte del soggetto pubblico⁵⁴. Una ulteriore modifica riguarda i fondi per la formazione e l'integrazione del reddito, laddove si afferma che "le risorse (ci si riferisce in questo caso al contributo del 40% della retribuzione corrisposta ai lavoratori interinali) sono destinate ad interventi di formazione e riqualificazione professionale, nonché a misure di carattere previdenziale e di sostegno al reddito a favore dei lavoratori assunti con contratto a tempo determinato e, limitatamente agli interventi formativi, dei potenziali candidati ad una missione". Viene precisato che gli interventi formativi e di riqualificazione sono attuati nel quadro delle misure stabilite dal CCNL delle imprese di somministrazione di lavoro o, in mancanza, dai fondi bilaterali. Viene modificata inoltre anche l'attività di vigilanza e controllo delle modalità di finanziamento e di spesa di tali risorse.

Anche una ulteriore modifica relativamente alle attività delle Agenzie del lavoro viene introdotta nel "Collegato lavoro". Come è noto infatti al fine di agevolare l'inserimento o il reinserimento nel mercato del lavoro dei soggetti svantaggiati con politiche attive e di *workfare*, è consentito alle Agenzie di lavoro di operare in deroga al regime generale di somministrazione, ai sensi del comma 2 dell'art. 23, in presenza di un piano individuale, con interventi formativi idonei ed il coinvolgimento di un *tutor* con adeguate competenze e professionalità e a fronte dell'assunzione del lavoratore, da parte delle stesse, con un contratto non inferiore a sei mesi: da ora ciò trova applicazione soltanto in presenza di una convenzione stipulata dalle Agenzie con i Comuni, le Province, le Regioni o con le Agenzie strumentali del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (ad esempio, Italia Lavoro).

Una ulteriore modifica introdotta riguarda i principi ed i criteri generali relativi alla Borsa continua nazionale del lavoro: le Pubbliche Amministrazioni hanno l'obbligo di

54. Per il lettore interessato all'approfondimento dell'evoluzione del fenomeno si segnala: Bruscazioni, 2007; Tiraboschi, 2003; Varesi, 2005, 2010.

comunicare ai nodi regionali ed interregionali della Borsa continua nazionale del lavoro sia le procedure comparative ex art. 7, comma 6 – bis, del D. Lgs. n. 165/2001, che le procedure selettive e di avviamento previste.

Infine, con l'ultimo comma inserito nell'art. 48, il "Collegato lavoro" introduce ulteriori modifiche alla disciplina del contratto di apprendistato già oggetto di molta attenzione negli anni recenti: cfr. la legge n. 133/2008 e la legge n. 191/2009 che hanno, rispettivamente, disciplinato la possibilità della formazione interamente affidata ai datori di lavoro (ma su questo, nel frattempo, è intervenuta la Consulta con la sentenza n. 176/2010) e la percentualizzazione della retribuzione in alternativa ai livelli inferiori (al massimo due) rispetto a quello finale. D'altra parte, come in precedenza richiamato, con l'art. 46 il Governo ha ottenuto una delega per rimodulare e riformare l'apprendistato in tutte le sue forme, entro il termine di 24 mesi.

Con l'art. 48 del Collegato, con l'obiettivo di affrontare il fenomeno della dispersione scolastica (particolarmente presente in alcune aree del nostro Paese) si interviene quindi sull'apprendistato adottando la modalità che fino ad oggi ha consentito di riscontrare una prima attuazione soltanto in Lombardia (con l'accordo sottoscritto nel mese di settembre 2010, dai Ministri del Lavoro, dell'Istruzione e dal Presidente della Regione) e che è finalizzata a consentire l'assolvimento dell'obbligo scolastico nei percorsi di apprendistato. Sono noti (ed oggetto di confronto socio-istituzionale) gli elementi di attenzione che una scelta di questo tipo pone sotto il profilo metodologico-didattico, organizzativo, e di programmazione e controllo dell'offerta formativa, anche in ragione del particolare assetto della struttura produttiva del Paese, caratterizzato da una presenza capillare di piccole e piccolissime imprese.

Se la discussione ed il confronto relativamente ai contenuti del "Collegato lavoro" si sono svolti durante tutto l'arco dell'anno a livello nazionale (come testimoniato dal lungo e complesso iter parlamentare del provvedimento), nel frattempo le diverse Regioni, che sulla base dell'assetto istituzionale delle competenze sulle politiche del lavoro e sui servizi per l'impiego hanno responsabilità primaria al riguardo, hanno proceduto ulteriormente:

- sia nel lavoro di istruttoria legislativa finalizzato ad armonizzare ed aggiornare il proprio assetto normativo rispetto a quanto stabilito dal Decreto 276 del 2003 e successive modifiche ed integrazioni (anche se a tale riguardo le "nuove legislazioni regionali" più recenti risalgono al 2009, e riguardano Regioni quali il Veneto, la Calabria, la Sicilia, la Sardegna, e si allargano anche ad altre Regioni qualora vi si ricomprendano le leggi che disciplinano aspetti specifici quali ad esempio l'apprendistato, ecc.);
- sia nel dare attuazione, in accordo con le parti sociali, all'intesa Stato-Regioni del 12 febbraio 2009. Ciò ha portato le Regioni ad un'intensa attività di concertazione: per un verso, mediante la sottoscrizione di accordi a livello regionale per modulare, anche con interessanti differenze, le modalità di applicazione della strategia nazionale di contrasto alla crisi e l'intreccio tra ammortizzatori sociali in deroga e servizi

- di politica attiva del lavoro; per altro verso, mediante la stipula di specifiche intese tra Stato e singole Regioni (volti, tra l'altro, alla definizione degli aspetti finanziari);
- sia infine nel lavoro di indirizzo, pianificazione, programmazione e coordinamento del sistema dei servizi per il lavoro a livello regionale (ed in tale ambito anche del sistema dei servizi di orientamento): che comprende ad esempio la approvazione dei *Masterplan* regionali; o ancora la definizione di standard regionali di qualità dei servizi; oppure ancora la approvazione di norme relativi a servizi specifici (quali tirocini e *work experiences*); o ancora la formalizzazione di dispositivi regionali "di sistema" quali i repertori regionali delle figure professionali; gli *standard* formativi ed anche i dispositivi di validazione e certificazione delle competenze acquisite anche in contesti non formali ed informali.
 - Tutti questi elementi in qualche modo ed in certa misura impattano più o meno direttamente non solo su quello che in questo rapporto viene definito "sistema del lavoro", ma anche più specificamente sul sistema dei servizi di orientamento che di esso fanno parte integrante.

5.2 Gli enti censiti nell'ambito "Centri di orientamento e servizi per il lavoro"

Gli enti censiti all'interno del sistema "Centri di orientamento e Servizi per il Lavoro" (da ora in poi chiamato Sistema Lavoro) sono in totale 2.773 e si distribuiscono come indicato nella tabella 5.1. Gli enti raggiunti e censiti, per questo sistema, rappresentano la quasi totalità degli enti stimati che sono 2.877. Infatti, il totale delle strutture raggiunte è pari al 96,4% di quelle afferenti all'universo potenziale e rappresentano il 17,6% del totale degli enti censiti nel 2010 che è pari, per tutti e cinque i sistemi a 15.782 enti.

Tabella 5.1 Enti censiti composizione sistema "Centri di orientamento e Servizi per il Lavoro"

Centri di orientamento e servizi per il lavoro	v.a.	%
Agenzie per il lavoro	472	17
Centri per l'impiego	707	25,5
Informagiovani	1.076	38,8
Associazione di categoria	315	11,4
Altri centri/servizi di orientamento	101	3,6
Non specificato	102	3,7
Totale	2.773	100,0

Fonte Isfol, 2010

Per quanto concerne la distribuzione regionale degli enti censiti come è possibile osservare (tabella 5.2) la percentuale di quelli che sono stati raggiunti in ogni singola Regione non è mai inferiore all'85,2% (nello specifico per le regioni: Calabria, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Sicilia, Toscana, Trentino-Alto Adige, Veneto) nella maggior parte dei casi sono stati censiti il totale delle strutture (per le regioni: Abruzzo, Basilicata, Campania, Emilia Romagna, Marche, Molise, Piemonte, Sardegna, Umbria, Valle d'Aosta).

Tabella 5.2 Enti censiti nel sistema "Centri di orientamento e Servizi per il Lavoro" ripartiti per regione

REGIONI	Enti universo v.a.	Enti censiti v.a.	Enti censiti %
Abruzzo	78	78	100,0
Basilicata	31	31	100,0
Calabria	65	64	98,5
Campania	253	253	100,0
Emilia-Romagna	248	248	100,0
Friuli Venezia Giulia	67	58	86,6
Lazio	152	136	89,7
Liguria	63	62	98,4
Lombardia	661	644	97,4
Marche	123	123	100,0
Molise	16	16	100,0
Piemonte	224	224	100,0
Puglia	138	121	87,7
Sardegna	100	100	100,0
Sicilia	151	143	94,7
Toscana	196	167	85,2
Trentino-Alto Adige	36	35	97,2
Umbria	40	40	100,0
Valle d'Aosta	6	6	100,0
Veneto	229	224	97,8
Totale	2.877	2.773	96,4

Fonte Isfol, 2010

5.3 La popolazione raggiunta

Le strutture del sistema Lavoro che hanno preso parte alla presente indagine compilando il questionario sono state in totale 750, corrispondenti al 27,1% delle strutture censite per questo sistema.

Come si evidenzia nella tabella 5.3, di queste strutture la maggioranza (39,3%) risultano essere Centri di informazione e/o orientamento (ad esempio Informagiovani, Informalavoro, COL, CILO, Sportelli Multifunzionali, ecc.), seguono con una percentuale lievemente inferiore (30%) i Centri per l'Impiego. Con percentuali meno rilevanti sono presenti anche le Agenzie per il Lavoro (7,5%), le Associazioni senza fini di lucro o di promozione sociale (4,9%), le Associazioni o Confederazioni di categoria (4,8%). Registrano infine una presenza decisamente meno significativa le Cooperative sociali (2,5%), le Fondazioni e le Onlus (1,3%), le Organizzazioni sindacali (0,5%), le Camere di Commercio (0,3%).

Tabella 5.3 Tipologia di Strutture indagate

	v.a.	%
Centro per l'Impiego	225	30,0
Centro di informazione e/o orientamento	295	39,3
Agenzia per il lavoro	56	7,5
Associazione o Confederazione di categoria	36	4,8
Camera di Commercio	2	0,3
Fondazione, Onlus	10	1,3
Associazione senza fini di lucro o di promozione sociale	37	4,9
Cooperativa sociale	19	2,5
Organizzazione sindacale	4	0,5
Altro	53	7,1
Dati mancanti	13	1,7
Totale	750	100,0

Fonte Isfol, 2010

La maggior parte delle strutture che ha preso parte all'indagine ha una sola sede (56,3%), ma una quantità non irrilevante di esse si compone di più di tre sedi (23,2%) e, tolti i dati mancanti che contano l'1,9% dei casi, le rimanenti Strutture (18,7%) hanno fino a tre sedi.

Per quanto riguarda l'accreditamento, le Strutture afferenti al Sistema Lavoro che hanno preso parte a questa rilevazione risultano per la maggior parte (46,1%) non essere accreditate, mentre il 25,6% delle rispondenti dichiarano di essere accreditate. I dati raccolti ci permettono anche di distinguere tra i differenti tipi di accreditamento in uso (per l'orientamento, per la formazione, per l'inserimento lavorativo). In tutti i casi risultano maggiori le percentuali delle strutture non accreditate (36,4% per l'orientamento, 48,7% per la formazione, 47,9% per l'orientamento e la formazione insieme, 39,1% per l'inserimento lavorativo) rispetto a quelle accreditate il 34,4% sono accreditate per l'orientamento, il 16,3% per la formazione, il 17,7% per l'orientamento e la formazione insieme, il 28,1% per l'inserimento lavorativo. I dati relativi all'accreditamento in tema di orientamento sono rappresentativi dell'eterogeneità dei sistemi regionali di accreditamento. Un approfondimento su questo tema è riportato nel capitolo 7 in cui viene presentata, grazie agli approfondimenti qualitativi fatti nell'ambito dei *focus* regionali, una fotografia delle principali informazioni relative ai sistemi regionali di accreditamento in tema di orientamento.

Un altro dato che merita attenzione è quello relativo alle strutture che dichiarano di far parte di associazioni o reti nazionali o internazionali che si occupano di orientamento. Come è possibile evidenziare dalla tabella 5.4 una percentuale molto alta, pari al 70,4%, risulta non far parte di nessuna associazione o rete e solo una percentuale relativamente esigua, corrispondente al 22,1%, dichiara di farne parte. Dalle analisi di contenuto sulle risposte aperte emerge che il ventaglio di associazioni a cui gli enti hanno dichiarato di aderire, è molto ampio andando da reti formali nazionali come Ciofs, Cospes, Informagiovani, Cnos-Fap, Euroguidance, a *network* di natura diversa come Asitor, Aspic, ecc.

Tabella 5.4 Strutture che fanno parte di associazioni/reti nazionali e/o internazionali in tema di orientamento

	v.a.	%
Si	166	22,1
No	528	70,4
Dati mancanti	56	7,5
Totale	750	100,0

Fonte Isfol, 2010

Da questi dati si evincono due diversi elementi: da un lato la limitata propensione all'associazionismo; dall'altro la vastità di tipologie di reti. Sembra quasi che per far fronte alla cattiva abitudine di lavorare in *isolamento*, al di là del professato e dell'auspicato,

probabilmente attribuibile ad una sorta di gelosia organizzativa che antepone la cultura della competizione alla cultura della cooperazione, siano sorte, anche su indicazioni comunitarie, una molteplicità di reti, associazioni e *network*, spesso però molto affini e a volte ridondanti negli obiettivi e nelle pratiche professionali. La necessità che si avverte è quella di regolarizzare definendo, per le organizzazioni deputate all'erogazione di servizi di orientamento *mission*, competenze e confini. Solo a fronte di tale esplicitazione sarà possibile lavorare per incrementare la cultura della cooperazione fondata su esperienze orizzontali che vedano i diversi attori e le diverse istituzioni coinvolte per il raggiungimento di un servizio integrato ed efficace di orientamento. In questo senso sono da leggere le nuove disposizioni previste dal "Collegato Lavoro".

Al fine di raccogliere qualche input relativo all'investimento da parte delle strutture sull'indagine si riportano alcuni dati relativi a coloro che hanno compilato il questionario. È possibile evidenziare che i ruoli ricoperti dai rispondenti nelle Strutture sono nel 37,3% dei casi ruoli dirigenziali e/o manageriali, nel 18,4% ruoli più tecnici - orientatori o referenti per l'orientamento -, nel 14% ruoli gestionali e/o di coordinamento. In casi percentualmente molto meno significativi hanno compilato il questionario altre figure professionali come amministrativi, progettisti, formatori e *tutor*.

Un altro dato di interesse, sempre in riferimento alle figure che hanno compilato il questionario, è quello relativo alla formazione dei rispondenti che risulta nella maggior parte dei casi molto alta. Infatti, come si evince dalla tabella 5.5, la maggior parte dei rispondenti è in possesso di Laurea/Diploma universitario (43,9%) o di un titolo post-laurea (18,4%), raggiungendo una quota complessiva del 62,3%; seguono i Diplomi di istruzione secondaria superiore con una quota del 26,1%.

Tabella 5.5 Titolo di studio di chi ha risposto al questionario all'interno delle strutture

	v.a.	%
Titolo post-laurea	138	18,4
Laurea/Diploma universitario	329	43,9
Diploma di istruzione secondaria superiore	196	26,1
Certificazione di formazione professionale	1	0,1
Licenza media	4	0,5
Licenza elementare	1	0,1
Dati mancanti	81	10,8
Totale	750	100,0

Fonte Isfol, 2010

5.4 Le tipologie di attività/servizi di orientamento offerti

Quanto alla tipologia dei servizi offerti, come appare chiaro dalla tabella 5.6, sono molteplici le azioni orientative svolte nelle strutture considerate: fra queste appaiono maggiormente realizzate l'accoglienza/analisi della domanda (88,8%), l'erogazione di informazione (87,1%), così come, in modo piuttosto sorprendente trattandosi di un'attività specialistica, il *counseling* (75,5%) e i tirocini formativi e di orientamento (61,3%). Quote significative, anche se meno elevate, si registrano in relazione allo svolgimento di altre importanti attività di orientamento, quali i percorsi/laboratori di orientamento alla scelta (56,3%), i laboratori sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro (55,7%), il bilancio di competenze (52,7%), l'accompagnamento all'inserimento e reinserimento lavorativo (ad esempio attività di *tutoring*, intervista periodica ex D. Lgs. 297/02, attività di integrazione per soggetti disabili o con disagio sociale, ecc., 46,4%), gli stage aziendali (41,5%).

Altre azioni/attività orientative risultano essere svolte in misura meno rilevante ma in ogni caso significativa, considerata anche la diversità della *mission* e dell'utenza delle strutture prese in esame: percorsi/laboratori per il recupero della dispersione scolastica (36,7%), azioni di *outplacement*/ricollocaimento (32,3%), percorsi/laboratori per il recupero delle competenze (31,3%).

Va anche segnalata, per dovere di completezza, una quota complessiva che si attesta al 10% relativa ad attività varie (raccolta sotto l'etichetta "Altro"), che sono state indicate con le seguenti denominazioni: aiuto alla compilazione dei CV, assistenza ad eventi culturali, convenzioni con agenzie lavoro, corsi per stranieri, consulenze, laboratori nelle scuole, attività di mediazione culturale, orientamento scolastico, preselezione per aziende, sportelli per disabili, tutoraggio, supporti ai progetti formativi. Un discorso a parte, infine, merita quella attività di tipo prevalentemente relazionale e negoziale posta sotto l'etichetta "attivazione/raccordo con la rete locale a cura del servizio/struttura di orientamento": il 59,9% delle Strutture rispondenti dichiara di svolgere questa attività, a testimoniare un impegno rilevante di coordinamento e cooperazione con altre istanze presenti nel territorio di riferimento per la creazione di sinergie e lo sviluppo di una comune progettualità.

Tabella 5.6 Percentuale dei soggetti rispondenti che dichiarano di svolgere le attività e i servizi di orientamento indicati*

TIPO DI ATTIVITÀ E/O DI SERVIZIO	v.a.	%
Informazione	653	87,1
Accoglienza/Analisi della domanda	666	88,8
Counseling	566	75,5
Bilancio di competenze	395	52,7
Percorsi/laboratori di orientamento alla scelta	422	56,6
Percorsi/Laboratori per il recupero della dispersione scolastica ("obbligo formativo" o "diritto/dovere")	275	36,7
Percorsi/Laboratori per il recupero delle competenze	235	31,3
Tirocini formativi e di orientamento	460	61,3
Stage aziendali	311	41,5
Laboratori sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro	418	55,7
Accompagnamento all'inserimento e reinserimento lavorativo (ad esempio attività di <i>tutoring</i> , intervista periodica ex D. Lgs. 297/ 02, attività di integrazione per soggetti disabili o con disagio sociale, ecc.)	348	46,4
<i>Outplacement</i> /ricollocaemento (anche senza autorizzazione ministeriale)	342	45,6
Attivazione/raccordo con la rete locale a cura del servizio/struttura di orientamento	449	59,9
Altro	75	10

* possibilità di rispondere a più alternative, le percentuali sono rapportate al totale di 750 enti rispondenti.
Fonte Isfol, 2010

Dalla lettura incrociata del dato con la tipologia di struttura è possibile notare che i CPI dichiarano di svolgere la quasi totalità delle attività indicate e tutte in una percentuale che non va mai al di sotto del 40% a differenza delle altre tipologie di strutture rispondenti che, seppur presentando un ricco ventaglio di servizi, sembrano essere più specializzate su alcune specifiche azioni. Così la quasi totalità delle Fondazioni (80%), molte Associazioni senza fini di lucro (67,6%) e delle Cooperative sociali (73,7%) dichiarano di svolgere prevalentemente azioni di bilancio di competenze, contro il 59,1% dei CPI e 43,7% dei Centri di informazione e/o orientamento. Questo dato può trovare la sua giustificazione e nella diversa *mission* dei servizi considerati e nella domanda dei clienti. Negli ultimi anni si evidenzia, infatti, un ampliamento del *target* di utenti che si rivolge ai CPI (uomini e donne, giovani e adulti, soggetti di diversa nazionalità,

soggetti con difficoltà di diversa natura) portatori, quindi di istanze culturali diverse. Di conseguenza si è ampliato il ventaglio di servizi spesso più diretti ad una risposta mirata e "rapida", a scapito di interventi più specialistici. È importante inoltre ricordare che servizi, come il bilancio di competenze, necessitano di *setting* dedicati, di tempi piuttosto lunghi (sia per gli utenti che per i professionisti), di competenze specifiche per l'erogazione di tale servizio e di costi sostenuti.

In linea con tali argomentazioni e quindi con un grosso ampliamento dell'utenza anche le attività laboratoriali come i Percorsi/Laboratori di orientamento alla scelta, i Percorsi /laboratori per il recupero della dispersione scolastica e i Percorsi/Laboratori per il recupero delle competenze, sembrano essere più tipici dei CPI (reciprocamente 65,8%, 63,6%, 40,4%), delle Fondazioni (reciprocamente 70%, 40%, 50%), delle Associazioni senza fini di lucro (reciprocamente 64,9%, 27%, 50%) e delle Cooperative sociali (reciprocamente 68,4%, 42,1%, 63,2%), e meno presenti nei dei Centri di orientamento (reciprocamente 51,5%, 25,4%, 20,3%) e nelle Agenzie per il lavoro (reciprocamente 39,3%, 7,1%, 28,6%). Guardando i dati in relazione alle diverse aree geografiche (tab. 5.7) è interessante constatare che nella quasi totalità delle azioni considerate (esclusi i Tirocini formativi e di orientamento e gli Stage aziendali) le attività e/o servizi di orientamento sembrano essere erogati nel sud e nelle isole in una percentuale maggiore di centri rispetto alle altre aree geografiche. È inoltre interessante rilevare che anche azioni molto specialistiche, come il *Counseling* (Sud 78,2% e Isole 82,1%) e il Bilancio di competenze (Sud 59,9% e Isole 72,6%) sembrano avere una elevata diffusione in queste zone. A parte il necessario approfondimento per comprendere cosa ci sia veramente dietro l'etichetta *counseling* e bilancio di competenze⁵⁵, la maggiore erogazione di attività specialistiche al Sud e nelle Isole, riscontrata per altro in tutti i contesti esaminati, fa supporre che in alcune aree del paese - specialmente quelle in cui è più sentita la necessità di posizionarsi nel mercato del lavoro - ci sia una maggiore domanda (e quindi offerta) di orientamento specialistica finalizzata a potenziare l'occupabilità della persona piuttosto che di azioni orientative finalizzate all'incrocio domanda-offerta di lavoro. Volendola dire con una metafora "là dove c'è meno opportunità di inserimento lavorativo si privilegiano attività più lunghe e riflessive".

55. Proprio con l'obiettivo di pervenire ad un linguaggio comune relativamente a questa pratica professionale, l'Isfol, in linea con l'investimento pluriennale sul tema del Bilancio di competenze, ha messo a punto un documento tecnico volto a delineare le linee guida su tale azione. Grimaldi A., Il documento Isfol sul bilancio di competenze. Da "Bi.dicomp." al documento: una premessa esplicativa dell'esperienza Isfol, "Professionalità", 2010b, n. 108.

Tabella 5.7 Percentuale delle strutture, suddivise per area geografica, che dichiarano di svolgere le attività e i servizi di orientamento indicati*

TIPO DI ATTIVITÀ E/O DI SERVIZIO	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Sud		Isole	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Informazione	181	90,0	149	80,1	106	84,1	127	89,4	90	94,7
Accoglienza/Analisi della domanda	184	91,5	151	81,2	109	86,5	132	93,0	90	94,7
Counseling	163	81,1	123	66,1	91	72,2	111	78,2	78	82,1
Bilancio di competenze	114	56,7	60	32,3	67	53,2	85	59,9	69	72,6
Percorsi/laboratori di orientamento alla scelta	123	61,2	86	46,2	71	56,3	77	54,2	65	68,4
Percorsi/Laboratori per il recupero della dispersione scolastica ("obbligo formativo" o "diritto/ dovere")	59	29,4	53	28,5	55	43,7	70	49,3	38	40,0
Percorsi/Laboratori per il recupero delle competenze	66	32,8	32	17,2	46	36,5	58	40,8	33	34,7
Tirocini formativi e di orientamento	129	64,2	95	51,1	76	60,3	107	75,4	53	55,8
Stage aziendali	73	36,3	67	36,0	61	48,4	74	52,1	36	37,9
Laboratori sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro	135	67,2	87	46,8	63	50,0	73	51,4	60	63,2
Accompagnamento all'inserimento e reinserimento lavorativo	91	45,3	63	33,9	55	43,7	75	52,8	64	67,4
Outplacement/ricolloccamento	76	37,8	49	26,3	35	27,8	50	35,2	32	33,7
Attivazione/raccordo con la rete locale a cura del servizio/struttura di orientamento	134	66,7	96	51,6	70	55,6	78	54,9	71	74,7
Altro	17	8,5	16	8,6	11	8,7	12	8,5	19	20,0

* Le percentuali sono rapportate al totale degli enti rispondenti per ogni area geografica (ossia totale rispondenti: nord ovest 201; nord est 186; centro 126; sud 142; isole 95).
Fonte Isfol, 2010

Considerando nel complesso le 750 strutture che hanno partecipato a questa indagine, una minoranza, anche se non esigua (26,9%), svolge le attività di orientamento in sedi diverse dalle proprie mentre la gran parte le svolge all'interno delle proprie sedi (nello specifico il 41,2% in tutte le proprie sedi, il 12,1 solo in alcune e il 46% solo in una). Ma dati ancor più interessanti si possono evidenziare attraverso la rilevazione di spazi dedicati o meno alle attività di orientamento. Nella maggioranza dei casi (77,3%) i referenti delle strutture che hanno preso parte all'indagine affermano che all'interno della propria struttura esistono locali dedicati anche all'attività di orientamento (si tratta, con tutta evidenza, di locali che potremmo definire ad "uso promiscuo", che assolvono, oltre che alle finalità orientative, anche ad una serie di altri differenti usi/ funzioni), mentre una quota più modesta (38,3%) dichiara la presenza di locali dedicati esclusivamente all'attività di orientamento. Si registra inoltre una quota non particolarmente significativa di strutture che dichiarano di utilizzare locali esterni per svolgere le attività di orientamento (32,3%).

Un dato di grande interesse emerso dalla rilevazione è rappresentato dall'alta percentuale di strutture presso le quali è disponibile uno sportello specifico per i destinatari delle azioni di orientamento o un servizio di accoglienza ad essi dedicato (73,5%).

Per quanto riguarda i tempi con cui le attività di orientamento sono svolte, è possibile affermare come nella maggior parte dei casi (74%) le attività di orientamento si svolgono in modo continuativo lungo tutto l'arco dell'anno, nella logica di un servizio stabile a regime. Solo nel 14,3% dei casi le azioni di orientamento si realizzano solo in alcuni periodi dell'anno tenendo conto delle esigenze dell'utenza e nel 33,3% dei casi (percentuale non trascurabile) in funzione della durata di progetti specifici e di finanziamenti privati acquisiti.

Un altro aspetto di grande importanza emerso dalla rilevazione è stato quello relativo alle risorse disponibili per l'attività di orientamento, nella duplice articolazione di risorse per il personale e risorse per gli utenti (tabella 5.8). Per quanto riguarda il personale, va rilevata una presenza considerevole di risorse molteplici, disponibili in modo differenziato, ma in tutti i casi con valori percentuali alti: computer e postazioni internet (91,2%), banche dati per consultazione (81,1%), archivio degli utenti (79,7%), biblioteca o archivio di materiali (73,9%), bacheca (71,2%). Per quanto riguarda invece gli utenti, se si registra una disponibilità consistente di risorse importanti quali gli spazi dedicati ad attività di accoglienza e di auto-consultazione (78,5%) e le bacheche (76,7%), risultano disponibili in misura più modesta risorse cruciali per un servizio di orientamento "a tutto campo" quali i computer e le postazioni internet (58,7%), le biblioteche e gli archivi di materiali (51,1%), le banche dati per consultazione (46,5%).

Tabella 5.8 Risorse dedicate allo svolgimento delle attività di orientamento (percentuali dei soggetti rispondenti)*

RISORSE DEDICATE	Per il personale		Per gli utenti	
	v.a.	%	v.a.	%
Area dedicata ad accoglienza e auto-consultazione di materiali informativi	-	-	589	78,5
Biblioteca/archivio materiali	554	73,9	383	51,1
Computer e postazioni internet	684	91,2	440	58,7
Banche dati per consultazione	608	81,1	349	46,5
Bacheca	534	71,2	575	76,7
Archivio utenti	598	79,7	-	-

Fonte Isfol, 2010

* possibilità di rispondere a più alternative, le percentuali sono rapportate al totale dei 750 enti rispondenti.

Relativamente al monte ore settimanale dedicato alle attività di orientamento (tabella 5.9), le risposte indicano valori compresi fra le 11 e le 35 ore per la percentuale più alta di strutture (36,7%), a seguire fino a 10 ore per il 20,5% e tra le 36 e le 50 ore per il 12,9% di enti. Si attestano su valori percentuali decisamente più modesti le quote orarie comprese tra le 51 e le 200 ore (5,1% da 51 a 100 ore e 5,3% da 101 a 200 ore) e su valori percentualmente insignificanti le quote orarie da 200 ore in su.

Tabella 5.9 Monte-ore settimanale dedicato ad attività di orientamento

	v.a.	%
fino a 10 ore	154	20,5
Da 11 a 35 ore	275	36,7
Da 36 a 50 ore	97	12,9
Da 51 a 100 ore	38	5,1
Da 101 a 200 ore	40	5,3
Da 201 a 500 ore	7	0,9
Da 501 a 1000 ore	7	0,9
Oltre 1000 ore	3	0,4

»»

segue
Tabella 5.9

	v.a.	%
Dati mancanti	129	17,2
Totale	750	100,0

Infine relativamente alla metodologia di erogazione l'85,5% di strutture privilegia la modalità individuale, il 50,3% quella di gruppo, e in misura assai meno significativa vengono indicate le altre modalità (nelle scuole, in gruppi classe, all'interno di eventi quali fiere, ecc., 15,5%).

5.5 I destinatari degli interventi di orientamento

La tipologia di utenza maggiormente ricorrente nelle strutture prese in esame sono gli studenti (80,8%), seguiti dai disoccupati e dagli inoccupati (in entrambi i casi l'80,1%), i lavoratori in fase di riqualificazione o aggiornamento professionale (67,5%), dai lavoratori in CIG, CIGS e mobilità (63,7%) e dagli apprendisti (51,7%). Nella categoria altro (21,6%), sono state inserite numerose categorie, tra cui: adolescenti a rischio dispersione scolastica, stranieri, giovani imprenditori, docenti, donne senza qualifica professionale, fasce deboli, genitori/famiglie, lavoratori occupati in cerca di nuova occupazione, militari volontari, pensionati, stagisti (tabella 5.10).

Tabella 5.10 Utenti per i quali vengono realizzate le attività di orientamento*

	v.a.	%
Lavoratori in fase di riqualificazione o aggiornamento professionale	506	67,5
Apprendisti	388	51,7
Inoccupati	601	80,1
CIG/CIGS/MOBILITÀ	478	63,7
Disoccupati	601	80,1
Studenti	606	80,8
Altro	162	21,6

* possibilità di rispondere a più alternative, le percentuali sono rapportate al totale dei 750 enti rispondenti.
Fonte Isfol, 2010

Il numero complessivo di utenti che nell'ultimo anno ha fruito di servizi/attività di orientamento è, per le 587 strutture che hanno risposto a questo item, pari a 1.569.646, con una media di 2.674 utenti per centro e una deviazione standard di 7494,10. Un dato importante se pur molto variabile. Volendo provare a fare una proiezione del dato su una potenziale popolazione di fruitori dei servizi di orientamento per l'ambito lavoro si può stimare un universo di 7.463.000 utenti. Sebbene sia necessario usare cautela nella considerazione di tale dato sia a fronte della grande variabilità testimoniata dall'alta deviazione standard sia a fronte della numerosità del campione dei rispondenti che è circa il 27% delle strutture censite, ci troviamo di fronte comunque a un risultato rilevante che impone la necessità di ri-pensare il dominio orientamento nelle sue diverse declinazioni su *mission*, attività, funzioni e servizi dedicati.

Ma tornando ai dati, al di là delle proiezioni, la maggiore affluenza ai servizi si rileva nel Centro Italia con un totale di 479.814 utenti e nel Nord-Ovest con 341.048 utenti. In questo caso minore è la percentuale di utenti al sud e alle isole (tabella 5.11). E qui è importante una riflessione sulla differenza tra domanda e bisogno. Come comprensibile, per motivi legati a incapacità di esprimere una domanda, a demotivazione, alla prevalenza di supporti informali (famiglia, gruppo amicale, ecc.) proprio là dove le difficoltà sono maggiori la domanda è minore. Come sottolineato anche dai recenti documenti politici (mettere per favore Italia 2020, giovani 2020, donne 2020) è necessario articolare una sistematica offerta di orientamento che sia in grado di sollecitare l'emergere di una domanda esplicita e specifica. Se accanto ad un disagio congiunturale dei territori del Sud-Italia, dovuto alla crisi economica nazionale ed internazionale, che ha penalizzato ulteriormente questi territori, aumentando i tassi di disoccupazione, non si affianca lo sviluppo di una cultura del servizio in grado di rispondere in anticipo alla domanda, come possiamo pensare di superare i divari storici?

Tabella 5.11 Numero complessivo di utenti fruitori di servizi/attività di orientamento raggruppati per aree geografiche

	Strutture rispondenti v.a.	Somma	Media	Dev. St.
Nord-Ovest	156	341048	2186,2	5074,5
Nord-Est	130	299486	2303,7	4573,4
Centro	96	479814	4998,1	14780,4
Sud	120	226452	1887,1	4052
Isole	85	222846	2621,7	5840,6

Quanto al genere, complessivamente, una lieve superiorità delle donne rispetto ai maschi (53,2% v.s. 49,9%). Molte, poi, le tipologie di utenti. In ordine le più rappresentate: soggetti alla ricerca di un primo impiego (80,7%), disoccupati/e di lunga durata (73,1%), donne fuoriuscite dal mondo del lavoro e alla ricerca di un nuovo impiego (72,8%), soggetti a rischio di dispersione/abbandono scolastico (66,7%), soggetti in mobilità o in cassa integrazione (66,8%), immigrati/e (66%), soggetti con disagio sociale di tipo occupazionale (65,3%), soggetti con handicap fisico (51,5%), soggetti con handicap psichico (43,1%). Sono inoltre rappresentati, con percentuali inferiori ma ugualmente significative gli ex tossicodipendenti e i detenuti/e (32,5%). (Tabella 5.12).

Tabella 5.12 **Categorie di soggetti a rischio di esclusione sociale a cui sono rivolti i servizi/progetti di orientamento offerti***

	v.a.	%
Disoccupati di lunga durata	548	73,1
Soggetti alla ricerca di un primo impiego	605	80,7
Soggetti in mobilità o cassa integrazione	501	66,8
Donne fuoriuscite dal mondo del lavoro e in cerca di nuovo impiego	546	72,8
Soggetti con handicap fisico	386	51,5
Soggetti con handicap psichico	323	43,1
Soggetti con disagio sociale di tipo occupazionale	490	65,3
Soggetti con dispersione/abbandono scolastico	500	66,7
Immigrati/e	495	66,0
Detenuti/e	244	32,5
Tossicodipendenti	244	32,5
Altro	51	6,8

* possibilità di rispondere a più alternative, le percentuali sono rapportate al totale dei 750 enti rispondenti.
Fonte Isfol, 2010

I bisogni a cui rispondono i servizi erogati (esplorati attraverso una scala di tipo *Likert* a cinque intervalli - 1 = "poco frequentemente" 5 = "molto frequentemente") pongono enfasi sull' "individuare un percorso formativo o professionale e facilitare la scelta", "individuare un progetto professionale e personale", "esplorare i propri interessi professionali", "trovare una prima occupazione", "conoscere le proprie

risorse personali", "reinserirsi in un'occupazione", "effettuare *stage* o tirocini di orientamento e formazione". Meno rappresentati i bisogni relativi a "cambiare percorso scolastico o di formazione professionale" e "cambiare occupazione". I Dettagli sono riportati nella tabella 5.13.

Tabella 5.13 Bisogni di orientamento che, nella valutazione degli intervistati, sono soddisfatti dai servizi offerti. Valori medi (scala 1 = "poco frequentemente" a 5 = "molto frequentemente")

	Media	Dev. St.
Individuare un percorso formativo o professionale e facilitare la scelta	3,77	1,13
Cambiare percorso scolastico o di formazione professionale	2,70	1,22
Conoscere le proprie risorse personali	3,49	1,27
Esplorare i propri interessi professionali	3,55	1,20
Individuare un progetto professionale e personale	3,56	1,22
Effettuare <i>stage</i> o tirocini di orientamento e formazione	3,16	1,36
Trovare una prima occupazione	3,53	1,29
Reinserirsi in un'occupazione	3,43	1,33
Cambiare occupazione	2,59	1,28

Fonte Isfol, 2010

Generalmente i costi dei servizi o attività di orientamento sono a carico delle strutture: nella maggioranza dei casi (86,1%) sono gratuiti, solo in misura esigua (4,8%) risultano a pagamento parziale e in misura ancora inferiore (4,3%) a pagamento totale. La copertura finanziaria, in linea con i dati appena discussi, è fondamentalmente a carico della struttura erogatrice (55,5%), seguiti a breve distanza dai finanziamenti o cofinanziamenti pubblici specifici (52,8%), mentre sono decisamente meno rappresentati i finanziamenti o cofinanziamenti privati specifici (8,1%). Sempre sul versante dei finanziamenti i dati rilevati evidenziano la ripartizione dei finanziamenti o co-finanziamenti pubblici specifici: i più rappresentati risultano essere i finanziamenti locali (valore medio: 60,98%), seguiti dai finanziamenti europei (valore medio: 49,87%) e dai finanziamenti nazionali (valore medio: 27,82%).

5.6 I professionisti che operano nell'area dell'orientamento

Complessivamente il numero di professionisti dedicato alle attività di orientamento, comprendendo sia gli operatori interni che quelli esterni, sia gli operatori impegnati in attività di *front office* che quelli dedicati ad attività di *back office* conta, per le strutture rispondenti di 5.415 unità (afferenti alle 657 strutture che hanno risposto a questo item). Al di là del dato complessivo, la maggior parte delle strutture dichiara di avere in organico fino a 5 persone (tabella 5.14).

Tabella 5.14 **Professionisti impiegati complessivamente nelle attività di orientamento (interni/esterni, front office/back office)**

	v.a.	%
Fino a 5 persone	446	59,5
Da 6 a 15 persone	149	19,7
Da 16 a 30 persone	29	3,9
Da 31 a 50 persone	18	2,4
Da 51 a 100 persone	11	1,5
Oltre 100 persone	4	,5
Dati mancanti	93	12,5
Totale	750	100,0

Fonte Isfol, 2010

Volendo fare una proiezione sul numero di professionisti impiegati nel settore lavoro, pur con le opportune cautele, relativamente alla variabilità di tale dato e alla numerosità del campione di rispondenti, è possibile ipotizzare una popolazione di professionisti che si aggira intorno alle 23.000 unità. Una popolazione significativa che impone una riflessione sul riconoscimento e la valorizzazione di tale professionalità. È inoltre importante ricordare che il 70% delle strutture rispondenti è rappresentato da CPI e Centri di informazione e/o orientamento per cui la stima degli operatori che operano in Italia nell'ambito di tali servizi è significativamente elevata. Questo dato richiama l'impegno che l'Isfol da anni dedica alla tematica dei professionisti dell'orientamento⁵⁶ rispetto alla quale sono stati realizzati numerosi studi e tavoli di concertazione che hanno visto il

56. Grimaldi A. (a cura di), La proposta Isfol sui profili professionali per l'orientamento", in Profili professionali per l'orientamento: la proposta Isfol. Milano, FrancoAngeli, 2003. Grimaldi A. (a cura di), Profili professionali per

coinvolgimento delle parti istituzionali (Ministero del Lavoro, Regioni, Province, ecc.), degli stessi professionisti e delle Associazioni che li rappresentano. Il lavoro su questo tema è ancora molto lungo e faticoso, ciò che però merita una grossa attenzione è che i dati della ricerca forniscono un quadro della professionalizzazione di questo settore molto variegato e troppo frammentato che necessita, non più solo di studi teorico-scientifici, ma azioni politico-istituzionali. Di seguito vengono presentati i dati relativi all'impegno di questi professionisti nelle azioni di orientamento, alle tipologie di professionalità impegnate in questi ruoli e alla formazione degli stessi. Come sarà possibile constatare su ciascuno di questi punti emergono importanti elementi che riguardano temi più ampi:

- il riconoscimento/accreditamento delle competenze dei professionisti già impegnati da anni sul campo;
- la formazione/riqualificazione dei nuovi e vecchi professionisti.

Dai dati raccolti emerge inoltre che il numero complessivo di persone/operatori che svolgono attività di orientamento per almeno il 50% del loro monte-ore lavorativo si attesta su un valore medio di 6,39 (Dev. St. 17,85) per un totale di 4.125 operatori (afferenti alle 646 strutture che hanno risposto a questo item).

In linea con quanto sin qui evidenziato il panorama delle professionalità dedicate alle attività di orientamento è molto frammentato. Come evidenziato dalla tabella 5.15 sono diverse le denominazioni, diverse le competenze (tabella 5.16), diversa la formazione (tabella 5.17).

Tabella 5.15 Personale interno alla Struttura maggiormente impegnato nelle attività di orientamento

	v.a.	%
Dirigente/Responsabile	139	12,1
Coordinatore	115	10,0
Progettista	47	4,1
Orientatore/Referente per l'orientamento	477	41,4
Formatore	51	4,4
Tutor	118	10,2
Amministrativo/Tecnico	94	8,2
Altro*	111	9,6
Totale	1152	100,0

Fonte Isfol, 2010

l'orientamento: la proposta ISFOL, Milano, FrancoAngeli, 2003b. Grimaldi A. - Del Cimmuto A., (a cura di), Funzioni, competenze, profili e percorsi formativi nell'orientamento: un quaderno ad uso degli operatori. Roma, Isfol, 2006.

Tabella 5.16 Prevalenza di figure professionali tra il personale interno maggiormente impegnato nelle attività di orientamento

	v.a.	%
Pedagogisti	91	9,5
Psicologi	230	24,0
Sociologi	77	8,0
Esperti del mercato del lavoro	294	30,6
Altro	268	27,9
Totale	960	100,0

Fonte Isfol, 2010

Tabella 5.17 Tipologia di formazione realizzata

	v.a.	%
<i>Master</i> universitario	71	4,5
<i>Master</i> non universitario	48	3,1
Corso di perfezionamento/aggiornamento con crediti	71	4,5
Corso di perfezionamento/aggiornamento senza crediti	171	10,9
Corso per qualifica professionale	125	8,0
Corso universitario di alta formazione	64	4,1
Partecipazione a seminari o corsi brevi di aggiornamento	435	27,8
Partecipazione a convegni/saloni/fiere	287	18,3
Formazione erogata al proprio interno	293	18,7
Totale	1.565	100,0

Fonte Isfol, 2010

Dai dati rilevati emerge che la maggioranza (78,3%) ha ricevuto una formazione specifica e dedicata ai temi dell'orientamento e soltanto una quota poco rilevante (7,6%) non l'ha ricevuta. Nella maggior parte dei casi (27,8%) questa consiste nella partecipazione a seminari o corsi brevi di aggiornamento sull'orientamento, segue una quota significativa (18,7%) relativa a quella che potremmo definire la formazione "fai da te", ovvero l'attività formativa erogata al proprio interno, e una "fetta" ugualmente rilevante

(18,3%) che riguarda la partecipazione a convegni/saloni/fiere sull'orientamento. Meno rappresentate risultano essere tipologie formative più formali e strutturate quali corsi di perfezionamento e/o aggiornamento, nella duplice versione senza crediti (10,6%) e con crediti (4,5%), corsi per il conseguimento della qualifica professionale (8%), *master* universitari (4,5%), corsi universitari di alta formazione (4,1%), *master* non universitari (3,1%).

Quanto alle competenze che registrano il maggiore interesse (tabella 5.18) a questo riguardo sono quelle specifiche che costituiscono il corredo *basic* di conoscenze/capacità, quali teorie, tecniche e strumenti dell'orientamento, conoscenza del mercato del lavoro e competenze di progettazione degli interventi (rispettivamente con quote del 66,8%, 61,6% e 56,3%). Ma anche le competenze psicologiche per l'intervento individuale (54,3%), le competenze psicosociali per l'intervento di gruppo (49,6%), le competenze relative al lavoro in rete (48%), le competenze comunicativo-relazionali (47,6%), che fanno parte, a diversi livelli e in relazione a diverse modalità di esercizio del ruolo, della professionalità multipla e articolata dell'orientatore, vengono indicate con significativa frequenza. I dati riguardanti la conoscenza dell'offerta di istruzione e formazione nei diversi settori (scuola 46,8%, formazione professionale 41,2%, università 37,7%) riflettono verosimilmente le richieste dei *target* di utenza che fruiscono dei servizi/azioni di orientamento erogati dalle strutture in questione. Di un certo interesse sembrano essere i dati rilevati a proposito delle competenze di *fund raising* e programmazione (46,7%), delle competenze giuridico-amministrative (44,7%) e delle competenze di coordinamento e management degli interventi (44,4%), che potrebbero indicare un interesse delle strutture prese in esame a rafforzare la dimensione più manageriale e gestionale dell'attività di orientamento. Per quanto riguarda le competenze informatiche, che con diverse connotazioni sono presenti in modo diffuso e trasversale in gran parte dei servizi, si può dire che una buona percentuale di strutture coinvolte nell'indagine (30,4%) ritiene che sia necessario incrementare o aggiornare le conoscenze/capacità degli operatori di orientamento anche a questo livello. Tra i contenuti "altri", che complessivamente hanno raccolto una quota percentuale di 3,1%, sono stati indicati il bilancio di competenze, la programmazione neurolinguistica, le dinamiche di gruppo, le politiche del lavoro e del *welfare*, la mediazione interculturale.

Tabella 5.18 **Contenuti e/o tipi di competenze su cui sarebbe necessario un approfondimento per la formazione del personale che si occupa di orientamento***

CONOSCENZE E COMPETENZE DA APPROFONDIRE	v.a.	%
Teorie, tecniche e strumenti dell'orientamento	501	66,8
Conoscenza dell'offerta di istruzione	351	46,8
Conoscenza dell'offerta formativa universitaria	283	37,7
Conoscenza dell'offerta formativa nella formazione professionale	309	41,2
Conoscenza del mercato del lavoro	462	61,6
Competenze comunicativo-relazionali	357	47,6
Competenze psicologiche per l'intervento individuale	407	54,3
Competenze psicosociali per l'intervento di gruppo	372	49,6
Competenze giuridico amministrative	335	44,7
Competenze informatiche	228	30,4
Competenze di progettazione degli interventi	422	56,3
Competenze di lavoro in rete	360	48,0
Competenze di coordinamento e <i>management</i> degli interventi	333	44,4
Competenze di <i>fund raising</i> e programmazione	350	46,7
Altri contenuti	23	3,1

* possibilità di rispondere a più di un'alternativa; le percentuali sono rapportate al totale di 750 enti rispondenti.
Fonte Isfol, 2010

Un numero rilevante di strutture dichiara di fare ricorso ai consulenti esterni (tabella 5.19). Questo dato è legato sia ad esigenze di tipo logistico, relativamente alla difficoltà di far fronte ad una molteplicità di richieste per le quali non si è attualmente attrezzati sia ad esigenze contenutistiche relativamente al personale impiegato stabilmente che tradizionalmente proviene da ambiti diversi da quello della pratica orientativa. Convalida questa seconda argomentazione il dato per il quale i centri di informazione e/o orientamento, nati specificamente per assolvere a tale funzione, fanno meno ricorso a consulenti esterni. Ancora una volta il dato empirico rimanda alla non più ineludibile questione istituzionale relativa alla professionalità degli operatori, alla loro valorizzazione e al riconoscimento delle loro competenze. Sebbene alcuni territori regionali si stiano attrezzando in tal senso, allestendo dispositivi normativi che delineano, formalizzano e legittimano profili professionali dedicati all'orientamento, manca una regolamentazione centrale a livello di sistema paese che fissi parametri professionali riconoscibili sull'intero territorio nazionale.

Tabella 5.19 Presenza di personale non dipendenti della Struttura impiegato nelle attività di orientamento (consulenti). Incrocio con le tipologie di strutture rispondenti

	Sì		No	
	v.a.	%	v.a.	%
Centro per l'Impiego	121	57,6	89	42,4
Centro di informazione e/o orientamento	74	27,8	192	72,2
Agenzia per il lavoro	25	58,1	18	41,9
Associazione o Confederazione di categoria	14	50,0	14	50,0
Camera di Commercio	1	50,0	1	50,0
Fondazione, Onlus	6	85,7	1	14,3
Associazione senza fini di lucro	20	69,0	9	31,0
Cooperativa sociale	13	72,2	5	27,8
Organizzazione sindacale	2	66,7	1	33,3
Altro	29	60,4	19	39,6

Fonte Isfol, 2010

Infine, quali le piste di sviluppo per il futuro (tabella 5.20). In primo piano la necessità di personale qualificato (55,2%), ma necessaria anche una migliore integrazione tra orientamento informativo e attività di sostegno orientativo (55,1%), e una più sistematica pianificazione delle attività di orientamento (43,7%) come pure il potenziamento dei metodi per una efficace azione orientativa (42,2%).

Seguono indicazioni meno rilevanti dal punto di vista percentuale relative a: lo sviluppo di reti tra centri di orientamento e servizi per il lavoro a livello locale (25,5%); lo sviluppo di più stretti raccordi a livello locale tra il mondo del lavoro e i sistemi della formazione professionale, dell'università e dell'istruzione (22,3%); l'aggiornamento continuo degli operatori sulle tematiche dell'orientamento (15,7%); la diffusione di strumenti validi e di facile uso per l'informazione e l'orientamento (15,9%); e, anche se con un'esiguità percentuale (3,1%) viene indicato anche il miglioramento delle metodologie di orientamento per specifiche categorie di utenti.

Sotto la voce "altro", che complessivamente ha raggiunto quota 25,7%, sono state raccolte indicazioni di diverso tipo relative in prevalenza alla definizione dei profili professionali dell'orientamento, alla creazione dell'albo degli orientatori, all'aumento delle risorse a disposizione, a una maggiore informatizzazione delle procedure legate all'attività di orientamento, alla maggiore presenza di pratiche di valutazione e, infine, allo snellimento degli aspetti e delle procedure legate alla burocrazia.

Tabella 5.20 Aspetti cruciali per lo sviluppo dell'orientamento nell'ambito dei servizi per il lavoro su cui sarebbe importante fissare l'attenzione in futuro

	v.a.	%
L'aggiornamento continuo degli operatori sulle tematiche dell'orientamento	118	15,7
La diffusione di strumenti validi e di facile uso per l'informazione e l'orientamento	119	15,9
Il potenziamento dei metodi per una efficace azione orientativa	324	43,2
Una migliore integrazione tra orientamento informativo e attività di sostegno orientativo per gli utenti	413	55,1
Il miglioramento delle metodologie di orientamento per specifiche categorie di utenti	23	3,1
Una maggiore disponibilità di personale specialistico per collaborare alle attività di orientamento	414	55,2
Una più sistematica pianificazione delle attività di orientamento	328	43,7
Lo sviluppo di reti tra centri di orientamento e servizi per il lavoro a livello locale, per condividere e arricchire le esperienze di orientamento	191	25,5
Lo sviluppo di più stretti raccordi a livello locale tra il mondo del lavoro e i sistemi della formazione professionale, dell'università e dell'istruzione	167	22,3
Altro	193	25,7

* possibilità di rispondere a più di un'alternativa; le percentuali sono rapportate al totale di 750 enti rispondenti.
Fonte Isfol, 2010

In conclusione, come constatato anche per altri sistemi, emerge un importante fervore realizzativo volto a soddisfare un'articolata domanda di orientamento. Ma a fronte delle molteplici iniziative intraprese, della numerosità della popolazione di utenti, dell'imponente numero di professionisti impiegati e dedicati all'agire orientamento, permane una centrale questione istituzionale necessaria per dare senso, ridefinire e razionalizzare la galassia indefinita d'interventi di orientamento attivati. È urgente sviluppare una politica integrata che coinvolga tutti i servizi erogati in un disegno organico centrato sulla persona, secondo una linea di continuità, di coerenza formativa e di massima efficacia. Le "politiche per l'orientamento" devono investire verso articolati e sinergici progetti di efficacia collettiva, che trascendano dalle singole organizzazioni e/o dai singoli contesti, e pongano enfasi sulla costruzione e gestione di "reti di relazioni" e sull'apertura all'innovazione per poter agire sullo sviluppo economico e culturale del nostro paese.

6 Aziende e orientamento in Italia: attività e professionisti

Sulla scia del percorso conoscitivo avviato nell'ambito del Rapporto Orientamento 2009⁵⁷, in questo capitolo avremo cura di presentare i dati ottenuti, sia dall'indagine censuaria, sia dall'indagine quali-quantitativa con la compilazione dei questionari, relativamente al sistema aziende. Se nel rapporto 2009, a cui si rimanda il lettore, è stata offerta una ricca panoramica di quanto realizzato e/o realizzabile dalle aziende in materia di orientamento sia per il lavoratore in entrata al fine di favorirne la socializzazione sia per il lavoratore in carriera per favorirne il percorso professionale, sia per il lavoratore in uscita per favorire un'eventuale sua ri-collocazione e migliorare il suo stile di vita; non si può, per questa annualità non fare riferimento ad una serie di indirizzi e politiche atte ad arginare il critico momento economico-sociale che stiamo attraversando. Prima di addentrarci nella descrizione dei risultati premettiamo alcuni richiami di ordine generale e normativo del quadro europeo e nazionale, in riferimento alle strategie e alle politiche dell'orientamento di contrasto alla crisi.

6.1 Gli indirizzi e le politiche attuali

La crisi economica, che ha coinvolto globalmente ogni campo finanziario, con profonde ricadute sull'economia reale, ha comportato ad oggi non solo un calo della produttività ma anche una condizione di prolungata instabilità con effetti sia sul piano economico che sociale, facendo registrare, anche in Italia, un progressivo calo del tasso di occupazione, tendenza che si è protratta fino ad oggi quasi ininterrottamente, con un intensificato ricorso, per quel che riguarda le organizzazioni produttive, alla Cassa Integrazione (CIG)⁵⁸. Già nel 2009 l'Ocse evidenziava una recessione sorprendentemente forte che si sarebbe protratta fino al 2010, nonostante il sistema bancario dell'Italia inizialmente sembrava aver affrontato la crisi meglio della maggior parte degli altri paesi europei. E pur vedendo

57. Si veda il cap. 2.8 *Le aziende e l'orientamento in Italia: inquadramento generale ed elementi di specificità*, pp. 153-164, in A. Grimaldi (2010a) Rapporto Orientamento 2009. L'offerta di orientamento in Italia. Roma: ISFOL.

58. Per un approfondimento sul fenomeno si segnala: Gentili, 2007, 2010.

con favore le misure anticrisi introdotte, raccomandava nel lungo periodo la necessità di realizzare riforme macroeconomiche e strutturali⁵⁹.

In uno scenario di tal sorta, l'occupabilità delle persone e le misure da adottare per realizzarla/tutelarla, è diventata ancor più una delle principali linee di azione prioritarie nei programmi di intervento di contrasto alla crisi sia a livello comunitario che nazionale. Dall'Europa nel Piano per la ripresa economica approvato a marzo 2010⁶⁰ il Consiglio europeo individua specifiche azioni da realizzare a livello comunitario che, a partire dal programma di Lisbona, puntano a rafforzare la Strategia europea per l'occupazione, fondata su un miglior coordinamento delle politiche economiche, e le misure da adottare per il perseguimento degli obiettivi prefissati. Un impegno, questo, mirato a favorire l'occupazione non soltanto attraverso il reperimento di nuove risorse finanziarie ma anche allo sviluppo diffuso di nuove competenze, oltre all'aggiornamento e alla riqualificazione di quelle esistenti, per adeguarle ad una domanda diversificata in continuo cambiamento proveniente dal mercato del lavoro.

Attraverso il percorso di consultazione aperta alle istituzioni locali di regioni e città degli Stati membri a partire da novembre 2009, la Commissione Europea ha individuato, in modo più stringente, tre essenziali priorità tematiche ritenute fattori stimolo per rilanciare la strategia di ripresa economica dell'Europa dei prossimi anni:

- crescita intelligente: sviluppare un'economia basata sulla conoscenza e sull'innovazione;
- crescita sostenibile: promuovere un'economia più efficiente sotto il profilo delle risorse, più verde e più competitiva;
- crescita inclusiva: promuovere un'economia con un alto tasso di occupazione che favorisca la coesione sociale e territoriale⁶¹.

Sviluppo, conoscenza e occupazione tornano più che mai in una fase di forte crisi a cui è necessario rispondere con un'istanza comune di rafforzamento, utilizzando la crisi come un'opportunità, e dimostrando *"che l'Europa è capace di promuovere una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva, trovando il modo di creare nuovi posti di lavoro e offrire un orientamento alle nostre società"*⁶². Parole chiave: occupazione, produttività e coesione sociale.

La chiave di volta nella realizzazione di queste determinazioni è rinvenibile necessariamente nel lavoro di rete (dal macro al micro livello) e nelle politiche nazionali con opportuna predisposizione di strumenti e interventi efficaci.

59. Economic survey of Italy 2009, Policy Brief, June 2009. OECD Employment Outlook - rapporto annuale dell'OCSE sullo stato del Mercato del Lavoro.

60. Conclusioni del Consiglio europeo (25 e 26 marzo 2010), Bruxelles.

61. Europa 2020 Una strategia per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva, Comunicazione della Commissione, Bruxelles, 2010.

62. Ivi, pag 1.

Ben si comprende il ruolo centrale che viene ad assumere l'orientamento, la cui rilevanza si è mano a mano delineata negli ultimi venti anni all'interno delle politiche europee di contrasto alla disoccupazione e di sostegno ai continui cambiamenti sociali ed economici, per lo sviluppo del *lifelong e lifewide learning*. E non tanto per ingannevoli possibilità risolutive nell'immediato dei fortissimi disagi quanto per il suo configurarsi in questo momento, non solo quale dispositivo di supporto alla scelta e al perché di quella scelta, (in ambito formativo/lavorativo) ma anche in termini di funzione trasversale rispetto ai diversi ambiti della propria vita personale e sociale nelle difficili transizioni. È interessante e significativo come nel documento Europa 2020 proprio il talento e la creatività dei cittadini siano individuati fra i diversi punti di forza su cui l'Europa può contare e deve basarsi per riuscire a trasformare positivamente la fase di crisi attuale. A favore di tale indirizzo le aspettative dei decisori politici che vedono l'orientamento sempre più come un dispositivo trasversale ai sistemi per facilitare la realizzazione di *public policy* nel campo dell'apprendimento, del lavoro e dell'equità sociale, come evidenziato dall'OECD⁶³ e come recepito dalle politiche nazionali. In tal senso le azioni orientative devono sostenere la persona nelle difficili transizioni che questa attraversa durante il proprio percorso lavorativo e le aziende devono promuovere una cultura dell'orientamento tesa a render note, potenziare e valorizzare le competenze (professionali, progettuali, di automotivazione, decisionali, di fronteggiamento, ecc.) della persona per l'oggi e il domani. Sapersi orientare, saper scegliere consapevolmente e ri-progettarsi alla luce di un contesto professionale che cambia diventa di per sé una competenza. Attraverso il pieno sviluppo delle funzioni dell'agire orientativo e di efficaci pratiche professionali si potrà contribuire al raggiungimento degli obiettivi di cui al documento Europa 2020 dalla Commissione, che sottolinea la necessità di un'Europa capace di muoversi creando nuove competenze per adeguarsi alle mutate condizioni e all'eventuale ri-orientamento professionale, e che consenta alle persone di partecipare maggiormente al mercato del lavoro in un'ottica integrativa e di coesione sociale.

Nel nostro Paese, tra il 2008 ed il 2009, in coerenza con il percorso tracciato dalla Commissione europea⁶⁴, sono state varate dal Governo e dalle Regioni una serie di importanti misure di contrasto alla crisi a tutela dell'occupazione⁶⁵ tra le quali segnaliamo:

- misure di intervento, quali gli ammortizzatori sociali, volte a supportare le aziende e a tutelare i dipendenti a rischio, attraverso una maggiore integrazione tra politiche passive e politiche attive del lavoro. In tal senso l'orientamento, fra gli interventi di politica attiva, diviene strumento essenziale nella sua connotazione trasversale, per fronteggiare il presente e ridefinire/costruire il futuro sia in termini lavorativi/

63. OECD, *Career Guidance and Public Policy. Bridging the gap*, 2004.

64. Comunicazione Dalla crisi finanziaria alla ripresa (COM CE n. 706 29.10.2008); piano europeo di ripresa economica (COM CE n. 800 del 26.11.2008).

65. Decreto Legge 29 novembre 2008, n. 185 "Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale".

- professionali che di benessere personale e psicosociale. Si vuole qui porre enfasi sulla necessità di disegnare nuove politiche, a livello regionale e centrale, che non si limitino a erogare passivamente tutele e sussidi, di tipo risarcitorio o assistenziale, a chi esce dalla condizione di soggetto attivo ma che prevedano e garantiscano continue opportunità e dispositivi per mantenerne la condizione di soggetto attivo. In tal senso diventa importante indirizzare le persone verso comportamenti dinamici e stili di vita responsabili, prevenendo le situazioni di bisogno dovute a eventi fisiologici (infanzia, maternità, vecchiaia), patologici (malattia, infortunio, disabilità) o anche a particolari situazioni economiche (crisi aziendale o occupazionale, disoccupazione, fine lavoro) per garantire "una vita buona nella società attiva".
- l'ampliamento dei beneficiari degli ammortizzatori sociali a categorie di lavoratori finora non coperte da alcuna forma di sostegno al reddito in caso di sospensione e di perdita del posto di lavoro. Ciò ha significato l'estensione, per la prima volta, sia in termini di sostegno al reddito che di interventi di politica attiva, ai cosiddetti "lavoratori atipici" anche mediante l'intervento dei Fondi interprofessionali assegnando, un ruolo importante agli organismi espressione delle parti sociali ed imprenditoriali (gli Enti Bilaterali) nella gestione delle misure di *welfare*.

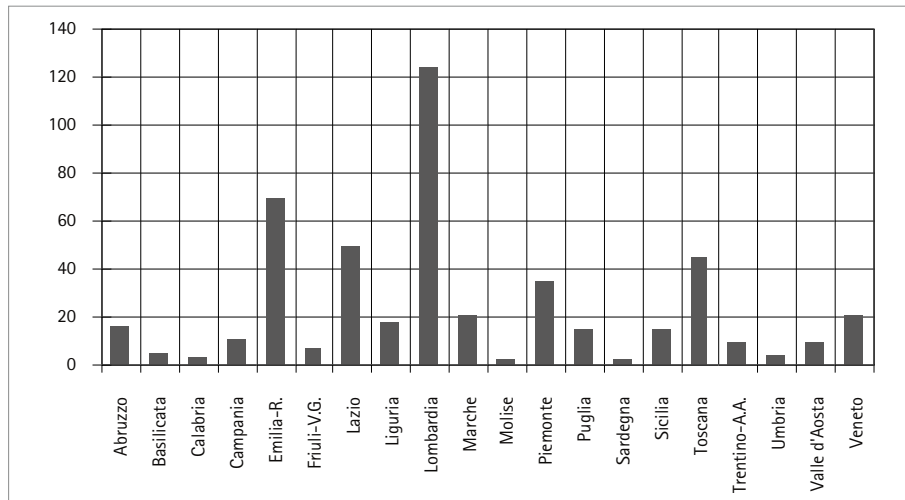
Questa situazione ha reso sempre più stringente la necessità di integrare politiche passive e politiche attive, anche nell'ottica di soddisfare sia i bisogni della persona sia le esigenze delle imprese e del sistema economico. Così accanto all'utilizzo degli ammortizzatori sociali sono stati realizzati, come emerge da un primo monitoraggio⁶⁶ una serie di interventi quali percorsi di riqualificazione professionale, azioni di *coaching*, percorsi di ri-orientamento, bilancio di competenze, tirocini formativi, *voucher* formativi.

6.2 Gli enti censiti nel sistema aziende

La rilevazione quantitativa in questa seconda annualità di ricerca, ha individuato un universo potenziale di organizzazioni aziendali che erogano attività di orientamento pari a 480 aziende, di cui 386 enti censiti, dato che corrisponde all'80,4% dell'universo. La figura 6.1 mostra la distribuzione regionale degli enti censiti.

66. Osservatorio Cassa Integrazione e andamenti occupazionali Dipartimento Mercato del Lavoro Cisl, a cura di L.Ricciardi-F.Lauria, 2010- Cisl, Dipartimento Lavoro, Formazione, Territorio, Mezzogiorno.

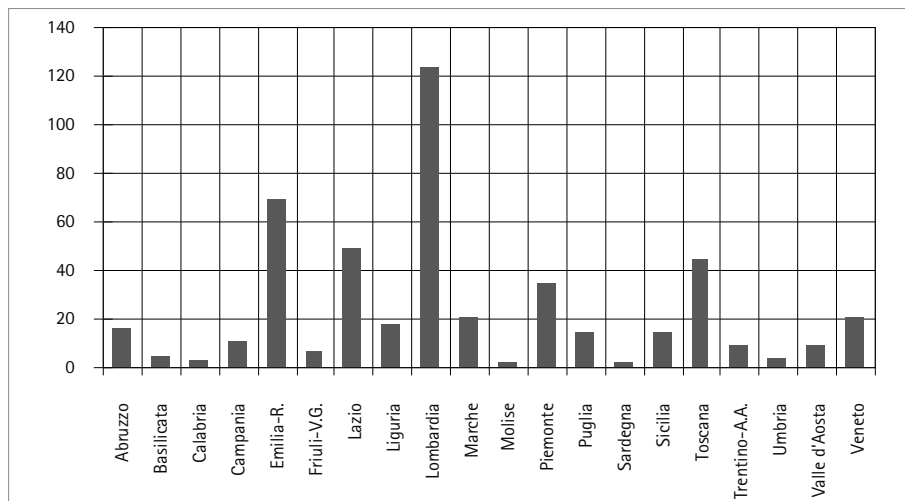
Figura 6.1 Distribuzione a livello regionale delle aziende censite



Fonte Isfol

Se confrontata con la distribuzione regionale degli enti dell'universo (figura 6.2) è possibile evidenziare un andamento sovrapponibile.

Figura 6.2 Distribuzione a livello regionale delle aziende appartenenti all'universo



Fonte Isfol

È doveroso richiamare l'attenzione del lettore sul fatto che le Associazioni di categoria, diversamente dalla scorsa annualità e più correttamente, come da loro stesse suggerito, sono state comprese, dall'annualità 2010, nel sistema lavoro. Da qui il numero più ridotto di organizzazioni sia appartenenti all'universo sia censite dall'indagine. Va inoltre sottolineato che, sebbene, il censimento abbia riguardato direttamente le sole aziende con più di 1.000 dipendenti, tuttavia sono state invitate a partecipare alla ricerca, registrandosi sul sito dedicato e/o compilando il questionario anche le piccole e medie aziende che erogano al loro interno azioni e servizi di orientamento.

6.3 La popolazione raggiunta

Le aziende che hanno risposto al nostro invito di compilare il questionario rappresentano un numero particolarmente limitato: 63 organizzazioni su un totale di 386 enti censiti, appena il 16,3% del totale. Tale dato a dispetto sia del diretto coinvolgimento delle Associazioni di categoria che, aderendo alla richiesta di Isfol, si sono fatti carico di sensibilizzare a tal tipo di indagine i propri associati, indipendentemente dalle dimensioni, sia della nostra sollecitazione avvenuta attraverso diversi canali con ripetuti *recall*. Tale dato è probabilmente indice di una debole connessione che lega l'orientamento al mondo delle organizzazioni anche se recentemente, in risposta al periodo di crisi e alla necessità di supportare le transizioni con adeguate misure, sempre più le aziende si stanno confrontando con una molteplicità di obiettivi e funzioni orientative e si stanno attrezzando di strumenti e pratiche innovative.

In considerazione della limitata numerosità di rispondenti che ne delinea una distribuzione casuale sia a livello settoriale che geografico si è scelto di limitarci ad un commento delle frequenze, senza effettuare incroci di sorta e senza azzardare "interpretazioni" dei dati che con un campione di questo tipo e con questa distribuzione risulterebbero alquanto arbitrarie.

È importante comunque che il lettore tenga sempre presente lo stato di *working progress* della ricerca, ed è quindi realistico immaginare che il numero dei soggetti di questo sistema, come auspichiamo, possa sia aumentare in termini di valori assoluti che in termini di equilibrio nella distribuzione territoriale e settoriale, consentendo quindi un'elaborazione dei dati più sofisticata ed una loro interpretazione più argomentata.

La tabella 6.1 riporta la distribuzione geografica del campione dei rispondenti, che, come è possibile constatare, risulta distribuita sull'intero territorio nazionale, con percentuali maggiori nei territori Marche, Lombardia e Trentino-Alto Adige.

Tabella 6.1 Distribuzione per regione dei soggetti rispondenti

Regioni	v.a.	%
Abruzzo	5	7,9
Basilicata	3	4,8
Calabria	2	3,2
Campania	4	6,3
Emilia-Romagna	5	7,9
Lazio	4	6,3
Lombardia	7	11,1
Marche	8	12,7
Molise	2	3,2
Piemonte	4	6,3
Puglia	3	4,8
Sardegna	1	1,6
Sicilia	2	3,2
Toscana	3	4,8
Trentino-Alto Adige	6	9,5
Valle d'Aosta	2	3,2
Veneto	2	3,2
Totale	63	100,0

Fonte Istat

Le aziende dei soggetti rispondenti appartengono per la maggior parte all'ambito che è stato denominato "Altro" (alimentare, chimico, multiservizi), e pressoché nella stessa misura (oltre un quarto) appartiene invece al settore definito "Servizi alle imprese". Industria manifatturiera ed informatica e telecomunicazioni costituiscono altri due settori rappresentati con qualche consistenza (circa un decimo del totale per ciascuno) (tabella 6.2).

Tabella 6.2 Settore di appartenenza dell'Azienda

Settore	v.a.	%
Agricoltura, allevamento e pesca	1	1,6
Commercio	3	4,8
Industria manifatturiera	7	11,1
Informatica e telecomunicazioni	7	11,1
Pubblica Amministrazione	2	3,2
Sanità e servizi sociali	2	3,2
Servizi alle imprese	16	25,4
Ricerca pubblica e privata	1	1,6
Turistico-alberghiero e ristorazione	2	3,2
Altro*	18	28,6
Dati mancanti	4	6,3
Totale	63	100,0

Fonte Isfol

* alimentare, chimico, multiservizi.

Per comprendere il tipo di coinvolgimento delle strutture nell'indagine e avere anche un'informazione sul grado di specificità e pertinenza delle risposte fornite, risulta interessante analizzare il tipo di ruolo/ funzione ricoperta all'interno delle aziende rispondenti da chi ha preso in carico la compilazione del questionario.

Una buona percentuale dei rispondenti (36,5%) è dirigente o responsabile di funzione e/o di unità organizzativa; un quinto (20,6%) è inquadrato come impiegato e il 12,7% come funzionario o quadro. Ma c'è anche una discreta percentuale (15,9%) di consulenti. Di questo personale il 61,9% dei rispondenti dichiara di lavorare nell'ambito dell'area Risorse Umane. Occorrerebbe valutare se coloro che non rientrano in tale categoria siano ad esempio gli stessi che si qualificano come "consulenti", o se la diversa collocazione dipenda da altri motivi (ad esempio, potrebbe essere che la compilazione del questionario sia stata affidata ad un impiegato della amministrazione, o di un'altra funzione aziendale, ecc.). Relativamente al livello formativo, circa la metà di coloro che hanno compilato il questionario (47,6%) è in possesso di un titolo di studio universitario (laurea o diploma), ed ad essi si aggiunge una discreta percentuale (17,5%) in possesso di titoli post-laurea. Il 15,9% è invece in possesso di un diploma di istruzione secondaria superiore.

6.4 Le tipologie di attività/servizi di orientamento offerti

Relativamente alla tipologia di attività erogate, la prima domanda del questionario chiedeva conferma dell'effettiva realizzabilità di azioni orientative. I dati acquisiti evidenziano innanzitutto che, all'interno della gran parte delle aziende rispondenti (76%) vengono realizzate attività riconducibili alla fattispecie dell'orientamento. (tabella 6.3).

Tabella 6.3 Frequenza delle attività di orientamento all'interno dell'azienda

	v.a.	%
Si	48	76,2
No	11	17,5
Dati mancanti	4	6,3
Totale	63	100,0

Fonte Isfol

L'articolazione delle risposte sulla tipologia delle attività realizzate, ci consente di specificare meglio il significato di questo dato (tabella 6.4): si comprende, infatti, che l'attività orientativa prevalente realizzata nelle imprese è quella degli "stage aziendali" (73%) e dei "tirocini formativi e di orientamento" (69,8%).

Oltre la metà delle imprese svolge poi attività di accoglienza e analisi della domanda (57,1%), così come di *counseling* (55,6%). Ancora circa la metà dichiara di svolgere attività di "informazione" (49,2%), ed anche (il che risulta meno ovvio: è possibile d'altra parte che con tale locuzione le imprese indichino pratiche di intervento alquanto diverse tra loro) di "bilancio di competenze" (47,6%). Anche gli interventi di *coaching/mentoring* risultano presenti in misura abbastanza consistente (39,7%). Significativo della fase di difficoltà e di ristrutturazione aziendale attuale in coerenza al periodo di congiuntura economica che stiamo vivendo, il dato per il quale gli interventi di *outplacement/ricollocaemento* riguardano quasi un quinto delle imprese (19%). Infine, oltre un decimo delle imprese rispondenti (11,1%) dichiara inoltre di avere in atto ulteriori tipi di pratiche orientative (analisi attitudinali, strumenti *on-line* e *web game*, formazione). A dispetto dell'esiguo numero di aziende rispondenti, la maggior parte delle imprese dichiara di praticare una pluralità di tipi diversi di intervento orientativo, probabilmente in risposta a bisogni diversi dell'utenza.

Tabella 6.4 Tipologia attività di orientamento realizzate all'interno dell'Azienda**

Attività	v.a.	%
Informazione	31	49,2
Accoglienza / Analisi della domanda	36	57,1
Counseling	35	55,6
Bilancio Di Competenze	30	47,6
<i>Welcome-Day</i> Aziendali	11	17,5
Stage aziendali	46	73,0
Tirocini formativi di orientamento	44	69,8
Coaching/Mentoring	25	39,7
<i>Outplacement/Ricollocamento</i>	12	19,0
Altro*	7	11,1

* analisi attitudinali, strumenti online e web game, formazione

** possibilità di rispondere a più alternative, le percentuali sono rapportate al totale di 63 enti rispondenti.

Fonte Isfol

Rispetto alla dotazione strumentale, i dati indicano che vi è una limitata presenza di locali esclusivamente dedicati a tale scopo (14,3%). Più frequente invece il caso di un utilizzo integrato di locali interni (74,6%), a fronte di un utilizzo comunque significativo di locali anche esterni (34,9%). Si veda tabella 6.5.

Tabella 6.5 Locali dedicati all'attività di orientamento dell'Azienda*

Tipologia/ubicazione	v.a.	%
Locali dedicati esclusivamente all'attività di orientamento	7	14,3
Locali dedicati anche all'attività di orientamento	47	74,6
Locali esterni	22	34,9

* possibilità di rispondere a più alternative, le percentuali sono rapportate al totale di 63 enti rispondenti.

Fonte Isfol

Anche se non particolarmente elevato in termini assoluti (20,6% del campione), appare comunque significativo il dato relativo alla presenza in azienda di uno "sportello" o di un "servizio di accoglienza" dedicato a potenziali utenti di servizi di orientamento.

L'articolazione delle risposte alla domanda sulla tipologia delle risorse disponibili in azienda per svolgere funzioni di orientamento (tabella 6.6) rende ragione della maggiore attenzione dedicata al personale rispetto agli utenti potenziali: resta tuttavia da comprendere in che misura il personale sia stato considerato dalle imprese quale destinatario anch'esso di interventi di orientamento, e quanto quindi vi sia una parziale sovrapposizione tra i due tipi di dati.

Se la disponibilità di un'area dedicata e di un servizio di accoglienza (27%) risulta comprensibilmente riservata agli utenti, quella dell'archivio utenti, per converso, risulta riservata al personale (50,8%). Per il resto, la disponibilità di risorse per il personale risulta sempre decisamente superiore a quella per gli utenti: biblioteca e archivio materiali (60,3% contro 19%); computer e internet (77,8% contro 36,5%); banche dati (60,3% contro 19%); bacheche (38,1% contro 15,9%). Le frequenze più elevate si riscontrano in relazione ad elementi che appaiono connotare imprese di grande dimensione e "tecnologicamente evolute" (computer e internet, banche dati, archivi), nelle quali le forme più tradizionali di informazione e comunicazione sono meno presenti (bacheche).

Tabella 6.6 Risorse disponibili per svolgere attività di orientamento*

Risorsa	Per il Personale		Per gli Utenti	
	v.a.	%	v.a.	%
Area dedicata ad accoglienza	-	-	17	27,0
Biblioteca e archivio materiali	38	60,3	12	19,0
Computer e postazioni internet	49	77,8	23	36,5
Banche dati per consultazione	38	60,3	12	19,0
Bachecca	24	38,1	10	15,9
Archivio utenti	32	50,8	-	-

* possibilità di rispondere a più alternative, le percentuali sono rapportate al totale di 63 enti rispondenti.
Fonte: Isfol

Relativamente ai tempi dedicati all'orientamento (tabella 6.7), le informazioni raccolte evidenziano una caratteristica (che costituisce allo stesso tempo un limite) che è dato riscontrare più in generale negli interventi di orientamento nel nostro Paese anche per ciò che riguarda gli altri sistemi (istruzione, formazione professionale, università, servizi per il lavoro), e cioè il loro essere sostanzialmente "dipendenti dai progetti" (57,1%), in quanto dipendenti dal finanziamento che i diversi programmi (provinciali, regionali, nazionali, UE, in genere pubblici; più raramente legati ai Fondi Interprofessionali; molto raramente privati *tout court*) mettono a disposizione e conseguentemente il loro essere per definizione temporanei.

Più rara, anche se pur sempre significativa (28,1%) risulta la realizzazione di attività di orientamento "in modo continuativo nella logica di un servizio stabile e a regime" (oltre un quarto delle aziende rispondenti dichiara quindi di considerare "nei fatti" l'orientamento come una funzione/processo stabile e permanente nell'ambito della propria strategia); mentre ancora più frequente è il caso in cui gli interventi vengono realizzati "solo in alcuni periodi dell'anno in relazione alle esigenze dell'utenza" (34,9%): è realistico immaginare che informazioni a supporto di inserimenti specifici, *stage* e tirocini, *open day*, *outplacement* possano costituire esempi di tali interventi "contingenti".

Tabella 6.7 **Strutturazione temporale delle attività di orientamento***

Modalità	v.a.	%
Continuativo nella logica di un servizio stabile e a regime	18	28,6
In alcuni periodi dell'anno in relazione alle esigenze dell'utenza	22	34,9
In funzione della durata di progetti specifici e dei finanziamenti previsti	36	57,1

* possibilità di rispondere a più alternative, le percentuali sono rapportate al totale di 63 enti rispondenti.
Fonte Isfol

Il dato che emerge in relazione alla domanda che chiedeva il monte-ore annuo dedicato alle attività di orientamento risulta significativo, anche se mancano ancora sufficienti elementi (di ampiezza e significatività del campione) per interpretarlo analiticamente. Su 50 aziende (su un campione di 63) che conferiscono una rilevanza numerica al proprio intervento, la distribuzione delle risposte è molto ampia, e va da 0 a ben 8.000 ore (la somma è di 33.842 ore di intervento; con una media di 676,84). Come prevedibile, la maggior parte delle imprese (32 su 50, per una percentuale del 50,8%) dichiara un monte-ore annuale dedicato ad attività di orientamento inferiore alle 250 ore; 12 aziende (19%) dichiarano un monte ore tra 251 e 1.000 ore; solo 2 aziende (3,2%) tra 1.001 e 2.500 ore, e 4 aziende (6,3%) oltre 2.500 ore. Naturalmente, una più puntuale valutazione di questo dato richiede che il dato della durata sia posto in relazione con il tipo di intervento orientativo messo in atto: se ad esempio, nel calcolo si fosse ricompresa, da parte di alcune imprese l'intera durata di più interventi di *stage* o tirocinio, il dato andrebbe interpretato in modo diverso dal caso in cui una lunga durata annuale di attività di orientamento fosse stata invece associata soltanto ad interventi di *coaching*, *counseling*, bilancio di competenze, *outplacement*. Rispetto alle modalità di erogazione degli interventi di orientamento (tabella 6.8), i dati integrano in parte quelli della domanda precedente: infatti per più della metà delle aziende si tratta di attività svolte in gruppo (52,4%), e una percentuale di poco maggiore (58,7%) viene invece svolta a livello individuale, anche su appuntamento; più limitati (15,9%) i casi di modalità alternative (presso aziende, in coppia, *on-line*).

Tabella 6.8 Organizzazione delle attività di orientamento rivolte agli utenti

Strutturazione	v.a.	%
Per gruppi	33	52,4
Individualmente, anche su appuntamento	37	58,7
Altro*	10	15,9

* presso aziende, in coppia, on-line.
Fonte Isfol

6.5 I destinatari degli interventi di orientamento

La terza sezione del questionario è dedicata all'utenza fruitrice di servizi di orientamento in azienda, e tende a rilevare informazioni circa alcune caratteristiche generali: posizione rispetto all'azienda, numerosità, genere, fabbisogni. Nella maggior parte dei casi gli interventi vengono realizzati a favore di utenti esterni (69,8%): riflettendo sulla rilevanza di stage e tirocini quale attività orientativa prevalente, è realistico inferire che si tratti prevalentemente di studenti delle scuole superiori, dei centri di formazione professionale e delle università, oppure anche di utenti dei centri per l'impiego.

Appare comunque significativo anche il dato relativo alle aziende che dichiarano interventi rivolti ad utenti interni (38,1%). Evidentemente una parte delle aziende del campione si rivolge ad entrambi i tipi di utenza. In totale, le 49 aziende che hanno deciso di fornire informazioni di dettaglio su questo punto, dichiarano di avere coinvolto 9.663 utenti (con una media di 197,2 soggetti). Comprensibilmente, la frequenza maggiore dichiara interventi fino a un massimo di 25 utenti (34,9%), e poi da 26 a 50 (15,9%). La terza maggior frequenza è in relazione al numero di utenti da 101 a 500 (14,3%). Due casi su 49 dichiarano il coinvolgimento di oltre 1.000 utenti. La maggior parte dei soggetti rispondenti (53,04%) dichiara che gli utenti che fruiscono delle proprie attività di orientamento sono in prevalenza maschi.

Il questionario chiedeva inoltre, per naturale necessità di approfondimento e in un'ottica di continuo miglioramento di tutte quelle condizioni e variabili che connotano il processo di orientamento, di specificare a quali bisogni dell'utenza rispondessero le attività di orientamento erogate dall'azienda. L'articolazione delle risposte a questa domanda consente di controbilanciare alcune delle inferenze in precedenza formulate (tabella 6.9). Infatti, il bisogno/domanda prevalentemente intercettato dalle attività di orientamento consiste, per la maggior parte delle imprese rispondenti, "nell'individuare un progetto professionale e personale" (53 aziende, con un valore medio di 3,57 su una scala a 5). Seguono: "effettuare stage o tirocini di orientamento e formazione" (51 aziende, con un valore medio di 3,49); "esplorare le proprie possibilità di carriera" (49

aziende, con un valore medio di 3,33); "riconoscere le proprie competenze" (51 aziende, con un valore medio di 3,27).

Il cambiamento di occupazione (con un valore medio di 2,43) e la mobilità interna (con un valore medio di 2,04) sembrano invece bisogni/domande meno presenti, e comunque meno intercettati dall'attuale offerta di interventi di orientamento.

Tabella 6.9 Bisogni cui risponde l'offerta di orientamento dell'Azienda*

	v.a.	Valore minimo	Valore massimo	Media	Dev. St.
Riconoscere le proprie competenze	51	1	5	3,27	1,33
Esplorare le proprie possibilità di carriera	49	1	5	3,33	1,23
Individuare un progetto professionale e personale	53	1	5	3,57	1,34
Effettuare <i>stage</i> o tirocini di orientamento e formazione	51	1	5	3,49	1,30
Favorire la mobilità interna	49	1	5	2,04	1,10
Cambiare occupazione	49	1	5	2,43	1,26

* si chiedeva ai soggetti di rispondere a ciascuna delle alternative.

6.6 I professionisti che operano nell'area orientamento

Una sezione del questionario era rivolta ad avere informazioni sulle caratteristiche del personale dedicato alle attività di orientamento, la numerosità, il monte-ore lavorativo dedicato, la posizione rispetto all'azienda, i titoli di studio e la formazione, le competenze, i fabbisogni professionali.

Le informazioni rilevate ci dicono che su 50 aziende rispondenti risultano impegnate/impiagate nell'attività di orientamento 180 persone, che nella maggior parte dei casi (43 aziende) coinvolgono un massimo di 5 persone in tale ambito (5 aziende ne coinvolgono da 6 a 15; 2 oltre 16). È significativo il numero di aziende che non risponde a tale domanda (13 aziende corrispondenti al 20,6% del totale): è possibile inferire che in questi casi non ci siano all'interno figure professionali preposte a tali attività.

Il dato relativo al monte-ore dedicato all'attività di orientamento da tali figure professionali sembra integrare in modo significativo quello precedente e consente di apprezzare che di tali 180 persone, oltre la metà (96) svolgono questo incarico per almeno il 50% del loro monte-ore lavorativo: il dato sulla distribuzione delle risposte restituisce il quadro di un contesto nel quale comunque sono pochissime, come è comprensibile, le persone

per singola azienda che hanno un tale impegno orario pieno e dedicato. Nel 50% dei casi le aziende dichiarano di far ricorso a consulenti esterni per la realizzazione degli interventi di orientamento. Tra questi (tabella 6.10), la percentuale maggiore è costituita da esperti del mercato del lavoro (40%), e da psicologi (31,1%); minore è il ricorso a pedagogisti (13,3%) ed a sociologi (8,9%). Interessante, anche se quantitativamente limitato, il dato sugli esperti in *coaching*, dove il presidio di una tecnica appare prevalere rispetto ad una competenza professionale "disciplinare" (psicologi, sociologi, ecc.).

Tabella 6.10 Profili professionali dei consulenti esterni

Profilo professionale	v.a.	%
Pedagogisti	6	13,3
Psicologi	14	31,1
Sociologi	4	8,9
Esperti del mercato del lavoro	18	40,0
Altro*	3	6,7
Totale	45	100,0

* esperti in coaching.
Fonte Isfol

In circa la metà dei casi (49,2%) le aziende dichiarano che il proprio personale impegnato in attività di orientamento all'interno della propria azienda ha seguito corsi/attività di formazione sul tema specifico dell'orientamento.

Come spesso avviene (ed anche nei casi in cui gli operatori coinvolti abbiano seguito una formazione specifica), la richiesta di segnalare fabbisogni di formazione del personale sollecita una risposta corrispondente alla gamma di opzioni proposta (la mancanza di indicazione di "altri contenuti" rispetto a quelli proposti sembra confermare questa ipotesi). Più interessante quindi risulta semmai (tanto più in una situazione come questa, caratterizzata da un limitato campione di rispondenti) sottolineare i punti di minore adesione delle risposte all'articolazione delle domande. In questo senso, appare significativo considerare che la minore segnalazione di fabbisogni percepiti riguarda le competenze informatiche (22,2%), quelle di coordinamento e *management* (23,8%), quelle di cooperazione e lavoro in rete (27%) e quelle comunicativo-relazionali (27%): probabilmente in quanto già oggetto di sufficiente attenzione nella formazione aziendale. Una discreta adesione si registra invece in relazione ai fabbisogni di competenze psicologiche (per l'intervento in gruppo 30,2%; per l'intervento individuale 33,3%). Un'adesione maggiore si registra per i fabbisogni di competenze di *fund raising* e pro-

grammazione (36,5%), di competenze giuridico-amministrative (41,3%) e di conoscenze sul mercato del lavoro (44,4%). Ma il fabbisogno sul quale converge maggiormente la valutazione delle imprese del campione è quello relativo a teorie, tecniche e strumenti per l'orientamento (tabella 6.11).

Tabella 6.11 Fabbisogni formativi e di competenze del personale che svolge attività di orientamento nell'Azienda

Ambito di fabbisogno	v.a.	%
Teorie, tecniche e strumenti dell'orientamento	32	50,8
Conoscenze del mercato del lavoro	28	44,4
Competenze comunicativo-relazionali	17	27,0
Competenze psicologiche per l'intervento individuale	21	33,3
Competenze psicosociali per l'intervento di gruppo	19	30,2
Competenze giuridico-amministrative	26	41,3
Competenze informatiche	14	22,2
Competenze di progettazione degli interventi	20	31,7
Competenze di lavoro in rete	17	27,0
Competenze di coordinamento e management degli interventi	15	23,8
Competenze di fund raising e programmazione	23	36,5

Fonte Isfol

I dati raccolti a proposito del sistema aziende si prestano ad una duplice lettura: da un lato non si può non rimarcare una scarsa adesione alla ricerca probabilmente attribuibile al dato per cui l'orientamento non rappresenta un ambito d'intervento pienamente riconosciuto da tali realtà; dall'altro non si può non notare uno slancio propulsivo e un investimento per il futuro relativamente all'agire orientativo. A dispetto infatti della debole connessione che storicamente ha legato l'orientamento al mondo delle organizzazioni più abituato a proporre azioni finalizzate a una migliore gestione delle risorse umane, anche per far fronte all'attuale periodo di crisi e per gestire le continue transizioni che spesso interrompono il percorso di carriera dei lavoratori, le aziende si stanno aprendo sempre di più a pratiche orientative di diversa natura. Se quindi è vero che ancora molta strada bisognerà percorrere perché l'orientamento rientri a pieno titolo tra i servizi offerti dalle stesse aziende, è certo che stiamo assistendo a un marcato cambiamento culturale in cui è possibile intravedere nuove sfide per il prossimo futuro.

7 Dati di inquadramento generale in materia di orientamento a livello di regioni, province e università

7.1 L'analisi qualitativa: finalità e obiettivi

In linea con l'impostazione metodologica prevista per il secondo Rapporto Orientamento, le pagine a seguire rendono conto della fase di ricerca qualitativa associata a quella quantitativa. La finalità più generale di questa parte dell'indagine è stata quella di approfondire il dato raccolto nei vari enti censiti sul territorio nazionale attraverso una serie di interviste individuali e/o di *focus-groups* organizzati per aree geografiche e ambiti di intervento. Si è infatti valutato particolarmente importante procedere con un lavoro di approfondimento qualitativo in ogni singola Regione operando nella direzione di ascoltare e mettere in rete rappresentanti istituzionali provenienti dai diversi contesti operativi dell'orientamento scolastico, formativo, universitario e del mondo del lavoro. In altre parole, si è trattato di alimentare il costruttivo e significativo confronto sulla tematica dell'orientamento impostato sin dalle prime battute di avvio del progetto.

Due sono stati gli obiettivi principali di questa fase qualitativa di ricerca:

- fotografare, da diverse angolature, il quadro dell'orientamento in ogni singola Regione italiana animando il confronto tra i diversi interlocutori su alcuni argomenti centrali per la seconda annualità di indagine dell'Isfol, tra cui i servizi di orientamento e i professionisti che vi operano;
- arricchire lo scenario di riferimento dell'orientamento in Italia con nuovi elementi e informazioni da pubblicare nell'archivio nazionale *on-line* così da poter ottenere una banca dati sempre più ampia e articolata, sia a livello locale sia a livello nazionale.

Sul piano della comunicazione e del coinvolgimento degli *stakeholders* regionali rappresentanti dei vari "sistemi", i risultati raggiunti nel corso di questa annualità di ricerca sono estremamente positivi e stimolanti per due ragioni. Anzitutto è stato possibile discutere di alcuni nodi di particolare interesse che sono stati affrontati e riportati nell'ambito dell'elaborazione complessiva del secondo Rapporto, e in secondo luogo è stato possibile evidenziare le particolarità e i tratti distintivi di ogni contesto regionale nell'ambito delle rispettive *governance* e le diverse offerte di orientamento presenti in alcune Università.

7.2 Metodologia e fasi operative

L'indagine qualitativa si è avvalsa di una duplice modalità di raccolta dati, ovvero di interviste di gruppo nella forma del *focus group* e di interviste individuali (vis à vis e in qualche caso telefoniche). Sul piano conoscitivo i *focus groups* così come le interviste si sono individuati come spazi di dialogo "sensibili" per operare nella direzione dell'inquadramento generale precedentemente richiamato e relativo alle *governance* territoriali in materia di orientamento. Si è infatti ritenuto particolarmente utile mettere insieme diverse "voci" del settore per far emergere le differenze presenti nel panorama tecnico-istituzionale del nostro Paese e favorire quel confronto e quel dialogo riconducibili non solo alle molte esperienze di valore che vi sono diffuse, ma anche a scelte e "vision" dell'orientamento diverse. Questo elemento intrinseco di ricchezza e differenziazione delle realtà territoriali ha consentito di produrre una sorta di visione "antologica" delle caratteristiche distintive dei vari sistemi di orientamento del Paese che trovano espressione nelle brevi "monografie" redatte per ogni Regione e per le Università raggiunte nella ricerca.

Operativamente questa parte dell'indagine si è tradotta in quattro fasi.

Prima fase: progettazione degli strumenti di ricerca

In linea con gli obiettivi di inquadramento di alcuni tratti distintivi dell'offerta di orientamento nazionale, si è optato per la messa a punto di due tracce di intervista, una per l'incontro di gruppo e una per i momenti individuali. Entrambe le tracce, pur presentando un medesimo schema di domande, si differenziano per l'articolazione dei tempi previsti e per alcuni punti di approfondimento. Le aree tematiche affrontate con i diversi interlocutori intervistati sono in linea generale le seguenti:

- il sistema dei servizi di orientamento nei diversi territori e le strategie messe in atto nella loro programmazione, gestione e sviluppo;
- i tratti distintivi delle singole *governance* territoriali in materia di orientamento;
- i cambiamenti in corso, i punti di forza e le criticità nella rete dei servizi territoriali;
- l'ambito delle competenze dei professionisti impegnati nei diversi servizi.

Alla luce dell'esperienza di ricerca realizzata si è potuto fin da subito osservare che, in considerazione del tempo a disposizione e del numero dei partecipanti, i *focus group* necessitavano di essere finalizzati alla discussione di pochi temi ben selezionati (anzitutto i modelli di *governance* e organizzativi adottati e la tipologia di servizi erogati, con pochi richiami ai profili/ruoli e alle competenze dei professionisti operanti).

Seconda fase: contatto e coinvolgimento degli interlocutori da intervistare

In considerazione della vastità dell'indagine e della molteplicità dei soggetti coinvolti è stato certamente premiante, per questo secondo anno di indagine, aver realizzato

una prima fase della ricerca di campo sui territori regionali già nella prima annualità. I numerosi e proficui rapporti con i soggetti politico-istituzionali operanti nei diversi contesti dell'orientamento a livello regionale e provinciale hanno fatto da "volano" per proseguire e ampliare il dialogo con essi. In virtù di questa rete nazionale di relazioni tra Isfol e i diversi "luoghi" dell'orientamento si è proceduto a invitare vari *stakeholders* e testimoni significativi nel campo delle politiche e delle azioni di orientamento provenienti dal mondo del lavoro, della formazione professionale, dell'istruzione e dell'università. I soggetti da intervistare sono stati contattati telefonicamente e sono stati raggiunti da una comunicazione formale di invito agli incontri organizzati in ogni Regione, e in parte concordati e calendarizzati con i diretti interessati. Unitamente all'invito è stato trasmesso lo schema delle domande stimolo e dei punti di attenzione da affrontare nel corso degli incontri.

Terza fase: realizzazione degli incontri di gruppo e individuali

I *focus groups* di ricerca, della durata media di tre ore, si sono svolti tra giugno e dicembre del 2010 e hanno visto una presenza di soggetti variabile non oltre i dieci partecipanti⁶⁷ per consentire il migliore ascolto e confronto possibile. L'interesse per il tema e per la modalità di incontro proposta hanno indotto, in alcuni casi, a dilatare i tempi di conduzione e a rendere più frammentata la raccolta dei dati rispetto agli obiettivi dichiarati.

Le interviste individuali, vis à vis e telefoniche, hanno spesso consentito di coinvolgere persone non disponibili nella data per l'incontro di gruppo, o in altri casi hanno permesso di approfondire elementi già esplorati in sede di *focus group*. Tutti gli incontri sono stati audio registrati con il consenso dei presenti producendo i protocolli dei dati successivamente oggetto di analisi e sistematizzazione.

Quarta fase: analisi e sistematizzazione dei dati raccolti

I numerosi incontri⁶⁸ realizzati sull'intero territorio nazionale, differenziati per Regioni e spesso anche per ambiti di intervento, testimoniano un panorama di modelli di *governance* e di organizzazione dei servizi dalle molteplici sfaccettature.

La mole di dati e informazioni raccolte danno prova di un intenso e ricco momento di dialogo intercorso durante questi appuntamenti di ricerca, vissuti spesso dai partecipanti come occasione di un confronto più ampio. Questo elemento riferito in moltissimi casi ha orientato, in parte, la conduzione degli incontri su argomenti non immediatamente utili e spendibili in questa sede. In fase di analisi una certa differenziazione e disomogeneità nella raccolta dei dati si è resa maggiormente evidente, accompagnata anche

67. Tutti i partecipanti ai *focus groups* e alle interviste sono citati nominalmente nei ringraziamenti riportati in nota in ogni scheda regionale.

68. Sono stati realizzati 29 *focus groups* e 30 interviste individuali.

dalla inevitabile discrezionalità che i conduttori di un *focus group* o di un'intervista (seppure semistrutturata) negoziano con i propri intervistati. L'insieme di questi elementi di realizzazione della ricerca rende conto di un duplice passaggio che si è valutato molto importante nel corso dell'analisi dei dati raccolti:

1. il primo passaggio è consistito nella stesura di una sorta di "scheda" di dettaglio di tutti i dati raccolti negli incontri di ricerca nelle singole Regioni. Queste schede sono state oggetto di una presentazione metodologica⁶⁹ e di una successiva condivisione con i diretti intervistati (o con parte di essi), anche a distanza attraverso contatti telefonici e via *e-mail*;
2. il secondo passaggio metodologico ha richiesto di predisporre una versione di sintesi di queste schede (anche per ragioni editoriali), frutto di quanto condiviso con gli interlocutori intervistati ma con un maggiore livello di accorpamento dei dati e dunque di leggibilità.

In virtù di quanto detto di seguito si riporta, per ogni Regione, una breve monografia di inquadramento generale in materia di orientamento. Va precisato che nella stesura di queste ultime, per le ragioni precedentemente anticipate, sono state privilegiate le informazioni raccolte nell'ambito dei *focus group* e delle interviste individuali che hanno permesso di ricostruire la *governance* del sistema territoriale di orientamento penalizzando, in parte, gli approfondimenti sulle singole azioni dei servizi territoriali. Si coglie qui l'occasione per ringraziare tutti gli *stakeholders* che hanno partecipato alla ricerca precisando che tutti i dati che non è stato qui possibile presentare potranno essere ulteriormente elaborati e arricchiti nel corso del prosieguo della ricerca.

È inoltre importante sottolineare che le informazioni relative agli Atenei italiani non intendono fornire una "lista" esaustiva delle azioni e dei servizi di orientamento offerti (che nella maggior parte dei casi risultano abbastanza simili⁷⁰), quanto piuttosto ri-

69. Si fa riferimento all'incontro rivolto a tutte le Regioni che Isfol – Area Politiche per l'Orientamento ha realizzato a Roma il 14 dicembre 2010.

70. In linea generale i servizi di orientamento in ambito universitario si articolano in tre momenti: orientamento in ingresso (attività finalizzate alla scelta dell'università e della facoltà); in itinere (attività di socializzazione al contesto universitario e di supporto allo studio); in uscita (attività legate alla transizione università/lavoro). Le attività di orientamento in entrata guidano e supportano lo studente che intende iscriversi all'Università nel percorso da intraprendere dopo il diploma, per una scelta informata e consapevole del proprio percorso universitario. In particolare, questa forma di orientamento si realizza nelle seguenti attività: incontri di orientamento in facoltà; incontri presso gli istituti secondari di secondo grado sia per far conoscere l'Ateneo (le facoltà, i corsi) sia per sostenere gli studenti nella scelta di proseguire o meno il percorso di studi; simulazioni di lezioni universitarie da parte di docenti di diverse facoltà; colloqui informativi e di orientamento, individuali o a piccoli gruppi; tirocini/*stage* orientativi presso i laboratori e le strutture dell'Ateneo; formazione dei docenti referenti dell'orientamento delle scuole secondarie di secondo grado attraverso giornate di studio e aggiornamento; saloni di orientamento in cui vengono presentati i corsi delle facoltà, si distribuisce materiale informativo, si incontrano docenti, orientatori e studenti; sportelli orientativi; incontri di preparazione per i test di ingresso nelle Facoltà a numero chiuso; somministrazione di test autovalutativi e questionari di interessi. L'orientamento in itinere si svolge in specifici uffici, come l'Ufficio Tirocini, l'Ufficio Ricerca e Relazioni Internazionali e prevede una serie di servizi: servizio

portare alcune delle principali informazioni emerse nei *focus groups* realizzati in ogni Regione. Si ricorda, infatti, che si fa riferimento esclusivamente ai servizi e/o progetti erogati e realizzati dalle Università che hanno partecipato ai *focus groups* per questa indagine e che la non perfetta omogeneità nella presentazione di tali dati rispecchia la diversità dei contributi raccolti attraverso una metodologia di tipo qualitativa (quale quella dei *focus groups* e/o delle interviste semistrutturate) e pertanto si rimanda per tutti gli approfondimenti ai siti dei singoli Atenei riportati in nota e al lavoro di ricerca delle prossime annualità.

7.3 Abruzzo⁷¹

Politiche e azioni di orientamento a livello regionale, provinciale e delle università

La Regione Abruzzo attraverso il Settore Politiche Attive del Lavoro, Formazione ed Istruzione, Politiche Sociali ha funzioni di indirizzo, programmazione, coordinamento, monitoraggio e verifica rispetto alle Politiche del lavoro, mentre delega alle Province la

di tutoraggio e accompagnamento, svolto da docenti e studenti dei corsi magistrali o di dottorato, attraverso il quale vengono fornite informazioni generali sui corsi di studio e sulla metodologia di studio e di ricerca; servizio di *counseling* di supporto per problemi legati al percorso di studi; servizio di assistenza agli studenti disabili, ai quali è offerto un servizio di orientamento specifico finalizzato alla scelta del corso di studi; servizio informativo per risolvere le pratiche burocratiche; ri-orientamento per gli studenti fuori corso da molto tempo; incontri di *coaching* e di *counseling* attitudinale e psicologico, colloqui individuali mirati a chiarire aspettative, interessi e motivazioni; supporto nella compilazione dei piani di studio; monitoraggio della dispersione e dell'abbandono di studi universitari. Per quanto riguarda l'orientamento in uscita vengono organizzate iniziative sia per promuovere il contatto con il mondo del lavoro, sia per orientare i laureati verso le possibili attività formative post-laurea. Le attività, cui si dedica grande attenzione, vanno sia nella direzione del *job-placement* sia nella direzione di favorire la mobilità geografica, attraverso alcuni progetti nazionali ed europei. L'Ufficio *Placement* è un servizio di orientamento post-laurea che gli Atenei rivolgono a tutti i propri laureati, attraverso azioni volte a: favorire l'incrocio domanda/offerta tra i laureati e le imprese del territorio offrendo agli utenti informazioni puntuali sulle opportunità professionali e di formazione; sostenere la ricerca attiva del lavoro, con la realizzazione di seminari e attività di gruppo; ampliare l'offerta di *stage* in azienda, curricolari ed extracurricolari, finalizzati all'inserimento lavorativo e sviluppando la rete delle strutture convenzionate con le Facoltà; pubblicare gli annunci delle offerte di lavoro; realizzare un servizio di *counseling* psicologico; simulare colloqui di selezione, individuali e di gruppo. Le attività di *placement* prevedono un approccio integrato di informazione, orientamento e supporto a favore di studenti e laureati, docenti e imprese per superare la discrepanza che spesso esiste tra le attese di coloro che entreranno nel mercato del lavoro e le diverse esigenze del sistema produttivo.

71. In Abruzzo è stato realizzato un *focus group* che ha coinvolto la Regione, le Province e le Università. L'incontro si è svolto presso la sede di Pescara della Direzione Politiche Attive Del Lavoro, Formazione ed Istruzione, Politiche Sociali della Regione Abruzzo. Si ringraziano per la disponibilità e la partecipazione: Germano De Sanctis della Direzione Politiche Attive Del Lavoro, Formazione ed Istruzione, Politiche Sociali della Regione Abruzzo; Giovina Assetta dell'Università degli Studi "G. D'Annunzio" Chieti Pescara; Lucia Mazzoccone, responsabile della Divisione Orientamento, Studi e Lavoro dell'Università degli Studi "G. D'Annunzio" Chieti Pescara; Valentina Del Cimmuto, dell'UNIDAV- Università telematica "Leonardo Da Vinci"; Luca Da Bernardino del Centro per l'Impiego di Giulianova; Maria Rosa Di Lallo, funzionario dell'Ufficio Supporto alla programmazione offerta scolastica e universitaria; Rapporti con le Università e integrazione con il sistema delle imprese e della ricerca della Regione Abruzzo; Tiziana Cardinale dell'Isfol.

pianificazione, gestione ed erogazione dei servizi per il lavoro a livello locale⁷². Con la L. R. 76/1998 (*Disciplina dell'organizzazione del sistema regionale integrato dei servizi all'impiego*) sono state inoltre istituite:

- una Commissione regionale permanente tripartita, quale sede di concertazione rispetto alla progettazione, proposta, valutazione e verifica delle linee programmatiche e delle Politiche del lavoro di competenza regionale;
- un Comitato di coordinamento istituzionale finalizzato a rendere effettiva l'integrazione tra i Servizi all'Impiego, le Politiche di sostegno dell'occupazione, dell'Orientamento e della Formazione, i Sistemi educativo e produttivo. Il Comitato adotta, in seduta congiunta con la Commissione tripartita regionale, le determinazioni sugli *standards* minimi di qualità da osservare nell'erogazione dei Servizi all'Impiego, e i corrispondenti indicatori e modelli di valutazione.

La legge regionale della Regione Abruzzo n.111 del 17-05-1995, sulla formazione professionale definisce nell'art. 2 le aree di intervento dell'orientamento e della formazione professionale⁷³. In seguito a questa legge, con la delibera di G.R. n. 363 del 20 luglio 2009, è stata approvata la nuova *Disciplina dell'accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e di orientamento nella regione Abruzzo* (a norma del D.M. nr. 166 del 25 maggio 2001), che delinea l'accreditamento come leva strategica per la qualificazione del sistema *lifelong learning*, mirando alla "promozione e diffusione di pratiche e comportamenti (e quindi a una cultura) centrati sul miglioramento continuo della qualità complessiva dei processi, dei prodotti e delle risorse umane nella composizione e nell'erogazione dei servizi".

Le attività della Regione e delle Province sono svolte anche con la collaborazione dell'ente "Abruzzo-Lavoro", che ha funzioni di assistenza tecnica e di monitoraggio del Mercato del Lavoro.

Nell'ambito del Piano Operativo Regionale FSE 2007-2013 Obiettivo Competitività Regionale e Occupazione, il piano per il triennio 2009-2011 include una serie di progetti speciali ad attuazione provinciale. In particolare, all'interno della quinta area di intervento "Promozione di una rete dei servizi per il mercato del lavoro" nella quale il soggetto pubblico svolge una funzione di coordinamento e promozione fondamentale, è prevista la realizzazione di un progetto provinciale articolato in due *cluster*⁷⁴.

72. Accanto a questo ciascuna Provincia attiva, in almeno un Centro per l'Impiego, un Servizio per l'Inserimento Lavorativo degli Utenti Svantaggiati (S.I.L.U.S.), che assicura funzioni di accoglienza, orientamento, pre-selezione mirate all'inserimento lavorativo delle categorie svantaggiate, individuate in conformità alla normativa regionale che disciplina le Politiche di sostegno all'Occupazione. A tal fine, il S.I.L.U.S. è dotato anche di competenze di mediazione culturale.

73. Dal sito: <http://www.regione.abruzzo.it/fil/index.asp?modello=entiAccreditati&servizio=xList&stileDiv=monoLeft&template=intlIndex&tb=bancheda1>

74. Il primo *cluster* "Rafforzamento delle istituzioni del Mercato del Lavoro" include interventi diretti a rafforzare la capacità dei Centri per l'Impiego al fine di rendere più incisivo ed efficace l'incontro tra domanda e offerta di

La quarta area di intervento del Piano Operativo per il triennio 2009-2011 (sempre nell'ambito del Piano Operativo Regionale FSE 2007-2013 *Obiettivo Competitività Regionale e Occupazione*) "Potenziamento di reti fra mondo della formazione superiore, della ricerca, del sistema universitario e delle imprese" prevede l'attivazione di un Progetto Speciale multiasse "Reti per l'Alta Formazione", articolato in più azioni⁷⁵.

Accanto al Piano Operativo Regionale in cui grande attenzione è stata posta alle diverse sinergie tra i contesti della scuola, della formazione e del lavoro, la Regione Abruzzo e l'USR a seguito del Protocollo d'intesa per l'attuazione del Progetto Speciale multiasse "Reti per il rafforzamento del sistema dell'istruzione" (Piano 2007-2008 del P.O. Abruzzo FSE 2007/2013) hanno attuato diverse linee di intervento che vanno dal rafforzamento delle competenze metodologiche dei docenti di discipline tecnico-scientifiche, alla promozione di azioni finalizzate alla permanenza nel mercato del lavoro di persone a bassa scolarità (lavoratori tra i 18 e i 65 anni sia italiani che stranieri). Un altro importante filone di azioni ha riguardato il rafforzamento dei legami tra Scuole e territorio, in particolare con il sistema delle imprese⁷⁶.

Per quanto concerne il quadro sul sistema universitario a livello regionale dal *focus group* è emerso che il servizio di orientamento di Ateneo dell'Università Degli Studi "G. D'Annunzio"⁷⁷ prevede azioni in ingresso che contemplano l'organizzazione di incontri in

lavoro; il secondo *cluster* "Inserimento e reinserimento al lavoro, contrasto alla precarietà lavorativa" si compone di un insieme di azioni rivolte alle persone altamente flessibili e personalizzabili, differenziati tra loro in funzione dell'obiettivo e in rapporto ai gruppi target di riferimento (azioni integrate di consulenza individuale e familiare, orientamento, formazione, tirocini, *work-experience* e altre azioni di accompagnamento, *voucher* formativi, etc.). Un altro progetto che sarà realizzato nel contesto dei CPI è il Progetto Speciale "Lavoro Point", che prevede l'inserimento di postazioni informative informatizzate presso alcuni Comuni "pilota" afferenti al bacino di utenza dei Centri per l'Impiego denominate "Lavoro Point". Ciò dovrà avvenire attraverso la realizzazione di "Totem informatici" interattivi utilizzabili dai cittadini in autoconsultazione e, per gli utenti dei Centri per l'Impiego, tramite accesso dedicato.

75. Tra cui il rafforzamento delle competenze e delle prospettive occupazionali dei giovani ricercatori attraverso assegni per attività di ricerca e Alta Formazione in discipline tecnico-scientifiche, rivolti a Dottorandi o Dottori di Ricerca operanti nei Dipartimenti scientifici degli Atenei abruzzesi, con particolare attenzione per le donne; la realizzazione di progetti formativi di ricerca (*Master* di I e II livello) e sviluppo sperimentale, nonché progetti di innovazione dei processi produttivi e dell'organizzazione d'impresa; la realizzazione di azioni di orientamento, attraverso la costituzione di una o più reti tra gli Atenei abruzzesi, i Centri di ricerca e le Istituzioni scolastiche pubbliche secondarie e primarie; l'attivazione di scambi di esperienze e creazione di reti e accordi tra Università, Centri di eccellenza e Centri di Ricerca abruzzesi ed esteri al fine di promuovere l'innovazione e il miglioramento della formazione, dell'istruzione universitaria e post universitaria.

76. Nello specifico, sono stati costituiti a livello sperimentale due "Istituti Tecnici Superiori (ITS)" nell'ambito dell'efficienza energetica (nella provincia di L'Aquila) e della mobilità sostenibile (nella provincia di Pescara) e sono stati attivati a livello regionale due percorsi IFTS. Per la prevenzione della dispersione scolastica nel biennio 2009/2010 sono stati elaborati prototipi, modelli, metodologie e contenuti per migliorare l'integrazione tra Sistema di Istruzione e Sistema della Formazione professionale nella fascia dell'obbligo formativo, con particolare riferimento ai percorsi tecnici e professionali. È stato inoltre attivato sperimentalmente, nei quattro contesti urbani più problematici della Regione, un sistema integrato di servizi di informazione, orientamento, tutoraggio, *coaching*, *mentoring* volto a sostenere la permanenza nel sistema scolastico di soggetti a rischio di dispersione e/o di devianza giovanile. Sono state inoltre promosse reti e scambi di esperienze tra scuole e tra associazioni di insegnanti per rafforzare la cultura della valutazione.

77. www.unich.it

Ateneo o in forma di videoconferenza per le scuole secondarie di secondo grado rispetto al passato dove invece si optava più per la partecipazione a saloni dell'orientamento; in itinere si organizzano tirocini formativi nell'ambito della convenzione CRUI (Conferenza dei Rettori delle Università Italiane); relativamente infine all'orientamento in uscita, è stata implementata la piattaforma S.T.A.R.T. (*Stage Tirocini Alta Formazione Ricerca Territorio e Placement*), finalizzata a favorire l'incrocio domanda/offerta tra i laureati e le imprese del territorio per tirocini post-laurea. Attraverso l'incrocio dei dati dei CPI e del sistema S.T.A.R.T. si prevede di iniziare a monitorare il percorso lavorativo dei laureati. Ha inoltre aderito all'invito l'Università Telematica Leonardo da Vinci (UNIDAV)⁷⁸ che essendo un campus online dell'Università "G. D'Annunzio" di Chieti-Pescara si avvale degli stessi docenti dell'Ateneo. Gli studenti dell'Università telematica sono per la maggior parte studenti lavoratori appartenenti a fasce d'età medio-alta, già in possesso di una laurea che risultano generalmente molto motivati al percorso universitario per cui i tassi di abbandono sono minimi. In entrata e in itinere: pur non avendo una struttura che eroga orientamento, l'UNIDAV ha un *call center* informativo con tutor didattici. Al momento dell'iscrizione viene assegnato a ogni studente un *tutor* dedicato che lo accompagnerà per tutto il percorso formativo. In uscita: l'Università ha partecipato alla realizzazione di progetti nell'ambito dell'orientamento universitario e non (piattaforma START dell'Università "G. D'Annunzio").

Alla luce di questo breve inquadramento e dei preziosi contributi raccolti nel corso della ricerca è possibile delineare alcune peculiarità dell'offerta di orientamento presente nel panorama regionale, provinciale e universitario dell'Abruzzo, qui di seguito sinteticamente riportate:

- l'attenzione storica alle politiche per l'orientamento e alle funzioni di indirizzo, programmazione, coordinamento, monitoraggio e verifica rispetto alle Politiche del lavoro che viene realizzato grazie al supporto dell'ente "Abruzzo-Lavoro" e al continuo scambio con le Province che, a loro volta, si occupano della pianificazione, gestione ed erogazione dei servizi per il lavoro a livello locale;
- la promozione di azioni finalizzate a rafforzare le competenze metodologiche dei docenti in discipline tecnico scientifiche prevista nel Piano Operativo Regionale per il triennio 2009-2011 tramite la collaborazione tra Istituti scolastici, USR e Università al fine di incentivare un approccio didattico di tipo sperimentale, nella convinzione che investire in conoscenza aumenti la competitività dei giovani nel mercato del lavoro;
- il Progetto "*Potenziamento di reti fra mondo della formazione superiore, della ricerca, del sistema universitario e delle imprese*" che, in linea con la Strategia Europea per l'Occupazione (S.E.O.), si pone come obiettivi fondamentali la crescita

78. www.unidav.it

del Capitale Umano, attraverso la promozione dell'innovazione come fattore di competitività del sistema, e il rafforzamento della formazione tecnico-scientifica. In particolare, si intende infatti procedere alla formazione di figure professionali in grado di affiancare le P.M.I. abruzzesi nei processi di crescita e di innovazione, sia in termini di processo, che di prodotto.

7.4 Basilicata⁷⁹

Politiche e azioni di orientamento a livello regionale, provinciale e delle università

La Regione Basilicata ha approvato il Piano di Indirizzo Generale Integrato (PIGI) delle Azioni di Orientamento, Istruzione, Formazione professionale e dell'Impiego 2008-2010, che si pone l'obiettivo di individuare un insieme di azioni strategiche, di durata pluriennale, in una logica incrementale, entro le quali accompagnare il percorso di sviluppo delle politiche dell'istruzione, della formazione, dell'orientamento e del lavoro, e lo sviluppo dei servizi ad esse collegate.

Il piano è pensato come uno strumento flessibile, rimodulabile in base alle necessità/criticità che possono emergere nell'attuazione degli interventi, in grado di individuare linee di azione che, partendo dall'attuale contesto di crisi economica, possano costituire le direttrici entro le quali sviluppare un programma integrato per lo sviluppo del mercato del lavoro (politiche) e per i soggetti che con esso interagiscono.

La Regione si pone come finalità essenziale quella di realizzare un sistema di orientamento che preveda il coinvolgimento delle scuole, delle università, dei servizi per l'impiego e delle Agenzie di formazione, in costante rapporto con il tessuto produttivo regionale ed extraregionale.

Nell'ambito della "Realizzazione del Sistema Informativo della Formazione e dell'Orientamento" finanziata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (Decreto Interministeriale 19/91/492/2/OFPL), la Regione ha ritenuto necessario fornire un servizio di informazione, gestione e monitoraggio dell'offerta formativa, implementando un sistema in cui vengono canalizzate e organizzate tutte le informazioni relative all'offerta formativa: corsi, allievi, dati finanziari di previsione, rendicontazione e contabilizzazione, necessari per i monitoraggi comunitari e nazionali.

79. In Basilicata è stato realizzato un *focus group* presso la sede della Provincia di Potenza, che si ringrazia, al quale hanno partecipato la Regione, le Province e l'Università.

Si ringraziano per la disponibilità e la partecipazione: Annamaria Martino della Regione Basilicata; Mario Musacchio e Ugo Giannattasio, funzionari della Regione Basilicata; Concetta Guazzoni della Provincia di Potenza; Assunta Sabia, consulente della Provincia di Potenza; Salvatore Masi, direttore del Centro di Ateneo Orientamento Studenti dell'Università degli Studi della Basilicata; Angela Pascale, orientatrice dell'Università degli Studi della Basilicata; Francesco Diginosa della Provincia di Matera; Antonella Nota, funzionario del servizio Lavoro della Provincia di Matera; Nicolantonio Troiano, direttore del Centro Ageforma di Matera.

La banca dati realizzata viene alimentata dai diversi soggetti coinvolti nella produzione e gestione dell'informazione e precisamente da 3 tipologie di attori: l'attore centrale (la Regione), gli attori periferici (le Province) e gli attori gestionali (Enti di formazione). La Regione inserisce, aggiorna e modifica in modo protetto i dati relativi ai corsi proposti ed estrapola le informazioni necessarie per la rendicontazione, per le procedure di monitoraggio previste da normative U.E. e per tutti gli adempimenti richiesti alla Regione. Le Amministrazioni provinciali inseriscono e aggiornano i dati dei corsi a loro delegati ed eseguono la rendicontazione. I soggetti formatori trasmettono, tramite e-mail e firma digitale, le certificazioni contabili e le presenze giornaliere degli allievi e verificano tramite *web* lo stato di avanzamento finanziario dei propri progetti.

È percepita in maniera forte la necessità di integrare gli sforzi dei diversi soggetti istituzionali, creando tavoli di confronto e aggiornamento in tema di orientamento, riferendosi anche ai contributi di esperti a livello nazionale.

Le principali azioni e/o strategie poste in essere a livello provinciale, si attuano attraverso le Agenzie provinciali, in particolare l'APOF-IL⁸⁰, per la provincia di Potenza, mentre per la provincia di Matera tali azioni si attuano attraverso l'AGEFORMA⁸¹.

Ciò che ha determinato la qualità del servizio di orientamento nella Provincia di Matera è stato il progetto di qualificazione che ha coinvolto 20 dipendenti di Enti di formazione e 20 operatori esterni e che ha favorito la trasmissione e l'acquisizione di una cultura condivisa dell'orientamento e di una modalità comune nell'affrontare professionalmente i servizi di orientamento.

Un'altra tappa importante nella definizione dell'orientamento in Regione è stata la partecipazione alla sperimentazione nazionale promossa dall'Isfol per l'elaborazione del

80. L'Agenzia (Azienda speciale di diritto pubblico) costituita il 26/03/2004 ha per oggetto le seguenti attività (L.R. 33/2003): la gestione operativa del sistema unificato di istruzione e formazione, con particolare riguardo alla formazione iniziale ed all'obbligo formativo, interventi nel campo dell'offerta formativa rivolta a gruppi svantaggiati e della formazione permanente, lo sviluppo di attività di orientamento, la progettazione e la gestione di progetti integrati di politica attiva del lavoro, gli altri interventi che la provincia di Potenza, in coerenza con la programmazione regionale, inserisce nella propria programmazione per l'affidamento all'APOF-IL, ed infine iniziative di ricerca scientifica per la conoscenza, la promozione e lo sviluppo delle attività di formazione e dei servizi di politiche attive del lavoro.

81. AGEFORMA, l'Agenzia provinciale per l'Istruzione e la Formazione Professionale, l'Orientamento e l'Impiego, è l'Azienda Speciale della Provincia di Matera per l'esercizio dei compiti e delle funzioni conferite dalla Regione Basilicata con la L.R. n.33 del 2003 negli ambiti di intervento indicati. La legge disciplina le azioni per la promozione dell'orientamento, dell'istruzione e della formazione professionale e delle politiche attive del lavoro. L'Agenzia ha per oggetto le seguenti attività:

- gestione operativa del sistema unificato di istruzione e formazione, con particolare riguardo alla formazione iniziale e all'*obbligo formativo*;
- interventi nel campo dell'offerta formativa rivolta a gruppi svantaggiati e della formazione permanente;
- sviluppo di attività di *orientamento*;
- progettazione e gestione di progetti integrati di politica attiva del lavoro.

Gli interventi previsti sono realizzati da AGEFORMA in sedi operative accreditate per la formazione e per l'orientamento.

manuale sull'accreditamento delle sedi orientative, che ha portato a una riqualificazione del sistema regionale e alla definizione degli standard di servizio.

Per quanto concerne il quadro sul sistema universitario a livello regionale dal *focus group* è emerso che nell'Università degli Studi della Basilicata⁸² il servizio di orientamento di Ateneo è così articolato: per l'orientamento in entrata è stato istituito il Centro di Ateneo Orientamento Studenti (C.A.O.S.), che gestisce le attività e i progetti. È formato da un comitato direttivo, da rappresentanti della Regione e dell'Istruzione e da un comitato scientifico. Il C.A.O.S. realizza attività di orientamento, di consulenza, informazione e formazione rivolte agli studenti delle scuole secondarie di secondo grado iscritti agli ultimi anni, agli studenti universitari, per promuovere l'accesso ai servizi di orientamento dell'Ateneo, ai laureandi e i laureati, per facilitarne l'inserimento nel mondo del lavoro. Sempre in questa categoria di interventi si colloca il progetto "Saperi minimi", che risponde all'esigenza di supportare gli studenti nel passaggio dalla scuola all'Università, nell'ottica di migliorare la gestione del tempo-apprendimento e per individuare il metodo di studio più funzionale al percorso prescelto. In questo senso l'attività prevede che, nella fase di inserimento nel contesto universitario, vengano prima valutati e poi adeguatamente supportati, gli studenti che presentano alcune lacune disciplinari attraverso un percorso formativo di supporto allo sviluppo dei "saperi minimi". L'orientamento in itinere, realizzato dall'Ufficio Tirocini, l'Ufficio Ricerca e Relazioni Internazionali, prevede una serie di azioni volte a fornire delucidazioni sul servizio di tutorato, sulla possibilità di studiare all'estero, di effettuare un tirocinio formativo, sul supporto motivazionale, sui servizi agli studenti. L'orientamento in uscita si avvale del supporto dell'Ufficio *Placement*, il servizio di orientamento post-laurea che l'Ateneo rivolge a tutti i propri laureati, attraverso azioni volte a migliorare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro attraverso il coordinamento con le strutture presenti sul territorio. Alla luce di questo breve inquadramento e dei preziosi contributi raccolti nel corso della ricerca è possibile delineare alcune peculiarità dell'offerta di orientamento presente nel panorama regionale, provinciale e universitario della Basilicata, qui di seguito sinteticamente riportate:

- entrambe le province hanno scelto di gestire in modo integrato i servizi di istruzione, formazione professionale, orientamento e per l'impiego mediante l'istituzione di specifiche aziende provinciali (APOF-IL per Potenza; AGEFORMA per Matera);
- se da un lato le politiche e i servizi a livello locale possono contare su un dispositivo di coordinamento e integrazione particolarmente cogente (le due agenzie provinciali), dall'altro lato i rappresentanti dei diversi soggetti che hanno partecipato al *focus group* riconoscono concordemente il permanere di un'esigenza di coordinamento e integrazione interistituzionale, in grado di valorizzare e mettere

82. www.unibas.it

- in rete le pratiche dei diversi soggetti/livelli/sistemi; di tale esigenza la Regione ha dichiarato di volere farsi carico in termini di promozione e accompagnamento;
- la partecipazione a progetti di sperimentazione promossi a livello nazionale (es. quello per l'accreditamento delle sedi orientative) ha costituito un'occasione e una risorsa preziosa per qualificare e innovare le pratiche di intervento di orientamento nei Centri per l'Impiego;
 - il sistema universitario dimostra particolare vivacità e capacità di iniziativa e di innovazione in tema di orientamento, e presidia i diversi interventi mediante un organismo specifico (il Centro di Ateneo Orientamento Studenti), e anche mediante unità organizzative *ad hoc* (ufficio tirocini, ufficio *placement*, ufficio ricerca e relazioni internazionali);
 - in ambito universitario e non solo, si registra comunque una tensione tra l'esigenza di qualità degli interventi di orientamento (che richiederebbe servizi stabili e strutturati, dotati di risorse adeguate) e la prevalente temporaneità degli stessi, dovuta alla loro collocazione nell'ambito di "progetti" o "programmi" che hanno una dotazione di risorse finanziarie (regionali, nazionali, europee), ma che hanno anche una scadenza definita;
 - a livello delle due Province è stata fatta la scelta di coinvolgere nelle attività di orientamento operatori con specifici titoli e competenze, che sono stati inoltre impegnati in progetti di formazione e di innovazione dei servizi. Tuttavia la temporaneità del loro incarico crea problemi molto rilevanti sia al loro sviluppo professionale e di carriera sia all'organizzazione dei servizi, sia alla motivazione individuale nei confronti del lavoro.

7.5 Calabria⁸³

Politiche e azioni di orientamento a livello regionale, provinciale e delle università

La Regione Calabria, a partire dal P.O.R 2000/2006, e con i finanziamenti del Fondo sociale europeo, ha potuto realizzare diverse attività e progetti in materia di orientamento.

83. In Calabria sono stati organizzati un'intervista, al Direttore dell'Ufficio Scolastico Regionale e due *focus groups*. Al primo *focus* sono stati invitati i Delegati del Rettore per l'Orientamento degli Atenei della Regione; al secondo sono stati invitati i Direttori del Dipartimento "Lavoro, Formazione Professionale e Politiche Sociali" della Regione Calabria, e i Direttori delle Direzioni provinciali per le politiche del lavoro e della formazione professionale delle Province di Catanzaro, Cosenza, Crotona, Reggio Calabria e Vibo Valentia.

Si ringraziano per la disponibilità e la partecipazione: Francesco Mercurio e Giovanna Bergantin, Ufficio Scolastico Regionale, Ettore Cassandro, Rocco Reina, Vincenzo Rispoli, Anna Maria Sia e Tiziana Iaquina, Università degli Studi "Magna Graecia" di Catanzaro, Angela Costabile e Rossana Loizzo, Università della Calabria di Cosenza, Elvira Calogero e Andrea Donato, Università Degli Studi "Mediterranea" di Reggio Calabria, Concettina Di Gesu, Dipartimento "Lavoro, Formazione Professionale e Politiche Sociali" Regione Calabria, Paolo Belpanno, Provincia di Catanzaro, Rita Morandi e Onorina Amariti, Provincia di Crotona, Giuseppe Dato e Silvana Lo Giacco Provincia di Vibo Valentia.

Il Dipartimento Regionale Lavoro, Formazione Professionale e Politiche Sociali ha un ruolo forte di coordinamento anche in relazione alle direttive dell'Unione Europea per le Regioni titolari di P.O.R. nell'Obiettivo 1, per l'utilizzo dei fondi europei. Le Province hanno un ruolo attivo nella promozione e diffusione di buone pratiche e di favorire le collaborazioni e la stipula di protocolli d'intesa tra differenti enti sul territorio, per la realizzazione di azioni di orientamento.

Le Province della Calabria, attraverso i Centri Per l'Impiego e i loro professionisti⁸⁴, offrono servizi di orientamento a target molto diversificati, sviluppando progetti specifici per ciascuno di essi⁸⁵.

Forte è anche l'impegno per monitorare e presidiare l'adempimento dell'obbligo formativo attraverso colloqui, attività in gruppo e incontri con i genitori.

I CPI della Provincia di Catanzaro offrono percorsi di bilancio di competenze per sostenere il re-ingresso nel mercato del lavoro e percorsi per sostenere la creazione di impresa con l'organizzazione di seminari formativi e analisi delle motivazioni degli utenti. I CPI della Provincia di Vibo Valentia sono affiancati, in alcune aree del territorio particolarmente decentrate, dai CILLO, che si occupano in modo particolare di offrire servizi di informazione, di accoglienza e di incrocio domanda-offerta. Rispetto al target dei giovani organizzano, sia corsi in preparazione ai test di ingresso ai percorsi universitari, in collaborazione con gli atenei, sia *campus* di orientamento per gli studenti delle scuole secondarie di primo grado, in collaborazione con la Provincia e l'Ufficio Scolastico.

Presso la Provincia di Reggio Calabria è attivo il Centro di Orientamento che offre percorsi e servizi informativi, formativi e di consulenza, diversificati. Tra gli altri organizza, in collaborazione con l'Università della Calabria percorsi per sostenere l'ingresso in università. La costituzione del Centro ha dato risultati soddisfacenti ed è particolarmente significativo perché frutto di una collaborazione tra la Provincia, le Scuole, l'Università della Calabria e la Camera di Commercio.

Relativamente al sistema Istruzione, l'attuale politica dell'Ufficio Scolastico Regionale in materia di orientamento è quella di esercitare un ruolo forte di coordinamento a livello

84. Nei CPI della Regione lavorano, accanto a operatori amministrativi assunti stabilmente, alcuni esperti che prestano la loro opera nell'ambito di progetti temporanei o per specifici servizi di consulenza. In alcune Province, come quella di Catanzaro, il personale, non numeroso, fatica talvolta a seguire tutte le attività del centro. Per il personale impiegato da più tempo nei servizi di orientamento e con lunga esperienza, non sempre è stata prevista una formazione omogenea sulle tematiche dell'orientamento.

85. Nei CPI della Provincia di Crotone, è stato creato un "portale per i lavoratori in deroga" per creare una banca dati virtuale delle aziende pubbliche e private sul territorio disposte a ospitare tirocini formativi. Essi offrono inoltre servizi specifici per diversi target come per i disabili, che consistono nel realizzare, all'interno del centro, il primo colloquio da parte delle aziende così che l'utente possa avere il supporto anche di un operatore del centro. È stato attivato uno Sportello Donna che offre informazioni e attività dedicate per le donne che desiderano re-inserirsi nel mercato del lavoro, oltre a un progetto sui giovani nei Riformatori ai quali vengono offerti percorsi di orientamento e formazione per sostenerne il re-inserimento sociale e lavorativo. I CPI organizzano anche incontri informativi per chi desidera inserirsi nelle Forze Armate e, in collaborazione con l'Ufficio Scolastico, seminari informativi per contrastare il lavoro sommerso.

centrale⁸⁶ per arrivare quanto più capillarmente possibile sul territorio e sviluppare azioni efficaci in tutti i contesti provinciali. A fronte di un territorio variegato, in cui esistono competenze, esperienze ed esigenze molto diversificate, lo sforzo è quello di valorizzare tutte le eccellenze e sostenere i contesti in cui l'esperienza rispetto all'orientamento è ancora limitata.

L'elevato investimento in tema di orientamento da parte dell'Ufficio Scolastico Regionale si esprime anche attraverso numerosi progetti, spesso in collaborazione con altri enti, tra cui l'assessorato alla Formazione professionale, la Direzione Lavoro di alcune Province, alcune Università sul territorio regionale, Confcommercio, Unioncamere e Confindustria. I progetti promossi o sostenuti dall'USR Calabria sono finalizzati a diversi obiettivi, tra cui quello principale di ridurre la dispersione scolastica attraverso la collaborazione con enti di formazione professionale. In tal senso si è posto il progetto "Intercultura" per riportare ragazze e ragazzi *Rom* a scuola o sostenere la transizione verso il mercato del lavoro attraverso percorsi (proposti dalle scuole sul territorio) di alternanza scuola-lavoro e seminari formativi sulle normative in materia di lavoro, a contrasto anche del lavoro nero. La Regione ha fatto un elevato investimento nella comunicazione, rivolta ai cittadini, delle attività e dei progetti svolti: si realizzano pubblicazioni, video, materiale informativo. Per quanto concerne il quadro sul sistema universitario a livello regionale, dal *focus group* è emerso che le Università hanno evidenziato l'esigenza di poter realizzare partenariati forti con le altre Istituzioni presenti sul territorio per fornire un servizio di orientamento più completo ed efficace agli studenti della Regione. L'auspicio espresso è quello di attivare collaborazioni, attraverso, ad esempio, la stesura e la realizzazione di progetti comuni. I vari Atenei esprimono diverse specificità che di seguito brevemente si riportano. Nell'Università degli Studi "Mediterranea"⁸⁷ i servizi di orientamento sono coordinati dal Centro di Orientamento di Ateneo, costituito nel 2003. I servizi sono così articolati: l'orientamento in ingresso viene realizzato con attività di informazione attraverso incontri in sede e presso le scuole, attività di informazione rispetto alla vita universitaria (con un progetto di *campus* residenziale in cui vengono ospitati presso l'Ateneo studenti delle scuole secondarie di secondo grado) e con attività di tipo formativo, attraverso un percorso per sviluppare negli studenti che desiderano iscriversi alcuni "saperi minimi" necessari per il percorso universitario. L'orientamento in itinere si realizza attraverso un progetto volto a sostenere un metodo di studio efficace, mentre quello in uscita viene

86. A tal fine, con una sinergia tra vari Uffici Scolastici, quello regionale e provinciali, e gli istituti scolastici, si è realizzato un coordinamento sul territorio così organizzato: si sono individuate diverse "scuole presidio", ciascuna con il ruolo di referente per altre sei scuole. Le scuole presidio svolgono un ruolo informativo e formativo per le sei scuole con cui sono in rete, attraverso percorsi formativi per dirigenti scolastici e insegnanti, e rispetto alle azioni di orientamento. Si vuole in questo modo far crescere l'investimento di ciascun istituto scolastico verso le azioni di orientamento così da sostenere gli studenti in scelte maggiormente consapevoli rispetto al percorso formativo e/o professionale futuro. L'operato delle scuole presidio viene monitorato al fine di confermare il loro ruolo oppure di sostituirle con altre sul territorio, così da garantire standard alti di qualità.

87. www.unirc.it

realizzato con una serie di attività che vanno sia nella direzione del *job-placement* con la realizzazione di seminari, sia nella direzione di favorire la mobilità nazionale e internazionale, attraverso alcuni progetti europei.

L'Università della Calabria di Cosenza⁸⁸ da molti anni offre un articolato servizio di orientamento, ma solo dal 2003 l'Ufficio Orientamento ha assunto l'attuale organizzazione di orientamento in entrata, in itinere e in uscita.

Tra le azioni di orientamento in entrata da segnalare "Lezioni di *campus*", nelle scuole, per spiegare come si articola la vita universitaria; "*Campus live*", giornate in cui gli studenti delle scuole secondarie di secondo grado possono vivere l'esperienza del *campus*; "*Top summer school*", esperienze di *campus* per gli studenti più preparati; "Ti presento *campus*", presentazione dell'Ateneo a opera di studenti già iscritti. In itinere viene realizzato per i neoscritti un servizio di *peer-tutoring*. L'orientamento in uscita si realizza attraverso attività come il "*Borsino stage*", attività di incrocio domanda-offerta per lo svolgimento di tirocini nelle aziende, oppure il "*Recruiting day*" e il "*Career day*" per far incontrare gli studenti con le aziende sul territorio.

L'Università degli Studi Magna Graecia di Catanzaro⁸⁹ che è un Ateneo di istituzione piuttosto recente, accanto al servizio di orientamento erogato dalle singole facoltà, dedica particolare impegno nei servizi di orientamento di Ateneo in entrata e in uscita. In entrata vengono realizzati gli "*Orientaday*" in cui sono predisposti *stand* delle diverse facoltà e dei servizi presenti in Ateneo. In uscita si pone particolare attenzione ad azioni volte al consolidamento di collaborazioni con le aziende del territorio, anche attraverso il coinvolgimento di Confindustria e Confartigianato, per realizzare un servizio di *job placement* sistematico. L'Ateneo partecipa anche al progetto ministeriale FlxO per l'inserimento lavorativo.

Alla luce di questo breve inquadramento e dei preziosi contributi raccolti nel corso della ricerca è possibile delineare alcune peculiarità dell'offerta di orientamento presente nel panorama regionale e provinciale della Calabria, qui di seguito sinteticamente riportate:

- il forte ruolo di coordinamento del Dipartimento Lavoro, Formazione Professionale e Politiche Sociali della Regione;
- il forte ruolo di coordinamento dell'Ufficio Scolastico Regionale volto a sostenere uniformemente sul territorio standard elevati di qualità degli interventi;
- sia per il Dipartimento Regionale Lavoro, Formazione Professionale e Politiche Sociali sia per l'Ufficio Scolastico Regionale il ruolo centrale di coordinamento è volto anche alla valorizzazione dei casi di eccellenza sul territorio, come il Centro di Orientamento di Reggio Calabria o le buone pratiche di orientamento svolte da alcune scuole sul territorio;

88. www.unical.it

89. www.unicz.it

- lo sforzo di sviluppare e attivare servizi e progetti specifici per target diversi (inoccupati, disabili, donne, giovani) in contesti territoriali variegati risponde alla necessità di soddisfare i bisogni espressi dagli utenti che si rivolgono ai servizi di orientamento, in particolare ai CPI;
- un elemento di criticità messo in luce è la difficoltà, soprattutto nel passato, a sviluppare azioni sistemiche nella regione, ad esempio tra CPI ed enti di formazione professionale oppure tra le diverse università. Forte è tuttavia l'auspicio e la tensione progettuale ad attivare forme di integrazione diffusa, anche interistituzionale, per la progettazione e la gestione degli interventi. Ad esempio i diversi Atenei della Regione auspicano la proposta e lo sviluppo di un raccordo forte tra di loro e con altre istituzioni: sarebbe utile proporre un servizio di orientamento universitario "regionale" attraverso, ad esempio, giornate di orientamento che accolgano tutte le università o un sito web comune;
- un ulteriore auspicio, che nasce dal riscontro di una disomogeneità nella formazione e nell'esperienza dei diversi professionisti dell'orientamento, è quello di prevedere una formazione comune, almeno a livello regionale, per tutti gli operatori dei servizi di orientamento;
- infine, da più voci viene evidenziata l'opportunità di una maggiore apertura verso l'Europa, attraverso progetti e collaborazioni, per scambiare esperienze, far conoscere i punti forti della Regione e per attrarre studenti o studiosi stranieri.

7.6 Campania⁹⁰

Politiche e azioni di orientamento a livello regionale, provinciale e delle università

La Regione Campania, in base alla Legge Regionale n.14 del 13 agosto 1998 "*Politiche regionali per il lavoro e servizi per l'impiego*", esercita direttamente, attraverso l'AGC 17⁹¹, le funzioni di programmazione, indirizzo, coordinamento e verifica in materia

90. In Campania sono stati realizzati tre *focus groups*, due presso la sede Isfol di Benevento (si ringraziano per il supporto e l'ospitalità i colleghi Isfol Massimo Resce, Giovanna Rossi e Antonietta D'Aiuto), uno presso l'Università degli Studi del Sannio a Benevento e due interviste telefoniche individuali. Al primo e secondo *focus group* hanno partecipato i delegati/referenti delle Università Campane. Al terzo hanno partecipato i referenti della Regione e degli enti provinciali (USR provinciale in rappresentanza dell'USR regionale, CPI, ARLAS, COP). Sono stati intervistati telefonicamente il Delegato del Rettore per l'orientamento dell'Università degli Studi di Napoli Federico II e dell'Università degli Studi di Salerno.

Si ringraziano per la disponibilità e la partecipazione: Francesco Vespasiano, Università degli Studi del Sannio; Mariagiovanna Riitano, Università degli Studi di Salerno; Luigi Verolino, Università degli Studi Federico II di Napoli; Valeria Micillo, Università degli Studi L'Orientale di Napoli; Maria D'Ambrosio e Bianca Bottiglieri, Università degli Studi Suor Orsola Benincasa di Napoli; Elvira Pignatiello, Università degli Studi Parthenope di Napoli, Lucia Accardo, AGC17 - Regione Campania; Pasquale Di Marzo, ARLAS; Emilia Tartaglia Polcini, USR Campania - Ufficio territoriale di Benevento; Fabio Schettino, Regione Campania - COP Airola (BN); Angelo Marino, Regione Campania; Angela Luongo e Angelina Picariello, Provincia di Avellino - CPI Avellino.

91. Area Generale di Controllo 17- Istruzione, Educazione, Formazione Professionale, Politica Giovanile e del Forum Regionale della Gioventù, Osservatorio Regionale.

di politiche per il lavoro e provvede agli altri adempimenti previsti dall'articolo 2 del D.Lgs 23 dicembre 1997, n. 469. Sono attribuite alle province le funzioni amministrative relative al collocamento, e ai Centri per l'Impiego i servizi relativi all'orientamento e alla formazione al lavoro.

In materia di orientamento è possibile evidenziare che la realtà campana presenta una significativa complessità legata sia alle differenze presenti su un territorio che ha importanti difficoltà in termini occupazionali, e quindi conseguenti bisogni espressi da molteplici target della popolazione, sia alle diverse realtà istituzionali che operano nel settore dell'orientamento. È, infatti, importante notare, accanto al ruolo svolto dai CPI in tutte le province campane, anche il grosso contributo dei COP (Centro di Orientamento Professionale) in tema di servizi di orientamento. Questi ultimi fanno capo alla Regione Campania ed erogano, in collaborazione con i CPI nelle Province, gli Istituti scolastici di primo e secondo grado, diversi servizi di orientamento.

La Regione, ha sempre svolto un ruolo di coordinamento delle politiche e delle azioni in materia di orientamento e svolge questo importante compito anche attraverso il supporto dell'ARLAS (Agenzia Regionale per il Lavoro e l'Istruzione; ex Agenzia Regionale per il Lavoro e la Scuola) e degli STAP (Settori Tecnico Amministrativo Provinciale) che sono dislocati nelle cinque province campane. In particolare l'ARLAS (Ente di raccordo che fa riferimento ai due assessorati dell'Istruzione e del Lavoro) è un Ente pubblico non economico strumentale della Regione. Si occupa di politiche di programmazione dell'intervento pubblico nel mercato del lavoro; servizi per il lavoro; formazione professionale; istruzione; monitoraggio delle azioni delle scuole in materia di orientamento; osservatorio del mercato del lavoro. Segue tra i diversi progetti: "Scuole aperte" e PAS (Percorsi Alternativi Scolastici).

Un'evoluzione importante nell'assetto regionale in tema di lavoro, e anche di competenze e sviluppi in tema di orientamento, è rappresentato dalla Legge Regionale n.14 del 2009 "*Testo unico della normativa della Regione Campania in materia di lavoro e formazione professionale per la promozione della qualità del lavoro*"⁹².

Come precedentemente anticipato le cinque Province campane sono impegnate su diversi fronti sia attraverso i 49 CPI⁹³ dislocati nei diversi territori provinciali sia attraverso i COP⁹⁴.

92. La Regione infatti, con questa legge, si propone di realizzare diversi obiettivi che vanno dalla promozione di politiche regionali del lavoro, dell'occupazione, dell'istruzione, della formazione nonché politiche sociali favorendone l'integrazione in un efficiente sistema di formazione e orientamento professionale. In raccordo con il sistema dei servizi per l'impiego si propone inoltre si investire sull'implementazione dei livelli di qualità dell'offerta formativa e sulla valorizzazione del ruolo degli enti locali e delle parti sociali.

93. Deputati a occuparsi di orientamento per sostenere, tra gli altri aspetti, la ricerca attiva del lavoro per diverse fasce di utenti. Svolgono per lo più interventi di incrocio domanda-offerta e brevi percorsi di consulenza orientativa volti a sostenere la ricerca attiva del lavoro.

94. I COP in particolare sono stati impegnati negli ultimi anni in corsi/interventi di orientamento inseriti in ciascuno dei corsi di FP attivati nella regione; brevi percorsi di consulenza orientativa rivolti a tutti coloro che si

La Regione Campania⁹⁵ ha attivato una politica volta al miglioramento della qualità dei servizi attraverso la predisposizione di strumenti mirati, tra cui l'accreditamento delle strutture formative. Tale processo è volto ad assicurare che gli enti preposti all'erogazione delle attività di formazione e/o di orientamento posseggano "requisiti minimi" che vanno dalle dotazioni infrastrutturali alle capacità professionali⁹⁶.

Pur preservando l'autonomia delle istituzioni scolastiche, l'Ufficio Scolastico Regionale può intervenire in materia di orientamento, sia sul territorio regionale sia sui territori provinciali, attraverso l'indicazione di possibili linee d'azione; l'offerta di un supporto metodologico; il monitoraggio dell'operato dei singoli istituti. Al fine di presidiare standard qualitativi in termini sia di offerta di servizi di orientamento agli studenti sia di formazione degli operatori dell'orientamento nei diversi Istituti, l'USR ha costituito un Gruppo Orientamento che, con rappresentanti di ciascuna delle 5 province, si occupa di diverse azioni⁹⁷. Tra le molte attività promosse dalla Regione va segnalata l'attenzione dedicata ai professionisti dell'orientamento rispetto ai quali attraverso il progetto SPO Campania (Scuola per i Professionisti dell'Orientamento della Regione Campania) nelle annualità 2007-2009 sono stati realizzati numerosi seminari e interventi di aggiornamento dedicati ai docenti coinvolti nei percorsi PAS e volti all'implementazione delle competenze in tema di orientamento e di prevenzione e superamento della dispersione scolastica.

Per quanto concerne il quadro sul sistema universitario a livello regionale dal *focus group* è emerso che le diverse Università della Campania presentano ciascuna una sostanziale autonomia operativa rispetto ai servizi di orientamento. Ciascuno degli Atenei sembra mostrare, in virtù dell'impegno profuso nei servizi di orientamento agli studenti, in ingresso, in itinere e in uscita, particolari punti di eccellenza, che verranno illustrati di seguito.

pre-iscrivono ai corsi di FP; attività di sostegno a disoccupati di lunga durata che si articola in un percorso di orientamento, corso di formazione, esperienza di lavoro nelle imprese, il tutto con indennità di frequenza.

95. Dal sito:

<http://www.accreditamento.regione.campania.it/AccreditamentoCampania/news/dettaglioNews.aspx?idnews=90>

96. La disciplina per le procedure di accreditamento è contenuta nella seguente normativa: D.G.R. n. 808 del 10/06/2004. La Regione Campania ha approvato le procedure relative agli "Indirizzi Operativi per l'Accreditamento degli Organismi di Formazione e di Orientamento" per la fase a regime; Delibera G.R. n° 226 del 21/02/06: Modifiche ed integrazioni alla delibera di G.R. n° 808/04, Approvazione Manuale Operativo per la procedura di accreditamento degli Organismi di Formazione ed Orientamento.

97. Monitoraggio dell'azione delle scuole di diverso ordine e grado in materia di orientamento e formazione agli operatori dell'orientamento nei diversi istituti. In tutte le scuole esiste un referente per l'orientamento, in modo talvolta formale e altre volte informale. In molti istituti si è costituito un gruppo di lavoro di numerosità variabile da due a sei persone. I referenti e i gruppi di lavoro per l'orientamento hanno usualmente un ruolo sia propositivo sia esecutivo e vengono individuati talora per competenza talora secondo un criterio strumentale. I referenti e i gruppi per l'orientamento svolgono attività di: accoglienza, tutorato, *counseling*. Molte scuole hanno costituito reti, sia orizzontali sia verticali, con comuni, piccole imprese, Asl, cooperative sociali, in modo autonomo per lo più, senza intermediazione dell'USR. Ne deriva inevitabilmente una certa frammentazione.

L'Università degli Studi di Napoli Federico II⁹⁸ dispone di un Centro di Orientamento (SOF-Tel) che offre attività di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita. Peculiarità specifica dell'Ateneo, in materia di Orientamento, è lo sforzo del Centro di Orientamento verso l'implementazione di reti di collaborazione sia all'esterno, sia all'interno dell'Ateneo. Tra le azioni previste in ingresso, da segnalare l'attivazione di reti di collaborazione con le scuole, con le diverse Facoltà, con i servizi Radio e Televisione di Ateneo. Per l'orientamento in itinere le azioni si realizzano in collaborazione con le associazioni studentesche per un sostegno nelle pratiche burocratiche degli studenti più giovani, e con le diverse Facoltà per coinvolgere dottorandi o studenti iscritti alle facoltà specialistiche in attività di *tutoring*, mentre in uscita vengono coinvolte le aziende del territorio nell'organizzazione di *career day* per l'incontro tra studenti e aziende; di *stage* o opportunità di lavoro *part-time* per studenti dell'ateneo e di un catalogo di opportunità di impiego sul territorio.

Per quanto concerne l'Università degli Studi "L'Orientale" di Napoli⁹⁹, considerata la specificità dell'offerta formativa dell'Ateneo in materia di orientamento, adotta un approccio volto più a sostenere una scelta mirata e consapevole da parte degli studenti, piuttosto che ad aumentare il numero di iscritti. Tra le azioni realizzate se ne citano alcune, in ingresso: giornate aperte per la presentazione di Facoltà e corsi di laurea, incontri di presentazione nelle scuole. In itinere da segnalare il progetto "Atlante" che favorisce il ri-orientamento per gli studenti fuori-corso da molto tempo. L'orientamento in uscita prevede l'organizzazione di *stage* e tirocini extracurricolari in aziende e un'azione di incrocio domanda-offerta per le aziende anche internazionali, che si rivolgono all'Ateneo per avere segnalazioni di curriculum di eccellenza.

L'Università degli Studi Parthenope di Napoli¹⁰⁰ dedica un particolare impegno, attraverso le diverse componenti del servizio di orientamento, a creare un collegamento quanto più forte possibile, tra la scuola e l'università e, fin da subito, tra la scuola e il mercato del lavoro. Diverse le azioni e i progetti realizzati. In ingresso, oltre a corsi brevi e seminari, erogati dai docenti delle diverse facoltà, agli studenti delle scuole superiori che desiderano partecipare e ad incontri per studenti dell'ultimo anno della scuola secondaria di II grado con imprese sul territorio che possono offrire sbocchi professionali al termine di diversi percorsi accademici, viene proposto un corso di formazione ai docenti delle scuole secondarie di secondo grado che si occupano di orientamento, per metterli in grado di accompagnare gli studenti nell'ambito dell'attuale riforma scolastica. Il Corso, nell'ambito del progetto SE.NE.C.A., prende il titolo "Da notai di conoscenza ad architetti di competenze". Relativamente alle attività in itinere l'accompagnamento prevede supporto, soprattutto per gli studenti del primo anno, al metodo di studio,

98. www.unina.it

99. www.iuo.it

100. www.uniparthenope.it

supporto consulenziale/orientativo per studenti fuori corso da lungo tempo, consulenza telematica con uno psicologo per le difficoltà meno gravi. In uscita vengono realizzati incontri con aziende sul territorio, incrocio domanda-offerta e progetti per sostenere la mobilità con altri paesi europei.

L'Università degli Studi di Salerno¹⁰¹ negli ultimi due decenni ha registrato un forte investimento in tema di orientamento anche grazie ai progetti finanziati dal Fondo Sociale Europeo "Schola 1" e "Schola 2". Le attività di orientamento sono coordinate dal CAOT (Centro di Ateneo di Orientamento e Tutorato) divenuto recentemente struttura stabile in Ateneo. Le diverse attività di orientamento sono così articolate: in ingresso si realizzano visite guidate in Ateneo, simulazioni di lezioni universitarie da parte di docenti delle diverse facoltà, seminari sia nelle scuole sia in ateneo sugli obiettivi formativi delle diverse facoltà, simulazioni di test di ingresso soprattutto per facoltà a numero chiuso (Progetto "CamCampus"), test (*on-line*) per l'autovalutazione delle proprie attitudini, corsi di formazione ai formatori rivolti ai docenti delle scuole secondarie di secondo grado. È attivo inoltre il progetto "Unitorienta", una settimana annuale di seminari di approfondimento sulle diverse Facoltà. In itinere, attraverso il progetto "Collegamenti" si offre accoglienza e supporto agli studenti del primo anno, in avvio dell'anno accademico. In uscita si realizzano, tra gli altri, corsi di creazione d'impresa per laureati e laureandi e progetti a sostegno delle Pari Opportunità rivolti a studentesse per supportarle nella creazione di imprese sul territorio.

L'Università degli Studi del Sannio¹⁰² essendo un Ateneo di istituzione relativamente recente, si caratterizza, da un lato, per aver sviluppato il servizio di orientamento insieme all'Ateneo stesso, dall'altro per avere tra i suoi obiettivi quello di farsi conoscere come Ateneo sul territorio, sia alle famiglie degli studenti, sia alle aziende locali. Vengono pertanto offerti e, via via sviluppati, diversi servizi di orientamento. In ingresso le consuete giornate aperte di presentazione delle Facoltà e dei corsi di laurea, in collaborazione con alcune scuole sul territorio, sportello informativo per i neoiscritti e per le loro famiglie. L'orientamento in itinere viene realizzato tramite uno sportello informativo per le procedure burocratiche e sportelli informativi presso le singole facoltà; è attivo inoltre un servizio di tutorato (soprattutto rivolto agli studenti del primo anno) per sviluppare un metodo di studio o di gestione del percorso universitario. Le azioni in uscita riguardano l'attivazione di *stage* nelle aziende; si presidia inoltre (attraverso AlmaLaurea e la richiesta ai laureandi di poter essere ricontattati) il percorso *post-lauream* degli ex-studenti (percentuale di occupazione, coerenza con il percorso di studi svolto).

101. www.unisa.it

102. www.unisannio.it

L'Università degli Studi Suor Orsola Benincasa¹⁰³ ha fatto, dal 2004 a oggi, un elevato investimento nel servizio di orientamento offerto agli studenti. Ha infatti acquisito la certificazione ISO 9000. Offre diversi servizi di accompagnamento degli studenti (secondo un approccio di consulenza orientativa e di *life-long learning*): in ingresso vengono realizzate giornate aperte, informazioni su Facoltà e corsi, lezioni "prova" per studenti delle scuole secondarie di secondo grado, percorsi rivolti agli studenti delle scuole secondarie di secondo grado per sostenere il processo di scelta a partire da interessi e aspirazioni di ciascuno. L'orientamento in itinere viene svolto attraverso il Servizio di orientamento e tutorato di ateneo (SOT), che offre orientamento informativo per risolvere pratiche burocratiche, sostegno al metodo di studio/tutorato, *counseling* di supporto per problemi legati al percorso di studi. In caso di necessità indirizza lo studente a servizi di consulenza specializzata extra-Ateneo. Per l'orientamento in uscita è attivo l'Ufficio di orientamento dopo laurea e *job placement* di Ateneo, che organizza *career day* e servizi di *job-placement* con incrocio domanda-offerta. Esiste inoltre un progetto di accompagnamento con seminari professionalizzanti per studenti che restano disoccupati più a lungo ed è stato realizzato un sito *web* per incrociare domanda e offerta di lavoro per i neolaureati.

Alla luce di questo breve inquadramento e dei preziosi contributi raccolti nel corso della ricerca è possibile evincere come la realtà dell'orientamento nella regione Campania sia molto articolata e ricca di iniziative interessanti:

- grosso investimento sull'orientamento che si evince anche dalla legge regionale n. 14 del 2009;
- per quanto concerne la formazione dei professionisti impegnati nell'orientamento si evidenzia una grossa sensibilità (accanto al progetto sperimentale Spo Campania, anche le scuole e le università hanno attivato nel corso degli anni diverse iniziative di aggiornamento e formazione), altresì espressa da parte dell'Ufficio Scolastico Regionale nel presidiare la qualità dei servizi offerti e della formazione dei docenti che si occupano di orientamento. In tal senso si è concluso recentemente un monitoraggio-censimento delle attività di orientamento svolte nei diversi istituti sul territorio e delle esigenze formative dei docenti;
- le università della regione, pur molto differenti tra loro, presentano ciascuna alcuni punti di eccellenza nei servizi di orientamento offerti; una criticità è tuttavia rappresentata dalla difficoltà a un raccordo nell'azione dei diversi atenei e con altri enti sul territorio regionale;
- gli interlocutori presenti segnalano alcuni punti di attenzione/criticità rispetto all'erogazione dei servizi di orientamento nella Regione Campania relativi a: risorse economiche non sempre sufficienti; strutture non ancora completamente adeguate

103. www.unisob.na.it

sia rispetto ai locali sia rispetto agli strumenti disponibili, sebbene il POR 2000-06 abbia previsto un investimento in tal senso; cambiamenti dei referenti istituzionali e, con loro, possibili cambiamenti delle linee progettuali e strategiche; difficoltà talora a costruire piena collaborazione tra le diverse strutture del territorio, regionale e provinciale, per cui la "filiera dell'orientamento" risulta talora non pienamente coordinata, pur a valle della legge regionale 14/2009, volta a rafforzare il ruolo dei CPI a livello provinciale.

7.7 Emilia-Romagna¹⁰⁴

Politiche e azioni di orientamento a livello regionale, provinciale e delle università

La Regione Emilia-Romagna ha definito le prestazioni di riferimento e gli *standard* qualitativi dei servizi per il lavoro con la delibera regionale 1988 del 14 dicembre 2009 "Definizione delle prestazioni, standard e indicatori dei servizi per l'impiego" ai sensi dell'art. 34 della L.R. del 1° agosto 2005, n. 17.

La gestione dell'orientamento è stata delegata alle Province che agiscono attraverso le Conferenze Territoriali (Legge 12/2003). Queste sono costituite da una conferenza regionale e da altre conferenze locali legate alle singole Province del territorio. La finalità delle Conferenze Territoriali¹⁰⁵ è quella di dar luogo alle linee guida per le politiche dell'orientamento su tutto il territorio regionale, che vengono poi rese operative dai singoli servizi provinciali.

Le Province svolgono le proprie funzioni mediante i CPI direttamente, oppure tramite soggetti, pubblici o privati, accreditati e selezionati mediante procedure ad evidenza pubblica. La Regione, al fine di garantire servizi di adeguata qualità e per l'eventuale concessione di finanziamenti pubblici, accredita soggetti pubblici e privati aventi o meno scopo di lucro; disciplina i criteri e i requisiti per la concessione-sospensione-revoqa dell'accreditamento e le modalità per la formazione-aggiornamento di un apposito elenco dei soggetti accreditati¹⁰⁶.

104. In Emilia-Romagna è stato realizzato un focus group presso la sede della Provincia di Bologna, al quale hanno partecipato i referenti delle Province e dell'USR. Sono state svolte inoltre tre interviste con referenti della Regione, della Provincia di Bologna e del CPI di Rimini.

Si ringraziano per la disponibilità e la partecipazione: Claudio Magagnoli, Servizio Scuola e Formazione della Provincia di Bologna; Marinella Lazzari, Servizio Scuola e Formazione della Provincia di Bologna; Marinella Maffi, Servizio Istruzione della Provincia di Piacenza; Oriano Pirazzini, consulente della Provincia di Ravenna; Annamaria Arrighi, Servizio Orientamento della Provincia di Modena; Cristina Casadio Loretì dell'Ufficio Scolastico Regionale - Ufficio III, Paola Cicognani, Servizio Lavoro della Regione; Patrizia Paganini, Servizio Politiche attive del lavoro e formazione della Provincia di Bologna; Tatiana Giorgetti, Centro per l'Impiego di Rimini.

105. Composte da rappresentanti del sistema istruzione, del sistema lavoro e della formazione professionale, insieme ai politici locali collegati a singoli assessorati più vicini alle tematiche dell'orientamento.

106. Tratto da: http://www.tecnostruttura.it/cms/file/DOCUMENTI/1849/EMROM_DGR1988_14Dic09_StandardSpi.pdf

I servizi erogati dai CPI sono molteplici e declinati sulla base delle necessità dei differenti *target*¹⁰⁷.

Il sistema dell'istruzione e della formazione dell'Emilia-Romagna è regolato dalla L.R. n.12 del 30 giugno 2003, e dalla recente delibera (*Prot. n. 36252 del 07/12/2010*) dell'Assemblea Legislativa Regionale¹⁰⁸. La Regione si occupa di definire le linee di programmazione dell'offerta formativa sul territorio, di avviare la sperimentazione di attività innovative, e di ripartire le risorse finanziarie agli enti locali. Le Province e i Comuni si occupano di organizzare la rete scolastica garantendo una gestione efficiente degli edifici e delle attrezzature e di pianificare l'offerta formativa territoriale¹⁰⁹.

La Conferenza regionale per il sistema formativo, istituita dalla sopracitata Legge Regionale, è costituita da rappresentanti dei Comuni e delle Province, delle scuole, degli enti di formazione accreditati, delle Università e dell'USR, ha funzioni di proposta rispetto alla programmazione degli interventi all'interno del sistema formativo e di verifica dei relativi esiti. Coerentemente alle linee guida europee, la Regione Emilia-Romagna nei suoi documenti di programmazione riconosce alle politiche di orientamento una funzione strategica e trasversale agli interventi nell'ambito dei sistemi della formazione, dell'istruzione e del lavoro. La funzione di orientamento nel contesto scolastico e formativo è svolta in primo luogo dalle istituzioni scolastiche autonome che partecipano e collaborano alla realizzazione di iniziative, interventi e strumenti promossi dalle Province nell'ambito della programmazione dell'offerta territoriale di istruzione e formazione. Nella Provincia di Ravenna, come diretta emanazione della Conferenza Provinciale, è nato il "Centro Servizi" che ha la funzione di sostenere l'orientamento nelle scuole e di diffondere informazioni puntuali sull'offerta formativa del territorio (anche attraverso la pubblicazione di "Esplorando"). Nel futuro prossimo è previsto un ampliamento delle azioni offerte attraverso specifiche attività di orientamento alla scelta. Un'ulteriore funzione fondamentale di questo servizio è quella di favorire il diffondersi della cultura dell'orientamento all'interno del sistema scuola, affinché anche le figure dei referenti

107. Tra cui interventi di sostegno all'occupabilità per gli utenti disoccupati, per le fasce socialmente deboli (stranieri, disabili, ex detenuti) e per i soggetti professionalmente deboli (minorenni con bassa scolarità, donne che rientrano nel mercato del lavoro dopo lunga assenza, disoccupati di lunghissima durata); percorsi di accompagnamento nell'elaborazione del progetto professionale e sostegno alle scelte nelle fasi di transizione professionale e formativa; percorsi di sviluppo/aggiornamento della professionalità e dell'occupabilità del lavoratore; servizi di incontro tra domanda e offerta; percorsi di supporto ai lavoratori che intendono avviare un'attività lavorativa autonoma. I lavoratori occupati (atipici e non) possono accedere a servizi amministrativi di anagrafe del lavoro; bilanci di competenze. Per i lavoratori in mobilità sono erogati servizi amministrativi e per coloro che vogliono creare un'impresa sono offerti servizi informativi e di supporto. Vengono inoltre erogati vari servizi di analisi e promozione delle competenze dei lavoratori (consulenze orientative e bilanci di competenze, laboratori sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro, orientamento e autopromozione).

108. http://assemblealegislativa.regione.emilia-romagna.it/wcm/al/aatt/aula/ultseduta/index/p2_6_dicembre_2010/0030-ogg823.pdf

109. Tra cui servizi per studenti disabili, sostegno a progetti innovativi, educazione degli adulti, azioni di orientamento scolastico e professionale, interventi di promozione della continuità tra i diversi ordini e gradi di scuola, interventi di prevenzione dell'abbandono dei percorsi formativi.

dell'orientamento possano essere valorizzate e supportate dai colleghi del consiglio di classe.

Nella Provincia di Modena fino al 2009 era operativa una struttura di secondo livello denominata "Futuro Prossimo", essa aveva al suo interno rappresentanti del Provveditorato agli Studi (attuale Ambito Territoriale dell'USR), Formazione Professionale, Università e CCAA. I compiti assegnati a tale struttura riguardavano da un lato il coordinamento e dall'altro l'erogazione di servizi diretti sul territorio. Con l'istituzione del FSE i singoli sistemi hanno avuto l'opportunità di dotarsi di servizi di orientamento propri; come diretta conseguenza di ciò le attività di "Futuro Prossimo" si sono concentrate sul coordinamento, sull'orientamento informativo e la formazione degli operatori /insegnanti. Con la riduzione delle risorse economiche destinate alla sovvenzione di servizi gestiti da soggetti terzi, le funzioni che facevano capo a "Futuro Prossimo" dalla fine del 2009 sono confluite all'interno del Servizio Istruzione. La principale finalità oggi è favorire il successo formativo attraverso azioni mirate.

Nella Provincia di Piacenza in passato le competenze dell'Istruzione e della Formazione professionale erano all'interno dello stesso Assessorato, oggi i due sono stati divisi e autonomizzati. La funzione principale del servizio istruzione è quella di fornire orientamento informativo¹¹⁰. Un altro compito è quello di supportare l'università durante le iniziative orientative finalizzate all'esplorazione del mercato del lavoro. Per quanto riguarda, invece, la formazione professionale fino a quando i due servizi erano uniti il personale interno si occupava del sostegno ai ragazzi *drop out* finalizzato alla costruzione di percorsi personalizzati per l'assolvimento dell'obbligo. Oggi con la suddivisione dei servizi, la formazione professionale riceve finanziamenti diretti per l'orientamento e l'assolvimento dell'obbligo.

Nella Provincia di Bologna il Servizio Scuola e Istruzione gestisce la programmazione scolastica sul territorio provinciale ed è responsabile delle azioni di promozione del diritto allo studio. Fornisce inoltre supporto informativo ai servizi di primo livello che hanno quindi il contatto diretto con il cittadino. È stato creato un Centro Risorse Provinciale con la finalità di mettere a disposizione della rete degli operatori strumenti e buone prassi prodotti su tutto il territorio, ma anche assistenza tecnica al sistema per la realizzazione di attività di orientamento sia per i giovani che devono immettersi per la prima volta nel mercato del lavoro, sia per gli adulti che desiderano rientrare nel sistema formale dell'istruzione. Si tratta, in sostanza, di una struttura di secondo livello nonché punto di riferimento per tutta la rete. Altre attività realizzate sul territorio bolognese sono rappresentate dal progetto *Giant* (progetto Leonardo – LLP) attraverso il quale è stato possibile sperimentare un modello di integrazione tra istruzione e servizi sociali, oppure gli interventi diretti ai genitori dei ragazzi della scuola secondaria

110. Attraverso lo strumento dei "saloni", la pubblicazione della guida cartacea sull'offerta formativa del territorio oppure attraverso interventi informativi direttamente nelle scuole.

di primo grado che devono affrontare la prima scelta importante, ovvero quella del percorso formativo successivo. In ultimo, è stato possibile realizzare, grazie anche a un finanziamento dell'UPI, un percorso di orientamento alla scelta indirizzato ai ragazzi delle ultime classi della secondaria di secondo grado attraverso una prima fase di compilazione di un questionario *on-line* e poi con un'attività psicosociale in aula per la restituzione dei profili.

Alla luce di questo breve inquadramento e dei preziosi contributi raccolti nel corso della ricerca è possibile delineare alcune peculiarità dell'offerta di orientamento presente nel panorama regionale e provinciale dell'Emilia-Romagna, qui di seguito sinteticamente riportate:

- una consolidata esperienza in tema di *governance* sull'orientamento anche grazie alla collocazione organizzativa delle competenze sull'orientamento. Infatti nei suoi documenti di programmazione riconosce alle politiche di orientamento una funzione strategica e trasversale agli interventi nell'ambito dei sistemi della formazione, dell'istruzione e del lavoro;
- i CPI dislocati nelle diverse Province erogano una ricchissima offerta di servizi che coprono un ampio ventaglio di bisogni dei differenti *target* di utenti.

7.8 Friuli Venezia Giulia¹¹¹

Politiche e azioni di orientamento a livello regionale, provinciale e delle università
Secondo la legge regionale n. 18/05 "*Norme regionali per l'occupazione, la tutela e la qualità del lavoro*" la Regione promuove l'orientamento delle persone come strumento di valorizzazione e di sviluppo delle competenze, delle potenzialità e delle aspirazioni individuali, in relazione alla ricerca occupazionale, al reinserimento lavorativo e ai processi di transizione e crescita professionale, nonché all'autoimprenditorialità e all'avvio di imprese come strumenti di occupazione. La Giunta regionale disciplina gli *standard* essenziali dei servizi per l'orientamento al lavoro erogati dalle Province attraverso i Centri per l'Impiego. Nell'ambito del Programma triennale la Regione definisce interventi di

111. In Friuli Venezia Giulia è stato realizzato un unico *focus group* dedicato alla Regione, alle Province e alle Università. L'incontro si è svolto presso la sede della Provincia di Trieste, che si ringrazia, e al quale hanno partecipato: l'Università di Udine, l'Università di Trieste, ANSAS FVG - Agenzia Nazionale per lo Sviluppo dell'Autonomia Scolastica, Aries - Azienda Speciale della Camera di Commercio di Trieste, l'Agenzia regionale del Lavoro, i Centri di orientamento FVG.

Si ringraziano per la disponibilità e la partecipazione: Fulvia Vogric (Università di Udine), Lorenza Rega (Università di Trieste), Marilena Nalesio (ANSAS FVG - Agenzia Nazionale per lo Sviluppo dell'Autonomia Scolastica), Cristiana Basile (Aries - Azienda Speciale della Camera di Commercio di Trieste), Ariella Gliozzo (Agenzia Regionale del Lavoro - responsabile assistenza tecnica alle Province per i servizi impiego), Piero Vattovani (responsabile Centri Orientamento FVG e membro del MIUR in rappresentanza delle Regioni), Patrizia Castenetto (responsabile orientamento per l'ATI gestore della prima formazione).

sostegno per il potenziamento della rete pubblica dei servizi di orientamento al lavoro. Favorisce inoltre interventi di orientamento all'interno della formazione professionale attraverso gli enti formativi e gli strumenti finanziari quali il Fondo Sociale Europeo (Programmazione 2007/2013) e i fondi del Bilancio regionale.

La struttura regionale competente in materia di sostegno all'occupazione è l'Agenzia Regionale del Lavoro, che ha il compito di fornire un supporto tecnico-scientifico alle strutture regionali e provinciali che si occupano di occupazione. Questo ruolo di sostegno consiste soprattutto nella messa in opera di rilevazioni statistiche e di studi sul mercato del lavoro regionale, nella valutazione e nel monitoraggio degli interventi attuati dagli enti preposti. L'Agenzia regionale e la rete dei CPI non hanno tuttavia competenze dirette in termini di orientamento, la loro *mission* è quella dell'incontro tra domanda e offerta, e della messa a disposizione dell'utente di materiale informativo. La principale struttura che fornisce il servizio di orientamento sul territorio è la rete dei Centri di Orientamento, che fa capo al Servizio Istruzione, Università e Ricerca della Regione. La Regione Friuli Venezia Giulia ha infatti adottato un modello di orientamento come servizio sociale, e quindi erogato secondo una logica di sistema che tiene unito l'orientamento scolastico a quello professionale.

Il servizio di orientamento è pubblico e gratuito, e viene erogato dagli operatori¹¹² presso i Centri di Orientamento¹¹³.

Inoltre i Centri di Orientamento offrono al sistema scolastico del Friuli Venezia Giulia e alle strutture che sul territorio si occupano di orientamento un ventaglio di azioni tra cui: la produzione e la diffusione di risorse informative, il monitoraggio e la valorizzazione di esperienze locali, la creazione di occasioni di confronto e scambio, anche in una cornice di riferimento extra regionale, gestione del sito *Operatori di orientamento*; supporto esterno alle scuole secondarie di primo grado (generalizzato a tutti gli istituti) e di secondo grado (attivato su progetto) nella programmazione delle attività orientative, nei progetti d'istituto per la dispersione scolastica, nel fornire materiale orientativo e supporto tecnico agli operatori addetti all'orientamento all'interno dell'Istituto; promozione di progetti e azioni speciali a dimensione locale, regionale e nazionale per l'innovazione e lo sviluppo, per sostenere la qualità dell'azione orientativa pubblica sul territorio.

112. Nei Centri di Orientamento lavorano quaranta operatori, per la maggior parte psicologi, che si dedicano principalmente a questa attività. Questo *staff*, organico alla rete dei Centri, svolge azione di sportello, attività di *counseling* e di gestione competenze, oltre ad azioni di supporto esterno alle scuole, lasciando tuttavia ai referenti d'istituto per l'orientamento il ruolo dell'intervento diretto nelle classi.

113. Nel territorio sono presenti sei Centri di Orientamento che offrono diversi servizi all'utente, dall'orientamento informativo online, uno sportello virtuale che fornisce risposte personalizzate su scuola, università, master, corsi di formazione professionale, *stage*, tirocini, borse di studio e contributi, al Questionario di autoconoscenza Ri.T.M.O. dedicato agli studenti che affrontano il passaggio tra la scuola secondaria di primo grado e di secondo grado; sportello di accoglienza e informazione su scuole, università, *master*, corsi di formazione professionale, *stage*, tirocini, banche dati su formazione professionale, scuole secondarie di secondo grado, università e borse di studio; consulenza orientativa.

Relativamente al sistema Istruzione, la politica dell'Ufficio Scolastico Regionale in materia di orientamento è quella di rendere l'orientamento in uscita dalla scuola secondaria di secondo grado una pratica condivisa tramite la predisposizione di interventi a livello provinciale. Le azioni messe in campo coinvolgono principalmente gli studenti del triennio della scuola secondaria di secondo grado e prevedono molteplici forme di partenariato e collaborazione interistituzionale con le Università, con i Centri di Orientamento Regionali, con l'Agenzia Speciale della Camera di Commercio (ARIES), che offre da molti anni un servizio di orientamento per la creazione e lo sviluppo d'impresa¹¹⁴, le scuole e le associazioni di categoria. Nell'ambito del progetto regionale sull'orientamento in uscita, l'obiettivo è quello di rafforzare la concezione dell'orientamento come "sistema", in grado di potenziare le sinergie tra i sottosistemi della scuola, dell'università, del lavoro e della rete dei servizi alla persona¹¹⁵.

Le azioni messe in campo coinvolgono principalmente gli studenti del triennio della scuola secondaria di secondo grado e prevedono molteplici forme di partenariato e collaborazione interistituzionale, in particolare, in collaborazione con le Università¹¹⁶, con i Centri di Orientamento Regionali¹¹⁷, con l'Agenzia Speciale della Camera di Commercio (ARIES), le scuole e le associazioni di categoria¹¹⁸.

Per quanto concerne il quadro sul sistema universitario a livello regionale dal *focus group* è emerso che le Università del Friuli Venezia Giulia sono inserite nel tavolo

114. Sono erogati servizi di informazione per la definizione dell'idea imprenditoriale e la consulenza per l'autoimprenditorialità, la consulenza sulle agevolazioni per la creazione e lo sviluppo d'impresa, le consulenze per l'imprenditoria femminile, l'analisi delle *performance* dell'impresa, lo sportello SOS impresa - supporto immediato alle emergenze delle piccole medie imprese.

115. Il progetto prevede pertanto il coinvolgimento diretto dei seguenti soggetti: la Regione, le Province, l'Ufficio Scolastico Regionale, le Istituzioni scolastiche autonome, i Centri Territoriali per l'impiego, le strutture formative accreditate, le aziende, le imprese, le cooperative, le amministrazioni pubbliche, le comunità, gli enti e le associazioni di volontariato, gli organismi competenti ai sensi dell'articolo 6 della legge 12 marzo 1999, n. 68, in materia di inserimento lavorativo delle persone con disabilità, le Università e i Centri di ricerca, le istituzioni di Alta Formazione, i Centri di Orientamento Regionali.

116. Percorsi formativi integrati finalizzati alla specifica preparazione degli studenti in relazione alle scelte universitarie preventivamente compiute, concessione di crediti formativi universitari - CFU - in ingresso all'Università, sviluppo di iniziative formative per dirigenti scolastici nell'ambito dell'autonomia e delle nuove funzioni dirigenziali ad essi attribuite, monitoraggio costante degli interventi proposti.

117. Il progetto consiste nella sperimentazione del software S.Or.Prendo, uno strumento orientativo sviluppato con l'obiettivo di sollecitare lo studente a individuare interessi e predisposizioni specifiche, costruzione di percorsi personalizzati, in vista della transizione verso il lavoro, basati sul collegamento sistematico tra la formazione in aula con quella in laboratorio e in contesti di lavoro.

118. Il progetto "Alternanza Scuola-Lavoro" fornisce la comunicazione fra studenti e mondo del lavoro con l'obiettivo di informare i giovani sulle opportunità professionali offerte dal territorio e rendere più agevole e proficuo il loro inserimento lavorativo. A tal fine vengono organizzati: tirocini formativi, mettendo in contatto studenti e imprese attraverso la banca dati Polaris; incontri sulla cultura d'impresa per supportare i giovani orientati all'attività autonoma; supporto a singole iniziative delle scuole volte all'orientamento al lavoro, tra cui l'organizzazione di seminari; corsi di formazione per *tutor* scolastici e aziendali; corsi biennali con i dottori commercialisti, 200 ore di stage presso i commercialisti e possibilità d'assunzioni; manifestazioni, quali la "Fiera delle Professioni" di Trieste o "YOUng 2010" di Udine (*workshop* e seminari, coinvolgendo enti locali, ordini e colleghi professionali, associazioni di categoria).

interistituzionale di integrazione delle azioni dei servizi di orientamento, promosso dall'USR. Inoltre, le Università di Udine e di Trieste partecipano al programma FlxO che ha l'obiettivo di creare o rafforzare il rapporto tra Università e mondo della produzione, realizzato con la collaborazione operativa di Italia Lavoro.

Il servizio di orientamento offerto dall'Università di Trieste¹¹⁹ è all'interno della ripartizione didattica. L'Università collabora con FTS, ANSA e Ufficio Scolastico Regionale ed è in corso il processo di accreditamento presso la Regione quale ente di Ufficio di Collocamento Studenti. Un servizio a parte è invece dedicato alla mobilità internazionale. Tra i servizi di orientamento in entrata, da segnalare la "Fiera delle professioni", in collaborazione con la Camera di Commercio e l'Ufficio Scolastico Regionale, rivolta agli studenti in uscita dalle scuole secondarie di secondo grado, in collaborazione con l'Agenzia per lo Sviluppo dell'Autonomia Scolastica per l'orientamento in entrata e formazione degli insegnanti, interventi nelle Scuole Secondarie della Regione e nelle Scuole in lingua italiana in Croazia e Slovenia, visita nelle scuole (grande impegno profuso soprattutto delle facoltà delle discipline scientifiche). In uscita è attivo lo sportello lavoro, creato attraverso il progetto FlxO, la manifestazione *job@units* (*career day*, ovvero giornata d'incontro tra realtà produttive industriali e neo laureati), sottoscrizione di protocolli con Confindustria e Confcommercio, realizzazione di stage e convenzioni con diverse realtà produttive della Regione. L'università ha inoltre inaugurato l'*Industrial Liason Office* (ILO), che ha il compito di favorire e sviluppare il processo di trasferimento tecnologico dall'Università al mondo delle imprese, nonché di supportare le nuove iniziative imprenditoriali che nascono sotto forma di *spin off*.

Il servizio di orientamento dell'Università di Udine¹²⁰ è erogato da tre strutture: il Centro Orientamento e Tutorato (CORT), il servizio di orientamento, tutorato e consulenza, il servizio di assistenza agli studenti disabili. Tra le iniziative in ingresso si registra il "Salone dello studente", in cui vengono presentati i corsi delle 10 Facoltà dell'Ateneo. Per l'orientamento in itinere è previsto il servizio di tutorato, realizzato presso gli "Sportelli di Tutorato" e i "Tutorato Points", gestiti dai tutor dei corsi e coordinati dal Centro Orientamento e Tutorato che sono dislocati presso i Poli universitari udinesi e presso le sedi di Gorizia e Pordenone. In uscita vengono infine proposti strumenti per incoraggiare modalità di ricerca attiva del lavoro, incontri tra aziende e studenti (*Job Caffè* e *Academy Job*), laboratori di orientamento al lavoro.

Alla luce di questo breve inquadramento e dei preziosi contributi raccolti nel corso della ricerca è possibile delineare alcune peculiarità dell'offerta di orientamento presente nel panorama regionale e provinciale del Friuli Venezia Giulia, qui di seguito sinteticamente riportate:

119. www.univ.trieste.it

120. www.uniud.it

- la presenza di una rete di strutture gestite direttamente dalla Regione: il modello che emerge è quello di una struttura "dedicata" a tutti i servizi di orientamento, piuttosto che quello di ruoli dedicati all'interno delle diverse strutture. Questa realtà è rappresentata dai Centri di Orientamento Regionali (COR), con una funzione di supporto e assistenza tecnica alle strutture che erogano orientamento direttamente sul territorio (gli Istituti scolastici, e, come previsto dalla recente delega di cui alla L.R. 18/2005 in merito alle politiche per il lavoro, i Centri per l'Impiego provinciali);
- gli istituti scolastici, essendo i più vicini all'utente finale, sono uno dei nodi cruciali del sistema nell'erogazione del servizio. Essi organizzano e gestiscono in autonomia gli interventi orientativi, avvalendosi del materiale e dell'assistenza messa a disposizione dai COR. Beneficiano inoltre di finanziamenti regionali nelle aree affini all'orientamento (ad es. contrasto alla dispersione scolastica, accoglienza degli immigrati, ecc.);
- sono rilevanti in questo territorio alcune iniziative progettuali, risultanti da sinergie tra il sistema dell'istruzione e altri livelli istituzionali, come le Università, i Centri di Orientamento Regionali e le associazioni sindacali e di categoria. Tra esse è utile ricordare il progetto RiTMO, grazie al quale sono state messe a sistema le principali metodologie derivanti dai modelli teorici dell'orientamento educativo.

7.9 Lazio¹²¹

Politiche e azioni di orientamento a livello regionale, provinciale e delle università

La Legge Regionale n. 38/98 costituisce la cornice all'interno della quale i servizi e i professionisti dell'orientamento del Lazio si trovano ad agire. Per effetto dell'applicazione di tale norma le funzioni amministrative relative al sistema integrato dei servizi per il collocamento sono state assegnate alle Province. Nel rispetto delle scelte fatte con la legge n. 28/91 (istitutiva dei C.I.L.O., Centri di Iniziativa Locale per l'Occupazione, organismi costituiti e gestiti dai Comuni), è stata inoltre confermata la delega ai Comuni delle funzioni amministrative per l'orientamento al lavoro. In particolare, l'art. 22 della legge stabilisce che: *"i Comuni esercitano le funzioni ad essi delegate, relative all'orientamento, nel rispetto degli atti di programmazione regionali e provinciali, nonché degli atti di indirizzo e coordinamento e delle eventuali direttive della Regione"*

121. Nel Lazio sono stati realizzati due *focus groups*: uno con i referenti della Regione, delle Province e del Comune di Roma e un altro rivolto alle Università. Entrambi gli incontri sono stati realizzati presso la sede Isfol di Roma. Si ringraziano per la disponibilità e la partecipazione: Andrea Pugliese, Assessorato Formazione e Lavoro della Regione Lazio; Riccardo Nozzi, Ivana Pacciarella, Valeria Valiserra per la Programmazione dell'Offerta di Istruzione-Regione Lazio; Anna Crisà e Antonella Tarantino per l'Agenzia Regionale Lazio Lavoro; Donatella Mulas e Tiziana Frazzetto per il Centro di Orientamento al Lavoro del Comune di Roma, Massimo Margottini Università degli Studi "Roma Tre"; Pietro Lucisano Sapienza Università degli Studi di Roma; Anna Maria Moccia Libera Università degli Studi per l'Innovazione e le Organizzazioni - LUSPIO; Alessandra Giordani, Jacques Naggar e Elide Giuseppina Orsini Università Telematica "G. Marconi".

e l'art. 30 fissa i criteri per l'istituzione dei C.O.L. (Centri di Orientamento per il Lavoro) e le modalità di funzionamento.

Il 13 dicembre 2010 è stato reso pubblico "Lazio 2020", ovvero il *Piano strategico regionale per il rafforzamento del mercato del lavoro*. Esso rappresenta la declinazione, a livello regionale, del progetto Europa 2020¹²². In riferimento al piano strategico regionale, la Regione, rispetto all'area orientamento, si impegna a:

- legiferare un unico strumento normativo regionale in materia di "Formazione e Lavoro" che definisca e razionalizzi gli interventi;
- sistematizzare il Sistema Informativo Lavoro, Formazione e Orientamento (SILFO), sviluppando un ambiente federato di banche dati e servizi per il lavoro, la formazione, l'orientamento, in cui i diversi interlocutori abbiano responsabilità chiare e contribuiscano al funzionamento globale del mercato del lavoro;
- fornire ai servizi un sistema informativo base, efficiente, unico e centrato maggiormente sulle competenze;
- sviluppare sistemi di autorientamento di primo livello utilizzabili dagli utenti più "forti", così da alleggerire il lavoro dei servizi che in questo modo possono dedicarsi maggiormente agli utenti più "deboli".

Di grosso interesse è inoltre il lavoro svolto dalla Regione, nell'ambito del Masterplan 2007-2013 relativamente al LEP (Bollettino ufficiale della regione Lazio 20 marzo 2010) in cui vengono definite le azioni di orientamento e le prestazioni essenziali con una attenzione alle competenze dei professionisti dell'orientamento che erogano tali azioni. Accanto a questo la Giunta regionale ha approvato con deliberazione del 29 novembre 2007, n. 968 (in pubblicazione sul BURL n. 3 del 21 gennaio 2008), la Direttiva nonché le Tabelle dei requisiti per il nuovo sistema di accreditamento delle strutture formative e di orientamento (Testo coordinato dell'Allegato A alla D.G.R. 968/07). Tale deliberazione abroga definitivamente il vecchio sistema di accreditamento di cui alla D.G.R. 1510/2001 e successive modificazioni e integrazioni. Gli ambiti di accreditamento riguardano: Orientamento e Formazione professionale (Obbligo formativo e obbligo di istruzione, Formazione superiore, Formazione continua). Sul territorio regionale i servizi di Orientamento al Lavoro sono erogati principalmente da due strutture, i COL di competenza comunale e i CPI¹²³ di competenza provinciale¹²⁴.

122. Il principio ispiratore di tale piano è quello secondo il quale declinando formazione e lavoro come politiche di supporto allo sviluppo economico, sia possibile avere uno sviluppo sostenibile, e, di conseguenza, un lavoro di qualità. Il piano, inoltre, individua l'orientamento come l'elemento unificante che collega lavoro e formazione, motori dello sviluppo sociale ed economico.

123. Per quanto concerne i CPI in linea con il D. Lgs. n.181 del 21 aprile 2000 e in particolare con il D. Lgs. n° 181/2000 vengono svolte tutte le azioni previste dalla normativa. Tra i servizi offerti dai Centri per l'Impiego, citiamo: accoglienza e informazione; orientamento; incontro domanda/offerta di lavoro; preselezione; consulenza; assistenza alle fasce deboli; tirocini formativi/orientativi presso aziende ed enti; orientamento per l'obbligo formativo; "Fare impresa", servizio svolto per l'orientamento all'autoimprenditoria.

124. Vedi sito [web www.regione.lazio.it](http://web.www.regione.lazio.it) alla sezione Pari Opportunità/lavoro/Centri per l'Impiego.

Il comune di Roma dispone di 16 sportelli dislocati nel territorio, gestiti da 64 operatori. Il percorso di orientamento presso i COL segue un protocollo standardizzato, strutturato in diverse fasi, a seconda dell'utente a cui è rivolto e del bisogno che dichiara. Tra le diverse attività realizzate si segnala il Progetto A.L.F.A. (Avviamento Lavoro, Formazione e Alfabetizzazione) promosso dal Comune di Roma che ha come oggetto l'orientamento e l'avviamento al lavoro per stranieri e categorie svantaggiate, in particolare migranti e rifugiati politici. Il valore aggiunto che si è riuscito a produrre con questo progetto (che è ancora in corso) è da un lato il fatto che sia riuscito a creare una sinergia tra i diversi enti coinvolti, e dall'altro quello di aver consentito l'inserimento dell'orientamento all'interno di una logica di sistema. Una nota di particolare interesse è relativa all'importante investimento sulla professionalità degli operatori di orientamento fatta all'interno dei COL del Comune di Roma. È stata adottata infatti una politica di assunzione del personale delle strutture, formalizzando l'albo degli operatori dell'orientamento al lavoro, e definendo i profili professionali di *funzionario dei servizi di orientamento al lavoro*¹²⁵ e di *istruttore dei servizi di orientamento al lavoro*¹²⁶.

La Regione pur non avendo competenze specifiche e dirette sull'orientamento scolastico, in quanto titolare degli interventi sul diritto allo studio, svolge compiti di coordinamento e di definizione delle linee per i Comuni e le Province. La Legge Regionale 30 marzo 1992, n. 29 contiene norme relative all'esercizio delle funzioni e agli interventi finanziari per l'attuazione del diritto allo studio e per l'educazione permanente. A seguito di ulteriori modifiche apportate dall'art. 5 della L.R. n. 14 del 18/05/1998, è stato delegato alle Province l'esercizio delle funzioni di cui all'art. 13 (ripartizione tra i Comuni dei fondi attribuiti ai sensi degli artt. 42 e 45 del D.P.R. 616/77 per il diritto allo studio), nonché, in regime di sussidiarietà, le funzioni di cui all'art. 20 (interventi per l'orientamento educativo) e all'art. 26 (documentazione e informazione). In questo quadro di riferimento, le province laziali hanno un ruolo prevalentemente di sostegno ai comuni, in particolare nei settori della lotta all'abbandono e alla dispersione scolastica¹²⁷. In seguito alla riorganizzazione dei centri territoriali permanenti in "Centri provinciali per l'istruzione degli adulti (CPA)", di cui alla L. 296/06, la Regione Lazio, con gli atti deliberativi DGR nn°. 845 e 854 del 31.10.2007, ha provveduto a definire le linee di indirizzo per l'apprendimento permanente degli adulti su tutto il territorio regionale e successivamente ad approvare dei criteri per l'individuazione degli ambiti territoriali dei

125. Tale figura si occupa della parte amministrativa, dell'accoglienza e della divulgazione delle informazioni fornendo di fatto un servizio di orientamento di primo livello.

126. Questa figura si articola ulteriormente in orientatore e animatore territoriale. L'orientatore offre un servizio di secondo livello, mentre l'animatore territoriale si occupa maggiormente del collegamento tra i bisogni dell'utente e la rete di servizi territoriali e il mercato del lavoro.

127. Questo ruolo è attuato attraverso piani annuali che prevedono la ripartizione dei fondi regionali tra i Comuni delle Province, oltreché attraverso un'attività costante di monitoraggio e di realizzazione di iniziative finalizzate al coordinamento delle azioni sul territorio. Il ruolo di coordinamento delle Province è previsto anche nell'ambito dell'educazione degli adulti (EDA).

Comitati Locali previsti dal Documento "Conferenza Unificata Marzo 2000". Sulla base di tali disposizioni, alle Province è stato demandato il compito di stimolare, sostenere e coordinare la costituzione dei Comitati Locali nell'ambito del proprio territorio di competenza amministrativa, ripartendo fra essi, con criteri equi, le risorse finanziarie rese disponibili allo scopo dalla Regione Lazio. Tali Comitati svolgono la funzione essenziale di tramite istituzionale territoriale per la programmazione delle attività formative rivolte agli adulti, con il compito principale di monitorare costantemente i fabbisogni formativi, educativi, culturali e professionali della popolazione adulta e delle aziende produttive locali¹²⁸.

La Regione è stata nel corso degli ultimi anni impegnata in diverse azioni e progetti volti da un lato a monitorare e prevenire la dispersione scolastica, e dall'altro all'implementazione e partecipazione a progetti interregionali. Se ne riportano, in forma sintetica alcuni tra i principali: il progetto *S.I.I.O.F.* e orientamento: la Regione ha aderito, con la delibera della Giunta Regionale n. 965 del 10/10/03, al Progetto interregionale "Sistema informativo delle opportunità formative e comunità virtuale dell'orientamento"¹²⁹; *Sirorient@* che è una piattaforma informatizzata per l'orientamento e il lavoro realizzata in collaborazione con l'Università *Sapienza* di Roma presente all'interno del portale regionale Sirio¹³⁰; *Orientamedia*, realizzato in collaborazione con la Sapienza Università di Roma, è un progetto finalizzato ad orientare i ragazzi della scuola secondaria di primo grado verso la scelta del percorso scolastico più idoneo. Inoltre la Regione, nell'ambito dei percorsi triennali di istruzione e formazione professionale che consentono di assolvere all'obbligo di istruzione, in alternativa al percorso scolastico, nell'esercizio della funzione di indirizzo alle Province, ha previsto delle indicazioni in materia di orientamento¹³¹. Sono ancora da segnalare: l'Anagrafe Scolastica Regionale, realizzata dal sistema informativo regionale SIRIF (DGR n. 268 del 18 aprile 2008), che permetterà di raccogliere, gestire e monitorare le informazioni relative all'intero percorso scolastico e formativo degli studenti iscritti presso le istituzioni scolastiche e/o formative della Regione. La disponibilità di tali dati consentirà di comprendere, prevenire e contrastare il fenomeno della dispersione scolastica, di controllare l'assolvimento dell'obbligo scolastico e dell'obbligo formativo, di garantire la continuità didattica fra i

128. Dal sito istituzionale della Provincia di Viterbo (www.provincia.vt.it).

129. Tale progetto è nato per dare continuità al percorso di definizione delle nuove strategie delle Regioni in materia di orientamento, che ha avuto inizio nel corso del 1° Forum Nazionale tenutosi a Genova nel novembre del 2001, e i cui temi sono infine confluiti nella "Carta di Genova".

130. Questo portale rappresenta un motore di ricerca grazie al quale si possono conoscere gli istituti di istruzione e formazione della propria provincia. È anche possibile "chattare" direttamente con un orientatore.

131. Nello specifico ha identificato gli obiettivi delle misure di orientamento, che sono: a. acquisire un quadro di riferimento, in chiave orientativa, del modello formativo e del settore di riferimento; b. consentire alla persona di essere soggetto attivo nella costruzione e realizzazione del proprio progetto personale/professionale; c. favorire l'individuazione del percorso più coerente con interessi, attitudini e competenze personali, consentendo eventualmente all'allievo una seconda possibilità di scelta e aiutandolo a ri-orientarsi (cfr. par. 21, lett. c) dell'allegato alla DGR 361/2010).

cicli, di monitorare la regolare frequenza degli studenti, nonché di verificare situazioni a rischio per intervenire con opportune azioni di informazione e orientamento. Infine si ricorda il progetto *Analisi dei fabbisogni territoriali* attraverso il quale la Regione, in collaborazione con il Centro di Documentazione del Sistema dell'Istruzione (CEDI), ha avviato, un piano di lavoro finalizzato alla programmazione di un'offerta scolastica e formativa coerente con la realtà socio-economica della regione Lazio, tenendo conto sia della distribuzione dei percorsi di istruzione e formazione, sia della crescente domanda di orientamento che proviene dalla scuola e dal mondo del lavoro.

Per quanto concerne il quadro sul sistema universitario a livello regionale dal *focus group* è emerso che presso la Sapienza Università di Roma¹³² il servizio di orientamento di Ateneo è così articolato: in entrata l'accompagnamento prevede, oltre alle consuete giornate informative, l'attivazione di altre esperienze, come la preparazione ai test di accesso di Medicina e la valutazione della lingua inglese dello studente già dalla scuola secondaria di secondo grado attraverso un test riconosciuto dall'Università; in itinere e in uscita da citare il servizio C.I.A.O. (Centro Informazioni Accoglienza e Orientamento), il Servizio S.Or.T. (Servizio d'Orientamento e Tutorato) e la Piattaforma S.O.U.L. (Sistema Orientamento Università Lavoro), segnalata come esempio di integrazione tra le sette Università pubbliche del Lazio. Si tratta di una piattaforma comune tra gli Atenei della Regione, con la finalità di fornire risposte al bisogno di orientamento e di accesso al lavoro, fondata su quattro macro azioni: potenziamento del *placement* universitario, azioni volte ad agevolare l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro, realizzazione di momenti di incontro con uffici *placement* di altre Università europee per uno scambio di *best-practices*, realizzazione di interventi di formazione destinati a migliorare e implementare le conoscenze degli stessi operatori di *placement* e orientamento al lavoro che già operano nelle Università.

Presso l'università Roma Tre¹³³ il servizio di orientamento è erogato da due strutture: l'Ufficio orientamento e il Gruppo Lavoro Orientamento Ateneo (GLOA), che coordina gli eventi promossi dall'Università. Un servizio distintivo che viene erogato è costituito dal servizio di bilancio di competenze semplificato (costituito dal progetto Start-Up). I progetti realizzati in ingresso sono il "CampusOrienta" e "GDV - Giornate di vita universitaria". Inoltre si cita il progetto "Auto-orientamento" in cui attraverso incontri vengono esplorate, con l'aiuto di uno psicologo, le dimensioni relative alla scelta tra cui le strategie di apprendimento e i processi decisionali. L'orientamento in itinere prevede il monitoraggio degli studenti che dopo un anno hanno conseguito meno di 20 C.F.U., insieme a politiche attive di tutorato per i percorsi per studenti lavoratori *part-time*. Per l'orientamento in uscita e *placement*, l'Ateneo si avvale della piattaforma S.O.U.L., precedentemente descritta.

132. www.uniroma1.it

133. www.uniroma3.it

Nell'Università Libera Degli Studi San Pio V (Luspio)¹³⁴ il servizio di orientamento è così articolato: in entrata sono previste giornate *open-day*, aperte alla partecipazione degli studenti delle scuole e dei loro parenti, in cui è possibile partecipare a lezioni in aula; ad ogni studente già dal primo anno viene assegnato un docente di riferimento e inoltre l'Ufficio Orientamento offre un servizio durante tutto l'anno accademico e organizza colloqui personalizzati. Le azioni di orientamento in itinere e in uscita sono realizzate dall'ufficio tirocini, che si occupa delle convenzioni con le aziende con le quali strutturare progetti formativi, tirocini e *stage* personalizzati; è presente inoltre il *database* (SIC) al quale possono iscriversi sia gli studenti che le aziende. Vengono infine effettuati *Project Work* retribuiti in sinergia con le aziende.

L'Università Telematica G. Marconi¹³⁵ dispone di tre strutture dedicate ai Servizi di Orientamento: Centro Orientamento, Centro Assistenza Motivazionale, Servizi all'interno della segreteria allo studente. In ingresso è previsto fondamentalmente l'utilizzo del sito *internet*, che si propone come prima interfaccia tra Università e studenti ed esiste un servizio informativo gestito dalle Facoltà. L'orientamento in itinere viene realizzato attraverso il monitoraggio dell'abbandono universitario e viene erogata dal centro di consulenza motivazionale un'assistenza continua allo studente, mentre per l'orientamento in uscita è stata stipulata una convenzione con l'albo dei ragionieri. È stato inoltre creato il Club dei Laureati, inteso come luogo di incontro e di scambio di esperienze tra gli ex alunni dell'Ateneo.

Alla luce di questo breve inquadramento e dei preziosi contributi raccolti nel corso della ricerca è possibile delineare alcune peculiarità dell'offerta di orientamento presente nel panorama regionale e provinciale del Lazio, qui di seguito sinteticamente riportate:

- la scelta di investire prevalentemente in indirizzi di lungo periodo per favorire cambiamenti, cercando di superare la prassi dei prototipi e delle sperimentazioni. Un esempio di tale volontà è costituito da "Lazio 2020", piano regionale per la programmazione delle politiche della formazione e del lavoro, che si propone di recepire le linee guida della strategia "Europa 2020";
- il livello istituzionale maggiormente coinvolto nell'erogazione del servizio è quello comunale. La Regione e le Province delegano ai Comuni le funzioni amministrative per l'orientamento al lavoro, riservandosi un ruolo prevalentemente di indirizzo e di allocazione delle risorse;
- i COL¹³⁶ rappresentano una realtà importante sia per quanto concerne la modellizzazione e standardizzazione delle azioni di orientamento proposte, sia per quanto riguarda i professionisti dell'orientamento. Infatti i centri hanno nel loro organico

134. www.luspio.it

135. www.unimarconi.it

136. Si fa qui particolare riferimento ai COL del Comune di Roma rappresentati nell'ambito del *focus group* realizzato nell'annualità 2010.

definito figure professionali specifiche per l'orientamento; le Province mantengono un ruolo di coordinamento in merito alle politiche di contrasto alla dispersione scolastica e nell'ambito dell'educazione degli adulti.

7.10 Liguria¹³⁷

Politiche e azioni di orientamento a livello regionale, provinciale e delle università
Nell'ambito dell'Amministrazione regionale l'orientamento è stato posto in capo, nel tempo, a strutture organizzative diverse, ciascuna delle quali aveva sempre, comunque, quale propria finalità una "altra" *mission*: per una certa fase si è trattato infatti della struttura preposta alla istruzione; poi di quella preposta alla formazione professionale (e anche alla gestione del FSE); poi di quella preposta al lavoro e ai Servizi per l'Impiego. Dall'inizio del 2010, infine l'orientamento è stato messo in capo alla struttura preposta alla ricerca, all'innovazione e all'alta formazione, e con la recente riorganizzazione di giugno 2010, significativamente, la denominazione della struttura è ora "*Orientamento, formazione superiore, università e professioni*".

La collocazione prioritaria dell'orientamento rende ragione della nuova centralità che è stata riconosciuta al tema da parte della Regione. Durante questo periodo, la variabilità della collocazione della responsabilità "istituzionale" dell'orientamento nell'ambito dell'Amministrazione regionale è stata controbilanciata dalla continuità dell'impegno operativo dell'Ente strumentale regionale "Agenzia Liguria Lavoro" in relazione allo stesso tema. L'Agenzia ha svolto un ruolo di particolare rilievo fin dalla sua istituzione per la creazione e manutenzione di una rete interistituzionale di rapporti di collaborazione, che con il tempo ha consolidato una "cultura" della cooperazione che è già di per sé un potente dispositivo di integrazione. Accanto a questo ha promosso anche forme "istituzionalizzate" di cooperazione, come ad esempio il Protocollo stipulato nel 2009 con tutti i soggetti interessati in merito ai tirocini/*stage* orientativi. L'Agenzia ha operato all'inizio attraverso progetti rivolti a *target* di popolazione specifici¹³⁸. Sul fronte degli sviluppi

137. In Liguria è stato realizzato un *focus group* presso la sede della Regione, che si ringrazia per l'ospitalità, al quale hanno partecipato referenti della Regione, dell'Agenzia Liguria Lavoro e delle Province. Sono state realizzate inoltre tre interviste: al delegato/referente del rettore dell'Università di Genova e al dirigente dell'USR.

Si ringraziano per la disponibilità e la partecipazione: Erminio Grazioso, dirigente del Servizio Università, Ricerca, Alta Formazione e Orientamento della Regione Liguria; Massimo Terrile e Furio Truzzi, rispettivamente direttore e referente dell'orientamento dell'Agenzia Liguria Lavoro; Giuseppe Scarrone, dirigente del Servizio Istruzione e Formazione Professionale della Provincia di Genova; Ermelinda Torre e Patrizia Battaglia, del Settore Politiche del Lavoro e della Formazione Professionale della Provincia di La Spezia; Cinzia Carruggi, del Settore Politiche Economiche e del Lavoro della Provincia di Savona, Marilena Carnasciali, delegata del Rettore per l'orientamento e il mondo della scuola e Antonella Bonfà, referente del Servizio Orientamento dell'Università di Genova; Benedetto Maffezzini, dirigente dell'Ufficio Scolastico Regionale.

138. Si possono segnalare il progetto "Monitor" per adolescenti e *drop out*, il progetto "Oltre la siepe" per *over 40 ex detenuti*, il progetto Arios, rivolto con diversa finalità agli studenti SMS del 4° anno (alternanza) e del 5°

è importante segnalare che il nuovo Piano triennale approvato nel 2010 introduce importanti innovazioni, configurandosi esso stesso come dispositivo di programmazione, coordinamento, indirizzo nella direzione della costruzione di un sistema regionale integrato di orientamento, che coinvolga tutti i soggetti pubblici e privati che con esso hanno a che fare. Le azioni di sistema per favorire l'integrazione, il coinvolgimento delle famiglie e la valorizzazione e la certificazione delle competenze costituiscono gli strumenti che la Regione intende darsi per perseguire i tre macro-obiettivi che sono alla base del Programma triennale: riduzione del *drop out*; individuazione precoce di vocazioni formative e professionali; orientamento e ri-orientamento "*lifelong*".

Le Province svolgono un ruolo istituzionale di rilievo in ordine all'orientamento, sia nell'ambito dell'istruzione scolastica, che della formazione professionale e del lavoro. La Provincia di Genova conta al suo interno 7 Centri per l'Impiego, 2 sportelli dedicati al collocamento dei disabili, 8 Informa Lavoro¹³⁹ e vari sportelli informativi convenzionati. Tutto il servizio di orientamento e gran parte dei CPI è gestito in appalto da un consorzio costituito da enti di formazione. Pur mancando l'accreditamento specifico per l'orientamento, la Provincia ha ritenuto importante certificare gli operatori che si occupano di orientamento.

La Provincia riconosce la necessità di una sistematizzazione degli interventi in materia di orientamento e una riduzione della divisione tra orientamento professionale e orientamento scolastico-formativo. Negli ultimi anni ha promosso e implementato azioni informative e di *e-government*, sia di carattere consolidato sul territorio sia di nuova attivazione, finalizzate a migliorare e a rendere più efficiente la diffusione delle informazioni sul territorio relativamente agli interventi finanziati tramite il FSE¹⁴⁰. I CPI erogano principalmente servizi amministrativi ai cittadini e alle imprese, servizi di sostegno nella ricerca attiva del lavoro, servizi di orientamento e mediazione dedicati

anno (consulenza individuale); l'Agenzia ha inoltre nel tempo sviluppato azioni di sistema tra cui: l'organizzazione del "Forum internazionale sull'orientamento" (2001, 2009 e 2010); il progetto interregionale SIOF (Sistema Informativo) e CVO (comunità virtuale), il progetto "Laboratorio (e repertorio) delle Professioni" (ben 300 figure professionali individuate e descritte), il progetto di costituzione dei Poli formativi (economia del mare; ICT; turistico alberghiero; servizi alla persona). Importante è anche il *datawarehouse* con il quale si sta cercando di fare dialogare e di integrare fonti diverse (SIL regionale, FP2000, Excelsior, AlamaLaurea, INPS, INAIL): un progetto difficile ma avviato.

139. Attraverso la rete degli Sportelli Informa Lavoro si è rafforzato il processo di decentramento dei servizi sul territorio con l'obiettivo di facilitarne l'accesso da parte di tutti i cittadini del territorio provinciale e supportare il corretto processo di utilizzo dei servizi stessi. La rete è promossa e si inserisce nell'ambito di specifici protocolli di intesa con i Comuni e le Comunità Montane e coinvolge tutto il territorio provinciale. Gli Sportelli forniscono direttamente il servizio di orientamento, di erogazione di *voucher* formativi, di attivazione di tirocini di formazione e orientamento. Gli Sportelli spesso hanno sede presso agenzie formative e utilizzano personale dedicato.

140. In aggiunta ai siti *web* è stato attivato un numero verde, un filo diretto che risponde *on-line* ai cittadini, una *newsletter* che fornisce aggiornamenti alle aziende del territorio e a tutte le persone interessate, un sistema multimediale per l'orientamento e l'esplorazione del mondo del lavoro (GOAL), un sistema multimediale che favorisce l'incontro tra domanda e offerta (*MATCH ON-LINE*) e i chioschi multimediali che contengono avvisi e notizie dei CPI. Parallelamente vengono promosse iniziative quali: il salone Orienta Menti; la pubblicazione informativa "Disegnamoci il futuro"; il progetto "Area grigia".

a persone disabili e categorie svantaggiate, servizi di mediazione interculturale, servizi di incrocio domanda-offerta, attivazione di tirocini e *work experience* di formazione e orientamento.

Per quanto riguarda la programmazione delle risorse per l'anno 2010 sono state realizzate attività riguardanti progetti e interventi di informazione e orientamento tra cui l'alternanza (*stage*/tirocinio aziendale) nell'ambito del progetto ARIOS¹⁴¹.

Nell'ambito dell'istruzione e del diritto allo studio, la programmazione inserisce tra i vari interventi il patto contro la dispersione scolastica e formativa. Questa iniziativa, avviata nel 2009, mette in rete Provincia, Scuole secondarie di primo e secondo grado, Organismi accreditati della formazione professionale, Ufficio Scolastico Provinciale, ASL 3 e ASL 4, Università di Genova, Comune di Genova e Comuni della Provincia di Genova con la finalità di prevenire e contrastare i fenomeni di dispersione scolastica e formativa, e di promuovere il successo e lo sviluppo formativo attraverso azioni di orientamento. Nel territorio della Provincia di La Spezia sono dislocati 2 Centri per l'Impiego¹⁴² e una rete di 7 *Job Center*¹⁴³. L'istituzione di questa rete di servizi provinciali per il lavoro e l'esercizio dei *job center* ha permesso di raggiungere l'utenza che generalmente non si rivolge ai servizi provinciali, e di creare una rete integrata dei servizi per il lavoro articolata sul territorio. Tra i diversi progetti realizzati alcuni dei più significativi sono: il progetto "Rete"; il progetto "Starter" riguardante l'autoimprenditorialità e il cui obiettivo principale era fornire servizi di orientamento, informazione e accompagnamento; il progetto per combattere la dispersione scolastica rivolto a giovani immigrati. E poi i progetti *Chatwin I e II*¹⁴⁴; il salone Orienta Menti locale; il progetto QU.I.G.U.S. (*Qualitative Integrated Guidance Services*) che intende promuovere l'innovazione e la qualità nelle prassi di orientamento in uso nel sistema territoriale del lavoro, dell'istruzione e della formazione professionale. Nella Provincia di Savona sono dislocati tre CPI che erogano i servizi base di accoglienza, informazione e gestione del *matching* tra domanda e offerta di lavoro, e realizzano in rete con le strutture del territorio tra cui Azienda Sanitaria e Servizi Sociali progetti che cercano di rispondere alle principali problematiche della provincia¹⁴⁵. La Provincia

141. ARIOS (Azioni Regionali Integrate di Orientamento Scolastico) è una iniziativa realizzata da un gruppo interistituzionale, rivolta agli studenti dell'ultimo biennio delle scuole secondarie di secondo grado strutturato in corsi informativi, brevi stage in azienda, percorsi individuali, con l'obiettivo di fornire una serie di strumenti, informazioni e competenze utili a progettare il proprio futuro formativo o lavorativo e offrire un primo contatto con il mondo del lavoro.

142. All'interno dei CPI, i servizi di orientamento sono andati strutturandosi negli anni e attualmente sono previste attività quali il servizio di accoglienza, i colloqui orientativi a vario livello, servizi specialistici che, a differenza che nelle altre province, sono svolti da psicologi del lavoro.

143. Costituiscono dei punti di informazione, filtro e rinvio rispetto alle attività dei CPI e nascono da un accordo con associazioni datoriali e sindacali.

144. Rispettivamente, sono un progetto di orientamento al lavoro e alfabetizzazione e una iniziativa di inserimento lavorativo tramite percorsi strutturati di acquisizione di competenze spendibili, entrambi rivolti a stranieri adulti.

145. In particolare i progetti si rivolgono a *target* di utenza quali le donne, i disabili, gli ex detenuti (progetto "Pegaso"), i disabili psichici, i giovani e gli immigrati, alcuni tra i principali sono: il progetto "Donne nel mondo"; il progetto "Dada" per la riduzione delle disuguaglianze, attraverso l'accesso al mercato del lavoro; il progetto

di Savona, Settore Politiche Attive del Lavoro e sociali, attua un lavoro integrato con le scuole, le agenzie formative e gli Enti locali del territorio con lo scopo di motivare e rimotivare i giovani nell'ottica di un percorso di studi e di aggiornamento lungo tutto l'arco della vita. In particolare, svolge attività di *network* con gli Enti locali, il sistema scuola/formazione, l'ASL, i Distretti socio-sanitari, le Associazioni di categoria datoriali e sindacali per rendere più efficace il recupero dei giovani in abbandono mediante progetti specifici condivisi.

Le iniziative di orientamento della Provincia sono differenziate in base all'età degli utenti e alle esigenze collegate alle evoluzioni sociali, culturali, economiche del contesto. Per quanto riguarda le politiche di lotta all'abbandono scolastico e formativo la Provincia ha realizzato i progetti "Orfeo 1" e "Orfeo 2"¹⁴⁶.

Per quanto concerne il sistema Istruzione, l'Ufficio Scolastico Regionale realizza in rete con la Regione, le Province, l'Università, gli enti locali, azioni di orientamento che sono inserite all'interno del Piano Regionale di Orientamento¹⁴⁷. L'obiettivo è quello di creare un *team* regionale, comprensivo di partner appartenenti al territorio, con il compito di realizzare una rete di soggetti in grado di sviluppare ed erogare azioni condivise, rispondenti ai bisogni territoriali.

A livello regionale vengono realizzate diverse attività tra cui: Orienta-Menti; il progetto di orientamento scolastico "Progetto Tirocini", coordinato dalla Regione, e inerente la promozione, il coordinamento e il monitoraggio di tirocini formativi da attivare con il supporto operativo delle Province e con la collaborazione dell'Ufficio Scolastico Regionale, dell'Università degli Studi di Genova e delle Parti Sociali; i progetti Arios, Svolta, QU.I.G.U.S. La firma del Protocollo Crest, realizzato a livello nazionale, è finalizzata alla promozione di iniziative congiunte relative alla formazione, educazione e promozione culturale nell'area scientifico-tecnologica.

Per quanto concerne il quadro sul sistema universitario a livello regionale dal *focus group* è emerso che presso l'Università degli Studi di Genova¹⁴⁸, la programmazione delle linee d'azione in tema di orientamento, viene realizzata dalla Commissione orientamento di Ateneo, anche attraverso diverse collaborazioni con altri soggetti istituzionali (in

A.S.Su.N.T.I. con cui la provincia ha inteso proseguire nella realizzazione di modelli di azioni integrate con le Associazioni, le ASL, il sistema di formazione al fine di sostenere l'inserimento lavorativo-sociale di soggetti appartenenti alle categorie più deboli del mercato del lavoro.

146. Rispettivamente Orfeo 1 prevede azioni di orientamento e ri-orientamento per giovani di 14-16 anni attraverso colloqui di ingresso, bilancio personale, visite, colloqui informativi, *stage*. Lungo il percorso è prevista la partecipazione delle famiglie e dei servizi socio-sanitari. Orfeo 2 si rivolge a giovani tra i 16 e i 20 anni e si articola in colloqui individuali, visite, *work experience*, ponendosi come momenti chiarificatori delle scelte del proprio percorso.

147. Conformemente a quanto stabilito nel Piano Regionale di Orientamento, le azioni programmate dall'USR riguardano: attività di informazione e sensibilizzazione sul tema dell'orientamento; interventi di formazione dei docenti; Incontri con i genitori degli studenti al fine di fornire loro; costituzione e/o formalizzazione di reti interistituzionali a livello territoriale.

148. www.unige.it

particolare con la Regione tramite l'Agenzia Liguria Lavoro). Le attività che vengono proposte prevedono inoltre la collaborazione e il coordinamento con l'Ufficio Scolastico Regionale, il Comune di Genova, la Regione Liguria, le Associazioni di Categoria. L'articolazione dei servizi erogati contempla diverse attività. In particolare, in entrata, in aggiunta allo sportello informativo, si mettono a disposizione guide, manifesti degli studi, pubblicazioni rivolte agli studenti in transizione, visite all'università, incontri presso le scuole, test di orientamento, saloni dell'orientamento. Nell'orientamento in itinere si offre la possibilità di usufruire di colloqui individuali, di servizi di tutorato didattico, di tirocini e *stage*. Le azioni in uscita vengono realizzate tramite uno sportello dedicato al lavoro e prevedono attività di accompagnamento di laureandi e laureati, attraverso il *Career Day*, laboratori di orientamento al lavoro, lo Sportello Alma Laurea, l'aggiornamento delle banche dati riguardanti il territorio locale (*JobCheckIn* e *StageCheckIn*). Relativamente alle modalità di monitoraggio e valutazione del servizio, si realizzano attività di valutazione in modo da modificare, adattare e correggere i servizi e incrementarne l'impatto. È emerso infine, nel corso del *focus*, che tra le principali aree di sviluppo sono state identificate la creazione di un master per orientatori, l'implementazione di attività rivolte alla comunità ecuadoriana che rappresenta una specificità del territorio, l'attuazione di laboratori di orientamento che, in una logica di sistema, si rivolgano a genitori e insegnanti, in modo da migliorare la comunicazione orientativa, l'inserimento dell'Università di Genova nella determinazione delle linee nazionali in materia di orientamento.

Alla luce di questo breve inquadramento e dei preziosi contributi raccolti nel corso della ricerca è possibile delineare alcune peculiarità dell'offerta di orientamento presente nel panorama regionale e provinciale della Liguria, qui di seguito sinteticamente riportate:

- lo svolgimento da parte della Regione di un ruolo di promozione e animazione del tema dell'orientamento a livello "nazionale" (Forum di Genova 2001; Forum Internazionale 2009 e 2010; progetto interregionale SIIOF e comunità virtuale per l'orientamento), ma anche a livello regionale, con la progressiva costruzione di reti di collaborazione su progetti e iniziative specifiche (a partire dal salone annuale) con i diversi soggetti e sistemi;
- l'evoluzione nel tempo delle competenze dell'orientamento nell'ambito dell'Amministrazione regionale, fino alla recente collocazione quale ambito di intervento prioritario nel servizio "orientamento, formazione superiore, università e professioni" e alla definizione di un atto di programmazione e di indirizzo triennale, che prefigura in prospettiva un ruolo regionale di governo e di indirizzo quale sviluppo del ruolo di promozione e coordinamento svolto fino ad oggi;
- il ruolo cruciale dell'ente strumentale Agenzia Liguria Lavoro quale supporto tecnico alla Regione per la progettazione, la promozione, la realizzazione e il coordinamento dei diversi progetti (nazionali, regionali, locali);

- il consolidamento nel tempo di una consistente articolazione di iniziative nei diversi sistemi (lavoro, istruzione, formazione professionale, università), ed ai diversi livelli (regionale, provinciale), in genere nella forma di progetti specifici di intervento che spesso prevedono forme di cooperazione e rivolti a target di utenti differenziati, con attenzione anche alle famiglie dei giovani in transizione.

7.11 Lombardia¹⁴⁹

Politiche e azioni di orientamento a livello regionale, provinciale e delle università

La Regione svolge un ruolo importante di indirizzo sui servizi e le azioni di orientamento, con la messa a regime, dopo un periodo di sperimentazione, del Sistema delle "doti" (o "Dotale")¹⁵⁰ che rappresenta un impianto di sostegno economico strutturato per diverse tipologie d'utenza. Esso è erogato in forma di "buoni" spendibili presso *operatori* (si intende con *operatore* l'ente, l'agenzia, l'impresa che eroga il servizio)¹⁵¹ accreditati

149. In Lombardia sono stati realizzati due *focus groups*: uno dedicato alle Province e uno alle Università. Sono state inoltre realizzate due interviste: una presso la Struttura Occupabilità e Occupazione della Direzione Generale Istruzione, Formazione e Lavoro della Regione e una con l'Ufficio Scolastico Regionale della Lombardia.

L'incontro con le Province della Lombardia, si è svolto presso la sede del Settore Formazione Professionale della Provincia di Milano, che si ringrazia per l'ospitalità. L'incontro con le Università Lombarde è stato organizzato con il contributo fondamentale dell'USR Lombardia. Infine, un ulteriore contributo è stato raccolto dall'Ufficio Scolastico Regionale. Ringraziamo per la disponibilità e la partecipazione Massimo Vasarotti, Dirigente Struttura Occupabilità e Occupazione della Direzione Generale Istruzione, Formazione e Lavoro della Regione Lombardia; Mansueto De Nardo, Funzionario Struttura Controllo, Accreditamento e Valutazione; Roberto Imberti, Posizione Organizzativa dei Processi di Gestione (Dote Lavoro, legge 236/93 e FSE); Maria Cristina Pinoschi, Direttore Settore Formazione Professionale della Provincia di Milano; Daniela Ferrari e Luca Riva dell'Agenzia per la Formazione l'Orientamento e il Lavoro della Provincia di Milano; Lucia Amboni, funzionario per la Formazione Professionale della Provincia di Como e Umberto Ballabio del Settore Servizi per il Lavoro della Provincia di Como; Donata Orlati della Provincia di Mantova; Laura Amezaga del Settore Lavoro e Politiche Giovanili della Provincia di Varese; Luisetto Ferruccio del Settore Formazione Professionale della Provincia di Varese; Alberto Superti dell'Ufficio Orientamento della Provincia di Cremona; Carla Sella del Settore Formazione Professionale della Provincia di Brescia; Antonella Cassinelli del Settore Formazione professionale - Istruzione e Lavoro della Provincia di Lecco e Marilij Giugni, responsabile Servizio Formazione Professionale e Lavoro della Provincia di Sondrio; Morena Modenini, responsabile dell'Ufficio IV USR Lombardia - Politiche per gli studenti. Il *focus group* con le Università Lombarde ha visto la partecipazione degli Atenei che siedono attorno al tavolo tecnico di coordinamento Scuole - Università promosso dall'USR lombardo per l'orientamento, la formazione e le competenze. Ringraziamo per la disponibilità e la partecipazione: Morena Modenini, direttrice dell'ufficio IV USR Lombardia; Bruna Baggio, USR Lombardia, Mariangela Borella, Operatrice COSP dell'Università degli Studi di Milano; Romolo De Angelis, Responsabile Servizio Orientamento e tutorato dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano; Paola Roberta Ferrari, psicologa del Centro di orientamento dell'Università di Pavia; Elena Gotti, psicologa dell'ufficio orientamento, *stage* e *placement* dell'Università di Bergamo; Barbara Rosina, direttrice del COSP dell'Università degli Studi di Milano; Fabio Tenace, referente orientamento dell'Accademia di Belle Arti Santa Giulia di Brescia; Federica Terzaghi, dell'Ufficio orientamento e tutorato dell'Università Cattolica del Sacro Cuore; Maria Assunta Zanetti, delegato del rettore per l'orientamento dell'Università degli Studi di Pavia.

150. Sito *web* Direzione Generale Istruzione, Formazione e Lavoro della Regione Lombardia: www.formalavoro.regione.lombardia.it

151. La composizione della rete di enti che erogano servizi di Orientamento, Formazione, accompagnamento all'inserimento lavorativo e intermediazione di lavoro è costituita da enti pubblici (come i 72 Centri provinciali per l'impiego) ma anche e soprattutto da enti privati (185 soggetti privati accreditati).

dalla Regione¹⁵² per quanto riguarda i servizi di sostegno alla ricerca del lavoro, oppure presso Centri di Formazione Professionale per la copertura dei costi per la frequenza di un corso; o ancora come contributo economico a sostegno delle spese per l'istruzione statale o paritaria. I servizi di orientamento, presenti nel Sistema Dotale, sono intesi come accompagnamento alla definizione delle azioni utili alla risoluzione del problema occupazionale. I diversi servizi di orientamento che si trovano all'interno del sistema dotale, servono da raccordo e indirizzo allo sviluppo delle diverse azioni (formative o di inserimento lavorativo e di ricollocazione) e vengono erogati dagli operatori accreditati (sia pubblici che privati).

Le diverse Province erogano attraverso i professionisti¹⁵³ delle strutture storicamente dedicate ai servizi per il lavoro (CPI) le azioni previste dal Sistema delle Doti, in sinergia e collaborazione con le agenzie pubbliche e private. Si rileva una forte tensione positiva al lavoro in rete tra diversi servizi, elemento che entra in gioco nel sistema "dotale" della Regione.

I CPI, soprattutto della provincia di Milano, dove operano in sinergia con l'Agenzia per la Formazione l'Orientamento e il Lavoro (AFOL), nata con l'obiettivo di rafforzare l'offerta dei servizi¹⁵⁴, erogano le diverse azioni informative e di orientamento.

Relativamente all'Istruzione e alla Formazione professionale, sulla base della Delibera regionale VIII/09091 del 13/03/2009 (*Schema di intesa con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca in materia di istruzione e formazione professionale*), è in atto l'integrazione tra i sistemi, sia per quanto riguarda i percorsi regionali di secondo ciclo del sistema di istruzione e formazione professionale, sia attraverso il riordino dell'istruzione e formazione tecnica professionale nazionale.

152. La Regione Lombardia, con la delibera di Giunta n. 10882 del 23 dicembre 2009 e il decreto attuativo n. 5808 dell' 08 giugno 2010, per l'accreditamento degli operatori pubblici e privati all'erogazione dei servizi di Istruzione e Formazione Professionale nonché dei Servizi per il Lavoro e il Funzionamento dei relativi Albi Regionali, definisce i requisiti e le modalità di accreditamento dei soggetti pubblici e privati per lo svolgimento delle attività di formazione e dei servizi al lavoro. In tal modo, ha di fatto integrato il sistema di accreditamento dell'area lavoro e dell'area formazione.

http://www.regione.lombardia.it/cs/Satellite?c=Redazionale_P&childpagename=DG_IFL%2FDetail&cid=-1213278734824&packedargs=NoSlotForSitePlan%3Dtrue%26menu-to-render%3D1213276893520&pagename=DG_IFLWrapper.

153. Il panorama delle risorse professionali che si occupano di orientamento è in media costituito da professionalità interne agli enti provinciali, che si sono negli anni formate attraverso *master* universitari, corsi di formazione interni, auto-formazione. In alcune realtà provinciali le professionalità sono state acquisite all'esterno, attraverso forme di collaborazione e consulenza, e si tratta per lo più di professionalità psicologiche con precisi curriculum specialistici nelle pratiche di orientamento. Tali professionalità devono essere presenti anche all'interno dei servizi gestiti da operatori privati, condizione presente nei processi di accreditamento come criterio.

154. I servizi di orientamento presenti nelle AFOL puntano a rafforzare e sviluppare le capacità di scelta personali e sostengono lo sviluppo professionale delle persone, lungo tutto l'arco della vita, in linea con le più recenti politiche europee. Il Servizio opera attraverso due sedi: il Polo orientamento con la Città dei Mestieri e delle Professioni di Milano, EURES per la mobilità professionale europea e Alte Professionalità per la ricollocazione lavorativa dei lavoratori di professionalità medio - alta over 40 e il Job caffè per i cittadini alla ricerca di un lavoro o di un tirocinio.

Per quanto riguarda l'orientamento scolastico esiste un coordinamento, in atto dal 2009, da parte dell'U.S.R. di tutte le attività di informazione e formazione orientativa sul ventaglio di proposte formative presenti sui territori, che si esplica attraverso poli informativi territoriali e progetti territoriali di orientamento¹⁵⁵.

L'U.S.R. della Lombardia, attraverso il lavoro dell'Ufficio IV, sta proponendo, come azione di sistema, a tutte le Province un modello di formalizzazione di queste reti. Ha di fatto istituito nel 2010 un "Piano regionale di orientamento"¹⁵⁶ che detta le linee in merito all'approccio teorico e metodologico dei servizi orientativi.

L'U.S.R. ha in progetto a partire dal febbraio 2011 un sistema di valutazione dell'efficacia dei progetti di orientamento scolastico messi in atto nella prima annualità del "Piano di Orientamento regionale", sulla base dei dati dell'Anagrafe Regionale, attiva dal 2009. L'Anagrafe Regionale raccoglie i dati degli studenti frequentanti le scuole primarie, gli istituti secondari di primo e secondo grado e i percorsi di formazione professionale della Lombardia. L'anagrafe è finalizzata alla raccolta, analisi e gestione dei dati di tutti gli studenti e costituisce un punto di riferimento e uno strumento gestionale per tutte le Istituzioni scolastiche e formative della Lombardia. A partire dall'interrogazione di questa anagrafe l'U.S.R. potrà monitorare la ricaduta dei progetti di orientamento attuati dalle singole scuole.

Per quanto concerne il quadro sul sistema universitario a livello regionale dal *focus group* è emerso che gli Atenei lombardi lavorano in coordinamento sui temi e gli approcci dell'orientamento, supportati dall'Ufficio Scolastico Regionale, che dal 2007 indirizza e sostiene i lavori e le elaborazioni di un gruppo "tecnico" specificatamente nato per razionalizzare e ricondurre a linee guida generali le proposte "culturali" e soprattutto le azioni pratiche di orientamento. Il Gruppo di lavoro regionale per l'orientamento si confronta con i Tavoli istituzionali attivati nella Regione e in particolare con il Tavolo dei Delegati dei Rettori cui partecipano rappresentanti di tutti gli Atenei e gli Istituti di Alta Formazione della Regione, oltre ad Assolombarda e alla Regione Lombardia, per definire congiuntamente iniziative di orientamento e di formazione per i docenti. Altri interlocutori privilegiati sono ad esempio gli Enti locali, l'ANCI Lombardia, le Associazioni di categoria, le Istituzioni e gli Enti pubblici e privati, la Città dei Mestieri e altri soggetti accreditati. L'approccio che si persegue è quello della continuità dell'azione orientativa, integrata ai diversi livelli dell'istruzione e della formazione, fino ad arrivare all'ingresso nel mercato del lavoro e delle profes-

155. Le professionalità presenti nei servizi orientativi all'interno delle scuole superiori di primo e secondo grado offrono un panorama variegato: al fianco di professionisti esterni, psicologi che collaborano con le scuole in forma individuale o attraverso collaborazioni con il privato sociale.

156. Il Piano di orientamento è uno dei prodotti del lavoro del "Tavolo di coordinamento Scuole-Università dell'USR Lombardia - Ufficio IV (organizzato in tre sottogruppi: Formazione, Orientamento e Competenze) che lavora da anni nell'integrazione e nel coordinamento delle azioni di orientamento, con l'obiettivo più generale di costruire cultura e approcci confrontabili sull'orientamento.

sioni, pur nelle specificità di ciascuna Università. Esiste un livello di formalizzazione alto di questo approccio che si ritrova nei documenti ufficiali di contatto con tutte le scuole della Regione, che sono state raggiunte nell'estate del 2010 dalla comunicazione ampia e diffusa capillarmente del "Piano regionale di orientamento 2010" elaborato, progettato e redatto in forte collaborazione con le Università partecipanti al gruppo di lavoro. Si rileva una forte volontà istituzionale, condivisa da Atenei e scuole di diverso grado, di avere un modello sistematico "a monte" delle azioni, con la presenza di linee guida alle quali gli Atenei si rifanno per progettare e gestire le azioni orientative.

Accanto ai servizi stabili di orientamento permane una lunga tradizione di progetti, talvolta sperimentali che sono poi entrati a sistema, finanziati attraverso fondi ministeriali (ad es.: il Progetto Lauree Scientifiche) o europei che si sono realizzati, e si realizzano, anche in co-finanziamento da parte degli Atenei, con obiettivi e finalità diverse ma tutti volti a sostenere gli studenti e le studentesse nella definizione più consapevole delle loro scelte per la formazione universitaria.

In linea generale, esistono delle esperienze consolidate di orientamento in ingresso, come le "*Learning Week*", molto diffuse tra gli Atenei e della "*Summer school*", comuni a diversi Atenei lombardi. Numerose sono anche le esperienze dei progetti Ponte, coordinati e sostenuti dall'USR in cui confluiscono progetti che raccordano le scuole alle università ed ai centri di ricerca scientifica di eccellenza, per la realizzazione di attività per studenti come: le *summer schools*, i *workshops* tematici, i laboratori aperti, le lezioni specifiche, i concorsi tematici, le "sfide" sulle materie universitarie. La finalità è quella di favorire esperienze di contatto con la realtà professionale ed accademica dell'università e del suo intero sistema (laboratori, centri di ricerca, collegi). Tali progetti sono ottimizzati sul territorio grazie al coordinamento dell'USR, ed hanno coinvolto negli anni più di ventimila studenti. È in atto la tracciabilità degli interventi orientativi presso il COSP dell'Università Statale di Milano. Di seguito alcuni servizi/attività/progetti realizzati dai diversi Atenei che hanno partecipato al *focus*.

Presso l'Università degli Studi di Milano¹⁵⁷, l'organizzazione dei servizi e principali progetti, realizzati dal Centro Servizi per Orientamento di Ateneo, può essere così sintetizzata: in ingresso viene prevista l'organizzazione di giornate *Open Day* e *Learning Week*, in itinere viene proposta Consulenza e sostegno, con incontri individuali, anche in collaborazione con Ufficio Handicap e vengono organizzati *Stage* curriculari, mentre in uscita l'impegno va verso una forma di Orientamento mirato sulle professioni, sulla redazione dei CV, sulla presentazione di percorsi speciali professionali.

157. www.unimi.it

Presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano¹⁵⁸, è presente una organizzazione così articolata: in ingresso, il lavoro fatto sulla motivazione e sulla consapevolezza sembra incidere sui dati di abbandono o proseguimento della carriera universitaria, come emerge dai dati raccolti dalla stessa Università, in merito agli studenti e studentesse che partecipano al progetto "*Moving into the future*". In questo progetto, attraverso seminari di presentazione delle professioni emergenti, incontri con testimoni illustri di quelle professioni, *workshop* pratici di sperimentazione della professione e visite ai luoghi di lavoro, l'Università presenta e fa sperimentare il percorso universitario che prepara a quelle professioni. I colloqui informativi individuali personalizzati, prenotabili via *web* o telefono o durante gli *Open Day*, si svolgono in compresenza con la famiglia; inoltre, viene messa a punto una progettazione pro-attiva con esperienze di Orientamento nelle scuole superiori Lombarde e nelle regioni del sud; vengono infine proposti Progetti di Orientamento Formativo, con cicli di lezioni universitarie "introduttive" nelle 9 facoltà dell'ateneo, rivolti alle future matricole; forte è anche la partecipazione al "Salone dello studente" in diverse regioni di Italia, e la partecipazione al Progetto "Ponte" in collaborazione con la Diocesi rivolto alle scuole paritarie. L'orientamento in itinere viene realizzato dal Servizio di Tutorato svolto dai migliori studenti della laurea magistrale, in affiancamento allo *staff* psicologico della Università, oltre che una forma di monitoraggio delle carriere dal 1° al 2° anno, volto ad attivare un tutorato personalizzato. L'orientamento in uscita si realizza attraverso lo Sportello *Stage e Placement*, che con il suo servizio favorisce l'incontro tra domanda e offerta di lavoro anche grazie alla diffusione sul *web* delle opportunità di stage e lavoro. Infine, è presente la *Job Bank*, banca dati di cv di laureati.

Presso l'Università di Pavia¹⁵⁹ l'organizzazione dei servizi e principali progetti in ingresso, è rivolta all'esperienza di gestione di "*Learning Week*" istituzionalizzata su mandato della Regione, all'organizzazione di "Porte Aperte", con la presentazione del sistema Ateneo, con i suoi servizi, rivolte alle future matricole e alle loro famiglie, alla formazione degli insegnanti delle superiori sull'orientamento, attraverso la co-progettazione delle azioni orientative che essi erogano nelle loro scuole. L'orientamento in itinere si realizza attraverso il Sistema INTRA per la "tracciabilità" del percorso degli studenti, che viene monitorato sistematicamente. I dati raccontano di come la partecipazione ad attività di orientamento, le più diverse, costituiscano un fattore di "protezione" del percorso universitario: chi ha partecipato ad azioni di orientamento si laurea in tempo e con voti leggermente superiori, rispetto a chi non ha partecipato. Esiste inoltre un raccordo continuo con scuole superiori alle quali vengono restituiti i dati di INTRA,

158. www.unicattolica.it/milano

159. www.unipv.it

oltre ad altre forme di tutorato, come il Tutorato disciplinare, il Tutorato sul metodo di studio e azioni di *Counseling*.

L'Università di Bergamo¹⁶⁰ rappresenta l'unico polo di orientamento alla scelta post diploma sul territorio. Tra le attività in ingresso, esperienze di *Open Day*, di *Counseling* di gruppo presso le scuole superiori, di *Counseling* individuale su richiesta, di Seminari informativi presso le scuole superiori, oltre che la partecipazione a Progetti "Ponte", con didattica condivisa tra professori universitari e professori delle superiori. L'orientamento in itinere, realizzato in collaborazione con l'Ufficio Tirocini e con uno sportello informativo, prevede quattro incontri di *counseling* individuale. L'orientamento in uscita viene realizzato in collaborazione con Ufficio *Placement*.

Presso l'Accademia di Belle Arti Santa Giulia di Brescia¹⁶¹ non esistono centri di orientamento, e le azioni sono di carattere informativo e di comunicazione sulla specificità dell'accademia. Viene inoltre attuata una formazione orientativa nelle scuole superiori per educare alla scelta ed alla ricerca delle informazioni.

Alla luce di questo breve inquadramento e dei preziosi contributi raccolti nel corso della ricerca è possibile delineare alcune peculiarità dell'offerta di orientamento presente nel panorama regionale e provinciale della Lombardia, qui di seguito sinteticamente riportate:

- la centratura su un approccio all'orientamento *long life* sia per quanto riguarda i servizi per il lavoro che per quanto riguarda l'orientamento nei sistemi dell'istruzione (a tutti i livelli, dalla scuola dell'infanzia all'università);
- il ruolo regionale di stimolo, indirizzo, promozione e di coordinamento e valorizzazione delle esperienze locali;
- la presenza di forme di integrazione diffusa, anche interistituzionale, per la gestione degli interventi (reti, accordi, forme di partenariato, ecc.);
- la regolazione puntuale del rapporto pubblico-privato nella gestione-erogazione dei servizi;
- la presenza di servizi stabili, spesso in seguito alla sperimentazione di progetti, con standard qualitativi promossi a livello regionale e condivisi;
- la presenza di forme di strutture "unificate" (agenzie, ecc.) per l'erogazione dei servizi e il ricorso a risorse professionali prevalentemente interne piuttosto che esterne.

160. www.unibg.it

161. www.accademiasantagiulia.it

7.12 Marche¹⁶²

Politiche e azioni di orientamento a livello regionale, provinciale e delle università

La Regione Marche attraverso la Legge Regionale n.2 del 25 gennaio 2005, "Norme regionali per l'occupazione, la tutela e la qualità del lavoro" promuove l'orientamento quale strumento di valorizzazione delle competenze e di sostegno alla persona nella formulazione e attuazione consapevole delle scelte professionali. Le Province e i soggetti accreditati¹⁶³ svolgono le funzioni in materia di servizi per l'orientamento, anche in coordinamento con le autonomie scolastiche e perseguono l'obiettivo di integrare i diversi ambiti in cui la funzione di orientamento è esercitata e di diffondere in modo razionale tali servizi ai cittadini.

Le Province, mediante proprie strutture denominate Centri per l'Impiego, l'Orientamento e la Formazione (CIOF), istituiti grazie alla Legge Regionale, vogliono perseguire l'obiettivo di integrare e concentrare nello stesso luogo i servizi orientativi, formativi e per il lavoro, facilitando l'accesso degli utenti a un'ampia gamma di servizi e mettendo al centro del processo di erogazione la persona. Le attività dei CIOF vengono monitorate in maniera continuativa, dal 2003 a livello regionale, anche attraverso la rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti e della percezione del ruolo svolto dai servizi nel potenziamento della loro capacità di trovare lavoro. I CIOF hanno creato una rete molto vasta e articolata sul territorio così da poter fornire comunque un supporto anche solo informativo, al quale segue di norma il rinvio alla struttura/ servizio dedicato.

Il settore orientamento della Regione Marche agisce in stretto raccordo con i territori, con i decisori tecnici e i referenti di orientamento provinciali. Ciò che caratterizza l'azione della

162. Nella Regione Marche è stato realizzato un *focus group* presso la sede della Regione, Servizio Istruzione Formazione Lavoro, che si ringrazia per l'ospitalità, al quale hanno partecipato la Regione, le Province, le Università e l'Ufficio Scolastico Regionale. Ringraziamo per la disponibilità e la partecipazione: Paola Paolinelli, referente Orientamento Servizio Istruzione Formazione Lavoro Regione Marche; Stefano Girolami, istruttore direttivo della Provincia di Ascoli Piceno; Carla Bufalini, direttore tecnico del Centro Orientamento dell'Università degli Studi di Macerata; Elisabetta Muscari Tamaioli, orientatrice, Massimo Rocchi, responsabile P.O. Istruzione e Formazione professionale della Provincia di Ancona; Enrica Orciani, capo ufficio Orientamento, Patrizia Paoloni, capo ufficio Istruzione, Flavio Nucci, responsabile Politiche del Lavoro, Orientamento e Supporto al Sistema, della Provincia di Pesaro-Urbino; Sara Ramadori e Margherita Grelloni, dipendenti del Servizio Orientamento dell'Università degli Studi di Camerino; Antonella Giannuzzi dell'Ufficio Scolastico Regionale delle Marche.

163. Con la delibera n. 62 del 17/01/2001 la Regione Marche ha approvato il Regolamento istitutivo del Dispositivo di Accreditamento delle strutture formative della Regione Marche - DAFORM - e con la delibera n. 2164 del 18/9/2001 sono state approvate le relative procedure operative. In data 28/10/2003 - con la successiva delibera n. 1449 - sono state apportate modifiche ed integrazioni alle delibere n. 62/2001 e n. 2164/2001. Le disposizioni deliberate dalla Giunta Regionale Marche in merito all'accreditamento delle strutture formative seguono le indicazioni fornite dal D.M. 166 del 25/5/01 relativamente al modello di sistema proposto a tutte le regioni. Tutte le sedi operative di soggetti pubblici o privati che erogano attività di formazione professionale e/o di orientamento finanziate con risorse pubbliche sono soggette all'obbligo di accreditamento. Dal sito: <http://www.istruzioneformazioneilavoro.marche.it/SistemaRegionaleFormazione/accreditamento.asp>

Regione è la volontà di creare partenariati in modo da evitare inutili sovrapposizioni di attività, promuovendo e coordinando le professionalità dei soggetti presenti sul territorio. In questo quadro, il settore orientamento agisce in una logica di sistema regionale, promuovendo negli anni attività finalizzate alla qualità e alla diffusione di innovazione, nonché all'aggiornamento degli operatori. Tra i diversi progetti che la Regione ha promosso e/o a cui ha aderito si segnalano i seguenti progetti Leonardo: "Giant" per la *governance* tecnica dell'orientamento su scala regionale che ha portato alla costituzione di T.OR.RE, cioè il Tavolo per l'Orientamento Regionale e allo sviluppo di percorsi metodologici e a un sistema per la valutazione delle azioni orientative; "Career Guidelines" che ha come *focus* l'orientamento alle professioni attraverso l'uso del *software* "Sorprendo Italia", esteso ai 13 CIOF e agli uffici orientamento dei quattro Atenei regionali.

Le Province marchigiane risultano così caratterizzate: la Provincia di Ancona ha al suo interno un settore che integra Istruzione, Formazione e Lavoro e questa peculiarità organizzativa favorisce sinergia e comunicazione tra i vari soggetti istituzionali che si occupano di tali tematiche. L'azione di orientamento viene erogata dai CIOF, perché all'interno del settore non esiste un ufficio orientamento specifico, ma due aree, quella del lavoro e quella dell'istruzione.

I servizi di orientamento vengono erogati sul territorio in sinergia con le misure di politica attiva quali la formazione, il sostegno alla creazione di impresa, il piano di razionalizzazione della rete scolastica, il diritto-dovere, le borse lavoro e i tirocini. Per quanto riguarda l'istruzione, è prassi per la Provincia definire in rete con le scuole dei progetti di orientamento¹⁶⁴.

La separazione tra la Provincia di Ascoli Piceno e quella di Fermo ha fortemente inciso sull'allocatione delle risorse umane occupate nei servizi per il lavoro e per l'orientamento. I principali servizi erogati sono legati al diritto-dovere, all'anagrafe scolastica, alle misure anti-crisi, al bilancio di competenze, alla creazione di impresa. La Provincia di Ascoli Piceno lavora in collaborazione con il Consorzio Universitario, con il mondo delle imprese e con i "maestri del lavoro", al fine di attivare stage e di far conoscere l'esperienza lavorativa di soggetti di successo.

Nella Provincia di Fermo, il Settore Formazione Professionale, Scuola e Politiche del Lavoro programma e coordina le attività di orientamento che vengono gestite ed erogate dagli orientatori del servizio Formazione e del Centro per l'Impiego.

La creazione di un sistema di rete, attraverso la stipula di convenzioni e protocolli di intesa tra i diversi soggetti (assessorati, ambiti sociali, scuole, centri locali per la formazione e l'Azienda Sanitaria Unica Regionale), ha consentito la progettazione e

164. Sportello Eures finalizzato alla mobilità internazionale, laboratori mensili di accompagnamento alla stesura di un CV, percorsi sperimentali integrati in rete con le scuole, partecipazione a progetti sperimentali come S.Or. Prendo, il Progetto Giant e il progetto Contatto.

la realizzazione di interventi mirati a sostenere la persona nei momenti di transizione, facilitandone i processi di scelta formativa e professionale ed il conseguente inserimento sociale e lavorativo.

Tra i servizi di orientamento strutturati ed erogati stabilmente dal CIOF ricordiamo quelli rivolti agli adolescenti in Diritto-Dovere di Istruzione e Formazione, quelli rivolti a giovani in cerca di prima occupazione, ai disoccupati e alle donne in reinserimento lavorativo. La Provincia di Macerata ha una strutturazione che ricomprende i CIOF nell'organigramma del Settore Politiche del Lavoro. Gli operatori dei Servizi di Orientamento dei CIOF, oltre ad erogare consulenze orientative agli utenti in cerca di lavoro o in obbligo formativo, a mettere in campo le proprie competenze per accompagnare coloro che si rivolgono al Servizio in un percorso di inserimento lavorativo, hanno da sempre agito anche all'esterno delle strutture provinciali¹⁶⁵. Al momento, a causa della mole di lavoro legata all'attuazione dei dettami della D.G.R. 1450/2009, sono state molto limitate tutte quelle attività che prevedevano un impegno degli operatori dell'Orientamento all'esterno dei CIOF e si è proceduto ad affidare una quota dei servizi previsti dalla delibera su citata a operatori, esperti di orientamento, facenti capo a una società esterna.

La Provincia di Pesaro-Urbino si caratterizza per un forte legame con l'Università di Urbino che nasce, da una parte, dalla necessità di non sovrapporsi nell'erogazione di servizi simili e, dall'altra, dalla consapevolezza dell'importanza di uno scambio di competenze. Per quanto riguarda quest'ultimo aspetto, è normale prassi per il CIOF occuparsi delle attività di orientamento all'interno dell'Università, mentre quest'ultima si fa carico dell'aggiornamento degli operatori di orientamento del CIOF, fornendo nuove modalità di azione e più aggiornati strumenti di intervento. Per quanto riguarda le azioni e i progetti di orientamento e consulenza orientativa nel territorio provinciale¹⁶⁶, dal 2005 è in vigore un protocollo d'intesa con quindici soggetti del territorio operanti in materia di orientamento scolastico e professionale nella Provincia, in una logica di raccordo e integrazione. Sono coinvolti il sistema scolastico, formativo e universitario, i servizi per il lavoro, le organizzazioni sindacali, le associazioni di imprese, con la finalità di condividere obiettivi e concordare, definire, organizzare e realizzare iniziative di orientamento rivolte a giovani delle scuole, ai referenti scolastici e agli operatori di orientamento.

165. Operano infatti attraverso azioni informativo/consulenziali rivolte agli allievi delle terze classi di tutte le scuole secondarie di primo grado del territorio provinciale e attraverso la partecipazione al Progetto "Alternanza Scuola Lavoro", da anni attivo in partenariato con la C.C.I.A.A. di Macerata e l'Ufficio Scolastico Regionale, o attraverso interventi nei cosiddetti "percorsi integrati" attivati da alcuni Istituti scolastici di secondo grado, al fine di ampliare e rafforzare la consapevolezza e la motivazione degli studenti rispetto al percorso formativo scelto, o ancora partecipando alla sperimentazione del *software* S.Or.Prendo e al Progetto Giant.

166. Tra le azioni di politica attiva del lavoro la Provincia ha promosso il video curriculum, ha partecipato alla sperimentazione del *software* S.Or.Prendo e al progetto Giant, ha realizzato seminari e laboratori rivolti a genitori e docenti.

Rispetto al sistema istruzione, le attività che l'Ufficio Scolastico Regionale realizza in materia di orientamento sono il frutto di ampie e forti reti create a livello nazionale, interregionale e regionale, in particolare con le Province e con le Università della Regione Marche.

Per quanto concerne il quadro sul sistema universitario a livello regionale dal *focus group* è emerso che l'Università degli Studi di Macerata¹⁶⁷ dispone del Centro Orientamento e Tutorato (COT) che svolge principalmente attività di orientamento articolate in iniziative e servizi destinati agli studenti delle scuole secondarie di secondo grado, agli studenti universitari, nonché ai laureati che vogliono proseguire il proprio percorso formativo. I principali *partner* dell'Università degli Studi di Macerata coinvolti nella realizzazione di interventi di orientamento sono la Regione Marche, l'Ufficio Scolastico Regionale, la Provincia di Macerata, l'Università di Camerino. Tra i progetti di orientamento realizzati in ingresso, da segnalare il Progetto PONTE, rivolto alle scuole secondarie di secondo grado, finanziato dal Ministero dell'Istruzione e realizzato in collaborazione con l'USR. Anche l'erogazione dei servizi previsti in itinere viene realizzata dal COT. L'orientamento in uscita viene erogato dal Centro Tirocini e Rapporti con il Mondo del Lavoro (CETRIL), che offre a studenti e laureati un servizio di orientamento al mondo del lavoro e delle professioni e una consulenza qualificata alle imprese per l'analisi della domanda, per la selezione dei candidati in possesso dei profili professionali richiesti e per la gestione delle procedure di attivazione dei tirocini. È stata inoltre attivata una banca dati chiamata "Qui Job" che ha lo scopo di creare un collegamento tra i laureati dell'Ateneo maceratese e il mondo del lavoro.

Il servizio orientamento dell'Università degli Studi di Camerino¹⁶⁸ è inserito all'interno dell'area Servizi agli studenti e Internazionalizzazione che comprende orientamento, tutorato, mobilità e relazioni internazionali, servizio accoglienza disabili, sviluppo competenze linguistiche. L'articolazione delle attività prevede, in ingresso, progetto Crediti e *Stage*, rivolto a studenti dell'ultimo biennio delle superiori, con l'obiettivo di sviluppare concreti rapporti di collaborazione con le scuole e di migliorare il processo di formazione degli studenti attraverso un reale confronto con il mondo universitario; Viaggi della Conoscenza, un'iniziativa finalizzata alla divulgazione di argomenti scientifici e di attualità che i docenti dei Corsi di studio di UNICAM promuovono ogni anno per le scuole. Nell'orientamento in itinere sono previste attività di tutorato di supporto, didattico, individuale, di gruppo. Infine, in uscita e *placement*, UNICAM prevede un sistema di inserimento in banca dati dei curricula dei laureati in modo da favorire il contatto con le imprese del territorio (UNICAMJOB), al quale si affianca il sistema AlmaLaurea; partecipa inoltre al Progetto FixO, a "Borsa Continua Nazionale del Lavoro & Università", a Progetto Impresa e a programmi di mobilità e scambio con l'estero. Da

167. www.unimc.it

168. www.unicam.it

segnalare che è in uso presso questa Università un programma informatico finalizzato al monitoraggio delle attività di orientamento realizzate.

Alla luce di questo breve inquadramento e dei preziosi contributi raccolti nel corso della ricerca è possibile delineare alcune peculiarità dell'offerta di orientamento presente nel panorama regionale e provinciale delle Marche, qui di seguito sinteticamente riportate:

- un modello di politica regionale di organizzazione integrata dei servizi per il lavoro che trova la sua espressione più coerente nei CIOF (Centri per l'Impiego, Orientamento e Formazione) e che favorisce l'integrazione degli interventi di orientamento e la messa in rete dei soggetti coinvolti, sia a livello territoriale, sia sul piano delle relazioni interistituzionali e dei rapporti tra sistemi. Ciò permette di creare sinergie e di canalizzare risorse in funzione dei benefici effettivi che gli utenti possono trarre da un sistema diffuso e coordinato di azioni e servizi mirati e rispondenti ai bisogni delle diverse tipologie di utenti, favorendo al tempo stesso una *governance* integrata del sistema di orientamento sia nella dimensione regionale che in quella provinciale;
- la scelta di investire su servizi stabili e "a regime", ma anche su una vasta e articolata partecipazione a progetti di diversa natura finalizzati a creare innovazione, migliorare la qualità delle azioni e dei servizi offerti, sviluppare la professionalità degli operatori coinvolti;
- la presenza di *standard* qualitativi dei servizi di orientamento, definiti e promossi a livello regionale, sin dal 2000, con il contributo di esperti del settore, che ormai da molti anni sono oggetto di confronto e condivisione tra gli attori del sistema regionale e dei sistemi territoriali ed entrano a far parte integrante dei dispositivi di programmazione delle politiche e dei piani di sviluppo della Regione e delle Province;
- una cultura diffusa della valutazione, che si traduce in azioni e dispositivi per monitorare l'andamento e valutare gli esiti delle attività e dei progetti di orientamento e che è particolarmente attenta a cogliere le potenzialità insite nelle pratiche di monitoraggio in itinere e di valutazione ai fini della razionalizzazione e del miglioramento dei servizi forniti/attività realizzate;
- la prevalenza di risorse professionali dedicate interne alle strutture e ai servizi, con un forte investimento sulla formazione e lo sviluppo. Solo di recente, a causa dell'impegno straordinario richiesto per le misure anticrisi, si è verificato il caso dei CIOF della Regione che, nell'impossibilità di far fronte autonomamente all'aumentato fabbisogno di servizi di orientamento, hanno fatto ricorso a personale e a strutture esterne.

7.13 Molise¹⁶⁹

Politiche e azioni di orientamento a livello regionale, provinciale e delle università

La Regione Molise, nel quadro del sistema regionale dei Servizi per l'Impiego definito con la legge regionale n. 27 del 3 agosto 1999, svolge funzioni di governo, coordinamento e controllo dei servizi stessi (e quindi anche dei servizi di orientamento che dopo il D.Lgs. 469/97 ne fanno parte integrante), di promozione dello sviluppo dei servizi e di raccordo con gli organismi nazionali.

Le Province, invece, si occupano della gestione e dell'erogazione dei servizi relativi alle funzioni e ai compiti in materia di politica attiva del lavoro, e tra queste anche dei servizi di orientamento professionale e al lavoro.

L'Agenzia Molise Lavoro, in quanto ente strumentale della Regione, opera come componente tecnica del sistema regionale per l'attuazione delle politiche integrate di istruzione, formazione e lavoro sulla base degli indirizzi della programmazione regionale. Svolge inoltre funzioni di consulenza, di assistenza tecnica e di monitoraggio anche attraverso la gestione dell'Osservatorio del Mercato del Lavoro Territoriale. Coerentemente con l'evoluzione da una concezione di orientamento inteso come azione specifica di supporto necessaria solo in alcune fasi di transizione (tra sistemi e filiere formative; tra formazione e lavoro; tra lavoro e lavoro; tra lavoro e non-lavoro) a una concezione di orientamento inteso come azione trasversale, la Regione, mediante la propria Agenzia, ha ritenuto necessario effettuare una ricognizione degli Enti e dei Centri che erogano servizi di orientamento sul territorio regionale. In seguito a questo lavoro è stata pubblicata la "Guida ai luoghi dell'orientamento" che è il frutto di un puntuale monitoraggio dei servizi offerti sul territorio regionale. La ricerca aveva la finalità di individuare le organizzazioni che sul territorio dichiarano di offrire un servizio di orientamento, costruendo per ognuna un profilo organizzativo, ed individuando le scuole di primo e secondo livello che promuovono attività di orientamento. L'opuscolo è stato diffuso con l'obiettivo di mettere in rete e integrare i soggetti pubblici e privati che operano nel campo dell'orientamento.

169. In Molise è stato realizzato un *focus group* che si è svolto presso la sede della Direzione Generale III, Servizio FSE e Formazione Professionale della Regione, che si ringrazia per l'ospitalità, al quale hanno partecipato la Regione, l'Ufficio Scolastico Regionale, il Servizio Istruzione della Regione Molise, le Province, l'Agenzia Regionale Molise Lavoro e l'Università degli Studi del Molise.

Si ringraziano per la disponibilità e la partecipazione: Vincenzo Rossi, Direzione Generale III, Servizio FSE e Formazione Professionale della Regione Molise; Carla Tammaro, Ufficio Scolastico Regionale Area Orientamento triennio scuola secondaria di secondo grado, alternanza scuola-lavoro e rapporti con l'Università, Anita Varriano, Area Orientamento scuola secondaria di primo grado e biennio scuola secondaria di secondo grado; Luigi Bollella, Università degli Studi del Molise, progetti ILO e CORT, *placement*; Luciana Smargiassi, Servizio Istruzione della Regione; Marcello Vecchiarelli, CPI della Provincia di Campobasso; Mario Trivellini e Claudio Amicone, CPI di Isernia; Mario Rossi, Agenzia Regionale Molise Lavoro; Carla D'Annesse, Politiche Attive del Lavoro della Provincia di Isernia; Biagio Testa del Consorzio Co.m.p.a.l. (Consorzio Molisano per le Politiche Attive del Lavoro e dello Sviluppo Locale).

Nel territorio della Provincia di Campobasso sono dislocati due CPI e 11 sportelli decentrati che erogano attività di accoglienza/informazione, orientamento e consulenza, gestione dell'incontro domanda-offerta di lavoro.

Le attività riconducibili alla gamma dei servizi in carico ai CPI vengono realizzate da orientatori e da società esterne che si occupano di erogare i servizi specialistici. I progetti attivati che si rivolgono a studenti e/o a diplomati/laureati comprendono attività di orientamento informativo tramite *newsletter* elettronica, laboratori di ricerca attiva del lavoro, definizione di obiettivi di sviluppo e auto-impiego. Per quanto riguarda il *target* di utenza costituito dai disabili fisici vengono erogate attività finalizzate alla promozione di tirocini formativi. Grazie ai finanziamenti comunitari la Provincia ha poi attivato alcune linee di politica attiva del lavoro per detenuti realizzando laboratori di orientamento all'interno degli istituti carcerari.

Sono inoltre erogate attività di orientamento finanziate all'interno del programma *Welfare to work* rivolte a soggetti svantaggiati fuoriusciti da processi produttivi (cassintegrati). Tra i diversi progetti realizzati un progetto di particolare interesse è *Youth at work: destinazione lavoro!* che intende porsi come una risposta al problema dell'occupabilità giovanile. Gli obiettivi principali del progetto sono: lo sviluppo dell'occupabilità dei giovani attraverso azioni mirate di informazione e orientamento al lavoro; lo sviluppo di conoscenze e capacità, la maggiore consapevolezza delle doti e potenzialità dei giovani partecipanti; una maggiore partecipazione dei giovani alla vita sociale in qualità di cittadini attivi.

Nel territorio della Provincia di Isernia è stato istituito un solo CPI, le cui principali attività di orientamento sono rivolte a studenti in uscita dalla scuola superiore di primo e secondo grado e sono finalizzate a fornire informazioni sul mercato del lavoro, sulle possibilità di occupazione e sui tirocini e a soggetti svantaggiati fuoriusciti dai processi produttivi.

Le attività di orientamento verso *target* differenti come ex-carcerati, extracomunitari e fasce deboli hanno una natura prevalentemente occasionale (legata a specifici progetti e/o iniziative), e non costituiscono invece un'attività sistematica e continuativa.

Per quanto concerne il sistema Istruzione è possibile evidenziare che nel corso degli anni all'interno dell'Ufficio Scolastico Regionale, c'è stato un investimento sull'orientamento anche attraverso la costruzione di alcuni partenariati, tra cui quello con la Borsa Lavoro (che ha realizzato incontri informativi presso le scuole), con l'Università (relativamente a servizi di *peer education*), con la società DIGIS srl (che attraverso giornate di confronto nelle scuole ha fornito una rappresentazione realistica ed aggiornata del mercato del lavoro). L'USR è inoltre impegnato nell'organizzazione di una serie di iniziative¹⁷⁰ volte

170. Tra cui seminari finalizzati all'incontro e al confronto tra le varie agenzie del territorio relativamente alle tematiche dell'orientamento, considerati strumenti per combattere e prevenire l'abbandono scolastico. In futuro si prevedono alcuni *workshop* con i docenti che affronteranno diversi temi: la transizione tra i vari ordini di scuola; la didattica orientante della disciplina; la creazione di reti tra scuole.

a favorire una riflessione di ampio respiro sul tema dell'orientamento, attribuendo ad esso la caratteristica di un servizio specifico e professionale, e non invece quella di un intervento "una tantum". Come descritto nella guida dell'Agenzia Molise Lavoro, le scuole secondarie di primo e secondo grado svolgono principalmente attività di informazione sull'università, sui percorsi formativi e sulle nuove professionalità; nonché di accoglienza/socializzazione attraverso l'attivazione di iniziative di collaborazione con le famiglie, le associazioni, l'azienda sanitaria e le imprese.

Per quanto concerne il quadro sul sistema universitario a livello regionale dal *focus group* è emerso che nell'Università degli Studi del Molise¹⁷¹ il servizio orientamento è articolato in tre uffici che si occupano rispettivamente di orientamento in ingresso e in itinere, orientamento in uscita e valorizzazione economica della ricerca. Più nello specifico, l'articolazione delle attività riguarda, in ingresso, attività di orientamento nelle classi quarte e quinte attraverso corsi informativi, *open day* e laboratori pratici, realizzazione di incontri di carattere informativo anche con studenti delle scuole secondarie di primo grado e di quelle elementari. Tra le azioni proposte in uscita sono stati indicati corsi di *self-marketing* e di *business behaviour*, corsi di auto-imprenditorialità e di *self-assessment* realizzati coinvolgendo imprese, professionisti e operatori dei Centri per l'impiego. Rimane centrale comunque la necessità di mettere a sistema le attività di orientamento creando reti sempre più forti con i principali interlocutori del territorio molisano.

Alla luce di questo breve inquadramento e dei preziosi contributi raccolti nel corso della ricerca è possibile delineare alcune peculiarità dell'offerta di orientamento presente nel panorama regionale e provinciale del Molise, qui di seguito sinteticamente riportate:

- anche in forza di una riconosciuta competenza sia disciplinare che relativa alle metodologie di orientamento rispetto alla persona e alla struttura che ne governa il processo, i diversi soggetti istituzionali sembrano riconoscere all'Università un ruolo di *leadership* a tale riguardo, ulteriormente rafforzato dalla capacità propositiva da questa espressa, e dalla sua capacità di mobilitazione, coinvolgimento e *networking* in relazione ai diversi *partner* di ruolo degli altri sistemi e livelli;
- se da un lato appare in atto una buona collaborazione "bilaterale" tra università e altri soggetti/sistemi e livelli, dall'altro lato emerge un'esigenza tuttora non sufficientemente soddisfatta di conoscenza reciproca, *benchmarking*, cooperazione e coordinamento (l'integrazione può essere considerata in questa fase un obiettivo non adeguato alla "stato del sistema");
- in relazione all'orientamento, l'attività dell'Ufficio Scolastico Regionale potrebbe essere definita come in una fase "istituente", caratterizzata da una certa attività programmatoria dopo che per diverso tempo le iniziative al riguardo sono state molto limitate;

171. www.unimol.it

- coerentemente con la specificità dei problemi e delle criticità del mercato del lavoro regionale, gli interventi rivolti ai giovani (inseriti nei diversi ordini di scuole e nelle diverse filiere formative) e quelli rivolti ai soggetti a maggiore rischio di esclusione sociale (disabili, ex-carcerati, cassintegrati, ecc.) rappresentano l'ambito di maggiore impegno dei servizi di orientamento in Molise.

7.14 Piemonte¹⁷²

Politiche e azioni di orientamento a livello regionale, provinciale e delle università

Le politiche e le azioni che caratterizzano lo scenario dell'orientamento professionale, a livello Regionale, con specifica attenzione al sistema della formazione professionale e del lavoro, derivano da una regia condivisa da parte della Regione con le Province stesse. La scelta di istituire il "Gruppo tecnico Regione - Province sull'Orientamento", nasce dalla lunga tradizione che vede la Regione Piemonte stimolare e guidare l'elaborazione ed il coordinamento di piani di orientamento su tutto il territorio. Il Gruppo Tecnico ha l'obiettivo di definire e monitorare il piano di indirizzo regionale sull'orientamento, con l'apporto tecnico dell'Agenzia Piemonte Lavoro. Esso elabora, in seguito al confronto in sede istituzionale, le proposte da presentare alla Giunta regionale, attraverso la partecipazione attiva di tutti gli attori che, sul territorio regionale, fanno capo ai sistemi istruzione, università, lavoro e formazione professionale.

172. In Piemonte sono stati organizzati due *focus groups*: uno dedicato alla Regione, alle Province e all'USR per il Piemonte del MIUR e uno alle Università.

Il primo è stato proposto all'interno dei lavori del Gruppo Tecnico Regionale per l'orientamento ed è stato realizzato presso la sede dell'Agenzia Piemonte Lavoro, che si ringrazia per l'ospitalità. Al gruppo tecnico partecipano, oltre ai referenti per l'orientamento delle singole Province sia per il settore del lavoro che per quello dell'obbligo scolastico e formativo, anche i responsabili dell'Ufficio Scolastico Regionale, l'Agenzia Piemonte Lavoro ed il CSI, ente tecnico che si occupa dei sistemi informatici della Regione. Il secondo si è svolto presso il Politecnico di Torino, che si ringrazia per l'ospitalità, e ha coinvolto i delegati del Rettore per l'orientamento degli Atenei piemontesi. Ringraziamo per la disponibilità e la partecipazione: Francesca Agola, Direzione Istruzione, Formazione professionale e Lavoro - Settore Politiche per l'Occupazione e per la Promozione dello Sviluppo Locale; Paolo Castellaro, Cooperativa O.R.SO. per Agenzia Piemonte Lavoro; Nadia Cordero, Dirigente Settore Standard Formativi, Qualità e Orientamento Professionale - Regione Piemonte; Luca De Gennaro, Provincia di Verbania (VCO); Aldo Dutto, Direttore Agenzia Piemonte Lavoro; Pietro Ferrari, Politiche del Lavoro - Orientamento per gli adolescenti - Provincia di Cuneo; Giorgina Giachino, Provincia di Novara; Dario Manuetti, Regione Piemonte; Paola Ribotta, Politiche del Lavoro, Servizio Coordinamento Servizi per l'Impiego - Provincia di Cuneo; Sara Rossi, Ufficio Programmazione e Progettazione, Provincia di Alessandria; Sonia Sabato, Agenzia Piemonte Lavoro; Maria Cristina Saletta, Politiche del Lavoro e Centro per l'Impiego - Provincia di Verbania (VCO); Daniela Sandrone, Responsabile Centri per l'Impiego Provincia di Torino; Liris Schiavi, Settore Standard Formativi, Qualità e Orientamento Professionale - Regione Piemonte; Laura Tomatis, Ufficio Scolastico Regionale Piemonte; Franca Turco, Consigliera di parità per la Regione Piemonte; Lidia Zanuttini, CSI Piemonte, Roberto Barreri, Università degli Studi di Torino; Damiano Cortese, Università di Scienze Gastronomiche di Pollenzo (CN); Nadia Piloni, Università del Piemonte Orientale; Anita Tabacco, Pro-rettore per l'orientamento Politecnico di Torino; Enrica Toselli, Referente orientamento Politecnico di Torino.

Il richiamo alla creazione di reti stabili tra i diversi sistemi è una priorità del Sistema orientamento della Regione Piemonte come dispositivo d'integrazione tra le politiche dell'istruzione della formazione e del lavoro.

Per quanto riguarda le iniziative orientative attivate in integrazione con le politiche formative, dell'istruzione e del lavoro si rileva come i provvedimenti sull'orientamento prevedano una stretta integrazione con la programmazione formativa (direttive Diritto/Dovere, Mercato del Lavoro). Essi sono istruiti con la collaborazione dell'USR per il Piemonte, del MIUR e con le parti sociali.

In passato si sono svolti numerosi progetti, finanziati dall'U.E., che hanno consentito la conoscenza diretta e lo scambio con diversi contesti europei: Francia, Spagna, Germania, Portogallo, Olanda, che hanno contribuito all'innalzamento della cultura sull'orientamento nella Regione Piemonte¹⁷³.

Ampio spazio è riservato alle politiche a sostegno delle pari opportunità, sia negli atti di indirizzo regionali che nelle programmazioni provinciali; inoltre, nei piani di orientamento provinciali sono previste e definite specifiche azioni per ognuno dei *target* possibili: dai diversamente abili, ai giovani a rischio di esclusione, agli immigrati.

La Regione Piemonte esternalizza parte dei servizi di orientamento, soprattutto quelli così detti "specialistici" a soggetti privati o del privato sociale; tale esternalizzazione avviene attraverso bandi di gara ai quali possono partecipare solo soggetti accreditati presso la Regione. I servizi di orientamento svolti dai soggetti accreditati devono rispettare parametri e criteri definiti nello specifico manuale operativo nel quale sono previste precise indicazioni per l'assegnazione per competenze del personale orientatore (par. 18, D.D.163 del 28/02/2003)¹⁷⁴.

Relativamente al sistema Istruzione e Formazione Professionale, le indicazioni regionali prevedono la realizzazione di azioni di orientamento, tese a favorire scelte individuali consapevoli, per adolescenti e giovani, azioni di sistema e azioni di accompagnamento. Le azioni rivolte alle persone sono definite a livello regionale e in base alla programmazione si sono strutturati servizi di orientamento stabili nei territori; in alcune Province sono stati creati anche sportelli e servizi provinciali dedicati (Torino, Vercelli), in altre Province invece i servizi sono svolti nei Centri per l'Impiego e/o appaltati a raggruppamenti temporanei di soggetti accreditati per l'orientamento (attualmente le sedi accreditate sull'orientamento, in Regione Piemonte, sono 261).

173. Si può segnalare Il progetto Lavoro Senza Frontiere, che facilita la mobilità geografica e professionale dei lavoratori in Piemonte, Rhône-Alpes e Valle d'Aosta ed è parte del programma Alcotrà. Esso è coordinato dall'Agenzia Piemonte Lavoro (capofila del progetto) e da Pôle emploi Rhône-Alpes. Al Progetto collaborano i Centri per l'Impiego della Provincia di Torino e della Regione Valle d'Aosta, la Divisione Lavoro della Città di Torino, la rete EURES e il Consiglio Sindacale Interregionale "Alpi-Arco Lemano".

174. Il punto di riferimento, in merito alla professionalità nei servizi di orientamento, a livello regionale è la DGR 10-28141 del 13/09/99 con la quale è stato approvato il quadro delle attività di orientamento articolato in quattro macro-aree che costituiscono la base per la costruzione dei profili professionali che il sistema dell'orientamento richiede. Le quattro macro aree sono articolate in termini di attività e di competenze.

Nell'ambito delle risorse Por Fse 2000-2006 la Regione Piemonte è stata coinvolta, assieme ad altre dodici Regioni, nel progetto interregionale SIOF (Sistema informativo delle opportunità formative e comunità virtuale dell'orientamento).

Il monitoraggio delle azioni di orientamento sul territorio piemontese, sia a livello provinciale che regionale, viene effettuato dall'Agenzia Piemonte Lavoro. L'APL descrive annualmente un quadro su tutto ciò che viene realizzato dall'atto di indirizzo delle azioni di orientamento rivolte all'assolvimento dell'obbligo scolastico e formativo. Tutti gli anni produce un monitoraggio con approfondimenti tematici.

L'Ufficio Scolastico Regionale per il Piemonte ha posto l'orientamento formativo come priorità strategica per il successo formativo degli studenti, e lo attua con la progettazione e la realizzazione di percorsi sperimentali di orientamento, sempre in sinergia con la Regione, le Province, l'Università. Il modello di *governance* è basato sulla sinergia istituzionale e pertanto l'Ufficio partecipa in modo sistematico ai tavoli tecnici con la Regione Piemonte (settore orientamento) e le Province del Piemonte, e favorisce la costituzione delle reti sia a livello regionale che provinciale.

Per quanto concerne il quadro sul sistema universitario a livello regionale dal *focus group* è emerso che le quattro Università presenti sul territorio piemontese si differenziano profondamente l'una dall'altra rispetto ai servizi di orientamento: il tipo di *target* cui si rivolgono e il territorio in cui si inseriscono le porta infatti ad adottare ciascuna *policy* e strategie distintive.

L'Università degli Studi di Torino¹⁷⁵ è un Ateneo che ospita molte Facoltà, anche molto diverse tra loro, sia in ambito umanistico, sia in ambito scientifico. Ne consegue pertanto una certa complessità della progettazione di servizi di orientamento di Ateneo accanto a quelli presidiati dalle singole Facoltà. I diversi servizi di orientamento che vengono erogati a livello centralizzato di Ateneo sono così articolati: in ingresso, il sostegno alla scelta degli studenti della scuola secondaria di secondo grado, viene realizzato attraverso due attività, il progetto "Giornate *Mission possibile*" (in cui si offrono agli studenti occasioni per conoscere meglio la vita universitaria e, più concretamente, l'offerta formativa attraverso laboratori tematici) e il percorso "Unitorienta" in collaborazione con la Provincia di Torino (per sviluppare scelte più consapevoli rispetto al proprio futuro formativo e professionale). L'orientamento in itinere è maggiormente delegato alle singole Facoltà, soprattutto per il tutorato e l'accompagnamento allo studio delle diverse discipline. A livello centralizzato di Ateneo è presente tuttavia, un servizio di "*incoming*" (accoglienza) per i neo-iscritti e un servizio di *counseling* psicologico per chi ne faccia richiesta. L'orientamento in uscita, per la natura straordinariamente diversificata dei profili degli studenti, è gestito quasi interamente dalle singole Facoltà, attraverso contatti e convenzioni con le diverse aziende sul territorio. Si sta provando tuttavia a sviluppare, in colla-

175. www.unito.it

borazione con la Regione Piemonte, la Provincia di Torino e il CSI (Consorzio per il Sistema Informativo) Piemonte, una banca dati per raccogliere e monitorare il percorso post-lauream degli studenti.

Altro Ateneo presente al *focus*, il Politecnico di Torino¹⁷⁶. Nell'Ateneo sono presenti due facoltà, Ingegneria e Architettura, piuttosto diversificate tra loro per la natura del percorso formativo e per gli sbocchi professionali che offrono. Peculiarità dell'Ateneo è l'elevata percentuale di studenti che provengono da altre Regioni italiane (35% circa) o dall'estero (15% circa). Pur essendo un Ateneo piuttosto ampio, l'intero servizio di orientamento è presidiato a livello centrale che collabora, per l'erogazione di diversi servizi, data l'elevata percentuale di studenti che provengono dall'estero, con l'Ufficio studenti stranieri. Proprio per le peculiarità dell'Ateneo, vi è un elevato investimento sull'orientamento in ingresso che assume declinazioni differenti a seconda del *target* cui si rivolge: partecipazione a fiere con l'obiettivo di pubblicizzare l'Ateneo e la propria offerta formativa per gli studenti provenienti da altre Regioni italiane o dall'estero, per gli studenti sul territorio regionale si adotta invece un approccio più diretto, invitandoli a partecipare al salone di orientamento. Anche nell'orientamento in itinere il servizio è diversificato a seconda del *target*: per gli studenti stranieri è previsto, in collaborazione con l'ufficio di riferimento un supporto per pratiche burocratiche, mentre per gli iscritti al primo anno con qualche difficoltà si offrono attività di "riallineamento" per alcuni corsi, erogati da studenti formati ad hoc. L'Ateneo partecipa inoltre a un progetto europeo per monitorare e cercare di prevenire gli abbandoni degli studi universitari dopo il primo anno di corso. La struttura di riferimento per l'orientamento in uscita e *placement* è l'ufficio *job-placement*, che si occupa di attivare *stage* in azienda sia per gli studenti dei corsi di laurea magistrali sia specialistici e del servizio di incontro domanda-offerta a seguito dell'inserimento del curriculum vitae sul sito *web* di ateneo.

L'Università del Piemonte Orientale¹⁷⁷, di recente istituzione, trova la sua peculiarità nella dislocazione territoriale: ha infatti tre sedi, Alessandria, Novara e Vercelli, su cui si distribuiscono le diverse Facoltà. Il servizio di orientamento in entrata si realizza prevalentemente attraverso la partecipazione a fiere di orientamento sul territorio e presentazioni dei corsi e presso le scuole che ne fanno richiesta attraverso protocolli con l'Ufficio scolastico delle tre Province. I servizi in itinere e di tutorato vengono offerti dalle singole Facoltà. Inoltre, accanto agli sportelli informativi, utili soprattutto per i neo-iscritti, viene offerto un servizio di *counseling* da professionisti esperti per sostenere gli studenti che hanno difficoltà nel percorso di studio. L'orientamento in uscita è erogato da un servizio centralizzato di Ateneo, che organizza *stage* per gli studenti

176. www.polito.it

177. www.unipmn.it

in aziende sul territorio e dei *career day* per l'incontro tra studenti e aziende, cui gli studenti vengono preparati con seminari su temi ad hoc (ad esempio, scrittura del CV, elementi di Diritto del lavoro).

L'Università degli Studi di Scienze Gastronomiche di Pollenzo¹⁷⁸ (CN), è un Ateneo di piccole dimensioni e dalle caratteristiche estremamente peculiari per il tipo di percorso formativo che offre, accoglie un'elevata percentuale di studenti stranieri (30% circa). Il servizio di orientamento, centralizzato, prevede, in entrata, giornate aperte presso l'Ateneo per far conoscere le peculiarità del percorso di studi (tra cui i viaggi didattici sul territorio, tematici o per area geografica). Rispetto all'orientamento in itinere, è prevista l'assegnazione di *tutor* che accompagnano gli studenti per tutto il percorso di studi e in particolare nei viaggi didattici. In uscita è infine prevista l'organizzazione di *stage* presso le aziende, borse di studio per *stage* in aziende scelte per criteri di eccellenza e innovazione e un *career day* per far incontrare studenti e aziende sul territorio. Viene realizzato dall'ufficio *job-placement*, istituito in seguito alla partecipazione al progetto europeo FlxO.

Alla luce di questo breve inquadramento e dei preziosi contributi raccolti nel corso della ricerca è possibile delineare alcune peculiarità dell'offerta di orientamento presente nel panorama regionale e provinciale del Piemonte, qui di seguito sinteticamente riportate:

- la creazione di reti stabili tra i diversi sistemi della Regione Piemonte come dispositivo d'integrazione tra le politiche dell'Istruzione della Formazione e del Lavoro. Questo punto si traduce nella disponibilità dei referenti dei diversi sistemi di lavorare insieme per l'elaborazione di proposte utili a far fronte ai bisogni delle persone;
- la partecipazione attiva di tutti gli attori che, sul territorio regionale, fanno capo ai sistemi Istruzione, Università, Lavoro e Formazione Professionale, per l'elaborazione delle proposte da presentare alla Giunta Regionale;
- il riconoscimento dei servizi di orientamento territoriali e la possibilità di organizzare servizi individuali che sostanziano l'obiettivo di "mettere la persona al centro delle politiche";
- la presenza di una sinergia istituzionale dell'Ufficio Scolastico Regionale con il settore Orientamento della Regione, delle Province e dell'Università, teso a favorire la costituzione delle reti sia a livello regionale che provinciale.

178. www.unisg.it

7.15 Puglia¹⁷⁹

Politiche e azioni di orientamento a livello regionale, provinciale e delle università

La Regione Puglia ha pubblicato nel marzo 2010 il *Masterplan* dei servizi per il lavoro. Nell'ambito della programmazione 2007-2013, è stata rinnovata l'intesa tra Regione e Province rispetto al potenziamento dei servizi effettuati nei CPI, con particolare riferimento alle attività di orientamento mediante l'utilizzo del personale degli Enti della Formazione Professionale. Il *Masterplan* rappresenta il documento di pianificazione strategica attraverso la quale si completerà il processo di riforma dei servizi per l'impiego avviato con il D.Lgs. 469/97, e tende a definire le prestazioni che devono essere erogate all'utenza e alle imprese, i fabbisogni in termini di infrastrutture tecnologiche e materiali, il consolidamento del sistema di *governance* della rete regionale dei servizi per il lavoro e il collegamento tra erogazione dei servizi e monitoraggio di efficienza ed efficacia. L'individuazione delle prestazioni da rendere disponibili su tutto il territorio regionale ha come riferimento la normativa nazionale e le azioni finalizzate all'erogazione delle prestazioni sono aggregate per aree, con particolare riferimento alla funzione, ai destinatari e ai requisiti di struttura, di competenza e di processo.

All'interno della Regione Puglia, Italia-Lavoro svolge, sulla base di un'intesa con la Regione, un'importante funzione di supporto alle attività degli assessorati al lavoro nel campo dell'orientamento, occupandosi anche della formazione degli operatori.

Con l'introduzione del Regolamento Regionale (17/11/2003 n. 16) per l'accREDITAMENTO delle sedi formative¹⁸⁰ la Regione Puglia ha definito i criteri per l'accREDITAMENTO delle attività di formazione professionale che viene rilasciato in relazione a quattro distinte macrotipologie formative: obbligo formativo; formazione superiore; formazione continua; formazione nell'area dello svantaggio. È stata invece prevista, nell'ambito della programmazione delle attività di formazione professionale, la possibilità che ciascun centro formativo, all'interno dei progetti presentati, dedicatesse non più del 10% ad attività di orientamento informativo, formativo e consulenziale.

All'interno dei Centri per l'impiego gli interventi riconducibili ai servizi di orientamento (il colloquio ex. 181/297; il tutorato per il diritto dovere di istruzione e formazione;

179. In Puglia sono stati realizzati due *focus groups*: uno presso il Rettorato dell'Università di Bari, che si ringrazia per l'ospitalità e il secondo presso il Servizio Formazione Professionale Assessorato Diritto allo Studio e alla Formazione Professionale della Regione Puglia, che si ringrazia per l'ospitalità. Al primo hanno partecipato i rappresentanti delle diverse Università con sede nella Regione e la rappresentante dell'Ufficio Scolastico Regionale; al secondo hanno partecipato la Regione Puglia e la Provincia di Lecce. Si ringraziano per la disponibilità e la partecipazione: Vittorio Picciarelli e Paola Monica Iacobone dell'Università degli Studi di Bari; Giuseppe Acciani del Politecnico di Bari; Nicola Linsalata, Potito Ceci e Tommaso Vasco dell'Università degli Studi di Foggia; Michele Campiti, Mario Tarricone e Carlo Margiotta dell'Università del Salento; Loredana Tommasicchio dell'Università LUM Jean Monnet; Maria Veronico dell'Ufficio Scolastico Regionale, Giulia Campaniello e Lucia Casalino della Regione Puglia; Domenico Aprile e Valentina Ragogna dell'Osservatorio del Mercato del Lavoro della Provincia di Lecce.

180. Dal sito: <http://formazione.regione.puglia.it/index.php?page=documenti&topz=getdoc&id=156>

i tirocini; la consulenza orientativa e l'accompagnamento al lavoro) sono erogati da operatori inseriti in un apposito albo, alla cui retribuzione si fa fronte con finanziamenti FSE e che sono stati coinvolti in processi di riqualificazione per poter svolgere il ruolo di orientatore.

La Regione Puglia, con l'Università del Salento, fa parte del Progetto Bussola, inserito nel Programma Operativo Nazionale per le Regioni dell'Obiettivo 1, Mis. III.5 (Adeguamento del sistema della Formazione Professionale, dell'Istruzione e dell'Alta Formazione). In continuità con i precedenti progetti sviluppati dall'Ateneo salentino (SOFT e Orientamento), il Progetto Bussola è finalizzato alla sperimentazione di nuovi servizi di orientamento, da trasformare in strutture permanenti. Sempre nel 2009 è nato, in seguito alla collaborazione tra Università di Foggia, Università di Bari, Università del Salento, Libera Università Mediterranea e la Regione Puglia, il Sistema Integrato Regionale per il *Placement Universitario*.

Per quanto concerne il sistema dell'Istruzione, l'Ufficio Scolastico Regionale ha fatto proprie le indicazioni ministeriali relative al Piano Nazionale di Orientamento rese note nella Circolare 43 del 2009 e sta pianificando le proprie attività in modo da riuscire a passare da un'ottica di progetto a una di programmazione. In particolare, l'obiettivo verso cui si sta tendendo è la creazione di una programmazione interistituzionale di attività di orientamento lungo tutto l'arco della vita, superando la condizione di dipendenza da fondi legati a specifici progetti e realizzando una sistematizzazione delle attività. Si ritiene che la programmazione nazionale e regionale debba avvenire in un'ottica di sistema, coinvolgendo attori istituzionali, scuole, enti locali, e che l'orientamento debba essere inteso come una risposta a un bisogno fin dall'inizio del percorso scolastico, cercando di superare la rigida divisione di attività di orientamento in entrata, itinere e uscita.

Le azioni realizzate e in corso di realizzazione dell'USR Puglia, presenti nel Piano Regionale, riguardano una gamma molto ampia di aree di intervento: l'analisi dei bisogni e le attività di monitoraggio nelle scuole a cura della *task force* regionale per l'orientamento; la definizione di protocolli di intesa con Università e Enti territoriali; la realizzazione di cinque conferenze (una per Provincia) per presentare il piano regionale di orientamento; la realizzazione di seminari regionali a supporto di azioni relative a specifici progetti realizzati in sede regionale e/o provinciale; l'implementazione di progetti quali Alma Diploma e Alma Orientati, Orienta Scuola, Lauree Scientifiche, Alternanza Scuola-Lavoro, Borsa Lavoro; la realizzazione di seminari di formazione per docenti delle scuole secondarie di secondo grado sui temi dell'orientamento; la costituzione della rete regionale per il Progetto Ponte; la realizzazione di incontri Scuola-Lavoro in collaborazione con Confindustria; la programmazione di *Open Lab* con i Dipartimenti Universitari delle Facoltà scientifiche; la realizzazione del progetto di formazione a cura del gruppo Clas di Milano rivolto a 125 dirigenti scolastici e docenti di 16 istituti tecnici facenti parte della *Delivery Unit* regionale sui contenuti della riforma dell'istruzione tecnica; nonché

la realizzazione di iniziative locali e di tavoli tecnici in risposta ai bisogni del territorio e in attuazione del Piano regionale di orientamento.

Per quanto concerne il quadro sul sistema universitario a livello regionale dal *focus group* è emerso che presso l'Università degli Studi di Bari "Aldo Moro"¹⁸¹, il servizio di orientamento di Ateneo è così articolato: l'orientamento in entrata viene realizzato dal Settore I Orientamento agli studi e tutorato e si concretizza attraverso l'attivazione e il mantenimento della rete di collegamento con l'Ufficio Scolastico Regionale e le Scuole secondarie di primo grado della Regione Puglia e delle Regioni limitrofe, attraverso i rapporti con gli Enti territoriali e gli enti pubblici e privati competenti in materia di orientamento, e l'organizzazione di iniziative per l'orientamento agli studi universitari (saloni, fiere, visite guidate, ecc.); in itinere sono attivi programmi di tutorato e orientamento, recupero abbandoni e fuori corso, istruttoria e gestione bandi per l'attribuzione assegni di tutorato. Infine, l'orientamento in uscita, realizzato dal Settore II Orientamento al lavoro, propone consulenza e orientamento ai laureandi e laureati per lo svolgimento di tirocini di orientamento al lavoro, monitoraggio e inserimento laureati nel mondo del lavoro, attività di raccordo e coordinamento tra le strutture di *Job Placement* di Facoltà per definire i processi dei servizi alle persone (studenti neolaureati) e alle imprese. Per il Politecnico di Bari¹⁸² la struttura di riferimento per la realizzazione delle attività di orientamento è il Servizio di Orientamento di Ateneo (SOA). In entrata, oltre ai momenti dedicati all'informazione, visite guidate, incontri di orientamento in collaborazione con scuole, va segnalato il Progetto PONTE Scuola-Università, finanziato dal MIUR e rivolto alle scuole secondarie di secondo grado con cui vengono promosse iniziative per l'eccellenza e per lo sviluppo di programmi integrati tra scuola e Università. I servizi in itinere riguardano attività di supporto e accompagnamento agli studenti iscritti, incontri di *coaching* e di *counseling*, mentre in uscita e *placement* si realizzano *master*, dottorati, *Job meeting*, attività di *Job placement*. Il servizio di *placement* nasce a valle di progetti specifici tra cui Arianna e FlxO, e prevede la collaborazione con la Regione, la Provincia, gli enti locali. Per quanto riguarda l'incrocio domanda offerta, accanto alla banca dati di Alma Laurea, si rende necessario usufruire anche di un canale locale, in modo da intercettare un numero più ampio di imprese.

L'Università del Salento¹⁸³ dispone del Centro Orientamento e Tutorato (CORT), preposto alla realizzazione delle attività. L'attività di accoglienza viene realizzata dal Centro di Accoglienza Studenti del CORT. Vengono messi a disposizione delle scuole secondarie di secondo grado alcuni strumenti (quali ad esempio il questionario Piramide e un Test di autovalutazione), finalizzati alla realizzazione, da remoto e in completa autonomia, di un percorso di auto-orientamento. L'orientamento in itinere si avvale delle figure dei

181. www.uniba.it

182. www.poliba.it

183. www.unisalento.it

tutor che, presidiando i Centri di Accoglienza, seguono le attività delle singole Facoltà e fungono da tramite tra gli Uffici dell'Orientamento e le altre strutture presenti in Ateneo; sono previste attività di accoglienza, informazione e accompagnamento anche per gli studenti stranieri che decidono di frequentare i corsi. Relativamente all'uscita e al *placement*, va detto che i servizi dedicati al *Job Placement* fanno parte di un'area funzionale all'interno della quale sono presenti l'Ufficio Trasferimento Tecnologico, l'Area Valorizzazione della Ricerca e il *Career Service*. Un ambito di intervento su cui sta lavorando l'area di *Job Placement* è l'alta formazione, in collaborazione con Italia Lavoro e la Fondazione Banca per il Sud. Lo Sportello Laureati si occupa di attivare tirocini (facoltativi e CRUI), favorisce l'accesso alla Banca Laureati e Alma Laurea, gestisce la partecipazione al Progetto FlxO (promosso da Italia-Lavoro) e organizza il *Career Day*. Inoltre è importante segnalare la partecipazione dell'Università del Salento insieme alla Regione Puglia al Progetto Bussola che si articola in sei Linee operative ed è finalizzato alla sperimentazione di nuovi servizi di orientamento, da trasformare in strutture permanenti.

L'Università LUM Jean Monnet¹⁸⁴ di Casamassima (BA) ha strutturato un sistema integrato per l'orientamento universitario volto sia a informare che a formare. A tal fine ha creato una struttura di servizio che coordina tutte le risorse che interagiscono per il raggiungimento degli obiettivi orientativi, in un'ottica di condivisione e dialogo. L'orientamento in entrata si realizza con incontri e seminari sia presso le scuole che all'interno dell'Università. Le attività proposte in itinere consistono nel *counseling* psicologico e attitudinale, in corsi gratuiti finalizzati all'acquisizione di competenze trasversali, e in laboratori di approfondimento. In particolare vengono proposti colloqui individuali mirati a chiarire aspettative, interessi, motivazioni. Da segnalare il Progetto Mentore, che ha l'obiettivo di aiutare i giovani nel passaggio tra la scuola e l'università. Nello specifico, si estraggono le matricole che hanno avuto scarsi risultati in termini di profitto, e ad esse si propone un colloquio individuale. I colloqui strutturati permettono di capire i motivi che hanno portato all'insuccesso e di programmare un piano di intervento. L'orientamento in uscita viene realizzato attraverso attività di incrocio domanda-offerta di lavoro, attività di intermediazione e di supporto per i laureati. L'attività di *matching* tra domanda e offerta prevede l'analisi delle esigenze delle imprese per la definizione del profilo ricercato, la valutazione dei curricula, colloqui di selezione, incrocio domanda-offerta e presentazione all'azienda di una rosa di candidati idonei. La LUM ha stipulato convenzioni con i Comuni del territorio, con le PMI, con la Federazione BCC regionale per la realizzazione di stage e tirocini. Collabora inoltre con ADISU e con Italia Lavoro, in progetti di *placement* rivolti a laureati.

184. www.lum.it

Il Dipartimento Orientamento e Tutorato dell'Università di Foggia¹⁸⁵ si occupa di organizzare e coordinare, in collaborazione con le Facoltà e le strutture didattiche di Ateneo, le attività di orientamento che sono così articolate: in entrata, l'Ufficio Orientamento e Tutorato organizza, in raccordo con le scuole secondarie di secondo grado e l'USP, precorsi per immatricolati, attività informative e di promozione dell'offerta formativa, orientamento itinerante, fiere e manifestazioni, corsi di preparazione ai test di ammissione. Tra le iniziative da segnalare, nell'ambito del Progetto "Università in movimento", l'attivazione di un *camper* itinerante con lo scopo di divulgare e pubblicizzare corsi e servizi. In itinere è presente un servizio di tutorato metodologico *on-line* come sostegno efficace all'apprendimento e vengono realizzati i Progetti di Facoltà: questi ultimi sono relativi al recupero della dispersione e intendono sperimentare azioni di sistema per supportare lo studente nelle diverse fasi della carriera universitaria, presidiando, attraverso l'intervento di studenti esperti in qualità di *tutor*, le aree critiche. Il Progetto Filo Diretto, realizzato in collaborazione con ADISU, la Provincia di Foggia, il Comune di Foggia e il Consorzio per l'Università di Capitanata, prevede l'attivazione di uno Sportello Casa Università, rivolto in particolar modo a studenti pendolari e fuori sede. L'Ufficio *Stage e Placement*, che realizza le attività in uscita, nasce con lo scopo di sensibilizzare il tessuto socio-economico locale rispetto all'inserimento professionale dei neo-laureati. Le attività riguardano l'attivazione di *stage* post-lauream in aziende convenzionate e l'incrocio domanda offerta di lavoro.

Esiste infine dal 2009, il Sistema Integrato Regionale per il *Placement* Universitario, in seguito alla collaborazione tra Università di Foggia, Università di Bari, Università del Salento, Libera Università Mediterranea e la Regione Puglia. L'Università degli Studi di Foggia infine offre la possibilità, a tutti i laureandi e laureati, di partecipare a incontri gratuiti di orientamento formativo e professionale presso il servizio di Bilancio delle Competenze.

Alla luce di questo breve inquadramento e dei preziosi contributi raccolti nel corso della ricerca è possibile delineare alcune peculiarità dell'offerta di orientamento presente nel panorama regionale e provinciale della Puglia, qui di seguito sinteticamente riportate:

- la significativa sinergia tra la Regione e il sistema universitario pugliese evidenzia una cultura molto evoluta dell'orientamento come problema cruciale che viene affrontato sia con una pluralità di livelli di intervento, sia con un'articolazione particolarmente ricca di servizi, progetti e attività, sia con una dotazione organizzativa complessa (uffici specializzati e centri di servizio; ruoli e professionalità diversificati);
- anche l'Ufficio Scolastico Regionale evidenzia una cultura evoluta dell'orientamento e un programma di interventi molto ampio e articolato, che si fa carico del problema dell'integrazione interistituzionale;

185. www.unifg.it

- la collaborazione, il coordinamento sui progetti (che si concretizza anche in accordi, intese, protocolli) e l'integrazione delle risorse appaiono obiettivi presenti al sistema universitario e anche a quello dell'istruzione, che risultano impegnati nel loro perseguimento;
- il sistema universitario pugliese evidenzia una cultura molto evoluta dell'orientamento come problema cruciale (per una scelta consapevole della Facoltà e del Corso di laurea; per ridurre il rischio di insuccesso, di ritardo e di abbandono; e per migliorare i tempi e la qualità della collocazione lavorativa post-laurea) che viene affrontato sia con una pluralità di livelli di intervento (in ingresso, in itinere, in uscita), sia con una articolazione particolarmente ricca di servizi, progetti e attività (dai tirocini, alle tecniche di ricerca attiva del lavoro, ai laboratori, al *counseling*, al *mentoring*, al bilancio di competenze, alla formazione dei formatori, ad eventi quali i *Career day* e gli *Open day*, ecc.), sia con una dotazione organizzativa complessa (Uffici specializzati e Centri di servizio; ruoli e professionalità diversificati). Se pure con alcune differenziazioni, tale cultura appare diffusa in tutte le diverse Università operanti in regione;
- se pure in tale quadro di ricchezza, anche nel sistema universitario regionale si avverte il limite della "temporaneità" dei finanziamenti per le attività orientative (in genere legate a progetti regionali o provinciali, nazionali, europei) a fronte della esigenza di continuità che sarebbe richiesta invece dalla strutturazione di veri e propri servizi (con le connesse esigenze ed opportunità di figure professionali dedicate, di loro sviluppo competenze e di riconoscimento, ecc.).

7.16 Sardegna¹⁸⁶

Politiche e azioni di orientamento a livello regionale, provinciale e delle università

La Regione con L.R. 9/2003 ha istituito i Centri per l'Impiego (CPI), recependo il D.Lgs. 180/2001, nel 2005 con la L. R. 20/2005 "*Norme in materia di promozione dell'occupazione, sicurezza e qualità del lavoro. Disciplina dei servizi e delle politiche per il lavoro.*

186. In Sardegna è stato realizzato un *focus group* presso la Regione Sardegna, che si ringrazia per l'ospitalità, al quale hanno partecipato interlocutori diversi. Si ringraziano per la disponibilità e la partecipazione: Giuseppe Simone, dell'Assessorato al Lavoro, Formazione professionale, Cooperazione e Sicurezza Sociale della Regione Sardegna; Gilberto Marras, responsabile di Centro Studi e Ricerche di Api Sarda; Michele Barranu, orientatore del CSL della Provincia di Ogliastra; Annamaria Fusco, direttore generale di I.FO.L.D.; Giuseppa Locci, dirigente dell'Università degli Studi di Cagliari; Luisa Sanna, psicologa della Provincia di Cagliari; Alessandra Boero, funzionario amministrativo della Provincia di Cagliari; Salvo Mura, responsabile amministrativo dell'Università degli Studi di Sassari; Erika Irde, orientatrice del CSL della Provincia di Oristano; M. Elisabetta Cogotti, docente comando dell'USR Sardegna; Alessia Etzi, funzionario amministrativo della Provincia di Medio Campidano; Anna Melis, orientatrice del Centro Regionale di Formazione Professionale di Cagliari; Gabriella Colucci, docente comandata dell'Ufficio Scolastico Provinciale di Sassari; Enrico Garau, responsabile del settore assistenza tecnica dell'Agenzia Regionale per il Lavoro; Stefano Caboni, funzionario amministrativo dell'Agenzia Regionale per il Lavoro.

Abrogazione della legge regionale 14 luglio 2003, n. 9, in materia di lavoro e servizi all'impiego" ha modificato il Sistema regionale dei servizi per l'impiego trasformando i Centri per l'impiego in Centri dei Servizi per il Lavoro¹⁸⁷. Inoltre attraverso tale legge definisce che i soggetti istituzionali, attori necessari del sistema dei servizi pubblici per il lavoro, sono i Centri dei Servizi per il Lavoro di dipendenza provinciale, di cui all'articolo 14, e l'Agenzia Regionale per il Lavoro (di cui all'articolo 15.3) che svolge compiti di assistenza tecnica e di monitoraggio delle politiche del lavoro a supporto dell'esercizio delle funzioni della Regione e delle Province, collaborando al raggiungimento dell'integrazione tra i servizi per il lavoro e le politiche attive del lavoro, nel rispetto delle attribuzioni spettanti alle province e alla Commissione regionale per i servizi e le politiche del lavoro¹⁸⁸.

La necessaria riorganizzazione interna degli ex uffici di collocamento a seguito della devoluzione di funzioni e servizi e la presenza di professionisti con contratti a termine, ha implicato la difficoltà a creare nel territorio reti stabili di soggetti e strutture; si tratta inoltre di figure professionali caratterizzate da una certa eterogeneità di competenze¹⁸⁹.

In Provincia di Oristano sono stati attivati dei laboratori di orientamento alla formazione e al lavoro "per il cittadino", realizzati dagli operatori¹⁹⁰ su scala provinciale. A partire dalla definizione dell'obiettivo professionale sono toccati temi come la contrattualistica, le caratteristiche del mercato occupazionale, la creazione di impresa, la ricerca attiva del lavoro. Sono stati standardizzati dei progetti di orientamento con le scuole, con il sostegno dell'Assessorato all'Istruzione e dell'Assessorato al Lavoro. Le principali criticità che vengono riscontrate sono legate da un lato alla precarietà occupazionale degli operatori, aspetto che rende comprensibilmente difficile una programmazione a medio e lungo termine e dall'altro (anche per questo stesso motivo) alla mancanza di un linguaggio condiviso in materia di orientamento, cosa che complica e rallenta lo scambio di informazioni e l'integrazione.

Il Servizio Pubblica Istruzione della Provincia di Cagliari si occupa di orientamento scolastico a diversi livelli: nella transizione tra i vari cicli scolastici e tra la scuola e

187. La principale attività dei CSL è il supporto alla ricerca attiva del lavoro, che si esplica in colloqui individuali, seminari e laboratori di gruppo finalizzati a descrivere le modalità di scrittura dei CV, lettere di presentazione, di gestione del colloquio di lavoro. Attualmente i CSL sono impegnati nell'erogazione di servizi legati alle misure anticrisi rivolte a cassaintegrati e soggetti in mobilità, aspetto che rende ancora più complesso un dialogo sull'orientamento.

188. Tratto da: <http://www.regione.sardegna.it/j/v/1270?s=12161&t=2&c=&t=1&anno=>

189. Anche per questo motivo, uno degli obiettivi del *Masterplan* regionale dei SPI è la standardizzazione dei servizi (anche quelli di orientamento, quindi) su scala regionale, in modo da rendere continuativa e duratura l'offerta, al di là della tipologia di contratti dei professionisti e della loro stabilità in servizio.

190. Rispetto alla scelta dei collaboratori, la Provincia ha assunto una decisione diversa rispetto alle altre Province. Sono state infatti selezionate figure professionali specifiche per le singole attività/servizi e sono stati individuati operatori dedicati al servizio di accoglienza. Sono stati assunti quattro psicologi specificamente formati per l'orientamento, che ricoprono il ruolo di orientatori in otto Centri.

l'università. Il lavoro svolto si è particolarmente incentrato sulla lotta alla dispersione e sull'incremento del successo scolastico, partendo dal presupposto che è possibile fare questo erogando un buon servizio di orientamento in ingresso nelle scuole. La creazione di una rete di collaborazioni con il Comune di Cagliari, l'Università e le singole Facoltà, Confindustria, la Camera di Commercio, il CSL, la stessa Agenzia del Lavoro, ha permesso di raggiungere un più variegato *target* di utenza e di arricchire, con il supporto degli operatori¹⁹¹, gli strumenti da utilizzare per realizzare efficaci percorsi di orientamento¹⁹². Nella Provincia del Medio Campidano nell'ambito di un percorso specifico si è cercato di "apprendere dall'esperienza", di confermare l'esperienza della "Guida per l'orientamento", accompagnata da interventi informativi e formativi di specialisti nelle scuole secondarie di primo grado¹⁹³.

Il Piano Regionale dell'Orientamento dell'Ufficio Scolastico Regionale sta cercando di portare avanti un percorso di sensibilizzazione rispetto alla cultura dell'orientamento formativo. Si intende realizzare percorsi di formazione a tappeto e mirati per i docenti, per fare in modo di portare nelle classi anche professionalità specifiche e dedicate. Emerge la necessità di integrare i servizi per migliorare l'efficacia degli interventi¹⁹⁴. Il servizio OrientAzione (organizzato con l'Università di Sassari), è stato ora esteso anche a studenti e docenti delle scuole secondarie di secondo grado, ed è stato attivato un laboratorio (Laboratorio di Idee), durante il quale sono state prese in considerazione le possibili problematiche dell'inserimento universitario, con le relative strategie di azione. Accanto a questo vengono realizzati interventi di alternanza scuola/lavoro nelle scuole dell'ultimo ciclo.

I servizi erogati dai professionisti¹⁹⁵ del CRFP (Centro Regionale di Formazione Professionale) di Cagliari sono molteplici e differenziati per *target*¹⁹⁶.

191. Le professionalità impiegate in questo ambito sono variegata e raggruppate in uno *staff* permanente formato da laureati in differenti discipline.

192. La definizione di protocolli di intesa ha permesso di coordinare gli sforzi al fine di evitare dispersione di energie, favorendo la cooperazione, intesa come veicolo di implementazione dell'efficienza del sistema.

193. Questo strumento infatti si rivela molto importante in un contesto nel quale, data la conformazione del territorio, occorre valutare con attenzione anche la localizzazione geografica dei diversi istituti, e nel quale occorre presentare alternative praticabili ed accessibili a coloro che non sono in grado o non intendono proseguire il percorso scolastico.

194. Si sta cercando di promuovere l'attività dei Centri di Servizi per il Lavoro nelle scuole creando un circuito di ritorno dal momento che hanno la possibilità di intercettare i giovani che hanno abbandonato il percorso scolastico visto che hanno "istituzionalmente" il compito di intervenire nella fascia d'età del diritto-dovere di istruzione e formazione.

195. Si tratta principalmente di risorse interne che, con l'esperienza, si sono formate per gestire percorsi di formazione e orientamento. Si integra tale funzione anche facendo ricorso a professionisti esterni, che provengono da diversi ambiti, tra cui quello universitario.

196. In particolare, si offrono servizi legati all'imprenditoria femminile, percorsi finalizzati all'occupazione sia post-diploma che post-laurea e in particolare modo percorsi professionalizzanti. Le attività di orientamento che vengono svolte riguardano principalmente soggetti alla ricerca della prima occupazione o che devono essere ricollocati.

Da segnalare l'importante ruolo svolto dall'I.FO.L.D. Si tratta di un Istituto di ricerca, orientamento e formazione nato nel 1986 che ha sperimentato nel corso degli anni un modello e delle metodologie di intervento formativo e orientativo riconosciute. Sulla base di questa esperienza di orientamento e formazione finalizzata all'occupazione I.FO.L.D. ha, con i suoi professionisti¹⁹⁷, progressivamente ampliato il *target* di utenza dalle donne agli immigrati, alle fasce deboli, fino a comprendervi anche giovani nella fascia dell'obbligo formativo (poi divenuto diritto/dovere). Le strategie si sono nel tempo differenziate in base al *target* coinvolto, ma si è cercato di inserire un modulo di orientamento in tutte le esperienze formative realizzate¹⁹⁸.

Un *focus* interessante è relativo al sistema delle aziende rispetto al quale nella Regione Sardegna l'Associazione delle Piccole e Medie Imprese (che raggruppa 1.500 imprese) può contare anche su una Agenzia di ricerca e progettazione, un'Agenzia formativa e 2 Consorzi Fidi. In relazione all'orientamento¹⁹⁹ APISARDA si rivolge, contemporaneamente, a lavoratori e imprenditori. Per questi ultimi, l'obiettivo di base è l'implementazione della capacità manageriale. Per quanto riguarda i lavoratori, invece, il *focus* è da un lato sulle competenze professionali e dall'altro sull'*empowerment* (sulla capacità quindi di raggiungere soddisfazione e benessere ma anche di acquisire strumenti per poter liberamente scegliere e realizzare esperienze di crescita)²⁰⁰.

Per quanto concerne il quadro sul sistema universitario a livello regionale dal *focus group* è emerso che presso l'Università di Cagliari²⁰¹ i servizi erogati riguardano essenzialmente l'orientamento in ingresso e sono presi in carico dal Centro di Orientamento, che promuove e coordina le principali attività. Le finalità principali assegnate agli

197. Per quanto riguarda le figure professionali che lavorano presso l'Istituto, inizialmente si trattava essenzialmente di docenti che fornivano il proprio contributo in termini di attività orientative: in seguito al consolidamento del rapporto con l'Università, si è deciso invece di utilizzare solo psicologi del lavoro, laureati e specializzati in tali ambiti di intervento.

198. Le attività promosse dall'Istituto riguardano: studi e ricerche in diversi settori con particolare attenzione al mercato del lavoro e delle professioni; convegni, incontri e seminari sull'istruzione, orientamento e formazione; corsi di formazione innovativi nella proposta dei profili professionali e nelle metodologie sperimentate sia relativamente alla formazione di base che con la formazione post-diploma, post-laurea e corsi lfts, la promozione dell'imprenditorialità femminile, la formazione dei formatori e l'aggiornamento di insegnanti, operatori e consulenti.

199. I servizi che stabilmente vengono erogati sono i seguenti: seminari nelle scuole e nelle diverse facoltà universitarie; inserimento di curricula nella banca dati regionale DB-JOB; attività di *counseling* per laureandi; affiancamento delle imprese nell'inserimento lavorativo e nella definizione di percorsi di orientamento. I progetti realizzati da API riguardano tematiche inerenti la creazione d'impresa, gli *start-up hi-tech*, la propensione all'innovazione da parte delle PMI sarde, la gestione e sviluppo delle risorse umane, l'inserimento lavorativo, la responsabilità sociale d'impresa, l'integrazione tra imprese, il *marketing* interregionale, le problematiche energetiche, la progettazione integrata settoriale.

200. È attualmente in fase di attuazione il progetto Altri Scenari (rivolto a donne e a giovani non laureati) che ha come obiettivo generale quello di sviluppare una diversa "cultura del lavoro" (dal "posto di lavoro" allo "spazio di lavoro"), nonché un modello innovativo dell'imprenditoria sociale rafforzando il tessuto dell'economia regionale per sostenere i processi di inclusione. Un altro progetto (Equal Laboris) riguarda la creazione di un modello per affrontare il reinserimento nella società di soggetti fuoriusciti dal circuito penale e vede coinvolti trenta giovani.

201. www.unica.it

interventi di orientamento sono: diminuire gli abbandoni; ridurre i tempi di laurea ed aumentare i laureati in corso; aumentare il numero di crediti nel primo anno. L'interesse è rivolto agli studenti delle scuole secondarie di secondo grado attraverso la pubblicazione di guide informative, la realizzazione di giornate dell'orientamento dell'Ateneo e delle singole Facoltà, visite all'Università con la possibilità di partecipare a lezioni. Grazie alla valutazione della preparazione iniziale degli studenti che si iscrivono al primo anno e all'organizzazione di corsi di riallineamento specifici per Facoltà e anche per Corso di studi, ci si pone l'obiettivo di incidere e di recuperare le carenze in termini di conoscenze e competenze. L'obiettivo che si cerca di perseguire è la creazione un raccordo (mediante tavoli tecnici) tra istituti scolastici e Università relativamente a macro aree disciplinari in modo da ridurre il gap tra conoscenze di base possedute e richieste per affrontare i corsi di laurea, prima dell'ingresso nel mondo universitario.

L'Università degli Studi di Sassari²⁰² ha al suo interno il Centro Orientamento Studenti che si occupa di erogare servizi di orientamento, così articolati: in entrata e in itinere, l'Università ha attivato il servizio OrientAzione nel quale un *team* di psicologi e pedagogisti offre supporto e accompagnamento agli studenti delle scuole secondarie di secondo grado e dell'università al fine di superare le difficoltà tipiche di un percorso formativo legati ai problemi di apprendimento, e/o alle metodologie di studio, e/o al superamento dell'ansia da esame. Vengono utilizzati anche il *web* (es. con le chat) e *social network* quale *Facebook*. Ha anche partecipato al progetto *Master and back* realizzato dall'Agenzia del Lavoro, con la quale ha sviluppato un rapporto di forte collaborazione sul progetto; e al progetto FlxO promosso da Italia-Lavoro.

L'Università segnala la necessità della creazione in prospettiva di una più ampia rete di relazioni, coinvolgendo tutti gli attori che, sul territorio regionale, sono inseriti a diverso titolo nelle tematiche legate all'orientamento.

Alla luce di questo breve inquadramento e dei preziosi contributi raccolti nel corso della ricerca è possibile delineare alcune peculiarità dell'offerta di orientamento presente nel panorama regionale e provinciale della Sardegna, qui di seguito sinteticamente riportate:

- ricchezza e articolazione delle esperienze nei diversi sistemi, presenza anche di forme di cooperazione spontanea e a volte formalizzata, ma alla ricerca di un coordinamento più strutturato che possa configurarsi come "rete" e per il quale i diversi interlocutori riconoscono l'utilità di un ruolo regionale;
- criticità in alcuni sistemi (in particolare nei servizi per l'impiego) connesse alla temporaneità e precarietà della forma contrattuale degli operatori di orientamento,

202. www.uniss.it

- che ostacola la professionalizzazione, l'apprendimento organizzativo e istituzionale, e lo stesso consolidarsi di reti tra strutture e soggetti locali;
- ruolo importante svolto dall'Agenzia Regionale per il Lavoro che ha in un certo senso "compensato" il ritardo nell'implementazione dei CPI assumendo direttamente la responsabilità della realizzazione di una parte importante dei nuovi servizi per l'impiego: i servizi di orientamento;
 - esperienza pluriennale di centri quali l'I.FO.L.D. e l'API che si rivolgono a *target* specifici implementando una cultura dell'orientamento innovativa e pronta a rispondere alle nuove richieste del mercato del lavoro.

7.17 Sicilia²⁰³

Politiche e azioni di orientamento a livello regionale, provinciale e delle università

Le informazioni riguardanti le politiche per il lavoro sono state raccolte principalmente dal sito istituzionale della Regione Sicilia, e dal "*Masterplan dei servizi per l'impiego della Regione Siciliana*".

In Sicilia l'erogazione dei servizi di orientamento e le politiche per il lavoro sono, fin dal 1990, gestite a livello regionale. L'ente preposto alla *governance* di tali attività è l'Agenzia Regionale per l'Impiego, l'Orientamento, i Servizi e le Attività Formative che viene incardinata, sia funzionalmente che strutturalmente, nel nuovo "Assessorato regionale della famiglia, delle politiche sociali e del lavoro".

Le principali azioni di orientamento che l'agenzia promuove consistono nella:

- diffusione di informazioni quantitative e qualitative sull'evoluzione del mercato del lavoro;
- raccolta, elaborazione e diffusione, di intesa con l'Osservatorio regionale del mercato del lavoro, anche attraverso i mezzi di comunicazione a distanza, degli elementi conoscitivi concernenti caratteristiche e ubicazione delle strutture scolastiche e formative statali e regionali, la scolarità, le professioni, le scelte sugli indirizzi scolastici e professionali dei giovani;
- erogazione del servizio di assistenza psico-sociale diretta a sostenere i processi formativi a finanziamento regionale;
- analisi dei processi evolutivi delle professioni e delle nuove tecniche in materia di formazione professionale;

203. In Sicilia è stato realizzato un *focus group* dedicato alle Università e un'intervista all'USR Sicilia sede di Palermo, che si ringrazia per l'ospitalità. L'incontro con le Università è stato realizzato presso l'Università di Catania, che si ringrazia per l'ospitalità. Ringraziamo per la disponibilità e la partecipazione: Carmelo Pappalardo, direttore del C.O.F. di Catania; Marcella Nucifora, operatrice del C.O.F. di Catania; Claudia Umiltà, Università degli Studi di Palermo; Valerio Tranchida, Università degli Studi di Enna, Giuseppe Riccioli, dirigente del Servizio Orientamento - USR Sicilia.

- promozione di convegni, studi, ricerche, rilevazioni e sperimentazioni sui problemi connessi con l'occupazione e la formazione professionale;
- cura della predisposizione, anche per conto di enti ed aziende che ne facciano richiesta, di progetti, anche a finanziamento comunitario, per la qualificazione e riqualificazione dei lavoratori e per la formazione e l'aggiornamento del personale docente impegnato in attività formative;
- attività di ogni altra competenza demandata alle Agenzie regionali per l'impiego dalla vigente normativa.

Oltre alla gestione diretta del servizio di orientamento professionale e formativo, l'Agenzia opera inoltre d'intesa con gli organismi preposti all'orientamento universitario e scolastico, concordando, ove possibile, la realizzazione di programmi congiunti di orientamento²⁰⁴.

Una delle peculiarità del modello siciliano di attuazione di politiche attive per il lavoro, compresa l'erogazione di orientamento professionale e formativo, è il sistema degli Sportelli Multifunzionali. Questo tipo di strutture nascono all'interno degli enti di formazione professionale, con il compito di garantire servizi quali accoglienza, informazione, consulenza, orientamento, *follow-up*, rivolti sia ai soggetti (studenti, giovani, adulti inoccupati e disoccupati) impegnati nella scelta di opportunità formative e di qualificazione, sia alle aziende interessate alla ricerca di personale o alla riqualificazione/aggiornamento di quello già impiegato. Con la Convenzione quadro del 4 luglio 2000, nell'ottica della riqualificazione degli U.U.P.P.L.M.O. (Uffici Provinciali del Lavoro e della Massima Occupazione) e delle S.C.I.C.A. (Sezioni Circostrizionali per l'Impiego ed il Collocamento in Agricoltura), in Centri per l'Impiego, viene stabilito che tali uffici possano, su mandato dell'Agenzia Regionale, sottoscrivere apposite convenzioni con gli organismi titolari di sportelli multifunzionali, al fine di avvalersi dei servizi da questi offerti. Infine, per effetto della Circolare dell'Assessorato al lavoro n. 6 del 16 marzo 2001, agli Sportelli Multifunzionali vengono concretamente assegnate le iniziative di politiche attive del lavoro proprie dei Centri per l'impiego²⁰⁵. Trova in questo modo riscontro attuativo il "*Masterplan dei servizi per l'impiego della Regione Siciliana*", documento di programmazione prodotto dall'Agenzia Regionale con l'intento di accompagnare, sostanziare e monitorare il processo di riforma dei Servizi per l'Impiego (SPI), nel quale si delinea come obiettivo prioritario quello di "... *perseguire sulla strada della piena integrazione fra le diverse opportunità in materia di promozione occupazionale previste dalla normative nazionali, comunitarie e regionali, per offrire agli utenti un ventaglio*

204. Dal sito istituzionale della Regione Sicilia <http://pti.regione.sicilia.it>.

205. "Dossier Sicilia", a cura della Facoltà di Giurisprudenza dell'Università degli Studi di Catania. www.lex.unict.it/feulabor/dossier/sic/index.htm, URL consultato il 9/12/2010.

*di possibilità finanziarie che riescano a soddisfare tutte le più svariate esigenze, senza sovrapposizione alcuna*²⁰⁶.

Con il decreto del 5/02/2010 il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca - Ufficio Scolastico Regionale per la Sicilia, ha costituito il Gruppo Regionale per l'Orientamento (GRO).

Il presidente di tale organo è il Direttore Generale dell'Ufficio Scolastico Regionale e il gruppo è composto da rappresentanti del Dipartimento Assessorato Regionale alla Pubblica Istruzione, Dipartimento Assessorato Regionale al Lavoro e alla Formazione, Agenzia Regionale per l'Impiego e la Formazione Professionale, Confindustria Sicilia, Unioncamere Sicilia, USR Sicilia, ANSAS-Nucleo territoriale Sicilia, professori referenti provinciali per l'Orientamento, docenti con significativa esperienza.

Il GRO ha lo scopo di portare a sistema la rete dei soggetti istituzionali e degli altri attori del sistema dell'orientamento e della formazione per realizzare un piano territoriale integrato, con il fine di offrire un servizio agli studenti delle scuole secondarie di secondo grado per migliorare le possibilità di scelta individuali, potenziare le competenze personali e indurre gli studenti a tratteggiare un loro personale progetto di inserimento professionale.

Nel 2009 l'USR ha avviato un apposito progetto per contrastare la dispersione scolastica, che rappresenta il problema più critico della scuola in Sicilia. È stato istituito un gruppo di coordinamento che coinvolge le scuole secondarie di primo e secondo grado, le parti sociali, imprenditoriali ed organizzative. Attraverso questo gruppo, e in collaborazione con gli Ambiti territoriali Provinciali, è stato elaborato un modello di orientamento centrato sulla scuola e il territorio con l'intento di creare attorno ad ogni scuola una rete che coinvolga gli enti locali, le associazioni imprenditoriali, i sindacati e i Centri per l'Impiego. Inoltre gli ambiti territoriali provinciali, servendosi di docenti/orientatori ed esperti, hanno promosso attività di formazione sulle tematiche dell'orientamento per tutti i docenti.

Per quanto concerne il quadro sul sistema universitario a livello regionale dal *focus group* è emerso che tutte le Università siciliane hanno stipulato degli accordi di collaborazione con l'USR che prevedono:

- presentazione della località universitaria e dell'ordinamento universitario;
- preparazione degli studenti alle prove di ammissione.

Infatti si è riscontrata una forte divergenza tra i percorsi scolastici delle scuole secondarie di secondo grado e il quadro di conoscenze richieste dai *test* di ammissione alle Facoltà.

206. Agenzia Regionale per l'Impiego e per la Formazione Professionale. *I servizi per l'impiego della Regione Siciliana*, versione del dicembre 2001, pag. 8.

L'Università degli Studi di Palermo²⁰⁷ dispone di un Centro di Orientamento e Tutorato (COT), di uno Sportello di Orientamento di Ateneo (SOA), di Sportelli di Orientamento di Facoltà (SOFT), oltre a uno sportello accoglienza genitori, e a uno sportello accoglienza stranieri. Le attività di orientamento sono così articolate: in entrata, da segnalare il *Welcome Week*, in cui le scuole hanno la possibilità di prenotare una visita alla cittadella universitaria. L'orientamento in itinere viene realizzato dallo Sportello di Orientamento di Ateneo, che fornisce consulenze individuali di orientamento ed eventuali azioni di ri-orientamento relativa alla scelta del proprio percorso formativo. I SOFT - Sportelli di Orientamento e Tutorato di Facoltà, attraverso operatori di sportello del COT ed attraverso un sistema di *peer tutoring*, offrono servizi di tutorato e orientamento.

Infine, l'orientamento in uscita e *placement*, si avvale della collaborazione di esperti nello sviluppo di carriera, che aiutano i neolaureati a compilare il proprio curriculum vitae e forniscono informazioni sugli strumenti di ricerca attiva del lavoro e di inserimento professionale. Tra gli altri servizi possiamo annoverare *Radio Job Journal*, trasmissione radiofonica, in onda sulla *web-radio* dell'Ateneo, che promuove il raccordo tra mondo del lavoro ed università, e Vulcano, un portale *web* per la gestione dei curricula dei laureati, utile alle aziende per la ricerca di personale ad alta qualificazione.

Il servizio di orientamento dell'Università degli Studi di Catania²⁰⁸ è erogato dal Centro di Orientamento e Formazione (COF), dall'Ufficio stage e tirocini, e, in merito alle problematiche relative alla disabilità, dal Centro per l'Integrazione Attiva e Partecipata (CINAP). Tra le diverse iniziative in entrata si segnala il progetto "Mi oriento studiando", che prevede uno sportello di orientamento direttamente all'interno delle Scuole secondarie di secondo grado. L'Università di Catania coordina un progetto di collaborazione con le scuole secondarie di primo grado che prevede la formazione dei docenti referenti dell'orientamento.

Il COF fornisce supporto anche all'orientamento in itinere, agendo sia sul piano del ripianamento del *deficit* formativo di partenza, sia su quello della massimizzazione delle risorse disponibili nei corsi di studio e nell'Ateneo. Esistono inoltre due trasmissioni dedicate interamente all'orientamento universitario all'interno della programmazione della radio d'Ateneo: "Curriculum - Dall'Università al Lavoro", approfondimento su lavoro e formazione post laurea, e "Sportello Orientamento", dedicato all'orientamento in entrata e in itinere. L'Ufficio *Stage*, per l'orientamento in uscita e *placement*, fornisce ai laureandi e ai laureati informazioni sulle opportunità di tirocinio presso aziende ed enti pubblici e privati. Oltre all'attività organizzativa, l'ufficio svolge una quotidiana attività di *front office*, finalizzata a orientare l'utente verso il tirocinio. All'interno del COF sono attivi un servizio di *Job Placement*, che fornisce informazioni sulle opportunità

207. www.unipa.it

208. www.unict.it

di lavoro e di formazione post laurea nel territorio, e un *Career Centre*, che organizza periodicamente *workshop* aventi come tema l'ingresso nel mondo del lavoro.

L'università "Kore" di Enna²⁰⁹ dispone di un Servizio Interfacoltà Orientamento e di un Servizio Interfacoltà di Orientamento e Tirocinio (S.I.O.T.), che offre agli Istituti d'Istruzione Superiore della Sicilia un servizio di Orientamento integrato. Le attività in ingresso vengono realizzate soprattutto con la somministrazione di questionari di interessi. Inoltre è attivo un servizio di informazione online dedicato a tutti coloro che desiderano avere informazioni sui corsi e sui servizi dell'Università di Enna.

Relativamente all'orientamento in uscita e *placement*, l'Ufficio Orientamento fornisce agli studenti laureandi e neo-laureati una sitografia aggiornata delle offerte di lavoro disponibili nel territorio, e organizza *stage* e tirocini per gli studenti in uscita.

Alla luce di questo breve inquadramento e dei preziosi contributi raccolti nel corso della ricerca è possibile delineare alcune peculiarità dell'offerta di orientamento presente nel panorama regionale e provinciale della Sicilia, qui di seguito sinteticamente riportate:

- la gestione diretta da parte della Regione dell'attuazione delle politiche attive per il lavoro, nonché dell'orientamento professionale e formativo. Tale sistema di gestione trova espressione negli Sportelli Multifunzionali, strutture presenti all'interno degli enti di formazione professionale, che hanno il compito di fornire servizi di orientamento agli utenti impegnati nella scelta di opportunità formative e di qualificazione, e alle aziende interessate alla ricerca o alla riqualificazione e aggiornamento del personale;
- il Gruppo Regionale per l'Orientamento (GRO), che rappresenta un esempio di integrazione tra gli attori istituzionali e i referenti dei diversi sistemi che si occupano di orientamento;
- la collaborazione tra USR e Università: in sinergia con l'Università di Palermo è stato promosso un gruppo di lavoro costituito da insegnanti della scuola secondaria di secondo grado e docenti universitari per riformulare in termini di competenze i programmi didattici delle scuole al fine di favorire gli apprendimenti dei giovani che vogliono proseguire gli studi universitari o inserirsi nel mondo del lavoro. Un progetto coordinato dall'Università di Catania prevede la formazione dei docenti referenti dell'orientamento nelle province di Catania e Siracusa;
- il contrasto alla dispersione scolastica rappresenta una delle priorità delle politiche di orientamento in Sicilia. Grazie a una collaborazione tra le scuole secondarie e gli ambiti territoriali provinciali, è stato elaborato un modello di orientamento centrato sulla scuola e il territorio con l'intento di creare attorno a ogni scuola una rete che coinvolga gli enti locali, le associazioni imprenditoriali, i sindacati e i Centri per l'Impiego.

209. www.unikore.it

7.18 Toscana²¹⁰

Politiche e azioni di orientamento a livello regionale, provinciale e delle università

Fin dagli anni '90 la Regione Toscana si è caratterizzata, nel panorama nazionale, per una forte spinta all'innovazione delle politiche, dei servizi e delle tipologie di intervento in ambito orientativo. A valle di una serie di importanti azioni, nel 2008 la Regione ha programmato una azione di sistema finalizzata alla costruzione di un Sistema Integrato Regionale di Orientamento. Le principali attività che hanno caratterizzato questo intervento di sistema riguardano l'analisi e la valorizzazione delle buone pratiche provinciali, la ricostruzione delle competenze professionali degli operatori di orientamento, la definizione di aree di attività e unità di competenze caratterizzanti le figure professionali dell'orientamento, la realizzazione di dieci interventi formativi di quaranta ore ciascuno rivolti a dirigenti, operatori e *tutor* dei servizi di orientamento e l'elaborazione degli *standard* dei servizi di orientamento erogati dai Centri per l'Impiego²¹¹.

Questo insieme complesso di azioni si è integrato con le iniziative che le singole Province hanno promosso e realizzato²¹². In generale si osserva che i servizi per il lavoro si occupano in maniera strutturata di orientamento e in tutte le Province toscane si erogano servizi di base e specialistici.

Nella Provincia di Firenze, da sempre molto impegnata nell'ambito dei servizi di orientamento, vengono erogate diverse tipologie di servizi: informativo, di base, specialistico, scolastico e al lavoro/università con delle declinazioni specifiche e con la presenza di

210. In Toscana sono stati realizzati due *focus groups*: uno a Firenze presso la sede della Regione, che si ringrazia per l'ospitalità; il secondo presso il Rettorato dell'Università degli Studi di Firenze, che si ringrazia per l'ospitalità. Al primo hanno partecipato i referenti delle Province; al secondo hanno partecipato le Università della Regione Toscana e le Scuole di Altissimi Studi Universitari. Sono state realizzate inoltre tre interviste ai dirigenti delle Province di Firenze, Grosseto e Arezzo.

Si ringraziano per la disponibilità e la partecipazione: Rosa Iannotta, responsabile del CPI di Monsummano T. Provincia di Pistoia, Claudia Nassi del CPI di Pontedera e Patrizia Mariani del CPI di Pisa - Provincia di Pisa; Brunella Mastrocesare, coordinatrice del CPI di Prato - Provincia di Prato; Sandra Breschi, Direzione Politiche del Lavoro della Provincia di Firenze; Laura Pippi, Osservatorio Scolastico Provinciale della Provincia di Grosseto; Cinzia Iannaccone Sistema Lavoro e Formazione della Provincia di Arezzo; Ginetta Betti, Ufficio Accoglienza Università degli Studi di Siena; Pietro Bubba Bello, Liason Office *spin-off* e formazione Università degli Studi di Siena; Chiara Busnelli, Divisione Formazione Universitaria della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa; Vincenzo De Marco, Area Didattica e ricerca dell'Università degli Studi di Firenze; Giancarlo Felici, Servizio Orientamento della Scuola Normale Superiore di Pisa; Maria Teresa Galletto, Segreteria didattica corsi di orientamento della Scuola Normale Superiore di Pisa; Sandra Guazzini, Ufficio Orientamento, Mobilità studenti Università degli Studi di Firenze; Paola Lucarelli, Orientamento Ufficio C.s.a.V.r.i. Università degli Studi di Firenze; Mauro Moretti, Università per Stranieri di Siena; Anna Nozzoli, Università degli Studi di Firenze; Annalisa Poggialini, Ufficio Relazioni Internazionali dell'Università degli Studi di Siena; Serena Segatori, Servizio Orientamento della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa; Maria Tognini, Ufficio Laureati dell'Università di Pisa.

211. L.R. 26.7.2002, n. 32 (Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale, lavoro).

212. Per quanto riguarda i servizi orientativi adottati nell'ambito dei CPI, sono state descritti nel repertorio delle buone prassi che Studio Méta & associati ha realizzato su richiesta della Regione Toscana nel 2008.

sportelli dedicati²¹³. I professionisti che si occupano di orientamento si differenziano in base al servizio²¹⁴.

La Provincia di Grosseto sta attraversando un periodo di cambiamento per quanto riguarda i servizi di orientamento. L'ampia gamma di tipologie di servizi è diffusa in maniera generalizzata su tutto il territorio provinciale²¹⁵. La gestione dei servizi è comunque centralizzata: i servizi di prima accoglienza e di informazione sono gestiti dal personale amministrativo interno che, in caso di necessità, mette in contatto l'utente con i consulenti²¹⁶.

La Provincia di Arezzo ha al suo interno un Centro Direzionale, con funzioni di organizzazione, gestione e coordinamento, un CPI provinciale²¹⁷ e 5 Centri Territoriali. Alcuni Comuni hanno stipulato una convenzione con l'Amministrazione Provinciale per l'apertura di Sportelli Lavoro. La Provincia di Arezzo ha elaborato la propria Carta dei Servizi, che prevede anche un'indicazione rispetto ai tempi e alle modalità di erogazione di ciascun servizio²¹⁸. La Provincia di Arezzo, partecipa al Progetto Trio che, finanziato dalla Regione Toscana, ha l'obiettivo di promuovere la teleformazione proponendo programmi didattici appartenenti a quarantacinque aree tematiche.

213. L'orientamento a finalità informativa viene erogato sia in forma individuale sia in forma strumentale attraverso la pubblicazione di guide, *brochure*, ecc. I servizi di orientamento specialistico, vedono il coinvolgimento di un consulente esterno al CPI e prevedono un incontro individuale o un più strutturato bilancio di competenze, qualora si ritenga necessario. Esistono anche servizi di orientamento rivolti a specifici *target* di utenza come lo Sportello Tirocini, lo sportello Immigrati e lo Sportello Donna.

214. In particolare, l'orientamento di I livello è gestito dagli operatori dei CPI che sono personale dipendente e formato ad hoc per gestire tali attività. I servizi di II livello sono affidati ad agenzie che vincono le gare indette e che garantiscono un definito monte-ore nei CPI. Generalmente per ogni tipologia di servizio, come lo Sportello Donna, lo Sportello Tirocini e i servizi specialistici, viene indetta una diversa gara e quindi sono servizi assegnati a diverse agenzie del territorio. Nelle gare con cui si assegnano attività di *counseling* e di bilancio di competenze è stata inserita la clausola dell'iscrizione all'Ordine degli Psicologi, mentre non è sottolineato per gli altri servizi. Solitamente, i professionisti che si occupano di servizi specialistici di orientamento sono psicologi, in particolare del lavoro.

215. Dal 2009, in seguito all'Accordo Stato Regioni per le misure anticrisi, i CPI si occupano dell'erogazione di azioni dirette ai cassa integrati in deroga. Tra i servizi a regime sono annoverati quelli rivolti all'utenza con disabilità. Altri protocolli riguardano la Provincia con l'Ente Bilaterale del Turismo (per migliorare le politiche del lavoro nel comparto turistico) e con i sindacati (per il progetto Prometeo che ha previsto la creazione di una rete di sportelli e di un portale *on-line* per l'assistenza, la consulenza, la formazione, l'orientamento dei lavoratori atipici).

216. Le attività di orientamento non sono mai state gestite da personale interno ma i servizi, in un primo momento, sono stati dati in appalto, mentre dal 2004, hanno iniziato ad essere erogati da un gruppo di professionisti esterni. Al momento la Provincia può contare su trentaquattro consulenti, tutti laureati e specializzati per erogare servizi di orientamento.

217. Il Centri per l'Impiego, oltre ad occuparsi delle procedure amministrative, eroga servizi di informazione e accoglienza, orientamento e consulenza, incrocio domanda-offerta di lavoro, inserimento al lavoro di disabili.

218. Un'attività chiave dei CPI è quella di accoglienza; servizi di orientamento di I livello e di II livello tra cui *counseling* e bilancio di competenze. Sono disponibili gli Sportelli Eures e Eurodesk; è presente uno sportello dedicato all'accompagnamento nella ricerca del lavoro rivolto a persone con debole professionalità, a rischio di povertà, ex tossicodipendenti, ex alcolisti, ex detenuti, immigrati e donne in stato di disagio, gestito in collaborazione con i Servizi Sociali; è inoltre presente uno sportello Anticrisi rivolto a lavoratori in situazioni di disagio, lavoratori in mobilità, cassa integrazione ordinaria, straordinaria o in deroga o aventi diritto all'indennità di disoccupazione.

Sul territorio della Provincia di Pistoia sono presenti 3 CPI e 2 servizi territoriali, collocati nell'area montana. Entrambe le tipologie di strutture, seguendo il principio di omogeneità, erogano i medesimi servizi²¹⁹. La presenza di un'Amministrazione integrata ha facilitato la realizzazione di una programmazione integrata dei servizi in ambito di istruzione, formazione e lavoro. Tra i servizi a regime dei CPI va annoverato l'ILA (*Individual Learning Account*), strumento di orientamento che ha la finalità di rispondere alle esigenze formative degli utenti in maniera personalizzata. Per quanto riguarda i servizi offerti ai disabili (senza distinzione per tipologia di disabilità), è presente un'agenzia formativa che se ne occupa, anche se il primo contatto avviene con gli operatori del CPI²²⁰. La Provincia di Prato, a seguito del D.Lgs. 469/97, ha istituito con la delibera 52/99 il sistema integrato provinciale dei Servizi per l'Impiego costituito da tre livelli che, con le proprie competenze e specificità, interagiscono e collaborano. Il primo livello riguarda il Servizio Orientamento e Lavoro che è il punto di direzione e coordinamento dell'intero Sistema Provinciale Integrato dei Servizi per l'Impiego. Il secondo livello riguarda il solo CPI che è presente sul territorio provinciale e che gestisce le politiche attive del lavoro attraverso servizi di orientamento ed incrocio domanda offerta di lavoro e gli 11 Sportelli di Anagrafe del Lavoro. Il terzo livello della rete comprende i 18 sportelli dei "Servizi Territoriali al Lavoro", aperti recentemente nelle sedi di organizzazioni sindacali e associazioni di categoria su tutto il territorio provinciale. Seguendo la logica del decentramento, l'obiettivo è quello di consolidare l'azione di rete tra pubblico e privato, di aumentare l'accessibilità dei servizi per il lavoro ai cittadini, di potenziare il servizio incontro domanda/offerta di lavoro, offrendo alle persone un'efficace attività di orientamento.

Dal 2000 il CPI di Prato è gestito da FIL S.p.A. (Formazione Innovazione Lavoro). La FIL opera come Agenzia formativa e per l'orientamento accreditata presso la Regione Toscana e ha creato una rete di *partnership* con associazioni di categoria, enti pubblici, scuole, università per gestire progetti formativi e di politiche attive del lavoro²²¹. La Provincia di Prato ha definito una Carta dei Servizi erogati sul territorio e, per quanto riguarda le attività di orientamento²²² ha anche stabilito degli *standard* di servizio.

219. All'interno dei centri sono erogate attività d'orientamento di I e II livello e il colloquio 181 fa parte dell'azione di orientamento e viene realizzato solo da orientatori. I CPI non dispongono di un servizio accoglienza in senso proprio ma, questa attività è demandata in parte allo sportello gestito da operatori amministrativi. Le attività di *counseling* e di bilancio di competenze sono realizzate dai consulenti di II livello.

220. Per quanto riguarda il personale impiegato, attualmente l'Amministrazione sta optando per la stabilizzazione, almeno per periodi di sei anni, permettendo così l'erogazione durevole dei servizi e focalizzando l'attenzione sulla qualità.

221. Il CPI FIL S.p.A. eroga servizi di orientamento e di incrocio domanda offerta. In particolare sono disponibili attività di informazione orientativa, di consulenza orientativa, di diritto/dovere alla formazione e all'istruzione, lo Sportello Tirocini, il collocamento mirato, l'attestazione di coerenza dei *voucher*.

222. Per quanto riguarda i professionisti che si occupano dei servizi di orientamento, all'interno del CPI sono presenti venticinque dipendenti tra amministrativi e operatori (*full e/o part-time*) e venticinque collaboratori

La Provincia di Pisa ha 4 CPI e un Informagiovani Provinciale. All'interno dei CPI, il servizio di accoglienza viene gestito sia dagli operatori dell'area amministrativa sia dai consulenti esterni²²³. Attualmente, i CPI sono impegnati nell'erogazione di servizi rivolti a lavoratori in cassa integrazione straordinaria e in deroga, quali seminari, colloqui individuali finalizzati alla riqualificazione e al re-inserimento nel mercato del lavoro. Per quanto riguarda la formazione sono a disposizione sia ILA (*Individual Learning Account*) che *voucher*. I CPI della Provincia hanno creato dei rapporti molto stretti sia in ambito sociale che con le scuole. La presenza di un assessorato unico (Lavoro, Formazione, Sociale) ha favorito l'implementazione dell'integrazione tra questi tre ambiti²²⁴.

Per quanto concerne il quadro sul sistema universitario a livello regionale dal *focus group* è emerso che le Università presenti sul territorio toscano si differenziano l'una dall'altra rispetto ai servizi di orientamento. Tuttavia, mostrano punti di similitudine e contatto soprattutto nell'approccio informativo e formativo.

Il dimensionamento diverso e le diverse finalità, soprattutto in merito alle attività delle Scuole di Alto Studio Universitario, il tipo di *target* cui si rivolgono e il territorio in cui si inseriscono, le porta infatti ad adottare ciascuna *policy* e strategie distintive.

Tutti gli atenei offrono servizi di Accoglienza agli studenti, sia italiani che di altre nazionalità; tali servizi sono coordinati, soprattutto nei grandi Atenei di Firenze, Siena e Pisa. Le azioni orientative ed i servizi e i progetti erogati hanno carattere trasversale, gli uffici e gli organi amministrativi dedicati lavorano in costante coordinamento e collaborazione. Oltre al livello "informativo", gli atenei curano il livello "formativo" delle azioni orientative. Il monitoraggio delle azioni di orientamento è prevalentemente gestito da ogni ateneo a partire dall'erogazione di questionari di *customer satisfaction* agli studenti; inoltre, in alcuni casi, viene valutata l'efficacia delle azioni intraprese confrontando i dati delle immatricolazioni prima e dopo le azioni, monitorando le scelte dei giovani che hanno partecipato ai percorsi di orientamento prima dell'ingresso in facoltà, anche quando questi hanno scelto atenei diversi. Nell'orientamento in itinere, nelle diverse università i *tutor* sono studenti, preparati e scelti in base a caratteristiche

esterni. Questi ultimi sono tutti laureati, liberi professionisti, inseriti nella "Long list di operatori per il conferimento di incarichi professionali", nella quale sono suddivisi per specifica azione.

223. Gli operatori impiegati nei servizi sono in parte dipendenti della Provincia e in parte consulenti di orientamento della IM.O.FOR Toscana, agenzia formativa accreditata dalla Regione Toscana. La IM.O.FOR, dal 2000, mette a disposizione della Provincia consulenti che si occupano di accoglienza, analisi dei bisogni, colloqui di orientamento, gestione dei tirocini formativi, supporto all'incrocio domanda-offerta, colloqui di inserimento lavorativo dei disabili e percorsi formativi e tirocini in attuazione della Legge 68 sul collocamento mirato.

224. In particolare, sono stati siglati dei protocolli di intesa tra Provincia, Comuni, Società della Salute, ASL, finalizzati alla creazione di elenchi relativi agli addetti per l'assistenza familiare. I CPI e la Provincia fanno anche parte di gruppi di indirizzo e tavoli di lavoro che si occupano di collocamento-disabili. Sono inoltre costanti i rapporti con le cooperative sociali, sotto forma di partecipazione a progetti specifici come quello rivolto ai rifugiati e, con il SERT, rispetto a percorsi di tirocinio per ex tossicodipendenti. Per quanto riguarda il *target* dei detenuti, vengono periodicamente erogati percorsi di orientamento finalizzati alla ricostruzione delle competenze e alla realizzazione dell'incrocio domanda-offerta di lavoro.

precise e reclutati attraverso specifici bandi. La loro azione è quella di accompagnare il percorso degli studenti per prevenire il fenomeno dell'abbandono. Da annoverare nei servizi orientativi in itinere anche quelle esperienze di soggiorno all'estero, o di *stage* formativi presso imprese del territorio che ogni facoltà e ateneo mette in essere.

Un ulteriore elemento di peculiarità riguarda la strutturazione degli interventi e dei servizi, che in alcuni casi parte dalla procedura di certificazione della qualità, che ha istruito e ispirato la strutturazione delle comunicazioni e dei processi di lavoro dei diversi servizi, soprattutto negli atenei di più grande dimensione. A seguire, l'articolazione delle azioni di orientamento dei diversi Atenei.

Presso l'Università degli Studi di Firenze²²⁵, in ingresso vengono proposti dei *Test* di autovalutazione del livello di possesso delle competenze richieste per affrontare lo studio universitario di specifiche discipline. Uno per ogni corso di laurea; è presente un Servizio di Accoglienza agli studenti, italiani e stranieri. Da segnalare la presenza nell'Ateneo di molti studenti stranieri soprattutto dalla Cina, con il progetto Marco Polo. L'orientamento in itinere viene erogato soprattutto attraverso il Progetto Reti Insegnanti per coinvolgere i docenti delle secondarie che collaborano nei corsi di recupero dopo i test di autovalutazione, attraverso azioni di *Counseling* psicologico e azioni di assistenza ai disabili; il servizio di *Tutoring* viene realizzato con *tutor* reclutati tra gli studenti con il "Fondo Giovani" del Ministero; numerose le esperienze di *Stage* all'estero oltre l'Erasmus e le partecipazioni a Progetti Leonardo. Relativamente all'uscita e *placement*, esso viene realizzato dal CsaVRI (Centro di servizi di ateneo per la valorizzazione dei risultati della ricerca e la gestione dell'incubatore universitario) e si propone di favorire contratti di ricerca, finanziamenti e prospettive occupazionali valide per giovani ricercatori, formazione di risorse organizzative a supporto delle infrastrutture di ricerca, avvio di percorsi lavorativi per l'innovazione. Il centro si occupa anche di *placement* e coordina le azioni legate al programma ministeriale FlxO. Il Servizio di Orientamento al *Job Placement* (OJP) è attivo su due livelli: il primo relativo ai rapporti con enti ed istituzioni che operano sul territorio, il secondo relativo al coordinamento fra Ateneo, Facoltà e Poli. Sul primo livello, OJP di CsaVRI realizza azioni di orientamento proposte da enti esterni (v. Crea Impresa e *Job Fair* di Confindustria, Programma Fixo II del Ministero del lavoro) coordinando la partecipazione di tutte le Facoltà, e si avvale dei servizi di orientamento già proposti da tali enti (v. la presentazione delle imprese da parte di Novolab, *Job Club* in progettazione da parte di Confindustria), mentre sul secondo livello il servizio offre la comunicazione alle singole Facoltà degli eventi proposti da enti esterni; l'organizzazione della partecipazione agli stessi; colloqui di *career counseling* per laureati/laureandi di tutte le Facoltà di Ateneo; la formazione ai delegati di Facoltà in materia di *career counseling*; la progettazione di iniziative-tipo di orientamento in uscita, quali il Seminario di Orientamento al Lavoro (SOL), il *Career Day* (CD), lo Sportello

225. www.unifi.it

di Orientamento in Uscita (SOU); la formazione ai delegati di Facoltà e al personale amministrativo relativamente alle procedure-tipo per l'erogazione delle iniziative di cui sopra ed alla relativa implementazione presso le strutture di afferenza; la raccolta, elaborazione e monitoraggio dei dati acquisiti dalle Facoltà in relazione alle singole attività di orientamento anche al fine di operare un riesame sull'intera attività di OJP; le informazioni sul mercato del lavoro e sulla formazione universitaria; la fornitura di procedure *standard*, dall'idea progettuale fino alla modulistica amministrativa, nonché il supporto metodologico, da parte del personale di CsAVRI, consentono l'ottimizzazione delle risorse e dei tempi nell'ottica di una maggiore efficienza del servizio di orientamento in uscita.

Presso l'Università di Pisa²²⁶, in ingresso è presente un Servizio di Accoglienza agli studenti, italiani e stranieri; vengono realizzati eventi informativi extra-regione (Bari, Palermo, Roma), anche per rilevare bisogni ed esigenze di studenti e famiglie per migliorare i servizi di ateneo e alzare il livello della qualità della vita degli studenti fuori sede; viene inoltre realizzato l'evento annuale "InFormando" che si propone come un'occasione per scoprire e potenziare le proprie capacità di scelta e acquisire idonei strumenti per progettare e decidere il percorso universitario in piena autonomia, così da essere protagonisti di un personale progetto di vita. L'orientamento in itinere si avvale del supporto di un Centro di ascolto, psicologico ma non sanitario; sono previste azioni di *coaching* allo studente, seminari sul metodo di studio; è attivo infine l'USID, per l'integrazione dei disabili con l'aiuto di *tutor* selezionati tra gli studenti. Le azioni di orientamento in uscita hanno l'obiettivo di preparare al dopo università e iniziano molto presto, e sono volte a relazionarsi con il Mercato del lavoro, già dal primo anno. L'Ufficio *Placement* realizza attività di intermediazione con le aziende del territorio, avvalendosi anche con DIOGENET, una banca dati dei cv degli studenti in uscita.

Presso la Scuola Normale Superiore di Pisa²²⁷ le attività e i servizi in ingresso si rifanno all'esperienza trentennale dei "Corsi di orientamento", che annualmente propone edizioni di un corso residenziale (presso le diverse sedi nazionali della Scuola) di Orientamento. Ai corsi partecipano studenti e studentesse del quarto anno, selezionati e "meritevoli" da tutte le scuole italiane, con l'obiettivo di entrare in contatto con "la proposta di un ampio panorama di esperienze e temi di studio presenti nel mondo universitario, nella ricerca, nelle attività istituzionali e professionali." L'orientamento in uscita e *placement* ha previsto l'unione dei servizi di placement di tutte le scuole di Alti studi universitari toscane (Normale di Pisa, Superiore Sant'Anna di Pisa e IMT – Alti studi Lucca) nel progetto "*UJ Career and Placement services*" per presentare un ventaglio completo di profili "di eccellenza" alle imprese e le istituzioni innovative del mercato nazionale ed internazionale.

226. www.unipi.it

227. www.sns.it

Le attività e i servizi presso la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa²²⁸ sono così articolati: in ingresso, vengono realizzati *Open Days*, anche extraregionali, oltre ad iniziative territoriali di "visibilità", rivolte alle scuole secondarie superiori gestite con studenti della Sant'Anna; è attiva la "Scuola di orientamento" Residenziale; vengono effettuate pre-selezioni, per dare la possibilità ai futuri studenti di misurarsi con la scuola e decidere la successiva iscrizione. L'orientamento in itinere prevede azioni di *Tutoring* e di *Counseling* psicologico. Per quanto riguarda l'orientamento in uscita e *placement*, è attivo il progetto "*UJ Career e Placement service*" (FlxO) con Scuola Normale Superiore di Pisa e IMT-Alti Studi Lucca.

Presso l'Università degli Studi di Siena²²⁹, in ingresso le attività vengono erogate dall'Ufficio Accoglienza, che gestisce le attività di accoglienza agli studenti italiani, mentre l'Ufficio Relazioni internazionali gestisce l'*incoming* di studenti stranieri; in particolare con sostegno anche con corsi di lingua italiana, gli "*Orientation Day*" ogni semestre. Altre iniziative sono l'Università aperta, *Open Day* di facoltà, con simulazione dei *test* di ingresso o lezioni universitarie; le attività di informazione e formazione vengono realizzate anche sulle province di Siena, Arezzo e Grosseto; è attivo inoltre lo Sportello Orientamento decentrato gestito con "Studenti *Senior*" (in convenzione con la Scuola ed il Comune di Montepulciano) che raccolgono il fabbisogno informativo degli studenti. Da segnalare ancora le iniziative "Percorso di Qualità", cioè attività integrate scuole università con un gruppo di studenti segnalati dalle scuole; diversi anche i Progetti "Ponte" che attraverso "*stage*" e percorsi di educazione alla scelta progettati congiuntamente con le scuole secondarie superiori aiutano nella scoperta soprattutto delle facoltà scientifiche, della durata di un anno; l'orientamento in ingresso viene realizzato anche con l'ausilio delle ITC per la disabilità: studenti diventano *tutor* in appoggio agli studenti disabili. L'orientamento in itinere prevede il *Tutoring* e *Counseling* psicologico: i *tutor* selezionati per concorso tra gli studenti delle specialistiche hanno il compito di realizzare azioni di tutorato riguardo a tematiche relative alla scelta di un corso di studi; al miglioramento delle metodologie di studio in ambito umanistico e scientifico; al monitoraggio e supporto della carriera universitaria; al sostegno e costruzione di un'identità professionale; il Progetto POIP è volto invece a educare al prefigurarsi il profilo professionale in uscita. Viene gestito con *tutor* preparati e scelti tra gli studenti delle specialistiche; è infine presente un Centro di psicologia, per supporti specifici e accoglienza disabili, anche per Erasmus. L'orientamento in uscita e *placement* viene erogato dal *Placement Office*, mentre l'ufficio "*Liason office*" offre supporto nella creazione di *Spin-off* dalla ricerca, revisione dei *business plan* di studenti in uscita che desiderino creare una impresa innovativa; è prevista infine la realizzazione di *Stage*

228. www.sssup.it

229. www.unisi.it

presso imprese Toscane. Si segnalano il corso di perfezionamento alle competenze orientative, formazione agli operatori di orientamento ed il Centro GEO di orientamento. Presso l'Università per Stranieri di Siena²³⁰, le attività in ingresso riguardano iniziative territoriali di "visibilità" ed informazione, presso scuole secondarie superiori; sono attivi il progetto "Marco Polo" che prevede un percorso di accoglienza/orientamento rivolto agli studenti cinesi e il progetto ministeriale "Non Uno Di Meno"; questionari di auto valutazione sui saperi minimi per il successo universitario. L'orientamento in itinere e *placement* prevede l'utilizzo di Borse di tirocinio, finanziate con fondi regionali, che permettono agli studenti di fare esperienze di studio e lavoro anche all'estero, ed anche di lunga durata (dai 4 ai 9 mesi) che di fatto sono preparatorie ad una esperienza di lavoro dopo la laurea; tra i servizi infine, l'*Erasmus placement* e il *Job placement*.

Alla luce di questo breve inquadramento e dei preziosi contributi raccolti nel corso della ricerca è possibile delineare alcune peculiarità dell'offerta di orientamento presente nel panorama regionale e provinciale della Toscana, qui di seguito sinteticamente riportate:

- una solida cultura dell'orientamento diffusa in tutto il territorio regionale, frutto di una storia significativa e di una tradizione decennale di buone pratiche e sperimentazioni innovative, che hanno contribuito a sedimentare nel tempo esperienze e competenze di alto profilo;
- l'azione di sistema svolta dalla Regione (e in fase di implementazione/sviluppo) finalizzata a omogeneizzare e coordinare nei differenti sotto-sistemi le politiche, le linee di intervento e i programmi, i servizi e le azioni, le professionalità degli operatori, attraverso la diffusione e valorizzazione delle buone pratiche, l'elaborazione di un sistema di *standard* di funzionamento e di requisiti qualitativi condivisi per i servizi/interventi orientativi, la definizione delle unità di competenze caratterizzanti il profilo (i profili) dell'orientamento e la formazione e riqualificazione degli operatori. L'intervento di sistema promosso dalla Regione Toscana si avvale anche del raccordo stretto tra servizi e azioni di orientamento e del sistema regionale delle competenze/repertorio delle figure professionali;
- la forte integrazione nelle Province dei servizi di orientamento e dei servizi per il lavoro, con una decisa caratterizzazione dell'orientamento concepito come dispositivo fondamentale nel quadro delle politiche attive del lavoro;
- la particolare eccellenza raggiunta nell'implementazione di alcuni specifici servizi, in particolare in ambito universitario, dove si sono consolidate attività derivanti da sperimentazioni e pratiche innovative;
- la scelta di utilizzare risorse esterne per l'erogazione di servizi di orientamento specialistici e per la realizzazione di attività particolarmente qualificate o destinate a particolari tipologie di utenza.

230. www.unistrasi.it

7.19 Trentino Alto Adige²³¹

Politiche e azioni di orientamento a livello regionale, provinciale e delle università

Poiché le Province autonome di Trento e Bolzano²³² legiferano autonomamente in materia di politiche del lavoro e di politiche dell'istruzione e formazione professionale, verranno trattate separatamente.

Provincia Autonoma di Trento

All'interno della Provincia Autonoma di Trento il coordinamento, la gestione e l'erogazione dei servizi per il lavoro spetta all'Agenzia del Lavoro, che è stata istituita con la L. P. 16 giugno 1983 n. 19 *Organizzazione degli interventi di politica del lavoro*.

La rete dei servizi per il lavoro è composta da 12 Centri per l'Impiego dislocati sul territorio provinciale, che erogano diverse tipologie di servizi, come procedure amministrative legate alla situazione occupazionale del lavoratore, informazione, promozione dell'incrocio domanda/offerta di lavoro, orientamento professionale, servizio Eures, inserimento lavorativo di persone disabili e di persone svantaggiate, organizzazione di tirocini formativi e di orientamento.

Le attività di orientamento professionale sono in carico ai CPI dal 1998. All'interno della macrocategoria dell'orientamento si possono distinguere due tipologie di servizi erogati:

- orientamento di primo livello: consiste in un colloquio che prevede l'analisi dei bisogni dell'utente, l'erogazione di informazioni sul mercato del lavoro locale, l'iscrizione nella banca dati del CPI e la definizione di un percorso personalizzato;

231. In Trentino- Alto Adige sono stati realizzati due *focus groups* per le Province autonome di Trento e Bolzano, oltre a un'intervista alla Camera di commercio di Bolzano. Il *focus group* dedicato alla Provincia Autonoma di Trento si è svolto presso la sede della struttura multifunzionale territoriale Ad Personam di Trento, che si ringrazia per l'ospitalità. Il *focus group* rivolto alla Provincia Autonoma di Bolzano si è svolto presso la sede della Ripartizione 40 Diritto allo Studio, Università e Ricerca della Provincia di Bolzano, che si ringrazia per l'ospitalità.

Ringraziamo per la disponibilità e la partecipazione: Ester Damato del Servizio Rapporti comunitari e sviluppi locali della Provincia autonoma di Trento; Fabiano Lorandi del Servizio scuola della Provincia di Trento; Carlo Buzzi, Delegato del Rettore per il coordinamento delle attività inerenti l'orientamento universitario Università di Trento; Stefania Trentin, Mauro Frisanco e Tiziana Bellofiore della struttura multifunzionale territoriale Ad Personam; Luisa Maria Widmann dell'Agenzia del lavoro provinciale di Trento; Rolanda Tschugguel dell'Ufficio Orientamento Scolastico e Professionale - Ripartizione 40 Diritto allo Studio, Università e Ricerca della Provincia Autonoma di Bolzano; Michael Mayr dell'Ufficio Servizio Lavoro - Ripartizione Lavoro della Provincia Autonoma di Bolzano; Donatella Maserà, Servizio Orientamento Professionale - Ripartizione Formazione professionale in lingua italiana della Provincia Autonoma di Bolzano; Sandra Rech dell'Intendenza scolastica italiana della Provincia Autonoma di Bolzano.

232. Il Trentino - Alto Adige è una Regione autonoma a statuto speciale, all'interno della quale convivono tre Enti distinti e autonomi, tra loro collegati: la Provincia autonoma di Trento, la Provincia autonoma di Bolzano e la Regione autonoma Trentino- Alto Adige/ Südtirol (Statuto speciale di autonomia per il Trentino- Alto Adige, di cui al D.P.R. 31 agosto 1972, n. 670, e successive modifiche). La Regione e le due province - in quanto enti autonomi dotati di poteri politico-legislativi di pari valore e forza, anche se svolti nell'ambito delle rispettive competenze - si pongono sullo stesso piano nei loro reciproci rapporti, nei confronti dello Stato e delle altre Regioni.

- consulenza specialistica: si tratta di un percorso più approfondito a cui l'utente può accedere nel caso riscontri delle criticità durante il suo percorso professionale.

L'orientamento di primo livello è un servizio garantito in tutti i CPI (su appuntamento nelle strutture più grandi), mentre la consulenza specialistica è soggetta all'invio dell'utente verso quei centri che offrono il servizio, oppure è gestita su appuntamento. All'interno del CPI di Trento è presente il servizio Eures (*European Employment Services*), collegato ad *Euroguidance*, che mira a promuovere la mobilità geografica e professionale dei lavoratori all'interno dell'Unione Europea.

I servizi per i lavoratori disabili e svantaggiati sono erogati da operatori dedicati con l'utilizzo di strumenti *ad hoc*.

L'Agenzia del lavoro può ricorrere, se non può far fronte alle sue esigenze con il personale in servizio, a contratti di collaborazione e a consulenze, nei limiti e nel rispetto di quanto previsto dalla L.P. 23 del 19 luglio 1990 (art. 39 c. 5) e successive modifiche. A tal fine è istituito l'Albo dei collaboratori dell'Agenzia del lavoro, al quale possono iscriversi le persone fisiche interessate e disponibili a rapporti di collaborazione e consulenza. L'iscrizione all'Albo è aperta ad esperti con comprovata specializzazione e/o con specifica esperienza professionale pluriennale, nelle aree tematiche di competenza dell'Agenzia.

Servizi di orientamento vengono erogati all'interno della Provincia autonoma anche dalla struttura multifunzionale territoriale Ad Personam²³³, dell'Ufficio Fondo Sociale Europeo - Servizio Europa.

Relativamente al sistema Istruzione, l'orientamento scolastico nella Provincia di Trento è in capo ai singoli istituti scolastici che godono di autonomia. Il Dipartimento Istruzione della Provincia di Trento definisce le linee d'indirizzo per l'orientamento e fornisce le risorse economiche e umane per la realizzazione di attività di orientamento da parte degli istituti scolastici. Svolge inoltre assistenza tecnica alle scuole in termini di supporto, consulenza e monitoraggio delle azioni.

L'integrazione tra sistema scolastico e sistema della formazione professionale, garantita dalla normativa nazionale, permette agli allievi di passare da un sistema all'altro dopo interventi di orientamento e ri-orientamento ad hoc.

Alla luce di questo breve inquadramento e dei preziosi contributi raccolti nel corso della ricerca è possibile sottolineare come prerogativa del sistema di orientamento nella Provincia di Trento quella dell'integrazione fra tutti i sistemi del territorio (sistema produttivo, sistema scolastico, sistema della formazione professionale).

233. La Struttura Ad Personam eroga diverse tipologie di servizi di orientamento e vanta la capacità di lavorare in rete in collaborazione con gli attori del "sistema territoriale di orientamento", la scuola in primis, ma anche e più in generale le agenzie formative formali e non formali, il mondo del lavoro in tutte le sue componenti e agenzie e i soggetti territoriali e del privato sociale. Nell'ambito della struttura operano professionalità psicologiche con specifica preparazione nelle pratiche di orientamento.

Provincia Autonoma di Bolzano

Come definito dalla L.P. n. 39 del 12 novembre 1992 "*Interventi di politica attiva del lavoro*", i Servizi per il Lavoro nella Provincia di Bolzano sono affidati alla Ripartizione Lavoro. All'interno della Ripartizione, l'Ufficio Servizio Lavoro si occupa dell'organizzazione e gestione dei servizi, ed è articolato in una sede centrale e in 7 Centri di mediazione lavoro²³⁴ distribuiti nel territorio provinciale (comunemente chiamati Centri per l'Impiego).

Questi servizi fanno capo a istituzioni diverse. Il primo passo per richiederli l'utente lo fa rivolgendosi a un Centro di mediazione lavoro.

Nel corso del *focus group* è stata sottolineata la necessità di integrare questi servizi e sono stati descritti alcuni esempi di attività messe in atto per perseguire l'integrazione. Per esempio al Centro di mediazione lavoro di Bolzano sono stati organizzati degli incontri di gruppo rivolti ai disoccupati e alle persone in mobilità per presentare loro i vari servizi per il lavoro erogati nell'ambito della Provincia.

L'Ufficio Servizio Lavoro lavora in rete con il sistema dell'istruzione e della formazione professionale: in collaborazione con il sistema della formazione professionale italiana è stato realizzato lo Sportello di orientamento adulti.

Un'altra iniziativa riguarda la possibilità per gli utenti della Borsa Lavoro provinciale elettronica che ricercano offerte di lavoro di collegarsi ai siti di aziende del territorio, oltre che di accedere a una descrizione dettagliata del lavoro cercato. Inoltre la Borsa Lavoro provinciale elettronica è collegata alla Banca dati dell'orientamento.

Nei Centri di mediazione lavoro di Brunico e Silandro sono presenti due consulenti Eures, che offrono un servizio di informazione e orientamento per svolgere esperienze di lavoro all'estero, mentre assistenti Eures sono presenti negli altri Centri di mediazione lavoro. Il servizio Eures è collegato alla Borsa Lavoro provinciale elettronica, con la possibilità per le aziende di rendere visibili le offerte di lavoro pubblicate sulla Borsa anche su Eures. Non esistendo un profilo professionale specifico per i mediatori al lavoro, gli operatori dei Centri di mediazione lavoro sono inquadrati come collaboratori amministrativi, e pertanto come criterio di accesso è sufficiente la maturità e l'attestato di bilinguismo "B", mentre per i dirigenti delle agenzie private per il lavoro autorizzate dalla Provincia Autonoma ai sensi del decreto del Presidente della Provincia n. 38 del 18 giugno 2007, è previsto come requisito necessario una comprovata da un'esperienza professionale di durata non inferiore a due anni.

Relativamente all'Istruzione e alla formazione professionale, l'Ufficio Orientamento scolastico e professionale, Ripartizione 40 Diritto allo studio, università e ricerca della

234. I bisogni espressi generalmente dagli utenti dei Centri di mediazione lavoro si riferiscono a quattro ambiti di servizio: erogazione di indennità, supporto alla ricerca di lavoro (con preferenza per il settore di provenienza), consulenza orientativa per approfondire la conoscenza delle proprie attitudini e potenzialità, bisogni formativi.

Provincia Autonoma di Bolzano²³⁵ gestisce i servizi di orientamento per i tre gruppi linguistici presenti sul territorio altoatesino (italiano, tedesco, ladino), con una sede centrale a Bolzano e nove sedi distaccate sul territorio (come regolamentato dalla L. P. 15 del 4 maggio 1988 *Disciplina dell'orientamento scolastico e professionale*).

L'Intendenza scolastica non si occupa direttamente di orientamento, che è competenza dell'Ufficio Orientamento scolastico professionale, ma ha collaborato con quest'ultimo alla costituzione di un gruppo di dirigenti finalizzato a migliorare la qualità dell'orientamento scolastico. Il gruppo è formato da rappresentanti dell'Intendenza scolastica, della Ripartizione 40, da un rappresentante dei dirigenti scolastici e dell'istituto pedagogico. In futuro si prevede anche la partecipazione di rappresentanti della Formazione professionale e dell'Università.

Il gruppo ha messo in luce la necessità di formare gli insegnanti e in particolare i referenti dell'orientamento nelle scuole, oltre che di promuovere l'adozione della didattica orientativa da parte di tutti gli insegnanti.

Un'attività di informazione rispetto al mondo del lavoro e di sensibilizzazione alla cultura imprenditoriale rivolta a giovani e insegnanti è "Scuola ed Economia", un'iniziativa comune della Camera di Commercio di Bolzano, delle associazioni di categoria, degli assessorati economici, delle intendenze scolastiche, degli istituti pedagogici, delle ripartizioni per la formazione professionale, delle ripartizioni del lavoro e della Fiera di Bolzano. L'iniziativa prevede la preparazione di opuscoli informativi sul contesto economico dell'Alto Adige da distribuire nelle scuole, e l'organizzazione di un concorso di idee in cui si richiede agli studenti delle scuole secondarie di secondo grado di sviluppare prodotti o servizi innovativi per le imprese.

Per quanto concerne il quadro sul sistema universitario a livello regionale dal *focus group* è emerso che l'Università di Trento²³⁶ ha creato un legame forte con il sistema scolastico. In seguito alla Deliberazione della Giunta Provinciale 416 del 3 marzo 2006 "Approvazione del protocollo d'intesa tra la Provincia Autonoma di Trento e l'Università degli Studi di Trento", è stato creato il Centro Scuola Università, in modo da garantire un confronto sistematico tra i due sistemi. Il Centro è gestito da un comitato di indirizzo che comprende operatori dell'Università di Trento e del Dipartimento Istruzione della Provincia.

All'interno dell'Università esiste un Tavolo che promuove una funzione di raccordo tra l'Ateneo e il sistema scolastico. Il tavolo si occupa di elaborare le strategie per l'orien-

235. L'Ufficio offre consulenza orientativa in prevalenza a giovani inseriti in un percorso formativo (anche universitario) (65% dell'utenza), oltre che ad adulti che hanno concluso un percorso formativo e si rivolgono all'Ufficio per ri-orientamento e formazione (35% dell'utenza totale). Per effetto della crisi economica hanno iniziato a rivolgersi all'Ufficio le fasce deboli della popolazione, perciò si prevede di aumentare l'offerta di orientamento professionale attraverso la collaborazione con l'Ufficio Servizio lavoro, con la Formazione professionale italiana, tedesca e ladina.

236. www.unitn.it

tamento e svolge ricerche ad hoc in sinergia con l'IPRASE (Istituto Provinciale per la Ricerca e la Sperimentazione Educativa).

Tra le iniziative proposte, Porte aperte e Orienta Estate. Per l'orientamento in itinere e in uscita, si realizza un'azione di orientamento al lavoro promosso dall'Ateneo, che si propone di progettare un percorso di carriera consapevole, autonomo e soddisfacente e richiede di tener conto da un lato delle attitudini, degli interessi, delle aspirazioni personali e dall'altro anche del continuo mutamento del mercato del lavoro. Ogni Facoltà ha a disposizione 2 CFU per organizzare un corso di avviamento al lavoro e la soddisfazione degli studenti verso questi percorsi è elevata. Il collegamento tra Università e mondo del lavoro è garantito dall'organizzazione sistematica di *stage* ed esperienze presso istituti ed aziende.

Alla luce di questo breve inquadramento e dei preziosi contributi raccolti nel corso della ricerca è possibile delineare alcune peculiarità dell'offerta di orientamento presente nel panorama regionale e provinciale del Trentino Alto Adige, qui di seguito sinteticamente riportate:

- la Struttura Multifunzionale Territoriale Ad Personam di Trento il cui tratto distintivo è quello di erogare un servizio di orientamento per la cittadinanza, senza privilegiare un *target* specifico, con particolare attenzione ai bisogni orientativi degli utenti. Questa struttura ha la caratteristica di lavorare in sinergia con diversi interlocutori sul territorio tra cui gli istituti scolastici e i servizi sociali;
- nella Provincia Autonoma di Trento i tre diversi ambiti della scuola, della formazione professionale e dell'università e alta formazione erogano orientamento in sostanziale autonomia, pur cercando di favorire l'integrazione reciproca e avvalendosi del supporto tecnico della Struttura Multifunzionale Ad Personam;
- la Provincia di Bolzano è stata fino ad anni recenti un territorio a piena occupazione, e i cambiamenti socio-economici susseguenti alla crisi economica globale hanno notevolmente mutato il tipo di utenza che si rivolge al servizio di orientamento.

7.20 Umbria²³⁷

Politiche e azioni di orientamento a livello regionale, provinciale, e delle università

Il ruolo della Regione Umbria in materia di Orientamento è rilevabile all'interno delle Azioni di Sistema del POR 2000-2006, mediante le quali sono state poste le basi a sup-

237. In Umbria è stato realizzato un *focus group* presso la sede della Regione, che si ringrazia per l'ospitalità, al quale hanno partecipato l'Ufficio Scolastico Regionale, l'Università degli Studi di Perugia e il CSL Umbria. È stata inoltre realizzata un'intervista telefonica con la responsabile sezione Sperimentazione – Servizio Politiche attive del lavoro – Regione Umbria.

Si ringraziano per la disponibilità e la partecipazione: Antonietta Petetti, responsabile sezione Sperimentazione – Servizio Politiche attive del lavoro, Regione Umbria, Rossella Carroli, referente orientamento per l'Ufficio Scolastico Regionale, Francesca D'Aprile, referente di CSL Umbria e Valeria Lorenzini, responsabile dell'Ufficio Orientamento dell'Università degli Studi di Perugia.

porto dello sviluppo del Sistema Regionale Integrato di Orientamento. Preliminarmente all'avvio delle Azioni di sistema è stata effettuata un'analisi dell'offerta di orientamento all'interno del contesto umbro, ed è stata rilevata una forte frammentazione dell'offerta orientativa dovuta all'assenza di strumenti e strutture di integrazione. Si riscontra, inoltre, una significativa disomogeneità nella qualità dell'offerta. Tutto questo è legato a una mancanza di cultura condivisa dell'orientamento e di una normativa di riferimento specifica per l'ambito.

La scelta della Regione Umbria è stata quella di non definire "dall'alto" dispositivi di accreditamento o criteri per l'erogazione dei servizi di orientamento, ma di promuovere azioni che "dal basso" permettessero di innalzare la qualità dei servizi, identificando, attraverso il coinvolgimento di chi si occupa di tali tematiche, strumenti di regolazione e norme di riferimento.

I "Cantieri dell'Orientamento" sono il risultato di questa volontà di costruire con procedimento *bottom up* il proprio sistema di orientamento e coinvolgono i Centri per l'Impiego, le scuole, le agenzie formative, le strutture di accompagnamento al lavoro del sociale. I Cantieri sono finalizzati a definire, in maniera congiunta e integrata, un dizionario di base dell'orientamento, le attività da finanziare, le competenze che devono essere possedute dagli operatori, i criteri qualitativi per l'erogazione dei servizi.

L'obiettivo a lungo termine della Regione Umbria è la definizione concertata delle regole per assicurare la qualità dei servizi offerti a livello regionale²³⁸. Ruolo della Regione è quello di coordinamento e integrazione delle attività di orientamento. L'unica attività di orientamento erogata direttamente dalla Regione è il servizio Eures attraverso un consulente regionale e dei consulenti provinciali situati in ciascun CPI.

In generale, si riscontra una forte eterogeneità dei professionisti che si occupano di orientamento, in termini di diverso *background* formativo e di differenti modalità di azione²³⁹.

Attualmente, la Regione Umbria è impegnata nella realizzazione di due importanti azioni in materia di orientamento. La prima azione, più tradizionale nelle modalità ma non nei contenuti, ha riguardato la creazione di un bando pubblico per azioni di sostegno

238. La qualità dei servizi offerti a livello regionale è messa in relazione ai profili dell'orientatore, al riconoscimento dei crediti e alla certificazione delle competenze sia per l'accesso alla professione che per la qualificazione professionale.

239. Nei CPI i consulenti di orientamento gestiscono le attività orientative e sono figure professionali relativamente nuove e con elevato livello di qualificazione. Lo stesso si può dire delle figure professionali che gestiscono i percorsi di accompagnamento al lavoro dei SAL comunali. Nelle scuole i referenti esprimono spesso la difficoltà di ritagliarsi uno spazio all'interno o a latere della didattica e le differenze qualitative nei servizi sono legate a peculiarità del contesto e alla buona volontà del singolo. L'Università presenta un'offerta articolata di servizi di orientamento, anche se, nel quadro più generale della scarsità dei finanziamenti, rimane il problema delle risorse umane da dedicare alla gestione di questi servizi. All'interno delle agenzie formative, è molto forte l'interesse da parte degli operatori alla qualificazione e riqualificazione professionale verso l'erogazione di servizi di orientamento in accesso ai percorsi di formazione.

alla diffusione della cultura teorico-scientifica, inserito nel POR FSE 2007-2013 e pubblicato nel febbraio 2010. La principale finalità era la raccolta di proposte progettuali in merito a interventi di orientamento per diffondere, facilitare e rafforzare scelte di indirizzo tecnico-scientifico. La seconda azione riguarda il percorso di sperimentazione del *software* S.Or.Prendo²⁴⁰.

Il servizio di orientamento nei Cpi della Provincia di Perugia è un intervento di supporto alla persona nella costruzione del proprio progetto di crescita professionale ed è un valido accompagnamento alle scelte che il soggetto deve compiere a livello scolastico, formativo o professionale. Esso si pone pertanto l'obiettivo di contribuire a sviluppare una piena consapevolezza del soggetto rispetto alle proprie abilità e competenze per attivare un processo di accrescimento, mobilitazione e organizzazione delle risorse finalizzato alla definizione di un progetto professionale individuale soddisfacente e fattibile. L'azione di consulenza orientativa realizzata dalla Provincia di Perugia mira a supportare l'utente nella ricostruzione della propria esperienza formativa e lavorativa al fine di favorire un processo di autocomprensione e di autorappresentazione delle proprie mete future.

L'orientamento coinvolge una vasta e diversificata tipologia di utenti (inoccupati, disoccupati, lavoratori stranieri, giovani in diritto/dovere di istruzione e formazione, iscritti alle liste della L. 68/1999, lavori in cassa integrazione) con specifiche caratteristiche ed esigenze e richiede risposte adeguate e mirate per prevenire fenomeni di esclusione sociale e lavorativa nell'ottica dell'approccio preventivo. Le principali attività che la Provincia di Perugia realizza in tema di orientamento sono riconducibili a vari interventi che vengono modulati in relazione alle esigenze e alle istanze di ciascun utente²⁴¹. Al fine di sviluppare e aggiornare il servizio, si evidenzia la partecipazione della Provincia di Perugia a progetti nazionali e transnazionali mirati all'esportazione e importazione di buone pratiche. Nell'ultimo anno, in particolare, è stato realizzato, insieme alla Provincia

240. È previsto un percorso di accompagnamento alla sperimentazione di S.Or.Prendo Italia rivolto agli operatori che si occupano di orientamento all'interno di scuole, università, CPI, agenzie formative. In particolare, l'azione prevede incontri propedeutici di conoscenza del *software* e di formazione degli operatori, ai quali, in un secondo momento, viene affidato il compito di definire, secondo una *format* comune di progettazione, proposte di impiego di S.Or.Prendo all'interno delle proprie azioni di orientamento. Sono stati identificati ventinove soggetti partecipanti, che rappresentano il variegato mondo di attori che si occupano di orientamento. Complessivamente i destinatari attesi delle azioni sperimentali di orientamento con S.or.prendo ammontano a circa duemila e cinquecento.

241. In particolare: colloqui di orientamento svolti in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs. 181/2000 così come modificato dal D.Lgs. 297/02; consulenza orientativa rivolta a tutti coloro che, attraverso un esame approfondito dei propri punti di forza e delle proprie difficoltà, sono interessati a sviluppare un proprio progetto; il bilancio delle competenze è rivolto a quanti desiderano effettuare delle scelte o dei cambiamenti rispetto alla propria vita lavorativa attraverso la definizione di un progetto professionale e delle strategie necessarie alla sua realizzazione; orientamento per i giovani in diritto/dovere di formazione e istruzione all'interno dei Centri per l'Impiego dove i giovani sono accolti da un *tutor* che in sinergia con il servizio di orientamento li guida nell'elaborazione del proprio progetto formativo e/o professionale; lavoratori disabili (legge n°68\1999); colloqui esplorativi e diagnostici con utenti portatori di disabilità.

di Firenze, il progetto "Occupabilità ed Identità Digitali" con l'obiettivo di introdurre nel nostro territorio l'utilizzo del video curriculum. Un'altra iniziativa, transnazionale, dal titolo "*Give Competence A Chance*" è stata finalizzata all'acquisizione della metodologia dell'*assessment center*, così come viene praticata dai centri specializzati in Germania. Nella Provincia di Terni l'Amministrazione è strutturata con 2 Centri per l'Impiego e 3 sportelli territoriali. La caratteristica prevalente delle politiche locali si basa su una forte integrazione, nella pianificazione e nella gestione, delle politiche del lavoro e delle politiche formative (tutte le risorse per l'erogazione di Bonus formativi individuali e Tirocini/*Work experience* sono gestite nell'ambito dei CPI dagli operatori di orientamento/mediazione). Altro elemento distintivo è la progettazione dei servizi di orientamento in relazione all'esigenza di rispondere a fabbisogni differenziati degli utenti attraverso servizi multilivello. Ulteriore aspetto di rilievo è la frequente, e in alcuni casi sistematica, collaborazione con le scuole secondarie per la realizzazione degli interventi di orientamento.

Per ciò che riguarda i servizi di orientamento erogati nell'ambito dei CPI la specificità è riferita all'erogazione di servizi multilivello, differenziata in relazione alle diverse tipologia di utenza²⁴². Elemento di criticità per il mantenimento di adeguati livelli di *standard* di servizio è l'elevato numero di utenza. Altra specificità del servizio orientamento è relativa al profilo professionale che vi opera che è quello del Consulente alla Persona operando di fatto contemporaneamente sia nell'area orientamento che nell'area della mediazione con le imprese.

Per quanto riguarda il sistema Istruzione, le attività di orientamento sono, in parte, svolte dall'Ufficio Scolastico Regionale e in parte dalle scuole. L'USR si pone l'obiettivo di realizzare azioni di orientamento (ex ante, in itinere, ex post) in una logica di sistema, evitando gli interventi orientativi *spot*. È presente un gruppo di lavoro formato dai dirigenti scolastici, dai rappresentanti degli istituti comprensivi e delle scuole secondarie di secondo grado, dalle Province (sistema lavoro) e dall'Università.

Di recente è stato firmato un protocollo d'intesa con l'Università italiana al fine di realizzare azioni di orientamento in maniera coordinata. In particolare, ci si occupa dell'orientamento in uscita (IV e V superiore), *open day* e colloqui orientativi su prenotazione delle scuole. I colloqui vengono realizzati in parte in sessioni di gruppo all'interno del contesto scolastico e in parte in *setting* individuale su prenotazione dell'alunno. Si sta inoltre cercando di favorire la creazione di rapporti tra scuole e

242. Tipologie di servizio erogate: accoglienza e informazione orientativa; colloquio di orientamento breve 181 in tempo reale e/o su appuntamento allo sportello e rinvio a eventuali servizi successivi; consulenza individuale per *counseling* orientativo; seminari tematici di gruppo di formazione orientativa inerenti modalità di accesso/erogazione politiche attive e tecnica di ricerca attiva del lavoro (su prenotazione con cadenza periodica); bilancio di competenze; percorsi individuali per l'inserimento di categorie dello svantaggio (con procedure differenziate sulla base di protocolli di intesa con enti esterni); sportello dedicato agli immigrati, attivato in convenzione con associazioni esterne; attività di consulenza orientativa agli iscritti ai sensi della legge 68, con orientatori operanti nello sportello dedicato.

università per la realizzazione di *stage* orientativi e formativi dedicati agli studenti del quarto anno delle scuole secondarie di secondo grado. È inoltre in programma un'attività di formazione per i docenti in materia di orientamento, ideata in collaborazione con l'Università. È stato redatto un protocollo tra USR e Università per stranieri, incentrato sull'utilizzo delle peculiarità che ha in sé quest'ultima, per quanto riguarda la conoscenza del "mondo". Il desiderio sarebbe quello di formare i ragazzi ad approfondire l'incontro con i paesi extra-europei e a favorire la mobilità. Le attività che nasceranno da tale protocollo si rivolgeranno agli studenti umbri e agli stranieri che vivono sul territorio, facendo in modo di trasformare l'orientamento in strumento privilegiato per l'incremento dell'integrazione e per una migliore gestione della multietnicità. Da alcuni anni, nell'ambito dell'informazione orientativa, l'USR pubblica la guida "Una bussola per crescere", prima in formato cartaceo e poi online. Viene distribuito un CD alle scuole secondarie di primo grado contenente tutte le informazioni (indicazioni geografiche, offerta formativa, contatti) relative all'offerta formativa del territorio regionale. In accordo con il Comune di Perugia, da 10 anni viene pubblicata una guida "Conoscere per decidere", che, pur avendo una copertura meno ampia rispetto a quella dell'USR, contiene riferimenti a scuole "particolari" e indirizzi specialistici presenti sul territorio nazionale e non nel Comune perugino.

Per quanto riguarda le attività di orientamento realizzate dalle scuole, esistono dei progetti di orientamento che mettono in rete i vari istituti scolastici. Questi progetti riguardano soprattutto percorsi di conoscenza di sé e di incremento del benessere. Relativamente ai rapporti con il mondo del lavoro, è stato realizzato un progetto in rete con la Provincia di Perugia e le scuole secondarie di secondo grado, finalizzato alla produzione di video curriculum. Con l'Ufficio Orientamento della Provincia si sta realizzando un progetto di monitoraggio per verificare quanti ragazzi di 16 anni sono iscritti ai CPI. Le professionalità coinvolte sono i docenti che seguono specifici progetti, ispettori tecnici e dirigenti amministrativi.

In Umbria sono presenti 300 enti di formazione professionale accreditati e con accesso al finanziamento pubblico. L'accreditamento prevede tre macroaree: la formazione iniziale, la formazione continua e permanente e la formazione superiore. Nel 2006, è stato pubblicato un bando in materia di dispersione scolastica. Sono stati realizzati dei progetti di orientamento che prevedevano attività di formazione in uscita per le classi terze della scuola secondaria di primo grado, oltre che azioni per la formazione dei docenti e degli operatori; in ingresso per le classi prime delle scuole secondarie di secondo grado. Sono state realizzate delle Tavole Rotonde con gli imprenditori, coinvolgendo gli studenti delle classi quinte, e dei cicli di seminari e di incontri con testimonianze anche nelle scuole medie. Nell'ambito della formazione professionale, non tutte le strutture hanno dei referenti dell'orientamento; generalmente un modulo di orientamento è pre-

sente all'interno dei corsi di formazione più ampi e articolati. Gli operatori che si occupano di orientamento hanno principalmente una formazione sul campo e si avvalgono dell'apporto di professionisti specializzati.

Per quanto concerne il quadro sul sistema universitario a livello regionale dal *focus group* è emerso che l'Università degli Studi di Perugia²⁴³ ha attivo l'Ufficio Orientamento, che mentre inizialmente si occupava di pre-orientamento con l'intento di evitare gli abbandoni del percorso universitario nei primi anni, successivamente ha spostato l'attenzione anche sui laureati. In entrata, lo strumento ritenuto più efficace è il colloquio individuale. Partendo dalle esigenze degli utenti, vengono organizzati "Luglio Orienta", dedicato a coloro che desiderano avere informazioni sui corsi a numero programmato e "Settembre Orienta", che prende invece in considerazione i corsi di laurea ad accesso libero. Accanto a queste attività, è prevista la partecipazione ai Saloni dell'orientamento e la collaborazione con l'USR per organizzare lezioni di prova per gli studenti. L'attività di orientamento in itinere risulta essere la meno sviluppata; l'Ufficio Orientamento si occupa soprattutto delle procedure per il cambio di facoltà, per la scelta di corsi e indirizzi o per il passaggio dalla laurea triennale a quella magistrale. L'ADISU (Agenzia per il Diritto allo Studio Universitario) inoltre organizza dei corsi di metodologia dello studio. Infine, per l'orientamento in uscita è attiva una banca dati interna dei laureati da mettere a disposizione delle Associazioni degli Industriali delle Province.

Alla luce di questo breve inquadramento e dei preziosi contributi raccolti nel corso della ricerca è possibile delineare alcune peculiarità dell'offerta di orientamento presente nel panorama regionale e provinciale dell'Umbria, qui di seguito sinteticamente riportate:

- il ruolo regionale di stimolo al superamento della frammentazione e disomogeneità dell'offerta orientativa, attraverso azioni e dispositivi di coordinamento e integrazione, strumenti di regolazione e norme di riferimento;
- il processo *bottom up* di costruzione di un sistema regionale di orientamento e di miglioramento della qualità dei servizi attraverso la valorizzazione delle esperienze locali e il coinvolgimento di tutti gli attori interessati;
- la scelta di affrontare il problema della forte eterogeneità dei professionisti dell'orientamento che operano nei diversi sistemi attraverso la definizione concertata della professione di orientatore, il riconoscimento dei crediti, la certificazione delle competenze per l'accesso alla professione e per la qualificazione/riqualificazione professionale.

243. www.unipg.it

7.21 Valle D'Aosta²⁴⁴

Politiche e azioni di orientamento a livello regionale, provinciale e delle università

La Regione Valle D'Aosta, sul fronte delle Politiche del Lavoro e della Formazione, è in fase di cambiamento significativo: è stato infatti approvato un piano di Politiche per il Lavoro della durata di 3 anni che implicherà alcune modifiche anche in termini di organizzazione del sistema e delle competenze. A seguito della regionalizzazione dei Servizi Ministeriali del Lavoro, avvenuto nel 2005, e con l'inizio della legislatura nel 2008, ha avuto inizio un processo di riorganizzazione dei servizi.

Il primo è già avvenuto a febbraio 2010, con un accorpamento delle strutture coinvolte nelle Politiche della formazione e del lavoro.

Tra i diversi sistemi dell'orientamento in regione (Lavoro e Formazione professionale; Scuola; Università) ci sono numerosi scambi e costante impegno alla collaborazione, con le regioni vicine, sia in Italia, sia in Francia²⁴⁵.

In questo quadro regionale, i soggetti, coordinati dal Dipartimento Politiche del Lavoro e della Formazione, che si occupano di orientamento sono il Centro Orientamento per l'Agenzia del Lavoro, collocato nel CPI di Aosta e i Centri Per l'Impiego.

Relativamente all'accreditamento, la Regione Autonoma Valle D'Aosta ha in essere un sistema di accreditamento per le agenzie formative, mentre non sono previsti sistemi di accreditamento per le agenzie che si occupano di orientamento, né vengono descritti profili professionali normati per le azioni orientative.

La legge n. 7 del 2003 attribuisce all'Agenzia Regionale del Lavoro, attraverso il Centro Orientamento, un ruolo centrale nelle azioni di orientamento a tutti i livelli nella regione.

Il Centro Orientamento offre un servizio di orientamento alla popolazione in relazione a scelte scolastiche, formative/universitarie, lavorative e si rivolge a *target* diversi con servizi differenti: a chi abbandona gli studi rivolge un servizio di "monitoraggio diritto-dovere" in collaborazione con la Sovrintendenza agli Studi; a chi si affaccia al mondo del

244. In Valle d'Aosta si è realizzato un *focus group* presso l'Agenzia Regionale del Lavoro, che si ringrazia per l'ospitalità e a cui sono stati invitati i Referenti regionali per le politiche del lavoro e della formazione, il Direttore del Dipartimento Sovrintendenza agli Studi e il delegato del Rettore per l'orientamento dell'Università degli Studi della Valle d'Aosta. Si ringraziano per la partecipazione e la disponibilità: Roberto Vicquéry, Dipartimento Politiche del Lavoro e della Formazione, Adriana Viérin, Agenzia del lavoro, Gabriella Frassy e Silvia Bertola, Servizio per l'Impiego, Marina Fey, Dipartimento Sovrintendenza agli Studi, Francesca Pica e Federica Vielmi, Università degli Studi della Valle d'Aosta.

245. Rispetto ai rapporti con altre regioni, si possono segnalare i seguenti progetti: Euroregione: in avvio insieme alla sovrintendenza e al dipartimento per le attività produttive; coinvolge Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria e regioni francesi dell'Alta Savoia; Progetto *Alcotrà*, un programma di cooperazione transfrontaliera Italia-Francia suddiviso in due progetti: *Travail sans frontière* rispetto ai temi dell'impiego e della formazione; coinvolge Piemonte (capofila), Valle d'Aosta, *Rhône Alpe*; Progetto *Strattour* incentrato sull'incremento del turismo, per favorire ricadute in termini di occupazione. Nasce con l'esigenza di "sviluppare un modello di turismo sostenibile per diversificare e ampliare l'offerta attuale mediante la sua destagionalizzazione e delocalizzazione". Tra le linee d'azione principali figura quella di facilitare l'accesso alle informazioni per i lavoratori stagionali e per le imprese turistiche "Question saison".

lavoro è rivolto il progetto integrato tra Centro orientamento e FP; a stranieri, disabili, donne, attraverso la FP vengono proposti progetti/bandi finanziati dal FSE.

Relativamente al sistema Istruzione, il Dipartimento Sovrintendenza agli Studi si rivolge soprattutto alla scuola superiore di primo e secondo grado, con frequenti scambi con il sistema della FP. Particolare attenzione è rivolta al monitoraggio del diritto-dovere allo studio.

I servizi in materia di orientamento sono rivolti sia agli studenti e alle loro famiglie, sia agli insegnanti che hanno il ruolo di accompagnare gli studenti nella scelta e nella transizione scuola-scuola o scuola-lavoro, (sostegno alla transizione scuola media inferiore-superiore, orientamento post-secondario, formazione agli insegnanti della scuola media inferiore), con il fine ultimo di contrastare la dispersione scolastica soprattutto tra i 16 e i 18 anni²⁴⁶.

In Valle d'Aosta si può segnalare un impegno costante a far dialogare tra loro, con un lavoro in rete, i diversi sistemi. In particolare, esistono attività di collaborazione tra Centro orientamento e FP²⁴⁷ (Progetto integrato), Centro orientamento e Università²⁴⁸, Centro orientamento e Sovrintendenza agli studi²⁴⁹, Sovrintendenza agli Studi e Dipartimento Politiche del Lavoro e della Formazione²⁵⁰.

Per quanto concerne il quadro sul sistema universitario a livello regionale dal *focus group* è emerso che presso l'Università degli Studi della Valle D'Aosta²⁵¹ il servizio di orientamento di Ateneo in entrata è volto a favorire una maggiore conoscenza dell'offerta formativa in Regioni più lontane (Veneto e Sud Italia), in cui potrebbe non essere ancora nota l'esistenza dell'Università in Valle d'Aosta e che, non essendo vicine, non sono a "concorrenza diretta". In più, vengono realizzati incontri formativi nelle scuole al fine di offrire alcuni approfondimenti sui temi che potranno essere affrontati alla maturità o ai test di ingresso.

L'orientamento in itinere viene svolto da un servizio dedicato, il CAOS, attivo da qualche anno e che offre consulenza psicologica individuale e di gruppo su temi come ansia e gestione del tempo offerto a studenti che avvertono alcune criticità e ne fanno richiesta; non si sostituisce comunque ai servizi di sostegno orientativo presenti sul territorio, a cui si rimanda in caso di necessità.

246. Per chi è a rischio di abbandono scolastico si è realizzato "Alcotrà" (che coinvolge 7 zone diverse tra cui Liguria, Piemonte e *Rhône Alpes*).

247. Il Centro Orientamento si occupa di coordinare la FP, reclutare i fruitori del servizio, essere riferimento per questioni organizzative, mentre la FP si occupa di erogare la formazione, offrire percorsi orientativi di gruppo, gestire i tirocini; per sostenere l'inserimento dei disoccupati si occupa anche dell'aggiornamento dell'offerta formativa.

248. Tale collaborazione prevede l'accompagnamento alla transizione al mondo del lavoro (stage e inserimento lavorativo) con l'intento di istituire un confronto forte tra le aziende del territorio e l'università.

249. Tale collaborazione prevede attività di formazione nelle scuole a insegnanti e operatori.

250. Attraverso progetti di alternanza scuola-lavoro per l'inserimento dei giovani nel mercato del lavoro, in collaborazione con le scuole e progetti con enti FP come Ipra, Isip, Isitip, Cnos per l'accompagnamento alla professione dei giovani più a rischio.

251. www.univda.it

Nell'orientamento in uscita e *placement* (*Office de liaison* e formazione post-lauream), diverse solo le attività tra cui attivazione di stage in particolare con le facoltà di Economia e di Lingue (all'estero o in sedi di multinazionali). Lo sforzo è di collaborare con realtà del territorio e di "portare le aziende in università". Infine, per favorire la mobilità internazionale, si stanno attivando borse di studio internazionali, tra cui una con un'associazione francofona.

Alla luce di questo breve inquadramento e dei preziosi contributi raccolti nel corso della ricerca è possibile delineare alcune peculiarità dell'offerta di orientamento presente nel panorama regionale e provinciale della Valle d'Aosta, qui di seguito sinteticamente riportate:

- in tema di orientamento, la Regione presenta una *governance* centrale forte, da parte del Dipartimento Politiche del Lavoro e della formazione, favorita anche dalle dimensioni ridotte del territorio;
- si contano numerose collaborazioni nell'ambito di progetti regionali tra le diverse istituzioni che si occupano di orientamento nella Regione: il Dipartimento Politiche del Lavoro e della formazione, il Centro Orientamento, gli enti FP, l'Università e la Sovrintendenza agli Studi;
- numerosi sono inoltre gli scambi e i *partenariati*, anche per favorire la mobilità internazionale, con altre nazioni europee, in particolare con le regioni francofone tra cui l'area dell'Alta Savoia;
- il Dipartimento Sovrintendenza agli Studi rivolge particolare attenzione, in materia di orientamento, ai giovani in transizione tra la scuola superiore di primo e secondo grado. Particolare attenzione poi va al monitoraggio del diritto-dovere allo studio, anche attraverso collaborazioni con il sistema della FP;
- grande impegno è rivolto alla formazione degli insegnanti delle scuole secondarie di primo grado che devono accompagnare gli studenti alla transizione verso la scuola superiore, la FP o l'ingresso del mondo del lavoro;
- l'azione di orientamento svolta dall'Università della Valle d'Aosta, accanto al sostegno in itinere, è volta, in ingresso, sia a far conoscere l'Ateneo sul territorio e in regioni italiane più lontane, sia a favorire una scelta consapevole degli studenti attraverso lezioni svolte presso le scuole secondarie di secondo grado.

7.22 Veneto²⁵²

Politiche e azioni di orientamento a livello regionale, provinciale e delle università

La Regione del Veneto (in particolare attraverso la Direzione Regionale Lavoro) attua un elevatissimo investimento in materia di orientamento che si esprime attraverso programmazioni annuali e biennali. Alcuni aspetti, nello specifico, caratterizzano la *policy* e l'azione in materia di orientamento a livello regionale e, a ricaduta, a livello provinciale, soprattutto per l'asse di azioni rivolte ai giovani. La Direzione Regionale ha favorito la creazione di reti con le scuole della Regione, i Centri per l'Impiego, gli enti di Formazione Professionale, al fine di dirigere e coordinare fortemente, sulla base di direttive esigenti, l'azione in materia di orientamento delle diverse strutture. Si sono creati in particolare dei coordinamenti delle reti provinciali "Le reti che orientano" che, attraverso le figure dei referenti di ogni rete, consentono un costante scambio e raccordo tra la Direzione regionale e le 47 reti attive distribuite sui territori provinciali. La Direzione regionale presidia in modo forte la qualità dei servizi erogati sul territorio in materia di orientamento anche attraverso il criterio dell'accreditamento degli enti per erogare servizi sia di formazione, sia di orientamento²⁵³. Il criterio dell'accreditamento consente alla Regione di presidiare il rispetto di *standard* minimi di qualità, costantemente monitorati, da parte delle reti che, nell'erogazione dei servizi devono svolgere alcune azioni obbligatorie, tra cui: informazione, azioni di orientamento sia individuali che collettive, monitoraggio e valutazione dei servizi erogati, monitoraggio dell'obbligo formativo, incontri con i genitori (per le azioni rivolte agli studenti).

Un ulteriore strumento di monitoraggio a livello regionale dell'azione sugli enti sul territorio è l'Anagrafe regionale degli studenti e delle scuole (AROF, anagrafe regionale dell'obbligo formativo) di cui fanno parte tutti gli istituti scolastici e gli Organismi di formazione e che contiene i dati di tutti gli allievi di età compresa tra i 14 e i 18 anni. Attraverso l'Anagrafe le Province verificano che tutti i giovani in età di obbligo formativo frequentino un percorso di istruzione, formazione o apprendistato e la Regione può tarare le proprie politiche sui destinatari effettivi.

252. In Veneto si sono organizzati e realizzati due *focus groups* e un'intervista. Al primo sono stati invitati il Direttore dell'Ufficio Scolastico Regionale e i delegati del rettore per l'Orientamento di tutti gli Atenei della Regione ed è stato realizzato presso l'Università Ca' Foscari di Venezia, che si ringrazia per l'ospitalità. Al secondo sono stati invitati i referenti/direttori per le politiche del lavoro e della Formazione Professionale delle Province venete ed è stato realizzato presso la Direzione Lavoro della Regione del Veneto, chi si ringrazia per l'ospitalità.

Si ringraziano per la disponibilità e la partecipazione: Fabrizia Maschietto - Direzione Lavoro Regione del Veneto, sia per la partecipazione al *focus*, sia per l'intervista; Giorgio Santarelli, Floriana Giretti e Paola Benvegne, Provincia di Padova, Laura Fogagnolo e Tania Gardenghi, Provincia di Rovigo, Lisa Lora, Provincia di Vicenza, Lia Gamberini, Provincia di Treviso, Cristina Benedetti, Provincia di Verona, Federica Rigoni, Provincia di Venezia, Nunzia Ruggeri, CFP di Padova, Stefano Quaglia, Simonetta Bettiol e Annamaria Pretto, USR Veneto, Arianna Cattarin, Università Ca' Foscari di Venezia, Federico Ferruzzi, Università IUAV di Venezia, Gilda Rota e Mirca Varotto, Università degli Studi di Padova, Claudia Manfrin e Patrizia Niglio, Università degli Studi di Verona.

253. Da parte della Direzione Regionale Formazione

Elevato è stato negli ultimi anni l'investimento, inoltre, sul fronte della comunicazione ai cittadini. In particolare si è prestata grande cura a livello centrale alla definizione di portali *web* regionali, che vogliono favorire quanto più possibile il contatto tra i cittadini e le istituzioni²⁵⁴.

Una specifica attenzione è verso la tematica dei professionisti dell'orientamento: diverse Province hanno concluso progetti di formazione agli orientatori, finanziati e coordinati dalla Direzione Regionale, sulla base di indicazioni specifiche, così da garantire standard minimi comuni per tutti gli operatori della Regione.

Le Province venete, nonostante il forte impegno di *governance* a livello centrale, presentano ciascuna alcune peculiarità.

Nella maggior parte dei casi la gestione, a livello provinciale, delle politiche del Lavoro e della Formazione Professionale sono distinti. È questo il caso, tra gli altri delle province di Padova, Rovigo e Venezia. In particolare, nella Provincia di Padova, per il Settore Lavoro le azioni di orientamento vengono svolte all'interno dei Centri per l'Impiego e dei due recapiti dislocati sul territorio provinciale.

Per i servizi di orientamento nell'ambito della Formazione Professionale esiste un centro dedicato, il CFPO (Centro Formazione Professionale e Orientamento) che, oltre ad offrire servizi di orientamento, svolge anche la funzione di centro di documentazione di riferimento per tutti i Centri per l'Impiego e gli enti di Formazione Professionale sul territorio. I Centri per l'impiego della Provincia di Rovigo offrono, per quanto riguarda il settore Lavoro, un'ampia gamma di servizi di orientamento per gli adulti. Nell'ambito di progetti finanziati da fondi regionali o europei, vengono svolti servizi specifici come la riqualificazione e ricerca attiva del lavoro per coloro che sono in mobilità o disoccupazione in seguito alla crisi oppure orientamento e accompagnamento disabili, attraverso protocolli di intesa con Asl, associazioni di categoria, comuni e cooperative sociali.

Forte è lo sforzo di raccordo con il mondo del lavoro e con gli enti di formazione professionale, soprattutto nel caso in cui sia opportuna una riqualificazione professionale dell'utente.

Per quanto restino autonomi tra loro il settore delle politiche del lavoro e quello della formazione professionale, nella Provincia di Venezia ci sono molte occasioni di collaborazione tra i Centri per l'Impiego e gli Enti di Formazione Professionale (ad esempio per il monitoraggio dell'obbligo formativo).

Alcune Province tuttavia, per ragioni e con modalità differenti, hanno scelto un accentramento dei due settori, con un vantaggio in termini di maggiore integrazione

254. Due in particolare sono i portali per l'orientamento rivolti ai giovani: "Sopra la media" (www.regione.veneto.it/sopralamedia) per gli studenti in uscita dalla scuola secondaria di primo grado e "Cicerone" (www.regione.veneto.it/cicerone); per gli studenti in uscita dalla scuola secondaria di secondo grado. Alle province e alle reti è richiesto, per la costruzione dei loro siti in materia di orientamento, di seguire alcune linee guida per garantire una qualità uniforme e alta del servizio di comunicazione ai cittadini.

delle azioni e dei servizi di orientamento. È questo il caso, ad esempio, delle province di Vicenza e di Treviso.

Nella Provincia di Vicenza si è scelto di accentrare la *governance* delle azioni in materia di politiche del lavoro e di formazione professionale. Le azioni di orientamento, pertanto vengono svolte in forte collaborazione tra i Centri per l'Impiego e gli enti di Formazione Professionale.

La Provincia di Treviso, accanto agli enti deputati all'orientamento presenti anche nelle altre Province, ospita dal 2006, la Città dei Mestieri, che offre servizi individuali attraverso sportelli, percorsi di consulenza erogati da professionisti e laboratori in gruppo su alcuni temi chiave per la ricerca attiva del lavoro.

Si rivolge, attraverso alcune attività, a *target* specifici come giovani a rischio di dispersione scolastica, neo-laureati, *over 45*, famiglie di studenti interessate ad avere informazioni sulla riforma scolastica in atto²⁵⁵.

La provincia di Verona coordina a livello centrale le azioni sul territorio, delegandone agli enti accreditati la realizzazione, così da mantenere il controllo costante delle attività pur valorizzando le specificità del territorio.

L'Ufficio Scolastico Regionale del Veneto, per la sua natura istituzionale e per la linea politica che ha scelto di adottare, assume, a livello regionale, un ruolo di facilitatore per i diversi enti che si occupano di orientamento. In collaborazione con la Direzione Regionale Lavoro e presidiando diverse reti sul territorio, ne favorisce l'azione attraverso accordi e protocolli d'intesa²⁵⁶.

Per quanto concerne il quadro sul sistema universitario a livello regionale dal *focus group* è emerso che, come accade in altri contesti regionali le Università venete presentano ciascuna peculiarità distintive. Numerosi sono tuttavia i punti di contatto e le collaborazioni in rete tra i diversi Atenei della Regione, oltre che con altri sistemi ed enti sul territorio.

Da segnalare, a livello regionale, il portale *web* "Cicerone", realizzato in collaborazione tra Direzione Regionale Lavoro e tutte le Università del Veneto; i progetti "ORIOR - La scelta consapevole", in collaborazione con la Direzione Regionale Istruzione, volto allo sviluppo di attività di orientamento prevalentemente nel contesto universitario al fine di stimolare l'interesse degli studenti delle scuole secondarie di secondo grado e renderli capaci di una scelta consapevole; progetto "Leonardo", a cui partecipano tutte le Università del Veneto, per favorire la mobilità internazionale dopo la laurea;

255. La città dei Mestieri ospita un tavolo tecnico che vede coinvolti l'Ufficio Scolastico, associazioni datoriali, cooperative sociali, enti di formazione professionale, sindacati per discutere politiche attivate e da attivare sul territorio. Svolge anche un ruolo di centro di documentazione provinciale in materia di orientamento.

256. In particolare quattro sono i protocolli d'intesa, uno con ciascuna delle Università per mantenere il rispetto delle specificità, e un altro protocollo "Reti sul territorio", tra scuole superiori di primo e secondo grado ed enti di Formazione professionale per la realizzazione dei progetti finanziati attraverso bandi regionali per i quali occorre l'accreditamento dell'ente capofila.

Progetto "FlxO 2", finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, volto a favorire l'inserimento dei neo-laureati nel mondo del lavoro, attraverso lo sviluppo di *projet-work* in collaborazione tra università e imprese sul territorio; progetto di "Alto apprendistato": finanziato dalla Regione e svolto in collaborazione tra gli Atenei Ca' Foscari e Università degli Studi di Padova con l'Ufficio Scolastico Regionale, finalizzato a sostenere la transizione formazione-lavoro attraverso l'assunzione in azienda, per 2 anni, con l'obbligo di frequentare, in parallelo, corsi di formazione in università per l'acquisizione di due diversi profili, uno attivato a Padova e l'altro a Venezia; progetto "SUV", volto al riconoscimento e alla definizione di profili di competenze formali, non formali e informali al fine di consentire agli studenti di realizzare, negli Atenei della Regione, bilanci di competenze certificati a livello regionale.

Accanto ai progetti che li vedono agire in collaborazione, i diversi Atenei della Regione sono accomunati da una particolare attenzione all'orientamento in uscita verso il mercato del lavoro, pur nella specificità di ciascuna Università.

L'Università Ca' Foscari²⁵⁷ di Venezia accentra in un unico ufficio tutti i servizi di orientamento e le attività realizzate sono diverse. In entrata, oltre alle consuete attività previste in ingresso (*open day*, incontri tematici, incontri di accoglienza per i neo-iscritti, simulazione di lezioni e test di ingresso, incontri informativi in lingua per studenti stranieri), svolge alcune attività fuori sede, come incontri informativi nelle scuole o la partecipazione a fiere in diverse aree della Regione.

L'orientamento in itinere viene realizzato con un servizio di tutorato, sia di supporto alla didattica, realizzato nelle diverse Facoltà (*tutor* di facoltà) e coordinato dall'ufficio centrale, sia di guida alla vita universitaria, a livello di Ateneo (*tutor* di ateneo).

Anche le azioni in uscita e di *placement* si articolano su diversi fronti (attivazione di *stage*, attività di *placement* con aziende sul territorio, organizzazione di *career day* tematici).

L'Università degli Studi di Padova²⁵⁸ è un Ateneo di lunga tradizione storica, con molti studenti iscritti e 13 Facoltà e offre, da molti anni, un servizio di orientamento così articolato: relativamente all'ingresso e tutorato, offre attività di presentazione dell'offerta formativa sia presso le scuole sia in occasione di fiere. Presso la sede universitaria vengono inoltre organizzati incontri di gruppo e colloqui con finalità informativa, di orientamento alla scelta, di preparazione ai test di ingresso, di "re-ingresso" per coloro che decidono di riprendere gli studi dopo alcuni anni nel mondo del lavoro.

Anche l'orientamento in uscita e *placement* vanta una lunga tradizione, con l'organizzazione di moltissimi *stage* curricolari ed extracurricolari sia in Italia sia all'estero. Organizza inoltre *career day* per l'incontro tra studenti e aziende e ha costruito un sito *web* per ogni facoltà per l'incrocio domanda-offerta tra studenti e aziende, con un

257. www.unive.it

258. www.unipd.it

primo colloquio di selezione svolto dall'ufficio *placement* di Ateneo. Ha inoltre attivato un progetto in collaborazione con Confindustria per la realizzazione di *project work* e *stage* nonché un protocollo d'intesa con i Centri per l'Impiego della Provincia di Padova. Svolge infine un monitoraggio delle attività di *stage* e dell'inserimento lavorativo degli studenti, direttamente e attraverso Almalaurea.

L'Università IUAV²⁵⁹ di Venezia è un Ateneo di piccole dimensioni, con 3 Facoltà molto diverse tra loro. Le attività di orientamento sono gestite da un unico ufficio di Ateneo e svolte, in parte nelle singole Facoltà. Le attività in ingresso si realizzano con la presentazione dell'offerta formativa presso le scuole, su richiesta e accoglienza di studenti delle scuole secondarie di secondo grado a visite guidate alle strutture o all'*open day* di Ateneo. L'orientamento in itinere prevede il servizio di tutorato sia di Ateneo sia di Facoltà, mentre in uscita si organizzano *stage* e tirocini curriculari ed extracurriculari; esiste inoltre una banca dati delle aziende che offrono opportunità di tirocinio e lavoro agli studenti.

L'Università degli Studi di Verona²⁶⁰, università di recente sviluppo, svolge servizi di orientamento in entrata, in itinere e in uscita analoghi a quelli degli altri Atenei della Regione. In ingresso, la presentazione dell'offerta formativa viene realizzata presso le scuole e con l'accoglienza di studenti delle scuole secondarie di secondo grado. L'orientamento in itinere prevede il servizio di tutorato sia di Ateneo sia di Facoltà. Anche in uscita è molto attiva l'organizzazione di *stage* e tirocini curriculari ed extracurriculari. Si distingue tuttavia per l'elevato investimento nel sito *web* di Ateneo, nel progetto "Tandem", con le scuole secondarie di secondo grado: offerta di corsi agli studenti del IV e V anno, tenuti da docenti universitari, propedeutici alla formazione in Ateneo e che consentono l'acquisizione di crediti per il percorso universitario.

Alla luce di questo breve inquadramento e dei preziosi contributi raccolti nel corso della ricerca è possibile delineare alcune peculiarità dell'offerta di orientamento presente nel panorama regionale e provinciale del Veneto, qui di seguito sinteticamente riportate:

- il ruolo regionale di stimolo, indirizzo, promozione e coordinamento delle azioni provinciali e di valorizzazione delle esperienze locali attraverso, in particolare la costituzione delle "reti che orientano" per coordinare gli enti che si occupano di orientamento, e l'individuazione del referente provinciale per le reti che consente il costante raccordo tra Direzione Regionale ed enti sul territorio;
- la presenza di *standard* qualitativi, promossi a livello regionale e condivisi per i servizi attraverso l'accreditamento per gli enti che si occupano di orientamento. L'accreditamento (almeno del capofila della rete) è condizione necessaria per la partecipazione ai bandi regionali. Anche l'AROF, anagrafe regionale dell'obbligo formativo, è strumento per monitorare la qualità dei servizi erogati;

259. www.iuav.it

260. www.univr.it

- il presidio della qualità delle comunicazioni, attraverso precise direttive regionali per la costruzione dei siti *web* e per la stesura del materiale informativo;
- anche l'investimento in risorse umane e competenze, coordinato e presidiato dalla Direzione Regionale è piuttosto elevato: in particolare si è svolto recentemente un percorso di formazione o aggiornamento per gli operatori nell'orientamento promosso e presidiato dalla stessa Direzione Regionale;
- accentramento o separazione delle politiche e delle azioni in materia di orientamento tra i settori Lavoro e Formazione professionale nelle Province venete: pur in virtù di scelte strategiche differenti, sono tenute distinte dalle Province di Padova, Rovigo e Venezia, mentre affluiscono alla medesima direzione per le altre;
- un elemento sia di ricchezza sia di criticità è la presenza di personale cosiddetto a progetto, specializzato per l'erogazione di servizi specifici. Se ciò consente elevata qualità del servizio erogato, rende difficile la continuità operativa;
- da parte dell'USR vi è uno sforzo di facilitazione nella costituzione di reti sul territorio e di erogazione delle diverse azioni di orientamento sostenendo in tal modo forme di integrazione diffusa, anche interistituzionale, per la gestione degli interventi;
- le Università del Veneto presentano ciascuna peculiarità e politiche distintive, in virtù della loro storia e dei target cui si rivolgono, tuttavia numerose sono i progetti e le occasioni di collaborazione tra i diversi Atenei, per l'erogazione di servizi o la partecipazione a bandi regionali ed europei.

7.23 Prospettive future

Emerge dalla lettura dei dati quali-quantitativi un cospicuo impiego dei finanziamenti europei nella programmazione 2000-2006 che ha svolto un ruolo di forte spinta all'innovazione in tema di orientamento. Molte sono le pratiche messe a punto e sperimentate, molte sono anche le sinergie messe in atto tra i vari sistemi. Ma permane, allo stato attuale, una frammentazione delle azioni intraprese a livello locale. Se infatti è vero che l'eterogeneità è ricchezza, è altrettanto vero che la disomogeneità può portare confusione.

A rendere più complesso il fenomeno è la grande ricchezza di apporti che arriva anche dalle organizzazioni private che si occupano di orientamento. Attraverso il Rapporto Orientamento abbiamo voluto censire anche queste e speriamo di essere arrivati a tutti, certo è che questo mondo apre ad ulteriori ambiti di competenza che devono essere letti ed inseriti in un discorso nazionale sulle politiche di orientamento. Considerata quindi la ricchezza e l'estrema varietà delle pratiche di orientamento realizzate nei diversi territori potrebbe essere opportuno lavorare in sinergia per la messa a punto di una banca dati che possa comprenderle tutte. Questo, oltre che a fini conoscitivi, anche per favorire la

diffusione e la trasferibilità della pratiche professionali a livello nazionale. Partendo da ciò potrebbe essere poi auspicabile, in seconda battuta, la costruzione di un catalogo/ repertorio di buone pratiche selezionate sulla base di criteri condivisi e rispondenti alle esigenze degli utenti. Tale processo consentirebbe di "esportare" modelli efficaci e faciliterebbe il passaggio dalla sperimentazione al servizio. L'idea è di creare delle reti extraterritoriali che diano la possibilità di realizzare i percorsi già testati come più validi e flessibili, adattabili e riproducibili in contesti differenti. L'obiettivo è creare dei ponti fra i vari sistemi e delle sinergie sovra-sistema.

Inoltre un catalogo così concepito potrebbe costituire un vero servizio per operatori e utenti se consultabile *on-line*.

È innegabile il ricorso sempre più frequente alle telecomunicazioni e in particolare ad internet anche per avere informazioni in risposta alle prime esigenze di orientamento soprattutto da parte dell'utenza giovanile.

In prospettiva il Rapporto 2011 si propone, quindi, di fare un affondo sui servizi di orientamento erogati via *web*.

8 I professionisti dell'orientamento: dai dati del Rapporto alla valorizzazione delle competenze

8.1 Dai risultati emersi all'individuazione di prospettive future

Due le direzioni con le quali è, in questo paragrafo, approfondito il tema delle professionalità dedicate all'orientamento:

- la prima relativa ad un riepilogo ragionato dei risultati emersi;
- la seconda relativa ad una riflessione sulle possibili piste da percorrere a livello nazionale, per dar conto e valore agli sforzi compiuti da più parti in tema di riconoscimento delle figure professionali che agiscono nel campo dell'orientamento.

Per quanto concerne il primo punto il Rapporto Orientamento nell'annualità 2010 ha posto una significativa attenzione al tema dei professionisti dell'orientamento esplorandolo con metodologie e strumenti di ricerca diversi:

di tipo quantitativo: approfondimento, attraverso il questionario, della tematica con una focalizzazione dell'esistente attraverso la rilevazione di informazioni sul numero di risorse (sia personale interno che consulenti esterni), sulle diverse tipologie contrattuali e ruoli professionali, sulle tipologie di *expertise* richieste nei diversi sistemi, sul livello di formazione conseguito, sulle competenze richieste e dichiarate e infine, sulle aspettative e sui bisogni di aggiornamento espressi;

di tipo qualitativo: approfondimento, attraverso i *focus groups* realizzati in ogni Regione²⁶¹ e attraverso gli incontri, realizzati presso la sede Isfol di Roma, con le Associazioni di Professionisti²⁶² presenti in Italia e alcuni dei principali *stakeholders*²⁶³ impegnati sul tema delle professionalità dell'orientamento.

261. Di cui è riportato l'approfondimento nel capitolo 7.

262. Si ringraziano per la partecipazione e per il contributo offerto: Antonio Colombo, Antonia Toniato, Lucia Esposito, Giuliana Ferrari, Marco Ghillemi Associazione ASITOR; Leonardo Evangelista, Marirosa Gioia, Maria Grazia Savardi, Maria Teresa Pampaloni Associazione Nuova ASSIPRO; Federico Batini Associazione COFIR; Domenico Pontrandolfo e Valentina Rapo Asnor.

263. Si ringraziano per il contributo offerto: Andrea Messeri, Università di Siena; Giancarlo Tanucci, Università di Bari; Annamaria Di Fabio, Università di Firenze.

I risultati ottenuti confermano un quadro (già riscontrato in diverse ricerche Isfol) decisamente confuso, con poche regolamentazioni, e scarsi livelli di integrazione tra i diversi sistemi che ostacolano la messa a regime di servizi innovativi e di qualità. Infatti solo in una percentuale molto limitata di casi i profili professionali che hanno una *mission* specifica dedicata all'orientamento sono riconosciuti e certificati a livello regionale. Permane una situazione in cui molti professionisti con *mission* diverse dall'orientamento (insegnanti, delegati per l'orientamento, amministrativi, ecc.) si trovano a svolgere attività orientative senza un chiaro mandato e un sollecito appoggio da parte delle istituzioni che rappresentano. Per di più molto spesso, e, ormai in tutti i sistemi esplorati, accanto al personale interno ai servizi, che per altro in molti casi proviene da ambiti diversi da quello della pratica orientativa, si evidenzia una significativa presenza di personale esterno. Le motivazioni addotte per tale ricorso fanno leva sulla necessità di espletare un servizio che ha assunto dimensioni molto grosse e che raggiunge *target* molto differenziati di utenti a cui, quasi sempre, il solo personale interno, sia per scarsa numerosità sia per competenze spesso non in linea con le richieste espresse, non è in grado di far fronte. L'interlocuzione con i territori ha posto particolare enfasi su questa criticità soprattutto perché l'assunzione di consulenti (nella maggior parte dei casi a termine in quanto legata a finanziamenti FSE) non consente stabilità e continuità del servizio. La considerazione è ancora più amara se si pensa che le professionalità altamente qualificate e specialistiche contrattualizzate sollecitano aspettative alte e di qualità che non si è, poi, più in grado di soddisfare. Tale stato di cose richiama la necessità di una regolamentazione che, se pur nel rispetto delle diverse realtà territoriali, faciliti la messa a regime di un servizio in cui siano chiaramente definiti ruoli e rapporti tra committenti, operatori ed utenti. L'importante serie di interventi legislativi e di documenti di indirizzo politico-programmatico che ha interessato, in questi ultimi anni, i diversi contesti operativi ha enfatizzato ripetutamente *l'investimento* che ogni sistema deve avere *sull'orientamento*, legittimandone la funzione in rapporto alla specificità della propria *mission*. Così sollecitato e considerata anche la disponibilità dei finanziamenti del Fondo Sociale Europeo, ogni sistema ha messo in campo un'ampia gamma di interventi, spesso dal carattere sperimentale. La pluralità di iniziative (sperimentazioni, progetti, servizi, strumenti, ecc.) maturate sul campo rappresenta oggi una ricchezza per la comunità professionale dell'orientamento e una potenziale "banca di opportunità" per le comunità sociali locali, ma comporta anche dei rischi. Una ridondanza e sovrapposizione di iniziative nei confronti di alcuni *target groups* (con relativo spreco di risorse umane ed economiche) e una scarsa chiarezza sulla specificità degli obiettivi connessi alle singole azioni rispetto alla funzione del contesto che le eroga e alle *mission* e competenze delle professionalità che vi operano.

A tale stato di cose le Associazioni che riuniscono i professionisti dell'orientamento, e da noi incontrate, stanno cercando di rispondere con una serie di iniziative che vanno dalla realizzazione di seminari e corsi di formazione volti ad implementare le competenze,

alla messa a punto di specifiche *community*, alla stesura di documenti da proporre alle istituzioni locali e nazionali. Sebbene accumulate dall'obiettivo dichiarato di valorizzare le professionalità dell'orientamento, anche qui il quadro non appare univoco: troppe le associazioni rispetto agli associati (in Italia sono cinque²⁶⁴ ma in totale raggruppano un numero di professionisti che non supera le 700 unità), spesso obiettivi diversi, logiche e concezioni culturali spesso divergenti. A fronte dell'interlocuzione avviata con tali associazioni è emersa, almeno da parte di 3 di loro²⁶⁵, la necessità e la volontà di coordinarsi nella direzione della definizione di strategie operative che possano favorire e sollecitare la valorizzazione e la certificazione della professionalità dei propri associati. Certo la tematica è complessa: come più volte sottolineato in questo rapporto, le figure professionali che oggi si occupano di orientamento sono molteplici e sono inserite in diversi contesti caratterizzati da diverse *mission*. Un adeguato modello di certificazione delle competenze deve quindi tenere insieme una serie di fattori e non può prescindere dal contesto in cui le azioni orientative si collocano²⁶⁶. Proprio su questa concezione si basa il modello Isfol (Grimaldi, 2003b; Grimaldi, Del Cimmuto, 2006) che si fonda sulla definizione delle aree di funzione orientativa. Nello specifico, sono state identificate quattro *macro-funzioni di orientamento* in grado di soddisfare *bisogni diversi* di sostegno al processo di auto-orientamento della persona, raggruppando (attraverso elementi omogenei di *inclusione intra-categoriale* ed elementi specifici di *differenziazione inter-categoriale*) in alcune macro-tipologie di attività le possibili linee operative di intervento:

- *informazione orientativa* caratterizzata prevalentemente da attività inerenti l'accoglienza e assistenza alle persone, la raccolta e gestione delle informazioni, la promozione e l'allestimento di iniziative per l'orientamento, la partecipazione a reti di servizi dedicati all'orientamento;
- *monitoraggio/tutoring* di percorsi orientativi caratterizzata prevalentemente da attività inerenti il monitoraggio delle fasi di passaggio tra cicli di studio e/o tra canali formativi diversi, il monitoraggio dei percorsi formativi/orientativi individualizzati, l'individuazione di situazioni di disagio, l'attuazione di progetti di prevenzione dell'insuccesso scolastico;
- *consulenza orientativa* caratterizzata prevalentemente da attività inerenti la consulenza alle persone e alle istituzioni, le attività di educazione e prevenzione, la lettura di analisi dei problemi;
- *analisi di politiche e servizi di orientamento* caratterizzata prevalentemente da attività inerenti l'assistenza tecnica alle istituzioni e ai sistemi, la promozione e sviluppo di reti territoriali, la progettazione di interventi, il coordinamento di servizi dedicati.

264. Le 5 associazioni sono : ASSIPRO, ASITOR, ASNOR, COFIR e SIO.

265. Si tratta delle associazioni: ASSIPRO, ASITOR e COFIR.

266. Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (2004). Prospettive di sviluppo di un sistema nazionale di orientamento. Documento tecnico.

Tale articolazione di funzioni deve naturalmente tradursi anche in una revisione delle competenze dei professionisti a ciò dedicati.

In conclusione, volendo sintetizzare è possibile individuare 3 elementi chiave che necessitano dell'attenzione di decisori e tecnici per la formulazione di risposte definitive che devono costituire le nuove sfide per il prossimo futuro:

- un universo importante in termini numerici di professionalità impegnate nei servizi di orientamento della scuola, dell'università, della formazione professionale e del lavoro sul territorio nazionale;
- una forte eterogeneità delle figure professionali in relazione e alla formazione iniziale e alle competenze possedute e alle funzioni, posizioni e ruoli lavorativi, anche se in generale prevalgono due diversi profili - l'operatore di primo livello/ operatore di sportello/ operatore dell'informazione orientativa e l'operatore di secondo livello/ operatore di orientamento specialistico/ consulente di orientamento;
- una domanda esplicita e condivisa in tema di riconoscimento delle competenze e della professionalità praticata e acquisita che costituisce una priorità ineludibile.

Il bisogno di riconoscimento delle competenze degli operatori di orientamento oggi necessita di essere reso *pensabile* e quindi traducibile in azioni che possano dare valore e portare a sintesi gli sforzi fatti in tal senso nei diversi ambienti tecnico-scientifici e territoriali. Sembra ormai maturo il tempo per poter agire a livello politico-istituzionale centrale in sinergia con i molti attori che si occupano di questo processo in particolare definendo criteri per:

- il riconoscimento e la certificazione delle competenze con l'individuazione di parametri per la legittimazione dei profili professionali dedicati all'orientamento in un quadro nazionale nell'ambito del riconoscimento dei dispositivi normativi regionali e delle competenze istituzionali su questo tema;
- la formazione dei professionisti dell'orientamento con l'individuazione di parametri sia per la formazione iniziale delle nuove leve sia per l'implementazione di competenze dei professionisti già impiegati nel settore
- la definizione precisa di *mission* e funzioni degli specifici sistemi (scolastico, universitario, formativo, lavorativo) a cui ancorare la pratica orientativa.

Il raggiungimento di tali obiettivi richiede l'apporto coordinato di una pluralità di soggetti tra cui prioritariamente coloro che agiscono nell'ambito delle politiche attive del lavoro. È indispensabile la costituzione di una rete tra soggetti organizzativamente autonomi (i portatori, di natura pubblica ma anche privata, di competenze istituzionali e deleghe normative in materia) che:

- sappiano integrarsi tra loro e creare reciproci e significativi legami;
- operino sul territorio in maniera inclusiva e partecipativa;

- interagiscono, costruendo reti allargate, con i soggetti che sul territorio stesso sono portatori di competenze specifiche.

8.2 Verso la costruzione di pratiche professionali qualificate: i professionisti dell'orientamento²⁶⁷

Introduzione: tenere conto dei cambiamenti in atto

I profondi cambiamenti nei contesti sociale e del lavoro dovuti sia allo sviluppo tecnologico sia ai processi di globalizzazione dell'economia rappresentano una sfida incombente per le tradizionali modalità di progettazione del futuro professionale delle persone nel corso della loro vita. Infatti, i punti di riferimento che, sin dal periodo scolastico e formativo, rappresentavano lo strumento per coniugare interessi e aspettative individuali con le offerte presenti nella realtà sociale e lavorativa sono da tempo messi in discussione. Dal lato della realtà lavorativa gli assetti dei mestieri e delle professioni che rappresentavano un termine di confronto per i progetti personali divengono aleatori e in continua evoluzione. I lavori appaiono meno stabili e sicuri. Cambiano il loro assetto, scollegandosi dalle traiettorie formative che un tempo erano funzionali alle decisioni. I lavoratori sono ora spinti a accrescere le loro conoscenze e capacità indipendentemente da una meta chiara e solo per poter continuare ad essere impiegabili in compiti nuovi, spesso svincolati da profili professionali ben definiti. La natura del lavoro risulta assai più fluida o flessibile rispetto ai contenuti operativi delle attività, ai luoghi di svolgimento, alle modalità contrattuali, alle relazioni di lavoro e ai legami affettivi tra persone e contesto di attuazione e alla sequenza delle posizioni assunte dal lavoratore nel corso del tempo. Questi cambiamenti radicali non si focalizzano solamente sulla sfera lavorativa in senso stretto, ma incidono anche sul sistema delle aspettative sociali, sugli stili di vita, sui consumi e sulle interazioni tra vita personale e vita lavorativa.

Dal lato dei sistemi di *education* e di formazione si osserva in molti paesi un'insistente spinta all'innalzamento delle conoscenze e capacità di base per stare al passo con mercati del lavoro sempre più competitivi. L'eccellenza nella formazione e l'aspirazione verso sempre più elevati *standard* educativi divengono pietre miliari del mondo sociale globalizzato. L'incremento nella domanda di preparazione nei settori tecnico-scientifici e umanistici e la richiesta di maggiori capacità cognitive (di *problem solving*) e relazionali esprimono tale pressione sulle persone a dotarsi di competenze decisive per districarsi sia in un mercato del lavoro sempre più esigente sia nella vita sociale, che appare non solo più complessa ma carica di incertezze e rischi. E se tutto ciò può costituire un segnale di sviluppo della società non andrebbero però sottaciuti i rischi di potenziale

267. Il paragrafo è stato redatto dal Prof. Guido Sarchielli – Università di Bologna.

non equità sociale rispetto ad ampie categorie di persone che non usufruiscono delle risorse, condizioni sociali e talenti necessari per stare al passo con tali crescenti richieste. Gli esiti di tali cambiamenti interpellano anche i sistemi di orientamento sollecitandoli a verificare la portata esplicativa dei loro approcci teorici e l'efficacia delle loro pratiche professionali rispetto alla novità delle richieste di sostegno che vengono poste da persone, gruppi sociali ed istituzioni (Metz e Guichard, 2009).

Nel contesto delle trasformazioni sopra richiamate appare sempre più centrale il ruolo attivo della persona nel delineare i propri percorsi di vita, tenendo conto delle proprie aspettative, interessi, scopi e capacità e delle opportunità presenti nel contesto sociale. Ciò conferma il significato formativo e di sviluppo personale dell'orientamento nonché il suo ruolo di potenziamento delle risorse umane necessarie allo sviluppo sociale. Soprattutto appare in rilievo la funzione non facoltativa, ma tendenzialmente risolutiva dell'orientamento rispetto all'assolvimento dei diritti della persona di prepararsi, coltivare le proprie potenzialità, scegliere tra le opzioni equivalenti in campo scolastico, formativo e in quello professionale, trovare un punto di equilibrio favorevole nel rapporto tra esigenze personali e richieste ambientali. L'aumento delle occasioni di scelta (volontaria o meno) si accompagna all'aumento dell'incertezza nel formulare i propri progetti personali (sia nei contesti scolastici e formativi che in quelli lavorativi) e nel perseguirli con continuità. Tali incrementi di complessità e insicurezza esistenziale non riguardano più solamente la fase iniziale di inserimento nella vita attiva corrispondente all'uscita delle fasi adolescenziali. Essi hanno una continuità temporale che rende ancora più difficile lo svolgimento delle differenti fasi di sviluppo giovanile e nell'età adulta (fino alla fase di quiescenza) e il padroneggiamento della propria carriera sociale da parte delle persone.

Per tali ragioni la letteratura scientifica (Metz e Guichard, 2009; van Vianen, De Pater e Preenen, 2009) suggerisce che una concezione più accurata della «carriera morale» delle persone dovrebbe prendere atto che i modi tradizionali di intendere lo sviluppo socio-professionale e le tappe di carriera non risultano più coerenti con la realtà sociale in cambiamento accelerato e che perciò nuovi costrutti teorici (e strumenti operativi) dovrebbero essere al centro dell'attenzione di chi opera nell'orientamento. Ci si riferisce, ad esempio, ai costrutti di adattabilità psicosociale, di sé flessibile, di progettazione di sé, auto-efficacia e padronanza dei ruoli, resilienza, *decision making* a breve termine che stanno alla base delle recenti proposte concettuali identificabili con il termine di *life design* (Duarte, 2009; Guichard, 2009). Niles, Engels e Lenz (2009) hanno enfatizzato questa esigenza di rinnovamento degli approcci teorico-pratici sostenendo che gli stessi professionisti dell'orientamento dovrebbero apprendere come assistere ed aiutare le persone nell'identificare le barriere interne, ma soprattutto quelle esterne, sociali che ostacolano il loro sviluppo prestando attenzione ai segnali (e agli indicatori) di disuguaglianza delle opportunità nel progettare la loro vita. Ciò in particolare significa tralasciare concezioni semplicistiche dell'orientamento, fondate

sulla credenza erronea che tutte le persone abbiano un ampio numero di opzioni e le stesse possibilità di scelta e decisione sui propri progetti a prescindere dal contesto sociale e dalle concrete condizioni di vita, per potenziare invece le occasioni di sviluppo delle competenze di auto-orientamento, assumendo anche una prospettiva di auto-aiuto e protezione (*self-advocacy*) rispetto alle categorie a rischio crescente di esclusione sociale. Infatti, la crescita dei *turning points* transizionali, delle necessità di effettuare delle scelte che hanno effetti nel medio-lungo periodo, dei bilanci della propria esperienza necessari per assumere decisioni ragionevoli sui cambiamenti formativi o occupazionali da intraprendere (con effetti pratici su se stessi e i propri progetti o sul contesto) mettono in risalto la necessità di tenere conto delle notevoli risorse personali (psicologiche, culturali, sociali, relazionali) di cui il soggetto avrebbe bisogno per potersi destreggiare meglio, come pure delle ampie differenze nella popolazione nel possesso di tali risorse.

Effetti sulla concezione e sulle pratiche di orientamento

L'orientamento, nelle sue varie declinazioni (*educational, vocational e career guidance e counseling*), viene ampiamente riconosciuto per l'importanza assunta nell'aiutare le persone ad affrontare il loro futuro, ma anche per la sua rilevanza dal punto di vista sia degli obiettivi sociali raggiungibili sia delle pratiche professionali attuate nei contesti specifici (Patton e McIlveen, 2009).

Da tale punto di vista il dibattito internazionale recente valorizza gli approcci costruttivisti che possono facilitare gli studiosi e i professionisti dell'orientamento a comprendere come si costruiscono, nei vari contesti di vita (culturali, sociali ed economici), i significati e gli obiettivi attribuiti all'esperienza formativa e lavorativa. L'interesse per i contesti dell'esperienza sostiene la spinta verso l'approfondimento di una nozione di carriera, non meccanicamente basata sulla tradizionale visione della mobilità sociale ascendente (Schultheiss e Pennington, 2009), ma capace di intercettare e riconoscere i percorsi differenziali che possono essere seguiti dalle persone per raggiungere i risultati attesi e i tipi di sostegno necessario in tale impresa, primo tra tutti una più ampia accessibilità ai servizi di orientamento. Questi cambiamenti nel *framework* concettuale che sostiene l'orientamento concernono anche la sentita esigenza: di approcci multidisciplinari, di pratiche professionali eclettiche (ma basate sull'evidenza dei risultati), di attenzione al punto di vista degli interessati, di comprensione delle specificità che l'assetto multiculturale dei contesti sociali mette in primo piano a scuola, nella formazione professionale e nel lavoro, di sensibilità verso il ruolo della famiglia e della comunità nella percezione dei ruoli, delle identità personali e sociali e delle aspirazioni di carriera. Il miglioramento delle teorie usate e degli strumenti di lavoro si pone anche nella prospettiva di valutare i risultati dell'orientamento (e i possibili ritorni degli investimenti fatti in questo ambito) dando maggiore continuità alle pratiche valutative e raffinandone le metodologie mediante razionali combinazioni di approcci quantitativi e di metodi più contestualizzati

e di natura qualitativa sensibili a riconoscere il ruolo dei fattori di contesto (Patton e McIlveen, 2009; Soresi e Nota, 2010) che influenzano le condotte delle persone nei loro concreti percorsi di carriera.

Nel complesso la discussione scientifica odierna sulle pratiche dell'orientamento mette in risalto almeno i seguenti aspetti cruciali concernenti gli operatori ai vari livelli.

In primo luogo, l'importanza di specificare meglio o riprogettare i modelli di riferimento concettuale (come la nozione di carriera soggettiva e morale), i metodi (verificando l'adeguatezza delle loro combinazioni e la pertinenza rispetto ai bisogni), gli strumenti (ad es., considerando la loro affidabilità quando vengono importati in un concreto contesto culturale) per svolgere un orientamento efficace e al passo con i cambiamenti della realtà sociale ma anche delle persone in cerca di sostegno. La verifica dell'appropriatezza delle impostazioni professionali, delle risposte date alle persone e ai gruppi sociali costituisce un aspetto della qualità professionale degli operatori.

In secondo luogo, la necessità di assumere come riferimento i bisogni differenziali degli utenti avendo cura che l'accessibilità ai servizi possa garantire da potenziali rischi d'esclusione da un beneficio importante per mantenere adeguati livelli di partecipazione e cittadinanza.

In terzo luogo, l'enfasi sull'importanza di una formazione sistematica per i professionisti per poter corrispondere alle esigenze di riuscita scolastica e professionale dei giovani e di mantenimento negli adulti dei loro progetti di vita sociale e lavorativa.

In generale, i contesti di vita in cui le persone attuano decisioni sui loro progetti sono così complicati e incerti da imporre una continuità di richieste d'aiuto e assistenza nell'esplorare le alternative disponibili, soppesare le conseguenze possibili e creare progetti sufficientemente coerenti con le attese, ma predisposti a cambiamenti e adattamenti rapidi in funzione degli eventi.

In effetti, la presenza di potenti fattori culturali, socio-economici e psicologici che moderano o modulano l'esperienza delle persone costituisce una sfida per gli studiosi e i professionisti dell'orientamento nei vari paesi anche laddove da tempo le biografie psicosociali, educative e lavorative sono sostenute da un assetto formale di profili professionali deputati al sostegno delle persone. La richiesta di un lavoro integrato degli operatori dell'orientamento e di interdisciplinarietà deriva dall'esigenza di non decontestualizzare i problemi delle persone leggendoli solo con il filtro di un'unica disciplina, con il rischio di attuare interventi inefficaci e di perdere delle opportunità per sviluppare le politiche di orientamento e dimostrare il loro valore sociale. La collaborazione interdisciplinare permette ai *partners* di analizzare situazioni complesse da varie prospettive e di acquisire soluzioni non prevedibili in partenza. In un certo senso, nel lavoro concreto dell'orientamento c'è bisogno di rispondere a domande chiave che si riconoscono meglio quando si osserva il problema posto da persone o gruppi distanziandosi dalla disciplina d'appartenenza e includendo prospettive del mondo economico, sociale, psicologico e educativo dalle quali le stesse risposte trovate possono ricevere ulteriori conferme e validazioni sociali. Ciò risulta sempre più vero a seguito dell'importante cambiamento

derivante dalla logica di *lifelong vocational guidance* (Perry, Dauwalder e Bonnett, 2009) che presuppone una continuità nel cercare di superare le barriere allo sviluppo personale e sociale presenti nei differenti contesti di vita.

Gli effetti per le pratiche di orientamento determinati dai cambiamenti brevemente richiamati possono essere sintetizzati in tre grandi categorie (Hiebert 2009):

- a. la ridefinizione dell'orientamento come insieme di risposte di natura olistica. Poiché le decisioni di carriera e quelle connesse con i progetti di vita non sono più linearmente collegate, ma divengono segmentate e fortemente intrecciate, occorre prendere in considerazione insieme i due ambiti e le loro interconnessioni secondo una prospettiva globale di tipo *life design* in grado attivare nelle persone incisivi livelli di riflessività sulle loro esperienze nei diversi contesti di vita, far scoprire le risorse disponibili, formulare aspettative realistiche e massimizzare la probabilità di conseguire gli scopi desiderati (Guichard, 2005). Pertanto, gli stessi servizi di orientamento devono tenere conto di questa prospettiva evitando settorializzazioni o artificiose categorizzazioni dei bisogni delle persone, basate su ambiti ristretti o fasi momentanee della loro vita. Ciò non significa che ogni operatore debba essere in grado di rispondere da solo al variegato insieme dei bisogni di una persona. Viceversa, si conferma la necessità di approcci e cooperazioni interdisciplinari come pure di interscambi fluidi tra le funzioni di informazione, *guidance* e *counseling* che caratterizzano i servizi di orientamento nel loro complesso e il loro potenziale di risposta in un dato territorio o comunità;
- b. la differenziazione delle capacità di risposta orientativa. Poiché le persone chiedono aiuto e assistenza per ragioni diverse, in momenti differenti della loro vita (nei vari cicli scolastici, all'università, nella formazione professionale, nel lavoro) e con gradi di problematicità e urgenza ben diversificati, anche la gamma delle possibili risposte dovrebbe appropriatamente differenziarsi sino a costituire un intervento coerente con le attese. Così, qualche persona potrebbe limitarsi a chiedere informazioni generali e non molto personalizzate o cercare risposte informative più mirate connesse a un problema settoriale o richiedere aiuto nel come usare le informazioni ottenute in modi diversi. Altri, invece, necessitano di una *guidance* su misura, cioè di azioni che hanno un significato di sostegno più ampio, più vicino ai bisogni di sviluppo personale e che si esprimono in termini psicoeducazionali. Ciò comporta un lavoro di *assessment* iniziale più complesso, meno standardizzabile rispetto alle attività di natura informativa e che presuppone tempo e una capacità professionale più ampia. Altre persone, poi, richiedono un'attività di vero e proprio *counseling*. Ciò esprime appieno l'esigenza da parte del professionista di dotarsi di una prospettiva olistica sull'orientamento e di possedere competenze adeguate per esplorare ed esaminare con l'utente il suo progetto di vita socio-professionale, aiutandolo a chiarire i suoi pensieri, credenze, aspettative, valori e a delineare concreti piani di azione di tipo migliorativo rispetto alla situazione attuale.

Questi tre grandi modi di operare (con le numerose varianti e combinazioni operative) sintetizzano una diversificazione nel servizio orientativo erogato, la cui necessità appare crescente in relazione alla forte segmentazione della popolazione dei potenziali utenti. Da notare che non s'intende fare una rappresentazione di queste attività secondo un ordine gerarchico di complessità e valore, bensì sottolineare come un servizio debba saper rispondere in modo appropriato a richieste altamente differenziate costruendo il suo capitale umano (gli operatori) in modo coerente con tale funzione;

- c. una più attenta considerazione del personale dell'orientamento e della sua preparazione. In molti casi - non solo in Italia - il problema del personale dell'orientamento è stato affrontato più in termini quantitativi (quanti sono gli operatori, dove operano, come ampliare il loro numero rispetto alle esigenze crescenti) che non considerando, anche sul piano qualitativo, i tipi di servizio reso e i diversi insiemi di competenze che dovrebbero essere posseduti per svolgerlo efficacemente. La visione quantitativa porta anche a sovrastimare il tipo di formazione necessaria, secondo il principio di buon senso che il massimo di *training* possibile (sino al terzo livello degli studi universitari) sarebbe comunque utile per poter lavorare nell'orientamento. Ciò, tuttavia, potrebbe contrastare con una visione differenzialista, ovvero connessa con la considerazione dell'alta variabilità delle esigenze degli utenti che presuppongono risposte differenti (ad esempio, per complessità, tempestività, continuità temporale, tipi di verifica necessari, ecc.) e, dunque, anche operatori con livelli diversi di preparazione formale. In realtà, tutti i tipi di risposta che un servizio di orientamento offre (dal più semplice al più complesso) hanno un valore e sono importanti per assicurare la qualità e l'efficacia di un intervento ben calibrato sulla domanda dell'utente e sostenibile anche sul piano dei costi.

Il problema fondamentale concerne semmai la qualità dell'insieme del personale che coopera in un servizio di orientamento e la disponibilità dell'insieme di competenze di base e specialistiche necessarie per corrispondere alla gamma delle potenziali richieste degli utenti. In tal senso, si conferma l'idea che un'impostazione moderna delle attività di orientamento (Repetto, 2008) richiede un "lavoro di squadra" ovvero un team di operatori professionalizzati che, nel loro insieme, possiedono un'ampia costellazione di competenze per rispondere all'intero *range* di richieste di servizio. Inoltre, non necessariamente tale *team* si colloca in un posto fisico (un'agenzia o un centro), ma può tenersi connesso con una rete di relazioni interprofessionali riconoscibile in una data comunità locale e accessibile da vari punti del sistema di orientamento costituito (da una scuola, da un centro di formazione, dall'università, ecc.). Tale prospettiva renderebbe più fluide e funzionali le interazioni soprattutto con il sistema dell'istruzione che ha tra le sue principali *mission* quello dell'educazione della persona (riducendo inoltre i possibili incidenti e ostacoli alla sua capacità progettuale) anche in un'ottica

orientativa e attraverso i moderni strumenti della didattica (attività che, in un certo senso, possiamo definire di prevenzione primaria), ma che potrebbe meglio avvalersi delle risorse professionali e tecniche specialistiche, non disponibili al suo interno, per raggiungere risultati efficaci per specifiche categorie di studenti (attività di prevenzione secondaria e terziaria).

Gli operatori dell'orientamento: ritardi nel processo di professionalizzazione

Soprattutto in Italia, ma anche in Europa (Watts e Sultana, 2004; Cedefop, 2008), vi sono numerosi operatori che, con diversi livelli di responsabilità e profili professionali variamente denominati, provvedono ad attività di aiuto e sostegno alle persone. Essi ricoprono un vasto e disparato *range* di ruoli che possono essere inclusi sotto il termine generico e "ombrello" di orientamento. Questa grande etichetta categoriale, infatti, identifica una serie eterogenea di significative azioni di aiuto alle persone che hanno livelli differenti di specificità professionale:

- Azioni di carattere informale (fornire informazioni, consigli, suggerimenti da parte di familiari, amici, conoscenti, testimoni significativi, ecc.);
- Azioni di tipo generico, connesse ai sistemi di comunicazione di massa (fornire informazioni tramite stampa, trasmissioni televisive, opuscoli, libri, ecc.);
- Azioni mirate, ma circoscritte e inserite nel quadro di attività che hanno altri scopi prioritari (come l'uso delle discipline in senso orientativo nella scuola) o che svolgono una funzione di "orientamento di base", di stimolo a sviluppare una mentalità orientativa, propedeutica a un apprendimento efficace in campo scolastico e formativo e alla piena riuscita del processo educativo (ad es., riflessioni, suggerimenti, consigli nell'ambito dei programmi didattici o dei corsi e percorsi di formazione professionale);
- Azioni specificamente dedicate all'orientamento e attuate da professionisti che operano in via prioritaria sulle aree dell'orientamento (informazione orientativa, formazione e didattica orientativa, monitoraggio, accompagnamento e *tutorship*, consulenza orientativa breve, *counseling* individuale, *counseling* di gruppo, *counseling* di carriera, ecc.) e con specifici metodi e strumenti di lavoro scientificamente convalidati.

I vari modi di fare orientamento (informali e formali; puntiformi o continuativi; casuali o programmati; localizzati o distribuiti) possono avere una notevole importanza per attivare o rafforzare il processo di sviluppo e di auto-orientamento delle persone nei vari contesti di esperienza. Essi soprattutto segnalano l'ampiezza di una domanda sociale di sostegno nelle scelte e nella costruzione dei progetti di vita e di lavoro, che solo in parte si esprime con una richiesta esplicita di risposte professionali.

Come sappiamo, l'esistenza di una domanda sociale e di bisogni espliciti ai quali dare risposte adeguate è una delle condizioni per l'avvio del processo di professionalizzazio-

ne di un gruppo occupazionale (Sarchielli, 2000) che intende porsi sulla scena sociale per le sue capacità di fornire prestazioni essenziali (indispensabili per risolvere uno specifico problema), esclusive (che altri non possono dare) e complesse (non routinarie e standardizzabili e che presuppongono una specifica *expertise*). Per quanto riguarda l'orientamento, nonostante i progressi degli ultimi anni e i numerosi sforzi compiuti dall'Isfol (Grimaldi e Del Cimmuto, 2006) e dalle associazioni professionali che si sono costituite anche in Italia aggregando un discreto numero di operatori, non si può dire che tale processo di professionalizzazione sia completamente compiuto. Come avevamo cercato di argomentare (Sarchielli, 2000) l'esistenza di un numero crescente, ma ancora limitato di operatori che si richiamano all'orientamento come ambito prioritario del loro lavoro, non garantisce di per sé la sufficiente visibilità sociale per sostenere anche adeguate risposte in termini di rappresentazione e legittimazione sociale. Per di più, la coesistenza di operatori con profili orientativi de facto (ma non definiti anche quando si presentano come esclusivi e specifici sul piano operativo) e di operatori con profili a mosaico che, accanto a una *mission* professionale specifica (come gli insegnanti, i formatori, gli psicologi, i pedagogisti, ecc.), aggiungono componenti professionali orientative, non sembra aver facilitato i decisori istituzionali nello stabilire, anche sul piano delle norme e degli ordinamenti, un'omogenea definizione delle figure e dei profili professionali degli orientatori.

Del resto, se richiamiamo i requisiti di base di una professione di tipo sociale come quella dell'orientamento possiamo riconoscere facilmente i "punti critici" del processo di professionalizzazione di chi opera nell'orientamento nei vari sistemi scolastico e universitario, della formazione professionale, del lavoro. Infatti, una professione si distingue da un semplice gruppo occupazionale se:

- esistono chiare e ben specificate modalità di ingresso professionale al termine di percorsi formativi socialmente riconosciuti, specifici e di durata congrua alla complessità dei compiti da svolgere e dei ruoli da espletare;
- è presente una qualche forma di controllo pubblico che disciplina il mercato occupazionale in relazione alla funzione di servizio resa dai professionisti;
- sono definiti *standard* di riferimento per le prestazioni onde chiarirne l'essenzialità, la specificità e la tendenziale esclusività sulla base di *set* di competenze tecnico-professionali e trasversali di natura pregiata in possesso dei professionisti;
- sono stabiliti codici deontologici o di comportamento professionale a protezione degli utenti e in relazione al pubblico interesse dei servizi resi;
- sono riconosciute la particolarità e la complessità del corpus di conoscenze usato dai professionisti nonché sono esplicitabili le evidenze empiriche a sostegno dei trattamenti e dei risultati ottenuti;
- esistono associazioni scientifico-professionali a sostegno dei professionisti nonché istituzioni di ricerca e di formazione a livello universitario che alimentano la conoscenza nel settore e la qualità della formazione.

Non è possibile in questa sede analizzare adeguatamente il livello di attuazione di ciascuno di tali criteri: la prima impressione è comunque quella di registrare una notevole lentezza e non linearità del processo di professionalizzazione in un contesto sociale come quello italiano che pure sembra mostrare ancora una notevole effervescenza del segmento del mercato del lavoro riferito all'orientamento, anche in relazione alla persistente domanda di servizi orientativi e al loro relativo finanziamento, prevalentemente pubblico.

Ci limitiamo a rilevare alcuni punti di debolezza di tale processo che si muove all'interno di un contesto in cui convivono attività orientative molto diverse:

- a. per il grado di specificità della prestazione rispetto alle sue finalità, ai contenuti, alle metodologie e agli strumenti;
- b. per il livello di complessità e di continuità di intervento;
- c. per il contesto di riferimento dell'intervento (scuola, università, formazione professionale, centri per l'impiego, aziende, ecc.);
- d. per la categoria di utenti privilegiati (studenti, giovani con varie condizioni di svantaggio, adulti in difficoltà occupazionale, disabili, ecc.) e la crescente e notevole variabilità interindividuale all'interno di ciascuna categoria;
- e. per il tipo di risorse umane coinvolte (figure professionali prioritariamente dedicate all'orientamento o in possesso di altre professionalità primarie e solo parzialmente coinvolte nell'orientamento; con formazione generica o specifica; con funzioni specialistiche o di coordinamento, ecc.).

La diversificazione così elevata e l'eterogeneità delle attività svolte può rappresentare un primo punto di debolezza dal momento che rende più difficile delineare e condividere comuni linee di indirizzo in merito sia alla qualità delle prestazioni professionali tipiche dell'orientamento sia all'immagine unitaria dei servizi resi alla comunità da questa professione. Nello stesso tempo, però, la potenziale crescita degli operatori che hanno acquisito sul campo esperienza e capacità di risposta, unita a una consapevolezza e padronanza della ricchezza dei modelli teorici ed operativi dell'orientamento, potrebbe trasformare tale debolezza di base in una risorsa per offrire risposte personalizzate alle differenti richieste degli utenti.

Basandoci, tuttavia, sulla letteratura internazionale (Savickas, 2003; Repetto, 2008;) possiamo far presenti questi "punti critici", non indicati in ordine di importanza, su cui si dovrebbe operare per lo sviluppo e il riconoscimento pubblico delle professioni dell'orientamento:

1. La mancanza di un codice comportamentale e deontologico unitario al quale gli operatori possano ispirarsi nel loro agire;
2. Il rischio di localismo e la ridotta sensibilità e apertura internazionale sia come riferimenti scientifici e culturali (per la crescita del movimento internazionale degli orientatori) sia come attenzione ai problemi derivanti dalla diversificazione della

platea di utenti anche sul piano della provenienza etnica, culturale, religiosa, ecc. Ciò diviene cruciale in rapporto al crescente multiculturalismo della società e all'elevata diversificazione degli utenti potenziali sia nei contesti scolastico-formativi che in quelli lavorativi;

3. La ridotta attenzione agli effetti del cambiamento tecnico, economico e sociale che stimola concezioni più allargate dell'orientamento e l'inclusione di metodologie meno tradizionali (ad es. di natura qualitativa) e tematiche connesse con il cambiamento dei valori del lavoro, degli stili di vita, dei consumi o con le differenze di genere;
4. La persistente incertezza nel concordare una comune definizione dell'orientamento e delle sue pratiche e prestazioni prioritarie con particolare riguardo al bilanciamento sia tra informazione, formazione e sostegno individualizzato sia tra interventi di natura adattiva (come la ricerca di un *fit* tra aspettative della persona e richieste ambientali) e di natura progettuale più ampia (come il *life design* dei vari ruoli di vita);
5. La ridotta attenzione a riconoscere nelle azioni di orientamento mirate sui singoli anche una quota di esiti di cambiamento dei sistemi scolastico, universitario, della formazione professionale e del lavoro (ovvero una riconsiderazione positiva della classica funzione degli orientatori come "agenti di cambiamento");
6. Un non elevato interesse a conservare nelle azioni di orientamento la tradizione emancipatoria e democratica che ha contraddistinto sin dall'inizio queste pratiche spesso svolte a protezione di persone socialmente vulnerabili, in condizioni di svantaggio sociale e con minori risorse ed opportunità di crescita (da ciò deriva l'istanza di *advocacy* sempre più presente, a livello internazionale, nella definizione delle funzioni degli orientatori);
7. Il rischio che chi opera nell'orientamento sia svalutato nella sua immagine professionale per la non evidente specificità tecnica delle prestazioni, spesso ancora intese dagli stessi decisori istituzionali come qualcosa che "tutti possono fare, basta la buona volontà". Le pratiche non convalidate sul piano scientifico e l'assegnazione in vari contesti (nelle aziende come nella scuola) di compiti orientativi a operatori non specializzati peggiorano la situazione, producendo una vasta gamma di titoli professionali spesso accattivanti, ma di incerto spessore e qualità (come i *personal coaches*, i *life coaches*, i mentori, certi tipi di *tutor*) e con limitata tutela degli utenti;
8. L'ancora limitato interesse per le opportunità che le nuove tecnologie elettroniche, ormai fortemente distribuite, offrono per numerose azioni di orientamento soprattutto di natura informativa (ad es., ricerca e raccolta delle informazioni via *internet*, classificazione, commento). Ciò appare rilevante rispetto alle competenze digitali dei giovani e ai loro stili comunicativi anche per sperimentare strumenti e modi innovativi *computer-assisted* per l'esplorazione delle loro carriere personali, potenziando, inoltre, stili professionali di condotta efficace ed eticamente adeguata negli stessi operatori dell'orientamento.

9. Il rischio di non valorizzare appieno le buone pratiche professionali esistenti per l'evidente ritrosia a realizzare una connessione più stretta con i centri di ricerca sull'orientamento e per la resistenza ad adottare sistematicamente approcci *evidence based*. Essi, per altro, permetterebbero di affrontare con maggiore sistematicità il problema della valutazione degli esiti a breve, medio e lungo termine degli interventi e della effettiva considerazione del loro valore sociale (ed economico).

Funzioni e ruoli degli operatori dell'orientamento

Un contributo importante alla comprensione in ambito europeo della situazione professionale degli operatori dell'orientamento illustrava nei primi anni 2000 (OECD 2004) un quadro assai eterogeneo dal quale traspariva un limitato successo del processo di professionalizzazione di tali operatori. Seppure gli autori di tale rapporto mostrassero una certa prudenza nel trarre conclusioni definitive (sulle dimensioni, sulle caratteristiche della professione e sulla differente dislocazione nei vari servizi di *guidance*) emergeva chiaramente l'incertezza nei confini professionali di queste professioni di aiuto e persino una difficile comparabilità tra paese e paese. Ciò era interpretato non solo come segnale di un'ancora difficile legittimazione sociale delle professioni orientative, nonostante gli sforzi di chiarimento compiuti dalla letteratura scientifica e dalle associazioni internazionali e nazionali di categoria, ma anche come espressione di una pratica professionale non chiaramente ancorata a uno o più profili ben definiti.

Dal rapporto emerge chiaramente che, a differenza di quanto avviene per altri servizi pubblici e privati (come la sanità o i servizi sociali), le attività di orientamento sono erogate non da specialisti a tempo pieno e con qualifiche professionali stabilite a livello nazionale. Le risorse umane occupate in questo settore - in Europa come in Italia - comunemente trovavano la loro primaria identità professionale in una professione principale (ad esempio, come psicologi, educatori, insegnanti, sociologi, operatori dei servizi per il lavoro, ecc.) e solo in modo sussidiario nel lavoro di orientamento svolto per una parte più o meno ampia del loro tempo lavorativo.

Questa situazione di lavoro solo parzialmente dedicato all'orientamento sembrava essere assai diffusa al punto che nel rapporto OECD si parla di *sub-role* o *sub-specialty* dell'orientamento anche in ambito scolastico, dove queste funzioni orientative in genere sono affidate a insegnanti selezionati, ma con un tempo limitato, non particolarmente formati allo scopo e spesso operanti su base volontaria.

In sostanza, da tale rapporto emerge chiaramente che uno dei criteri di base per poter parlare di professione non risulta rispettato in quanto le professioni di *guidance* appaiono non chiaramente separate e distinguibili bensì ampiamente sovrapposte con professioni principali di altro genere.

A cinque anni di distanza, il rapporto Cedefop (2009) "*Professionalising career guidance*", realizzato comparando differenti paesi europei, non mostra significative differenze nella situazione analizzata. Sono anzi rimarcate le possibili implicazioni negative per le

politiche pubbliche da adottare nell'ambito dei servizi di orientamento. Finché le professioni dell'orientamento non acquistano una chiara e stabile fisionomia (riconoscibile dagli utenti e dai decisori pubblici e privati) e restano professioni parziali e "a mosaico" difficilmente potranno portare a termine in via prioritaria, con continuità e con alti livelli qualitativi ciò che a loro viene attribuito sul piano delle finalità e dei compiti. In altri termini, rinviare una disamina rigorosa di questo tipo di professioni e non prendere decisioni in merito alla loro effettiva configurazione comporta difficoltà nell'assicurare servizi accessibili per i cittadini e quindi nel corrispondere alle loro crescenti e mutate esigenze di sostegno nella definizione dei loro progetti di vita socio-professionale (Sultana, 2008).

Ciò di cui si sente il bisogno per assicurare risposte efficaci è cambiare il modo con cui queste professioni si formano, si organizzano, erogano prestazioni di qualità e gestiscono i servizi andando incontro ai nuovi bisogni delle persone. Del resto, pur restando significativo il contributo delle azioni e delle pratiche non formalizzate di orientamento alle quali sopra si è accennato, risulta ormai evidente la necessità di interventi dedicati, specifici, metodologicamente ben condotti e convalidati scientificamente (Pombeni e Chiesa, 2009).

Infatti, ai professionisti dell'orientamento sono richieste prestazioni assai variegata ma sempre più complesse rispetto al passato, poco affrontabili senza un impegno d'approfondimento tecnico sistematico delle funzioni da svolgere. Esse non sono stabili né facilmente standardizzabili e si articolano diversamente dipendendo da vari fattori come: il tipo di servizio (dalla sua organizzazione, dai tempi di lavoro, dalle risorse tecniche disponibili, ecc.), il tipo prevalente di utenti (studenti, laureandi, disoccupati, in cerca di occupazione, appartenenti a gruppi sociali a rischio di esclusione, ecc.), il tipo di sistema coinvolto (scolastico, universitario, formazione professionale, servizi sociali di comunità, servizi per il lavoro, ecc.), il tipo di territorio ove si opera (ad es., con la presenza di reti territoriali o meno), il tipo di contesto sociale e normativo (la presenza o meno di una tradizione di servizi adeguati, di normative specifiche sull'orientamento, ecc.). In tal senso, la competenza professionale degli operatori e la loro autonomia e indipendenza come professionisti possono rappresentare lo strumento efficace d'integrazione e coordinamento e per dare unitarietà ed efficacia alle risposte da fornire rispetto alle varie esigenze e ai numerosi compiti concreti in cui si articola il lavoro dell'orientamento.

Già Watts, Guichard, Plant, e Rodriguez (1994) avevano sostenuto l'esigenza di meglio definire le professioni dell'orientamento partendo da una considerazione degli insiemi di compiti (o funzioni) svolti quando risultano di ampio spessore, ben identificabili nei loro confini e procedure e con esiti di valore: a) la gestione delle informazioni (connesse con la scuola e la formazione, le occupazioni e il mercato del lavoro, i servizi di sostegno); b) il lavoro con gli individui (di stimolo educativo, di informazione specializzata, di accompagnamento, di *counseling*, di valutazione, ecc.); c) il lavoro con i gruppi (di

insegnamento e formazione, di facilitazione all'auto-aiuto, ecc.); d) di inserimento sociale (nelle transizioni in contesti educativi, nei contesti di lavoro e di formazione professionale); e) il lavoro di verifica nel corso del tempo (ad esempio, il *follow up* degli interventi); il lavoro di *networking* tra vari attori sociali significativi per l'orientamento (sostegno ai genitori e agli insegnanti, presa in carico e *advocacy, feedback*); il lavoro di coordinamento e gestione dei servizi (progettazione e programmi interni ed esterni ai servizi).

Nonostante la tendenziale espansione delle attività di orientamento e, in parte, dei servizi dedicati, come documentato dal primo Rapporto Nazionale sull'Orientamento del 2009 (Grimaldi, 2010a), i punti di incertezza richiamati caratterizzano anche la situazione italiana.

Possiamo al riguardo riassumere quanto espresso da Grimaldi e Del Cimmuto (2006) nel loro volume "Funzioni, competenze, profili e percorsi formativi nell'orientamento". Continua infatti a non esistere una definizione unitaria e condivisa delle funzioni e dei ruoli professionali degli operatori di orientamento. Gli operatori preposti a tali attività hanno professionalità differenziate, a volte provenienti da settori completamente diversi, con competenze diverse, che devono adattarsi a ruoli mal definiti o poco consolidati in quanto spesso collegati a progetti temporanei basati su finanziamenti pubblici annuali. La stessa denominazione di tali ruoli appare provvisoria e spesso frutto di decisione normative prese in sede locale (o a livello regionale) senza un effettivo confronto sociale e coordinamento interistituzionale. Inoltre, nella realizzazione di attività che corrisponderebbero ai medesimi bisogni degli utenti non esistono strategie di risposta condivise sul piano metodologico-tecnico, oppure, viceversa, con la stessa denominazione sono indicate attività diverse che richiedono anche ruoli professionali e competenze diverse. Anche sulla base di tali considerazioni soprattutto l'Isfol da parecchi anni (si veda, ad es. la Carta di Genova del 2001) si adopera con forza per sottolineare l'urgenza di un modello di competenze e di professionalità condivisibili su scala nazionale, anche partendo dalla considerazione che nei vari sistemi (scuola, università, formazione professionale, servizi per il lavoro) le aspettative di servizi professionali adeguati sono rilevanti.

Uno dei nodi da sciogliere per attuare un cambiamento della situazione dell'orientamento concerne il superamento del contrasto di fatto esistente tra:

- a. iniziative di orientamento realizzate nei vari sistemi, secondo una logica di risposta interna (non necessariamente professionalizzata) coerente con la specifica *mission*, ma talvolta temporanea e autoreferenziale rispetto al sistema promotore;
- b. veri e propri servizi stabili di orientamento, dedicati prioritariamente a tale attività in un dato contesto territoriale e accessibili a tutti i cittadini, indipendentemente dalla loro condizione temporanea di bisogno (come studenti, lavoratori, disoccupati, ecc.).

In entrambi i casi si pone il problema di stabilire chi siano, cosa debbano sapere e saper fare gli operatori dedicati all'orientamento e per quanto tempo debbano essere coinvolti

nelle iniziative. Il contrasto evidenziato non è solo di tipo pratico o organizzativo in quanto, in realtà, riguarda il modo di concepire l'orientamento e di renderlo funzionale alla crescita delle persone e al potenziamento dei loro modi di orientarsi e di prendere decisioni in una realtà complessa.

Nel primo caso (a) è assai probabile che si continui a svolgere attività orientative anche interessanti, ma ancillari o secondarie rispetto alla *mission* principale dei sistemi (ad es., la scuola o l'università) sia mediante operatori non professionali che, in modo più o meno volontario, si adoperano perché le attività siano significative e vadano a buon fine sia, ma in modo circoscritto, mediante professionisti usati per compiti delimitati. Nel secondo caso (b), si è di fronte a "servizi di orientamento dedicati" che assicurano la presenza di spazi specifici di lavoro, di programmi di attività calibrabili sui bisogni delle persone, di tecniche di intervento professionale (metodi, mezzi, strumenti) ben delineate, di personale specializzato, di risorse tecnologiche e organizzative dedicate a questo genere di servizi alle persone. Dunque, è assai più probabile che gli operatori coinvolti possano accelerare il loro percorso di professionalizzazione e acquisire le conoscenze aggiornate e le esperienze necessarie per fornire risposte personalizzate ai bisogni delle persone.

Naturalmente, nella realtà concreta questa polarizzazione risulta assai meno netta e certamente, a livello locale, le possibilità di integrazione funzionale delle due prospettive può essere assai elevata, a condizione però che

- si sviluppi una concezione condivisa sui fattori di efficacia delle iniziative orientative, sulle esigenze di interdisciplinarietà e cooperazione per realizzare interventi significativi per le persone, sulla necessità di operare con modalità *evidence-based*, corroborate dalla ricerca scientifica nell'ambito dell'orientamento;
- si assuma una prospettiva comune circa la cooperazione tra sistemi nell'ambito di una rete sociale e tecnica territoriale e aumenti la consapevolezza di operare per uno scopo sovra-ordinato comune (il benessere personale e della comunità), evitando competizioni inconcludenti e modi di operare non comunicanti anche rispetto agli operatori coinvolti nelle pratiche di orientamento.

Già nel 2006 Grimaldi e Del Cimmuto avevano messo in risalto alcuni segnali positivi della possibilità di superamento del contrasto sopra richiamato, laddove mostravano la compresenza, nei vari ambiti, di operatori con tassi differenti di specificità professionale, ma in qualche modo rientranti in un processo di professionalizzazione o, comunque, intesi come esempi concreti della possibilità di meglio specificare le differenti funzioni orientative attuabili nei diversi sistemi.

Riprendiamo il testo dei due autori:

"Dal punto di vista delle risorse umane, siamo in presenza di una eterogeneità di figure:

- a. nella scuola troviamo almeno un tentativo di figura dedicata (denominata in modo diverso negli anni e nel quadro dei diversi progetti di riforma che si sono

succeduti); si tratta del docente referente oppure del *tutor* di orientamento che, momentaneamente, appare come un incarico aggiuntivo di tipo volontaristico ma che (anche per la crescente presenza di docenti ad una serie di iniziative formative di tipo *master* universitari) spinge sempre più verso il riconoscimento di una funzione dedicata;

- b. nella formazione professionale troviamo un ampio ventaglio di potenziali orientatori: docenti e *tutor* che svolgono attività prevalentemente di accompagnamento nelle esperienze di *stage* e tirocinio, orientatori dedicati che svolgono le proprie prestazioni (consulenza) soprattutto presso altri servizi (scuola e Centri per l'Impiego);
- c. nell'università abbiamo figure varie (dedicate e non dedicate) che coprono l'area dell'informazione, del tutorato in itinere, della consulenza alla scelta di facoltà;
- d. nei Centri per l'Impiego abbiamo operatori che si occupano della presa in carico dei lavoratori disoccupati attraverso attività di monitoraggio orientativo della loro condizione di transizione e altri che svolgono attività di supporto alla progettazione professionale individuale (bilancio di competenze, ecc.);
- e. nei servizi territoriali dedicati sono presenti professionalità che svolgono sia funzioni specialistiche (*counseling* di orientamento, bilancio di competenze, ecc.) sia funzioni di sviluppo e coordinamento delle reti locali di orientamento" (pag. 74-75).

Ciò ha portato a confermare i 4 profili professionali (denominati: 1. operatore dell'informazione orientativa; 2. tecnico dell'orientamento; 3. consulente di orientamento; 4. analista di politiche e servizi di orientamento) che dovrebbero ricomprendere le diverse funzioni esercitate nel sistema di orientamento che sono stati elaborati da un gruppo di lavoro coordinato da A. Grimaldi (2003b). Il vantaggio di tale proposta consiste, in primo luogo, nella distinzione tra profili di contatto con l'utente (i primi 3, con una crescente complessità della "presa in carico" dell'utente dal primo al terzo) e un profilo di progettazione e coordinamento. In secondo luogo, si contrasta una definizione unitarista del professionista che rischia di essere percepito come esperto indifferenziato, (*factotum* o "tuttologo"), in favore di una concezione che vedrebbe nel servizio di orientamento (e non nel singolo operatore) la presenza dell'intera gamma di competenze utilizzabili. Inoltre, la configurazione proposta risulta coerente, soprattutto, con un assetto territoriale del servizio di orientamento che può meglio articolarsi sul piano organizzativo con attività di base o di 1° livello (dal carattere informativo e di accoglienza) e attività di 2° livello (specialistico e consulenziale).

Per contro, si possono considerare alcuni svantaggi su cui riflettere: una potenziale artificiosa gerarchia di importanza tra i profili (crescente dal primo al terzo); una possibile forzata corrispondenza tra profilo e titolo di studio necessario per l'accesso (diploma, laurea triennale, laurea magistrale); una drastica distinzione tra il profilo 1 e 2 e il profilo 2 e 3 che, seppure teoricamente plausibile, appare difficile da applicare nella pratica. Inoltre, dal punto di vista dell'utente si potrebbe verificare il rischio di un

troppo frequente rinvio da un operatore all'altro per attività settoriali, col risultato o di allungare i tempi e i costi del servizio.

Un confronto con la realtà

Il modo con cui viene impostato e attuato l'orientamento nei vari sistemi (Scuola, Università, Formazione Professionale, Lavoro e Aziende) sembra poter contare su una combinazione di operatori dedicati e non dedicati e ciò dovrebbe far pensare con una certa prudenza alla definizione di profili professionali senza una chiara valutazione critica delle prassi in atto.

Infatti, nel Secondo Rapporto Nazionale sull'Orientamento vengono descritti anche alcune delle caratteristiche distintive delle risorse umane coinvolte nelle pratiche di orientamento in Italia che possono aiutarci a capire, al di là del dibattito teorico e delle prese di posizione sulle politiche orientative, aspetti significativi della situazione attuale. Ci limiteremo a sottolineare alcuni elementi di confronto tra i vari sistemi rinviando ai vari capitoli del Rapporto per una descrizione dettagliata.

1. il numero medio di utenti incontrati dalle singole strutture appare assai diversificato: assai elevato nel sistema università e nel sistema lavoro (da 4.000 a 2.250 unità), intermedio nel sistema scuola e formazione professionale (tra 300 a 500 unità) e basso nel sistema aziendale (circa 180 unità). Ciò lascia intravedere una differente strategia di intervento che probabilmente deve privilegiare forme di attività collettiva rispetto a quelle di tipo personalizzato;
2. del resto, questa considerazione può essere rafforzata se si pensa al numero medio di personale che si dedica alle attività di orientamento che, in genere, risulta non solo relativamente modesto, ma spesso operante anche con tempi parziali. Nel sistema scuola tale numero medio è di 10 unità (di cui, però, solamente 1 per un tempo superiore al 50% del suo monte orario lavorativo); nella formazione professionale è di 7 unità (di cui però 3 o 4 persone operano per un tempo superiore al 50%); nell'università è di 10 unità (di cui 5 sopra al 50% del loro tempo di lavoro); nel sistema lavoro è di 8 unità (di cui 5 sopra al 50% del loro tempo di lavoro); nel sistema aziendale le unità sono 3 (di cui 1 opera per un tempo superiore al 50%);
3. se considerassimo il rapporto numerico tra operatore e utenti (ovvero quanti utenti dovrebbero essere gestiti dall'operatore incaricato dell'orientamento) esso risulterebbe più favorevole nella scuola (1 a 30 circa) e via via meno favorevole sino ad arrivare a 1 per 390 nel sistema università. Con ciò ulteriormente rafforzando l'idea che nei vari sistemi la possibilità di attuare interventi orientativi su misura risulta assai difficile e richiederebbe il coordinamento tra le risorse disponibili per un loro migliore utilizzo;
4. il questionario utilizzato permetteva di far emergere anche il tipo di personale maggiormente coinvolto nei vari sistemi sulle attività di orientamento. I dati emersi confermano la forte variabilità delle situazioni e il prevalente uso di personale che

aggiunge ai suoi ruoli lavorativi prioritari l'incombenza orientativa e la presenza di operatori che si definiscono orientatori solamente nel sistema lavoro e in quello della formazione professionale. Infatti, nel sistema scolastico prevale la presenza dell'insegnante referente o di altri insegnanti (insieme circa il 70%), mentre la parte restante coinvolge personale tecnico-amministrativo e dirigenti. Nel sistema universitario i docenti che si occupano di orientamento sono meno del 10%, mentre sono coinvolti Delegati di ateneo o di facoltà e Presidi per il 34%, personale tecnico-amministrativo per circa il 22% e figure tutoriali (oltre il 13%). Nel sistema della Formazione Professionale tra le risorse umane che si occupano di orientamento si considerano orientatori referenti (32%), Direttori e coordinatori (28%), formatori (11%) e *tutor* (16%). Nel sistema Lavoro si riducono le figure amministrative (22%) mentre crescono gli operatori dedicati, come gli orientatori (41%), i *tutor* (10%) e i formatori (4%). Nelle aziende i ruoli non vengono chiaramente specificati;

5. in tutti i sistemi considerati le attività di orientamento sono realizzate con il contributo di personale esterno a ciascun sistema, che opera con il ruolo di consulente, segnalando quindi un'esplicita necessità: a) di tenere distinte le funzioni organizzative e di programmazione delle attività da quelle di erogazione di prestazioni orientative; b) le attività di natura più semplice e standardizzabile da quelle che richiedono un contributo specialistico, acquisito sul mercato o attraverso i servizi presenti nel territorio. Si può osservare, infatti, che l'utilizzo di consulenti esterni varia dal 60% (nel sistema di Formazione Professionale), al 50% (nelle aziende), a circa il 49% (nella scuola), al 47% (nel sistema lavoro), al 35% (nell'Università);
6. che tipo di qualificazione formale è posseduta da questi operatori? In questo caso la variabilità delle risposte ottenute nei vari settori risulta più ridotta. Infatti, le due caratterizzazioni formative, che esprimono indirettamente anche il tipo di competenze richieste dai vari sistemi, si concentrano sugli psicologi e sugli esperti del mercato del lavoro. Insieme queste due specializzazioni coprono oltre il 60% delle richieste nei vari sistemi (salvo che nel sistema lavoro dove si attestano sul 53%). Segue a grande distanza la presenza di pedagogisti (intorno al 9% nella Scuola e nel sistema Lavoro, al 13% nella Formazione Professionale, al 5% nell'Università) e di sociologi (intorno al 4% nella Scuola, all'8% nel sistema Lavoro, al 7% nella Formazione Professionale, al 7% nell'Università e nelle Aziende). Di ciò si dovrebbe tenere conto anche rispetto alla definizione dei profili professionali e dei percorsi formativi specialistici per l'orientamento dal momento che gli utilizzatori finali già in qualche modo segnalano il tipo di competenze da spendere nei differenti sistemi;
7. se i titoli posseduti restringono il bacino dal quale derivano gli attuali operatori che collaborano all'orientamento attuato nei vari sistemi, appare utile specificare come viene attuata la preparazione specialistica e l'aggiornamento necessari per contribuire alla qualità dei servizi di orientamento erogati. Dai dati disponibili emerge, in generale, la criticità di questo tema (che affronteremo brevemente nel

paragrafo successivo). Infatti, come ci si aspettava, nei vari sistemi la preparazione a svolgere compiti orientativi viene presa in considerazione, ma risulta svolta maggiormente con iniziative estemporanee e saltuarie di aggiornamento rispetto a una specifica formazione di livello terziario (post-lauream). Nella scuola i seminari e convegni sono la forma predominante (circa il 67%) rispetto alla formazione interna (11%) e alla formazione universitaria (corsi di perfezionamento e *master* 17%). Nella formazione professionale si ha un andamento simile con un maggiore uso della formazione interna (seminari e convegni 48%; formazione interna 17%, perfezionamento e *master* 17%) così come avviene nel sistema lavoro dove per altro si valorizza anche la formazione post-lauream (seminari e convegni 46%; formazione interna 19%, perfezionamento e *master* circa il 30%). Nell'Università questo andamento vede un netto interesse per la formazione di terzo livello (seminari e convegni 54%; formazione interna 15%, perfezionamento e *master* 30%). Per le aziende ci si limita a sottolineare che oltre la metà degli operatori ha svolto attività formative specifiche sull'orientamento senza ulteriori dettagli;

8. il Rapporto Nazionale si sofferma anche sul tipo di contenuti e di competenze ritenuti da approfondire per il lavoro svolto dagli orientatori (comunque definiti) e in questo modo, indirettamente, si delinea un quadro dei limiti da superare e delle carenze ritenute da colmare per potenziare il livello qualitativo delle prestazioni.

Tra la lista delle aree di contenuto proposte esplicheremo solamente quelle che sono state considerate come importanti da approfondire per oltre il 50% dei rispondenti rinviando per i dettagli ai singoli capitoli del Rapporto Nazionale.

Le teorie, tecniche e strumenti dell'orientamento sono ritenute da approfondire notevolmente in tutti i sistemi: nella Scuola, nella Formazione Professionale, nell'Università (tra il 70 e l'80% dei casi) e solo un po' meno nei Servizi per il Lavoro e nelle Aziende (intorno al 67% dei casi).

La Conoscenza dell'offerta di istruzione viene considerata dalla Scuola per il 68% dei casi, dalla Formazione Professionale nel 56% dei casi e soprattutto dal sistema Lavoro (90% dei casi).

La Conoscenza dell'offerta formativa universitaria non riceve nei vari sistemi richieste di approfondimento superiori al 50%.

La Conoscenza dell'offerta nella formazione professionale viene considerata solo dalla scuola nel 57% dei casi e dal sistema lavoro nel 50% dei casi.

La Conoscenza del mercato del lavoro viene considerata da approfondire notevolmente in tutti i sistemi: nella Scuola in circa il 68% dei casi, nella Formazione Professionale e nei Servizi per il Lavoro in oltre il 70% dei casi, nell'Università in circa il 78% dei casi, e un po' meno nelle Aziende (56% dei casi).

Le Competenze comunicativo-relazionali, raggiungono valori simili intorno al 58% nella Scuola, nella Formazione Professionale, nei Servizi per il Lavoro e nell'Università.

Le Competenze psicologiche per l'intervento individuale ricevono richieste di approfondimento superiori al 60% soprattutto nella Formazione Professionale, nei Servizi per il Lavoro, nella Scuola e un po' inferiori nell'Università.

Le Competenze psicosociali per l'intervento di gruppo si collocano tra il 50 e il 60% come richieste di approfondimento nella Formazione Professionale, nella Scuola, nei Servizi per il Lavoro e nell'Università.

Le Competenze giuridico-amministrative sono ritenute da approfondire solamente nelle Aziende, nei Servizi per il Lavoro e nella Formazione Professionale (i valori superano nettamente il 50%).

La richiesta di approfondimento di competenze informatiche si avvicina al 50% solamente nella scuola.

Le Competenze di progettazione degli interventi risultano da approfondire nei Servizi per il Lavoro, nell'Università e nella Formazione Professionale (con valori intorno al 60%) e, seppure in modo meno netto, nella Scuola.

Sulle Competenze di lavoro in rete si presentano più esplicite richieste nei tre sistemi Scuola, Servizi per il Lavoro e Formazione Professionale (intorno al 60%) e in misura più bassa nell'Università.

Le Competenze di coordinamento e *management* degli interventi sono considerate da approfondire, in particolare, nella Formazione Professionale e nel sistema Lavoro (valori intorno al 55%) e in misura più modesta nell'Università.

Le Competenze di *fund raising* e programmazione sono specificamente sollecitate dai sistemi di Formazione Professionale e Lavoro (intorno al 60%) e, in misura lievemente più ridotta, dalle Aziende e dall'Università.

Per concludere: punti di attenzione

Il quadro che abbiamo rapidamente ricostruito mostra il perdurare in molti paesi europei di una elevata differenziazione dei compiti e delle figure professionali coinvolti a vario titolo e con contributi professionali di differente specificità nei sistemi di orientamento. Ciò può essere considerato come un fattore di rallentamento nella costruzione di un'immagine comune degli operatori e dei servizi di orientamento, ben riconoscibile dagli utenti e dalla comunità sociale in generale. Tuttavia quanto sottolineato rappresenta un dato di realtà da cui procedere per potenziare l'offerta di servizi coerenti con una domanda sociale che sta divenendo sempre più complessa e articolata. In tal senso, appare necessario riproporsi il problema della formazione e dello sviluppo degli operatori tenendo conto appieno dell'ampia gamma di compiti svolti e della loro differente complessità evitando il rischio di pretendere un percorso formativo omogeneo, rigido, restrittivo, e non calibrato sugli insiemi di attività erogabili in campo professionale. È implicita quindi l'idea che differenti tipi di prestazione (per complessità tecnica e degli strumenti usati, livelli di autonomia richiesti, grado di profondità della relazione professionale con gli utenti, ecc.) implicino analoghi differenti tipi e livelli di *training*,

così come suggerisce, in generale, lo spazio comune dell'*Higher education* promosso in Europa dalla condivisione del Bologna *process*.

Se l'angolo di visuale è collocato nel sistema di servizi che erogano orientamento l'obiettivo fondamentale diviene quello di assicurare operatori che coprano l'intero *range* di risposte professionali ai differenziati bisogni degli utenti, ma non necessariamente che tutti siano dotati del massimo di competenze teoricamente possibili né del massimo livello di formazione progettabile (terzo livello di studi post lauream: *master*, scuole di specializzazione, dottorato) (Hiebert, 2009). Da un punto di vista organizzativo e per la qualità del sistema tale obiettivo appare ragionevole, tuttavia, resta la domanda: come possono essere acquisite da chi vuole lavorare in questo settore conoscenze e competenze specifiche per rispondere ai bisogni di orientamento in una società globalizzata? Il dibattito scientifico mette in evidenza alcuni fattori che possono facilitare la risposta, orientando la direzione di approfondimento:

- a. la tendenziale diffusione di una prospettiva *Scientific-Practitioner* nell'impostazione della preparazione e nelle attività degli operatori dell'orientamento (McIlveen, 2007). Questo modello sottolinea l'importanza di integrare scienza e pratica professionale sin dalla prima formazione universitaria facendo in modo che le attività realizzate nell'ambito della formazione informino quelle dell'ambito professionale e viceversa (attraverso, ad es., l'inserimento precoce nei *curricula di stage*, di tirocini, delle testimonianze e dell'insegnamento svolto da professionisti). Apprendere insieme come si fa ricerca e pratica nell'orientamento dovrebbe facilitare il mantenimento di questi legami anche nel corso della vita professionale, evitando inconcludenti separazioni e rivalità tra ricercatori e professionisti e migliorando approcci lavorativi *evidence-based* e interventi realizzati anche con verifiche fondate sul metodo scientifico;
- b. l'interesse crescente per una progettazione della formazione - *output model of training design* - basato sui risultati (e non solo sulle singole discipline) sta caratterizzando la formazione di livello universitario in tutta Europa, anche per meglio valutare la qualità dei processi e dei risultati formativi. Spesso, infatti il dibattito sulla formazione degli operatori si è concentrato astrattamente su titoli e contenuti disciplinari che debbono essere insegnati e molto meno sulle conoscenze finali e sulle capacità che dovrebbero metterli in grado di operare come professionisti indipendenti. In altri termini, il *focus* è stato più di frequente incentrato sull'*input* formativo (con liste più o meno ragionevoli di materie da studiare comunque) piuttosto che sull'*output* ovvero sulle competenze prioritarie esercitabili in un dato contesto operativo in rapporto ai principali compiti che lo caratterizzano. Seppure l'*input model* rappresenti una valida forma di standardizzazione della preparazione professionale di base per una certa categoria di professionisti spesso rivela i suoi limiti quando si ha a che fare con una professione complessa, che richiede successivi approfondimenti sul campo e che cambia rapidamente in rela-

zione alla domanda degli utenti e ai contesti in cui opera. L'*output model* appare più calibrato sui compiti da svolgere e sulla verifica dell'*expertise* dell'operatore che applica le conoscenze apprese e le capacità esercitate. Esso permette all'operatore di rendersi conto direttamente dei suoi limiti attuali nel risolvere i problemi lavorativi e di continuare nell'apprendimento e nella ricerca di risposte professionali innovative. Tali considerazioni sostengono l'esigenza di specificare ruoli e funzioni degli operatori dell'orientamento non solamente delineando qualifiche o profili formali, ma specificando con attenzione le prestazioni principali di riferimento (i compiti principali che svolge un operatore competente) affinché possano essere assunte come bersaglio dei processi formativi di base (utili per il primo ingresso lavorativo) e quelli ricorrenti;

- c. la crescente condivisione per i modelli di competenze (conoscenze, *skills* e attributi personali) tipiche degli operatori dell'orientamento sia nella definizione dei compiti sia nella progettazione della formazione (Young, 1998; Repetto, 2008) fornisce uno schema di riferimento assai funzionale a recepire i suggerimenti derivanti dalle buone pratiche professionali nonché i risultati teorico-pratici della ricerca scientifica. Al momento sono disponibili diversi modelli e schemi operativi delle competenze degli orientatori (Repetto, 2008). Essi appaiono costruiti sulla base della distinzione tra competenze primarie (o *core competencies*) che sono ritenute comuni per tutti gli operatori e competenze specialistiche, applicabili in specifici ambiti o aree di attività (*assessment*, gestione dell'informazione, orientamento formativo, *counseling* di carriera, ecc.) e, dunque, non necessariamente possedute da tutti gli operatori. Lo schema delle competenze ha un significato di punto di riferimento comparativo sia per la definizione di procedure formative adatte a rendere più rapide e funzionali le risposte da fornire alle richieste dei compiti assegnati sia anche per riconoscere negli operatori il possesso delle conoscenze e capacità acquisite nella pratica. Naturalmente, sono già stati riconosciuti anche potenziali svantaggi nell'uso di modelli per competenze nelle professioni complesse di tipo sociale. Infatti, tali modelli potrebbero facilitare un'eccessiva standardizzazione del lavoro professionale che rischia il conformismo e rallenta i processi di innovazione. In ogni caso, dovrebbero essere sempre specificati i livelli di padronanza delle competenze stesse nonché i percorsi di acquisizione nel tempo che giustificano il passaggio dalla posizione iniziale di apprendista a quella di esperto che opera in modo indipendente. Già nel 2004 il rapporto OECD sottolineava, comunque, l'importanza di avere uno schema di riferimento basato sulle competenze in grado di dare consistenza e flessibilità ai programmi di formazione degli operatori dell'orientamento facilitando: 1) il riconoscimento sociale di queste professioni; 2) le possibili procedure per l'accREDITAMENTO degli apprendimenti dall'esperienza per i molti che ancora lavorano senza aver seguito predefiniti percorsi formativi; 3) lo sviluppo di percorsi di apprendimento continuo.

Si deve comunque prender atto che chi entra nella professioni di orientamento, di fatto, risulta preparato in ambiti contigui (come è confermato dai dati sopra richiamati del Secondo Rapporto nazionale sull'Orientamento) come la psicologia, la sociologia, le scienze dell'educazione, ecc.

È plausibile ritenere che tali provenienze siano un fondamento solido ma non sufficiente per il lavoro (salvo, probabilmente, per gli psicologi del lavoro in relazione ad alcuni aspetti della consulenza) e che su tali basi debba innestarsi una preparazione specifica per attivare competenze tipiche dell'orientamento. In tal senso si giustificano i master universitari post lauream, specificamente deputati a stimolare conoscenze e competenze di orientamento. Tali attività formative contribuiscono a valorizzare i ruoli specialistici di questi operatori, a rafforzare la loro identità sociale e a stimolare le interazioni nella comunità scientifico-professionale e le connessioni con la ricerca scientifica internazionale;

- d. in stretto collegamento con gli approcci per competenze si può richiamare la questione degli *standard* da mantenere nel lavoro e nella formazione degli operatori (Watts e Sultana, 2004; Sultana, 2008; Hiebert, 2009). Essi rappresentano una modalità di regolazione dei compiti lavorativi, dei livelli di competenza, dei requisiti di accesso a una professione, delle modalità di formazione continua sulla base di un metro di misura preventiva del loro livello di qualità.

In concreto ci si riferisce, almeno a:

- un *set* di criteri relativi alla prestazione ritenuta adeguata e connessi con il contesto lavorativo ove tali prestazioni si realizzano. Si tratta cioè di *standard* relativi *all'output*;
- un *set* di criteri e specificazioni relative all'*input* ovvero al tipo di apprendimento o di competenze che si debbono acquisire o di qualificazioni ritenute necessarie al fine di soddisfare i criteri della prestazione attesa;
- un *set* di criteri o requisiti per mettere in evidenza se un operatore ha conseguito gli *standard* previsti. In tal modo anche un osservatore esterno può rendersi conto se le prestazioni hanno raggiunto gli esiti attesi.

Naturalmente tali *standard* sono definibili a livello generale sulla base del consenso tra gli attori in gioco (professionisti, ministeri, università, ecc.), ma richiedono di essere contestualizzati ovvero adattati ai diversi ambiti delle attività per poter essere effettivamente operativi e di valore pratico, tenendo conto dei diversi fattori contestuali (utenti, condizioni di lavoro, relazioni interprofessionali, ecc.) che influenzano le prestazioni finali. Gli *standard* hanno un rilievo indiretto nella progettazione dei *curricula* e possono essere assai efficaci per le procedure di assicurazione della qualità delle prestazioni (Hiebert, 2000) e per stimolare gli operatori a calcolare quale grado di corrispondenza c'è tra la loro attuale preparazione e quella prevista dagli *standard*

stimolando gli opportuni correttivi e lo sviluppo professionale. In tal senso, anche una condivisa riflessione sugli *standard* potrebbe dare impulso al miglioramento della condizione e delle pratiche professionali degli operatori dell'orientamento accelerando altresì il loro pieno riconoscimento sociale.

8.3 Professionisti dell'orientamento e organizzazione²⁶⁸

Le attività degli operatori dell'orientamento

In questo Rapporto è continuamente sottolineato il significato formativo e di sviluppo personale dell'orientamento e il suo ruolo di sostegno rispetto all'assolvimento dei diritti della persona di prepararsi, di coltivare le proprie potenzialità, di scegliere tra le opzioni diverse in campo scolastico, formativo e professionale, di trovare un punto di equilibrio accettabile nel rapporto tra esigenze personali e richieste ambientali.

Le mutazioni del mondo del lavoro e le trasformazioni dovute all'innovazione tecnologica e al processo di globalizzazione impongono ai professionisti dell'orientamento non solo di assistere le persone nell'identificare le barriere interne, ma soprattutto di aiutarle a riconoscere e gestire le barriere esterne e sociali che ostacolano il loro sviluppo, prestando attenzione agli indicatori di disuguaglianza delle opportunità nel progettare la loro vita.

Di fronte ad una domanda di orientamento crescente e differenziata, le diverse organizzazioni coinvolte hanno cercato, come evidenziato in questo Rapporto, di rispondere con figure professionali dedicate, in tutto o in parte, ad assicurare servizi orientativi. Nella Scuola troviamo il "docente referente" oppure il *tutor* di orientamento che, si configura, nella maggior parte dei casi, come un'attività aggiuntiva di tipo volontaristico; nell'Università sono state rilevate diverse figure, dedicate e non dedicate, che coprono l'area dell'informazione e della consulenza alla scelta di facoltà, del tutorato in itinere, del supporto all'*outplacement*. Nella Formazione Professionale esistono docenti e *tutor* che svolgono attività di accompagnamento nelle esperienze di stage e tirocinio, orientatori dedicati che svolgono le proprie prestazioni di consulenza presso altri servizi, quali scuole e Centri per l'Impiego. In questi ultimi centri esistono operatori che si occupano della presa in carico dei lavoratori disoccupati attraverso attività di monitoraggio orientativo della loro condizione di transizione e altri che svolgono attività di supporto - ad esempio, attraverso il bilancio di competenze - alla progettazione professionale individuale; nei servizi territoriali dedicati, infine, sono presenti professionalità che svolgono sia funzioni specialistiche - ad esempio, di *counseling* di orientamento - sia funzioni di sviluppo e coordinamento delle reti locali di orientamento.

268. Il paragrafo è stato redatto dal Prof. Francesco Avallone - Sapienza Università di Roma.

Questa pluralità di attività e di figure professionali è stata oggetto di studi ed indagini, talvolta di carattere prevalentemente descrittivo al fine di conoscere quanti sono gli operatori, come sono denominati, dove operano, a quali modelli teorici e a quali pratiche fanno riferimento (Grimaldi, 2003a; 2003b).

In altri casi si è cercato di costruire un quadro unitario delle attività e delle competenze degli operatori nella speranza di favorire una sistematizzazione delle attività e delle pratiche e di delineare idonei percorsi di formazione e di accreditamento degli operatori.

Come ricordato in altra parte di questo Rapporto, Watts, Guichard, Plant, e Rodriguez (1994) hanno da tempo definito le professioni dell'orientamento partendo dagli insiemi di compiti svolti, identificabili nei loro confini e procedure, individuando i seguenti sette tipi di attività:

- a. la gestione delle informazioni (connesse con la formazione, le occupazioni e il mercato del lavoro);
- b. il lavoro con gli individui (di informazione specializzata, di accompagnamento, di *counseling*, di valutazione, ecc.);
- c. il lavoro con i gruppi (di formazione, di facilitazione all'auto-aiuto, ecc.);
- d. di inserimento sociale (nelle transizioni in contesti educativi, nei contesti di lavoro e di formazione professionale);
- e. il lavoro di verifica nel corso del tempo (il *follow up* degli interventi);
- f. il lavoro di *networking* tra vari attori sociali significativi per l'orientamento.

In tempi più recenti si è pervenuti ad un quadro esaustivo delle diverse attività professionali dell'orientamento che sono state puntualmente identificate (Grimaldi, Del Cimmuto, 2006). Esse sono:

- Accoglienza, assistenza alle persone, alle istituzioni, ai sistemi.
- Raccolta di informazioni e gestione di sistemi integrati di documentazione.
- Promozione e realizzazione di attività per l'orientamento, di iniziative sul territorio, di reti territoriali.
- Monitoraggio dei percorsi formativi e sostegno a docenti e formatori.
- Progettazione di indagini e servizi anche a supporto della programmazione degli enti locali.
- Attività di prevenzione: consulenza alla persona, incontri individuali e di gruppo, sostegno alle difficoltà decisionali.
- Attività di *counseling* orientativo, di *assessment* delle risorse personali e professionali.
- Attività per la prevenzione di situazioni di disagio e recupero soggetti con difficoltà nel percorso formativo e/o di inserimento lavorativo.
- Tutorato e accompagnamento all'inserimento lavorativo.
- Partecipazione attiva a reti di servizi dedicati.

- Interventi di coinvolgimento comunitario, parentale, degli insegnanti, delle forze sociali presenti nel territorio.
- Coordinamento di servizi dedicati: verifica, monitoraggio e valutazione degli interventi.
- Studi ed analisi di dati di tipo economico, psicopedagogico e sociale.

Una gamma così ampia delle attività di orientamento testimonia l'alta variabilità delle esigenze degli utenti, che implicano risposte differenti per complessità, tempestività, tipo di azione da intraprendere e strategie di connessione con le politiche del lavoro e dello sviluppo economico ma indica anche la necessità di disporre di operatori con livelli diversi di formazione e di pratica professionale. L'elencazione delle attività sottolinea anche la necessità di allestire *setting* professionali basati sul "lavoro di squadra" (Repetto, 2008), un gruppo di operatori in grado di integrare attività e interventi e di interconnettersi all'interno della rete di relazioni interprofessionali operante in un dato territorio per assicurare qualità ed efficacia di un intervento, calibrato sulla domanda dell'utente e sostenibile sul piano dei costi.

Un diverso modo di classificare le attività degli operatori dell'orientamento non si riferisce al contenuto dei diversi compiti ma alla "natura" della prestazione professionale. Al riguardo, facendo riferimento ad una tipologia largamente condivisa (Avallone, 2011), si suole distinguere tra attività operative, tecnico specialistiche, gestionali e manageriali. Questa classificazione fornisce un quadro che tiene conto, contemporaneamente, del tipo di attività lavorativa (insieme di azioni, di comportamenti, che sono propri di un particolare lavoro), delle competenze necessarie al suo svolgimento (percorso formativo e professionale necessario per conseguire le conoscenze e le capacità che sono richieste per realizzare determinate attività), del tipo di relazione che si instaura tra il lavoratore e il suo lavoro (significati personali e mobilitazione cognitiva ed emotiva attivati dal lavoro).

Si riportano in forma sintetica le caratteristiche di questa tipologia di attività professionale prima di riferirle al contesto professionale dell'orientamento e rinviando al paragrafo successivo un approfondimento sulle competenze.

ATTIVITÀ OPERATIVE. Si sostanziano nello svolgimento di operazioni, di carattere manuale o meccanico, di natura semplice o complessa, che richiedono una modesta competenza professionale, in genere acquisibile in un arco di tempo relativamente ristretto e da consolidare con la concreta esperienza di lavoro (esempio: un addetto all'immissione dei dati in un elaboratore elettronico). Le attività operative, preziose per il raggiungimento di tutti gli obiettivi complessi tendono ad essere ripetitive e monotone; richiedono spesso molta attenzione ma un modesto coinvolgimento emotivo e cognitivo, perché la reiterazione del compito consente l'acquisizione di comportamenti abitudinari e meccanici; permettono a chi le svolge di avere un controllo diretto sui risultati del lavoro. Molte

attività operative di natura gravosa sono state eliminate grazie al progresso tecnologico ma anche nel futuro si avrà bisogno di persone che svolgano attività operative. Infatti, l'evoluzione informatica ha certamente facilitato un rapido superamento di compiti di estrema ripetizione, ma ha creato l'esigenza di impiegare numerosi addetti nelle operazioni legate al funzionamento e alla manutenzione delle macchine e alla immissione dati richiesti dalle procedure informatizzate.

In termini di relazione che le persone, che svolgono queste attività, intrattengono con il lavoro, esiste un convincimento diffuso che le attività operative siano, per loro natura, spersonalizzanti o alienanti e che i soggetti in esse coinvolti vivano il lavoro come pena o costrizione. Chi svolge attività operative può vivere il suo lavoro, come costrizione, come ripetizione, come fatica, in taluni casi come alienazione. Tuttavia, è anche possibile che prevalga la soddisfazione di fare qualcosa di utile e di immediatamente rilevabile e di poter investire modeste risorse emotive. Non bisogna dimenticare, infine, che molti attività operative non sono più affidate in maniera esclusiva ad una o più persone ma sono distribuite tra i diversi operatori dell'organizzazione i quali, insieme allo svolgimento di compiti più impegnativi, sono tenuti anche allo svolgimento di compiti operativi (es: disbrigo della corrispondenza, digitazione di dati e archiviazione delle informazioni, attività di informazione agli utenti, ecc.).

ATTIVITÀ TECNICO-SPECIALISTICHE. Sono attività che implicano un riferimento ad uno specifico ambito scientifico-disciplinare o ad uno specifico settore o ad uno specifico contesto, che utilizzano precise metodologie e tecniche di intervento che sono convenzionalmente condivise a livello internazionale. Sono attività che richiedono competenze complesse, acquisibili solo dopo un lungo percorso di studi superiori o universitari, spesso dopo apposite specializzazioni o *master* e, comunque, dopo una pratica professionale maturata sul campo. Lo svolgimento delle attività di natura tecnico-specialistica consente di esprimere le capacità individuali, di attualizzare le potenzialità, di auto valutare la qualità della *performance* lavorativa facendo riferimento a *standard* professionali, come si è detto, convenzionalmente condivisi. Le attività tecnico-specialistiche, in particolare quando si raggiungono elevati livelli di professionalità, contribuiscono - anche per il lungo periodo di tempo dedicato alla formazione e alla costruzione della professione - a definire l'identità personale, rendono le persone soddisfatte della possibilità di misurarsi con problemi non sempre di facile soluzione e di lasciare un segno concreto e visibile nel mondo esterno. In altre parole, le attività tecnico specialistiche entrano a far parte del mondo interno delle persone, implicano la mobilitazione delle risorse cognitive ed emotive della persona, consentono di assumere un ruolo sociale ben definito e riconosciuto. La ricchezza di molte organizzazioni consiste proprio in questo patrimonio di conoscenze, di metodologie, di tecniche, di strumenti nei diversi campi della conoscenza umana grazie al quale è possibile fronteggiare mutevoli richieste dell'ambiente esterno, rispondere a nuovi bisogni della società civile e delineare nuovi obiettivi organizzativi.

LE ATTIVITÀ GESTIONALI. La centralità dei problemi di natura gestionale nella vita delle organizzazioni è fatto relativamente recente. Le questioni di natura operativa appaiono sullo sfondo anche perché più facilmente affrontabili e risolvibili, grazie ai progressi della tecnologia e dell'automazione; il lavoro tecnico-specialistico ha un suo statuto stabile, ancorato agli sviluppi dei singoli ambiti disciplinari. Si evidenziano, invece, nuovi problemi, di grande rilevanza sul piano economico e su quello della ottimizzazione delle risorse, relativi alla capacità di un'organizzazione di prevedere, di pianificare, di programmare, di organizzare, di coordinare, di controllare con la conseguente necessità di preparare nuove figure professionali attrezzate a gestire con lucidità, inventiva e determinazione il processo di traduzione operativa e di conseguimento degli obiettivi. Ci sono organizzazioni che giocano su questo piano la possibilità di evoluzione e di sviluppo così come esistono organizzazioni portatrici di un grande patrimonio professionale e tecnico ma con paurose carenze sul piano della gestione, che determinano sprechi di risorse ed un servizio all'utenza inferiore alle potenzialità.

I ruoli gestionali, in realtà, sono sempre esistiti ma hanno acquisito rilevanza negli ultimi tempi da quando le organizzazioni - almeno quelle più evolute - hanno constatato l'impossibilità di regolamentare ogni episodio della vita lavorativa; hanno riconosciuto la necessità di coniugare le linee di indirizzo e di orientamento strategico con le concrete situazioni e con le reali richieste dei singoli bacini di clientela o di utenza; hanno riconosciuto l'opportunità di vitalizzare la routine operativa con un lavoro di ricomposizione, di integrazione, di finalizzazione verso gli obiettivi. I ruoli gestionali comportano un forte investimento della persona nel lavoro; implicano capacità previsionali e progettuali, postulano una buona conoscenza di sé come fondamento della possibilità di coordinare gli altri; rinviando alla disponibilità a tollerare le turbolenze dell'ambiente esterno ed interno. Al "gestore" non sono richieste qualità o doti taumaturgiche; l'attesa è, piuttosto, di affrontare la routine senza far cadere la tensione propositiva, di rendere organico e unitario ciò che spesso nasce come frammentato e separato, di trovare con i collaboratori un ordine, un senso che le procedure e le tecniche di gestione, di per sé stesse, non sono in grado di garantire.

Anche per i compiti gestionali vale quanto affermato per i compiti operativi: non è detto che i compiti gestionali siano affidati a persone a ciò dedicate; specialmente nelle organizzazioni di piccole dimensioni i compiti gestionali possono, ad esempio, far capo a degli specialisti. È, tuttavia, importante, per l'organizzazione e per gli stessi professionisti, mantenere questa distinzione concettuale in modo tale che siano chiaramente definite le responsabilità gestionali.

LE ATTIVITÀ MANAGERIALI. Sono deputate all'individuazione - nell'ambito della missione dell'organizzazione - degli obiettivi generali da raggiungere ed alla definizione delle relative strategie. Si tratta, quindi, di un lavoro di lucida individuazione e di tenace perseguimento degli obiettivi, la conquista o la difesa dei quali è determinante ai fini

della sopravvivenza e dello sviluppo dell'organizzazione; di concepimento del piano generale di azione e di determinazione delle linee direttrici alle quali improntare l'attività di gestione e le attività tecnico-specialistiche ed operative. Le organizzazioni incapaci di dotarsi di una strategia risultano schiacciate sulla gestione routinaria, sopravvivono senza una propria direzione, sono incapaci di mobilitare le risorse secondo principi di linearità e chiarezza che rendono possibili la sinergia dell'impegno e dell'apporto delle diverse funzioni organizzative. Il lavoro manageriale richiede capacità di lettura del contesto e costante collegamento con l'ambiente esterno economico, politico, culturale e sociale; elevate capacità di diagnosi, in grado di tener conto che i problemi da affrontare sono sempre multi determinati; flessibilità e capacità di convogliare le energie verso obiettivi realistici e credibili.

Concludendo, tutte le organizzazioni, di modeste o di grandi dimensioni, di produzione o di servizio, hanno bisogno di questo quadruplice apporto di attività lavorative. Per ogni tipo di attività sono richieste precise competenze professionali. Dalla loro combinazione dipende, in larga misura, la possibilità di promuovere e sostenere comportamenti lavorativi efficaci ed efficienti, di creare nuovi spazi di maturazione professionale, di promuovere lo sviluppo delle organizzazioni.

Questa complessa dinamica è alla base della possibilità di raggiungere obiettivi che trascendono le possibilità di uno o più singoli individui e che possono essere perseguiti con maggiore efficacia solo attraverso uno sforzo e un lavoro comune ma è anche alla base della possibilità di convivere produttivamente nelle organizzazioni, facilitando la definizione dei confini di ruolo, dei livelli di responsabilità, dei vincoli e della discrezionalità, delle aspettative reciproche tra responsabili, colleghi e utenti.

Ciò premesso, è ora possibile tentare di descrivere, utilizzando la tipologia presentata, la natura dei compiti tipici delle attività di orientamento. Il discorso che segue, ovviamente, si riferisce ai compiti, ruoli e soggetti che operano all'interno di organizzazioni esclusivamente o prevalentemente deputate a realizzare attività e servizi di orientamento ma è utilizzabile anche per definire e comprendere il tipo di apporto che altre figure professionali non interamente dedicate all'orientamento possono apportare all'interno del sistema complessivo. La tipologia presentata, inoltre, consente di verificare - all'interno di un specifico contesto territoriale o istituzionale - la presenza/assenza di un particolare tipo di attività individuando aree professionali carenti o bisognose di ridefinizione. Per descrivere i compiti dei diversi professionisti dell'orientamento inizieremo con i compiti operativi facendo riferimento a precedenti contributi sul tema (Avallone, 2003; Grimaldi, Del Cimmuto, 2006).

Un primo raggruppamento di compiti riguarda i servizi di informazione messi a disposizione degli utenti che presentano sempre anche una domanda di informazione sulle opportunità lavorative e formative. Si tratta, in primo luogo, di mettere a disposizione dell'utenza informazioni raccolte da diverse fonti e costantemente aggiornate oppure allestire uno strumento informativo - di solito supportato da strumenti informatici

e telematici - che consenta di conoscere un sistema specifico (si pensi, ad esempio, al sistema universitario) o ancora di attivare incontri formativi finalizzati ad obiettivi specifici (ad esempio sulle tecniche di ricerca del lavoro in un particolare contesto territoriale e per particolari ambienti professionali). La figura professionale chiamata ad assumersi questo tipo di compiti è stata convenzionalmente denominata *operatore dell'informazione orientativa*. Questa denominazione vuole enfatizzare, come centrale e caratterizzante, il compito di intrattenere la relazione con l'utente sia pure lungo un versante informativo: accoglie e fa da filtro, eroga informazioni, allestisce e predispone eventi per l'orientamento. Ulteriori compiti operativi possono consistere, specialmente nelle organizzazioni di maggiori dimensioni, nello svolgimento di attività di segreteria e di amministrazione che, in quanto non specifiche dell'orientamento, non vengono qui prese in considerazione.

Passando ai compiti di tipo tecnico-specialistico si rende necessario - in considerazione della vasta gamma di attività realizzate dai Centri e dagli Enti che operano in questo settore - distinguere due diversi tipi di attività e, pertanto, due diverse figure professionali. Ad una prima figura può far capo l'insieme dei compiti legati al tutorato o al monitoraggio orientativo di un'esperienza in atto (scolastica, universitaria, di formazione al lavoro) ovvero di una particolare "condizione" nella quale i soggetti coinvolti si trovano (ad es., il passaggio dal canale formativo alla ricerca del lavoro). La figura professionale chiamata ad assumersi questo tipo di compiti è stata convenzionalmente denominata *tecnico dell'orientamento*. Questa denominazione vuole enfatizzare, come centrale e caratterizzante, il compito di intrattenere la relazione con l'utente per accompagnarlo a sostenerlo - grazie ad un'approfondita conoscenza del sistema di riferimento e delle sue modalità di funzionamento - durante lo svolgimento di percorsi di formazione, di ricerca del lavoro, di inserimento lavorativo, ecc.. Il profilo del tecnico dell'orientamento è quello di un esperto capace di rispondere all'esigenza di monitorare percorsi formativi e di transizione tra diversi canali e di accompagnare le persone in percorsi di tirocinio e nelle fasi di passaggio da un sistema all'altro, con l'obiettivo di prevenire comportamenti inefficaci per la pianificazione di percorsi formativi o di inserimento lavorativo. Il tecnico dell'orientamento è impegnato a monitorare, a far da tutor, a prevenire e recuperare comportamenti inefficaci nella formazione e nelle fasi di passaggio e operare per realizzare, grazie ad una preparazione teorica e tecnica adeguate, un sistema di iniziative di accompagnamento di notevole efficacia.

Ad una seconda figura potrebbe far capo l'insieme dei compiti legati al supporto e alla consulenza alla persona nell'analisi del contesto esterno, nella comprensione di sé e, conseguentemente, nella determinazione delle scelte scolastiche e formative e nella definizione di un progetto personale e professionale.

La figura professionale chiamata ad assumersi questo tipo di compiti è stata convenzionalmente denominata *consulente di orientamento*. Questa denominazione vuole enfatizzare, come centrale e caratterizzante, il compito di intrattenere la relazione con

l'utente per supportarlo nei processi di lettura della realtà e di presa di decisione. Si tratta, in sostanza, di una relazione di aiuto, finalizzata alla produzione di conoscenza sulla relazione che individui e gruppi intrattengono con uno specifico contesto ambientale, scolastico, formativo, lavorativo, economico, sociale in vista della definizione o ridefinizione di un progetto personale di intervento nella realtà.

Il profilo del consulente di orientamento per la sua specifica funzione consulenziale, può prevedere diverse collocazioni, interne ai singoli sistemi ma anche trasversali a diversi contesti organizzativi. È possibile rinvenirla, pertanto, presso - o in collegamento con - i diversi sistemi formativi (scuola, università, formazione professionale), nelle attività di orientamento alle scelte scolastiche e professionali e nei servizi per il lavoro (pubblici e privati), in relazione ai bisogni di sviluppo di progetti professionali per i lavoratori disoccupati, in mobilità, in cerca di un cambiamento lavorativo e di utenze portatrici di particolari esigenze (es: immigrati).

La rilevanza delle attività gestionali porta ad individuare un'ulteriore figura professionale. Il riferimento è ai compiti di previsione, pianificazione e sviluppo delle reti territoriali; di pianificazione e programmazione dei piani di intervento in termini di obiettivi, azioni da realizzare, verifiche di efficacia e di efficienza; di coordinamento dei servizi dedicati; di verifica e controllo degli interventi; di consulenza ai vertici delle organizzazioni sulla definizione delle politiche di orientamento e sui relativi piani di fattibilità anche da un punto di vista finanziario.

La figura professionale chiamata ad assumersi questo tipo di compiti è stata denominata *analista di politiche e servizi di orientamento*. Questa denominazione vuole enfatizzare, come centrale e caratterizzante, il compito di assumersi l'integrazione dei processi politici, economici, organizzativi e professionali inerenti l'ideazione, la realizzazione, il monitoraggio, la verifica dell'intera gamma di attività di orientamento che si realizzano in uno specifico contesto organizzativo o territoriale.

Il profilo dell'analista di politiche e servizi di orientamento è dotato di competenze plurisettoriali e per questo la sua collocazione può essere trasversale ai diversi sistemi della scuola, del lavoro, dell'università e della formazione. Questa trasversalità distintiva del profilo tiene conto anche della situazione attuale, in quanto non in tutte le realtà territoriali è possibile e/o utile definire tali posizioni sia perché già presenti, benché denominate diversamente, sia perché tarate su esigenze locali specifiche.

Per quanto si riferisce alle attività manageriali tutte le organizzazioni hanno bisogno di chiare indicazioni di tipo strategico, necessarie se si vuole scongiurare uno sviluppo dell'orientamento erratico e legato alle contingenze, ma occorre anche evitare inutili e pericolose sovrapposizioni. Esistono già figure istituzionali e ruoli organizzativi, diversamente denominati, che sono deputati alla individuazione di obiettivi di sistema e alla definizione delle relative strategie. Il problema è di definire il contesto - che in questo studio si assume essere quello regionale - all'interno del quale deve essere collocata la funzione di definizione strategica di obiettivi e progetti dell'orientamento.

La classificazione presentata è, ovviamente, solo una delle classificazioni possibili. Tre punti, tuttavia, dovrebbero essere tenuti in considerazione:

- a. non appare possibile, per le argomentazioni addotte, prevedere un'unica figura di orientatore ma è necessario diversificare compiti, responsabilità e ruoli professionali;
- b. i compiti descritti e le figure professionali individuate non devono intendersi come gerarchicamente strutturate. La linearità verticale della gerarchia è, in questo caso, inadeguata; è necessaria una condivisa convinzione di circolarità del processo e l'integrazione di compiti, ruoli e figure professionali. Si sottolinea nuovamente la necessità di allestire gruppi di operatori in grado di integrare attività e interventi e di interconnettersi all'interno della rete di relazioni interprofessionali operante in un dato territorio;
- c. l'individuazione di quattro figure professionali si riferisce ad un'organizzazione dedicata all'orientamento e a regime: è certo possibile che in alcuni contesti organizzativi siano presenti solo alcuni compiti e, conseguentemente, solo alcune figure professionali così come è possibile che, in contesti di dimensioni più circoscritte, più compiti, di natura diversa, possano far capo ad un unico professionista.

Le competenze degli operatori dell'orientamento

Una diversa prospettiva ha cercato di classificare non le attività che sono svolte nelle diverse azioni di orientamento ma di individuare le competenze che qualificano l'operato dei professionisti dell'orientamento.

Il termine competenza, come è noto, indica la caratteristica propria di colui che dimostra di saper svolgere in modo adeguato una certa attività, un certo compito. La stessa etimologia della parola (cum e petere) sottolinea che la competenza indica la capacità di gestire la relazione con il contesto di lavoro, nel quale si deve svolgere una determinata attività o conseguire determinati obiettivi.

Le competenze - secondo gli originari studi di McClelland (1973) - riguardano *cluster* di comportamenti concreti, sostengono una pluralità di azioni della vita professionale, sono soggette ad evolversi in funzione della formazione e dell'esperienza, includono caratteristiche tradizionalmente comprese nel costrutto di personalità. Esempi di competenze indicate da McClelland sono: la competenza a comunicare e a comprendere il senso dell'altrui comunicazione; la capacità di dilazionare una risposta, necessaria nelle attività nelle quali i bisogni e le richieste dei clienti possono risultare irritanti; la competenza a manipolare simboli; a definire obiettivi realistici e realizzabili; a sviluppare l'efficacia personale, l'autocontrollo, l'autovalutazione. Molto noti sono anche i contributi di Richard Boyatzis (1982), che definisce la competenza come una caratteristica della persona che assicura una prestazione lavorativa efficace o superiore. Altrettanto conosciuto è il modello di Spencer e Spencer (1993). Questi autori definiscono competenza una "caratteristica intrinseca individuale che è casualmente collegata ad una

performance efficace o superiore in una mansione o in una situazione, e che è misurata sulla base di un criterio prestabilito" (Spencer, Spencer, 1993 p. 9).

In altre parole, le competenze indicano "modi di comportarsi o di pensare presenti in una pluralità di situazioni e stabili per un periodo di tempo ragionevolmente lungo" (Guion, 1991, p. 335).

Una ricerca promossa dall'Isfol nel 1992, pur rimanendo all'interno del modello individuale delle competenze, propone una diversa prospettiva. L'indagine partiva dall'ipotesi che stavano emergendo, come fondamentali, competenze aspecifiche, trasversali, non connesse allo specifico professionale dei singoli comparti, contesti e ruoli. È stata proposta, di conseguenza, una mappa di competenze aspecifiche, una sorta di tessuto che connette le diverse posizioni di lavoro e le diverse performance lavorative. In particolare sono state evidenziate le competenze relative a:

- diagnosticare (prestare attenzione, percepire, interpretare);
- relazionarsi (riconoscere sé e l'altro, ascoltare, comunicare, cooperare);
- affrontare (assumere la responsabilità, progettare, prendere iniziativa, decidere).

Con questi riferimenti teorici, numerosi studiosi hanno proceduto ad individuare un set di competenze caratteristiche degli operatori dell'orientamento. Tra le diverse tipologie adottabili, è stata presentata (Grimaldi, Del Cimmuto, 2006) una classificazione che raggruppa le competenze dei professionisti dell'orientamento nelle seguenti nove macro categorie:

- Competenze documentaristiche di raccolta e aggiornamento dati.
- Competenze comunicativo relazionali con i soggetti esterni ed interni all'organizzazione in cui si opera.
- Competenze tecnologiche ed informatiche.
- Competenze di lettura del contesto e di progettazione delle attività di orientamento.
- Competenze giuridico amministrative con riferimento alla gestione di progetti d'intervento.
- Competenze sui processi di analisi dei problemi, di apprendimento, di progettualità individuale.
- Competenze di gestione organizzativa sistemica, di *project management*, di *marketing* e qualità.
- Competenze di comunicazione organizzativa, di negoziazione e *leadership*, di *networking*.
- Competenze di management dei servizi, di analisi e valutazione economica, di amministrazione.

Ovviamente una gamma così vasta di competenze evidenzia l'impossibilità, per un singolo soggetto, di dominarle singolarmente. Questo sottolinea sia la necessità di prevedere una pluralità di figure professionali diverse sia di operare in forma integrata.

Altri contributi iniziano a superare il modello individuale delle competenze. Ad esempio, Boccasari (1995) definisce le competenze come una combinazione di conoscenze professionali e capacità, ma anche di orientamenti gestionali espressi dagli obiettivi strategici, dai processi organizzativi e dai fattori chiave di successo di un'organizzazione. Un modo diverso di affrontare il tema delle competenze è, dunque, quello di abbandonare la prospettiva individuale e optare per una prospettiva organizzativa, considerare le competenze non come "qualità" che l'individuo ha, ma come "qualità" che l'organizzazione costruisce e fa evolvere nel tempo. Questo approccio, definito come *razionale/strategico/sistemico* si basa sulle competenze organizzative distintive (*core competences*) (Prahalad, Hamel, 1990). Per comprendere questa prospettiva bisogna fare riferimento agli sviluppi della teoria dell'economia organizzativa, ai fini della definizione strategica di un'organizzazione e agli studi sul vantaggio competitivo, riferiti alle imprese che operano in regime di concorrenza. Questi contributi, tuttavia, non sono circoscritti ai soggetti che operano nel libero mercato ma sottolineano (Lipparini, 1998) che le organizzazioni di successo posseggono vantaggi (*assets*) intangibili ed enfatizzano l'importanza delle competenze e l'abilità a rinnovarle per rispondere ai cambiamenti dell'ambiente e per promuovere attivamente cambiamenti nell'ambiente. Il vantaggio "competitivo" deriverebbe dall'abilità di ridisegnare, ri-orientare, trasformare e integrare dinamicamente le competenze chiave esistenti nell'organizzazione con le risorse e le opportunità dell'ambiente esterno, ponendo al centro della propria strategia le competenze chiave difficilmente imitabili.

Le competenze organizzative distintive costituiscono, dunque, il sapere collettivo dell'organizzazione; sono processi tangibili ed intangibili specifici e sviluppati nel corso del tempo (Amit, Schoemaker, 1993); sono legate al repertorio delle pratiche e delle routine di lavoro, ai processi di apprendimento organizzativo.

L'insieme di queste competenze indica "cosa sa fare l'organizzazione" sia nel senso di abilità a svolgere determinate attività, sia come capacità di migliorare e innovare singole attività. Le competenze distintive non sono facilmente imitabili o facilmente sostituibili (Barney, 1991) e accrescono il valore dell'impresa consentendole un posizionamento coerente con i suoi obiettivi.

Alcune organizzazioni hanno fondato il loro successo sulla capacità di combinare e coordinare le competenze esistenti, per generare sempre nuovi prodotti e nuove applicazioni (Kogut, Zander, 1992). Altre organizzazioni hanno fondato il loro sviluppo sulla competenza a intessere relazioni in un sistema di reti interconnesse. Emerge "una sorta di economia della conoscenza e della competenza che investe il sapere e il saper fare del ruolo di catalizzatore, di acceleratore di relazioni e quindi dello sviluppo di nuova conoscenza" (Lipparini, 1998, p. 16).

Muoversi in questa prospettiva significa operare una trasformazione profonda: il fervore operativo che ha contraddistinto lo sviluppo delle attività e dei servizi per l'orientamento in Italia si è spesso concentrato sulla individuazione di tecniche appropriate, sulla

definizione delle competenze professionali richieste agli operatori, sui modelli teorici e metodologici che orientano ogni intervento sui singoli e sui gruppi. Minore attenzione è stata, invece, prestata alla dimensione organizzativa che pure fonda, struttura e qualifica le attività di orientamento.

L'organizzazione che promuove, progetta e realizza interventi di orientamento è spesso sullo sfondo, una sorta di mero contenitore di attività e di operatori, ai quali sembra interamente affidato il lavoro progettuale e di traduzione operativa degli interventi.

Analizzare la relazione tra orientamento e organizzazione non altera i contributi fino ad oggi realizzati né vanifica gli studi sulle diverse attività e servizi alla persona e alla comunità né contraddice a quanto individuato in termini di competenze individuali dei singoli professionisti ma può aprire un nuovo orizzonte per lo sviluppo dell'orientamento nei diversi contesti regionali e locali. Le organizzazioni pubbliche hanno maturato una particolare competenza distintiva: quella di connettere - costruendo ed alimentando reti di relazioni interprofessionali e di sistemi - domanda sociale, politiche del lavoro, opportunità e vincoli dei mercati locali dando vita a grandi progetti con la consapevolezza di operare per uno scopo sovra ordinato comune.

In altra parte di questo Rapporto si diceva che la partita in gioco riguarda il futuro e la possibilità di pensarlo e di costruirlo. L'efficacia dei singoli individui è certo importante ma il futuro è pensabile e costruibile solo a partire da grandi progetti di efficacia collettiva. La stessa formazione delle singole persone impone, accanto all'acquisizione di un sapere approfondito e critico, capacità di "leggere" i contesti, di ascolto e di comunicazione, di costruire e gestire "reti di relazioni", di aprirsi e praticare l'innovazione. Ciò vale anche per i professionisti dell'orientamento: portatori di teorie, metodologie e tecniche ma anche tessitori e propositori, in stretta connessione con le politiche del lavoro e dello sviluppo economico, di nuove forme di progettualità individuale e collettiva.

Orientamento e organizzazione

Nei paragrafi precedenti si è cercato di inquadrare il lavoro dei professionisti dell'orientamento entro una cornice organizzativa. Nato come lavoro professionale, circoscritto alla domanda della singola persona, l'insieme delle attività di orientamento richiede oggi un lavoro integrato e di carattere interdisciplinare degli operatori.

La prima esigenza è di superare approcci centrati esclusivamente sulle dinamiche e sulle scelte individuali decontestualizzando i problemi delle persone e di aprirsi contemporaneamente a prospettive economiche e sociali oltre che psicologiche ed educative.

La seconda esigenza si riferisce alla necessità di scambi continui e circolari delle funzioni di informazione, *guidance* e *counseling* che caratterizzano i servizi di orientamento nel loro complesso, ricercando ogni possibile sinergia con altre organizzazioni e migliorando il potenziale di risposta in un dato territorio.

La terza esigenza è superare una sorta di "separatismo professionale" che comporta una scarsa conoscenza delle buone pratiche esistenti e un modesto livello di con-

nessione tra operatori appartenenti ad organizzazioni diverse e con i centri di ricerca sull'orientamento.

Se queste esigenze venissero soddisfatte, migliorerebbe certamente la capacità del sistema di rispondere con efficacia alla richiesta sociale di orientamento ma, probabilmente, permarrebbero alcuni evidenti limiti presenti all'interno di questo contesto professionale. Non bisogna, infatti, dimenticare che molti operatori non individuano nell'orientamento l'ambito prioritario del proprio lavoro continuando a identificarsi più nel gruppo professionale di provenienza (pedagogisti, psicologi, sociologi) che nell'organizzazione per la quale si lavora e nell'attività nella quale si è impegnati. Forse il problema dei professionisti dell'orientamento è affrontabile e risolvibile solo in base a considerazioni di natura organizzativa.

Il livello della ricerca, delle metodologie e delle tecniche è decisamente migliorato negli ultimi anni e molti operatori svolgono con elevati *standard* professionali il loro lavoro. Tuttavia, sono troppe le organizzazioni che si occupano di orientamento e senza un progetto unitario e complessivo veramente legato alle politiche del lavoro. Si può ritenere che questo sia inevitabile e che l'orientamento debba essere lasciato alla libera iniziativa di soggetti pubblici e privati secondo piani di intervento che sono certamente funzionali alle singole organizzazioni che li adottano. Oppure si può ritenere che l'orientamento abbia bisogno di un nuovo assetto normativo e di un nuovo ordinamento che definisca le figure e i profili professionali degli orientatori e che dia vita a servizi stabili dedicati in via prioritaria a questa attività e accessibili a tutti i cittadini di un determinato territorio.

In questa prospettiva, una competenza distintiva di un'organizzazione - nell'ipotesi una regione o una provincia - non consiste nell'annoverare al suo interno servizi professionali di alto profilo specialistico, non di creare altre strutture quando magari quelle esistenti sanno fare bene il loro lavoro, ma porsi come definitore del "sistema orientamento", come "traduttore strategico" delle politiche del lavoro", come "coordinatore e integratore" dei diversi soggetti pubblici e privati che operano in questo settore.

Come si afferma in altra parte di questo Rapporto, le "politiche per l'orientamento" si trovano oggi di fronte a un bivio: continuare e rendere più efficaci le pratiche dirette a facilitare le scelte degli individui e a supportare il difficile adattamento ad ambienti mutevoli e turbolenti oppure (o insieme) connettere - alimentando reti di relazioni interprofessionali e di sistemi - domanda sociale, politiche del lavoro, opportunità e vincoli dei mercati locali creando le condizioni, in stretto collegamento con le politiche dello sviluppo economico, per una nuova progettualità individuale e collettiva.

Parte seconda
la domanda di orientamento in Italia

1 La domanda di orientamento: obiettivi, contenuti e metodologia di ricerca

La seconda parte dell'attività di ricerca si pone l'obiettivo di analizzare bisogno e domanda di orientamento in relazione a specifiche tipologie di utenza, al diverso ciclo di vita e alle diverse realtà territoriali. L'approfondimento di tale tematica consente, a livello teorico-concettuale di esplorare in quale modo e secondo quali differenti *pattern* si struttura la domanda di orientamento; a livello tecnico-operativo di progettare e realizzare interventi di orientamento più consoni con la reale domanda degli utenti; e infine, a livello politico-culturale di integrare domanda e offerta di orientamento. Analizzare in un'unica indagine l'offerta e la domanda di orientamento in Italia nasce con l'obiettivo di contribuire ai processi di innovazione del dominio orientamento anche alla luce del nuovo paradigma suggerito dalla comunità scientifica europea che mette al centro il concetto di *life design*, ovvero di progetto di vita inteso sia come capacità progettuale sia di riprogettazione.

Le analisi condotte sino ad oggi hanno consentito di raccogliere importanti elementi per la valutazione delle azioni di orientamento realizzate nei servizi territoriali, tuttavia si è contestualmente affermata la consapevolezza che l'efficacia degli indirizzi di politica nazionale non può essere valutata solo attraverso l'analisi dell'offerta e/o della soddisfazione degli utenti (ci riferiamo in particolare alla valutazione attraverso metodologie di *customer satisfaction*). Si afferma, invece, ormai, la precisa esigenza di un'analisi di dettaglio sulla domanda per capire chi sono, quali caratteristiche possiedono, quali esigenze evidenziano e quali comportamenti presentano gli utenti, attuali e potenziali, dei servizi di orientamento e di individuare eventuali differenti *pattern* di richieste in relazione a diverse tipologie di soggetti. Ma quello che più interessa è scoprire quali bisogni e priorità esprimono i diversi *target* di utenti, dal momento che la motivazione al servizio è ovviamente legata al beneficio che sono in grado di trarne. Una indagine così concepita favorisce, inoltre, l'identificazione di predittori efficaci che possano supportare l'individuo nei processi di transizione, e l'individuazione di fattori critici di successo, diversi a seconda dei diversi *target*, da considerare e sviluppare nell'offerta di orientamento al fine di assicurare efficacia e gradimento del servizio stesso. Sulla base di quanto detto, ci si è proposti di esplorare tipologia e caratteristiche della domanda, esplicita ed implicita, di orientamento nella popolazione italiana sia di giovani (studenti

di scuola media-superiore e università) sia di adulti (disoccupati, inoccupati, occupati) al fine di pervenire ad una mappatura delle diverse tipologie di esigenze per supportare la definizione delle strategie di sviluppo futuro dell'offerta di servizi più coerenti con i bisogni dell'utenza.

1.1 Metodologia

La metodologia di ricerca si è avvalsa di un approccio sia quantitativo sia qualitativo che ha consentito una lettura dei dati più dinamica e interpretativa del fenomeno. Per l'esplorazione delle caratteristiche dell'utenza, della conoscenza, fruizione e soddisfazione rispetto all'offerta di orientamento, delle motivazioni e delle aspettative e delle dimensioni della domanda di orientamento sono state utilizzate metodologie prettamente quantitative di analisi dei dati generati dall'elaborazione dei questionari. Ciò ha consentito di raccogliere una vasta gamma di informazioni strettamente codificate. L'analisi qualitativa, invece, ha riguardato due aree della ricerca: l'esplorazione della domanda di orientamento dei soggetti diversamente abili, e l'indagine riguardante l'influenza degli stereotipi sulla domanda di orientamento.

1.2 L'analisi quantitativa

L'analisi della domanda di orientamento ha privilegiato un approccio quantitativo, per poter non solo identificare ma anche misurare le principali tendenze in merito ai bisogni emergenti nel processo di ricerca e di scelta del lavoro, dei percorsi di studio o di formazione, evidenziando le variazioni significative su specifici parametri individuati per ciascun *target*. Nello specifico l'analisi è stata articolata in quattro diverse fasi di lavoro: la ricerca *desk*, la costruzione degli strumenti di indagine e la loro somministrazione pilota, la definizione del campione, la realizzazione della ricerca sul campo e il trattamento dei dati.

La ricerca desk è consistita, in prima battuta nell'esplorazione della letteratura scientifica che si è occupata del tema nel tentativo di individuare gli ambiti principali di interesse e di discussione della comunità scientifica, di individuare i temi di investigazione e di tradurli in costrutti teorici. Gli ambiti di interesse emersi dalla revisione della letteratura sono stati, poi, confrontati e integrati attraverso il dialogo con testimoni e osservatori privilegiati¹.

1. Sono stati coinvolti in questa attività di *pre test* il Centro Servizi Lavoro di Cagliari, il CIOF Ancona, l'U. O. Programmazione e gestione del sistema permanente di formazione di supporto al lavoro del Comune di Roma, il Centro per l'Impiego di Pomezia, il Centro per l'Impiego di Torino, l'IRFAP di Catania, il Centro per l'Impiego della

Gli strumenti d'indagine. Sulla base delle indicazioni emerse e tenendo conto degli obiettivi dell'indagine sono stati costruiti gli strumenti di indagine, nel caso specifico 4 questionari strutturati², relativi ai diversi sub-campioni considerati (studenti di scuola secondaria, studenti universitari, popolazione attiva, immigrati). I questionari sono articolati in diverse sessioni che esplorano rispettivamente:

- Il profilo socio-demografico dei *target*;
- Il grado di conoscenza degli utenti (fruitori e potenziali fruitori) sull'offerta di orientamento attualmente presente nei diversi contesti (scuola, università, lavoro);
- La fruizione dei servizi di orientamento, la soddisfazione nei confronti dei servizi usufruiti e le motivazioni alla base della mancata fruizione;
- Le aspettative e le esigenze espresse dai *target* di utenti attuali e potenziali nei confronti dei servizi di orientamento;
- Gli ostacoli all'accesso del mercato del lavoro;
- Stereotipi e mondo del lavoro.

I questionari hanno infine dedicato anche una sezione al tema delle transizioni (sia inter-sistema - scuola-scuola, università-università, lavoro-lavoro - sia intra-sistema), per avere una stima relativamente a numerosità, frequenza e gestione delle stesse.

I questionari così concepiti sono stati somministrati in una fase di *pre-test* ad un campione di 50 soggetti per verificarne comprensibilità, lunghezza, impostazione e difficoltà. Per riuscire a cogliere e analizzare i bisogni di orientamento, nella convinzione che questi siano necessariamente connessi con quelli del lavoro, è stata somministrata anche la scala Isfol sui bisogni lavorativi³. La scala consente di ottenere 4 diversi punteggi relativi a 4 fattori:

- Potere e successo - fa riferimento al bisogno relativo allo sviluppo di sé in termini di affermazione, di raggiungimento di risultati visibili e socialmente riconosciuti;
- Relazione e affiliazione - fa riferimento al bisogno di sviluppare relazioni sociali sentendosi così parte del contesto non solo professionale ma anche sociale;
- Autorealizzazione - fa riferimento al bisogno di ottenere risultati soddisfacenti, di sentirsi gratificato professionalmente e di investire su contenuti specifici del proprio lavoro;
- Protezione e sicurezza - fa riferimento al bisogno di svolgere un lavoro che sia fonte di garanzie, che riduca i margini di incertezza e che sia stabile nel tempo.

Provincia di Perugia, il Settore lavoro, formazione professionale e politiche sociali Provincia di Catanzaro, il Dipartimento III - Servizi per la Formazione, il lavoro e la promozione della qualità della vita della Provincia di Roma, il settore Politiche formative e del lavoro della Provincia di Genova, il Settore Politiche del Lavoro e Formazione Professionale della Provincia di Teramo.

2. Per visionare i questionari si può far riferimento a Isfol - Area Politiche per l'Orientamento.

3. Grimaldi, A. (Ed.) (2007). *Bisogni, valori e autoefficacia nella scelta del lavoro*. Isfol, Roma.

- Per ogni fattore la scala dei punteggi ottenibile si colloca in un *range* che va da 4 a 20. Più alto è il punteggio maggiore è il significato attribuito al relativo fattore di bisogno.

La definizione del campione. I mutamenti avvenuti nelle condizioni di contesto in cui si inserisce il processo di orientamento rendono necessaria una diversa definizione degli utenti. In funzione di questa esigenza, tenendo conto dei diversi contesti di riferimento (scuola, università, lavoro) e dei diversi cicli di vita, partendo dai dati dell'universo di appartenenza è stato definito il campione oggetto d'indagine. Quest'ultimo rispetta la ripartizione proporzionale delle variabili indipendenti più significative (genere, età, residenza, ecc.) dell'universo di appartenenza ed è quindi di questo rappresentativo comportando una conseguente attendibilità statistica delle informazioni. È stato estratto utilizzando un *panel on-line* composto da 64.100 soggetti, assolutamente rappresentativo della popolazione italiana ed è stato ponderato in base al titolo di studio ed alla classe di addetti, utilizzando rispettivamente i dati risultanti dal Rapporto Forze di Lavoro 2008 (Istat) ed il Censimento dell'Industria e dei Servizi 2001 (Istat). La tabella 1.1 riporta un quadro di sintesi relativamente all'universo, al campione e alla tecnica di rilevazione dei dati.

Tabella 1.1 **Quadro di sintesi: target, universi, campioni e tecnica di rilevazione**

	Universo	Campione	Errore statistico (pxq=0.25)	Metodologia
Popolazione attiva	25.095.202	3.000	±1,8%	Online
Disoccupati (campione da Popolazione attiva + sovracampione)	1.690.509	400	±5,0%	Online
Studenti dell'ultimo anno della scuola secondaria di 2° grado	473.729	300	±5,8%	Online
Universitari	1.776.999	400	±5,0%	Online
Immigrati	4.235.059	236	±7,0%	Face to Face*

Fonti: Universo: Popolazione attiva e Disoccupati, Istat, Forze di lavoro 2008; Studenti ed Universitari, Sito Internet MIUR; Immigrati, Istat, Residenti al 1 gennaio 2010, Campione: Isfol, 2010

* Per intercettare il campione di immigrati si è reso opportuno utilizzare una tecnica di rilevazione *face to face* modalità che ha garantito la massima partecipazione, la migliore comprensione delle domande e, di conseguenza, l'attendibilità dei risultati. Per gli stessi motivi per questo target è stato utilizzato uno strumento di rilevazione semplificato. Quanto al reclutamento, in questo caso, si è fatto ricorso alla disponibilità di centri di formazione per immigrati, e dei Centri per l'Impiego.

Il campione che complessivamente conta 4.336 soggetti è articolato per i seguenti contesti di appartenenza:

- **Scuola** Il campione è costituito da 300 studenti dell'ultimo anno della scuola secondaria di 2° grado che si trovano in una fase di transizione da un ciclo di studio all'altro o dal mondo della scuola a quello del lavoro;
- **Università** Il campione è costituito da 400 studenti universitari suddivisi per anno di frequenza per poter esaminare coloro che frequentano il primo anno e che più facilmente possono vivere una fase di ridefinizione delle scelte, rispetto a coloro che sono prossimi alla laurea e che si stanno avvicinando al mondo del lavoro e a coloro che si trovano nel mezzo dell'iter universitario;
- **Lavoro** Il campione, dovendo necessariamente fare riferimento all'universo della popolazione attiva, in questo caso costituisce, il gruppo non solo numericamente più rilevante (3.000 soggetti) ma anche il più articolato, con la presenza di numerose sotto categorie di interesse:
 - gli occupati
 - i cassintegrati
 - i disoccupati
 - le persone in cerca di prima occupazione.

Tenendo conto del particolare momento di difficoltà occupazionale è stato posta enfasi al cosiddetto segmento della disoccupazione allargata, con un *focus* d'analisi specifico, attraverso la realizzazione di un sovra campione di 400 soggetti tra disoccupati e persone in cerca di prima occupazione. Altro *focus* d'analisi specifico è stato condotto con un gruppo di 236 soggetti stranieri, residenti in Italia, occupati o disoccupati in cerca di una nuova occupazione.

La realizzazione della ricerca sul campo La terza fase ha visto la somministrazione dei questionari via *web* o faccia a faccia, nel caso degli stranieri.

Il trattamento dei dati La rilevazione dei dati si è conclusa con la predisposizione di un data-base (uno per ciascun *target*) contenente tutte le informazioni rilevate. Ciascun *data-base* è stato sottoposto a procedure di controllo della qualità dei dati rilevati, tramite una serie di verifiche sulla coerenza interna (collaudo dei *data-base*), ricorrendo ad elaborazioni e controlli incrociati. Sulla base delle incongruenze riscontrate tramite controlli diretti ed incrociati tra i dati ed in base al significato intrinseco di ogni singolo campo analizzato, sono state condotte le seguenti operazioni di intervento:

- correzione automatica dell'errore, laddove possibile, in base all'analisi delle altre informazioni fornite dall'intervistato;
- scarto dell'osservazione, a fronte di un errore non recuperabile.

Inoltre, come di consuetudine, sono state messe in atto una serie di verifiche finalizzate a verificare aspetti meramente tecnici come l'assenza di duplicazioni di record,

la perfetta corrispondenza fra numero di record del data-base e numero di interviste effettuate e l'assenza di record vuoti.

Una volta verificati e controllati i dati, si è proceduto al loro trattamento ai fini dell'elaborazione e dell'analisi statistica. Tutte le elaborazioni sono state orientate a rispondere il più efficacemente possibile agli obiettivi della ricerca.

I *data base* relativi ai *target* popolazione attiva e studenti dell'ultimo anno della scuola secondari sono stati oggetto di ponderazione per correggere delle distorsioni rilevate nel campione d'indagine rispetto all'universo di riferimento (Nei relativi capitoli vengono indicate, per ciascun *target*, le variabili di ponderazione). Data la complessità del fenomeno in analisi e la molteplicità delle interrelazioni che si possono ipotizzare tra le sue diverse dimensioni, accanto alla tradizionale analisi bivariata, a partire da incroci tra le variabili-stimolo e le variabili di struttura del campione, si è fatto ricorso a tecniche statistiche più complesse in grado di sintetizzare le informazioni desumibili dall'intera matrice dei dati. Il lavoro di elaborazione dei dati si è svolto, quindi, in tre diverse azioni:

1. la prima di carattere descrittivo, mediante l'uso delle tecniche di elaborazione statistica di base (analisi mono e bivariata), finalizzata a rendere conto delle caratteristiche generali del campione. Per l'analisi bivariata, in particolare, sono stati calcolati gli indici del test del chi-quadro che serve a saggiare l'ipotesi che una certa discrepanza tra frequenze attese e frequenze osservate sia dovuta: al caso (in termini tecnici ipotesi nulla- H_0) oppure al fatto che il campione provenga da una popolazione diversa da quella da cui deriva la frequenza attesa (in termini tecnici ipotesi alternativa- H_1). In questo ultimo caso possiamo ipotizzare una distribuzione di frequenze statisticamente differente a seconda di alcune caratteristiche prese in esame quali il genere, la fascia d'età o l'area geografica di provenienza;
2. la seconda, condotta con tecniche di "analisi classificatoria" (*cluster analysis*), permette di ridurre il numero dei dati raggruppando in un gruppo (*cluster*) i soggetti che presentano delle aspetti di somiglianza tra loro rispetto alle differenti risposte fornite al questionario. Tale analisi ha permesso una ripartizione dei soggetti intervistati in classi omogenee in base a delle caratteristiche proprie di tutti i componenti di quello stesso gruppo e non degli altri gruppi. Il risultato consiste nell'individuazione di raggruppamenti di soggetti che tendono a fornire le stesse risposte in relazione agli stereotipi e ai bisogni e sono contraddistinti da alcune caratteristiche "strutturali" quali età, titolo di studio, genere ecc.;
3. la terza, condotta con una tecnica di "analisi dimensionale", attraverso l'analisi delle corrispondenze multiple (Acm), ha consentito di individuare dei fattori o variabili latenti che riassumono le singole informazioni (variabili) in un numero più ristretto che le sintetizza.

Per ogni contesto e quindi per ogni gruppo campionario preso in esame è stata effettuata una lettura dei dati complessivi facendo però particolare riferimento agli incroci

tra le variabili-stimolo e le variabili di struttura del campione, tenendo in considerazione principalmente, ove possibile, variabili individuali (il genere, l'età ed il livello di istruzione), variabili di contesto (l'area geografica di residenza, l'ampiezza di centro, il tipo di scuola frequentata, per gli studenti) e variabili legate alla sfera lavorativa (la condizione lavorativa, il tipo di organizzazione in cui il soggetto lavora o ha lavorato, le dimensioni dell'organizzazione, il tipo di contratto, l'attuale ricerca del lavoro). Per l'interpretazione degli indici di chi-quadro sono stati presi in considerazione i livelli di significatività inferiori ad $\alpha=0,05$.

1.3 L'analisi qualitativa

Come anticipato in apertura, trattandosi di un'analisi esplorativa complessa, unica nel suo genere, è stato realizzato un affondo qualitativo rispetto a due tematiche ritenute di rilevante interesse: alcuni *target* che costituiscono i "nuovi" clienti dell'orientamento, nel caso specifico soggetti diversamente abili, e alcuni stereotipi che influenzano le percezioni del mercato del lavoro.

Gli strumenti utilizzati e i soggetti coinvolti La metodologia qualitativa ha previsto l'utilizzo di strumenti di indagine quali interviste o *focus group* ed è stata utilizzata in diverse fasi del progetto e con differenti finalità:

- nella fase di ricerca relativa al *target* dei soggetti disabili è stata utilizzata la tecnica dei *focus groups* e delle interviste semi-strutturate. I *focus groups* hanno seguito una griglia di intervista che ha permesso di esplorare il tipo di rapporto che i soggetti disabili hanno con l'orientamento, il tipo di domanda e la coerenza tra la domanda esplicita e il bisogno reale di orientamento. I colloqui individuali, invece, hanno consentito l'approfondimento del percorso scolastico e professionale dei soggetti, la conoscenza e la fruizione dei servizi e delle attività di orientamento e le motivazioni della fruizione e della non fruizione di tali servizi. In particolare sono stati realizzati due *focus groups* che hanno coinvolto operatori di orientamento impiegati nel settore pubblico e privato⁴. Sono state inoltre realizzati 10 colloqui individuali con soggetti disabili condotti da un ricercatore motivazionali sta;
- nella fase di ricerca relativa all'approfondimento dell'influenza degli stereotipi sulla domanda di orientamento, oltre all'analisi delle risposte ottenute alla sezione stereotipi ed ostacoli nella ricerca del lavoro, raccolte mediante la somministrazione dei

4. Sono stati coinvolti nell'attività la comunità di Capodarco, l'ENAIIP Lazio (Ente Nazionale ACLI Istruzione Professionale), lo IAS (Istituto per gli affari sociali), l'ANFFAS (Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale), Provincia di Roma – S.I.L.D., Associazione L'orecchio di Dionisio, Italia Lavoro, Associazione Capodarco Formazione, Cooperativa Sociale Il Pungiglione, S.O.S. Handicap, Università degli Studi ROMA TRE, Università degli Studi ROMA TRE – CAFIS, GMT Rotte di Solidarietà, Centro Impiego Pomezia, Centro Impiego Collesferro-Palestrina.

questionari, si è proceduto con l'indagine qualitativa realizzata mediante l'incontro diretto di testimoni o figure privilegiate (*focus group*). In questo caso sono stati realizzati due *focus groups*, uno con soggetti appartenenti al contesto lavoro e l'altro con soggetti appartenenti al contesto università. Hanno partecipato ai *focus groups* 15 soggetti, 11 donne e 4 uomini di età compresa tra i 21 e i 54 anni, la maggior parte occupati (12) in diversi settori professionali (consulenza, informatica, commercio, servizi) e 5 studenti universitari (afferenti alle Facoltà di Scienze della Formazione, Scienze del Turismo, Scienze Matematiche, Fisiche Naturali).

Il focus groups hanno avuto l'obiettivo di individuare le principali difficoltà che le persone incontrano nell'accesso o nella permanenza nel mercato del lavoro ed il ruolo che in questo giocano gli stereotipi di genere, di invecchiamento e di carriera, in particolare si sono voluti utilizzare questi momenti come spazi di condivisione dei risultati emersi dall'indagine quantitativa su tale argomento al fine di individuare chiavi di lettura interpretativa del fenomeno.

I risultati ottenuti saranno discussi, per analogia con la prima parte di questo rapporto, che descrive l'offerta di orientamento e, quindi, per rendere più agile e immediata la lettura incrociata dei dati, per i diversi sistemi di appartenenza.

2 Istruzione e orientamento in Italia: la domanda degli utenti

La domanda di orientamento dei giovani è stata esplorata prendendo in esame un campione di studenti dell'ultimo anno delle scuole secondarie superiori. Tale scelta è stata motivata dalla convinzione di poter intercettare così maggiormente le istanze culturali di una popolazione studentesca che si trova ad affrontare una transizione di vita importante, la cui gestione avrà implicazioni significative nel percorso professionale successivo: il passaggio dalla scuola all'università e/o il passaggio dalla scuola al mondo del lavoro.

2.1 L'universo degli studenti dell'istruzione secondaria

L'universo di interesse per l'identificazione del campione (tabella 2.1) è costituito da oltre 473.000 soggetti iscritti al 5° anno della scuola secondaria di 2° grado (Fonte MIUR 2008-2009). Di questi studenti ben il 44,3% risiede al Sud e alle Isole, il 36,6% risiede al Nord (Nord-Ovest e Nord-Est) e il 19,1% al Centro. Sebbene complessivamente si riscontrano una lieve prevalenza di ragazze, non vi sono differenze significative tra i due sessi.

Tabella 2.1 **Isritti al 5° anno per anno di corso e regione - Scuola secondaria di II Grado - A.S. 2008/2009**

	Totale		Maschi		Femmine	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Nord-Ovest	97.825	20,6	47.375	10,0	50.450	10,6
Nord-Est	75.631	16,0	36.517	7,7	39.114	8,3
Centro	90.602	19,1	45.011	9,5	45.591	9,6
Sud ed Isole	209.671	44,3	105.469	22,3	104.202	22,0
Totale	473.729	100,0	234.372	49,5	239.357	50,5

Fonte: MIUR, 2008-9

Per quanto riguarda la tipologia di scuola frequentata, gli istituti tecnici pesano per il 36,5% sul totale degli iscritti; seguiti dal liceo scientifico con il 23,2%, gli istituti professionali con il 16,6%, il liceo classico con l'11,5%, l'istituto magistrale con l'8%, l'istituto d'arte con il 2%, il liceo artistico con l'1,2% e il liceo linguistico con lo 0,8%. (Fonte MIUR 2008-2009).

In riferimento all'area geografica si registra una predominanza di iscrizioni ai percorsi liceali di tipo classico e scientifico al Sud (rispettivamente 5,2% e 10,1% contro una percentuale per il resto dell'Italia che si aggira intorno al 2%), il dato è in linea con la maggior frequenza all'università di questa fascia di popolazione studentesca. Va sottolineato comunque anche il dato relativo alla stessa area geografica che vede una percentuale decisamente superiore di iscrizioni agli istituti tecnici (16,4%) relativamente al resto dell'Italia (percentuali che vanno dal 5,9% per l'area del Nord-Est al 7,6% per l'area del Nord-Ovest). (Fonte MIUR 2008-2009). Sembra quindi che in questa area del nostro paese si riscontri una scelta dicotomica (polo liceale e polo tecnico), probabilmente in associazione con il livello culturale e sociale della popolazione di riferimento. Tutti i dati appena commentati sono riassunti nella tabella 2.2.

Tabella 2.2 Iscritti al 5° anno per tipo di scuola e regione – Istituto secondario di II Grado – A.S. 2008/2009 (valori assoluti e percentuali)

Area Geografica	Licei										Istituti Tecnici	Istituti Professionali	Totale					
	Classici	Scientifici	Linguistici	Artistici	Magistrali	Arte	Istituti Tecnici		Istituti Professionali									
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%		
Nord-Ovest	8.314	1,8	24.188	5,1	1.346	0,3	2.531	0,5	7.749	1,6	885	0,2	36.094	7,6	16.718	3,5	97.825	20,6
Nord-Est	8.418	1,8	15.796	3,3	571	0,1	756	0,2	5.761	1,2	1.883	0,4	27.910	5,9	14.536	3,1	75.631	16
Centro	12.763	2,7	22.392	4,7	644	0,1	1.000	0,2	5.855	1,2	2.231	0,5	31.192	6,6	14.525	3,1	90.602	19,1
Sud ed Isole	24.777	5,2	47.641	10,1	1.420	0,3	1.546	0,3	19.496	4,1	4.304	0,9	77.660	16,4	32.827	6,9	209.671	44,3
Italia	54.272	11,5	110.017	23,2	3.981	0,8	5.833	1,2	38.861	8,2	9.303	2	172.856	36,5	78.606	16,6	473.729	100,0

Fonte: MIUR, 2008-9

2.2 Il campione degli studenti dell'istruzione secondaria

Sulla base della popolazione di riferimento riassunta nel precedente paragrafo e in considerazioni delle variabili indipendenti - area geografica, sesso, età e condizione occupazionale - il campione di studenti che hanno partecipato all'indagine, compilando il questionario *on-line* risulta complessivamente composto da 300 soggetti. La maggioranza è iscritta a scuole statali (89%).

Le tabelle 2.3, 2.4 e 2.5 riportano rispettivamente la composizione del campione confrontata con quella dell'universo di appartenenza, relativamente all'area geografica di residenza, al genere e alla tipologia di scuola frequentata. La provenienza geografica degli studenti intervistati è quindi prevalente al Sud e Isole (44,3%) e in particolare in centri di medie dimensioni (circa 46%) o in centri di piccole dimensioni (circa il 30%).

Tabella 2.3 Percentuali del campione e dell'universo relativamente all'area geografica

Area Geografica	Universo %	Campione %
Nord-Ovest	20,6	20,7
Nord-Est	16,0	16,0
Centro	19,1	19,0
Sud + Isole	44,3	44,3
Totale	100,0	100,0

Fonte: Sito web MIUR/ Isfol, 2010

Tabella 2.4 Percentuali del campione e dell'universo relativamente al genere

Genere	Universo %	Campione %
Maschi	49,5	49,6
Femmine	50,5	50,4
Totale	100,0	100,0

Fonte: Sito web MIUR/ Isfol, 2010

Tabella 2.5 Percentuali del campione e dell'universo relativamente alla tipologia di scuola frequentata

Scuola Frequentata	Universo %	Campione %
Licei	46,7	46,7
Istituti Tecnici	36,7	36,7
Istituti Professionali	16,6	16,6
Totale	100,0	100,0

Fonte: Sito web MIUR/ Isfol, 2010

La fascia di età degli intervistati è ricompresa tra i 17 e i 20 anni, tabella 2.6, e si attesta su un valore medio pari a 18,5 anni.

Tabella 2.6 Distribuzione del campione studenti per età

Età	v.a.	%
17 anni	57	19,0
18 anni	82	27,3
19 anni	115	38,3
20 anni	46	15,4
Base	300	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Il 46,7% dei soggetti sta frequentando un liceo, il 36,7% un istituto tecnico ed il 16,6% un istituto professionale. In linea con i dati nazionali si riscontra un'associazione statisticamente significativa tra la scuola frequentata ed il genere; infatti le femmine più dei maschi frequentano un liceo (52% contro il 41,2% dei maschi), mentre i maschi hanno scelto più frequentemente un istituto tecnico (43,9% contro il 29,6% delle femmine), come evidenziano i dati della tabella 2.7.

Tabella 2.7 Distribuzione del campione studenti per genere e tipo di scuola frequentata

Tipologia di scuola frequentata	Maschi		Femmine		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Licei	61	41,2	79	52,0	140	46,7
Tecnici	65	43,9	45	29,6	110	36,7
Professionali	22	14,9	28	18,4	50	16,6
Base	148	100,0	152	100,0	300	100,0

Fonte: Isfol, 2010

I dati del campione relativamente alla scelta della scuola in relazione alla ripartizione geografica confermano quelli dell'universo: al Centro ed al Sud sono maggiormente scelti i licei (53,4% e 50,8%) ed in particolar modo il liceo scientifico (30,4% e 26,3%), mentre al Nord-Ovest ed al Nord-Est gli istituti tecnici (45,2% e 39,6%).

Sei soggetti su dieci sono intenzionati a proseguire gli studi, con delle variazioni importanti a seconda del tipo di scuola frequentata. Gli studenti dei licei intendono proseguire gli studi in misura del 75%; la quota scende a meno del 60% per gli studenti degli istituti tecnici e a circa un terzo per chi frequenta un istituto professionale (tabella 2.8).

Tabella 2.8 Intenzione di proseguire gli studi per tipologia di scuola

Intenzioni post diploma	Tipologia di scuola							
	Totale		Licei		Istituti Tecnici		Istituti Professionali	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Si, frequenterò un corso di laurea	184	61,2	105	75,2	64	58,3	14	28,5
Si, frequenterò un corso post-diploma	20	6,7	10	7,2	5	4,6	5	9,7
No cercherò subito un lavoro	57	19,1	11	7,7	27	24,6	19	38,9
Non so, non ho ancora deciso	39	13,0	14	9,9	14	12,5	11	23,0
Base	300	100,0	140	100,0	110	100,0	49	100,0

Fonte: Isfol, 2010

2.3 Consapevolezza, conoscenza e fruizione dei servizi di orientamento

La fase dell'istruzione è quella in cui al centro del proprio progetto viene posta l'esperienza formativa (Pombeni, 2008) e l'intrecciarsi dei complessi cicli di vita fa sì che i bisogni orientativi dello studente mutino e si articolino in maniera complessa. La *mission* della scuola è quella di contribuire alla motivazione del processo di auto-orientamento attraverso la propria funzione formativa e attraverso lo sviluppo dell'educazione alla scelta. I percorsi di orientamento si inseriscono solitamente nell'ultimo anno della scuola secondaria di secondo grado, anche se sarebbe auspicabile un intervento di gran lunga più precoce. Tuttavia al di là dell'auspicato, l'indagine che qui si presenta si è concentrata sull'esplorazione della domanda di orientamento degli studenti dell'ultimo anno dell'istruzione secondaria.

Nel questionario somministrato agli studenti, la prima area indagava sulla conoscenza e fruizione dei servizi di orientamento. Tra gli studenti della scuola secondaria superiore è sicuramente prevalente la conoscenza (65,5% del totale) dei servizi di orientamento universitari (66,5% dei maschi e 64,6% delle femmine) e degli Informagiovani (59,5% del totale di cui 59,1% dei maschi e 59,8% delle femmine). Si registra invece una media conoscenza (56,7%) dei servizi offerti dai Centri per l'Impiego (57,5% dei maschi e 55,9% delle femmine) e una conoscenza degli Uffici ed Istituti Scolastici (54,5% del totale, di cui il 56,3% dei maschi e il 52,8% delle femmine). Mentre, in generale, il servizio di orientamento che risulta essere meno conosciuto dagli studenti sono i servizi di orientamento di associazioni o Confederazioni di categoria con il 25,4%.

Si riscontrano associazioni statisticamente significative tra la conoscenza e la fruizione dei servizi di orientamento in genere ed alcune variabili. Sono i maschi a conoscere in maniera significativamente maggiore le agenzie per il lavoro (42,5% vs. il 28% delle femmine). Non si evidenziano differenze per gli altri servizi (tabella 2.9).

Tabella 2.9 La conoscenza dei servizi di orientamento per genere*

	Maschi		Femmine		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Base			149		151	300
Centro per l'Impiego	85	57,5	85	55,9	170	56,7
Informagiovani, Informalavoro, Sportelli Multifunzionali	88	59,1	91	59,8	178	59,5
Agenzia per il Lavoro autorizzata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	63	42,5	42	28,0	105	35,2
Servizi di orientamento di Associazione o Confederazione di categoria	40	26,9	36	24,0	76	25,4
Servizi di orientamento di Centri o strutture del sistema di Formazione Professionale	52	34,8	54	35,4	105	35,1
Servizi di orientamento di Uffici scolastici-Istituti scolastici	84	56,3	80	52,8	164	54,5
Servizi di orientamento di Università	99	66,5	98	64,6	197	65,5
Servizi di orientamento di Enti privati-Cooperative	50	33,8	49	32,3	99	33,1

Fonte: Isfol, 2010

*si chiedeva ai soggetti di rispondere a ciascuna delle alternative

Sulla base della ripartizione geografica se i Centri per l'Impiego (il 71,1%) e i servizi Informagiovani (66,4%) sono maggiormente conosciuti dagli studenti del Nord-Est, i servizi di orientamento delle Università (75,9%) e i servizi di orientamento di Enti privati - Cooperative (52,4%) sono i servizi più conosciuti dagli studenti del Centro mentre gli studenti del Sud ed Isole conoscono di più le Agenzie per il Lavoro autorizzate dal Ministero del lavoro e delle Politiche sociali (42%) e i Servizi di Orientamento di Associazione o Confederazione di categoria.

È interessante notare che i servizi privati sono conosciuti in misura significativamente superiore dagli studenti del Centro Italia e del Sud. (tabella 2.10).

Tabella 2.10 La conoscenza dei servizi di orientamento per area geografica

	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Sud ed Isole		Totale	
Base	62		48		57		133		300	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Centro per l'Impiego	30	48,3	34	71,1	31	53,9	75	56,6	170	56,7
Informagiovani, Informalavoro, Sportelli Multifun- zionali	40	64,2	32	66,4	31	53,4	76	57,3	178	59,5
Agenzia per il Lavoro autorizzata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	19	30,7	13	27,5	17	30,4	56	42,0	105	35,2
Servizi di Orienta- mento di Associa- zione o Confedera- zione di categoria	13	20,7	10	21,6	16	27,6	37	28,1	76	25,4
Servizi di orienta- mento di Centri o strutture del sistema di Formazione Professionale	16	26,2	20	41,0	22	38,0	48	36,0	105	35,1
Servizi di orien- tamento di Uffici scolastici-Istituti scolastici	35	56,5	30	62,9	25	43,9	73	55,1	164	54,5
Servizi di orienta- mento di Università	35	57,3	28	57,6	43	75,9	90	67,7	197	65,5
Servizi di orien- tamento di Enti privati-Cooperative	10	16,1	11	22,3	30	52,4	49	36,5	99	33,1

Fonte: Isfol, 2010

Nei centri di grandi dimensioni (100.001-250.000) gli studenti conoscono i servizi dei Centri per l'Impiego (74,5%) in misura significativamente maggiore rispetto agli altri. Nei centri di piccole e medie dimensioni i servizi maggiormente conosciuti sono invece quelli universitari e gli Informagiovani. Si veda tabella 2.11.

Tabella 2.11 La conoscenza dei servizi di orientamento per area geografica

	Fino a 10.000		10.001-100.000		100.001-250.000		Più di 250.000		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Base	87	100,0	138	100,0	35	100,0	41	100,0	300	100,0
Centro per l'Impiego	40	46,1	81	58,6	26	74,5	23	57,3	170	56,7
Informagiovani, Informalavoro, Sportelli Multifunzionali	59	67,8	78	56,9	18	51,5	23	57,1	178	59,5
Agenzia per il Lavoro autorizzata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	32	36,4	45	32,9	19	53,2	10	24,4	105	35,2
Servizi di Orientamento di Associazione o Confederazione di categoria	28	32,6	26	19,0	13	36,3	9	22,6	76	25,4
Servizi di orientamento di Centri o strutture del sistema di Formazione Professionale	31	35,5	42	30,5	19	53,7	14	34,0	105	35,1
Servizi di orientamento di Uffici scolastici-Istituti scolastici	46	53,6	74	54,0	23	65,9	20	48,4	164	54,5
Servizi di orientamento di Università	62	71,5	90	65,3	20	57,6	24	60,3	197	65,5
Servizi di orientamento di Enti privati-Cooperative	25	28,8	51	37,0	13	36,9	10	25,7	99	33,1

Fonte: Isfol, 2010

Relativamente alla tipologia di scuola frequentata, come era atteso, gli studenti dei licei conoscono i servizi di orientamento universitari e quelli degli uffici e istituti scolastici

in misura significativamente maggiore rispetto a tutti gli altri (rispettivamente 79,6% e 63,5%). Gli studenti degli istituti tecnici conoscono in maniera significativamente maggiore gli Informagiovani (65,1%), mentre i Centri per l'Impiego sono i servizi più conosciuti dagli studenti degli istituti professionali (70%). Si veda tabella 2.12.

Tabella 2.12 La conoscenza dei servizi di orientamento per tipologia di istituto

	Licei		Istituti Tecnici		Istituti Professionali		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Base	140	100,0	110	100,0	50	100,0	300	100,0
Centro per l'Impiego	74	53,0	61	55,4	35	70,0	170	56,7
Informagiovani, Informalavoro, Sportelli Multifunzionali	73	52,1	72	65,1	34	67,8	178	59,5
Agenzia per il Lavoro autorizzata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	60	42,9	29	26,2	17	33,1	105	35,2
Servizi di Orientamento di Associazione o Confederazione di categoria	38	26,9	28	25,4	11	21,3	76	25,4
Servizi di orientamento di Centri o strutture del sistema di Formazione Professionale	49	35,2	37	33,4	19	38,8	105	35,1
Servizi di orientamento di Uffici scolastici-Istituti scolastici	89	63,5	49	44,3	26	51,8	164	54,5
Servizi di orientamento di Università	112	79,6	64	57,7	21	43,1	197	65,5
Servizi di orientamento di Enti privati-Cooperative	47	33,5	37	34,0	15	29,6	99	33,1

Fonte: Isfol, 2010

Quanto alla fruizione il 59,4% del campione dichiara di aver fruito, almeno per una volta, dei Servizi di Orientamento degli Uffici Scolastici, in ordine segue la fruizione dei servizi Informagiovani e Sportelli Multifunzionali (52,1%), dei Centri per l'Impiego (46,3%) e delle Università (41%).

Tabella 2.13 Fruizione di servizi di orientamento

Tipologia di servizio di orientamento	Conoscenza %	Fruizione %
Centro per l'Impiego	56,7	46,3
Informagiovani, Sportelli Multifunzionali	59,5	52,1
Agenzie autorizzate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	35,2	36,6
Servizi di Orientamento di Associazioni	25,4	36,7
Servizi di orientamento di Centri o strutture del sistema di Formazione Professionale	35,1	30,4
Servizi di orientamento di Uffici scolastici	54,5	59,4
Servizi di orientamento di Università	65,5	41
Servizi di orientamento di Enti privati-Cooperative	33,1	37,6

Fonte: Isfol, 2010

I servizi di orientamento degli uffici e degli istituti scolastici sono quindi complessivamente quelli maggiormente utilizzati sia dai maschi che dalle femmine (61,6% e 57%), meno di tutti i servizi del sistema formazione. I maschi utilizzano i servizi dei Centri per l'Impiego in misura significativamente maggiore rispetto alle femmine (54,3% contro il 38,2%). Più fruiti dalle ragazze sono gli Informagiovani (55,4%).

Quanto alla zona di residenza emerge che gli uffici di orientamento e gli istituti scolastici sono i servizi più utilizzati dagli studenti residenti nell'area Nord-Est (62,4%), nel Sud e Isole (61,4%) e nel Nord-Ovest (54,4%). Al Centro Italia gli studenti hanno, invece, prevalentemente fatto ricorso agli Informagiovani con il 78,7%. Gli studenti del Centro (55,1%) e del Sud e Isole (53,5%) scelgono, inoltre, di frequentare, in misura significativamente maggiore rispetto agli altri, i servizi dei Centri per l'Impiego. Non si riscontrano differenze significative relativamente alla fruizione dei servizi con l'ampiezza di centro.

Coerentemente con i risultati sin qui discussi i servizi più frequentati dagli studenti degli istituti tecnici e dei licei sono quelli degli uffici e istituti scolastici (72,2% e 54,7%), mentre quelli più frequentati dagli studenti degli istituti professionali sono i servizi offerti dai Centri per l'Impiego (55,2%). In seconda battuta i liceali frequentano i servizi universitari in misura significativamente maggiore rispetto agli altri (52,3%), gli studenti degli istituti tecnici utilizzano i servizi degli Informagiovani (52,9%) e gli studenti degli istituti professionali frequentano i servizi degli uffici e istituti scolastici (51,3%). Inoltre, come atteso, significativamente più diffusa è la

frequenza ai servizi di orientamento del sistema di formazione professionale per gli istituti professionali.

Interessante è il dato della mancata fruizione dei servizi di orientamento: solo 65 soggetti su 300 dichiarano di non avere mai usufruito di un servizio di orientamento. Andando ad esaminare nel dettaglio le motivazioni della mancata fruizione emerge che la maggior parte dei soggetti, il 63,8%, non ne ha avuto la possibilità, il 13% sapeva già cosa fare, mentre i rimanenti ritengono che non si tratti di interventi utili.

2.4 Le attività offerte dai servizi di orientamento del sistema scolastico: conoscenza e fruizione

Il 75,1% dei soggetti rileva la presenza di attività di orientamento all'interno della propria scuola; la conoscenza dei servizi di orientamento offerti dalla scuola è elevata a prescindere dal genere, dalla ripartizione geografica e dal tipo di scuola frequentata. Focalizzando l'attenzione sulla tipologia di attività di orientamento promossi dalle scuole si può notare come l'offerta sia molto variegata anche se prevalentemente concentrata su attività "collettive" di informazione piuttosto che individuali. Le attività più frequentemente offerte riguardano gli incontri di presentazione dell'offerta universitaria (52,8%), gli sportelli informativi e di orientamento (34,4%), la partecipazione a saloni e manifestazioni simili (31,2%) e la predisposizione di opuscoli e materiali informativi (29,7%). Questi dati sono assolutamente congruenti con quanto rilevato a proposito dell'offerta - parte prima di questo stesso rapporto. Emerge una prevalenza, quindi, di attività informative ma le ragazze più dei maschi rilevano, in maniera significativamente maggiore, la presenza di colloqui di orientamento di gruppo (29,5% a fronte del 17,1% dei coetanei di sesso maschile), di attività di formazione e sviluppo competenze auto-orientative (15,1% vs. 6,5%) e di moduli di gruppo su ricerca attiva del lavoro (10,0% contro solo il 2,9% dei coetanei maschi). Questi dati confermano quanto rilevato da altre indagini Isfol, e dalla letteratura di riferimento sulla maggiore attenzione, propensione e sensibilità delle ragazze ad intraprendere attività di gruppo di natura più specialistica/consulenziale che richiedono maggiore disponibilità a discutere di loro stessi e a mettersi in gioco.

Tabella 2.14 Attività organizzate dalla scuola – Suddivisione per genere

Attività organizzate dalla scuola	Totale		Maschi		Femmine
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
Incontri di presentazione dell'offerta formativa per la scelta delle facoltà	119	52,8	63	55,3	56
Partecipazione a saloni dell'orientamento, <i>job meeting</i> , ecc.	70	31,2	37	32,3	33
Predisposizione opuscoli e materiali informativi specifici sull'offerta formativa della facoltà	67	29,7	28	24,8	38
Sportello informativo e di orientamento	77	34,4	41	36,0	36
Realizzazione di attività informative <i>on-line</i>	28	12,6	16	13,7	13
Attività di preparazione ai test d'ingresso alle facoltà	38	16,8	20	17,8	17
Percorsi-Laboratori di orientamento al mercato del lavoro	34	14,9	16	14,0	17
Colloqui individuali di orientamento	31	13,8	14	12,5	17
Colloqui di orientamento di gruppo	52	23,2	20	17,1	33
Tirocini formativi di orientamento e <i>stage</i> aziendali	52	22,9	23	20,3	28
Attività di formazione e sviluppo di competenze auto-orientative	24	10,7	7	6,5	17
Moduli di gruppo su ricerca attiva del lavoro	14	6,4	3	2,9	11
Altro	0	0,2	0	0,3	0
Base	225	100,0	115	100,0	111

Fonte: Isfol, 2010

Quanto alla ripartizione geografica in generale, le scuole del Nord-Ovest offrono la possibilità di partecipare agli eventi orientativi in misura maggiore rispetto a quelle del Sud e delle Isole (44,9% contro 22,4%). È più frequente trovare sportelli informativi nelle scuole del Sud e Isole (42,3%) piuttosto che nelle altre aree territoriali, soprattutto quelle del Centro (17,2%). Il ricorso ai tirocini formativi di orientamento e *stage* aziendali

è più diffuso nelle scuole del Nord-est (36%) rispetto al resto del Paese, soprattutto rispetto al Centro (7,4%).

Infine, le scuole del Sud e Isole offrono colloqui individuali di orientamento in misura significativamente maggiore (23,3%) rispetto alle altre aree del paese: l'8,2% nel Nord-Est, il 6,9% al Centro e il 6,2% al Nord-Ovest. Questo dato ricorrente anche nella parte relativa all'indagine sull'offerta può essere interpretabile con un maggiore bisogno di progettare il proprio futuro dei giovani collocati al Sud e nelle Isole. Alcune differenze emergono relativamente alla tipologia di istituti superiori. I liceali riscontrano nelle loro scuole incontri di presentazione dell'offerta post-diploma (63,4%), la presenza di opuscoli e materiali informativi (43,1%) e colloqui di orientamento di gruppo (31,1%), in misura significativamente maggiore rispetto agli studenti delle altre scuole. Gli studenti degli istituti professionali invece riscontrano una maggior presenza di tirocini formativi di orientamento e *stage* aziendali (46,2%), di percorsi e laboratori sul mercato del lavoro (31,4%) e di attività di formazione e sviluppo delle competenze auto-orientative (22,8%).

Da questi dati emergono due riflessioni interessanti: la prima riguarda la presenza nelle scuole prevalentemente di attività di natura informativa, lasciando in secondo piano attività di altra natura quali, i laboratori sulle competenze o sul mercato del lavoro; la seconda riguarda la caratterizzazione delle attività di orientamento in relazione alla tipologia di scuola, ovvero sembra che l'azione orientativa stessa dei licei sia rivolta ad attività che presuppongono il proseguimento degli studi mentre negli istituti professionali l'orientamento mostra uno sguardo più ampio al mercato del lavoro ed alle competenze necessarie per accedervi.

Con riferimento alla fruizione, il dato è assolutamente sovrapponibile a quello della conoscenza: le attività di orientamento coinvolgono il 75,1% degli studenti. Nella maggior parte dei casi si tratta di attività informative (incontri di presentazione dell'offerta universitaria, dell'offerta di lavoro, distribuzione di opuscoli e/o materiali informativi, partecipazione a manifestazioni varie sull'orientamento); a seguire *stage* e/o tirocini e solo in minima parte attività di orientamento in gruppo (42,4%). Non emergono differenze significative relativamente al genere dove le percentuali sono molto vicine, mentre, in linea con quanto riscontrato fino a questo momento, i soggetti del Nord-Ovest hanno partecipato in misura maggiore rispetto agli altri ai saloni dell'orientamento (32,6%), mentre i soggetti del Nord-Est hanno partecipato a tirocini formativi e di orientamento e agli *stage* (31,9%). Infine, gli studenti del Sud ed Isole ricorrono agli sportelli informativi e di orientamento di più rispetto alle altre aree territoriali con il 23,3%. Gli studenti dei licei hanno preso parte in misura maggiore rispetto agli altri agli incontri di presentazione dell'offerta formativa per la scelta delle facoltà/corsi post diploma (52,5%) e hanno utilizzato maggiormente opuscoli e materiali informativi specifici sull'offerta formativa della facoltà/corsi post diploma (29,1%). Gli studenti degli istituti tecnici

hanno usufruito di colloqui individuali di orientamento più frequentemente degli altri (15,4%), mentre gli studenti degli istituti professionali hanno partecipato a tirocini formativi, di orientamento e *stage* aziendali (35,4%) in misura maggiore rispetto ai compagni delle altre scuole.

L'83,5% dei soggetti che hanno frequentato le attività di orientamento nelle scuole ha usufruito anche dei servizi territoriali; qui si osserva un'associazione statisticamente significativa poiché chi non partecipa alle attività scolastiche tende a non frequentare neanche i servizi del territorio. Di questi però solo il 24% ne ha fatto richiesta esplicita di partecipazione. Sono in questo caso i maschi più delle femmine a chiedere di partecipare alle attività di orientamento (31,1% contro il 16,6% delle compagne) e gli studenti del Sud e delle Isole (31,4% contro il 5,2%).

Non si riscontra, invece, alcuna differenza rispetto al tipo di scuola frequentata.

2.5 I canali di scelta

Un'altra area del questionario indagava sui canali di scelta. Come emerge dai dati riscontrati (tabella 2.15), ancora oggi la scelta del percorso scolastico è fortemente sostenuta dalla famiglia (56,8%), sia per i maschi (59,8%) che per le femmine (53,9%); in seconda battuta dagli insegnanti (31%) e a seguire dagli amici e dai conoscenti (28,5%); infine il 21,7% dei soggetti ha fatto o fa ricorso ad opuscoli informativi. Ridotto è il ricorso ai consulenti di orientamento (8,1%) e ai media (stampa, radio, tv) con il 2,8%. Questi dati supportano l'idea che un ruolo importante per la scelta dei giovani sia rivestito dalla rete di supporto informale, ciò consente di affermare con forza la necessità di interventi di orientamento integrati che si rivolgano anche alla famiglie e agli insegnanti come più volte sostenuto nei lavori dell'Isfol.

Osservando in dettaglio i dati emerge una differenza statisticamente significativa tra i due generi, infatti, i maschi più delle femmine fanno ricorso agli insegnanti (36,5% contro il 25,5%), mentre le femmine hanno usufruito di opuscoli informativi più frequentemente dei compagni (31,9% contro l'11,3%).

Tabella 2.15 Canali di scelta

Canali di scelta	Maschi		Femmine		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Gli insegnanti	54	36,5	39	25,5	93	31,0
Un consulente di orientamento	13	8,5	12	7,7	24	8,1
Famiglia-parenti	89	59,8	82	53,9	170	56,8
Amici-conoscenti (passa-parola)	46	30,8	40	26,4	86	28,5
Media (stampa, radio, TV)	3	1,8	6	3,7	8	2,8
Internet	23	15,3	21	14,1	44	14,7
Opuscoli informativi	17	11,3	48	31,9	65	21,7
Incontri-presentazioni	21	13,9	22	14,3	42	14,1
Altro	0	0,0	2	1,2	2	0,6
Nessuno	23	15,2	30	20,1	53	17,7
Base	149	100,0	151	100,0	300	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Il supporto della famiglia è rilevato in misura maggiore da tutti i soggetti a prescindere anche dalla ripartizione geografica (almeno il 49%). Entrando nel dettaglio si può vedere come per i soggetti del Nord-Ovest e del Centro un ruolo importante oltre alla famiglia l'hanno avuto gli insegnanti (rispettivamente 43,4% e 33,1%), i soggetti del Nord-Est sono stati sostenuti nella scelta dalla consultazione di opuscoli informativi (31,5%). I soggetti del Sud si sono rivolti agli amici in maniera significativamente maggiore rispetto agli altri (35,8%). Si veda tabella 2.16.

Tabella 2.16 I canali di scelta per area geografica

Canali di scelta	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Sud e Isole		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Gli insegnanti	27	43,4	13	26,2	19	33,1	35	26,0	93	31,0
Un consulente di orientamento	6	9,0	6	11,7	6	10,9	7	5,2	24	8,1
Famiglia-parenti	35	56,6	24	49,9	34	59,7	77	58,2	170	56,8
Amici-conoscenti (passa-parola)	23	37,1	7	14,3	8	14,4	48	35,8	86	28,5
Media (stampa, radio, TV)	1	2,1	0	0,0	0	0,0	7	5,3	8	2,8
Internet	9	14,1	8	16,0	4	6,9	24	17,9	44	14,7
Opuscoli informativi	11	17,2	15	31,5	15	26,8	24	18,1	65	21,7
Incontri-presentazioni	11	17,6	11	22,5	8	13,7	13	9,6	42	14,1
Altro	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	1,3	2	0,6
Nessuno	10	16,4	11	21,9	14	24,0	19	14,0	53	17,7
Base	62	100,0	48	100,0	57	100,0	133	100,0	300	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Il supporto degli insegnanti sembra essere maggiormente diffuso nei licei (40%) piuttosto che negli istituti professionali e tecnici (rispettivamente 28% e 20%). Maschi e femmine concordano sulla funzione orientativa della scuola (47,2% e 48,1%) e della famiglia (43,8% e 46,2%), ma a seguire i maschi sottolineano la funzione orientativa dei Centri per l'Impiego (32,8%) e le femmine quella delle aziende (32,6%).

È interessante notare come la fonte di supporto per le scelte scolastiche vari in relazione alla regolarità o meno del percorso scolastico: infatti i soggetti che hanno avuto un percorso scolastico regolare nei momenti di scelta sono stati supportati in misura significativamente maggiore dalla famiglia (62% contro il 31,4% di chi ha cambiato percorso scolastico), dagli insegnanti (32,5%) e dagli amici (26,9%) e in misura significativamente maggiore rispetto agli altri (16,1% contro il 3,9%) hanno ricevuto supporto dagli incontri di natura informativa.

La situazione è diversa tra i soggetti che invece presentano un percorso scolastico più irregolare, con più transizioni e passaggi. Qui significativamente maggiore è la percentuale di soggetti che dichiara di affrontare da solo le scelte scolastiche (37,3% contro il 13,7%); meno decisivo il ruolo della famiglia e quello degli insegnanti (23,5%).

Inoltre chi è stato supportato nella scelta dagli insegnanti (tabella 2.17) conosce in misura significativamente maggiore rispetto agli altri i servizi di orientamento offerti dalle Università (35,2% vs. 23,1), dagli Informagiovani (36,5% vs. 23%), dagli Uffici Scolastici (39% vs 21,3%) e dalle Confederazioni di Categoria (40,3% vs. 27,8%) e ritiene più desiderabile lo stesso supporto della Scuola (40,6% contro il 22,3% di coloro che non sono stati supportati dagli insegnanti). Sembra quasi che la scuola svolga attraverso le attività di orientamento anche un ruolo di intermediazione propositiva con le altre strutture del territorio.

Tabella 2.17 Conoscenza dei servizi di orientamento e supporto degli insegnanti

Conoscenza dei servizi di orientamento	Presenza del supporto degli insegnanti				
	Sì		No		
	v.a.	%	v.a.	%	
Servizi dell'Università	Sì	69	35,2	24	23,1
	No	127	64,8	80	76,9
	Totale	196	100,0	104	100,0
Informagiovani, Informalavoro ecc.	Sì	65	36,5	28	23,0
	No	113	63,5	94	77,0
	Totale	178	100,0	122	100,0
Servizi degli Uffici Scolastici	Sì	64	39,0	29	21,3
	No	100	61,0	107	78,7
	Totale	164	100,0	136	100,0
Servizi di Associazioni o Confederazioni di Categoria	Sì	31	40,3	62	27,8
	No	46	59,7	161	72,2
	Totale	77	100,0	223	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Il benefico effetto dell'intervento scolastico rende più consapevole e proattivo il giovane. Il 90,3% degli studenti, che nella scelta del percorso di studio sono stati supportati dagli insegnanti, è infatti a conoscenza delle attività di orientamento organizzate dalla scuola, ha partecipato ad almeno un'attività di orientamento ed è stato più proattivo nella ricerca di occasioni di orientamento (si confrontino i dati riportati nelle tabelle 2.18 e 2.19).

Tabella 2.18 Relazione tra partecipazione ad attività di orientamento e supporto degli insegnanti

Partecipazione ad attività di orientamento	Presenza di supporto degli insegnanti				Totale	
	Sì		No		v.a.	%
	v.a.	%	v.a.	%		
Sì	84	90,3	142	68,3	226	75,1
No	9	9,7	66	31,7	75	24,9
totale	93	100,0	208	100,0	301	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Tabella 2.19 Relazione tra partecipazione spontanea ad attività di orientamento e supporto degli insegnanti

Partecipazione spontanea ad attività di orientamento	Presenza di supporto degli insegnanti				Totale	
	Sì		No		v.a.	%
	v.a.	%	v.a.	%		
Ho chiesto io	24	28,6	30	21,3	54	24,0
Proposte dalla scuola	60	71,4	111	78,7	171	76,0
Totale	84	100,0	141	100,0	225	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Si riscontrano analoghi dati relativamente al supporto della famiglia. Chi è stato sostenuto dalla *famiglia* conosce i servizi di orientamento offerti dai vari sistemi ed ha partecipato ad attività di orientamento in misura significativamente maggiore rispetto a chi questo supporto dichiara di non averlo ricevuto. In particolare fruisce più spesso di un servizio dell'Informagiovani (60,4% contro il 38,8%), ritiene utile poter usufruire di corsi di orientamento in classe per una maggiore consapevolezza della realtà extra-scolastica (31,8% contro il 17,7%) e di *stage* (54,7% contro il 40,8%). Per le ulteriori scelte vorrebbero il supporto della famiglia e dei servizi territoriali più degli altri (rispettivamente 55,3% contro il 31,5% e 28,7% contro il 17,1%).

Coloro che sono stati supportati dagli *amici*, invece, conoscono i servizi di orientamento meno di quanto non li conoscano gli altri (68,2% contro il 78%) e conoscono maggiormente i servizi orientativi offerti dalle scuole (68,2%) contro il gli sportelli informativi e di orientamento (50% contro il 28,7%).

Per il loro futuro ritengono utile il supporto di *test* attitudinali e di tutoraggio personalizzato per la costruzione del proprio percorso (41,9% contro il 29,8%) e ancora, ricevere informazioni sulle figure professionali (27,9% contro il 13%) e ricevere il supporto della scuola e dei mass media (rispettivamente 57,6% contro 43,7% e 20,9% contro 8,8%). Chi non è stato supportato da *nessuno* nella scelta del percorso scolastico è meno al corrente dell'opportunità di partecipare a saloni dell'orientamento, *job meeting*, ecc. (8,8% e 35,1%) ed agli sportelli informativi e di orientamento (14,7% contro il 37,7%). Così come conoscono meno i CPI (32,1% e 61,9%), gli Informagiovani (43,4% e 62,8%), le Agenzie per il Lavoro (18,9% e 38,5%), i servizi delle Confederazioni (7,5% e 29,1%) e degli Uffici Scolastici (41,5% e 57,3%). Infine ritengono meno utile poter usufruire di *test* attitudinali e tutoraggio personalizzato per la costruzione del proprio percorso (20,8% contro 36%), di informazioni specifiche sulle diverse forme di inserimento nel mondo del lavoro, come contratti di tirocinio, apprendistato, ecc. (9,4% e 23,1%) e di informazioni sulle figure

professionali richieste dal mercato (7,5% e 19,4%) e più frequentemente non vogliono l'aiuto né delle famiglie(75,5%) né dei centri e servizi territoriali.

L'insieme di tali considerazioni evidenzia una forte influenza degli insegnanti sulle scelte degli studenti e impone una riflessione sul ruolo della scuola nelle politiche per l'orientamento.

2.6 Il livello di soddisfazione e le aspettative relativamente ai servizi di orientamento

Quanto alla soddisfazione dei servizi di orientamento offerti dalla scuola, si riscontrano valori medio-alti (voto 6,9 su una scala da 1 a 10) con un leggero apprezzamento dei maschi (voto 7) rispetto alle femmine (voto 6,7).

La maggior parte dei soggetti si definisce soddisfatto delle attività di orientamento proposte dalle scuole (54,3%) e questo a prescindere dal genere, dalla ripartizione geografica e dalla scuola frequentata e il 18,6% è molto soddisfatto, al contrario 15,4% ed il 5,6% dei soggetti che hanno partecipato ad attività di orientamento si definiscono insoddisfatti o molto insoddisfatti.

Dal punto di vista della soddisfazione rispetto agli elementi qualificanti del servizio gli studenti valutano positivamente la chiarezza di accesso alle informazioni (41,8%) e la professionalità degli operatori (40,8%), meno la cortesia degli operatori (36,3%) e l'organizzazione delle attività (33%).

Al di là della soddisfazione espressa, gli studenti ritengono che i servizi dovrebbero essere finalizzati a ricercare un "rapporto" più significativo e concreto con il mercato del lavoro sia attraverso una maggiore offerta di tirocini aziendali e *stage* (48,7%), sia attraverso la personalizzazione del *curriculum* e comunque attraverso la strutturazione di percorsi individualizzati (33,2%).

Gli studenti individuano negli *stage* formativi in azienda lo strumento più idoneo per comprendere cosa è meglio fare per capire ed entrare nel mondo del lavoro, e questo avviene a prescindere dal genere, dalla ripartizione geografica e dal tipo di scuola frequentata.

Coerentemente con quanto sin qui discusso, mentre i maschi individuano prioritaria l'utilità di ricevere informazioni sulle opportunità di lavoro (31,2% contro il 26,8% delle femmine), le ragazze si spingono oltre l'intervento informativo sottolineando l'utilità anche dei *test* attitudinali e del tutoraggio personalizzato per la costruzione del proprio percorso (36,2% contro il 30,3% dei maschi). Ma oltre alle opportunità di lavoro è necessaria anche la conoscenza delle diverse forme contrattuali, soprattutto per le ragazze (25,7% contro il 15,3% dei maschi).

Le differenze riscontrate a proposito della diversa ripartizione geografica ripropongono analoghe considerazioni: i soggetti del Nord-Est pongono enfasi all'importanza dell'in-

formazione sulle opportunità di lavoro e lo fanno in misura significativamente maggiore rispetto agli altri, gli studenti delle altre aree geografiche sottolineano la necessità anche di altri strumenti più consulenziale. Sembra quasi che là dove l'inserimento lavorativo appare più difficile e lungo ci sia più disponibilità ad intraprendere percorsi finalizzati alla conoscenza di se stessi e alla progettazione, a lungo termine, del proprio percorso di vita. Questo dato si può ben ricondurre anche alla tipologia di istituti frequentati dove nei licei sembra più richiesto un servizio di natura consulenziale (il 50% circa dei casi) mentre la necessità dell'informazione sulle opportunità di lavoro si ravvisa in misura significativamente maggiore dagli studenti degli istituti professionali (43,9% vs il 25% per gli altri istituti).

2.7 Le transizioni degli studenti dell'istruzione secondaria

In questo paragrafo viene trattato il delicato tema della transizione da scuola a scuola, ci si riferisce in questo caso non tanto ai passaggi evolutivi da un ciclo di studi ad un altro ma a quelle transizioni che segnano una rottura nella storia personale come nel caso di cambiamenti rispetto all'indirizzo di studi.

In media il 16,3% del campione dichiara di aver cambiato indirizzo scolastico. Nello specifico su un campione di 300 intervistati sono 49 gli studenti che hanno affrontato un cambiamento di scuola. Di questi studenti, contrariamente a quanto ci si potrebbe aspettare, il cambiamento di scuola è stato maggiore per le femmine con il 18,6% rispetto ai maschi (per i quali si registra il 14,2%). Si veda tabella 2.20. Non emergono invece differenze significative rispetto all'area geografica di residenza.

Tabella 2.20 Transizioni scuola-scuola per genere

Presenza di cambiamento di scuola	Maschi		Femmine		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Frequentato sempre lo stesso tipo di scuola	133	85,8	118	81,4	251	83,7
Cambiato tipo di scuola	22	14,2	27	18,6	49	16,3
Base	155	100,0	145	100,0	300	100,0

Fonte Isfol, 2010

Sono soprattutto gli studenti degli istituti tecnici e professionali, che hanno affrontato una transizione all'interno della scuola. (Tabella 2.21).

Tabella 2.21 Transizioni scuola-scuola per tipologia di scuola

Presenza di cambiamento di scuola	Licei		Tecnici		Professionali		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Frequentato sempre lo stesso tipo di scuola	128	91,4	85	77,3	38	76	251	83,7
Cambiato tipo di scuola	12	8,6	25	22,7	12	24	49	16,3
Base	140	100,0	110	100,0	50	100,0	300	100,0

Fonte Isfol, 2010

2.8 Le motivazioni principali che sostengono le scelte scolastiche

Le motivazioni principali che sostengono le scelte scolastiche degli studenti intervistati sono soprattutto la convinzione di possedere le attitudini adatte a quell'ambito di studi (47,4%), la passione per le materie di studio (47%) e l'idea che quella scuola possa offrire buoni sbocchi professionali (45,6%).

Significativa la differenza tra i due generi: in coerenza con altri dati riportati dalla letteratura prevale per le femmine l'interesse verso la materia (54,6% contro il 38,3% dei maschi), mentre per i maschi è preponderante la motivazione verso maggiori opportunità di sbocchi occupazionali (58,6% vs. 32,9% per le ragazze).

Rispetto alla ripartizione geografica non risulta dall'indagine alcuna differenza significativa anche se la motivazione principale per gli studenti del Nord-Est (56,9%) e del Centro (54,4%) riguarda l'opportunità di trovare un buon lavoro, per gli altri la passione e le attitudini per le materie oggetto di studio. In sintesi il quadro che si presenta è il seguente: se per gli studenti dell'area centro-settentrionale la guida nella scelta scolastica è condizionata dalla valutazione di una variabile oggettiva legata all'offerta di lavoro, per gli studenti del meridione, che di fatto si trovano a vivere in un contesto territoriale con tessuto economico più debole, preferiscono prendere in considerazione la variabile soggettiva dell'attitudine all'ambito scolastico, attribuendo minore importanza all'offerta del mercato del lavoro.

È interessante notare una relazione significativa tra motivazione e regolarità del percorso: che chi ha effettuato la scelta scolastica ritenendo di essere portato per quell'ambito di studi cambia percorso meno frequentemente degli altri (7,7% contro il 24,7%) e allo stesso modo chi ha effettuato la scelta scolastica con l'obiettivo di proseguire gli studi universitari mostra una maggiore stabilità di percorso rispetto agli altri (82,2% e 79,4%). Chi ha cambiato indirizzo di scuola lo ha fatto per le difficoltà incontrate nello studio (20,2% dei casi), per il disinteresse verso la materia (18,4% dei casi) o perché quella

scuola non rappresentava la scelta iniziale (16,7%). Paradossalmente questa fascia della popolazione più indecisa conosce (il 68,6% vs. il 76,3% dei coetanei con un percorso più regolare) e fruisce meno dei servizi di orientamento (70,6% vs. 76%).

Per capire meglio cosa fare del proprio futuro gli studenti riterrebbero utile poter usufruire di *stage* formativi in azienda (48,7%), di test attitudinali e tutoraggio personalizzato per la costruzione del proprio percorso (33,1%) e di informazioni sulle opportunità di lavoro (29%). Si osservano delle differenze tra chi ha un percorso di studi regolare e chi non lo ha; infatti, i primi rispetto ai secondi ritengono più utili gli *stage* in azienda (51,4% contro il 35,3%) e i laboratori per capire verso quale settore lavorativo è conveniente indirizzarsi (15,3% contro il 2%), mentre i secondi prediligono le informazioni sulle figure professionali (29,4% a fronte del 14,5%) e i laboratori per individuare le competenze (29,4% contro il 16,9%).

In generale, per poter fare la scelta giusta dopo la scuola gli studenti auspicano, in primo luogo, un aiuto da parte della scuola (47,7%), a seguire viene scelto il sostegno della famiglia (45%), le iniziative delle aziende (28,7%) e dei servizi del Comune (23,9%). Quanto ai cambiamenti affrontati: chi non ha mai cambiato percorso di studio vorrebbe l'aiuto della famiglia in misura significativamente maggiore rispetto agli altri (49,6% contro il 22%), a seguire il supporto della Scuola (45,2%), delle Aziende (29,7%) e dei Centri per l'Impiego (29,6%). Diversamente, chi ha cambiato percorso di studi vorrebbe soprattutto l'aiuto della Scuola (60%) e a seguire, in egual misura, l'intervento delle Aziende e degli sportelli del territorio (23,5%).

La maggior parte degli studenti che hanno partecipato all'indagine ritiene che proseguire il percorso scolastico potrà essere molto (47,5%) o abbastanza utile (42,7%) per trovare un lavoro, mentre solo l'8,8% e l'1% ritiene che potrà essere poco o per niente utile. Nonostante non si rilevino differenze significative tra i generi, sono i maschi ad esprimersi sulla maggiore utilità nel proseguimento degli studi (52,8% contro il 42,3% dalle femmine). Rispetto al territorio nazionale e dunque alla ripartizione geografica si rileva che per il 53,8% degli studenti del Nord-Est e per il 51,2% di quelli del Centro proseguire gli studi potrà essere molto utile per trovare un lavoro, mentre il 53,7% del Sud e Isole ed il 48,8% del Nord-Ovest valuta meno positivamente l'utilità dello studio (abbastanza utile).

Prendendo in considerazione la scuola frequentata dagli studenti, l'utilità di proseguire gli studi viene valutata più positivamente dagli studenti degli Istituti Professionali (52,6%) e dei Licei (50,9%). Inoltre, l'idea che proseguire gli studi dopo il diploma sia molto o abbastanza utile per trovare un buon lavoro è molto diffusa tra i soggetti che hanno affrontato delle transizioni scolastiche, il 71,4% contro il 43,8%.

Solo 52 studenti dichiarano di non voler proseguire gli studi dopo il diploma; le motivazioni di questa scelta riguardano il disinteresse per lo studio e l'idea che studiare sia solo una perdita di tempo (34,5%), la necessità di produrre reddito (32,8%) ed il desiderio di rendersi autonomi (29,3%).

La maggior parte dei soggetti (37,5%) a prescindere dal genere, dalla ripartizione geografica e dal tipo di scuola che stanno frequentando (maschi 41,7% e femmine 33,3%; 34,6% Nord-Ovest, 60,5% Nord-Est, 40,4% Centro e 28,3% Sud e Isole; 39,7% Licei, 36,5% Istituti Tecnici, 33,3% Istituti Professionali) intende cercare un lavoro che sia in sintonia con gli studi fatti. La seconda scelta è costituita da un lavoro interessante (24,9%) che preoccupa maggiormente i maschi rispetto alle femmine (28,8% e 20,9%) e i soggetti del Centro (38,3%) e del Nord-Ovest (34,6%). Questa rappresenta la seconda scelta anche per gli studenti dei Licei e degli Istituti Professionali, mentre per quelli degli Istituti Tecnici sembra più importante trovare un lavoro qualsiasi purché produca reddito che costituisce in generale la terza scelta più frequente (19,2% dei soggetti), aspettativa che caratterizza prevalentemente le femmine (24,8% e 13,6% dei maschi) e i soggetti del Sud e Isole (25,8%) e del Nord-Est (20,9%).

Tra coloro che non hanno cambiato mai percorso scolastico il 42% cercherà un lavoro che sia in sintonia con il percorso di studi fatto, il 23,3% un lavoro interessante ed il 16% si accontenterà di un lavoro qualsiasi purché produca reddito. Diversa è la situazione tra coloro che invece non hanno avuto un percorso scolastico regolare, tra questi, infatti, il 36,6% cercherà un lavoro qualsiasi, un altro 36,6% aspira ad un lavoro interessante ed il 12,2% ad un lavoro in sintonia con il percorso di studi effettuato.

Si riscontra coerenza tra le motivazioni che hanno sostenuto la scelta del percorso scolastico e i progetti a breve termine successivi al conseguimento del diploma; infatti tra coloro che hanno scelto la scuola da frequentare perché permetteva di trovare un buon lavoro è più alta la percentuale di coloro che una volta conseguito il diploma pensano di cercare subito un lavoro (23,9% contro il 14,8% di coloro che non avevano questa motivazione), allo stesso modo chi ha scelto la scuola perché permetteva l'iscrizione all'università prevede di proseguire gli studi in misura maggiore rispetto agli altri (83,9% contro il 47,6% degli altri).

Il 61,3% dei soggetti (64,4% dei maschi e 58,3% delle femmine) una volta conseguito il diploma pensa di proseguire gli studi, mentre il 19% cercherà subito un lavoro e questo è vero maggiormente per le femmine (21,2%) che per i maschi (16,8%) ed il 6,7% frequenterà un corso post diploma o un corso professionale. Il 13% degli studenti, pur essendo all'ultimo anno della scuola secondaria superiore, non si è ancora posto il problema e questo è vero per il 14,6% delle femmine e per l'11,4% dei maschi.

L'idea di proseguire gli studi con un percorso universitario riguarda tutti i soggetti a prescindere dalla ripartizione geografica, ma in misura maggiore quelli del Centro (70,2%) e del Sud Italia (63,2%), quella di indirizzarsi al lavoro è la seconda ipotesi maggiormente scelta ma riguarda prevalentemente i soggetti del Nord-Est (33,3%), mentre frequenterà un corso post diploma l'8,3% dei soggetti del Sud e Isole e l'8,1% di quelli del Nord-Ovest. Coloro che non si sono ancora posti il problema rappresentano maggiormente i soggetti del centro (17,5%) e del Nord-Ovest (16,1%).

Si riscontra un'associazione statisticamente significativa tra la scuola frequentata ed il tipo di percorso che si intende intraprendere; infatti gli studenti del Liceo intendono proseguire gli studi in misura maggiore rispetto agli altri (75%) e gli studenti degli Istituti Professionali cercheranno subito un lavoro (38,8%) o frequenteranno un corso post diploma (10,2%) in misura maggiore rispetto agli altri.

Inoltre, il 63,9% di coloro che non hanno mai cambiato tipo di scuola ed il 48,1% di coloro che invece hanno affrontato una transizione intende proseguire gli studi, mentre il 17,7% dei primi ed il 26,9% dei secondi cercherà subito un lavoro.

Infine, una buona percentuale di soggetti non ha ancora deciso cosa fare (12% di coloro che non hanno mai cambiato e 17,3% di coloro che hanno cambiato scuola).

2.9 La cultura dell'orientamento degli studenti dell'istruzione secondaria

La diffusione di una cultura dell'orientamento - per gli utenti/clienti - significa l'acquisizione di un *set* minimo di strumenti per poter scegliere rispetto ai propri valori, competenze, interessi professionali.

Per esplorare questo aspetto si è deciso di focalizzare l'attenzione sull'influenza degli stereotipi nel rapporto che le persone hanno con il lavoro e sull'influenza che questi possono avere sulla domanda di orientamento.

A tale proposito si è scelto di far pronunciare il nostro campione rispetto ad alcuni stereotipi ed ai bisogni lavorativi che possono in qualche modo influenzare le scelte e di conseguenza agire sui processi di orientamento.

Rispetto agli stereotipi si è scelto di indagare principalmente quelli legati al genere, all'invecchiamento e all'idea di carriera legata al posto per tutta la vita in relazione ad alcune variabili definite; si ricorda che tale argomento è stato indagato attraverso l'analisi delle risposte alla sezione ostacoli e stereotipi dei questionari. Lo stereotipo è un'idea preconcepita, non basata sull'esperienza diretta e difficilmente modificabile. La stereotipizzazione non è di per sé un fenomeno negativo o positivo, ma ci espone al rischio di una distorsione cognitiva e raramente trasmette informazioni precise sugli altri. Lo stereotipo schematizza e cristallizza una realtà varia e in movimento. Consente di far propria un'immagine semplice anziché complessa e dà la sensazione di un'idea che è condivisa da molti altri. Nello specifico dello stereotipo di genere, va sottolineato che anche se l'incremento della partecipazione delle donne al mercato del lavoro ha innescato cambiamenti sociali orientati all'affermazione di un'uguaglianza di genere, di fatto si continuano a registrare ancora differenze in merito alla parità di genere e il peso del compromesso lavoro-famiglia non è ancora realmente sostenuto in modo paritario da uomini e donne. Gli uomini e le donne italiane di oggi sembrano alla ricerca di un nuovo equilibrio tra lavoro e vita e sperimentano anche nuovi modelli

relazionali che però troppo spesso vengono offuscati da dati macro e dalle immagini che ci rimandano ai comportamenti tradizionali delle maggioranze. Da questo punto di vista, la rappresentazione dei ruoli maschili e femminili nel racconto mediatico e, in particolare, in quello dei *magazine* maschili e femminili, risulta determinante nella codificazione stereotipata di ruoli che non sempre corrispondono alla realtà (Altieri, 2007, Zajczyk, 2007).

Lo stereotipo di genere è stato indagato facendo riferimento ad affermazioni quali: "il lavoro atipico o precario è più adatto alle donne"; "esistono lavori da uomo e lavori da donna"; "uomini e donne sono in grado di ricoprire ruoli dirigenziali allo stesso modo"; "è giusto preservare la carriera dell'uomo rispetto a quella della donna"; "il lavoro dell'uomo deve essere retribuito maggiormente rispetto a quello della donna". La analisi condotte sul campione sono state effettuate attraverso la verifica delle differenze tra le medie con il modello ANOVA (analisi della varianza univariata); sono stati considerati i valori che superassero la significatività al test di Fisher con $\alpha \leq 0,05$.

Dall'analisi emerge una cultura che va nella direzione delle pari opportunità di genere a scapito di una conferma dello stereotipo che vede tipologie di lavoro e ruoli professionali diversi tra donne e uomini. I ragazzi del nostro campione, infatti, mostrano un livello di accordo con le affermazioni proposte che evidenzia valori medi che variano da 1,03 a 2,16 (si ricorda che la scala comprende valori da 1 a 5, dove 5 rappresenta il massimo accordo con lo stereotipo). Emergono, comunque, *pattern* culturali significativamente diversi legati al genere e all'area geografica di residenza, mentre non emerge alcuna differenza significativa rispetto al tipo di scuola frequentata. Osservando nel dettaglio i risultati la situazione che si presenta è la seguente:

- le ragazze, come atteso, esprimono in maniera significativamente maggiore, per tutte le affermazioni, opinioni in linea con una cultura di parità;
- i ragazzi dichiarano un livello di accordo maggiore con l'idea che esistano lavori "di genere" e che sia giusto preservare la carriera dell'uomo rispetto a quella della donna;
- i soggetti del Sud Italia mostrano un maggiore grado di accordo con l'idea che il lavoro precario sia più adatto alle donne (media 2,3 Dev. St. 1,3) che esistano lavori da uomo e lavori da donna (media 2,9 Dev. St. 1,4), che è giusto preservare la carriera dell'uomo piuttosto che quella della donna (media 2,4 Dev. St. 1,3), che il lavoro dell'uomo debba essere retribuito di più rispetto a quello della donna (media 2,4 Dev. St. 1,3);
- gli studenti del Nord-Est concordano maggiormente con l'idea che uomini e donne possano ricoprire allo stesso modo incarichi dirigenziali rispetto agli altri soggetti ma soprattutto ai soggetti del Sud e delle Isole.

Lo stereotipo dell'invecchiamento - Il problema dell'invecchiamento è da tempo al centro del dibattito politico e delle riflessioni di chi si occupa di *welfare*, poiché l'aumento della

vita media in tutti i paesi industrializzati accompagnato dal declino della natalità sta portando ad una situazione demografica di progressivo invecchiamento della popolazione. La pressione demografica della fascia d'età anziana è ancora più considerevole se si esaminano le previsioni per i decenni a venire. In tutti i Paesi, a fronte dell'aumento dello sviluppo, la partecipazione all'attività produttiva dei lavoratori "anziani" (55-64 anni) è andata calando e molto di questo può essere attribuito al fatto che il concetto di vecchiaia è affrontato troppo spesso in maniera stereotipata, perdendo di vista che si tratta di un risultato di un processo individuale socialmente e culturalmente determinato. Tale stereotipo porta con sé pesanti conseguenze sia a livello economico, rispetto al reinserimento lavorativo di soggetti adulti sia a livello individuale rispetto ai problemi di svalutazione e disistima dei lavoratori non più giovani.

Abbiamo affrontato il tema dello stereotipo dell'invecchiamento verificando il grado di accordo con affermazioni quali: "*i giovani sono maggiormente flessibili ed adattabili alle esigenze delle aziende rispetto ai loro colleghi più anziani*"; "*i giovani sono più produttivi degli adulti*"; "*avere più esperienza non significa necessariamente fare meglio il proprio lavoro*".

Dai risultati complessivi emerge l'idea che i giovani siano più produttivi e flessibili dei più anziani confermando così la permanenza di un marcato pregiudizio relativo all'invecchiamento (per tutti gli *item* si riscontrano punteggi superiori alla media di 3,0). Esaminando i dati disaggregati per *target* diversi del campione, pur non emergendo alcuna differenza significativa l'idea che i giovani lavoratori siano maggiormente flessibili ed adattabili alle esigenze delle aziende rispetto ai loro colleghi più anziani trova maggior riscontro tra gli studenti del Nord-Ovest (media 3,7 su una scala da 1 a 5, Dev. St. 1,1) e tra i liceali (media 3,5 Dev. St. 1,2). Relativamente all'idea che la maggior esperienza non garantisca un lavoro di maggiore qualità c'è più accordo al Centro (media 3,5 Dev. St. 1,2) e tra gli studenti degli Istituti Tecnici (media 3,5 Dev. St. 1,2), mentre l'idea che i giovani siano più produttivi degli adulti è maggiormente accentuata nel Nord-Ovest (media 3,1 Dev. St. 1,0) e tra gli studenti degli Istituti Professionali (media 3,2 Dev. St. 1,1).

Lo stereotipo di carriera - Forse lo stereotipo maggiormente influenzato dalla congettura economica che stiamo vivendo è proprio quello di carriera. Il mondo del lavoro, infatti, non è più identificato da una serie di compiti che il soggetto deve svolgere e la carriera non più caratterizzata da progressioni verticali in contesti stabili e immutabili, non è più, dunque, definibile né come percorso evolutivo di tipo verticale o contraddistinto da tappe stabilite né secondo le categorie della sicurezza e stabilità da un lato e della coerenza e continuità di una serie di passi dall'altro, utilizzate in passato da Rauchlin, sembra piuttosto che oggi il tratto distintivo del concetto di carriera sia l'incertezza e l'instabilità.

Dai percorsi di carriera lineare gestiti in maniera accentrata dalle organizzazioni si passa a percorsi di carriera "a spirale" o "transitoria", la prima è quella nella quale il lavoratore si trova periodicamente muoversi attraverso diverse aree di attività o ambiti disciplinari;

la seconda è caratterizzata, invece da forte incoerenza e prevede spostamenti tra campi di attività molto diversi tra loro e non correlati, portando con sé instabilità e spesso difficoltà a costruire un'identità professionale definita. In queste nuove definizioni di carriera il ruolo principale è giocato dal cambiamento e dalla responsabilità della gestione della carriera non più affidata all'organizzazione bensì al singolo individuo (Grimaldi, 2010). Abbiamo affrontato il tema dello stereotipo di carriera verificando il grado di accordo con affermazioni quali: *"per riuscire nel lavoro è importante la quantità di tempo trascorsa nel posto di lavoro"*; *"per crescere nel lavoro è necessario trovare il lavoro più adatto a sé e fare sempre quello"*; *"per riuscire nel lavoro è importante la qualità del lavoro svolto"*; *"realizzarsi nel lavoro significa avere un contratto a tempo indeterminato"*; *"per crescere nel lavoro è necessario fare esperienze diverse"*.

Relativamente allo stereotipo di carriera non emergono risultati unidirezionali: infatti il grado di accordo è relativo a 3 item su 5 e in particolare agli item *"per riuscire nel lavoro è importante la quantità di tempo trascorsa nel posto di lavoro"*; *"per crescere nel lavoro è necessario trovare il lavoro più adatto a sé e fare sempre quello"*; *"realizzarsi nel lavoro significa avere un contratto a tempo indeterminato"*; dove si riscontrano medie superiori a 3. Viceversa per gli item *"per crescere nel lavoro è necessario fare esperienze diverse"* e *"per riuscire nel lavoro è importante la qualità del lavoro svolto"* si riscontrano valori medi inferiori a 1,3. Quest'ultimo dato è ancora più marcato tra le ragazze che danno un punteggio significativamente inferiore rispetto ai loro coetanei maschi, non confermando per quest'affermazione lo stereotipo di carriera. Non emergono altre differenze significative; tuttavia l'idea che per riuscire nel lavoro sia importante la quantità di tempo trascorsa nel posto di lavoro trova maggior riscontro tra gli studenti del Nord-Est (media 3,3, Dev. St. 1,2) e in quelli degli Istituti Tecnici (media 3,2 Dev. St. 1,2); l'idea che per crescere nel lavoro sia necessario trovare il lavoro più adatto a sé trova più accordo al Sud e nelle Isole (media 3,3 Dev. St. 1,1) e tra gli studenti degli Istituti Tecnici (media 3,4 Dev. St. 1,0). Infine, l'idea che il concetto di carriera sia legata al contratto a tempo indeterminato rappresenta maggiormente i soggetti del Nord-Ovest (media 3,4 Dev. St. 1,0) e gli studenti degli Istituti Tecnici (media 3,4 Dev. St. 1,2). L'idea che la carriera sia legata alla possibilità di fare esperienze diverse è maggiormente rappresentata tra i soggetti del Nord-Est (media 3,8 Dev. St. 0,9) e tra gli studenti dei Licei (media 3,7 Dev. St. 1,1).

In conclusione quindi permane una concezione che attribuisce ancora notevole importanza al tempo trascorso sul luogo del lavoro, così come la cultura del posto fisso è ancora molto presente anche tra i più giovani, tuttavia altrettanto diffusa appare l'apertura alle novità e l'importanza attribuita alla qualità del lavoro.

Sempre rispetto alla cultura dell'orientamento un affondo è stato fatto utilizzando la scala Isfol sui bisogni lavorativi⁵. La scala consente di ottenere 4 diversi punteggi relativi a 4 fattori:

5. Grimaldi, A. (Ed.) (2007). *Bisogni, valori e autoefficacia nella scelta del lavoro*. Isfol, Roma.

- *Potere e successo* - fa riferimento al bisogno relativo allo sviluppo di sé in termini di affermazione, di raggiungimento di risultati visibili e socialmente riconosciuti;
- *Relazione e affiliazione* - fa riferimento al bisogno di sviluppare relazioni sociali sentendosi così parte del contesto non solo professionale ma anche sociale;
- *Autorealizzazione* - fa riferimento al bisogno di ottenere risultati soddisfacenti, di sentirsi gratificato professionalmente e di investire su contenuti specifici del proprio lavoro;
- *Protezione e sicurezza* - fa riferimento al bisogno di svolgere un lavoro che sia fonte di garanzie, che riduca i margini di incertezza e che sia stabile nel tempo.

Per ogni fattore la scala dei punteggi ottenibile si colloca in un *range* che va da 4 a 20. Più alto è il punteggio maggiore è il significato attribuito al relativo fattore di bisogno. Il primo bisogno manifestato dai ragazzi del campione riguarda l'autorealizzazione (media pari a 15,4, Dev. St. 3,0). Questo bisogno è ancora più accentuato, con una differenza significativa, per le femmine, in linea con i dati riportati dalla letteratura sull'argomento (Grimaldi, 2007). Segue il bisogno di protezione e sicurezza (media 14,9; Dev. St. 3,2) anche qui con maggiore enfasi, differenza significativa, per le ragazze e per gli studenti di Istituti Tecnici. Al terzo posto il bisogno relazione e affiliazione (media 13,0 e Dev. St. 3,0), ed, infine, il bisogno di potere e successo (media pari a 12,3 e Dev. St. 3,6). In questi ultimi due casi non si riscontrano differenze significative tra le variabili indipendenti considerate.

Il sistema dell'istruzione dovrebbe interrogarsi sulle istanze culturali legate alla cultura del lavoro dei propri clienti per poter rispondere con interventi educativi mirati al superamento di visioni stereotipate a favore dello sviluppo di una cultura innovativa, propositiva e flessibile più in linea con le richieste dell'attuale mercato del lavoro.

3 Università e orientamento in Italia: la domanda degli utenti

La domanda di orientamento dei giovani universitari è stata esplorata prendendo in esame un campione di studenti ai diversi corsi di laurea delle Università italiane. Tale scelta è stata motivata dalla convinzione di poter intercettare così maggiormente le istanze culturali di una popolazione studentesca che si trova ad affrontare una transizione di vita importante, la cui gestione avrà implicazioni significative nel percorso professionale successivo: il passaggio al mondo del lavoro.

3.1 L'universo degli studenti dell'istruzione superiore

L'universo di interesse del sistema universitario è costituito da poco meno di 1.800.000 soggetti (fonte: MIUR – Anno accademico 2009-2010). Le donne, confermando un dato che si riscontra da circa un decennio rappresentano la maggioranza: più di 1 milione. Poco più di 750.000 sono invece i soggetti di sesso maschile. L'area con il numero più elevato di studenti è il Sud (oltre 600.000) seguita dal Centro (oltre 450.000 soggetti). Le regioni con più elevato numero di iscritti sono il Lazio e la Lombardia (rispettivamente 256 mila e 235 mila iscritti, tabella 3.1).

Tabella 3.1 Iscritti universitari all'anno accademico 2009-2010 suddivisi per Sesso e Regione di residenza

Regione di residenza	Genere				Totale	
	Maschi		Femmine		v.a.	%
	v.a.	%	v.a.	%		
Nord-Ovest	166.148	9,3	197.664	11,1	363.812	20,5
Nord-Est	133.714	7,5	174.287	9,8	308.001	17,3
Centro	204.487	11,5	262.891	14,8	467.378	26,3
Sud ed Isole	258.287	14,5	379.521	21,4	637.808	35,9
Italia	762.636	42,9	1.014.363	57,1	1.776.999	100,0

Fonte: MIUR - 2010 - Sito *Internet*

Se analizziamo la distribuzione degli iscritti alle Facoltà per ambito disciplinare (v. tabella 3.2), dei circa 1.800.000 iscritti, oltre 600.000 rientrano nell'area sociale. L'area scientifica e quella umanistica convogliano rispettivamente 541 mila e 420 mila soggetti. L'area sanitaria infine interessa circa 170.000 soggetti. L'area scientifica è la sola con prevalenza di soggetti di sesso maschile (1,5 maschi per 1 femmina), dato che conferma lo stereotipo delle facoltà scientifiche come più adatte al genere maschile. Nell'area umanistica il rapporto fra femmine e maschi è pari a 3,3 mentre nell'area sociale e sanitaria la prevalenza femminile è meno rilevante (il rapporto è rispettivamente pari a 1,3 e 1,5), anche questo dato in linea con lo stereotipo di genere che vede le donne come più adatte agli studi di tipo umanistico e ai lavori di cura.

Tabella 3.2 Iscritti universitari all'anno accademico 2009-2010 suddivisi per sesso e ambito disciplinare

Ambito disciplinare	Totale		Genere			
	v.a.	%	Maschi		Femmine	
			v.a.	%	v.a.	%
Area umanistica	420.245	24,1	97.734	5,6	322.511	18,5
Area scientifica	541.143	31,0	328.246	18,8	212.897	12,2
Area sociale	609.808	35,0	258.665	14,8	351.143	20,1
Area sanitaria	172.261	9,9	66.360	3,8	105.901	6,1
Totale	1.743.457	100,0	751.005	43,1	992.452	56,9

Fonte: MIUR - 2010 - Sito *Internet*

3.2 Il campione degli studenti del sistema universitario

Gli studenti del sistema universitario che hanno partecipato all'indagine, compilando il questionario a loro dedicato *on-line*, sono 400. Costituiscono un campione nazionale proporzionale alla reale distribuzione del *target* relativamente ai parametri: area geografica, residenza, sesso e ambito disciplinare (area umanistica, scientifica, sociale e sanitaria). Le tabelle 3.3, 3.4 e 3.5 riportano la distribuzione dei dati campionari confrontata con i dati dei relativi universi.

Tabella 3.3 Confronto distribuzioni campione-popolazione per area geografica di residenza

Ripartizione geografica	Campione %	Universo %
Nord-Ovest	19,0	20,5
Nord-Est	15,7	17,3
Centro	27,5	26,3
Sud ed Isole	37,8	35,9
Base	100,0	100,0

Fonte: Isfol, 2010/ MIUR 2010

Tabella 3.4 Confronto distribuzioni campione-popolazione per sesso

Sesso	Campione %	Universo %
Maschio	43,0	42,9
Femmina	57,0	57,1
Base	100,0	100,0

Fonte: Isfol, 2010/ MIUR 2010

Tabella 3.5 Confronto distribuzioni campione-popolazione per ambito disciplinare

Ambito disciplinare	Campione %	Universo %
Area umanistica	23,0	24,1
Area scientifica	34,5	31,0
Area sociale	35,5	35,0
Area sanitaria	7,0	9,9
Base	100,0	100,0

Fonte: Isfol, 2010/ MIUR 2010

In base ai dati di cui sopra si può affermare che il campione rispetta i criteri di proporzionalità dell'universo della popolazione studentesca per le variabili area geografica di residenza, genere ed ambito disciplinare.

Esaminando le caratteristiche specifiche del campione di soggetti che ha risposto al questionario si riscontra una prevalenza di soggetti di sesso femminile (57%) sugli studenti di sesso maschile (43%) e questo accade per tutti gli ambiti considerati con l'esclusione dell'area scientifica (tabella 3.6).

Tabella 3.6 Distribuzione del Campione per sesso ed ambito disciplinare - valori assoluti e percentuali

Genere	Ambito disciplinare									
	Totale		Umanistica		Scientifica		Sociale		Sanitaria	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Maschi	172	43,0	25	27,2	78	56,5	58	40,8	11	39,3
Femmine	228	57,0	67	72,8	60	43,5	84	59,2	17	60,7
Totale	400	100,0	92	100,0	138	100,0	142	100,0	28	100,0
Base	400		92		138		142		28	

Fonte: Isfol, 2010

L'età media degli intervistati è pari a 25 anni, la tabella 3.7 riporta i dati nel dettaglio.

Tabella 3.7 Distribuzione del campione per sesso e classi di età – valori assoluti e percentuali

Classi di età	Genere					
	Maschi		Femmine		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
18-20	10	5,8	9	3,9	19	4,8
21-24	74	43,0	75	32,9	149	37,3
25-30	88	51,2	144	63,2	232	58,0
Base	172	100,0	228	100,0	400	100,0

Fonte: Isfol, 2010

La classe di età maggiormente rappresentata è quella dei 25-30 anni (con il 58% di studenti in fascia cosiddetta non canonica fuori dal normale corso di studi). Tuttavia questo è in linea con il dato che sottolinea la lunga permanenza dei giovani nel sistema universitario⁶.

I giovani provengono prevalentemente dal Centro e dal Sud ed Isole (27,5% e 37,8%), da centri piccoli e medi (18,5% e 45,5%) ma con una percentuale significativa anche dalle grandi aggregazioni urbane, con popolazione superiore ai 250.000 abitanti (23,3%). Gli ambiti disciplinari maggiormente frequentati sono rappresentati dall'area sociale e da quella scientifica indicati rispettivamente dal 35,5% e dal 34,5% degli intervistati. Ingegneria ed Economia sono le facoltà dell'area scientifica più rappresentate nel campione (15% e 12%), mentre Scienze Politiche, Scienze della Formazione, Psicologia sono quelle più rappresentate nell'Area sociale.

Più distanziate le altre due aree: quella umanistica (23% di presenze) e soprattutto quella sanitaria (7%). La posizione degli intervistati all'interno del ciclo di studi è molto articolata come confermano i dati della tabella 3.8.

6. Si vedano a questo proposito i dati riportati nel Rapporto orientamento 2009 - Isfol

Tabella 3.8 Distribuzione del campione per percorso di studi - valori assoluti e percentuali

Percorso di studi	v.a.	%
Triennale: primo anno	60	15,0
Triennale: secondo anno	43	10,8
Triennale: terzo anno	166	41,5
Specialistica-Magistrale: primo anno	29	7,3
Specialistica-Magistrale: secondo anno	19	4,8
Magistrale a ciclo unico Quinquennale: primo anno	13	3,3
Magistrale a ciclo unico Quinquennale: secondo anno	9	2,3
Magistrale a ciclo unico Quinquennale: terzo anno	6	1,5
Magistrale a ciclo unico Quinquennale: quarto anno	7	1,8
Magistrale a ciclo unico Quinquennale: quinto anno	34	8,5
Master 1	9	2,3
Master 2	5	1,3
Base	400	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Gli studenti a tempo pieno sono la maggioranza (56,5%) ma è rilevante la quota di soggetti che svolgono, oltre allo studio, anche un'attività lavorativa: questo accade in misura maggiore per gli studenti che risiedono nel Nord-Ovest del Paese (tabella 3.9).

Tabella 3.9 Distribuzione del campione per ripartizione geografica e tempo di impegno negli studi universitari - valori assoluti e percentuali

Tipologia di impegno	Ripartizione geografica									
	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Sud + Isole		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Studente a tempo pieno	35	46,1	35	55,6		54,5	60	63,6	226	56,5
Svolge anche un'attività lavorativa	41	53,9	28	44,4		45,5	50	36,4	174	43,5
Base	76		63		110		151		400	

Fonte: Isfol, 2010

Rilevante anche la quota di studenti che frequentano le lezioni in modo parziale o che non frequentano affatto (tabella 3.10): supera il 50% del campione totale ed interessa circa 8 studenti su 10 per coloro che svolgono anche un lavoro.

Tabella 3.10 Distribuzione del campione per tempo di impegno negli studi universitari e frequenza delle lezioni - valori assoluti e percentuali

Frequenza delle lezioni	Tempo di impegno negli studi universitari					
	Totale		A tempo pieno		Svolge anche un lavoro	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Totale	171	42,8	141	62,4	30	17,2
Parziale	154	38,5	61	27,0	93	53,4
Non frequenta	75	18,8	24	10,6	51	29,3
Base	400	100,0	226	100,0	174	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Gli studenti che dichiarano di aver frequentato sempre la stessa facoltà sono oltre 8 su 10 (tabella 3.11).

Tabella 3.11 Transizione interfacoltà

Frequenza della stessa Facoltà	v.a.	%
Ha frequentato sempre la stessa facoltà	346	86,5
Era iscritto ad un'altra facoltà	54	13,5
Base	400	100,0

Fonte: Isfol, 2010

3.3 Consapevolezza, conoscenza e fruizione dei servizi di orientamento

Il primo oggetto di riflessione in relazione alla domanda di orientamento degli studenti universitari è relativo alla conoscenza dei servizi di orientamento e relativa fruizione, come richiedeva la prima sezione del questionario somministrato. Tra gli studenti universitari, rispetto al campione di studenti di scuola media superiore, emerge, come atteso, un livello di conoscenza generalmente più diffuso rispetto ai diversi servizi ed in particolare è prevalente la conoscenza dei servizi di orientamento del territorio (Informagiovani, Sportelli Multifunzionali, Centri per l'Impiego, Agenzie autorizzate del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (tabella 3.12).

Tabella 3.12 Conoscenza servizi per l'orientamento-Confronto tra studenti di scuola media superiore e studenti universitari – valori assoluti e percentuali

Tipologia Servizio di Orientamento	Tipologia di Studenti			
	Studenti università		Studenti superiore	
Base	400		300	
	v.a.	%	v.a.	%
Centro per l'impiego	298	74,5	170	56,7
Informagiovani, Sportelli Multi funzione	279	69,8	178	59,5
Agenzie autorizzate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	165	41,3	105	35,2
Servizi di orientamento di associazioni	83	20,8	76	25,4
Servizi di orientamento di Centri o strutture del sistema di Formazione Professionale	104	26,0	105	20,3

»»

Tipologia Servizio di Orientamento	Tipologia di Studenti			
	Studenti università		Studenti superiore	
Servizi di orientamento di Uffici Scolastici	165	41,3	164	54,5
Servizi di orientamento di Università	271	67,8	197	65,5
Servizi di orientamento di Enti privati-Coo- perative	103	25,8	99	33,1

Fonte: Isfol, 2010

Sono le ragazze che dichiarano di conoscere o comunque di essere maggiormente informate sulle diverse agenzie di orientamento in special modo per quel che riguarda i Centri di Servizi Territoriali (Cpi ed Informagiovani). Maggiore è, invece, la conoscenza dei maschi per i servizi di orientamento offerti dai Centri di Formazione Professionale (tabella 3.13).

Tabella 3.13 Conoscenza servizi per l'orientamento per genere - valori assoluti e percentuali

Tipologia Servizio di Orientamento	Genere					
	Maschi		Femmine		Totale	
Base	172		228		400	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Centro per l'Impiego	122	70,9	176	77,2	298	74,5
Informa giovani, sportelli multi funzione	105	61,0	174	76,3	279	69,8
Agenzie autorizzate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	73	42,4	92	40,4	165	41,3
Servizi di orientamento di associazioni	37	21,5	46	20,2	83	20,8
Servizi di orientamento di Centri o strutture del sistema di Formazione Professionale	48	27,9	56	24,6	104	26,0
Servizi di orientamento di Uffici Scolastici	67	39	98	43,0	165	41,3

»»

segue
Tabella 3.13

Tipologia Servizio di Orientamento	Genere					
	Maschi		Femmine		Totale	
Servizi di orientamento di Università	148	66,9	123	68,4	271	67,8
Servizi di orientamento di Enti privati-Cooperative	43	23,0	60	26,3	103	25,8

Fonte: Isfol, 2010

Confrontando il dato della conoscenza con la fruizione concreta (almeno per una volta) tra studenti di scuola media superiore e studenti universitari si rileva un divario più profondo tra la conoscenza "teorica" dei servizi e il loro reale utilizzo. Se infatti la conoscenza aumenta, i livelli di fruizione, in generale, si dimezzano per il campione di universitari (tabella 3.14). Questo dato fa pensare che sia la scuola ad avere un ruolo trainante e proattivo nel convogliare i propri studenti verso i servizi di orientamento.

Tabella 3.14 Confronto tra conoscenza e fruizione per tipologia di studente - valori percentuali

Tipologia Servizio di Orientamento	Tipologia studente							
	Studenti scuole superiori				Studenti universitari			
	Conoscenza		Fruizione		Conoscenza		Fruizione	
Base	400				300			
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Centro per l'Impiego	170	52,5	79	46,3	298	74,5	196	52,5
Informagiovani, Sportelli Multifunzione	178	43,2	93	52,1	279	69,8	161	43,2
Agenzie autorizzate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	105	18,0	39	36,6	165	41,3	67	18,0
Servizi di orientamento di associazioni	76	10,7	28	36,7	83	20,8	40	10,7
Servizi di orientamento di Centri o strutture del sistema di Formazione Professionale	105	12,1	32	30,4	104	26,0	45	12,1
Servizi di orientamento di Uffici Scolastici	164	23,1	97	59,4	165	41,3	86	23,1

»»

Tipologia Servizio di Orientamento	Tipologia studente							
	Studenti scuole superiori				Studenti universitari			
	Conoscenza		Fruizione		Conoscenza		Fruizione	
Servizi di orientamento di Università	197	39,1	82	41,6	271	67,8	146	39,1
Servizi di orientamento di Enti privati-Cooperative	99	12,3	37	37,6	103	25,8	46	12,3

Fonte: Isfol, 2010

Questa divergenza tra conoscenza e fruizione reale dei servizi di orientamento trova una sua spiegazione nelle risposte date dagli universitari sulle motivazioni della mancata fruizione ed è sicuramente più marcata tra i maschi (tabella 3.15).

Tabella 3.15 Distribuzione del campione per genere e motivazione della non fruizione dei servizi per l'orientamento - valori assoluti e percentuali

Motivazioni della non fruizione dei Servizi per l'Orientamento	Genere					
	Maschi		Femmine		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Non ne ho avuto la possibilità	11	30,6	17	36,2	28	33,7
Non mi interessano	10	27,8	4	8,5	14	16,9
Non penso siano utili	7	19,4	6	12,8	13	15,7
Non ero a conoscenza dell'esistenza di tali servizi	5	13,9	10	21,8	15	18,1
Sapevo già cosa fare	9	25,0	9		18	21,7
Importante è decidere da soli	2	5,6	6		8	9,6
Base	36	100,0	47	100,0	83	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Circa il 47% degli Universitari maschi del campione o non è interessato oppure pensa che i servizi di orientamento non siano utili. Una percezione quindi molto negativa sul fenomeno che impone una seria riflessione da parte del sistema universitario. A conferma di questo dato anche il permanere di uno stereotipo per cui i maschi sembrano più

propensi a ritenere che sia meglio "cavarsela" da soli rispetto alle donne. Tra le ragazze prevalgono invece le motivazioni di mancata opportunità (o per assenza di conoscenza o per mancanza di possibilità).

3.4 Le attività offerte dai servizi di orientamento del sistema universitario: conoscenza e fruizione

Quanto alla conoscenza e alla fruizione dei servizi offerti dallo stesso contesto universitario prevale la conoscenza e la partecipazione ad attività di orientamento in entrata (40,8%) ed in itinere (26,3%). Meno conosciuta l'offerta di servizi in uscita dal sistema e /o di *job placement*, inferiore al 20% (tabelle 3.16 e 3.17). Questo dato è coerente con quanto rilevato anche a proposito dell'offerta di orientamento nel Sistema dell'Istruzione Superiore, dove si riscontra una netta prevalenza dei servizi in entrata, seguita da quelli in itinere, ed una presenza più contenuta di attività di orientamento in uscita e/o *job-placement*.

Tabella 3.16 Conoscenza dei servizi attivati nel sistema Università

Conoscenza di servizi universitari attivati	Genere					
	Totale		Maschi		Femmine	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Orientamento in entrata - scelta del corso di studi	163	40,8	76	44,2	87	38,2
Sì, orientamento in itinere - tutorato	105	26,3	44	25,6	61	26,8
Sì, orientamento in uscita - <i>placement</i> -ingresso nel mondo del lavoro	79	19,8	41	23,8	38	16,7
Nessun servizio attivato	73	18,3	29	16,9	44	19,3
Non so, non ne sono a conoscenza	81	20,3	32	18,6	49	21,5
Base	400	100,0	172	100,0	228	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Tabella 3.17 Fruizione dei servizi di orientamento erogate dal sistema università*

Tipologia di attività di orientamento frequentate	Genere					
	Totale		Maschi		Femmine	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Attività di orientamento in ingresso	59	24,0	29	26,1	30	22,2
Incontri di presentazione dell'offerta formativa per la scelta delle Lauree specialistiche-magistrali	43	17,5	21	18,9	22	16,3
Saloni dell'orientamento, <i>job meeting</i> , ecc.	61	24,8	27	24,3	34	25,2
Opuscoli e materiali informativi (guida allo studente)	90	36,6	36	32,4	54	40,0
Sportello informativo e di orientamento	48	19,5	20	18,0	28	20,7
Attività informative on-line (risposta <i>e-mail</i> , FAQ, parte dedicata del sito della Facoltà ecc.)	51	20,7	24	21,6	27	20,0
Preparazione ai test d'ingresso	27	11,0	14	12,6	13	9,6
Attività di informazione (ad es. consultazione sportello, bacheche, saloni dell'orientamento, <i>job meeting</i> , ecc.)	25	10,2	10	9,0	15	11,1
Percorsi-Laboratori di orientamento al mercato del lavoro	21	8,5	10	9,0	11	8,1
Colloqui individuali di orientamento	19	7,7	10	9,0	9	6,7
Colloqui di orientamento di gruppo	19	7,7	12	10,8	7	5,2
Tirocini formativi di orientamento	32	13,0	13	11,7	19	14,1
Attività di formazione e sviluppo competenze auto-orientative	9	3,7	4	3,6	5	3,7
Accompagnamento al lavoro- <i>stage-job placement</i>	16	6,5	8	7,2	8	5,9
Nessuna	48	19,5	20	18,0	28	20,7

Fonte: Isfol, 2010

*si chiedeva ai soggetti di rispondere a ciascuna delle alternative

Dal punto di vista della fruizione dei servizi, le attività che trovano la maggiore partecipazione da parte degli studenti sono le iniziative di tipo "collettivo" ed informativo (Sa-

loni per l'orientamento, 24,8%, attività di divulgazione attraverso materiali informativi 36%, attività di informazione (attraverso *internet* 20,7%, sportelli informativi 19,5%). L'area dell'orientamento individuale (colloqui, tirocini formativi, attività di formazione e sviluppo di competenze auto-orientative è sicuramente meno presente e rappresentata). Si può ipotizzare che le iniziative di tipo collettivo siano maggiormente fruibili, facilmente accessibili, più economiche e più "pubblicizzate" con operazioni di *marketing* rispetto ad attività orientative tradizionalmente individuali, allo stesso tempo va anche sottolineato che per la stessa *mission* dei sistemi dell'*education* attività informative e /o di tutoring e accompagnamento sono certamente più favorite.

I maschi sembrano aver partecipato con più frequenza delle loro colleghe alle attività di orientamento in ingresso ed agli incontri di presentazione dell'offerta formativa. Le donne utilizzano maggiormente i supporti informativi sia stampati (*brochure* o materiali) che gli sportelli di informazione all'interno dell'università.

A differenza degli studenti delle scuole secondarie, gli studenti universitari si rivolgono più autonomamente ai servizi di orientamento (52%) rispetto a quanto proposto direttamente dall'Istituzione (48%). Tale dato è interpretabile sia alla luce di una maggiore presa di coscienza da parte degli interessati sulla scelta del proprio percorso di studi, sia alla età e alle conseguenti esperienze, ma anche al diverso sistema di riferimento e al diverso rapporto sicuramente meno di guida che intercorre tra studenti e docenti universitari.

3.5 I canali di scelta

La decisione relativamente agli studi universitari matura piuttosto tardi. Quasi la totalità di giovani sceglie la facoltà da seguire durante l'ultimo anno di scuola (30% degli studenti) o addirittura, "subito dopo l'esame di stato" o "all'ultimo momento" (44,5%). Quanto al sostegno della famiglia, anche in questo caso, in analogia con quanto riscontrato per la scelta della scuola secondaria, siamo di fronte ad un'influenza determinante: il 33% del campione dichiara di essere stato sorretto nella scelta dai genitori. Il 28% degli intervistati dichiara di non aver ricevuto aiuti nella scelta della facoltà, molti si sono informati attraverso opuscoli informativi, altri hanno fatto ricorso agli amici e ai conoscenti (23%), e infine per un 20,3% di soggetti è stato fondamentale l'intervento dagli insegnanti (tabella 3.18). Quanto alle differenze di genere, le ragazze dichiarano di scegliere in autonomia la facoltà da seguire in maniera significativamente maggiore rispetto ai loro coetanei di sesso maschile. Questo dato potrebbe anche essere lo specchio di un'istanza culturale della nostra società che attribuisce più ai figli maschi che alle figlie, il proseguimento di attività lavorative familiari.

Sebbene la scelta del percorso universitario sembra connotata da una maggiore autonomia dalle agenzie educative tradizionali (la scuola, la famiglia) rispetto alla scelta

della scuola secondaria superiore e maggiormente aperta ad una costruzione autonoma in base alle informazioni dal territorio, da *internet*, resta comunque molto importante la rete informale di conoscenza.

Tabella 3.18 La scelta della Facoltà

I canali di scelta	Totale		Maschi		Femmine	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Gli insegnanti	81	20,3	34	19,8	47	20,6
Un consulente di orientamento	23	5,8	11	6,4	12	5,3
Famiglia-parenti	132	33,0	59	34,3	73	32,0
Amici-conoscenti (passa-parola)	93	23,3	45	26,2	48	21,1
Media (stampa, radio, TV)	16	4,0	8	4,7	8	3,5
Internet	76	19,0	39	22,7	37	16,2
Opuscoli informativi	94	23,5	43	25,0	51	22,4
Incontri-presentazioni	31	7,8	15	8,7	16	7,0
Nessuno	113	28,3	43	25,0	70	30,7
Altro (specificare)	2	0,5	1	0,6	1	0,4
Base	400	100,0	172	100,0	228	100,0

Fonte: Isfol, 2010

3.6 Il livello di soddisfazione e le aspettative relativamente ai servizi di orientamento

Dal punto di vista del giudizio di soddisfazione rispetto ai servizi di orientamento offerti dall'Università, il dato medio è di fatto sufficiente (voto medio 6,2 su una scala da 1 a 10) senza differenze significative tra maschi e femmine e con un leggero apprezzamento degli studenti fuori sede (6,3) rispetto agli studenti in sede (6,1).

Una differenza, ma non significativa dal punto di vista statistico, è relativa al grado di soddisfazione per i servizi di orientamento rispetto all'ambito disciplinare. In tal senso gli studenti delle facoltà dell'area sanitaria dimostrano un livello di soddisfazione superiore rispetto agli altri ambiti disciplinari. Gli studenti delle facoltà dell'ambito umanistico sono quelle che dichiarano più insoddisfazione (tabella 3.19).

Tabella 3.19 Livello di soddisfazione per ambito disciplinare

Livello di gradimento	Ambito disciplinare				
	Totale	Umanistica	Scientifica	Sociale	Sanitaria
Media	6,2	5,8	6,3	6,2	6,4

Fonte: Isfol, 2010

Dal punto di vista della soddisfazione rispetto agli elementi qualificanti del servizio per gli studenti universitari abbiamo una discrepanza di giudizi tra maschi e femmine che, tuttavia, non raggiunge la significatività statistica: queste ultime apprezzano maggiormente l'organizzazione delle attività e gli orari, mentre i loro colleghi maschi sono più soddisfatti della facilità di accesso alle informazioni, della cortesia e della professionalità degli operatori.

3.7 Le transizioni degli studenti dell'istruzione superiore

Quanto alle transizioni università-università, la maggior parte dei soggetti (86,5%), sia maschi (83,7%) che femmine (88,6%), hanno frequentato sempre la stessa facoltà; notiamo come è tra i maschi che si riscontra più frequentemente il cambiamento (16,3% contro l'11,4% delle femmine) anche se questa non costituisce una differenza significativa (tabella 3.20).

Tabella 3.20 Distribuzione del campione per genere e tipo di transizione "università-università"

Transizione	Maschi		Femmine		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
	Ho frequentato sempre la stessa facoltà	144	83,7	202	88,6	346
Ero iscritto ad un'altra facoltà	28	16,3	26	11,4	54	13,5
Base	172	100,0	228	100,0	400	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Le transizioni più frequentemente riguardano l'area disciplinare sanitaria (28,6%), seguono quella sociale (16,2%), umanistica (14,1%) ed infine in misura molto ridotta quella scientifica (7,2%). La scelta in ambiti disciplinari scientifici appare quindi più

stabile nel tempo, dettata probabilmente da una maggiore autoconsapevolezza e convinzione relativamente alla tipologia di studi cui si va incontro e delle relative difficoltà (tabella 3.21).

Tabella 3.21 Distribuzione del campione per ambito disciplinare e tipo di transizione "università-università"

Transizione	Ambito disciplinare									
	Umanistico		Scientifico		Sociale		Sanitario		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Ho frequentato sempre la stessa facoltà	79	85,9	128	92,8	119	83,8	20	71,4	346	86,5
Ero iscritto ad un'altra facoltà	13	14,1	10	7,2	23	16,2	8	28,6	54	13,5
Base	92	100,0	138	100,0	142	100,0	28	100,0	400	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Per quanto riguarda l'area geografica è tra soggetti residenti nel Sud e nelle Isole (15,2%) e a seguire tra quelli del Nord-Ovest (14,5%) e del Centro (12,7%) che si registra il maggior numero di transizioni università-università, inferiore è invece la frequenza tra coloro che vivono nel Nord-Est (9,5%).

Dei soggetti che hanno affrontato una transizione il 43,4% è fuori sede ed il 42,6% in sede, non si riscontra quindi una differenza tra i due gruppi. Le maggiori difficoltà che si affrontano quindi come *fuori sede* non influiscono sui cambiamenti nel percorso universitario.

Le difficoltà a conciliare lo studio con l'attività lavorativa sono probabilmente la causa delle più frequenti transizioni vissute dagli studenti lavoratori (17,2% contro il 10,6% di studenti a tempo pieno).

Come già discusso, il 13,5% del campione (54 soggetti) ha affrontato una transizione università-università per cui i dati a nostra disposizione non consentono di trarre conclusioni generalizzabili. Tuttavia, poiché comunque la percentuale non è trascurabile, presentiamo alcuni risultati per fornire alcuni *input* di riflessione.

Le facoltà più caratterizzate dalle transizioni in uscita sono quella di Economia (14,8% di coloro che hanno deciso di cambiare facoltà), quella di Ingegneria (9,3%) e di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali (9,3%), seguono Agraria, Giurisprudenza e Scienze e Tecnologie (tutte 5,6%).

Quanto alle motivazioni, il 48,1% degli studenti che hanno cambiato facoltà lo ha fatto perché ha perso interesse per le materie oggetto di studio, perché ha trovato difficoltà nell'affrontare gli esami (25,9%) o per la sopraggiunta consapevolezza rispetto agli sbocchi professionali che quella facoltà potrebbe offrire (25,9%).

Questi dati sembrerebbero indicare, per questi soggetti, un orientamento in entrata poco efficace visto che solo a percorso intrapreso valutano correttamente la loro motivazione, i loro interessi e soprattutto gli sbocchi professionali del percorso di studi. Tale considerazione sostiene la necessità di ri-pensare l'orientamento ipotizzando interventi più precoci di educazione alla scelta (tabella 3.22).

Tabella 3.22 Motivazioni delle transizioni università-università e genere

Motivazione al cambiamento	Totale	
	v.a.	%
Ho trovato difficoltà negli esami	14	25,9
Non sono più interessato alle materie oggetto di studio	26	48,1
Non sono soddisfatto dell'organizzazione, degli orari e dei servizi della facoltà	9	16,7
Questa facoltà non era la mia scelta iniziale ed ora preferisco cambiare	5	9,3
Cerco una facoltà che permetta di conciliare meglio studio e tempo libero	6	11,1
Mi sono reso conto che questo indirizzo di studi non ha sbocchi professionali	14	25,9
Altro (specificare)	5	9,3
Base	54	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Il 56,8% di coloro che hanno cambiato facoltà, a fronte del 50,9% di coloro che non hanno mai affrontato una transizione nel contesto universitario, una volta concluso il ciclo di studi universitari cercherà subito un lavoro, il 35,1%, pensa di proseguire gli studi, ipotesi presa in considerazione da un numero maggiore di studenti che non hanno dovuto ripensare alla loro scelta (39,6%), mentre gli indecisi costituiscono l'8,1% dei soggetti che hanno cambiato facoltà e il 9,5% degli altri.

Il 12,1% dei giovani che ha affrontato transizioni università-università ha partecipato ad attività di orientamento; di questi il 54,2% lo ha richiesto autonomamente. Da questo dato sembrerebbe che, anche se con uno scarto minimo, i soggetti che hanno affrontato un cambiamento all'interno del contesto universitario cerchino maggiormente di frequentare attività di orientamento (tabella 3.23).

Tabella 3.23 Transizioni università–università e fruizione di servizi di orientamento

Fruizione servizi di orientamento	Ha frequentato sempre questa facoltà?				Totale	
	Sì		No		v.a.	%
	v.a.	%	v.a.	%		
Ho chiesto io	90	51,7	13	54,2	103	52,0
Proposte dall'Università	84	48,3	11	45,8	95	48,0
Totale	174	100,0	24	100,0	198	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Dell'intero campione il 69,2% degli studenti intende proseguire l'attuale indirizzo di studi, il 10,5% intende abbandonare gli studi e l'8,3% vorrebbe cambiare indirizzo. Particolarmente allarmante la condizione di indecisione in cui si trova il 12% dei soggetti che sostiene di doverci ancora pensare. Osservando questo dato da un punto di vista di genere emerge un'associazione statisticamente significativa in quanto i maschi più delle femmine intendono proseguire l'attuale indirizzo di studi (79,3% e 66,2%) o abbandonare del tutto gli studi (12,8% contro l'8,8%), mentre le femmine intendono cambiare indirizzo (10,1% contro il 5,8% dei maschi) o non sanno ancora cosa faranno (14,9% contro l'8,1% dei maschi) mostrando così una maggiore indecisione (Tabella 3.24).

Tabella 3.24 Prossime transizioni e genere

Prossime transizioni	Maschio		Femmina		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Proseguire con l'attuale indirizzo di studi	126	73,3	151	66,2	277	69,2
Cambiare indirizzo di studi	10	5,8	23	10,1	33	8,3
Abbandonare gli studi	22	12,8	20	8,8	42	10,5
Non so, ci sto ancora pensando	14	8,1	34	14,9	48	12,0
Base	172	100,0	228	100,0	400	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Non si riscontrano differenze significative tra la prospettiva di continuare lo stesso percorso o cambiarlo relativamente alle diverse aree geografiche.

La percentuale di soggetti che intendono cambiare indirizzo di studi, abbandonare il percorso o che sono ancora indecisi sul loro futuro costituiscono, comunque, una quota importante di studenti universitari che necessariamente devono essere intercettati dai servizi di orientamento affinché possano essere accompagnati nella fase di transizione da una facoltà all'altra, dall'università al mondo del lavoro o in un processo di scelta coerente con le variabili soggettive e oggettive che vengono coinvolte in un tale processo.

Il 40,5% dei soggetti che intendono abbandonare gli studi individua la motivazione principale nel desiderio di trovare un lavoro ed essere autonomo e questo rispecchia il 50% delle femmine ed il 31,8% dei maschi; l'aver incontrato troppe difficoltà durante il percorso di studio è la motivazione del 28,6% dei soggetti ed in misura maggiore per i maschi (36,4%) che per le femmine (20%). Il 19% degli studenti che stanno pensando di abbandonare il percorso di studi ha perso il disinteresse per la materia (18,2% dei maschi e 20% delle femmine), mentre l'11,9% è giunto alla conclusione che studiare sia una perdita di tempo e in questa posizione sono rappresentati i maschi in misura maggiore delle femmine (13,6% contro il 10%, tabella 3.25).

Tabella 3.25 Motivazioni dell'abbandono degli studi e genere

Motivazioni dell'abbandono agli studi	Maschi		Femmine		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Desidero trovare un lavoro-essere autonomo	7	31,8	10	50,0	17	40,5
Non ho più interesse a studiare	4	18,2	4	20,0	8	19,0
Studiare è una perdita di tempo	3	13,6	2	10,0	5	11,9
Ho incontrato troppe difficoltà	8	36,4	4	20,0	12	28,6
Base	22	100,0	20	100,0	42	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Dei 33 soggetti che, invece, intendono cambiare percorso universitario il 27,3% vuole farlo perché ha perso interesse per la materia e questo avviene in misura maggiore tra le femmine (34,9%) che tra i maschi (10%). Il 24,2% invece dichiara di essere insoddisfatto rispetto all'organizzazione ed ai servizi della facoltà e questi aspetti sembrano interessare maggiormente i maschi (30%) che le femmine (21,8%). Ancora il 12,1% dei soggetti ha trovato difficoltà negli esami (maggiormente i maschi 20% che le femmine 8,7%) ed un altro 12,1% (esclusivamente donne) ritiene che non si trattava della vera scelta iniziale e che è stato quindi un ripiego.

3.8 Le motivazioni principali che sostengono le scelte future

Il 51,6% dei soggetti (45,6% dei maschi e 56,3% delle femmine), una volta concluso il ciclo di studi, avvierà un processo di transizione dall'università al mondo del lavoro, mentre il 39% pensa di proseguire gli studi rappresentando il 36,2% delle femmine ed il 42,6% dei maschi. Il 9,4% e soprattutto i maschi (11,8% contro il 7,5% delle femmine) non si sono ancora posti il problema. Interpretare questo dato impone cautela in quanto si ricorda che gli studenti provengono da tipologie di percorsi universitari di durata diversa (triennale, magistrale, ciclo unico, ecc.).

Più interessante il dato per cui il 61,5% dei soggetti del Nord-Est ed il 60,7% di quelli del Nord-Ovest a fronte del 48,7% di quelli del Sud e Isole e del 42,5% di quelli del Centro dichiara di voler inserirsi nel mondo del lavoro. Al contrario, pensa di proseguire gli studi il 46,3% dei soggetti del Centro Italia ed il 44,4% di quelli del Sud e Isole. A conferma della tendenza a livello nazionale il periodo di studio è più lungo nel Sud Italia piuttosto che nel Nord ritardando l'accesso al mercato del lavoro o costituendo una strategia per far "fruttare" in maniera efficace la condizione di disoccupazione che si avrebbe se ci si affacciasse al mondo del lavoro in contesti economicamente deboli come quelli del Sud e delle Isole.

Il desiderio di trovare un lavoro in sintonia con gli studi effettuati riguarda il 43,3% dei soggetti intervistati, in particolare il 45,2% delle femmine ed il 40,7% dei maschi. Il 25% si auspica un lavoro interessante (25,4% delle femmine e 24,4% dei maschi) ed il 14,3% si accontenterà di qualsiasi lavoro purché produca guadagno; questa scelta riguarda il 15,7% dei maschi ed il 13,2% delle femmine. Solo il 9,5% (10,1% delle femmine e 8,7% dei maschi) aspira ad un lavoro stabile. Il quadro che emerge riproduce una fotografia disincantata e realistica, da parte dei giovani, del mercato del lavoro attuale. (tabella 3.26).

Tabella 3.26 Tipologia di lavoro desiderato e genere

Tipologia di lavoro	Maschi		Femmine		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Qualsiasi tipo di lavoro purché produca reddito	27	15,7	30	13,2	57	14,3
Un lavoro interessante	42	24,4	58	25,4	100	25,0
Un lavoro in sintonia con gli studi che ho fatto	70	40,7	103	45,2	173	43,2

»»

segue
Tabella 3.26

Tipologia di lavoro	Maschi		Femmine		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Un'attività in proprio	8	4,7	8	3,5	16	4,0
Un'attività che mi consenta anche del tempo libero	7	4,1	4	1,7	11	2,7
Un lavoro stabile	15	8,7	23	10,1	38	9,5
Altro (specificare)	3	1,7	2	0,9	5	1,3
Base	172	100,0	228	100,0	400	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Ad un lavoro in sintonia con gli studi affrontati aspirano la maggior parte dei soggetti a prescindere dall'area geografica di residenza anche se la percentuale dei soggetti del Sud e Isole è lievemente inferiore a quella degli altri (45% contro il 46,4% dei soggetti del Nord-Ovest). Un lavoro interessante è auspicato maggiormente dai soggetti del Nord-Est (28,6%) e del Sud e Isole (27,2%) rispetto a quelli del Nord-Ovest (17,1%). Questi ultimi, più degli altri, aspirano ad un lavoro stabile (11,8% a fronte del 6,4% del Nord-Est). Il 15,9% dei soggetti del Sud e Isole ed il 15,5% dei soggetti del centro si accontenterebbero di un lavoro qualsiasi purché produca guadagno (tabella 3.27).

Tabella 3.27 Tipologia di lavoro desiderato e area geografica

Tipologia di lavoro	Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Sud e Isole		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Qualsiasi tipo di lavoro purché produca reddito	10	13,3	6	9,5	17	15,5	24	15,9	57	14,3
Un lavoro interessante	13	17,1	18	28,6	28	25,5	41	27,2	100	25,0
Un lavoro in sintonia con gli studi che ho fatto	33	43,4	28	44,4	44	40,0	68	45,0	173	43,2
Un'attività in proprio	5	6,6	4	6,4	5	4,5	2	1,3	16	4,0
Un'attività che mi consenta anche del tempo libero	3	3,9	3	4,8	3	2,7	2	1,3	11	2,7
Un lavoro stabile	9	11,8	4	6,3	11	10,0	14	9,3	38	9,5
Altro (specificare)	3	3,9	0	0,0	2	1,8	0	0,0	5	1,3
Base	76	100,0	63	100,0	110	100,0	151	100,0	400	100,0

Fonte: Istat, 2010

Sembra quindi che le attese rispetto al lavoro siano diverse, un lavoro in sintonia con gli studi effettuati rappresenta il progetto delle studentesse e dei soggetti del Sud e delle Isole, un lavoro interessante sarà l'obiettivo delle femmine e dei soggetti del Nord-Est e del Sud Italia, un lavoro qualsiasi purché produca reddito sarà cercato in misura maggiore dagli studenti maschi e da quelli del Sud e del Centro: infine, un lavoro stabile è l'aspettativa delle femmine e dei soggetti del Nord-Ovest.

3.9 La cultura dell'orientamento degli studenti universitari

Nella sezione del questionario che ora andremo ad esaminare ci occuperemo della cultura dell'orientamento diffusa tra gli studenti dell'istruzione superiore attraverso l'analisi della presenza di stereotipi e il legame con variabili legate al genere, all'età e alla carriera. Preliminarmente all'indagine sugli stereotipi vogliamo soffermarci su ciò che gli studenti universitari ritengono sia di ostacolo alla ricerca del lavoro. L'ostacolo prevalente viene identificato nella mancanza di competenze (25,3%), seguita dall'essere giovani (18,8%) e dalla discriminazione di genere (9,8%). Per questi due *items* in particolare sono i maschi più delle femmine a identificarli come possibili difficoltà/ostacoli nella ricerca del lavoro (tabella 3.28).

Tabella 3.28 Difficoltà percepita nella ricerca del lavoro e genere

Difficoltà nella ricerca del lavoro	Genere					
	Totale		Maschi		Femmine	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Titolo di studio troppo qualificato	22	5,5	9	5,2	13	5,7
Titolo di studio poco qualificato	32	8,0	14	8,1	18	7,9
Scarse competenze	101	25,3	44	25,6	57	25,0
Competenze superiori a quelle richieste	38	9,5	11	6,4	27	11,9
Discriminazione di genere	39	9,7	18	10,6	21	9,2
Essere giovani	75	18,8	43	25,0	32	14,0
Dover conciliare lavoro e vita personale	17	4,2	5	2,9	12	5,3
Avere figli o familiari non autosufficienti a carico	11	2,7	3	1,7	8	3,5
Carenza di servizi a supporto della famiglia	11	2,7	5	2,9	6	2,6
Avere una disabilità	4	1,0	2	1,2	2	0,9

»»

Difficoltà nella ricerca del lavoro	Genere					
	Totale		Maschi		Femmine	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Essere un immigrato-	4	1,0	2	1,2	2	0,9
Avere più di 45 anni	28	7,0	9	5,2	19	8,3
Altro (specificare)	7	1,8	4	2,3	3	1,3
Mancanza di lavoro-scarsa offerta di lavoro	11	2,8	3	1,7	8	3,5
Base	400	100,0	172	100,0	228	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Come negli altri casi abbiamo scelto di far pronunciare il nostro campione rispetto ad alcuni stereotipi e ai bisogni lavorativi che possono in qualche modo influenzare le scelte e di conseguenza agire sui processi di orientamento.

Lo stereotipo di genere come nel caso degli studenti della secondaria superiore, non viene confermato dal nostro campione. Su una scala da 1 a 5 dove 5 esprime il massimo accordo con il pregiudizio, i giovani universitari si collocano su valori medi intorno al 2.2. È interessante notare comunque il maggiore accordo con l'affermazione che esistono lavoro da uomo e lavori da donne: accordo che raggiunge un valore medio di circa 3 punti. Accordo elevato però anche rispetto all'affermazione che uomini e donne possano raggiungere uguali livelli dirigenziali; il che fa pensare che se permane ancora una concezione relativamente alla diversa tipologia che uomini e donne vanno a svolgere, relativamente alle forme contrattuali del lavoro e al percorso di carriera, prevale fortemente la cultura della parità. Come atteso, anche per questo *target* di popolazione il grado di disaccordo con lo stereotipo è significativamente maggiore per le ragazze rispetto ai coetanei di sesso maschile. Altre differenze significative identificano diversi *pattern* relativamente alla diverse fasce di età e in relazione al luogo di residenza. Nello specifico emerge che:

- gli studenti più grandi (classe di età 25-30 anni) dimostrano un maggiore accordo (media 2,3; Dev. St. 1,1) rispetto alle classi di età più giovani rispetto alla maggiore compatibilità del lavoro atipico per le donne;
- gli studenti del Nord-Est (media 2,4; Dev. St. 1,3) più dei colleghi del Sud e delle Isole (media 2,3; Dev. St. 1,2) ritengono il lavoro atipico più adatto alle donne, gli stessi studenti (media 3,1; Dev. St. 1,3) sono d'accordo più dei colleghi delle altre aree geografiche sull'esistenza di una discriminazione tra lavori maschili e femminili e che in tal senso vada preservata la carriera dell'uomo più che quella delle donne (media 2,4; Dev. St.1,4).

Relativamente allo stereotipo dell'invecchiamento, il grado di accordo con gli items relativi al tema del rapporto tra età e lavoro, (*"i giovani sono maggiormente flessibili ed adattabili alle esigenze delle aziende rispetto ai loro colleghi più anziani"; "i giovani sono più produttivi degli adulti"; "avere più esperienza non significa necessariamente fare meglio il proprio lavoro"*) registra valori alti. In particolare: gli studenti dai 18 ai 20 anni ritengono che i giovani siano maggiormente flessibili ed adattabili alle esigenze delle aziende (media 3,5; Dev. St. 1,3), che l'effetto esperienza non sia così determinante per la prestazione lavorativa (media 3,6; Dev. St. 1,1) e che infine i giovani siano maggiormente produttivi degli adulti (media 3,3; Dev. St. 1,3). Naturalmente il consenso generale per questa affermazione, il livello di accordo cala al crescere dell'età, soprattutto per gli studenti più adulti (25 -30 anni). Sono gli studenti del Nord-Est che esprimono un consenso più elevato alle affermazioni: "i giovani sono più produttivi degli adulti" (valore medio pari a 3,4, Dev. St. 1,1), "avere più esperienza non significa saper fare meglio il lavoro" (media 3,7; Dev. St. 1,2), "i giovani sono più adattabili e flessibili" (media pari a 3,7 e Dev. St.1,2). Significativo il divario costante con i valori più bassi indicati dagli studenti del Nord-Ovest che vivono in contesti dove la crisi occupazionale ha profondamente colpito le classi over 45 spesso corrispondenti alla classe generazionale dei genitori. Se proviamo a leggere l'insieme di questi risultati contestualizzati al momento storico attuale si può immaginare che la fase di crisi economica che vede in difficoltà i giovani più istruiti per il ritardo con il quale questi accedono al mercato del lavoro, dovuto anche all'allungamento dell'età pensionabile, può avere maggiormente accentuato il tradizionale contrasto generazionale che vede contrapposti lavoratori adulti più garantiti e stabili nel mercato del lavoro e giovani qualificati ma con prospettive di assoluta incertezza.

Le affermazioni che si riferiscono allo stereotipo di carriera (affermazioni come: *"Per riuscire nel lavoro è importante la quantità di tempo trascorsa nel posto di lavoro"; "Per crescere nel lavoro è necessario trovare il lavoro più adatto a sé e fare sempre quello"; "Realizzarsi nel lavoro significa avere un contratto a tempo indeterminato"; "Per riuscire nel lavoro è importante la qualità del lavoro svolto"*) registrano un consenso medio.

Gli studenti più giovani (classe 18-21) sono quelli che si dimostrano maggiormente concordi nell'attribuire importanza sia alla qualità sia al tempo dedicato al lavoro. Dichiarano che in ogni caso sia importante trovare il lavoro adatto a se (media 3,3 con Dev. St. 1,0) e concordano, più degli altri, sul fatto che il lavoro a tempo indeterminato garantisca la realizzazione nel lavoro (media 3,3 con Dev. St. 1,0).

Gli studenti del Sud ed Isole più dei colleghi del Nord e del Centro concordano che bisogna seguire un lavoro più adatto alle proprie attitudini (media 3,3 con Dev. St. 1,0). Sulla qualità del lavoro svolto è il Nord-Est a prevalere (media 1,0 con Dev. St. 1,1) mentre il Nord-Ovest è maggiormente focalizzato sull'impegno quantitativo (media 3,2 con Dev. St. 1,0). Sulla necessità o relazione tra realizzazione e impiego a tempo

indeterminato c'è maggior consenso nel Nord-est (media 3,3 con Dev. St. 1,0) e nel Sud ed Isole, meno al Centro (media 3,1 con Dev. St. 1,0) e meno ancora nel Nord-Ovest. Sempre nel tentativo di avere descrittori della cultura dell'orientamento da parte dei potenziali clienti sono stati anche esplorati i bisogni lavorativi e in particolare i quattro fattori principali:

- potere e successo;
- relazione e affiliazione;
- autorealizzazione;
- protezione e sicurezza.

Il primo bisogno manifestato dal campione di universitari è relativo all'autorealizzazione con un valore medio di 15,05 (Dev. St. 3,3). A seguire il bisogno di protezione e sicurezza che ha una media campionaria di 14,58.

Al terzo posto il bisogno di relazione ed affiliazione con una media pari a 12,77 (Dev. St. 3,0) e manifestato maggiormente dagli studenti più adulti (25-30 anni) con un valore di 12,82.

Infine il bisogno di potere e successo con una media pari a 12,49 (Dev. St. 3,3) è manifestato maggiormente dai soggetti molto giovani (media 12,95; Dev. St. 3,4) e dagli studenti residenti nel Nord-Est (media 12,68; Dev. St. 3,350).

4 Centri di orientamento e servizi per il lavoro in Italia: la domanda degli utenti

La domanda di orientamento relativa a tale sistema è stata esplorata prendendo in esame un campione estratto con criteri di proporzionalità all'interno della popolazione attiva⁷ e pertanto di questa rappresentativo. Il campione è, quindi, in linea con gli obiettivi di ricerca, costituito non solo dai reali, ma anche dai potenziali utenti dei servizi di orientamento. Conta complessivamente 3.000 soggetti. I dati campionari sono stati ponderati in base al titolo di studio ed alla classe di addetti, utilizzando rispettivamente i dati risultanti dal Rapporto Forze di lavoro 2008 (Istat) ed il Censimento dell'Industria e dei Servizi 2001 (Istat). Le elaborazioni statistiche condotte sui risultati dell'indagine campionaria consistono in un'analisi bivariata, al fine di indagare preliminarmente le relazioni tra alcuni *set* di variabili identificate come potenzialmente rilevanti, un'analisi delle corrispondenze multiple e un'analisi di *cluster*.

4.1 Descrizione dell'universo

L'universo di interesse è costituito da circa 25 milioni di individui (popolazione italiana attiva con oltre 15 anni d'età – fonte ISTAT: forze di lavoro 2008). I maschi sono circa 15 milioni e le donne poco più di 10 milioni. Le età prevalenti sono quelle centrali. Quasi 8 milioni hanno fra 35 e 44 anni e oltre 6 milioni appartengono alla successiva classe d'età (da 45 a 54 anni). Le due classi d'età coinvolgono complessivamente il 56% della popolazione attiva. Dal punto di vista della distribuzione della popolazione attiva per

7. Per *popolazione attiva* si intende l'insieme delle persone di età non inferiore ai 15 anni che, alla data del censimento, risultano:

1. *occupate*, esercitando in proprio o alle dipendenze altrui una professione, arte o mestiere;
2. *disoccupate*, ovvero hanno perduto il precedente lavoro e sono alla ricerca di una occupazione;
3. *momentaneamente impediti* a svolgere la propria attività lavorativa in quanto inquadrabili come: militari di leva (o in servizio civile), volontari, richiamati; ricoverati da meno di due anni in luoghi di cura e assistenza; detenuti in attesa di giudizio o condannati a pene inferiori a 5 anni;
4. alla *ricerca di prima occupazione*, non avendone mai svolta alcuna in precedenza.

Le persone di cui ai punti 1), 2), 3) costituiscono la *popolazione attiva in condizione professionale*. (ISTAT – *Rilevazione Forze di Lavoro*-).

ripartizioni geografiche, il complesso delle Regioni del Nord (Nord-Ovest e Nord-Est) rappresenta ben il 50% della popolazione attiva italiana, il Centro poco più del 20%, il Sud il 30%.

Dal punto di vista della condizione professionale, gli occupati al 2008 sono complessivamente oltre 23 milioni, ossia il 93% della popolazione attiva. I disoccupati ed i soggetti in cerca di occupazione raggiungono 1 milione 690 mila unità, ossia il 7%. Tra gli occupati sono più numerosi i soggetti di sesso maschile, il 61% rispetto alle donne (39%). Le donne invece appaiono in lieve maggioranza tra i disoccupati ed in cerca di prima occupazione (51%), confermando le difficoltà nell'accesso e nella permanenza nel mercato del lavoro di questo *target* di popolazione. Guardando al segmento dei disoccupati ed in cerca di prima occupazione si segnala il permanere di un *divide* marcato tra le regioni del Nord e del Sud del Paese. La maggioranza dei disoccupati (56%) si trova nelle due classi d'età più giovani (da 15 a 34 anni), ma il fenomeno interessa anche la fascia della popolazione fino ai 45 che inizia nel 2008 ad essere interessata da fenomeni di espulsione dal mercato del lavoro. La maggioranza dei disoccupati e dei soggetti in cerca di occupazione si trova al Sud del paese dove il fenomeno colpisce in maniera decisiva le classi più giovani di età e dunque costituisce un fenomeno sociale importante. Interessante notare come il Nord-Ovest, in virtù della crisi, registra fenomeni di disoccupazione per le classi di età più giovani decisamente più elevati del Nord-Est ed in alcuni casi lievemente superiori anche alle regioni del Centro Italia.

4.2 Descrizione del campione

Sono stati somministrati 3.000 questionari ad un campione di soggetti rappresentativo dell'universo di riferimento relativamente ai parametri di area geografica, sesso, età e condizione occupazionale (tabella 4.1).

Tabella 4.1 Confronto tra i parametri di proporzionalità: campione-popolazione (v.a. in migliaia e valori percentuali)

Ripartizione per area geografica	Campione v.a.	Universo v.a.	Campione %	Universo %
Nord-Ovest	935	7.250	31,2	28,9
Nord-Est	657	5.303	21,9	21,1
Centro	567	5.174	18,9	20,6
Sud ed Isole	841	7.368	28,0	29,4
Totale	3.000	25.095	100,0	100,0

»»

segue
Tabella 4.1

Ampiezza di centro	Campione v.a.	Universo v.a.	Campione %	Universo %
Fino a 10.000	1.086	7.980	36,2	31,8
Da 10.001 a 100.000	1.306	11.167	43,5	44,5
Da 100.001 a 250.000	225	2.083	7,5	8,3
Oltre 250.000	383	3.865	12,8	15,4
Totale	3.000	25.095	100,0	100,0

Genere	Campione v.a.	Universo v.a.	Campione %	Universo %
Maschi	1.858	14.883	62,0	59,3
Femmine	1.142	10.212	38,0	40,7
Totale	3.000	25.095	100,0	100,0

Età	Campione v.a.	Universo v.a.	Campione %	Universo %
15-24	248	1.877	8,3	7,5
25-34	643	6.178	21,4	24,6
35-44	907	7.842	30,2	31,3
45-54	835	6.254	27,9	24,9
55-64	323	2.545	10,8	10,1
Oltre 64	43	399	1,4	1,6
Totale	3.000	25.095	100,0	100,0

Condizione occupazionale	Campione v.a.	Universo v.a.	Campione %	Universo %
Occupati/in cassa integraz.	2.755	23.404	91,8	93,3
Disoccupati	245	1.691	8,1	6,7
Totale	3.000	25.095	100,0	100,0

Fonte: Isfol, 2010 e Istat - Rilevazione Forze di lavoro, 2008

I dati sono stati ponderati (tabella 4.2) per il numero di addetti dell'impresa (censimento industria e servizi - Istat 2001) e per livello di Istruzione (fonte: Forze di lavoro - Istat 2008).

Tabella 4.2 Campione per dimensione organizzativa e livello di istruzione (valori percentuali)

Numero addetti	Universo %	Campione %
Fino a 10	38,2	35,9
11-19	9,3	8,8
20-200	19,3	18,1
Oltre 200	33,2	31,2
Totale	100,0	100,0

Istruzione	Universo %	Campione %
Fino a licenza media	39,0	39,0
Media - superiore	44,4	44,5
Laurea - dottorato	16,6	16,5
Totale	100,0	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Sebbene complessivamente il campione sia costituito per il 62% da soggetti di sesso maschile e per il 38% da donne, tale proporzione varia nel segmento dei disoccupati e delle persone in cerca di prima occupazione dove si registra una maggiore presenza femminile (tabella 4.3).

Tabella 4.3 Distribuzione del campione per genere e condizione lavorativa (valori percentuali)

Genere	Totale	Occupato	Disoccupato	In cerca di prima occupazione
	Base v.a.	Base v.a.	Base v.a.	Base v.a.
	3.000	2.706	184	61
	%	%	%	%
Maschi	62,0	62,9	48,5	42,1
Femmine	38,0	37,1	51,5	57,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Isfol, 2010

La classe d'età prevalente è quella delle classi centrali (35-44 e 45-54) che, insieme, rappresentano il 58% dei soggetti del campione.

La popolazione maschile è più presente al Sud del Paese (66% di maschi rispetto al 34% di femmine), mentre nelle altre Aree la ripartizione è sostanzialmente in linea con i dati generali. Nelle grandi concentrazioni urbane la popolazione attiva vede presenti uomini e donne nella stessa misura (50%) mentre nei centri più piccoli sono più presenti gli uomini. L'istruzione è un parametro discriminante della popolazione attiva. Con l'aumentare del grado di istruzione aumenta la presenza femminile, mentre diminuisce quella maschile (tabella 4.4).

Tabella 4.4 Distribuzione del campione per genere e titolo di studio (v.a. e percentuali)

Genere	Totale	Licenza elementare-qualifica professionale	Diploma di scuola media superiore	Diploma e Laurea	Post-lauream (dottorato, master)
	Base	Base	Base	Base	Base
	3.000	1.171	1.333	409	87
	%	%	%	%	%
Maschi	62,0	65,1	61,7	56,4	50,0
Femmine	38,0	34,9	38,3	43,6	50,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Isfol, 2010

La condizione occupazionale e la tipologia contrattuale variano in relazione al genere (tabella 4.5). Il tempo pieno prevale fra i soggetti di sesso maschile mentre fra le donne è preminente il *part-time*.

Tabella 4.5 Distribuzione del campione per genere e orario di lavoro (v.a. e percentuali)

Genere	Part-time	A tempo pieno
	Base	Base
	429	1.979
	%	%
Maschi	38,1	66,4
Femmine	61,9	33,6
Totale	100,0	100,0

Fonte: Isfol, 2010

La presenza degli occupati nel campione tende a crescere con l'età (tabella 4.6).

Tabella 4.6 Distribuzione del campione per condizione occupazionale ed età (v.a. e percentuali)

Condizione occupazionale	Totale	15-24	25-34	35-44	45-54	>54
	Base	Base	Base	Base	Base	Base
	2.926	248	643	907	835	366
	%	%	%	%	%	%
Occupato	90,2	77,1	87,6	91,2	94,4	91,4
Altra condizione	9,7	22,9	12,4	8,8	5,6	8,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Rispetto alla tipologia di contratto, per i lavoratori dipendenti, il tipo di contratto prevalente è quello a tempo indeterminato, indicato dall'80% del campione. Solo due soggetti sono di età inferiore ai 18 anni, di questi uno è in cerca di lavoro e l'altro lavora con un contratto di apprendistato.

Guardando alla qualifica professionale, poco più della metà della popolazione attiva occupata è costituita da impiegati. Al secondo e al terzo posto troviamo gli operai ed i lavoratori autonomi e a seguire le altre qualifiche con percentuali più basse (tabella 4.7).

Tabella 4.7 Distribuzione del campione per qualifica professionale

Qualifica professionale	Totale	
	Base	
	2.926	
	%	
Operaio		23,1
Impiegato		53,5
Insegnante		2,5
Dirigente		2,8
Imprenditore		2,4
Lavoratore autonomo (artigiano, commerciante...)		10,6
Libero professionista (medico, avvocato, architetto...)		4,3
Altro		0,8

Fonte: Isfol, 2010

Relativamente alle imprese queste sono state raggruppate in tre classi di addetti (piccole imprese fino a 19, medie da 20 a 200, grandi oltre 200 addetti). Il 44,6% del campione lavora in una piccola impresa, mentre il 31,3% è occupato in un'impresa con oltre 200 addetti (31,3%). Generalmente sono i più giovani ad essere impiegati in piccole aziende, così come i soggetti con livelli di istruzione più bassi (licenza media e qualifica professionale). Interessante il rapporto tra dimensione di impresa e tempo di lavoro. Nella grande impresa è prevalente il "contratto a tempo pieno" mentre nella piccola impresa prevale di gran lunga il "contratto *part-time*" (tabella 4.8).

Tabella 4.8 Distribuzione del campione per dimensione organizzativa e orario lavorativo

	Part-time	Tempo pieno
	Base	Base
	429	1.979
	%	%
Piccola impresa	55,8	30,8
Media impresa	17,5	21,7

»»

segue
Tabella 4.8

	Part-time	Tempo pieno
	Base	Base
	429	1.979
	%	%
Grande impresa	17,2	41,6
Non so	9,5	5,9
Totale	100,0	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Le altre caratteristiche del campione intervistato, meno rilevanti ai fini dell'indagine, sono sinteticamente riportate qui di seguito:

- Il 99% del campione ha la cittadinanza italiana;
- I coniugati sono presenti in misura del 48,2% e i celibi/nubili per il 30,3%;
- Il numero medio di componenti la famiglia è pari a 3 membri.

4.3 Consapevolezza, conoscenza e fruizione dei servizi di orientamento

Se il 90,2% dei soggetti del campione dichiara di conoscere almeno un servizio di orientamento, molto inferiore è la percentuale di coloro che ne conoscono un numero maggiore. Ma a fronte di tale dato la fruizione è molto meno praticata. (tabella 4.9).

Tabella 4.9 Conoscenza dei servizi di orientamento nel campione (valori assoluti e percentuali)

Conoscenza dei servizi di orientamento	v.a.	%
Non conoscono alcun servizio di orientamento	295	9,8
Conoscono e utilizzano/hanno utilizzato un qualche servizio di orientamento	1.874	62,5
Conoscono e non hanno mai usufruito di servizi di orientamento	831	27,7
Totale	3.000	100,0

Fonte: Isfol, 2010

La discrepanza tra conoscenza ed utilizzo individua un elemento interessante rispetto alla visibilità dei servizi per l'orientamento e soprattutto rispetto alla diffusione della cultura dell'orientamento tra gli utenti.

Quanto alla tipologia dei servizi di orientamento conosciuti e frequentati, in prima linea risultano i CPI (conoscenza 74,7% e utilizzo 43,7%), gli Informagiovani (conoscenza 67,7% e utilizzo 27,8%); le Agenzie del Lavoro autorizzate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (conoscenza 45,3% e utilizzo 14,7%). Altri servizi più tipici e caratterizzanti per *mission* e pratiche professionali del sistema dell'*education* e della formazione professionale sono conosciuti in media nel 30% dei casi, ma molto meno frequentati (percentuali al di sotto del 10%, soprattutto di recente. Percentuali ancora più basse per i servizi di orientamento delle associazioni o confederazioni di categoria (conoscenza 24,2% e utilizzo 7,4%). La tabella 4.10 mostra, a tale proposito, un quadro di sintesi.

Tabella 4.10 **Conoscenza e fruizione dei servizi di orientamento: valori assoluti e percentuali***

Tipologia di servizio	Conoscenza		Fruizione	
	v.a.	%	v.a.	%
Base	3.000	100,0	3000	100,0
Centri per l'Impiego	2.240	74,7	1312	43,7
Informagiovani, Informalavoro, Sportelli Multifunzionali	2.031	67,7	832	27,8
Servizi di orientamento di associazione o Confederazione di categoria	725	24,2	223	7,4
Servizi di orientamento di Università	1.073	35,8	362	12,1
Agenzia per il lavoro autorizzata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	1.358	45,3	442	14,7
Servizi di orientamento di Centri o strutture del sistema di Formazione Professionale	1.039	34,6	306	10,2
Servizi di orientamento di Uffici Scolastici	754	25,1	223	7,4
Servizi di orientamento di Istituti Scolastici	920	30,7	305	10,2
Servizi di orientamento di Enti privati-Cooperative	848	28,3	274	9,1

*era richiesto ai rispondenti di esprimersi su tutte le alternative

Fonte: Isfol, 2010

Alcune differenze significative emergono tra la conoscenza dei servizi di orientamento ed alcune variabili individuali. Tale verifica è stata effettuata tramite analisi delle ta-

belle di contingenza con il calcolo della statistica del Chi-quadrato. Sono stati prese in considerazione tutte le significatività con livello di $\alpha \leq 0,05$.

I servizi di orientamento sono maggiormente conosciuti dalle donne, con variazioni percentuali significative per i Centri per l'Impiego (77,9% contro il 72,7% degli uomini), gli Informagiovani (73,3% contro il 64,3%), gli Istituti Scolastici (34,2% e 28,5%) e le Università (38,3% e 34,2%). Nessuna differenza tra donne e uomini relativamente alla conoscenza di servizi di orientamento offerti dalle Agenzie per il Lavoro autorizzate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (rispettivamente 45,1% e 45,3%), dalle Associazioni o Confederazioni di categoria (rispettivamente 23,7% e 24,9%), dagli enti privati (rispettivamente 27,7% e 28,6%) ed infine quelli offerti dalle strutture di Formazione Professionale (34,6% e 34,1%). Relativamente all'età, come prevedibile, emergono le seguenti differenze significative:

- i Centri per l'Impiego e gli Informagiovani sono conosciuti in misura significativamente maggiore dai soggetti appartenenti alle fasce d'età intermedie (25-44 anni) rispetto sia ai più giovani sia gli ultra 55enni;
- le Agenzie per il Lavoro e le strutture del sistema della Formazione Professionale autorizzate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali sono conosciuti in misura significativamente maggiore dalla fascia di età più matura (45-54 anni);
- gli Uffici Scolastici sono conosciuti in misura significativamente maggiore dai giovanissimi (fino a 25 anni);
- i servizi di orientamento offerti dalle Università sono conosciuti in misura significativamente maggiore dai giovanissimi e i giovani (15-34 anni).

Nessuna differenza significativa relativamente alla conoscenza sui servizi di orientamento offerti da Associazioni o Confederazioni di categoria, comunque poco conosciuti. Infine, la conoscenza dei servizi di orientamento (in particolare Informagiovani e servizi relativi al sistema dell'università), aumenta con l'aumentare del livello di istruzione, con l'eccezione dei servizi della Formazione Professionale che nel campione raggiunto, sono più noti ai soggetti con livelli più bassi di istruzione.

Analogamente al quadro appena descritto, per quanto riguarda la fruizione si registrano risultati assolutamente sovrapponibili: la maggiore fruizione dei servizi di orientamento si riscontra tra le donne, e tra i soggetti con livello di istruzione elevato. Anche le differenze tra le diverse fasce di età confermano la fotografia delineata a proposito della conoscenza: i Centri per l'Impiego sono utilizzati in misura significativamente maggiore dai soggetti appartenenti alle fasce d'età intermedie; gli Informagiovani sono utilizzati in misura significativamente maggiore dai giovani e i Servizi di orientamento di Centri o strutture del sistema di Formazione Professionale da giovani e dai 45-54enni. In generale, comunque gli *over 55* usufruiscono di meno dei servizi di orientamento. Infine, relativamente alle aree di residenza, i soggetti che maggiormente usufruiscono dei servizi di orientamento sono quelli del Sud Italia e quelli residenti in centri di ampiezza

media e grande. Questo dato conferma quello ricavato a proposito dell'offerta dove si evidenzia una maggiore attività.

A usufruire dei servizi di orientamento sono prevalentemente i soggetti disoccupati, quelli in cerca di prima occupazione, quelli in mobilità o cassa integrazione e i soggetti attualmente in cerca di lavoro a prescindere dalla qualifica e dalla posizione lavorativa. Altre due variabili importanti sono costituite dal tipo di contratto e dalle dimensioni dell'organizzazione in cui si lavora o si è lavorato; infatti i lavoratori con contratto di natura atipica o *part-time* utilizzano i servizi di orientamento in misura maggiore rispetto agli altri e soprattutto rispetto a quelli con contratto a tempo indeterminato. Ancora i lavoratori di organizzazioni di piccole e medie dimensioni si rivolgono più frequentemente degli altri ai servizi di orientamento. Entrando un po' più nel dettaglio dei dati, emerge che i disoccupati utilizzano in misura maggiore rispetto agli altri i CPI (85,6% contro il 55,9% degli occupati); gli Informagiovani, Informalavoro, Sportelli Multifunzionali (59,3% contro il 39,5% degli occupati ed il 37,4% dei soggetti in cerca di prima occupazione) e gli enti privati (43,3% dei disoccupati contro l'11% dei soggetti in cerca di prima occupazione). Sono stati utilizzati maggiormente dai soggetti in cerca di prima occupazione e dai disoccupati le Agenzie per il Lavoro autorizzate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, (rispettivamente 57,4% e 36,5%), le Confederazioni di Categoria (rispettivamente 65,3% e 36,3%) e gli Istituti Scolastici (rispettivamente 62,8% e 43,7%). Tra i soggetti in cerca di prima occupazione sono, inoltre, maggiormente rappresentati coloro che hanno usufruito dei servizi di orientamento offerti dagli Uffici Scolastici (53,9%), probabilmente anche per un fattore legato alla più giovane età. Una buona percentuale dei soggetti che hanno usufruito di un Centro per l'Impiego, di Informagiovani, Informalavoro o di Sportelli Multifunzionali è disoccupato da più di 24 mesi (rispettivamente 34,4% e 29,8%) o da un periodo compreso tra i 6 e i 12 mesi (rispettivamente 23,8% e 25,4%), mentre tra coloro che non hanno usufruito di tale servizio troviamo prevalentemente soggetti che si trovano nella condizione di disoccupazione da periodi più brevi (37,9% da meno di 6 mesi; 35% da 6 a 12 mesi per i Centri per l'Impiego e 32,9% da 6 a 12 mesi e 37,8% da meno di 6 mesi per Informagiovani, ecc.). Irrisoria è invece la percentuale di soggetti disoccupati che hanno frequentato gli altri servizi di orientamento. Al Centro per l'Impiego si rivolgono i lavoratori del privato (61,1%) più che quelli della P.A. (48,8%), così avviene anche per gli Informagiovani, Informalavoro, Sportelli Multifunzionali (privato 43,0% e P.A. 28,3%). Dei Servizi di Orientamento di Associazione o Confederazione di Categoria i lavoratori del pubblico (35,6%) e del privato (32,2%) usufruiscono maggiormente rispetto ai liberi professionisti (23,3%).

I lavoratori piccole organizzazioni si rivolgono più frequentemente degli altri al Centro per l'Impiego (61,1%), e agli Informagiovani, Informalavoro, Sportelli Multifunzionali (45,6%), mentre i Servizi di Orientamento di Associazione o Confederazione di Categoria sono più frequentati dai lavoratori di medie organizzazioni.

Confrontando i dati relativi alla conoscenza dei servizi di orientamento, e quelli relativi alla fruizione emerge un divario piuttosto sostenuto. In generale i servizi di orientamento sono utilizzati in prevalenza da donne, giovani, soggetti del Sud Italia, soggetti in cerca di occupazione, lavoratori con contratto atipico.

In conclusione, da questi dati emergono alcune riflessioni relative alla fruizione dei servizi di orientamento che è utile richiamare: prima di tutto i maggiori fruitori di tali servizi sono tutti i soggetti con caratteristiche di "debolezza" rispetto al mercato del lavoro (donne, giovani, disoccupati o in cerca di prima occupazione, soggetti in cassa integrazione) e questo avvalorata la tesi che, al di là dell'auspicato e professato sul versante scientifico-culturale, prevale una dimensione orientativa molto emergenziale e terapeutica finalizzata al sostegno piuttosto che preventiva e maturativa di educazione alla scelta. Tuttavia è possibile intravedere dei segnali di cambiamento che possono far sperare in un'inversione di tendenza. Un ruolo importante per la fruizione dei servizi di orientamento è infatti giocato anche dal livello di istruzione: sembra che la fruizione sia maggiore tra i soggetti con titolo di studio più elevato, probabilmente sia per la maggiore facilità a reperire informazioni rispetto alle opportunità che tali servizi possono offrire ma soprattutto perché culturalmente più disponibili a tali pratiche professionali. Va infatti rilevato che, come sottolineato nella parte relativa all'offerta di orientamento, negli ultimi tempi si assiste sempre più ad una maggiore proposizione culturale che pone enfasi alla necessità di auto-valutazione e di auto-progettazione e al conseguente maggiore ricorso da parte dei sistemi scolastici e universitari ad attività di orientamento finalizzate all'educazione ad una scelta consapevole del proprio percorso personale. A conferma di ciò, anche il dato per il quale i soggetti con livelli di istruzione inferiore si rivolgono prevalentemente ai servizi della Formazione Professionale, mentre quelli con livello di istruzione più elevato preferiscono i servizi universitari.

Nella stessa direzione anche il dato che vede come maggiori fruitori dei servizi i disoccupati di lunga durata, in una fase quindi in cui anche le variabili individuali quali autostima, autoefficacia, strategie di *coping*, *empowerment*, ecc. sono state duramente messe alla prova. Questo risultato pone enfasi, ancora una volta, ad una concezione dell'orientamento come assistenziale ed emergenziale a scapito di una dimensione più proattiva e costruttiva, che impone la necessità di rivedere obiettivi, funzioni e pratica dell'orientamento in un'ottica più olistica e trasversale. Interessante, e in linea con quanto qui discusso, anche i dati relativi alla motivazioni addotte per giustificare la mancata fruizione dei servizi di orientamento. Il primo dato da evidenziare è che il 27,7% dei soggetti intervistati non ha mai usufruito di servizi di orientamento e, non l'ha fatto, nella maggioranza dei casi, perché sapeva già cosa fare o, perché non ne ha avuto la possibilità o ancora perché non interessati (tabella 4.11).

Tabella 4.11 Motivazioni al non utilizzo dei servizi di orientamento

Motivazione della mancata fruizione di servizi di orientamento	v.a.	%
Non ne ho avuto la possibilità	224	25,3
Non mi interessano	188	21,2
Non penso siano utili	58	6,5
Non ero a conoscenza dell'esistenza di tali servizi	53	6
Sapevo già cosa fare	325	36,7
È importante decidere da soli	36	4,1
Altro	2	0,2
Base	886	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Sebbene, complessivamente, la motivazione principale per cui i soggetti non si sono rivolti ai servizi di orientamento riguarda, quindi, la condizione di sicurezza e chiarezza rispetto alle scelte da effettuare, i soggetti più giovani, quelli con livelli di istruzione più bassi e i residenti al Sud e nelle Isole, sostengono più spesso degli altri di non aver usufruito dei servizi di orientamento perché non ne hanno avuto la possibilità.

Il quadro fin qui emerso sollecita la riflessione su alcune questioni culturali non più eludibili soprattutto da chi il sistema orientamento lo deve programmare e agire: esperti, professionisti, operatori, decisori politici. I Servizi, alla luce dei risultati emersi e sin qui discussi, dovranno cercare di raggiungere, con interventi precoci di sensibilizzazione e apertura alla riflessione, una cospicua fetta di popolazione caratterizzata da una prevalenza di soggetti di genere maschile, di età più matura e di istruzione medio-bassa ancorati ad una concezione di orientamento come guida e quindi sostitutivo della propria autonomia.

4.4 Le attività richieste e il bisogno di orientamento

Il bisogno di orientamento può essere legato a diverse necessità tra cui quella di costruire un progetto di sviluppo professionale personalizzato, sviluppare strategie di ricerca attiva del lavoro, maturare esperienze d'impatto con il mondo del lavoro, aumentare la condizione di occupabilità personale. Tuttavia, in generale, le ragioni che hanno spinto più di recente i nostri intervistati ad usufruire di un servizio di orientamento (tabella 4.12) sono legate all'esigenza di avere informazioni per accedere o ri-accedere al mondo del lavoro o, anche, per prepararsi all'autoimprenditorialità (59,9%); in seconda battuta è

richiesto un intervento di natura più consulenziale (19,4%) e infine emerge la necessità di usufruire di un supporto pratico e rapido nella ricerca del lavoro e nella definizione di strumenti utili per questo (15,2%).

Tabella 4.12 Motivazione dell'utilizzo recente dei servizi di orientamento

Motivazione alla fruizione recente		v.a.	%	Totale	
				v.a.	%
Richiedere informazioni	Richiedere informazioni su opportunità di <i>stage</i> -tirocini	483	25,8	1.122	59,9
	Richiedere informazioni per avviare un'attività in proprio	204	10,9		
	Richiedere informazioni su finanziamenti-agevolazioni per avviare un'attività	154	8,2		
	Richiedere informazioni su enti e realtà del territorio connessi alla ricerca del lavoro	281	15		
Richiedere una consulenza per la scelta	Richiedere un colloquio-percorso di orientamento per (ri)definire gli obiettivi professionali	222	12	363	19,4
	Richiedere una consulenza per prendere delle decisioni in ambito formativo-universitario e/o lavorativo	141	7,5		
Supporto nella ricerca del lavoro	Supporto nella definizione degli strumenti per la ricerca di lavoro (redazione del <i>curriculum</i> , preparazione ad un colloquio)	230	12,3	285	15,2
	Cercare lavoro/cambiare lavoro	55	2,9		
Altro Base		103	5,5	103	5,5
		1.873	100,0		

Fonte: Isfol, 2010

Al di là del dato complessivo, i risultati relativi ai diversi *target* di soggetti mostrano differenze significative relativamente ad alcune variabili indipendenti. Le donne si sono rivolte ai servizi di orientamento in misura maggiore rispetto agli uomini per ricevere informazioni su *stage* e tirocini, (28,6% vs. 23,8%) ed in seconda battuta per ricevere un supporto nella definizione di strumenti per la ricerca del lavoro (16,3% contro il 9,5%). Di contro, gli uomini

richiedono più spesso informazioni su enti e realtà del territorio connessi alla ricerca del lavoro (15,2% contro il 14,7% per il campione femminile), o richiedono una consulenza per avviare un'attività in proprio (13,4% contro il 7,3% delle donne) o informazioni sui finanziamenti per avviare un'attività in proprio (9,9% contro il 5,7% delle donne).

Questo dato pone enfasi ad una concezione culturale dell'imprenditorialità, i cui caratteri, dall'assumere l'iniziativa alla titolarità dell'azione con il relativo rischio, sono collocati nell'universo simbolico del maschile.

Alcune differenze anche relativamente alla variabile età e titolo di studio. Come atteso, sono i più giovani a richiedere informazioni su stage e tirocini (ben il 40% nella fascia di età fino a 24 anni contro valori che si attestano intorno al 20% per le altre fasce di età) e generalmente sono giovani laureati; i soggetti di età compresa tra i 35 e i 44 anni richiedono più spesso una consulenza per avviare un'attività in proprio (13,8%) o per informazioni su come ricevere finanziamenti a tal fine (9%). Gli adulti di età compresa tra i 45-54 anni si sono rivolti ai Servizi di Orientamento per informazioni su enti o realtà del territorio connessi con la ricerca del lavoro (18,7%) o un supporto nella definizione degli strumenti per la ricerca di lavoro (14,5%). Gli over 55 infine, sembrano più interessati a ricevere consulenze per ri-definire obiettivi professionali (14,6%). Da questi dati emerge dunque forte la tendenza ad attribuire all'orientamento una funzione informativa strettamente funzionale all'accesso o ri-accesso nel mercato del lavoro, a scapito di una funzione di accompagnamento e/o consulenziale nella definizione di obiettivi per la propria progettualità.

4.5 I canali di scelta

Un soggetto su 4 è in cerca di lavoro: di questi circa il 64% è in tale condizione da meno di un anno, il 19% è in cerca di lavoro da oltre 24 mesi (tabella 4.13).

Tabella 4.13 **Durata della ricerca di lavoro**

Durata della ricerca di lavoro	v.a.	%
Da meno di 6 mesi	293	37,2
Da 6 a 12 mesi	213	27,1
Da 12-24 mesi	100	12,7
Da oltre 24 mesi	150	19,0
Non so/Non ricordo	31	4,0
Base	787	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Donne, giovanissimi e soggetti con livello di istruzione basso sono i soggetti più coinvolti nella ricerca del lavoro, genere ed età sono due variabili importanti anche nella durata della ricerca del lavoro. In particolare, nel campione oggetto di studio, la ricerca del lavoro riguarda in misura significativamente maggiore le donne (30,7% vs. 23,5% dei maschi). Inoltre, le stesse vivono periodi di disoccupazione più lunghi se rapportate al campione maschile. Questo dato conferma la maggiore difficoltà di accesso al mercato del lavoro da parte delle donne. È interessante notare, inoltre, come il 6,1% delle donne ed il 2,2% degli uomini non ricordino da quanto tempo siano alla ricerca di un lavoro. Per quanto riguarda le diverse fasce di età, come prevedibile sono i più giovani ad essere impegnati nella ricerca di un lavoro (nella misura del 46,4%), ma la ricerca del lavoro diventa molto lunga al di sopra dei 50 anni di età. I dati mostrano, a questo proposito, che, la maggior parte dei soggetti fino ai 54 anni cerca lavoro da meno di 6 mesi (58,4% dei giovanissimi, 39,3% dei 25-34 anni, 34,4% dei 35-44 anni e 29% dei 45-54 anni) o da meno di un anno (19,2% dei giovanissimi, 31,2% dei 25-34 anni, 26,7% dei 35-44 anni e 26,8% dei 45-54 anni) mentre gli over 55 lo fa da oltre 24 mesi per una percentuale del 33,5%. Anche in questo caso è confermata la maggiore difficoltà ad accedere al mercato del lavoro per i soggetti di età superiore ai 55 anni. Per quanto attiene il titolo di studio è interessante notare che le difficoltà maggiori sono sia per i soggetti con livello di istruzione molto basso sia per quelli con livelli molto alti (rispettivamente il 27,4% e il 26,5% post laurea contro un 25% per i soggetti diplomati o laureati.). Se il dato è facilmente spiegabile per livelli di istruzione molto bassi, lo è meno per quelli molto alti, ma si può azzardare l'ipotesi che soggetti con titoli di studio specialistici non si accontentino di un lavoro qualsiasi, ma aspettino di potersi collocare nel mondo del lavoro in posizioni in linea con la propria formazione. Infine relativamente alla variabile "territorio" l'indagine conferma la maggiore difficoltà per gli abitanti del Sud Italia che impiegano un tempo significativamente più lungo dei propri connazionali a collocarsi nel mondo del lavoro. Nel dettaglio, il 40% dei soggetti residenti nel Nord Italia cerca lavoro da meno di 6 mesi contro il 36,6% dei soggetti del Centro ed il 29,7% di quelli del Sud e Isole. Di contro sono alla ricerca di lavoro da più di 24 mesi il 26,7% dei soggetti residenti al Centro e il 25,5% dei soggetti residenti al Sud e nelle Isole. Il dato è legato sicuramente ad un tessuto economico profondamente differente che segna un forte divario tra Nord e Sud del Paese ed impone una riflessione sulle politiche del lavoro e dell'orientamento. I soggetti che cercano lavoro da più tempo sono i soggetti in cerca di prima occupazione e i disoccupati, mentre la maggior parte dei soggetti in cassa integrazione o mobilità sono in cerca di lavoro da meno di un anno. È interessante notare come il 10,9% di queste categorie di lavoratori il lavoro non lo cerchi più. Infine cercano lavoro i soggetti che lavorano o hanno lavorato in aziende piccole e coloro che operano in regime *part-time*. *Le strategie messe in atto* - Ma quali sono i canali di scelta e le strategie che le persone mettono in atto per trovare lavoro? Sono diverse, ma confermano il dato riscontrato

per il campione di studenti: l'importanza della rete informale e sociale a scapito dell'intervento specialistico dei servizi per il lavoro. La tabella 4.14 riporta i dati di sintesi riscontrati a tale proposito.

Tabella 4.14 Strategie di ricerca del lavoro

Strategie di ricerca del lavoro adottate		v.a.	%
Mi sono rivolto ad un Servizio di Orientamento	Mi sono rivolto ad un Centro per l'Impiego	341	43,3
	Mi sono rivolto ai Centri di Orientamento (COL, CILO, Sportelli <i>stage</i>)	125	15,9
	Mi sono rivolto ad un'agenzia privata di collocamento	192	24,4
Totale		658	29,2
Mi sono attivato individualmente	Invio di CV	564	71,6
	Risposta ad inserzioni su giornali- <i>internet</i>	452	57,4
	Ho cercato uno <i>stage</i>	79	10,0
	Ho messo inserzioni sul giornale	89	11,3
	Ho attivato la mia rete personale	402	51,0
Totale		1.584	70,4
Altro		8	1,0

Fonte: Isfol, 2010

Al di là del dato generale alcune differenze emergono in relazione ad alcune variabili anagrafiche (genere ed età) e ad alcune variabili contestuali (residenza e posizione lavorativa). Quanto alle differenze di genere, le donne più degli uomini hanno risposto ad inserzioni su giornali o su *internet* (64,8% contro il 51,4%), hanno cercato *stage* (12,5% contro il 7,9%) o hanno messo a loro volta inserzioni sul giornale (15% contro il 7,8%). Sono i giovanissimi (61,3%), ma anche i soggetti maturi (oltre 45 anni) che ancora più frequentemente hanno fatto ricorso alla rete personale. I laureati ed i diplomati hanno fatto ricorso all'invio del cv in misura maggiore rispetto agli altri (rispettivamente nell'86,5% e nel 78,3% dei casi), i soggetti con livello di istruzione più alto si sono attivati anche per la ricerca di uno *stage* (laureati 18,3%). Le principali strategie per la ricerca del lavoro riguardano l'attivazione personale attraverso attività di natura diversa nelle differenti aree geografiche e nei centri di diverse dimensioni, tranne che per i soggetti del Centro Italia che più frequentemente di altri si rivolgono ad un Centro per l'Impiego. L'invio di *curriculum*, l'utilizzo delle inserzioni sui giornali ed il ricorso

alla rete personale, sono le strategie maggiormente adottate dalla maggior parte dei soggetti a prescindere dalla condizione lavorativa, anche se una buona percentuale di disoccupati, di soggetti in cerca di prima occupazione e di soggetti che hanno lavorato o lavorano nella Pubblica Amministrazione si sono rivolti ad un Centro per l'Impiego. I lavoratori con contratto di natura atipica oltre all'attivazione personale fanno ricorso alle agenzie private di collocamento.

In conclusione, il ricorso ai servizi di orientamento è poco praticato, a riprova che ancora molto è da compiere per modificare la cultura dell'orientamento e dei servizi erogati dai diversi sistemi.

Gli ostacoli nella ricerca del lavoro e le variabili significative - Quali gli ostacoli maggiori che le persone dichiarano di affrontare nella ricerca del lavoro? A questo proposito abbiamo ipotizzato 4 macro-categorie problematiche: le discriminazioni basate sulle caratteristiche personali, lo scollamento tra domanda e offerta, le difficoltà organizzative legate alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro e le condizioni del mercato del lavoro e i meccanismi che ne regolano l'accesso. La tabella 4.15 sintetizza le risposte ottenute per tale investigazione.

Tabella 4.15 **Ostacoli nella ricerca di lavoro**

Ostacoli nella ricerca del lavoro	v.a.	%
Le discriminazioni legate alle caratteristiche delle persone	1.280	42,7
Avere più di 45 anni	712	23,7
La discriminazione di genere-avere un orientamento sessuale diverso dal comune	220	7,3
Essere giovani	219	7,3
Avere figli o familiari non autosufficienti a carico	53	1,8
Avere una disabilità	52	1,7
Essere un immigrato/a	24	0,8
Lo scollamento tra domanda e offerta	1.268	42,3
Titolo di studio troppo qualificato	191	10,3
Competenze superiori a quelle richieste	104	5,6
Titolo di studio poco qualificato	200	10,7
Scarse competenze	361	19,4
Difficoltà organizzative	280	9,3

»»

Ostacoli nella ricerca del lavoro	v.a.	%
Dover conciliare lavoro e vita personale	176	5,9
Carenza di servizi a supporto della famiglia	104	3,5
Condizioni del mercato del lavoro	103	3,4
Mancanza di lavoro-scarsa domanda di lavoro	64	2,1
Stipendi bassi-scarsa remunerazione	21	0,7
Raccomandazioni-conoscenze	17	0,6
Altro	69	2,3
Base	3.000	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Una percentuale di risposta decisamente più elevata per gli ostacoli attinenti alle discriminazioni basate sulle caratteristiche personali e allo scollamento tra domanda e offerta. Osservando i dati nel dettaglio, infatti, emerge che le principali difficoltà che le persone incontrano nella ricerca del lavoro sono legate all'inadeguatezza del titolo di studio o delle competenze (27,2%), all'età matura, (avere più di 45 anni sembra essere un grosso problema per il 23,7% del campione), ma anche al titolo di studio o competenze più elevate rispetto a quelle richieste (15%).

Il dato disaggregato mostra associazioni significative con le diverse variabili indipendenti considerate: si riportano le associazioni tra variabili che superano la soglia della significatività $\alpha \leq 0,05$.

Per gli uomini le difficoltà principali nella ricerca del lavoro sono legate allo scollamento tra domanda e offerta (46% contro il 36,2% delle donne) con particolare preoccupazione per il sottodimensionamento delle competenze (19,4% a fronte del 14% delle donne) ed in seconda battuta alle discriminazioni per le caratteristiche personali, soprattutto in relazione all'età avanzata (23,1%). Al contrario le donne vedono le principali difficoltà nelle discriminazioni rispetto alle caratteristiche delle persone (45,4%), soprattutto nell'avere più di 45 anni (24,9%) ed in seconda battuta nell'inadeguatezza delle competenze (14%). Inoltre le donne più frequentemente rispetto agli uomini sottolineano altri aspetti quali la discriminazione di genere (10,3% contro il 5,5%), il dover conciliare lavoro e vita personale (8,7% contro il 4,1%), la carenza di servizi a supporto della famiglia (5,1% contro il 2,5%) e avere figli o familiari non autosufficienti a carico (3,4% contro lo 0,8% degli uomini).

Per i più giovani fino alla fascia d'età 35-44 anni i principali problemi nella ricerca del lavoro riguardano lo scollamento tra domanda e offerta (oltre il 44%) e, in par-

ticolare, parlano di titolo di studio e competenze inadeguate. I soggetti più adulti, soprattutto gli *over 55*, come atteso lamentano lo stereotipo dell'invecchiamento. Infine, relativamente al livello di istruzione, soggetti con livello di istruzione basso e medio individuano nelle discriminazioni legate alle persone i principali ostacoli alla ricerca del lavoro, mentre i soggetti con titolo di studio più elevato temono lo scollamento tra domanda e offerta soffermandosi sull'inadeguatezza delle competenze, o troppo scarse o troppo specialistiche come nel caso dei soggetti con titoli di studio post-laurea. Per concludere, quindi, gli uomini, i più giovani e i soggetti con livello di istruzione alto individuano le principali difficoltà nella ricerca del lavoro nello scollamento tra domanda e offerta; al contrario le donne, i soggetti in età più matura e i soggetti con livello di istruzione basso dichiarano che le principali difficoltà siano da ricercarsi nelle discriminazioni rispetto alle caratteristiche delle persone. L'insieme di tali risultati ci dice che gli ostacoli all'accesso al mercato del lavoro sono riconducibili a due categorie di fattori: fattori culturali legati agli stereotipi ed alle discriminazioni e fattori soggettivi legati al patrimonio di competenze e ai riconoscimenti formali di cui ogni soggetto dispone. Scarso rilievo viene dato alle difficoltà organizzative di conciliazione lavoro vita e alle caratteristiche del mercato del lavoro quali la carenza di domanda di lavoro e le modalità di accesso al mercato. Il marcato risultato ottenuto relativamente alle discriminazioni e a come queste influiscono sui livelli occupazionali delle persone pone enfasi alla necessità di intervenire sia con azioni specialistiche fondate anche su interventi di *empowerment* per rafforzare la posizione delle categorie più deboli sia con azioni precoci di intervento culturale nel sistema dell'*education* e in quello delle organizzazioni tese a modificare la percezione e la cognizione relativamente ad alcuni importanti assunti sulla persona e sulle relazioni che questa intrattiene con il contesto lavorativo.

4.6 Il livello di soddisfazione e le aspettative relativamente ai servizi di orientamento

Presentiamo ora un'analisi comparativa degli aspetti legati alla conoscenza e fruizione dei servizi ed il livello di soddisfazione rispetto agli stessi. Un primo dato di rilievo consiste nel fatto che il servizio più diffuso e più utilizzato (Centri per l'Impiego) risulta per contro quello valutato meno positivamente (5,4 su una scala 1-10) mentre il servizio giudicato più positivamente, anche se poco praticato, è quello fornito dalle Associazioni o Confederazioni di Categoria (6,9%). Sufficiente la valutazione rispetto agli altri servizi (punteggi leggermente superiori al 6) con buone *performance* per gli Uffici Scolastici e i Centri di Formazione Professionale (tabella 4.16).

Tabella 4.16 Conoscenza, fruizione e valutazione dei servizi di orientamento

	Conoscenza %	Utilizzo (almeno una volta) %	Scarto Conoscenza- Utilizzo %	Valutazione complessiva (voto medio)
Centro per l'Impiego	74,7	43,7	31,0	5,4
Informagiovani, In- forma lavoro, Sportelli Multifunzionali	67,7	27,7	40,0	6,1
Agenzia del Lavoro autorizzata dal Mini- stero del Lavoro e delle Politiche Sociali	45,3	14,7	30,6	6,4
Associazioni o Confede- razioni di Categoria	24,2	7,4	16,8	6,9
Centri o strutture del sistema di Formazione Professionale	34,6	10,2	24,4	6,6
Uffici Scolastici	25,1	7,4	17,7	6,7
Istituti Scolastici	30,7	10,1	20,6	6,4
Università	35,8	12,1	23,7	6,4
Enti privati/cooperative	28,3	9,1	19,2	6,3

Fonte: Isfol, 2010

Relativamente al dato dissociato per i diversi *target* di utenti emerge che:

- le donne, con l'eccezione dei Centri per l'Impiego a cui attribuiscono un punteggio più basso, sono mediamente più soddisfatte degli uomini relativamente a tutti gli altri i servizi che offrono orientamento;
- gli adulti di età compresa tra 45-54 anni e gli *over 55* si dichiarano più soddisfatti dei giovani a prescindere del servizio;
- in generale sembrano essere più soddisfatti i soggetti del Sud e delle Isole soprattutto in relazione agli Uffici Scolastici (7,1) e agli enti privati (7,0); i soggetti del Centro Italia prediligono i servizi delle Associazioni o Confederazioni di Categoria (7,2) e del sistema di Formazione Professionale (6,9); i soggetti del Nord-Ovest e del Nord-Est sembrano i meno soddisfatti e valutano in maniera migliore i servizi offerti dalle Associazioni o Confederazioni di Categoria;
- gli occupati sono maggiormente soddisfatti dei CPI (5,6), degli Informagiovani (6,3), di quelli dell'Agenzia del Lavoro autorizzata dal Ministero del Lavoro e delle

Politiche Sociali (6,6) ed infine di quelli offerti dal sistema di Formazione Professionale (6,7); al contrario i soggetti in cassa integrazione o mobilità valutano positivamente le Associazioni o Confederazioni di Categoria (7,7), le Università (7,0) e gli Enti privati (7,7);

- i disoccupati sono quelli che presentano un livello inferiore di soddisfazione.

Per approfondire è stata condotta un'analisi delle corrispondenze multiple che permette di rappresentare graficamente il sistema delle associazioni tra le modalità di più variabili, tra le variabili strutturali (sesso, età, titolo di studio ecc.) e le variabili di soddisfazione legate ai diversi servizi di orientamento. Nel caso specifico, sono state condotte in totale dieci analisi distinte di cui una legata alla soddisfazione complessiva e nove dedicate ai singoli servizi di orientamento (Centro per l'Impiego, Informagiovani, Agenzia per il Lavoro, Confederazione di Categoria, Formazione Professionale, Uffici Scolastici, Istituti Scolastici, Università, Enti privati). Le variabili di soddisfazione sono state ricodificate in modo da distinguere gli insoddisfatti (punteggio da 1 a 5) e i soddisfatti (punteggio da 6 a 10). Le variabili strutturali considerate sono: sesso, età, titolo di studio, qualifica professionale, in cerca di lavoro, area di residenza, ampiezza centro, dimensione impresa, tipo di impresa, tipo di contratto, *part-time*, orientamento in azienda.

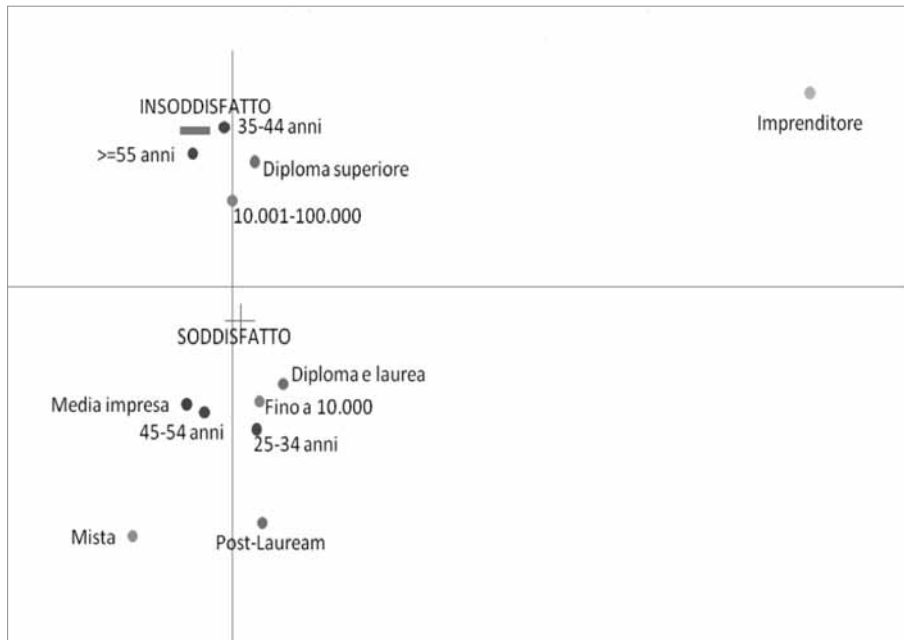
Si sottolinea che il piano fattoriale è determinato prendendo in esame le dimensioni sintetiche che meglio discriminano i soddisfatti dagli insoddisfatti. In ciascun grafico vengono rappresentate le sole modalità significative. Per una corretta interpretazione, si ricorda che tali modalità sono quelle che in misura maggiore determinano la differenziazione tra l'essere o meno soddisfatto e che vanno ricercate in senso verticale rispetto all'asse orizzontale.

In generale le modalità maggiormente associate a coloro che si definiscono soddisfatti complessivamente delle attività di orientamento svolte sono quelle situate al di sotto della dimensione orizzontale mentre quelle più legate agli insoddisfatti si trovano al di sopra.

Le variabili che discriminano in modo significativo i soddisfatti dagli insoddisfatti sono: età, titolo di studio, qualifica professionale, ampiezza centro, dimensione impresa, tipo di impresa.

In sintesi, all'essere soddisfatto (vs. insoddisfatto) sono collegate le seguenti caratteristiche: titoli di studio più elevati (laurea o post-laurea rispetto a diploma); centri di ampiezza più piccoli; impresa di dimensione media e di tipo misto. Le classi di età hanno un impatto differenziato: quelle da 25 a 34 anni e da 45 a 54 anni sono associate ai soddisfatti, le altre agli insoddisfatti (figura 4.1).

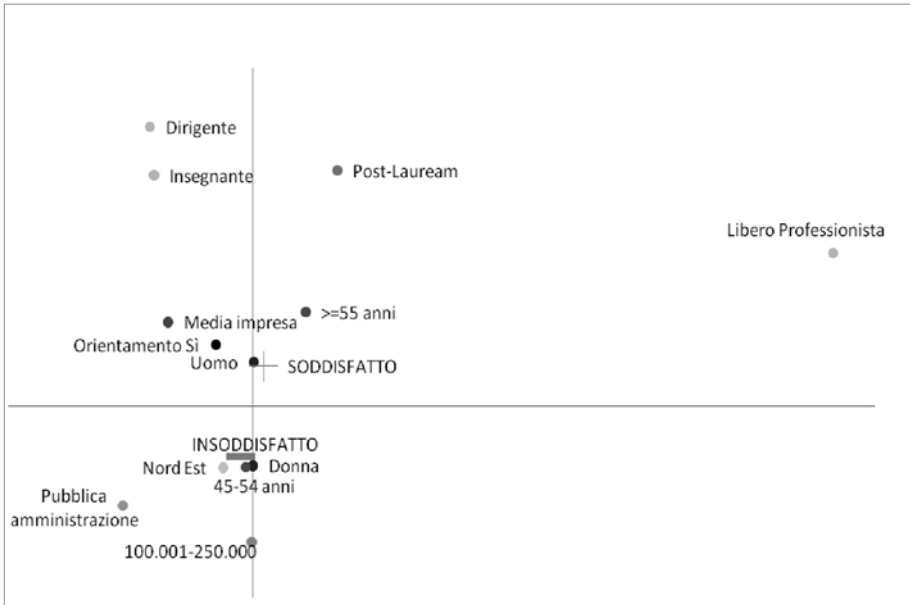
Figura 4.1 Attività di orientamento svolte



Fonte: Isfol, 2010

Centro per l'impiego - Le modalità maggiormente associate a coloro che si definiscono soddisfatti dei servizi di orientamento del Centro per l'impiego sono quelle situate al di sopra della dimensione orizzontale mentre quelle più legate agli insoddisfatti si trovano al di sotto. Le variabili che discriminano in modo significativo i soddisfatti dagli insoddisfatti sono: sesso, età, titolo di studio, qualifica professionale, area di residenza, ampiezza centro, dimensione impresa, tipo di impresa, orientamento in azienda. In sintesi, all'essere soddisfatto (vs. insoddisfatto) sono collegate le seguenti caratteristiche: uomo; classe di età più avanzata; titolo di studio più elevato; professioni come dirigente, libero professionista o insegnante; impresa di dimensione media; tema dell'orientamento affrontato in azienda (figura 4.2).

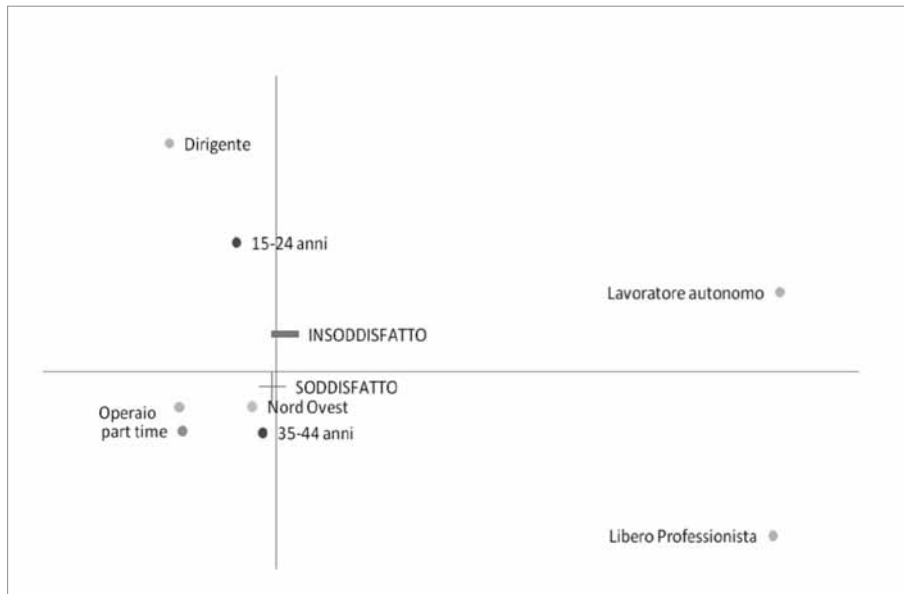
Figura 4.2 Centro per l'impiego



Fonte: Isfol, 2010

Informagiovani, Informalavoro, Sportelli Multifunzionali - Le modalità maggiormente associate a coloro che si definiscono soddisfatti dei Servizi di Orientamento di Informagiovani, Informalavoro, Sportelli Multifunzionali sono quelle situate al di sotto della dimensione orizzontale, mentre quelle più legate agli insoddisfatti si trovano al di sopra. Le variabili che discriminano in modo significativo i soddisfatti dagli insoddisfatti sono: età, qualifica professionale, area di residenza, *part-time*. In sintesi, all'essere soddisfatto (vs. insoddisfatto) sono collegate le seguenti caratteristiche: operaio, di età compresa tra i 35 e i 44 anni, lavoro *part-time*, residenza nel Nord-Ovest (figura 4.3).

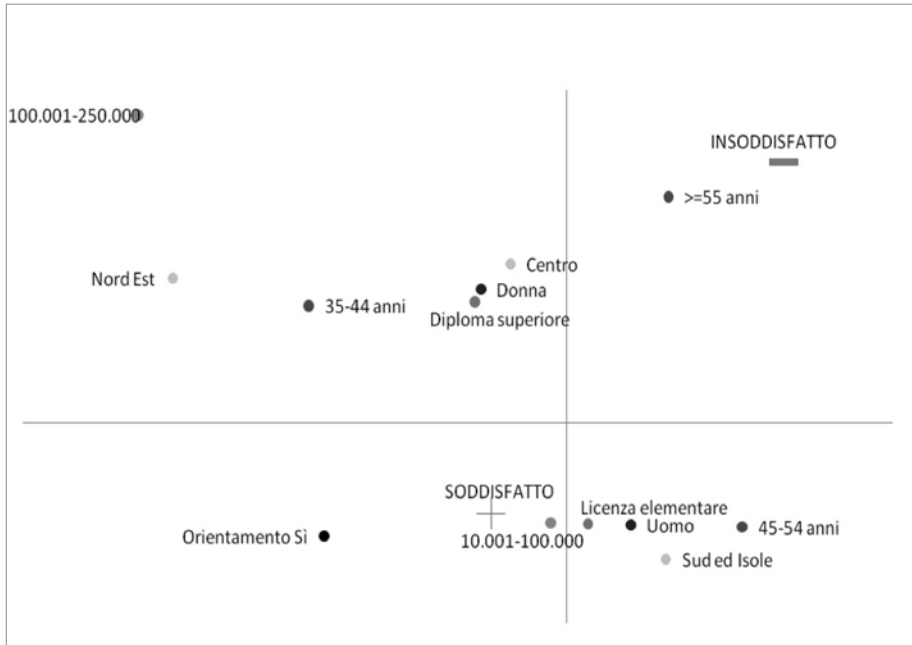
Figura 4.3 Informagiovani, Informalavoro, Sportelli multifunzionali



Fonte: Isfol, 2010

Agenzia per il Lavoro autorizzata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Le modalità maggiormente associate a coloro che si definiscono soddisfatti dei Servizi di Orientamento dell'Agenzia per il Lavoro autorizzata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali sono quelle situate al di sotto della dimensione orizzontale mentre quelle più legate agli insoddisfatti si trovano al di sopra. Le variabili che discriminano in modo significativo i soddisfatti dagli insoddisfatti sono: sesso, età, titolo di studio, area di residenza, ampiezza centro, orientamento in azienda. In particolare, all'essere soddisfatto (vs. insoddisfatto) sono collegate le seguenti caratteristiche: uomo; età compresa tra i 45 e i 54 anni; licenza elementare; residenza nel Sud e Isole; ampiezza del centro tra 10.000 e 100.000; tema dell'orientamento affrontato in azienda (figura 4.4).

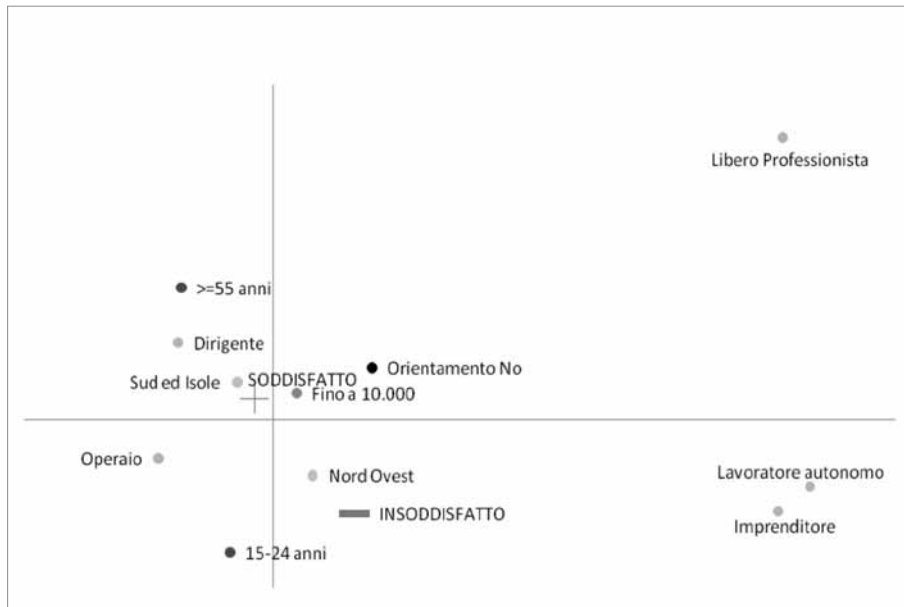
Figura 4.4 Agenzia per il lavoro



Fonte: Isfol, 2010

Associazione o Confederazione di Categoria - Le modalità maggiormente associate a coloro che si definiscono soddisfatti dei Servizi di Orientamento del Associazione o Confederazione di Categoria sono quelle situate al di sopra della dimensione orizzontale mentre quelle più legate agli insoddisfatti si trovano al di sotto. Le variabili che discriminano in modo significativo i soddisfatti dagli insoddisfatti sono: età, qualifica professionale, area di residenza, ampiezza centro, orientamento in azienda. In sintesi, all'essere soddisfatto (vs. insoddisfatto) sono collegate le seguenti caratteristiche: classe di età più avanzata; professioni come dirigente o libero professionista; residenza nel Sud e Isole, centro di ampiezza piccolo; tema dell'orientamento non affrontato in azienda (figura 4.5).

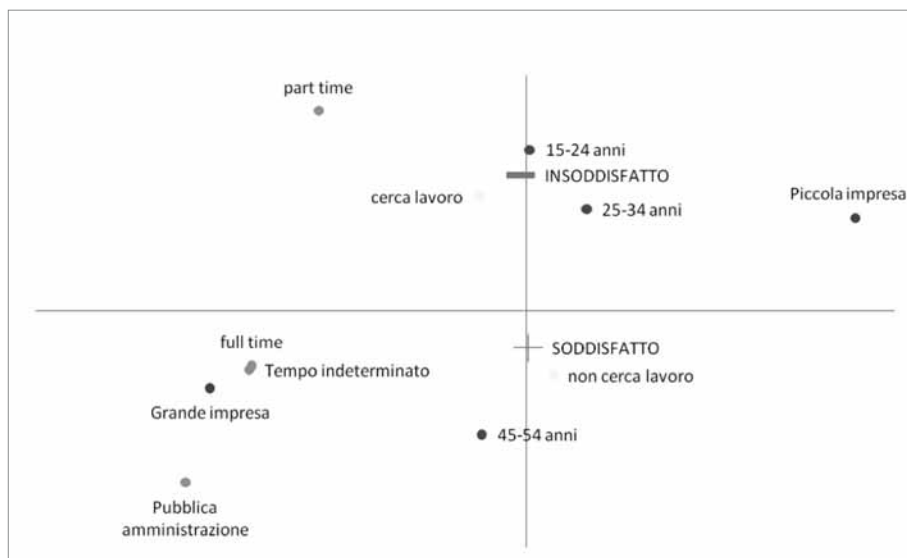
Figura 4.5 Confederazione di categoria



Fonte: Isfol, 2010

Centri di Formazione Professionale - Le modalità maggiormente associate a coloro che si definiscono soddisfatti dei servizi di orientamento dei Centri di Formazione Professionale sono quelle situate al di sotto della dimensione orizzontale, mentre quelle più legate agli insoddisfatti si trovano al di sopra. Le variabili che discriminano in modo significativo i soddisfatti dagli insoddisfatti sono: età, in cerca di lavoro, dimensione impresa, tipo di impresa, tipo di contratto, *part-time*. In sintesi, all'essere soddisfatto (vs. insoddisfatto) sono collegate le seguenti caratteristiche: classe di età tra i 45 e i 54 anni; non in cerca di lavoro; impresa di grandi dimensioni; pubblica amministrazione; contratto a tempo indeterminato e *full-time* (figura 4.6).

Figura 4.6 Centri di Formazione professionale



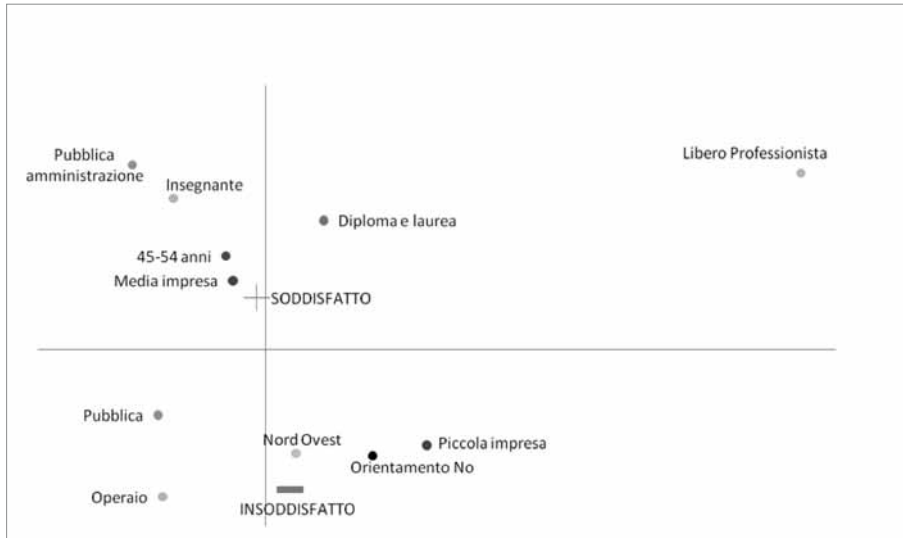
Fonte: Isfol, 2010

Uffici Scolastici - Le modalità maggiormente associate a coloro che si definiscono soddisfatti dei servizi di orientamento degli Uffici Scolastici sono quelle situate al di sopra della dimensione orizzontale mentre quelle più legate agli insoddisfatti si trovano al di sotto.

Le variabili che discriminano in modo significativo i soddisfatti dagli insoddisfatti sono: età, titolo di studio, qualifica professionale, dimensione impresa, tipo di impresa, orientamento in azienda.

In sintesi, all'essere soddisfatto (vs. insoddisfatto) sono collegate le seguenti caratteristiche: classe di età tra i 45 e i 54 anni; laureati; professioni come libero professionista o insegnante; impresa di dimensione media; pubblica amministrazione (figura 4.7).

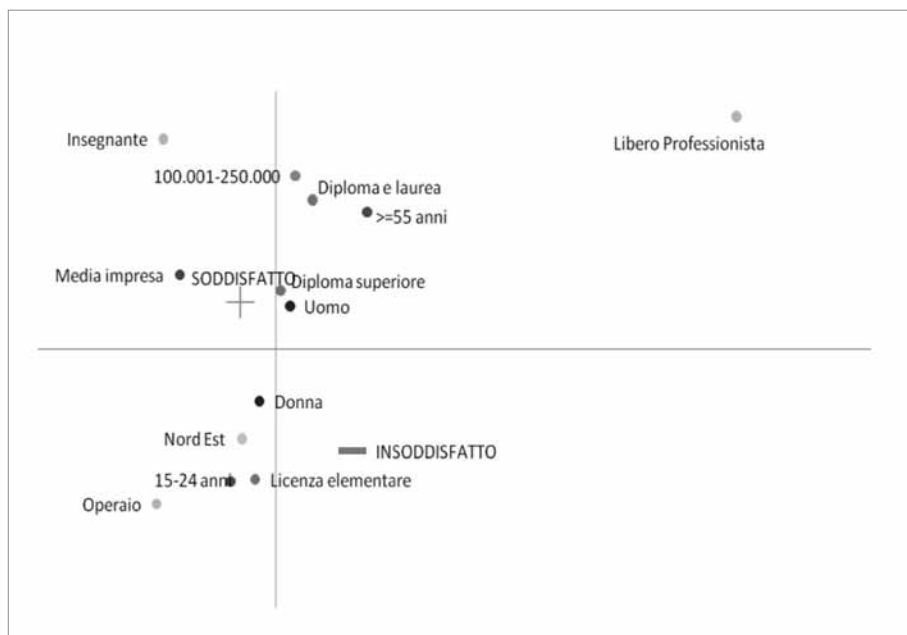
Figura 4.7 Uffici scolastici



Fonte: Isfol, 2010

Istituti Scolastici - Le modalità maggiormente associate a coloro che si definiscono soddisfatti dei Servizi di Orientamento degli Istituti Scolastici sono quelle situate al di sopra della dimensione orizzontale, mentre quelle più legate agli insoddisfatti si trovano al di sotto. Le variabili che discriminano in modo significativo i soddisfatti dagli insoddisfatti sono: sesso, età, titolo di studio, qualifica professionale, area di residenza, ampiezza centro, dimensione impresa. In sintesi, all'essere soddisfatto (vs. insoddisfatto) sono collegate le seguenti caratteristiche: uomo; classe di età più avanzata; titolo di studio più elevato; professioni come libero professionista o insegnante; centro di ampiezza tra 100.000 e 250.000; impresa di dimensione media (figura 4.8).

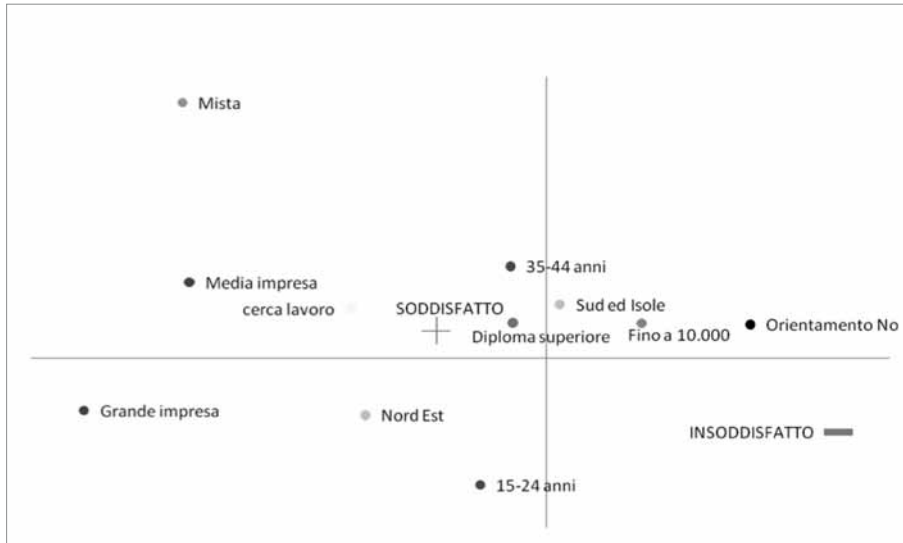
Figura 4.8 Istituti scolastici



Fonte: Isfol, 2010

Università - Le modalità maggiormente associate a coloro che si definiscono soddisfatti dei Servizi di Orientamento dell'Università sono quelle situate al di sopra della dimensione orizzontale, mentre quelle più legate agli insoddisfatti si trovano al di sotto. Le variabili che discriminano in modo significativo i soddisfatti dagli insoddisfatti sono: età, titolo di studio, in cerca di lavoro, area di residenza, ampiezza centro, dimensione impresa, tipo di impresa, orientamento in azienda. In sintesi, all'essere soddisfatto (vs. insoddisfatto) sono collegate le seguenti caratteristiche: classe di età tra 35 e 44 anni; diplomati, in cerca di lavoro; residenza nel Sud e Isole; centro di ampiezza più piccolo; impresa di dimensione media; tipo di impresa mista; tema dell'orientamento non affrontato in azienda (figura 4.9).

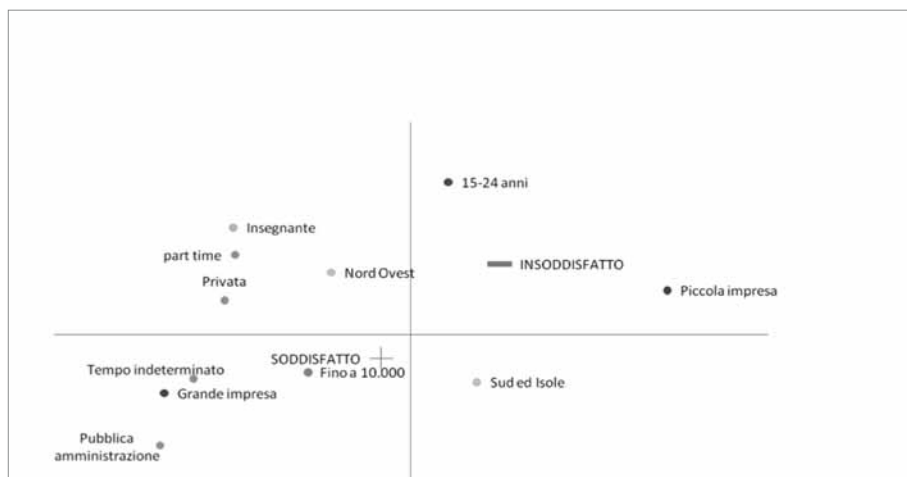
Figura 4.9 Università



Fonte: Isfol, 2010

Enti privati/Cooperative - Le modalità maggiormente associate a coloro che si definiscono soddisfatti dei Servizi di Orientamento di Enti privati / Cooperative sono quelle situate al di sotto della dimensione orizzontale, mentre quelle più legate agli insoddisfatti si trovano al di sopra. Le variabili che discriminano in modo significativo i soddisfatti dagli insoddisfatti sono: età, qualifica professionale, area di residenza, ampiezza centro, dimensione impresa, tipo di impresa, tipo di contratto, part-time. In sintesi, all'essere soddisfatto (vs. insoddisfatto) sono collegate le seguenti caratteristiche: residenza nel Sud e Isole; centro di ampiezza più piccolo; impresa di grandi dimensioni; pubblica amministrazione; contratto a tempo indeterminato (figura 4.10).

Figura 4.10 Enti privati/Cooperative



Fonte: Isfol, 2010

Le aspettative rispetto ai Servizi di Orientamento e le variabili significative – Se la fruizione dei servizi è motivata prevalentemente dalla necessità di reperire informazioni, le aspettative sono, invece, più ampie includendo una serie di attività di natura più consulenziale che vanno dalla riflessione su se stessi alla definizione di un progetto professionale. Una concezione sottesa dell'orientamento, quindi, non solo come strumento di incrocio domanda - offerta di lavoro, ma anche come strumento formativo e maturativo, uno spazio di riflessione su se stessi e sulle relazioni con il contesto di riferimento volto a sollecitare la progettualità individuale, per favorire l'occupabilità, intesa come la capacità di trovare e mantenere il lavoro. Le persone intervistate, infatti, dichiarano che i Servizi di Orientamento potrebbero essere utili per trovare informazioni sulle opportunità formative o di lavoro (57,4%), per valutare le proprie competenze al fine di effettuare una scelta consapevole (33%), per capire verso quale ambito scolastico, formativo o lavorativo indirizzarsi (21,7%), per preparare un colloquio di lavoro o redigere il *curriculum vitae* (20,5%) o per acquisire gli strumenti per gestire il proprio futuro professionale (17%). Solo il 2,1% dei soggetti ritiene che le attività di orientamento non potrebbero fornire alcun aiuto (tabella 4.17).

Tabella 4.17 **Aspettative rispetto all'orientamento**

Aspettative	v.a.	%
Trovare informazioni sulle opportunità formative o di lavoro	1.722	57,4
Capire verso quale ambito scolastico-formativo o lavorativo indirizzarmi	650	21,7
Prepararmi ad un colloquio di lavoro/Redigere il <i>curriculum vitae</i>	615	20,5
Valutare le mie competenze lavorative per una scelta consapevole del lavoro	989	33,0
Individuare un progetto di sviluppo professionale	508	16,9
Darmi gli strumenti per gestire il mio futuro professionale	511	17,0
Altro	6	0,2
Nessuno-niente-nulla	64	2,1
Non sa-non indicato	38	1,3
Totale	3.000	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Le aspettative sono diverse tra donne e uomini: sono le donne più degli uomini a ritenere utile la valutazione delle proprie competenze (34,4% rispetto al 32,1% degli uomini). Ed è tra gli uomini, anche se con percentuali molto basse, che è più diffusa l'opinione che l'orientamento non potrebbe essere loro di nessun aiuto (2,9% contro lo 0,9% delle donne). Relativamente alle diverse fasce di età, l'aspettativa di ricevere informazioni su opportunità formative o di lavoro è più frequente tra i giovanissimi (31,1%) che tra gli over 55, i quali, invece, mostrano un maggiore bisogno di valutare le proprie competenze per effettuare scelte consapevoli (39,2%). È interessante notare come il 19,9% dei soggetti in età matura 45-54 anni esprima un bisogno legato all'individuazione di un progetto professionale (contro l'8,8% dei giovanissimi) e quelli più giovani (35-44 anni) ad avere strumenti per gestire il proprio futuro professionale (19,3% contro il 13,2% dei giovanissimi). Gli over 55, infine, mostrano maggiore sfiducia rispetto agli altri nei confronti dell'orientamento ritenendo che non potrebbe essere di nessun aiuto (5,3% contro nessuno dei giovanissimi).

Da questi dati si ricava l'impressione che la fascia d'età 25-34 anni, verosimilmente più preoccupata di trovare lavoro, esprime diversamente dagli altri un bisogno più immediato legato alla gestione della fase di accesso al mercato del lavoro, mentre le fasce di età maggiori sono più preoccupate del proprio futuro professionale e di rivederne il percorso.

Se tutti i soggetti prescindere dall'area geografica di residenza ritengono che le attività di orientamento potrebbero essere utili a trovare informazioni sulle opportunità

formative o di lavoro (oltre il 51%), questo è più evidente nei soggetti del Nord-Ovest (61,2%). Individuare un progetto di sviluppo professionale è la funzione maggiormente individuata dai soggetti del Nord-Est (19,3%) e del Nord-Ovest (18,9%), mentre l'idea che l'orientamento non potrebbe essere di alcun aiuto è più diffusa tra i soggetti del Centro (3,8%) e del Nord-Est (3,5%).

Infine i soggetti residenti in piccoli centro individuano l'utilità delle attività di orientamento nel trovare informazioni sulle opportunità formative o di lavoro (61%) e nel ricevere strumenti per gestire il futuro professionale (18,8%) in misura maggiore rispetto agli altri.

Trovare informazioni sulle opportunità formative e di lavoro e valutare le proprie competenze è il bisogno principale dei soggetti in cassa integrazione o mobilità, dei disoccupati e, anche se in misura minore, degli occupati. I soggetti in cerca di occupazione mostrano, più degli altri, un forte bisogno di ricevere informazioni ed in seconda battuta avvertono la necessità di prepararsi nel redigere un *curriculum vitae* o nella conduzione di un colloquio di lavoro. Acquisire strumenti per gestire il futuro professionale è un bisogno avvertito maggiormente dai soggetti in cassa integrazione o mobilità.

I soggetti con contratto a tempo indeterminato si aspettano dalla pratica orientativa un supporto per un progetto di sviluppo di carriera in misura maggiore rispetto a coloro che hanno un altro tipo di contratto.

4.7 Le transizioni nel mondo del lavoro

Le importanti modificazioni economiche degli ultimi anni hanno caratterizzato il lavoro come una successione di periodi occupazionali, coerenti o meno con una posizione o un ruolo lavorativo, intrecciati con periodi di apprendimento e formazione. Affrontare il tema delle transizioni nel mondo del lavoro significa sottolineare l'importanza che assume per le persone la capacità di governare i cambiamenti che inevitabilmente dovranno affrontare, riorganizzando in maniera consapevole il proprio progetto formativo e professionale, in un'ottica di *life design*, senza rinunciare ad un'identità personale, sociale e professionale (Grimaldi, 2007).

I soggetti del nostro campione hanno avuto accesso al mondo del lavoro in età relativamente giovane, infatti, il 67,6% ha iniziato a lavorare tra i 15 e i 24 anni, ma non è trascurabile la percentuale di coloro che hanno avuto le prime esperienze lavorative tra i 25 e i 34 anni (25% del campione). L'età di accesso al mercato del lavoro presenta una differenza significativa soltanto rispetto al genere, infatti, la percentuale di uomini che accedono al mercato del lavoro in età più giovane (15-24 anni, 71%) è maggiore rispetto a quella delle donne (62%), mentre è maggiore la percentuale di donne che accede al mondo del lavoro in età più matura (25-34 anni 27,4% a fronte del 23,6% degli uomini) (tabella 4.18).

Tabella 4.18 Accesso al mondo del lavoro per genere e fascia d'età

Età iniziale	Maschi		Femmine		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
15-24 anni	1.320	71	708	62	2.028	67,6
25-34 anni	438	23,6	313	27,4	751	25
35-44 anni	52	2,8	69	6	121	4
45-54 anni	11	0,6	7	0,6	18	0,6
oltre i 54 anni	4	0,2	4	0,4	8	0,3
Mai occupati	33	1,8	41	3,6	74	2,5
base	1.858	100,0	1142	100,0	3.000	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Sempre relativamente all'ingresso nel mondo del lavoro emergono alcune differenze significative in relazione alle zone di residenza. In particolare:

- i soggetti del Nord-Ovest e del Nord-Est iniziano a lavorare prima rispetto a quelli del Sud e Isole; infatti, oltre il 70% dei primi intraprende l'attività lavorativa tra i 14 e i 25 anni a fronte del 53,9% dei secondi, mentre il 33,2% di questi accede al mercato del lavoro tra i 25 e i 34 anni contro appena il 20% dei soggetti del Nord;
- i residenti nei piccoli centri iniziano a lavorare più precocemente rispetto agli altri, infatti il 70,8% dei primi inizia a lavorare tra i 14 e i 25 anni a fronte del 66,1% degli abitanti di centri medi, il 65,8% dei centri grandi ed il 64,6% di quelli molto grandi.

L'idea del lavoro per tutta la vita sembra essere ormai superata, infatti solo il 19,3% non ha mai cambiato lavoro nel corso della propria vita e recentemente 3 soggetti su 10 hanno attraversato una transizione lavorativa. Frequente, di contro, la condizione di coloro che hanno cambiato lavoro più di tre volte (31,4%) o almeno tre volte (20,1%). Se nel complesso del campione considerato il numero medio di cambiamenti è pari a 4, per i 919 soggetti che hanno cambiato lavoro per più di tre volte, questa è una condizione ricorrente con una media di 6,2 volte.

Sono gli uomini quelli che godono di maggiore stabilità nel mondo del lavoro: emerge, a questo proposito, un'associazione statisticamente significativa tra la mobilità lavorativa e genere. È più frequente per le donne cambiare lavoro anche due o tre volte, mentre è più frequente tra gli uomini (12,6%) che tra le donne (9,3%) aver affrontato un solo cambiamento.

I giovanissimi, ovviamente, per via della breve esperienza professionale, più frequentemente dichiarano di aver cambiato lavoro una sola volta rispetto alle persone di età più avanzata. Se nella fascia di età intermedia le transizioni lavorative crescono, nella fascia di età più matura troviamo anche chi non ha mai cambiato lavoro.

La stabilità sembra essere in relazione anche con livelli di istruzione elevati: oltre il 30% di coloro che hanno un titolo di studio basso o medio hanno cambiato lavoro più di tre volte, con un numero medio di cambiamenti pari a 6,3 per coloro che hanno conseguito la licenza elementare o una qualifica professionale e pari a 6,1 per coloro che hanno conseguito il diploma. Tra coloro che sono in possesso di una laurea, invece, il 23,7% non ha mai cambiato lavoro ed il 14,3% lo ha cambiato solo una volta.

Le transizioni sembrano essere più frequenti tra i soggetti del Nord-Est (35,7% più di tre volte) e del Nord-Ovest (32,8%), mentre quelle meno numerose si riscontrano nel Sud e Isole. È interessante notare come tra questi soggetti il 23,3% non abbia mai cambiato occupazione ed il 12,5% l'abbia fatto solo una volta nel corso della sua carriera professionale, mentre nel resto di Italia la percentuale di coloro che non hanno mai affrontato un cambiamento lavorativo è di poco superiore al 17%. Questo dato può trovare la sua giustificazione nel fatto che al Sud e nelle Isole prevale l'occupazione nel settore pubblico e quindi il contratto a tempo indeterminato ma non ha nessuna relazione con i livelli di disoccupazione. In coerenza con tale lettura interpretativa cambiano più frequentemente lavoro i soggetti che attualmente sono disoccupati (il 51,1% di questi ha cambiato lavoro per più di tre volte con un numero medio di cambiamenti pari a 6,7), che sono in cerca di lavoro e quelli con contratto di natura atipica (il 40,8% di questi infatti ha cambiato lavoro più di tre volte nel corso della vita), e maggiormente le persone impiegate in organizzazioni private o miste (il cambiamento è avvenuto per più di tre volte rispettivamente per il 33,4% e il 44,8% dei casi, con una media pari a 6,1 e 6,2).

Nei contesti della pubblica amministrazione e in quelli pubblici è rilevante la percentuale di coloro che non hanno mai cambiato lavoro (rispettivamente 28,8% e 26,5%). Un dato interessante è relativo alla fruizione dei servizi di orientamento: chi ne ha usufruito perché l'organizzazione di appartenenza se n'è fatta carico, ha cambiato meno volte lavoro (solo una o due volte) e percepisce i cambiamenti vantaggiosi, in maniera significativamente maggiore di chi non ne ha fruito. Lo stesso dato non è relativo al campione di persone che di recente si è rivolto ai servizi di orientamento pubblici: in questi casi infatti si riscontra una mobilità elevata (circa il 40% dei soggetti ha cambiato lavoro per più di tre volte). Infine tra coloro che non si sono mai rivolti ad un Servizio di Orientamento almeno 3 su 10 ha affrontato più di tre transizioni.

I livelli di soddisfazione percepiti nelle transizioni - I cambiamenti lavorativi sono in generale valutati positivamente (il 47,9% dichiara che ci sono più vantaggi che svan-

taggi e il 26,8% dichiara di aver avuto solo vantaggi), tuttavia emergono associazioni statisticamente significative per le seguenti variabili:

- sono gli uomini ad essere più soddisfatti dei cambiamenti lavorativi (il 27,7% contro il 25,2% delle donne dichiara di aver ricevuto solo vantaggi, il 49,1% contro il 46% delle donne dichiara di aver avuto più vantaggi che svantaggi) al contrario le donne dichiarano di aver ricavato dalle transizioni affrontate svantaggi in misura maggiore rispetto agli uomini (rispettivamente 5% vs. 2,9%) o di non aver ricavato alcun vantaggio (11,7% contro il 7,3% degli uomini). Questo dato sembra confermare una maggiore facilità dei percorsi di carriera per gli uomini;
- Sono i giovani, e in particolare i giovanissimi a percepire più vantaggi che svantaggi nelle transizioni lavorative, di contro la fascia di età più matura (45-54 anni) non dichiara alcun cambiamento (10,7%) o percepisce solo svantaggi (5,9%) in misura maggiore rispetto agli altri;
- i soggetti del Nord individuano vantaggi più frequentemente rispetto a quelli del Sud e del Centro;
- i soggetti che attualmente hanno una condizione lavorativa soddisfacente (occupati, lavoratori con contratto a tempo indeterminato, e soggetti che attualmente non sono alla ricerca di un nuovo lavoro) sono quelli che attribuiscono maggiori vantaggi alle transizioni effettuate;
- la soddisfazione per le transizioni attraversate è più marcata tra i lavoratori a tempo indeterminato che tra quelli precari i quali, invece, riscontrano più frequentemente dei primi una mancanza di cambiamento o solo svantaggi;
- analogamente la percezione di cambiamenti vantaggiosi è maggiore tra i soggetti che non sono in cerca di lavoro.

In conclusione i cambiamenti affrontati sono ritenuti vantaggiosi, tuttavia sono maggiormente soddisfatti gli uomini e i giovani, i soggetti del Nord, e coloro che hanno una condizione lavorativa e contrattuale soddisfacente.

Le ragioni che motivano il cambiamento - Le ragioni che motivano il cambiamento di lavoro spesso non si configurano come vere e proprie scelte e sono riconducibili a 2 macrocategorie: le ragioni soggettive sono prevalenti e vengono indicate da circa 6 intervistati su 10, le ragioni oggettive pesano per il 35,5% delle risposte. La tabella 4.19 riporta il quadro dei risultati ottenuti.

Tabella 4.19 **Ragioni del cambiamento lavorativo**

	Motivi del cambiamento	Totale
Ragioni soggettive	Non era un lavoro coerente con la mia formazione	6,7
	Era un lavoro poco remunerativo	19,1
	Era un lavoro faticoso	2,2
	Impegnava troppe ore	1,9
	Ero demotivato, stanco	11,4
	Motivi di famiglia	2,5
	Non dava prospettive future	4,4
	Non era coerente con le mie aspirazioni	3,0
	Ho trovato un lavoro migliore	7,6
Ragioni oggettive	L'organizzazione ha cambiato sede	2,9
	Era un lavoro occasionale	4,6
	È scaduto il contratto	12,5
	Sono stato licenziato	6,0
	È fallita la società	9,4
	Altro	5,8
		58,8
		41,2

Fonte: Isfol, 2010

Le motivazioni del cambiamento riguardano prevalentemente l'aspetto economico (era poco remunerativo 19,1%), la scadenza del contratto (12,5%) e l'insoddisfazione per il lavoro svolto (mi ero stancato - ero demotivato 11,4%). Sebbene in generale i dati si confermino per il campione maschile e femminile, gli uomini più frequentemente delle donne hanno cambiato lavoro perché non era coerente con la propria formazione (8,7% contro 3,4% delle donne) o perché avevano perso la motivazione (12,7% contro il 9,4%), le donne più frequentemente motivano il cambiamento per insufficienza remunerativa (20,6% contro il 18,2% degli uomini).

Una situazione simile si riscontra rispetto all'età, ma l'aspetto remunerativo riguarda in misura minore gli over 55 (9,5%), la scadenza del contratto riguarda i più giovani (17,8%) e la demotivazione riguarda principalmente i soggetti di età compresa tra i 15 e i 44 anni e gli over 55 (superiore al 10%).

È interessante notare come variano le motivazioni al variare della tipologia di contratto: i lavoratori stabili hanno cambiato lavoro perché il lavoro era poco remunerativo (21,4%),

perché hanno trovato un lavoro migliore (11,3% contro il 5,2% dei precari) o perché la società presso cui lavoravano è fallita; al contrario il 23,4% dei lavoratori precari ha cambiato lavoro per via della scadenza del contratto, il 14% perché il lavoro era poco remunerativo ed il 9,3% per via della stanchezza e della demotivazione.

Transizioni e servizi per l'orientamento - Tra coloro che hanno affrontato un cambiamento negli ultimi tre anni il 57,8% ha frequentato recentemente un CPI, mentre il 15,6% un Informagiovani, un Informalavoro o uno Sportello Multifunzionale, minimo è il ricorso ad altre strutture che erogano orientamento.

Le motivazioni che hanno spinto questi soggetti a rivolgersi ad un Servizio di Orientamento riguardano prevalentemente la richiesta di informazioni (su opportunità di *stage* e tirocini 22,5%, su enti e realtà del territorio connessi alla ricerca del lavoro 15,8%), in seconda battuta la richiesta di una consulenza per avviare un'attività in proprio (15,6%) o per ridefinire gli obiettivi professionali (13,5%).

4.8 La cultura dell'orientamento nel sistema lavoro

Per esaminare la cultura dell'orientamento e gli stereotipi nel sistema dei Centri di Orientamento e Servizi per il Lavoro è stata utilizzata una duplice metodologia: la somministrazione del questionario con la sezione specifica, come già avvenuto per gli altri sistemi, unitamente alla realizzazione di un *focus group*.

In particolare il *focus group* ha coinvolto 12 persone occupate, 9 donne e 3 uomini di età compresa tra i 21 e i 54 anni, appartenenti a diversi settori professionali (consulenza, informatica, commercio, servizi).

La sezione dedicata agli stereotipi del sistema Centri di Orientamento e Servizi per il Lavoro ha preso in considerazione gli stereotipi relativi al genere, invecchiamento e legati alla carriera. Per ciascuno di questi ambiti verrà di seguito riportato il risultato della nostra indagine condotta in modo quali-quantitativo, attraverso una lettura integrata delle risposte dei soggetti ai questionari insieme alle considerazioni emerse durante il *focus group*⁸.

Lo stereotipo di genere - Lo stereotipo di genere non è per niente confermato dalla fascia del campione che rappresenta la popolazione attiva. Si riscontrano infatti valori di accordo bassi⁹ (valori medi compresi tra 1,0 a 2,9). Il valore medio più elevato 2,9 si riscontra relativamente all'affermazione che esistono lavori da donne e lavori da uomo,

8. Si ricorda che la analisi quantitative condotte sono state effettuate attraverso la verifica delle differenze tra le medie con il modello ANOVA (analisi della varianza univariata); sono stati considerati i valori che superassero il valore di significatività del test di Fisher con $\alpha \leq 0,05$.

9. Per le domande poste a tale proposito si rimanda il lettore al paragrafo che descrive la cultura dell'orientamento degli studenti dell'istruzione secondaria di questo stesso rapporto.

tutti gli altri sono decisamente più bassi non superando mai il valore di 2. Per tutte le affermazioni proposte si riscontrano differenze significative relativamente al genere: sono le donne, sempre, a presentare valori medi sensibilmente più in disaccordo con lo stereotipo di genere e quindi più indirizzate a una cultura di parità. Altre differenze significative sono relative all'età, al livello di istruzione, in alcuni casi all'area geografica di residenza nonché alla condizione lavorativa. In particolare si riscontra che:

- i giovanissimi (15-24 anni: media 3,1; Dev. St. 1,1) e coloro che hanno un livello di istruzione più basso (licenza media/qualifica professionale: media 3,1; Dev. St. 1,3) hanno un grado di accordo maggiore rispetto all'idea che esistano lavori da uomo e lavori da donna;
- coloro che hanno un titolo di studio meno elevato (licenza elementare: media 3,1; Dev. St. 1,7) sono più d'accordo degli altri nel ritenere il lavoro atipico o precario più adatto alle donne;
- i giovanissimi (media 2,4; Dev. St. 1,3), coloro che hanno un livello di istruzione più basso (licenza elementare: media 2,7; Dev. St. 1,653), gli abitanti del Sud e delle Isole (media 2,2; Dev. St. 1,2) e coloro che sono in cerca di prima occupazione (media 2,5; Dev. St. 1,4) evidenziano valori più elevati relativamente all'affermazione per cui sia giusto preservare la carriera dell'uomo rispetto a quella della donna;
- ancora una volta i giovanissimi (15-24 anni: media 2,2; Dev. St. 1,3), coloro che hanno un livello di istruzione meno elevato (licenza elementare: media 2,7; Dev. St. 1,5) e gli abitanti del Sud e delle Isole (media 2,1; Dev. St. 1,3) sono più d'accordo con l'affermazione che dice che il lavoro dell'uomo debba essere retribuito maggiormente rispetto a quello della donna.

Di contro l'idea che uomini e donne siano in grado di ricoprire ruoli dirigenziali allo stesso modo sembra un'istanza che di cui sono portatrici maggiormente, oltre che naturalmente le donne, la fascia di età più elevata, coloro che hanno un titolo di studio più alto e coloro che lavorano *part-time*. A questo proposito è bene sottolineare che nel campione considerato i soggetti che lavorano *part-time* sono in prevalenza donne e, quindi, siamo in presenza di una correlazione tra le due variabili.

Da questi risultati sembrerebbe quindi che, ancor più che per gli altri *target* di popolazione, per soggetti che rappresentano la popolazione attiva, si vada verso una concezione culturale che supera l'assioma della disuguaglianza tra donne e uomini a favore di un'istanza di parità di risorse e di opportunità.

Tuttavia, l'approfondimento sul tema realizzato attraverso il *focus group* ha prodotto riflessioni in merito non pienamente concordanti con questi risultati. Secondo gli intervistati, infatti, è innegabile la persistenza di una forte disparità a livello del mercato del lavoro, nel quale le donne continuano a costituire una componente debole, con livelli retributivi minori, minori opportunità di carriera e fenomeni di segregazione occupazionale legati anche al fatto che le scelte scolastiche e professionali delle donne

sembrano ancora essere profondamente influenzate dalla cultura familista della cura. Innegabile è anche che le dimensioni e la cultura organizzativa incidano fortemente sulla diffusione dello stereotipo di genere più radicato in alcuni contesti piuttosto che in altri e che la congettura economica porti con sé un'accentuazione di tale stereotipo. L'opinione dei soggetti coinvolti è che tale stato di cose, oltre a costituire un forte limite alla diffusione delle pari opportunità nel mondo del lavoro ed allo sviluppo del grado di benessere del Paese, lasci alle donne un margine di "scelta" più limitato rispetto a quello degli uomini. Questi, aderendo in maniera prepotente alla cultura "dell'uomo dominante" e supportati in questo anche dagli *input* provenienti dai media, puntano primariamente alla realizzazione sociale ed economica, investendo fortemente sulla sfera professionale. Ciò porterebbe gli uomini a compiere scelte formative e professionali rivolte ai settori di maggiore sviluppo. Secondo i nostri intervistati la maggiore frequenza di scelte verso discipline scientifiche da parte degli uomini sarebbe attribuibile alle maggiori opportunità di trovare un impiego e retribuzioni migliori (Almalaurea, 2008; Istat, 2005). La scelta di seguire una formazione più umanistica, da parte delle donne, sarebbe di contro imputabile ad una maggiore possibilità di trovare lavori meno impegnativi nei tempi e quindi una maggiore possibilità di conciliare i tempi di vita con quelli del lavoro. Va detto però che, a favore dell'universo femminile, secondo i nostri intervistati, la donna vedendo la sua realizzazione in diversi settori e non essendoci aspettative e pressioni culturali sulla carriera, può più spesso permettersi scelte coerenti alle proprie inclinazioni anche se meno coerenti con le richieste del mercato. Dunque, la minore propensione femminile ad affrontare scelte scolastiche e professionali diverse da quelle ritenute per loro tradizionali è intesa, per dirla in accordo con Correll (2001) e Stake (2005), come il risultato di un processo di auto-esclusione attuato da parte delle ragazze che, in modo - apparentemente - volontario, deciderebbero di non intraprendere determinati percorsi formativi e professionali perché ritenuti non conformi alle proprie aspettative di realizzazione e di riconoscimento sociale. Ecco perché secondo i partecipanti al *focus group* le persone sono portate a pensare che sia necessario salvaguardare la carriera dell'uomo piuttosto che quella delle donne e che il precariato sia un modello lavorativo più coerente allo stile di vita e alle scelte professionali delle donne.

Inoltre, le donne che giungono alle posizioni dirigenziali sono ritenute troppo spesso portatrici di caratteristiche maschili, ciò potrebbe far sentire le donne che decidono di avventurarsi in tali progetti come intruse in un mondo disegnato "a misura d'uomo" (Gouthier, 2007), mentre la carenza di modelli di ruolo femminili positivi porterebbe con sé la velata minaccia della perdita di femminilità e della disapprovazione sociale per quante scelgono di non conformarsi alle aspettative consone al proprio genere (Hartman e Hartman, 2008).

Poiché le carriere lavorative sono interpretate come il risultato di scelte individuali, prese in un contesto di vincoli e opportunità socialmente definiti, il fatto che, a differenza di molti paesi europei, in Italia i sistemi di *welfare* non riescono a garantire quell'assisten-

za alla famiglia e alle donne, che sarebbe loro necessaria per portare avanti una vita professionale in maniera paritaria rispetto a quella dei propri colleghi maschi permette di comprendere meglio il divario citato sopra che caratterizza le scelte dei due generi. In conclusione, i risultati quantitativi e qualitativi, apparentemente contrastanti, potrebbero trovare una giustificazione nel fatto che durante l'interlocuzione e la dinamica relazionale di gruppo ci si sia posizionati, non tanto su dichiarazioni e idee personali relativamente al fenomeno esplorato, quanto sulla descrizione e interpretazione di una situazione contestuale di fatto riscontrata nei contesti organizzativi. Di contro la compilazione individuale di un questionario strutturato ha sollecitato, senza dubbio, dichiarazioni su opinioni squisitamente personali che descrivono le proprie istanze culturali. Se quindi a livello delle singole persone ci sono segnali forti di superamento dello stereotipo di genere, a livello organizzativo persistono modelli e messaggi comunicativi che lo sollecitano.

*Lo stereotipo dell'invecchiamento*¹⁰ - Relativamente allo stereotipo legato all'invecchiamento emerge un'adesione maggiore rispetto a quella emersa per lo stereotipo di genere; infatti, su una scala da 1 a 5 i nostri soggetti mostrano un livello di accordo medio compreso tra 2,72 e 3,31. Anche in questo caso emergono differenze statisticamente significative rispetto all'età, al titolo di studio, in alcuni casi al genere, all'area geografica di residenza, alla condizione lavorativa ed alla tipologia di contratto dei soggetti. Nello specifico si riscontra:

- l'idea che i giovani lavoratori siano maggiormente flessibili ed adattabili alle esigenze delle aziende rispetto ai loro colleghi più anziani rispecchia maggiormente il pensiero dei giovanissimi (15-24 anni: media 3,3; Dev.St. 1,0), degli ultra 64enni (media 3,3; Dev.St. 1,2) e dei soggetti con titolo di studio elevato (laurea: media 3,3; Dev.St. 1,0 e titolo successivo alla laurea: media 3,3; Dev.St. 1,1);
- l'idea che avere più esperienza non significhi fare meglio il proprio lavoro è significativamente più diffusa tra le donne (media 3,4; Dev.St. 1,2), i giovani (25-34 anni: media 3,4; Dev.St. 1,2) e coloro che lavorano *part-time* (media 3,4; Dev.St. 1,2);
- i giovani sono più produttivi degli adulti secondo la concezione dei giovanissimi (15-24 anni: media 3,2; Dev.St. 1,0), di coloro che hanno un livello di istruzione più basso (licenza elementare: media 3,00; Dev.St. 1,5), degli abitanti del Sud e delle Isole (media 2,9; Dev.St. 1,1), di coloro che sono in cerca di prima occupazione (media 3,1; Dev.St. 1,1) e di coloro che hanno una collaborazione occasionale (media 3,1; Dev.St. 1,3).

Da questi dati sembra che lo stereotipo dell'invecchiamento in generale appartenga prevalentemente ai soggetti molto giovani.

10. Per la descrizione degli item posti a tale proposito e alla tipologia di analisi statistiche effettuate si rimanda il lettore al paragrafo che descrive la cultura dell'orientamento degli studenti dell'istruzione secondaria di questo stesso rapporto.

Dal *focus group* sull'argomento è emersa un'idea precisa rispetto allo stereotipo dell'invecchiamento il quale sembrerebbe rispondere maggiormente alle logiche di mercato secondo cui il giovane "costa meno" piuttosto che alle reali prestazioni o ai reali vantaggi che un lavoratore adulto può offrire. Secondo i partecipanti al *focus group* individuare nei giovani maggiore produttività e flessibilità, così come individuare nell'esperienza la principale garanzia della qualità del lavoro, senza tenere in considerazione altri fattori quali le competenze, le motivazioni e le risorse personali, corrisponde ad una generalizzazione poco aderente alla realtà. La produttività e la flessibilità non possono essere considerate caratteristiche dei giovani in quanto tali, ma piuttosto caratteristiche individuali legate alla fase di vita ed alle contingenze contestuali. Senza negare l'oggettiva produttività e flessibilità dei giovani, soprattutto perché liberi da vincoli oggettivi che le fasi di vita successiva in qualche modo impongono, secondo i partecipanti al *focus group* la necessità di fare esperienza nel mondo del lavoro sarebbe la motivazione di una maggiore disponibilità nei confronti delle organizzazioni. Inoltre la condizione di *minore competenza* potrebbe determinare la disponibilità ad accettare acriticamente ogni richiesta fatta da parte dell'organizzazione anche quando si tratti di richieste di flessibilità viziate da condizioni di necessità legata ad un mercato del lavoro povero di opportunità.

Al pari di quanto avvenuto per lo stereotipo di genere, i partecipanti al *focus*, si indirizzano maggiormente nella lettura del contesto organizzativo. Anche rifiutando lo stereotipo dell'invecchiamento sottolineano però come questo in realtà comporti una forte influenza nelle logiche del mercato del lavoro costituendo un forte ostacolo nella gestione delle transizioni che oggi caratterizzano i percorsi professionali della maggior parte degli individui.

*Lo stereotipo di carriera*¹¹ - Mediamente rappresentato nella popolazione esaminata lo stereotipo di carriera. Se da un lato, infatti, c'è abbastanza accordo nel ritenere importante la quantità di tempo trascorsa nelle organizzazioni (media 2,9; Dev. St. 1,1), nel pensare che il rapporto a tempo indeterminato sia la forma contrattuale più idonea per la realizzazione professionale (media 3,2; Dev. St. 1,2) e nel dichiarare che per crescere nel lavoro sia necessario trovare il lavoro più adatto a sé e fare sempre quello (media 3,2; Dev. St. 1,1), ancora più accordo si riscontra relativamente alle affermazioni che definiscono importante la qualità del lavoro (media 3,9; Dev. St. 1,0) e che attribuiscono valore alle diverse esperienze lavorative (media 3,6; Dev. St. 1,0). Differenze significative si riscontrano a proposito di alcune variabili indipendenti considerate. Nello specifico emerge che:

- ritengono maggiormente che per riuscire nel lavoro sia importante la quantità di tempo trascorsa nel posto di lavoro, le donne (media 2,9; Dev. St. 1,2) i soggetti del Sud e delle Isole (media 3,0; Dev. St. 1,1) e i lavoratori delle organizzazioni pubbliche (media 3,0; Dev. St. 1,1);

11. Per le domande poste a tale proposito e le analisi statistiche effettuate si rimanda il lettore al paragrafo che descrive la cultura dell'orientamento degli studenti dell'istruzione secondaria di questo stesso rapporto.

- pensano maggiormente che per riuscire nel lavoro sia importante la qualità del lavoro svolto, le donne (media 4,0; Dev. St. 1,0), i più adulti (*over 64* media 4,0; Dev. St. 0,7) e i soggetti con titolo di studio più elevato (*post lauream*: media 4,0; Dev. St. 1,0);
- l'idea che per crescere nel lavoro sia necessario trovare il lavoro più adatto a sé e fare sempre quello definisce maggiormente gli uomini (media 3,3; Dev. St. 1,1) e i soggetti del Sud e delle Isole (media 3,3; Dev. St. 1,1);
- realizzarsi nel lavoro significa avere un contratto a tempo indeterminato è più importante per gli abitanti del Sud e delle Isole (media 3,3; Dev. St. 1,2), per i soggetti in cerca di prima occupazione (media 3,7; Dev. St. 1,1), per coloro che lavorano con collaborazioni occasionali (media 3,7; dev.st. 1,3) e per coloro che lavorano *part-time* (media 3,3; Dev. St. 1,2).

Il quadro che emerge è tipico di una cultura che sta cambiando: da un lato il permanere di concezioni che vedono il lavoro come il risultato del tempo trascorso nell'organizzazione sia a livello di orario di lavoro sia a livello di anzianità, dall'altro l'insorgere di nuove istanze culturali che attribuiscono valore alla qualità e alla molteplicità di esperienze maturate e che quindi aprono alla cultura della meritocrazia e dell'innovazione. Naturalmente più articolato il quadro che emerge dal *focus group* realizzato sull'argomento. Il termine carriera evoca negli interlocutori opinioni molto differenti tra loro e differenti dal concetto tradizionale. Non sembra, oggi, aver più senso pensare alla carriera come ad un processo uniforme legato alla progressione di ruoli all'interno di un'organizzazione, di contro il concetto si arricchisce di variabili soggettive e individuali. Oggi gli ostacoli per l'accesso al mondo del lavoro sono notevoli così come i continui cambiamenti e questo porta con sé la necessità di aderire alle proposte mettendo da parte i propri progetti e le proprie aspirazioni, di reinventarsi, di rendere realmente trasferibili le competenze e di rendere questo processo prontamente visibile nell'organizzazione. Il concetto di carriera assume pertanto una connotazione più caotica e non generalizzabile. Per alcuni, soprattutto per i soggetti con livello socio-culturale più basso e in forti condizioni di precarietà, fare una buona carriera oggi può significare garantirsi una stabilità professionale ed avere un riconoscimento economico. Per altri, prevalentemente coloro che hanno condizioni socio-economiche medio-alte e soprattutto coloro che non sono in una condizione di forte precarietà, fare carriera può significare ottenere un riconoscimento professionale, uno sviluppo di carriera anche a prescindere dall'aspetto remunerativo, divenendo punto di riferimento del settore. L'idea del progetto di vita personale e professionale sembra appartenere dunque a pochi fortunati. La ricerca della sicurezza che offre il posto a tempo indeterminato esercita ancora un gran richiamo, mentre la flessibilità si accompagna alla consapevolezza che per il momento non esiste nel sistema produttivo italiano la capacità di organizzarla in funzione della forza lavoro e che dunque non può che offrire una possibilità di ingresso nel mercato del lavoro.

In conclusione, nonostante sembri diffusa la consapevolezza delle persone sulla necessità di ripensare al concetto di carriera e al concetto di futuro professionale su nuove categorie di pensiero, la prospettiva di avere molte carriere e molti lavori, rimane ancora difficile da condividere e gestire.

È necessario quindi che le politiche dell'orientamento investano in azioni, anche molto precoci, per agire sugli stereotipi, di genere, di carriera e dell'invecchiamento in grado di innescare cambiamenti e modificare la cultura del lavoro. Ma ancora più urgente si impone la necessità di ri-vedere le pratiche professionali che devono essere sempre più mirate a permettere alla persona di attribuire continuità (personale, sociale e professionale) ad un percorso costituito da esperienze sempre più segmentate.

*I bisogni lavorativi*¹² – L'ultima dimensione indagata è relativa ai bisogni lavorativi. Sono stati considerati quattro fattori principali:

- potere e successo;
- relazione e affiliazione;
- autorealizzazione;
- protezione e sicurezza.

Il primo bisogno manifestato è relativo all'autorealizzazione con un valore medio pari a 15,5 e una deviazione standard di 3,0 punti. Seguono, nell'ordine, il bisogno di protezione e sicurezza (valore medio pari a 14,8 e Dev. St. pari a 2,7), e il bisogno di relazione e affiliazione (media 12,7; Dev. St. 2,8) In ultimo il bisogno di potere e successo con una media pari a 12,1; Dev. St. 3,0).

Emergono delle differenze statisticamente significative rispetto all'età, al livello di istruzione, all'area geografica di residenza, alla condizione lavorativa e all'orario di lavoro. Nello specifico:

- mostrano un maggiore bisogno di potere e successo, ovvero di sviluppo di sé in termini di affermazione, di raggiungimento di risultati visibili e socialmente riconosciuti i soggetti molto giovani (media 12,6; Dev. St. 3,4), coloro che hanno un titolo di studio più alto (media 12,8; Dev. St. 3,1), gli abitanti del Sud e Isole (media 12,5; Dev. St. 3,0), i soggetti in cerca di prima occupazione (media 12,4; Dev. St. 3,2) e coloro che lavorano a tempo pieno (media 12,1; Dev. St. 3,0);
- il bisogno di relazione e affiliazione, ovvero di sviluppare relazioni sociali sentendosi così parte del contesto non solo professionale ma anche sociale, i soggetti con livello di istruzione elevato (media 13,1; Dev. St. 2,9), quelli del Sud e delle Isole (media 13,1; Dev. St. 2,9), i lavoratori delle organizzazioni pubbliche (media 13,2; Dev. St. 3,1);
- sentono maggiormente il bisogno di autorealizzazione cioè di ottenere risultati soddisfacenti, di sentirsi gratificati professionalmente e di investire sui contenuti

12. Per la descrizione della scala utilizzata si rimanda il lettore al capitolo che descrive la metodologia di ricerca e gli strumenti utilizzati di questo stesso rapporto.

- specifici del proprio lavoro, i soggetti con livello di istruzione elevato (media 15,8; Dev. St. 3,1) e coloro che lavorano a tempo pieno (media 15,5; Dev. St. 3,0);
- infine, il bisogno di protezione e sicurezza, ovvero di svolgere un lavoro che sia fonte di garanzie, che riduca i margini di incertezza e che sia stabile nel tempo, caratterizza maggiormente le donne (media 15,2, Dev. St. 2,6), coloro che hanno un livello di istruzione elevato (post laurea: media 15,0; Dev. St. 2,7), i soggetti del Sud e Isole (media 15,0; Dev. St. 2,8), i lavoratori di organizzazioni pubbliche (media 15,2; Dev. St. 2,9), i lavoratori *part-time* (media 15,2; Dev. St. 2,8).

A conclusione di questo paragrafo sulla cultura dell'orientamento si riportano i risultati ottenuti da due statistiche inferenziali. La prima - una *cluster analysis*¹³ - è stata effettuata per ricercare nei dati una struttura a gruppi che non esiste o almeno non è nota a priori. L'obiettivo che ci si pone è sostanzialmente quello di riunire unità tra loro eterogenee in più sottoinsiemi tendenzialmente omogenei e mutuamente esaustivi. L'analisi è stata condotta rispetto ad alcuni *set* di variabili: i "bisogni" che l'individuo esprime nei confronti del lavoro e gli "stereotipi" (gli item su cui è stata effettuata l'analisi sono riportati nella figura 4.11. Dall'analisi è emersa una classificazione a 4 *cluster*, con 2 macroraggruppamenti: il primo ed il secondo gruppo si qualificano soprattutto per le risposte fornite nell'area degli stereotipi; il secondo ed il terzo gruppo invece emergono per le differenze espresse nell'area dei bisogni.

Figura 4.11 Item relativi a stereotipi e bisogni

DOM 30 Quanto è d'accordo con...
A. I giovani lavoratori sono più flessibili/adattabili rispetto ai loro colleghi più anziani
B. Per riuscire nel lavoro è importante la quantità di tempo trascorsa nel posto di lavoro
C. Il lavoro atipico/preario è più adatto alle donne
D. Avere più esperienza non significa fare meglio il proprio lavoro
E. Esistono lavori da uomo e lavori da donna
F. Per crescere nel lavoro è necessario trovare il lavoro più adatto a sé e fare sempre quello
G. Uomini e donne sono in grado di ricoprire ruoli dirigenziali allo stesso modo
H. Per riuscire nel lavoro è importante la qualità del lavoro svolto
I. I giovani sono più produttivi degli adulti
L. È giusto preservare la carriera dell'uomo rispetto a quella della donna

13. Sulle valutazioni registrate per i 3.000 intervistati per gli aspetti suindicati è stata realizzata una ricodifica tesa a rendere più agevole la successiva lettura delle evidenze campionarie riscontrate. È stata utilizzata una procedura di classificazione definita "two step cluster", più opportuna per il trattamento delle variabili categoriali. Il criterio adottato per giungere al termine della procedura di classificazione è stato quello definito BIC (Schwarz Bayesian Criterion) e ha condotto alla soluzione ottimale in 4 gruppi. La scelta viene attuata in maniera automatica (AutoCluster) dal software utilizzato (Spss 13.0) e deriva da un criterio che prende in considerazione contestualmente:

DOM 30 Quanto è d'accordo con...

- M. Realizzarsi nel lavoro significa avere un contratto a tempo indeterminato
- N. Il lavoro dell'uomo deve essere retribuito maggiormente rispetto a quello della donna
- O. Per crescere nel lavoro è necessario fare esperienze diverse

DOM 31 Il lavoro che preferisce è quello...

- A. che consenta di avere successo
- B. che permetta il contatto con le persone
- C. che permetta di fare qualcosa che mi piace
- D. che garantisca i diritti sindacali e previdenziali
- E. che dia prestigio
- F. che permette relazioni sociali
- G. che risponda ai miei interessi
- H. che mi garantisca il posto di lavoro nel tempo
- I. che dia potere
- L. che sia utile socialmente
- M. che dia soddisfazione
- N. che si svolge in armonia con colleghi e capi
- O. che offra opportunità di carriera
- P. che implichi un lavoro di gruppo
- Q. che non sia noioso
- R. che sia apprezzato dagli altri

Fonte: Isfol, 2010

Entrando nello specifico delle caratteristiche dei gruppi il primo che abbiamo chiamato *I CONSERVATORI* (23,7%) è costituito da soggetti tesi a ricercare un equilibrio tra innovazione e stabilità. Emerge in particolare l'accordo assegnato ai seguenti aspetti:

- il lavoro atipico o precario è più adatto alle donne;
- è giusto preservare la carriera dell'uomo rispetto a quella della donna;
- il lavoro dell'uomo deve essere retribuito maggiormente rispetto a quello della donna;

e per l'importanza data a:

- un lavoro che dia potere;
- un lavoro che dia prestigio;
- un lavoro che consenta di avere successo.

Dal punto di vista delle caratteristiche strutturali, il profilo che emerge è legato a figure con elevato titolo di studio, giovani, che lavorano in aziende di medie dimensioni come dirigenti o imprenditori, collocati nel Sud e Isole o Nord-Est piuttosto che al Centro e Nord-Ovest.

Il secondo gruppo che abbiamo chiamato *GLI INNOVATORI* (39.4%) è costituito dai "sostenitori delle pari opportunità", che manifestano una tendenza all'innovazione nelle loro risposte. Si evidenzia infatti il massimo accordo per:

- gli anziani e le donne sono in grado di ricoprire i ruoli dirigenziali allo stesso modo;

ed il minimo accordo relativamente a:

- il lavoro dell'uomo deve essere retribuito maggiormente rispetto a quello della donna;
- è giusto preservare la carriera dell'uomo rispetto a quella della donna;
- il lavoro atipico o precario è più adatto alle donne.

Nel gruppo viene inoltre assegnata la massima importanza al lavoro che:

- permetta di fare qualcosa che piace;
- dia soddisfazione;
- si svolga in armonia con colleghi e capi.

Il profilo che caratterizza il secondo gruppo è maggiormente connesso con figure adulte, soprattutto donne, più stabili contrattualmente, residenti nel Nord-Ovest, con un livello medio di formazione.

Il terzo gruppo (27.9%), denominato *COSTRETTI AL LAVORO*, si caratterizza per la scarsa importanza assegnata a tutti gli aspetti relativi al lavoro, come se il lavoro fosse una costrizione, necessario per vivere. Nell'area degli stereotipi gli appartenenti a questo gruppo forniscono invece risposte che si pongono nel mezzo, fra quelle fornite dal primo e dal secondo gruppo, risposte in varianza poco discriminanti.

Per ciò che concerne gli elementi strutturali, il profilo che più si associa a tale gruppo è caratterizzato da figure con una scarsa formazione, soprattutto uomini, molto giovani ma anche anziani, senza contratto o con rapporti lavorativi occasionali, disoccupati o in cerca di prima occupazione, generalmente in piccole imprese.

Il quarto gruppo infine, che chiameremo *GLI INDIFFERENTI* è quello meno numeroso (9.0%) e fa storia a sé. Infatti, le risposte fornite sia nell'area degli stereotipi sia in quella dei bisogni si collocano nel mezzo e, parallelamente, gli stereotipi sono valutati con indifferenza nella maggior parte dei casi.

Il profilo che caratterizza il quarto gruppo è legato a figure con una formazione di medio livello, molto giovani, in cerca di prima occupazione o che lavorano occasionalmente, in imprese di piccolissime dimensioni, soprattutto al centro.

Infine è stato realizzato un ulteriore approfondimento, sempre sulle domande inerenti stereotipi e bisogni professionali, utilizzando la tecnica dell'analisi in componenti principali per dati categoriali.

La matrice delle correlazioni mette in risalto la presenza di alcune associazioni particolarmente significative che confermano quanto emerso nell'analisi di *cluster* (dicotomia

innovazione-conservatorismo). Prendendo i due fattori principali emersi emergono le seguenti relazioni: nel primo fattore si riscontra un forte collegamento tra chi è d'accordo sugli stereotipi che vedono il prevalere dell'uomo sulla donna e chi vede il lavoro come un qualcosa che dà potere e prestigio; si contrappone, nel secondo fattore, un raggruppamento di chi considera molto importante un lavoro che possa essere piacevole e garantire stabilità e chi si trova d'accordo sull'uguaglianza uomo-donna circa le capacità di ricoprire ruoli dirigenziali e sulla rilevanza degli elementi qualità ed esperienza nel lavoro che si svolge.

4.9 Un affondo sulla domanda di orientamento di disoccupati e persone in cerca di occupazione

In considerazione del contingente momento economico-sociale in cui si colloca l'uscita di questa indagine sulla domanda di orientamento, anche a fronte delle numerose iniziative regionali che hanno visto negli ultimi due anni affiancate a misure di politica passiva, azioni di orientamento, e nella convinzione che ancora molto è necessario mettere in pista relativamente alle politiche attive del lavoro, si è ritenuto opportuno operare un "sovracampionamento" dei disoccupati del campione di popolazione attiva. Sono stati così intercettati altri 402 soggetti tra disoccupati e persone in cerca di prima occupazione (tabella 4.20)

Tabella 4.20 Distribuzione del campione per condizione professionale - valori assoluti e percentuali

Condizione professionale	Totali	
	v.a.	%
Disoccupati	283	70,3
In cerca di prima occupazione	119	29,7
Totale	402	100,0

Fonte: Isfol, 2010

La descrizione del campione secondo le variabili strutturali sarà dunque riferita al complesso dei disoccupati in senso allargato senza ulteriori specificazioni, mentre le analisi riferite a durata e motivazioni della disoccupazione saranno riferite al collettivo dei "disoccupati" in senso stretto. Dal punto di vista del genere il campione è composto per il 51,5% (207 soggetti) da soggetti di sesso femminile e per il 48,5% da uomini (195 soggetti). La tabella 4.21 riporta la distribuzione campionaria in relazione alle variabili genere ed età.

Tabella 4.21 Distribuzione del campione per sesso e classi di età – valori assoluti e percentuali

Genere	Classi di età							
	15-24 anni		25-34 anni		35-44 anni		>=45 anni	
	Base = 402							
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Maschi	51	26,1	62	31,7	42	21,4	40	20,7
Femmine	44	21,2	68	32,8	59	28,5	37	17,6
Totale	95	100,0	130	100,0	101	100,0	77	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Nella classe 35-44 anni abbiamo lo scostamento più rilevante tra donne e uomini, attribuibile alla sospensione, volontaria o forzata, del rapporto di lavoro da parte delle donne di questa fascia di età per il cospicuo carico familiare e il conseguente lavoro di cura. Si conferma nei dati del campione che la disoccupazione femminile è un fenomeno prevalentemente intellettuale. Le donne disoccupate mediamente hanno un titolo di studio più elevato degli uomini (tabella 4.22).

Tabella 4.22 Distribuzione del campione per sesso e livello di istruzione - valori assoluti e percentuali

Sesso	Livello di istruzione					
	Fino alla scuola secondaria I grado		Diploma di scuola Secondaria di II grado		Diploma di Laurea o post laurea	
	Base = 402					
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Uomo	32	52,1	105	48,2	58	47,3
Donna	30	47,9	113	51,8	64	52,7
Totale	62	100,0	218	100,0	122	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Dal punto di vista territoriale (tabella 4.23) è il Sud che paga il prezzo maggiore della disoccupazione specialmente nelle fasce di età fino a 34 anni. Il Nord è interessato dal fenomeno della disoccupazione degli over 45 che sono stati espulsi dal mercato del lavoro a causa della crisi e del massiccio ricorso a processi di cassa integrazione.

Tabella 4.23 Distribuzione del sovra-campione per classi di età ed area geografica di residenza- valori assoluti e percentuali

Classi di età	Ripartizione geografica									
	Base =402									
	Italia		Nord-Ovest		Nord-Est		Centro		Sud	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
15-24	95	23,6	15	20,9	10	22,1	18	23,5	52	24,9
25-34	130	32,3	21	28,8	14	32,1	21	28,3	73	34,9
35-44	101	25,1	14	19,7	14	31,8	21	27,9	52	24,6
Over 45	77	14,1	23	27,2	6	10,4	10	13,4	33	10,5
Totale	402	100,0	74	100,0	43	100,0	75	100,0	210	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Sempre dal punto di vista territoriale è interessante notare come il fenomeno della disoccupazione sia meno importante nelle città di medie dimensioni - da 100.000 a 250.000 abitanti - probabilmente a causa dello sviluppo di un'economia locale che riesce a far fronte all'offerta di lavoro (tabella 4.24).

Tabella 4.24 Distribuzione del sovra-campione per ampiezza di centro e sesso- valori assoluti e percentuali

Ampiezza centro	Sesso					
	Uomo		Donna		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Fino a 10.000	48	24,5	56	27,0	104	25,8
10.001-100.000	90	46,3	71	34,3	161	40,1
100.001-250.000	19	9,7	25	12,2	44	11,0
Più- di 250.000	38	19,5	55	26,5	93	23,1
Totale	195	100,0	207	100,0	402	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Il dato è confermato dalla tabella 4.25 che incrocia le variabili dimensione organizzativa dell'ultimo posto di lavoro e l'ampiezza del centro di residenza.

Tabella 4.25 Distribuzione del sovra-campione per ampiezza di centro e dimensione dell'organizzazione- valori assoluti e percentuali

Ampiezza centro	Dimensione organizzazione							
	Base =236							
	Fino a 10 addetti		Da 11 a 19 addetti		Da 20 a 200 addetti		Oltre 200 addetti	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Fino a 10.000	34	33,3	5	14,7	18	29,0	9	24,8
10.001-100.000	44	42,5	18	56,4	19	30,0	17	44,6
100.001-250.000	12	11,9	2	4,8	9	14,2	3	9,2
Più- di 250.000	13	12,4	8	24,1	17	26,8	8	21,3
Totale	103	100,0	32	100,0	64	100,0	9	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Esaminando ora il solo segmento dei disoccupati in senso stretto, ossia i 257 soggetti del sovra campione che in passato hanno svolto almeno un'attività di lavoro retribuito, la durata di tale stato di disoccupazione è generalmente compresa nell'arco dei 24 mesi, con una percentuale del 30% di donne che dichiara di essere senza lavoro da oltre 2 anni. La percentuale di disoccupati compresa all'interno dei dodici mesi è concentrata nelle classi di età comprese tra i 15-24 anni e i 35-44 anni e dunque ascrivibile al fenomeno della precarietà del lavoro e alla durata a termine dei contratti a tempo determinato. Di converso è la classe degli over 45 ad essere implicata maggiormente nel fenomeno della disoccupazione strutturale e, che, in tale fascia di età, può tramutarsi in un ostacolo definitivo alla re-inclusione nel mercato del lavoro (valori riportati nella tabella 4.26).

Tabella 4.26 Distribuzione del sovra-campione per sesso e durata della disoccupazione - valori assoluti e percentuali

Durata della disoccupazione	Sesso					
	Base=257					
	Uomo		Donna		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Meno di un mese	2	2,0	2	1,5	4	1,7
Da 1 a 5 mesi	29	24,0	30	22,3	59	23,1

»»

segue
Tabella 4.26

Durata della disoccupazione	Sesso					
	Base=257					
	Uomo		Donna		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Da 6 a 12 mesi	36	29,6	36	26,6	72	28,1
Da 13 a 24 mesi	28	22,6	26	19,1	53	20,8
Oltre 24 mesi	18	14,8	39	28,7	57	22,1
Non indicato	8	6,9	2	1,8	11	4,2
Totale	122	100,0	135	100,0	257	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Interessanti sono le motivazioni riportate a giustificazione dell'interruzione del rapporto di lavoro (tabella 4.27).

Tabella 4.27 Distribuzione del sovra-campione per motivo della disoccupazione e classi d'età - valori assoluti e percentuali

Motivo della disoccupazione	Classi di età							
	Base=257							
	15-24 anni		25-34 anni		35-44 anni		> 45 anni	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Non era un lavoro coerente con la mia formazione	0	0,0	5	6,2	6	7,7	1	1,3
Era un lavoro poco remunerativo	7	25,1	9	11,7	7	7,8	11	15,4
Bisognava trasferirsi-l'azienda ha cambiato sede	0	0,0	2	2,0	3	3,0	6	8,1
Era un lavoro faticoso	3	10,9	1	1,8	1	1,1	1	1,5
Impegnava troppe ore	2	6,3	2	2,4	2	2,7	0	0,0
Era un lavoro occasionale	12	42,4	13	17,8	4	5,4	7	9,5
È scaduto il contratto	11	38,9	33	44,6	35	41,6	15	21,4
Sono stato licenziato	0	0,0	7	9,1	12	14,5	19	28,0

»»

segue
Tabella 4.27

Motivo della disoccupazione	Classi di età							
	Base=257							
	15-24 anni		25-34 anni		35-44 anni		> 45 anni	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Mi ero stancato/ero demotivato	1	4,6	7	9,9	6	7,4	1	1,5
Motivi di famiglia (accudimento dei figli)	0	0,0	4	5,7	4	4,7	2	2,5
È fallita la società	0	0,0	8	10,1	8	10,1	11	15,3
Motivi di salute	0	0,0	2	2,8	1	1,3	4	5,3
Era un lavoro poco adatto ad un adulto	1	4,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Non mi dava prospettive future	5	15,4	4	5,0	6	7,4	3	3,8
Non era coerente con le mie aspirazioni	0	0,0	2	3,3	1	1,3	0	0,0
Ho trovato un lavoro migliore	0	0,0	0	0,0	1		0	0,0
Ho trovato un accordo con l'azienda e mi sono dimesso	0	0,0	2	2,2	3		3	3,6
Altro	0	0,0	1	1,5	2		1	1,9
Base	29	100,0	75	100,0	84	100,0	69	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Dai dati riscontrati appare evidente che, se in riferimento alle fasce di età più giovanili, si riscontra una motivazione legata alla precarietà del lavoro, con l'aumentare dell'età sembrano prevalere motivazioni di natura organizzativa (chiusura dell'azienda o, in alcuni casi, un trasferimento della sede che avrebbe comportato un cambiamento non accettabile). Significative le differenze di genere: le donne vedono spesso concludere la loro esperienza lavorativa per problemi legati alla conciliazione con la vita familiare e con le esigenze di mobilità connesse; gli uomini adducono motivazioni più relative a remunerazione, demotivazione, assenza di prospettive future. (tabella 4.28).

Tabella 4.28 Distribuzione del sovra-campione per motivo della disoccupazione e classi d'età - valori assoluti e percentuali

Motivo della disoccupazione	Genere			
	Base=257			
	Maschi		Femmine	
	v.a.	%	v.a.	%
Non era un lavoro coerente con la mia formazione	6	4,6	6	4,8
Era un lavoro poco remunerativo	17	13,6	17	12,4
Bisognava trasferirsi-l'azienda ha cambiato sede	2	1,8	7	5,5
Era un lavoro faticoso	4	3,3	2	1,8
Impegnava troppe ore	3	2,2	3	2,4
Era un lavoro occasionale	17	13,6	20	15,0
È scaduto il contratto	49	40,5	45	33,4
Sono stato licenziato	18	14,8	20	15,0
Mi ero stancato/ero demotivato	10	8,6	6	4,1
Motivi di famiglia (accudimento dei figli)	0	0,0	10	7,4
È fallita la società	12	9,4	15	11,2
Motivi di salute	3	2,4	4	2,9
Era un lavoro poco adatto ad un adulto	0	0,0	1	1,0
Non mi dava prospettive future	10	8,3	7	5,2
Non era coerente con le mie aspirazioni	1	0,6	3	2,1
Ho trovato un lavoro migliore	1	0,9	0	0,0
Ho trovato un accordo con l'azienda e mi sono dimesso	5	3,8	2	1,6
Altro	0	0,0	4	3,1
Base	122	100,0	135	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Conoscenza e fruizione dei servizi per l'impiego e variabili significative - I soggetti disoccupati e/o in cerca di occupazione conoscono in misura maggiore i servizi di orientamento rispetto al campione rappresentativo della popolazione attiva, probabilmente per aver avuto un'esperienza di frequentazione nell'ultimo anno con tali Servizi. A

conferma di questa lettura interpretativa anche il dato sulla fruizione: i soggetti disoccupati fruiscono in misura maggiore dei servizi di orientamento rispetto al campione dei soggetti che rappresentano la popolazione attiva. (tabella 4.29.)

Tabella 4.29 Sovra campione – servizi di orientamento conosciuti ed utilizzati –valori assoluti e percentuali

Tipologia di servizio	Conoscenza		Utilizzo	
	v.a.	%	v.a.	%
Centro per l'Impiego	335	83,2	281	84,0
Informagiovani, Sportelli Multifunzione	270	67,2	154	57,1
Agenzie autorizzate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	188	46,7	91	48,6
Servizi di Orientamento di associazioni	88	21,8	37	42,1
Servizi di orientamento di Centri o strutture del sistema di Formazione Professionale	135	28,4	57	42,0
Servizi di orientamento di Uffici Scolastici	111	27,6	44	39,2
Servizi di orientamento di Università	175	43,6	83	47,4
Servizi di orientamento di Enti privati-Cooperative	119	29,7	47	39,8

Fonte: Isfol, 2010

Come nel caso della Popolazione attiva i servizi più conosciuti ed utilizzati sono quelli attinenti al lavoro quali i Centri per l'Impiego, seguiti da altre strutture capillarmente distribuite sul territorio nazionale quale gli Informagiovani o le Agenzie autorizzate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

La verifica delle associazioni tra le variabili indipendenti e la conoscenza dei servizi di orientamento è stata effettuata, come per gli altri sub-campionamenti- tramite analisi delle tabelle di contingenza con il calcolo della statistica detta del Chi-quadrato. Sono stati prese in considerazione tutte le significatività con livello di alpha 0,05.

Analogamente al campione della popolazione attiva le donne dimostrano una maggiore conoscenza dei Centri per l'Impiego, degli Informagiovani, Informalavoro e Sportelli Multifunzionali, delle Agenzie autorizzate, dei servizi degli Uffici Scolastici e dei Centri di Formazione Professionale. Sono, invece, conosciuti maggiormente dagli uomini i Servizi di Orientamento delle Associazioni o Confederazioni di categoria e quelli offerti dalle Università. Una maggiore conoscenza, in generale, dei servizi si riscontra da parte della popolazione giovanile e dai soggetti con livelli di istruzione più elevati. Relativamente alla localizzazione geografica, se al Nord sono maggiormente conosciuti i CPI,

gli Informagiovani, i servizi di orientamento dell'Università e quelli degli Enti privati, al Centro e al Sud prevale la conoscenza delle Agenzie autorizzate e dei Centri di Formazione Professionale.

Soddisfazione per i servizi di orientamento e variabili significative - Livelli di soddisfazione molto bassi: su una scala da 1 a 10 (1 "per niente soddisfatto"; 10 "pienamente soddisfatto"), raramente si raggiunge la sufficienza. Non emergono differenze né relativamente al genere né relativamente alla zona di residenza. Emergono, invece, differenze legate all'età: i soggetti di età più matura esprimono giudizi significativamente peggiori.

Motivazioni e attese della domanda di orientamento - Anche in questo caso prevale la motivazione di richiesta di stage e di tirocini. A seguire quella "informativa" relativamente alle opportunità offerte dal mercato del lavoro, e questo è tanto più vero per i soggetti di età più matura.

In conclusione si conferma il quadro emerso a proposito del campione rappresentante la popolazione attiva con una più marcata esigenza di ricevere informazioni e azioni di accompagnamento verso la ri-collocazione nel mercato del lavoro.

4.10 Un affondo sulla domanda di orientamento degli stranieri

Nelle pagine che seguono vengono riportati i risultati dell'indagine statistica relativi ad un campione di 236 stranieri residenti in Italia, ai quali è stato somministrato un questionario *face to face* elaborato appositamente con l'obiettivo di rendere maggiormente comprensibili i temi dell'indagine.

L'universo di interesse è costituito da circa 4,2 milioni di individui (Dati Istat sui Residenti Stranieri al 1 gennaio 2010). Le donne sono poco più di due milioni (il 51,3% del totale) e gli uomini circa 2 milioni (il 48,7% del totale). Le età prevalenti sono quelle centrali: uno straniero su due ha tra i 24 ed i 44 anni (tabella 4.30).

Poco più della metà dei residenti stranieri proviene da Paesi Europei (53,6%), in particolare dai paesi di nuova adesione (*in primis* Romania) o da paesi non appartenenti all'UE. Hanno raggiunto il picco più alto (62,3%) negli anni 2005-2006 per poi diminuire negli anni successivi. Poco meno di un quarto provengono dall'Africa (22%), prevalentemente dal Marocco, mentre gli asiatici rappresentano il 16,2%. L'immigrazione asiatica è un fenomeno soprattutto recente (4 immigrati su 10 sono arrivati in Italia nell'ultimo anno). Infine, l'8% circa degli stranieri proviene da un paese americano, in particolare dal Perù e dall'Ecuador. L'immigrazione dal continente americano è un fenomeno che si è assottigliato nel corso degli anni.

Dal punto di vista della distribuzione degli stranieri per area geografica, le regioni del Nord (Nord-Ovest + Nord-Est) accolgono il 61,6% degli stranieri residenti in Italia, il Centro il 25,3%, il Sud il 13,1% (tabella 4.31).

Tabella 4.30 Stranieri residenti per classi di età

	v.a.	%
0-17	933.693	22,0
18-24	420.402	9,9
25-34	1.048.904	24,8
35-44	973.643	23,0
45-54	556.489	13,1
55+	301.928	7,1
Totale	4.235.059	100,0

Fonte Istat

Tabella 4.31 Stranieri residenti per area di provenienza e per area geografica di residenza

Area di provenienza	v.a.	%	Area geografica di residenza	v.a.	%
Europa	2.269.286	53,6	Nord-Ovest	1.482.020	35,0
Africa	931.793	22,0	Nord-Est	1.127.987	26,6
Asia	687.365	16,2	Centro	1.070.386	25,3
Altri continenti	345.761	8,2	Sud ed isole	554.666	13,1
Apolidi	854	0,0			
Totale	4.235.059	100,0	Totale	4.235.059	100,0

Fonte Istat

In campione è costituito da 236 stranieri residenti in Italia, le cui caratteristiche anagrafiche sono riportate nella tabella 4.32. I dati campionari sono stati ponderati in base all'area geografica di provenienza e al genere, utilizzando i dati ISTAT sugli Stranieri Residenti al 1 gennaio 2010.

Tabella 4.32 Confronto tra l'universo e il campione

	Universo %	Campione %
Europa	53,6	53,5
Africa	22,0	22,1
Asia	16,2	16,3
Altri continenti	8,2	8,1
Totale	100,0	100,0
	Universo %	Campione %
Maschi	48,7	48,7
Femmine	51,3	51,3
Totale	100,0	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Il 9,3% dei soggetti del campione risiede in Italia da un anno o meno, il 22,9% da 2-3 anni, il 30% da 4-5 anni, il 23,3% da 6-10 anni e infine il 14,5% da oltre 10 anni. Relativamente alla condizione occupazionale, gli occupati rappresentano il 46,1% del totale, i disoccupati costituiscono il 27,6%, i soggetti in cerca di prima occupazione sono il 24,1% e quelli in cassa integrazione il 2%. Dati, questi, che se confrontati con quelli relativi alla popolazione attiva (tabella 4.33), confermano una forte difficoltà di inserimento lavorativo per tale *target* di soggetti, probabilmente anche acuita al momento attuale di crisi che sta attraversando il Paese.

Tabella 4.33 Confronto della condizione lavorativa tra il campione degli immigrati e il campione della popolazione attiva

Condizione lavorativa	Immigrati		Popolazione attiva	
	v.a.	%	v.a.	%
In cerca di prima occupazione	57	24,1	61	2,0
Occupato	109	46,1	2.706	90,2
Disoccupato	65	27,6	184	6,1
In cassa integrazione	5	2,0	49	1,6
Totale	236	100,0	3.000	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Tale difficoltà di inserimento lavorativo è maggiormente accentuata tra i laureati e i più giovani (cerca lavoro 1 giovane su 2) e decresce con l'aumentare dell'età. L'altra variabile correlata alla condizione occupazionale è, ovviamente, l'anzianità di permanenza dell'immigrato in Italia: i soggetti in cerca di occupazione o disoccupati sono soprattutto presenti fra gli immigrati recenti.

Gli occupati, viceversa, aumentano con l'aumentare del tempo trascorso in Italia con un picco massimo tra coloro che sono in Italia da oltre 4 anni. Solo 1 intervistato su 5 ha un lavoro stabile, gli altri svolgono lavori occasionali. Quanto al tipo di attività la maggior parte degli uomini è operaio e la maggior parte delle donne è collaboratrice domestica. L'altra condizione che segnala una profonda differenza tra immigrati e popolazione attiva è rappresentata dal tipo di contratto: di gran lunga superiori per gli stranieri i contratti a tempo determinato e le collaborazioni occasionali (tabella 4.34).

Tabella 4.34 Raffronto della tipologia di contratto tra il campione degli immigrati e il campione della popolazione attiva

Tipo di contratto	Immigrati		Popolazione attiva	
	v.a.	%	v.a.	%
Tempo indeterminato	47	26,0	1.934	80,0
Tempo determinato	62	34,9	267	11,0
Collaborazione occasionale	45	25,2	63	2,6
Altro	24	13,9	67	2,9
Totale	179	100,0	2.419	100,0

Tipologia di contratto	Immigrati		Popolazione attiva	
	v.a.	%	v.a.	%
Part-time	84	47,0	429	17,7
Tempo pieno	79	43,9	1.979	81,8
Altro/Non indicato	16	9,1	11	0,5
Totale	179	100,0	2.419	100,0

Fonte: Isfol, 2010

La ricerca di lavoro (primo o nuovo lavoro) interessa oltre 6 intervistati su 10 ed in particolare riguarda soprattutto i più giovani (è pari all'85% nella classe 18-24, scende al 65% nella classe 25-34 e sotto il 50% nelle due classi più anziane) e coloro che sono in possesso di laurea. Sono ovviamente interessati alla ricerca tutti o quasi tutti i disoc-

cupati (97,6%), i cassaintegrati (100%) e coloro in cerca di prima occupazione (97,4%). Ma sono alla ricerca di lavoro anche buona parte (26,7%) di coloro che il lavoro già ce l'hanno: in particolare i soggetti che attualmente svolgono collaborazioni occasionali e gli occupati a tempo determinato. La ricerca del lavoro ha tempi molto lunghi, marcatamente maggiori di quelli riscontrati nella popolazione attiva (tabella 4.35).

Tabella 4.35 Raffronto della durata della ricerca di lavoro tra il campione degli immigrati e il campione della popolazione attiva

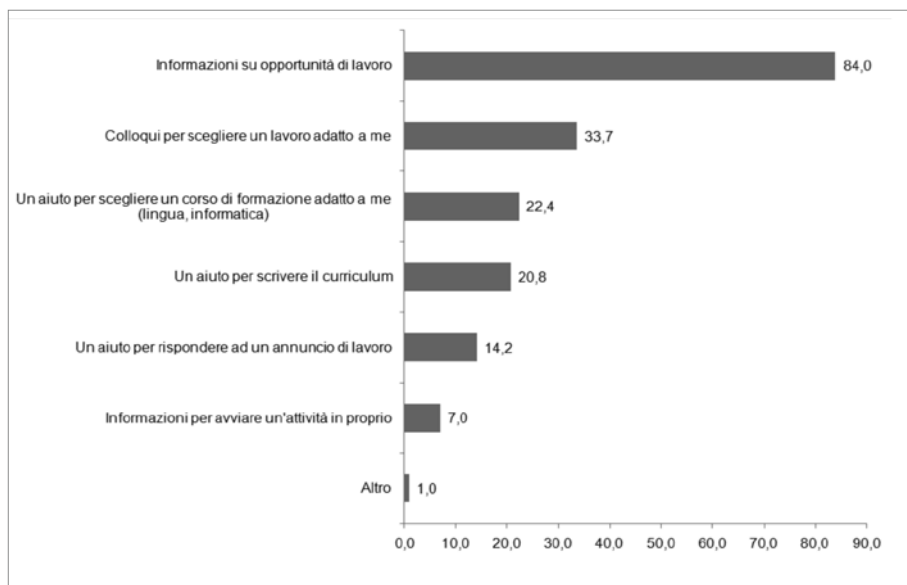
Durata della ricerca di lavoro	Immigrati		Popolazione attiva	
	v.a.	%	v.a.	%
Da meno di 6 mesi	55	36,0	293	37,2
Da 6 mesi ad 1 anno	48	31,1	213	27,1
Da 1 a 2 anni	33	21,5	100	12,7
Oltre 2 anni	17	11,3	150	19,0
Non so, non ricordo	-	-	31	4,0
Totale	153	100,0	788	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Circa due soggetti su tre riferiscono di essersi rivolti, in Italia, ad un centro che offre servizi per la ricerca di lavoro (65,2%): alle associazioni di stranieri (50,2%), agli enti privati che si occupano di immigrati (36,7%), ai sindacati e patronati (34%) e alle agenzie o intermediari privati (28,4%). Meno frequentati invece i Centri per l'Impiego. Uomini e donne sembrano prediligere centri di orientamento diversi: l'utenza maschile si rivolge in maggior misura alle associazioni di stranieri (61,8%), ai sindacati e patronati (44,9%) ed agli enti privati che si occupano di immigrati (52%), mentre l'utenza femminile frequenta di più le chiese e associazioni religiose (15,1%). La fruizione di tali centri è maggiore tra gli stranieri che provengono dall'Africa (87,9%) da altri continenti (73,6%) e dall'Europa (60,8%) mentre è minore tra gli asiatici (44,6%). Dai dati si nota inoltre che: le associazioni degli stranieri, i centri per immigrati e i sindacati svolgono un ruolo importante di accoglienza per i primi cinque anni di permanenza in Italia, viceversa i Centri per l'Impiego vengono frequentati maggiormente dopo il quinto anno di permanenza e diventano il canale più diffuso per i più anziani. La richiesta principale rivolta ai centri dalla grande maggioranza del campione riguarda le informazioni su opportunità di lavoro (84%). Una percentuale non trascurabile chiede un colloquio per la scelta di un lavoro adatto al proprio profilo (33,7%) o un aiuto per scegliere un corso di formazione (22,4%), o, ancora, un aiuto per scrivere un *curriculum* (20,8%) o

per rispondere ad un annuncio di lavoro (14,2%). Marginale la richiesta di informazioni per avviare un'attività imprenditoriale (7%) (figura 4.12).

Figura 4.12 Le richieste rivolte ai Centri di Orientamento



Fonte: Isfol, 2010

Osservando l'andamento della fruizione dei servizi emergono delle differenze statisticamente significative in relazione alle seguenti variabili. Gli uomini sembrano richiedere servizi in numero e varietà maggiore, in particolare le informazioni sulle opportunità di lavoro (90,9% contro il 76,5% delle donne) e l'aiuto per scrivere un *curriculum* (28,5% contro il 12,3% delle donne). Il livello di istruzione è una variabile significativa in relazione alle informazioni sulle opportunità di lavoro e ai colloqui individuali. Le prime sono maggiormente richieste da chi possiede un livello di istruzione basso (90,5%), mentre i secondi da chi ha un titolo di studio più elevato (52,7%).

Diverse le motivazioni per cui ci si rivolge a un centro di orientamento tra soggetti con diverse situazioni occupazionali. La tabella 4.36 riporta i dati riscontrati a tale proposito.

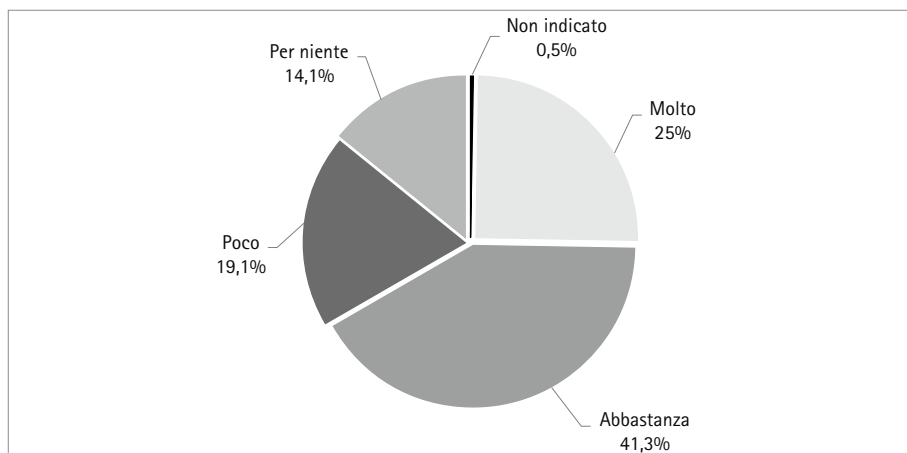
Tabella 4.36 Servizi richiesti per situazione occupazionale

	Totale		Situazione occupazionale							
	In cerca di prima occupazione		Occupato		Disoccupato		Cassintegrato			
	v.a.	%	V.a.	%	v.a.	%	v.a.	%		
Informazioni su opportunità di lavoro	129	84,0	29	86,7	59	90,8	35	71,4	5	100,0
Colloqui per scegliere un lavoro adatto a me	52	33,7	6	18,5	25	38,1	21	41,7	-	-
Un aiuto per scegliere un corso di formazione adatto a me (lingua, informatica)	34	22,4	5	14,0	17	25,9	13	26,0	-	-
Un aiuto per scrivere il <i>curriculum</i>	32	20,8	6	18,5	9	13,2	16	32,8	1	17,3
Un aiuto per rispondere ad un annuncio di lavoro	22	14,2	4	11,7	9	14,0	7	13,8	2	41,3
Informazioni per avviare un'attività in proprio	11	7,0	2	7,1	6	9,1	2	5,0	-	-
Altro	2	1,0	-	-	2	2,4	-	-	-	-
Base	154	100,0	34	100,0	65	100,0	49	100,0	5	100,0

Fonte: Isfol, 2010

I residenti stranieri sono sostanzialmente soddisfatti dell'offerta di orientamento di cui hanno usufruito (molto: 25% + abbastanza: 41,3%). Tra gli insoddisfatti, uno su due ritiene i servizi offerti inutili (51,8%), uno su tre crede che non siano stati compresi i bisogni dell'utente (31,3%) e due su dieci lamentano difficoltà nell'accedere al servizio (19,8%) (figura 4.13).

Figura 4.13 La soddisfazione nei confronti dell'offerta di orientamento



Fonte: Isfol, 2010

Gli uomini tendono ad essere più soddisfatti dell'offerta di orientamento rispetto alle donne (molto: 37,7% contro il 15,5% delle donne), così come sono decisamente più soddisfatti gli utenti stranieri di età compresa tra i 25 ed i 34 anni. Meno soddisfatti gli over 45. La soddisfazione ha, inoltre, un andamento inversamente proporzionale al livello di istruzione: i meno istruiti sono i più soddisfatti (abbastanza 52,3%); viceversa, i più istruiti sono i anche i più critici (per niente 39,1%) (tabella 4.37).

Tabella 4.37 Livello di gradimento dei servizi di orientamento per livello di istruzione

	Istruzione					
	Basso (fino a Diploma Media Inferiore)		Medio (Diploma di media superiore)		Alto (Laurea)	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Molto	20	29,9	15	28,1	3	10,3
Abbastanza	36	52,3	18	34,1	10	30,1

»»

	Istruzione					
	Basso (fino a Diploma Media Inferiore)		Medio (Diploma di media superiore)		Alto (Laurea)	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Poco	10	14,3	13	24,3	7	20,5
Per niente	2	3,4	6	11,9	13	39,1
Non indicato	-	-	1	1,5	-	-
Base	68	100,0	52	100,0	34	100,0

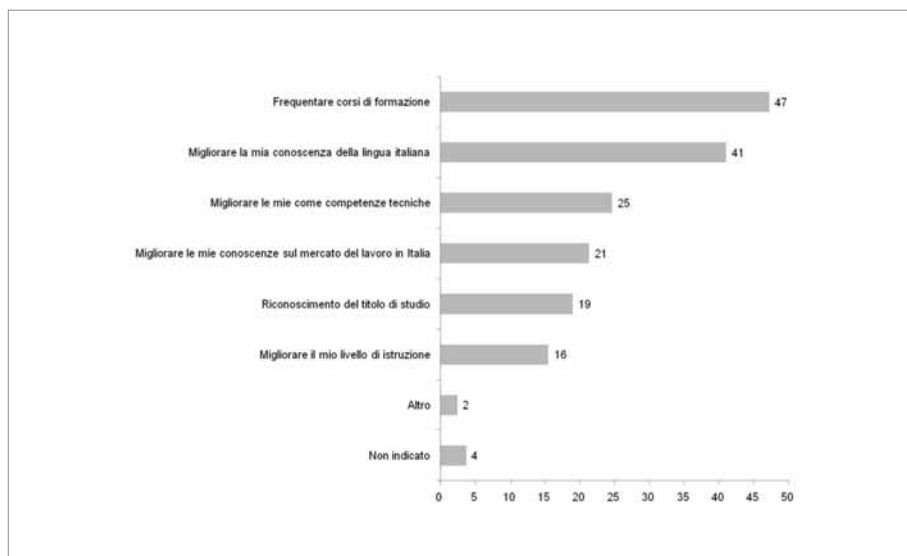
Fonte: Isfol, 2010

Per quanto concerne la durata della permanenza in Italia, si può notare come i più critici siano, da un lato, coloro che risiedono da più di 10 anni (per niente 41,1%) e, dall'altro, chi è arrivato in Italia da meno di un anno (per niente 28,4%). E ancora chi è alla ricerca di lavoro è meno soddisfatto di chi non lo è.

I motivi della mancata fruizione di servizi per la ricerca di lavoro da parte degli stranieri residenti (condizione che, come già anticipato, riguarda il 34,7% del campione) sono principalmente tre: la preferenza per il supporto ricevuto dalla rete di contatti personali e familiari (46,8%); l'impossibilità di accedere ad eventuali servizi (36,5%) e la mancata conoscenza dell'esistenza di centri di orientamento (24,4%).

Le aspettative degli stranieri residenti rispetto alle attività di supporto alla ricerca di lavoro si concentrano principalmente su due tipologie: la frequenza di corsi di formazione (47,2%) ed il miglioramento della conoscenza della lingua italiana (41%). Seguono, a distanza, il miglioramento delle competenze tecniche (24,6%), le conoscenze sul mercato del lavoro in Italia (21,3%) e il riconoscimento del titolo di studio (19%) (figura 4.14).

Figura 4.14 Cosa potrebbe esserle d'aiuto per trovare lavoro

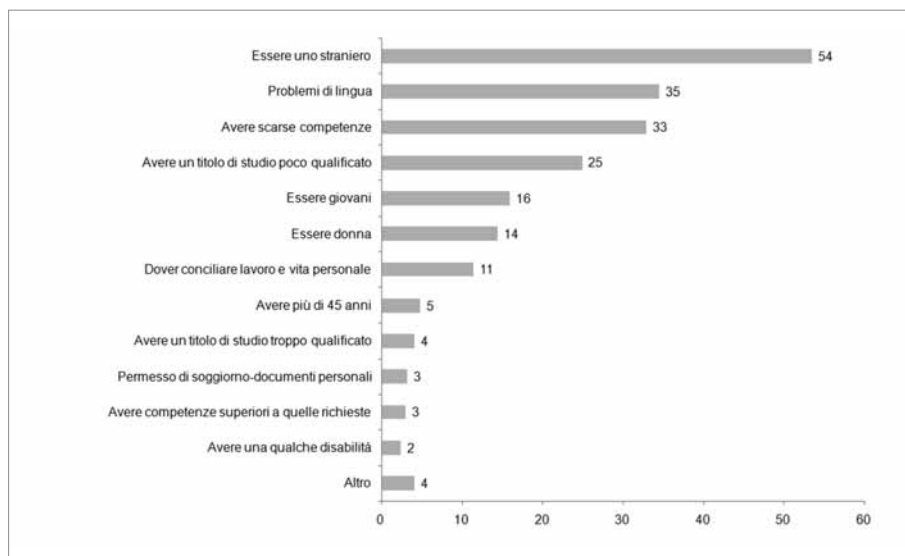


Fonte: Isfol, 2010

L'esigenza di frequentare corsi di formazione, migliorare il livello di istruzione e la conoscenza della lingua italiana sono aspetti maggiormente richiesti da chi possiede un livello di istruzione basso, dagli appena arrivati, dai disoccupati, i soggetti in cerca di prima occupazione e, in generale, dagli uomini; mentre il riconoscimento del titolo di studio è richiesto prevalentemente da chi possiede titoli di studio più elevati, dagli occupati e, in generale, dalla donne. Rispetto all'area di provenienza, gli asiatici richiedono in misura maggiore corsi per il miglioramento della lingua italiana mentre la richiesta di corsi di formazione di altra natura è maggiore tra i cittadini europei (57,4%).

Le difficoltà che gli stranieri incontrano nel trovare lavoro - La difficoltà maggiore che viene indicata da tutti è proprio quella di essere uno straniero (53,5%). A seguire i problemi di lingua (34,5%), la consapevolezza di non avere le competenze adeguate per svolgere il lavoro richiesto (32,9%) o quella di essere in possesso di un titolo di studio poco qualificato (24,9). Si veda la figura 4.15.

Figura 4.15 **Maggiori difficoltà riscontrate dagli stranieri nella ricerca di lavoro**



Fonte: Isfol, 2010

Sia gli uomini che le donne evidenziano come la maggiore difficoltà nella ricerca del lavoro sia la condizione di straniero (58,2% uomini e 49% delle donne); tuttavia la difficoltà a trovare lavoro a causa di un titolo di studio poco qualificato e di scarse competenze sono maggiormente associate agli uomini (rispettivamente 31,9% contro il 18,1% delle donne e 42,6% contro il 23,7% delle donne); mentre gli aspetti dell'essere donna e del dover conciliare lavoro e vita personale coinvolgono più direttamente il sesso. Per quanto concerne il livello di istruzione, si può notare come i meno istruiti sentano come principali difficoltà nel trovare lavoro l'aver un titolo di studio poco qualificato (32,3%) e scarse competenze (41,8%); i più istruiti, al tempo stesso, avvertono come elemento di ostacolo l'aver un titolo di studio troppo qualificato (11,9%), oltre che il dover conciliare lavoro e vita personale (22%).

I bisogni lavorativi – Anche agli stranieri abbiamo chiesto di rispondere alla scala dei bisogni lavorativi. Notiamo qui dei risultati interessanti, che ci mostrano una configurazione diversa da quella delineata per gli altri campioni. Infatti diversamente dagli altri sub-campioni, dove prevale il bisogno di autorealizzazione, gli stranieri, comprensibilmente con il loro particolare e spesso debole *status*, pongono al primo posto il fattore protezione e sicurezza (media pari a 13,6; Dev. St. 2,6). Al secondo posto il bisogno di autorealizzazione (media pari a 12,9 Dev. St. 2,9). A seguire, il bisogno di relazione e affiliazione (media pari a 12,0; Dev. St. 2,7) sentito prevalentemente dalle donne, i

soggetti di età più avanzata, i disoccupati e i soggetti in cerca di lavoro). Al quarto e ultimo posto si colloca il bisogno di potere e successo (media pari a 11,1 e Dev. St. 3,1).

4.11 Un affondo sulla domanda di orientamento dei soggetti diversamente abili

Termini quali menomazione, disabilità ed *handicap* spesso, nel linguaggio comune, si confondono. Il significato di questi termini è legato a diversi momenti storici e al tipo di considerazione che la società, il quadro legislativo ma anche la cultura e il senso comune, ne danno. Un veloce *excursus* storico¹⁴ evidenzia come da una definizione che prendeva in considerazione solo i limiti fisici, chiamati menomazioni, *deficit*, *handicap*, si è passati, nel corso del tempo, a una definizione che enfatizza comunque le potenzialità del soggetto come portatore di abilità diverse (diversamente abile), o a definizioni ancorate alla concezione che l'interazione tra persona e ambiente sia determinante nel prefigurare "condizioni speciali". In questa ultima accezione chi si trova in particolari condizioni, (che non sono fisse una volta per tutte, bensì possono modificarsi o verificarsi in un dato momento della vita di qualsiasi persona) ha difficoltà, diversamente da altri, a correlarsi con l'ambiente, a muoversi, comunicare, sentire, vedere, alimentarsi o altro. Il *focus* della diversità non tocca il soggetto in quanto tale, bensì la relazione della persona con l'ambiente che la circonda. La disabilità diventa quindi una possibile condizione ordinaria della vita di ciascuno, non legata ad una condizione di malattia, ma riconosciuta come una esperienza umana universale. È intuitivo come questo nuovo modo di affrontare la questione costituisca un cambiamento radicale dell'approccio al concetto di diversità e quindi delle politiche destinate che nelle suddette condizioni speciali vengano a trovarsi.

Per tutti i portatori di disabilità sia mentale che fisico, l'ordinamento italiano prevede una forma di collocamento obbligatorio, gestita direttamente dai Centri per l'Impiego delle singole Province. Il collocamento obbligatorio, per lungo tempo disciplinato dalla legge 2.4.1968 n. 482, è stato riformato dalla legge 12.3.1999 n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili" che ha introdotto significative novità. Tra le finalità principali della legge n. 68/99 c'è "la promozione dell'inserimento e della integrazione lavorativa delle persone disabili nel mondo del lavoro attraverso servizi di sostegno e di collocamento mirato"¹⁵. La legge n. 68 quindi, ha come finalità la promozione dell'inserimento lavorativo dei soggetti disabili attraverso il collocamento mirato che nella stessa legge all'art. 2 viene

14. Per una ricognizione più dettagliata dell'evoluzione del concetto di disabilità e dei conseguenti provvedimenti legislativi promossi e applicati si rimanda il lettore alla letteratura specialistica sull'argomento, limitandoci in questa sede a trattare il tema per le sue implicazioni con le politiche dell'orientamento.

15. Tratto da: Papetti R., I disabili e il lavoro. Il ruolo dei Centri per l'Impiego. Università Tor Vergata, in corso di pubblicazione. Roma, 2011.

definito come l'insieme di strumenti tecnici e di supporto che permettono la valutazione del disabile nella sua capacità lavorativa e il suo inserimento più idoneo.

Per collocamento mirato dei diversamente abili si intende quella serie di strumenti tecnici e di supporto che permettono di valutare adeguatamente le persone con disabilità nelle loro capacità lavorative e di inserirle nel contesto adatto, attraverso analisi di posti di lavoro, forme di sostegno, azioni positive e soluzione dei problemi connessi agli ambienti, agli strumenti e alle relazioni interpersonali sui luoghi di incontro lavorativo¹⁶. L'intento della legge è quello di creare un sistema, una rete, nonché un insieme di strumenti e azioni volto a delineare il profilo socio-funzionale e professionale del disabile, le sue competenze e attitudini al fine di un inserimento occupazionale proficuo attraverso un'analitica conoscenza del posto di lavoro.

La necessità di raggiungere questo obiettivo è stata sottolineata anche a livello europeo (Consiglio di Lussemburgo del 1997 e Consiglio di Vienna del 1998) che, nell'ambito delle pari opportunità, ha invitato gli stati membri a realizzare una politica del lavoro che tenga conto anche delle problematiche dell'inserimento lavorativo dei disabili. Infatti, secondo il consiglio i disabili sono gli ultimi a trovare un posto di lavoro e i primi a perderlo in caso di riduzione di personale.

Gli orientamenti europei si articolano su quattro direttrici:

1. migliorare l'occupabilità;
2. sviluppare l'imprenditorialità;
3. incoraggiare l'adattabilità delle imprese e dei loro lavoratori;
4. rafforzare le politiche in tema di pari opportunità.

Altra considerazione importante rispetto alla legge n. 68, è che essa - attraverso una convenzione - apre le porte soprattutto all'inserimento lavorativo nelle Aziende Private, con allargamento del numero dei soggetti da assumere e con la previsione di forti sgravi contributivi nei casi di inserimento di persone in stato di particolare difficoltà¹⁷.

Inoltre la Legge prevede lo strumento della "convenzione" (art. 12/bis legge n. 68/99) come strumento tecnico-giuridico idoneo al conseguimento degli obiettivi prefissati dalla stessa nonché utile strumento di raccordo effettivo tra le aspettative delle persone disabili ed un lavoro compatibile con le proprie condizioni e competenze lavorative e relazionali, nonché con l'interesse delle aziende ad un inserimento funzionale e proficuo di esse nella propria organizzazione produttiva.

La legge prevede inoltre l'istituzione del "Comitato Tecnico", organo tecnico-operativo di supporto all'attività della Provincia in materia di collocamento mirato dei disabili ed è preposto a seguire il lavoratore disabile al fine di farne risaltare la sua "compatibilità"

16. Tratto da Agenzia Lavoro di Trento.

17. ARISM, "L'inserimento lavorativo dei disabili: Legge n. 68/1999", 2002.

con il genere di domanda e tipologia di lavoro che proviene dalle aziende (analisi dei posti di lavoro).

Affinché la legge n. 68/99 venga applicata correttamente è fondamentale la collaborazione tra varie istituzioni. È fondamentale che le aziende si responsabilizzino e decidano di seguire un percorso rispettoso delle diversità che l'essere umano presenta nelle sue molteplici predisposizioni mentali e fisiche alla vita. Molte preferiscono pagare con una multa il mancato inserimento di persone appartenenti alle categorie protette ricorrendo a formalità legali ma sicuramente non rispettose dei principi umani. La legge n. 68/99 aiuta le aziende rendendo il nuovo rapporto di lavoro vantaggioso sia per il datore di lavoro che per l'assunto¹⁸.

Negli ultimi 10 anni, le raccomandazioni a livello europeo e le iniziative intraprese a livello locale hanno dato un nuovo impulso al fenomeno. Determinante, a questo proposito, è stata la dichiarazione della Commissione Europea del 2003, come anno Europeo delle persone con disabilità per stimolare la discussione, per fare sensibilizzazione, per promuovere lo scambio di esperienze e sostenere la piena integrazione scolastica, lavorativa e sociale delle persone disabili. L'intento è quello di non discriminare nessuno ma anzi quello di riconoscere ad ogni individuo la possibilità di esistere, di evolversi e di contribuire al processo di crescita collettiva nonostante la disabilità.

L'insieme di queste considerazioni, unita alla consapevolezza dell'importanza del fenomeno anche in termini numerici (si ricorda che l'ultima indagine Istat (2005) ha contato un Universo di 450.000 soggetti), hanno sorretto e sostenuto l'idea di realizzare un primo affondo qualitativo sulla domanda di orientamento di questa particolare fascia della popolazione, almeno per avere degli indici descrittivi che possano fungere da anticipazioni relativamente alla messa a punto di un costrutto metodologico più corposo sulla base del quale impostare un'analisi più complessiva del fenomeno.

A tal fine sono state studiate 10 storie di vita, attraverso l'utilizzo dell'intervista narrativa, di 10 soggetti, reperiti sulla base delle liste fornite dalle principali Associazioni che si occupano di disabili, con le seguenti caratteristiche: 7 maschi e 3 femmine di età media di 36 anni, 4 con depressione; 3 disturbo della personalità; 3 invalidità fisica. Quanto al titolo di studio, 3 soggetti hanno la licenza elementare, 6 soggetti il diploma di scuola superiore e un soggetto la laurea. Tutti i soggetti intervistati sono disoccupati in cerca di lavoro, al momento dell'intervista frequentavano un corso di formazione per giardinieri e cassieri, che prevede a conclusione un periodo di tirocinio. L'idea del tirocinio è il motore che li ha spinti a frequentare il corso per la speranza di poter trovare lavoro più facilmente.

Inoltre sono stati realizzati 2 *focus groups* a cui hanno preso parte 18 esperti del settore, 12 femmine e 6 maschi, età media 42,5 anni. In particolare sono intervenuti

18. Tratto da: Papetti R., I disabili e il lavoro. Il ruolo dei Centri per l'Impiego. Università Tor Vergata, in corso di pubblicazione. Roma, 2011.

responsabili e/o operatori delle seguenti strutture: la comunità di Capodarco, l'ENAIIP Lazio (Ente Nazionale ACLI Istruzione Professionale), lo IAS (Istituto per gli Affari Sociali), l'ANFFAS (Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale), la Provincia di Roma – S.I.L.D. (Servizi per l'Impiego Lavoratori Disabili), l'Associazione L'orecchio di Dionisio, Italia Lavoro, l'Associazione Capodarco Formazione, la Cooperativa Sociale Il Pungiglione, S.O.S. Handicap, l'Università degli Studi ROMA TRE, il CAFIS (Centro d'Ateneo per la Formazione e lo sviluppo professionale degli Insegnanti della Scuola secondaria dell'Università di Roma Tre), GMT Rotte Tredi Solidarietà, il Centro Impiego Pomezia, il Centro Impiego Colleferro-Palestrina¹⁹.

I risultati ottenuti saranno discussi in relazione alle stesse categorie d'analisi e di lettura utilizzate per l'indagine quantitativa.

Fruizione dei servizi di orientamento – La maggior parte dei soggetti intervistati, come messo in luce anche dagli esperti/operatori coinvolti nell'indagine, usufruiscono di servizi di orientamento, generalmente erogati da cooperative sociali e da centri diurni. Le motivazioni addotte sono da ricercarsi prevalentemente nella ricerca di un lavoro qualsiasi. Poco importa la tipologia di lavoro, le condizioni contrattuali e quant'altro. Si ricava l'impressione, a detta dei nostri interlocutori, che l'esigenza, dichiarata ancor più delle famiglie, sia più quella di garantire un inserimento sociale non assistenziale attraverso e con il lavoro piuttosto quella di assicurare un'autonomia economica e una realizzazione professionale. Un'istanza culturale, quindi, profondamente diversa in cui il lavoro diventa uno strumento per *"contare qualcosa e farsi valere come soggetto produttivo"* a scapito di un pregiudizio che spesso vede il soggetto diversamente abile come *"un peso e un costo per la società"*.

Conferma questo dato la constatazione di una domanda, sia da parte degli utenti disabili sia da parte delle famiglie, poco esplicitata, molto incerta, spesso non in linea con una visione realistica del mercato del lavoro, accompagnata da un atteggiamento poco proattivo e di richiesta di aiuto che delega all'operatore l'azione da intraprendere. A detta degli operatori del settore ci troviamo di fronte ad uno spaccato della popolazione dove prevale sul senso del reale, il desiderio di trovare conferme. Di conseguenza, spesso, le risposte dei servizi vanno nella direzione di offrire percorsi che facilitino, negli utenti e nelle famiglie, un processo di consapevolezza sia rispetto al contesto esterno sia rispetto alle caratteristiche, alle competenze ed alle reali possibilità individuali. Questa operazione di consapevolezza ricopre un'importanza fondamentale soprattutto perché molto spesso i soggetti in questione sono portatori di una domanda incoerente con l'*handicap* che hanno e mancano di informazioni sul mondo del lavoro e quindi l'idea di impiego non sempre è corrispondente alle capacità possedute. A questo proposito è stata, anche, più volte e con forza sottolineata, nel corso della nostra investigazione, sia

19. Un grazie di cuore a tutti i partecipanti ai *focus groups* per la loro disponibilità e per il loro competente contributo.

da parte degli utenti sia da parte degli operatori, la necessità di un intervento precoce che possa agire anche sulla cultura della famiglia e possa essere di supporto a scelte scolastico-formative congruenti con le possibilità professionali future. Scuola e mondo del lavoro, soprattutto con i soggetti disabili, debbono operare in modo sinergico per contribuire a realizzare azioni di orientamento efficaci²⁰. Le azioni da mettere in campo devono consentire ai soggetti disabili di diventare protagonisti del loro futuro affrancandosi da quel processo assistenzialistico che la scuola e il lavoro offre. Le azioni di orientamento devono essere assolutamente più che mai individualizzate e devono tener conto non solo dell'età e del livello di scolarizzazione del soggetto quanto delle condizioni che sono loro proprie, al tipo di disabilità, dei loro eventuali bisogni educativi speciali e delle *motivazioni, degli interessi* e delle *competenze* che posseggono. Di contro spesso avviene che anche in relazione al percorso scolastico da intraprendere prevalgano motivazioni occasionali dettate da situazioni contingenti per far fronte ad una serie di difficoltà logistiche: vicinanza della scuola, disponibilità del dirigente scolastico, presenza di strutture, attrezzature e spazi idonei, conoscenza di un insegnante, ecc. Una delle principali criticità emerse e non solo dagli utenti è proprio relativamente alla frammentarietà delle iniziative di orientamento. Gli operatori lamentano molto la scarsa integrazione dei sistemi, per cui spesso, un'operazione partita bene non trova il suo proseguimento ideale per mancanza di coordinamento e di reti istituzionali tra e con i servizi del territorio deputati a farsi carico del soggetto nei diversi contesti e nel diverso ciclo di vita. L'inserimento lavorativo della persona disabile pone grossi problemi e grossi interrogativi, ai quali non si può rispondere che con la disponibilità e l'apertura culturale di tutti gli attori.

Più spesso, invece, come del resto accade per tutte le attività di orientamento, il servizio sembra rispondere a logiche legate alle linee progettuali in essere e alle linee di finanziamento del momento.

Una seconda criticità riguarda la poca disponibilità e la forte resistenza delle aziende ad accogliere personale con disabilità, nonostante gli incentivi per l'occupazione previsti dalla legge n. 68/99. D'altro canto le aziende lamentano una grossa difficoltà a collocare soggetti con disabilità a causa della bassa qualificazione di questi soggetti.

Il ruolo della famiglia - La rete parentale e la famiglia ristretta *in primis* ha un ruolo decisivo nella vita personale e professionale di un disabile, fino al punto che, spesso, come messo in luce anche dalla nostra indagine, i parenti si sostituiscono letteralmente nelle scelte sia formative che lavorative. Va detto, comunque, che emergono diverse situazioni relazionali: i nostri interlocutori, soprattutto gli esperti consultati nel corso dei *focus groups*, dichiarano l'esistenza di due tipologie di famiglia - quella assente e quella onnipresente - che di conseguenza comportano due diverse modalità relazionali.

20. L'integrazione scolastica nella Scuola Superiore e l'orientamento nei percorsi scuola-lavoro di Germani M. e Bertini A.

Essere genitori di un figlio disabile comporta una responsabilità pesante, rappresenta un compito faticoso e soprattutto può comportare una situazione psicologicamente destabilizzante. È noto che la nascita di un bambino disabile produce un enorme stress che non sempre si sa gestire razionalmente e che comporta una rottura negli equilibri raggiunti. Quando non si riesce a superare il dolore iniziale, si può evidenziare un atteggiamento di rifiuto o, di contro, un atteggiamento iperprotettivo, tale da impedire al figlio di crescere o, anche un atteggiamento di negazione della disabilità che si può esprimere in un totale diniego della realtà o in una minimizzazione del danno²¹. Anche a livello di decisioni comportamentali spesso è necessario riorganizzare le proprie vite. In alcuni casi le madri si trovano costrette a rinunciare al proprio lavoro e quindi ad un secondo reddito oltre che alla propria carriera professionale per dedicarsi alla cura del figlio. Eppure, proprio in relazione a tale situazione di difficoltà, la famiglia svolge un sostegno insostituibile nella progettualità e realizzazione occupazionale del figlio. I soggetti descrivono la famiglia come onnipresente o totalmente assente. Le prime intervengono fortemente nelle scelte formative e lavorative dei figli, le seconde demandano ai servizi sociali la scelta. Alla domanda come hai scelto la scuola o il lavoro i soggetti hanno, infatti, risposto che a scegliere è stata la famiglia oppure gli operatori dei centri che frequentano. Altre volte scelgono in base ciò che realmente il territorio offre per loro. Lo stesso atteggiamento riguardo al lavoro. Forte è comunque l'esigenza del disabile che afferma con forza di voler essere considerato sullo stesso piano di qualsiasi altro.

Le competenze specifiche degli operatori - Rilevante si evidenzia il ruolo dell'operatore che deve saper leggere la domanda intrinseca del soggetto e quella della famiglia, analizzarne il bisogno, saper leggere le difficoltà individuali e le dinamiche di gruppo. In altri termini dovrà rappresentare una competenza specialistica sia relativamente alla lettura e la conoscenza dei contesti territoriali sia relativamente alle dinamiche e problematiche individuali e di gruppo, per poter agire pratiche professionali che si collocano nel confine tra individuo e contesto di appartenenza.

21. Selli G., Handicap e famiglia. http://www.handybo.it/news_crh/gianniselli.htm

5 Aziende e orientamento in Italia: la domanda degli utenti

Le continue transizioni e i cambiamenti organizzativi sempre più frequenti negli ultimi anni, uniti ad un diverso concetto di carriera (si veda parte prima di questo stesso rapporto) hanno imposto una riflessione sulle attività di orientamento proposte e realizzate in azienda. L'orientamento dei lavoratori adulti ha, quindi, acquistato una valenza particolare connotandosi come uno strumento fondamentale per le politiche del lavoro per la promozione dell'occupabilità e per la lotta all'esclusione sociale, garantendo pari opportunità anche nelle fasi di transizione. Un approccio, quindi, anche per le aziende più sistemico: non si tratta più soltanto di facilitare l'accesso nel mondo del lavoro, ma anche di accompagnare l'esperienza lavorativa in corso e soprattutto, negli ultimi anni, di fornire ai lavoratori strumenti per gestire le transizioni e trovare strategie di ri-collocamento. In tale contesto l'orientamento assume una duplice connotazione in relazione alla motivazione sottesa che potrà essere soggettiva del lavoratore che desidera uno sviluppo di carriera o oggettiva tale che comporta una sorta di rimessa in gioco a seguito della perdita del lavoro o di altri fattori esterni. Ma al di là del *desiderata* l'orientamento nelle organizzazioni lavorative non è entrato ancora a pieno titolo nella cultura e nella pratica professionale delle aziende, configurandosi ancora come un principio filosofico innovativo che si traduce ancora poco in una prassi organizzativa stabile e organica.

Il presente capitolo riporta i risultati relativi allo specifico spaccato dell'organizzazione e quindi alle risposte fornite dal sottocampione di soggetti della popolazione attiva che è stato o è attualmente occupato in un'organizzazione pubblica o privata. Per quanto concerne le caratteristiche dell'universo di riferimento e quelle del campione oggetto di indagine si rimanda il lettore al capitolo della popolazione attiva.

5.1 Conoscenza e fruizione delle attività di orientamento nelle organizzazioni

L'orientamento non sembra essere un prerequisito delle aziende, infatti, il 51,3% dei soggetti appartenenti alla popolazione attiva dichiara di non aver mai ricevuto all'interno

dell'organizzazione servizi di orientamento e il 18,4% dichiara di non avere neanche informazioni in merito. Il restante 30,3% dei soggetti dichiara che le aziende dove lavorano o hanno lavorato hanno avuto realizzato percorsi di orientamento (carriera, flessibilità, ricollocazione) (tabella 5.1).

Tabella 5.1 Organizzazioni che hanno affrontato il tema dell'orientamento

	v.a.	%
Si	887	30,3
No	1.501	51,3
Non so	538	18,4
Totale	2.926	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Analizzando i dati più in dettaglio si riscontrano delle associazioni statisticamente significative tra la conoscenza delle attività di orientamento offerte dalle organizzazioni e diverse variabili, individuali e di contesto. Tale verifica è stata effettuata tramite analisi delle tabelle di contingenza con il calcolo della statistica del Chi-quadrato. Sono state prese in considerazione tutte le significatività con livello di $\alpha \leq 0,05$. Le attività di orientamento nei contesti lavorativi sono maggiormente rilevate dai giovani di età compresa tra i 25 e i 34 anni (33,2%) e dai soggetti con livello di istruzione elevato (titolo superiore alla laurea 41,5% e laureati 38,5%). Tali dati fanno supporre che nel primo caso si tratti di azioni finalizzate all'ingresso nel mondo aziendale, mentre nel secondo si tratti di azioni di consulenza di carriera per dirigenti e *manager*. Poco rilevate le azioni di orientamento tra gli *over 55* (24,7%): il che può significare una scarsa attenzione al ri-collocamento di questa fascia di lavoratori. Differenze significative sono riscontrate anche relativamente alla collocazione geografica. I soggetti residenti nel Nord-Est (33,6%) evidenziano una presenza maggiore di attività di orientamento nelle organizzazioni rispetto a tutti gli altri lavoratori soprattutto rispetto a quelli del Nord-Ovest. Coerentemente con il dato discusso relativamente alla scarsa preoccupazione da parte delle aziende del ri-collocamento dei propri dipendenti si segnala che gli occupati (31,4%) sottolineano la presenza di attività orientative più che i soggetti in cassa integrazione o in mobilità (22,5%) e ancor più dei disoccupati (15,7%) i quali addirittura lamentano, nel 71,9% dei casi, che mai le aziende hanno affrontato il tema dell'orientamento. In linea con l'insieme di tali dati le attività di orientamento sembrano essere rivolte principalmente ai soggetti con contratto a tempo indeterminato (34%) rispetto ai soggetti con

contratti atipici (27,1%). Infine, come atteso, sono le organizzazioni più grandi e quelle pubbliche a offrire maggiormente opportunità di orientamento ai lavoratori (tabella 5.2).

Tabella 5.2 Organizzazioni che hanno affrontato il tema dell'orientamento per tipologia delle stesse

Attività di orientamento	Pubblica Amministrazione		Pubblica		Privata		Mista		Lavoratore autonomo/libero professionista		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Si	129	36,9	138	38,1	492	30,8	30	27,4	98	19,3	887	30,3
No	137	39,2	151	41,6	815	51,1	59	53,3	339	66,9	1.501	51,3
Non so	83	23,9	74	20,3	290	18,1	21	19,3	70	13,8	538	18,4
Totale	349	100,0	363	100,0	1596	100,0	111	100,0	507	100,0	2.926	100,0

Fonte: Isfol, 2010

5.2 Le attività realizzate nel sistema aziende

Relativamente alle specifiche attività erogate dalle aziende, quelle di tipo informativo ne costituiscono la maggior parte. Non mancano però altre tipologie di servizi tra cui colloqui, bilancio di competenze, tirocini, ecc. come si evince dalla tabella 5.3, di particolare interesse in questo momento storico è il dato relativo a quel 12,1% delle aziende che hanno fornito servizi di orientamento occupandosi del sostegno in fase di ricollocamento. Differenze emergono in relazione alla variabile indipendente genere: come atteso, sono le donne a riferire maggiormente della presenza di servizi di tipo specialistico-consulenziale come colloqui individuali di orientamento (50,4% a fronte del 42,9% dei loro colleghi maschi) e bilancio delle competenze (24,9% vs. 18,7%).

Tabella 5.3 Attività di orientamento erogate dalle aziende

Tipologia di Attività	Maschi		Femmine		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Informazione	281	48,5	145	47,3	426	48,1
Colloqui individuali di orientamento	249	42,9	155	50,4	403	45,5
Bilancio di competenze	109	18,7	76	24,9	185	20,9
Tirocini formativi e di orientamento, stage aziendali	211	36,4	100	32,6	311	35,1
Sostegno in fase di ri-collocamento	68	11,7	40	12,9	107	12,1
Altro	16	2,8	14	4,5	30	3,4
Base	580	100,0	307	100,0	887	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Anche i soggetti con livello di istruzione alto (laurea e post laurea) riferiscono in misura maggiore degli altri di essere a conoscenza di servizi di bilancio di competenze e attività legate al bilancio delle competenze.

Se informazione e consulenza individuale sono le azioni orientative più diffuse a prescindere dalle variabili di contesto, le attività di sostegno in fase di ricollocamento hanno interessato maggiormente le organizzazioni del Nord-Est (16,4% del totale), del Sud del paese (15,7%) e dei centri più piccoli (14,6%).

Anche relativamente alla tipologia contrattuale emergono delle differenze come evidenziato in tabella 5.4. Le attività informative e i tirocini sono rilevate maggiormente da soggetti con contratto di natura atipica e da lavoratori di grandi organizzazioni, mentre le piccole organizzazioni, forse proprio per la numerosità ridotta dei dipendenti possono permettersi anche colloqui individuali.

Tabella 5.4 Attività di orientamento nelle organizzazioni per tipologia di contratto dei soggetti

Tipologia di Attività	Tempo indeterminato		Altro tipo di contratto		Lavoratori indipendenti/mai occupati		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Informazione	336	51,1	47	35,8	43	44,3	426	48,1
Colloqui individuali di orientamento	291	44,2	55	42,0	58	58,7	403	45,5
Bilancio di competenze	138	21,0	28	21,5	19	19,3	185	20,9
Tirocini formativi e di orientamento	248	37,7	31	23,5	32	33,0	311	35,1
Sostegno in fase di ri-collocamento	74	11,2	24	18,2	10	9,9	107	12,1
Altro	26	4,0	2	1,5	2	1,9	30	3,4
Base	657	100,0	131	100,0	98	100,0	887	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Interessante è anche notare come diverse tipologia di aziende propongono diverse tipologie di attività di orientamento (tabella 5.5).

Tabella 5.5 Attività di orientamento nelle organizzazioni per tipologia di organizzazione

Attività di orientamento	PA		Pubblica		Privata		Mista		Lavoratore autonomo Libero professionista		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Informazione	75	58,0	72	51,9	215	43,8	21	70,4	43	44,3	426	48,1
Colloqui individuali di orientamento	39	30,1	51	37,1	239	48,6	17	56,1	58	58,7	403	45,5
Bilancio di competenze	21	16,6	26	19,1	111	22,5	8	25,6	19	19,3	185	20,9
Tirocini formativi e di orientamento	48	37,0	38	27,7	174	35,3	19	64,0	32	33,0	311	35,1
Sostegno in fase di ri-collocamento	15	11,3	20	14,4	56	11,4	7	24,2	10	9,9	107	12,1
Altro	3	2,6	7	5,1	18	3,7	0	0,0	2	1,9	30	3,4
Base	129	100,0	138	100,0	492	100,0	30	100,0	98	100,0	887	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Infine anche le dimensioni dell'organizzazione influiscono e sulla stessa cultura dell'orientamento e sulla conseguente offerta erogata (tabella 5.6).

Tabella 5.6 Attività di orientamento nelle organizzazioni per dimensioni

Tipologia di attività	Fino a 10 addetti		Da 11 a 19 addetti		Da 20 a 200 addetti		Oltre 200 addetti		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Informazione	55	31,8	37	42,7	79	49,1	229	53,8	426	48,1
Colloqui individuali di orientamento	89	51,2	48	55,0	82	50,8	181	42,5	403	45,5
Bilancio di competenze	34	19,7	28	31,7	35	21,8	85	19,9	185	20,9
Tirocini formativi e di orientamento	45	25,8	35	40,0	61	37,7	164	38,6	311	35,1
Sostegno in fase di ri-collocamento	23	13,4	12	14,0	26	16,2	45	10,4	107	12,1
Altro	2	1,1	2	1,8	7	4,0	15	3,4	30	3,4
Base	173	100,0	87	100,0	162	100,0	426	100,0	887	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Come facilmente intuibile la maggior parte di coloro che si dichiara a conoscenza di attività di orientamento erogate dalla propria organizzazione ne ha anche fruito (65,8% del totale), con una prevalenza per il campione maschile (66,4% degli uomini e per il 64,6% delle donne). Complessivamente quindi fruisce di azioni orientative erogate dalle aziende 1 addetto su 5.

Coerentemente con i dati riportati a proposito della conoscenza, le attività proposte che hanno visto recentemente la maggiore fruizione sono le attività informative, i colloqui individuali di orientamento e i tirocini formativi e di orientamento (tabella 5.7).

Tabella 5.7 Fruizione delle attività di orientamento nell'organizzazione

Attività fruite	In generale		Di recente	
	v.a.	%	v.a.	%
Informazione	274	46,9	63	28,5
Colloqui individuali di orientamento	266	45,6	74	33,2
Bilancio di competenze-Consulenze di carriera	134	22,9	16	7,0
Tirocini formativi e di orientamento, <i>stage</i> aziendali, ecc.	216	37,0	59	26,6
Sostegno in fase di ri-collocamento	41	7,0	8	3,5
Altro	9	1,5	3	1,2
Base	583	100,0	222	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Sebbene con percentuali inferiori la fruizione dei servizi di orientamento nelle aziende ripropone un quadro sostanzialmente sovrapponibile a quello riscontrato a proposito della conoscenza degli stessi servizi. In sintesi, hanno usufruito dei servizi di orientamento nei contesti lavorativi maggiormente i soggetti di fascia d'età intermedia probabilmente per uno sviluppo o cambiamento di carriera, e i giovanissimi probabilmente nella fase di ingresso e di socializzazione nell'azienda. Molto inferiore la fruizione di tali servizi tra gli *over 45*, anche se molti *over 55* dichiarano di aver fruito recentemente di servizi di tirocini. Quest'ultimo dato può essere indicativo di una necessità di ri-collocazione, particolarmente difficile per questa fascia di popolazione. Anche rispetto al genere possiamo notare differenze in linea con il *pattern* evidenziato precedentemente (tabella 5.8).

Tabella 5.8 Recente fruizione delle attività di orientamento nell'organizzazione per genere

Tipologia di attività	Maschi		Femmine		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Informazione	38	25,4	25	35,0	63	28,5
Colloqui individuali di orientamento	51	33,9	23	31,7	74	33,2
Bilancio di competenze-Consulenze di carriera	10	6,7	6	7,7	16	7,0
Tirocini formativi e di orientamento, <i>stage</i> aziendali ecc.	42	28,1	17	23,4	59	26,6
Sostegno in fase di ri-collocamento	7	4,8	0	0,7	8	3,5
Altro	2	1,1	1	1,4	3	1,2
Base	151	100,0	71	100,0	222	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Come per la conoscenza, i soggetti con titolo di studio più elevato (laurea e post laurea) hanno partecipato ad attività di bilancio delle competenze in misura maggiore rispetto agli altri (tabella 5.9).

Tabella 5.9 Partecipazione alle attività di orientamento nelle organizzazioni per titolo di studio

Tipologie di attività	Licenza elementare-qualifica professionale		Diploma di scuola media superiore		Diploma di Laurea		Post-lauream (dottorato, master)		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Informazione	102	48,8	109	45,8	50	46,5	12	44,3	274	46,9
Colloqui individuali di orientamento	85	40,3	115	48,4	51	46,8	16	56,9	266	45,6
Bilancio di competenze - Consulenze di carriera	47	22,6	45	19,1	29	26,9	12	42,2	134	22,9
Tirocini formativi e di orientamento, <i>stage</i> aziendali ecc.	72	34,2	98	41,1	36	32,9	11	38,5	216	37,0

»»

segue
Tabella 5.9

Tipologie di attività	Licenza elementare-qualifica professionale		Diploma di scuola media superiore		Diploma di Laurea		Post-lauream (dottorato, master)		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Sostegno in fase di ri-collocamento	19	9,0	12	4,8	8	7,3	3	9,6	41	7,0
Altro	4	1,9	4	1,5	2	1,4	0	0,0	9	1,5
Base	210	100,0	238	100,0	108	100,0	27	100,0	583	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Quanto alla condizione lavorativa i soggetti in cassa integrazione, nonostante la loro condizione, sono quelli che meno degli altri hanno fruito delle attività di orientamento proposte dalle organizzazioni lavorative che invece sono state maggiormente frequentate dai soggetti con contratto di natura atipica e da coloro che attualmente sono in cerca di lavoro. Un confronto tra i dati è riportato nelle tabelle 5.10 e 5.11.

Tabella 5.10 Partecipazione alle attività di orientamento nelle organizzazioni per condizione lavorativa

Partecipazione	Occupato		Disoccupato		Cassa integrazione/mobilità		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Si	566	66,7	14	51,4	3	26,8	583	65,8
No	283	33,3	13	48,6	8	73,2	304	34,2
Base	849	100,0	27	100,0	11	100,0	887	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Tabella 5.11 Partecipazione alle attività di orientamento nelle organizzazioni per tipologia di contratto degli intervistati

Partecipazione	Tempo indeterminato		Altro tipo di contratto		Lavoratori indipendenti mai occupati		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Si	415	63,1	93	70,4	76	77,6	583	65,8
No	243	36,9	39	29,6	22	22,4	304	34,2
Base	657	100,0	131	100,0	98	100,0	887	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Al di là della partecipazione relativamente alla tipologia di attività fruite, i soggetti con contratto a tempo indeterminato (49,4%) hanno partecipato più frequentemente degli altri ad attività di informazione (45,9%), mentre per i soggetti con contratto di natura atipica prevalgono le attività di bilancio delle competenze (34,1%) e le attività di sostegno alla fase di ricollocamento (13,3%). (tabella 5.12).

Tabella 5.12 Partecipazione alle diverse tipologie di attività di orientamento nell'organizzazione per tipologia di contratto degli intervistati

Tipologia di attività	Tempo indeterminato		Altro tipo di contratto		Lavoratori indipendenti mai occupati		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Informazione	205	49,4	42	45,9	26	34,8	274	46,9
Colloqui individuali di orientamento	189	45,6	41	44,7	35	46,6	266	45,6
Bilancio di competenze Consulenze di carriera	84	20,2	32	34,1	18	24,1	134	22,9
Tirocini formativi e di orientamento, stage aziendali ecc.	164	39,6	27	29,2	24	32,0	216	37,0
Sostegno in fase di ri-collocamento	24	5,7	12	13,3	5	6,5	41	7,0
Altro	7	1,6	1	1,2	1	1,6	9	1,5
Base	415	100,0	93	100,0	76	100,0	583	100,0

Fonte: Isfol, 2010

I soggetti che attualmente stanno cercando lavoro (73,7%) hanno partecipato recentemente alle attività di orientamento proposte dalle aziende in misura maggiore degli altri (63,4%), e in particolare hanno fruito di colloqui di orientamento, attività di informazione. Al contrario, chi attualmente non sta cercando lavoro recentemente ha partecipato, più spesso a tirocini formativi e di orientamento, ad attività di bilancio delle competenze e ad attività di sostegno in fase di ri-collocamento (tabella 5.13).

Tabella 5.13 Partecipazione recente alle diverse tipologie di attività di orientamento nell'organizzazione per l'attuale ricerca del lavoro

Tipologia di attività	Attualmente sta cercando lavoro				Totale	
	Sì		No		v.a.	%
	v.a.	%	v.a.	%		
Informazione	19	32,3	44	27,1	274	46,9
Colloqui individuali di orientamento	27	45,5	47	28,7	266	45,6
Bilancio di competenze-Consulenze di carriera	5	7,9	11	6,7	134	22,9
Tirocini formativi e di orientamento	8	13,7	51	31,4	216	37,0
Sostegno in fase di ricollocamento	0	0,7	7	4,5	41	7,0
Altro	0	0,0	3	1,6	9	1,5
Base	60	100,0	163	100,0	583	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Relativamente alle variabili organizzative si riscontrano i seguenti risultati: soggetti di aziende miste (85,5%) dichiarano di fruire di colloqui individuali in misura maggiore rispetto alle altre organizzazioni, i lavoratori del settore privato dichiarano di partecipare ad attività di tirocini in misura significativamente minore rispetto ai soggetti appartenenti alla pubblica amministrazione e a quelli impiegati nelle aziende miste. Inoltre, rispetto alle dimensioni si riscontra che all'aumentare del numero degli addetti diminuisce la percentuale di soggetti che prende parte ad attività di orientamento. In conclusione, dai risultati dell'indagine si rileva che sebbene la pratica orientativa non sembri adeguatamente diffusa nelle realtà organizzative, ci sono forti segnali di cambiamento. Bisognerebbe interrogarsi su quale sia la domanda di orientamento delle stesse aziende, a prescindere da quelle dichiarate dai singoli soggetti. Lo spostamento di interesse da variabili squisitamente individuali verso variabili organizzative potrebbe contribuire alla definizione e delineazione di uno scenario politico/istituzionale utile alla programmazione di attività di orientamento sistemiche e integrate. A questo proposito

un dato rilevante riguarda le motivazioni per cui i lavoratori richiedono attività di orientamento. Nella maggior parte dei casi riguardano il riconoscimento delle competenze (30,3%) e la possibilità di percorrere direzioni di carriera migliori (29,6%), così come individuare un progetto di sviluppo professionale e personale (tabella 5.14).

Tabella 5.14 **Motivazioni alla fruizione di attività di orientamento nelle organizzazioni**

Motivazioni alla fruizione	v.a.	%
Riconoscere le mie competenze	176	30,3
Esplorare le possibilità di carriera	172	29,6
Individuare un progetto professionale e personale	93	16,0
Effettuare uno stage o tirocinio di orientamento e formazione	77	13,2
Ri-collocazione all'interno dell'organizzazione	52	8,9
Cambiare occupazione	9	1,6
Altro	3	0,4
Base	583	100,0

Fonte: Isfol, 2010

Ma nella maggior parte dei casi è l'azienda a sollecitare la partecipazione ad attività di orientamento, a conferma dell'ipotesi che forse bisognerebbe indagare anche sulla domanda delle stesse aziende (tabella 5.15).

Tabella 5.15 **Partecipazione spontanea o indotta alle attività di orientamento nell'organizzazione**

Partecipazione spontanea o indotta	Totale	
	v.a.	%
Ho chiesto io	250	42,8
Proposte dall'Organizzazione	333	57,2
Base	583	100,0

Fonte: Isfol, 2010

A sostegno di questo dato, le motivazioni della mancata fruizione alle attività di orientamento erogate dalle organizzazioni sono legate prevalentemente all'impossibilità a parteciparvi (57,3%, tabella 5.16).

Tabella 5.16 Motivazioni della mancata partecipazione alle attività di orientamento nelle organizzazioni

Motivazioni della mancata partecipazione	v.a	%
Non ne ho avuto la possibilità	174	57,3
Non mi interessano	32	10,5
Non penso siano utili	11	3,5
Sapevo già cosa fare	66	21,8
È importante decidere da soli	17	5,6
Altro	4	1,3
Base	304	100,0

Fonte: Isfol, 2010

5.3 Il livello di soddisfazione e le aspettative relativamente ai servizi di orientamento

Il livello di soddisfazione dell'ultima attività di orientamento praticata negli ambienti organizzativi si colloca su livelli medi, comunque, se confrontato con i punteggi relativi agli altri servizi è tra i più alti ottenuti (tabella 5.17, si ricorda che la scala va da 1 a 10).

Tabella 5.17 Livello di soddisfazione rispetto alle attività di orientamento nelle organizzazioni

	Voto medio
Professionalità degli operatori	6,8
Facilità di accesso alle informazioni	6,8
Utilità rispetto alle esigenze	6,7
Giudizio complessivo	7,0

Fonte: Isfol, 2010

Il voto medio, se scorporato in aree di valutazione, consente di rilevare che, a fronte di un'area di eccellenza che pesa per circa il 40% esiste un'area di insoddisfazione che viene indicata da un intervistato su 5 e che nel caso dell'utilità raggiunge il 25% degli intervistati (tabella 5.18).

Tabella 5.18 Dettaglio del livello di soddisfazione rispetto alle attività di orientamento nell'organizzazione

	Livello di soddisfazione (punteggi 1-10)			Non so
	0-5	6-7	8-10	
Professionalità degli operatori	23,8	38,4	37,4	0,4
Facilità di accesso alle informazioni	20,9	40,9	37,9	0,3
Utilità delle attività di orientamento	25,4	37,1	37,2	0,3
Nel complesso	18,0	39,3	42,7	-

Fonte: Isfol, 2010

6 Transizioni e domanda di orientamento: dai dati del rapporto alla riflessione sui nuovi paradigmi culturali

6.1 Dai dati del rapporto alle sfide per il futuro

I dati del rapporto confermano un nuovo quadro relativamente ai soggetti che si rivolgono oggi all'orientamento. Si è passati da una prospettiva di intervento sostanzialmente rivolta al *target* dei giovani o degli studenti, a un pubblico massiccio di adulti. Le donne, gli immigrati e in generale gli adulti in stato di disoccupazione o di mobilità, in cerca di lavoro o in procinto di doverlo/volerlo cambiare, il crescente insieme di utilizzatori di forme contrattuali flessibili e precarie, i gruppi sociali a rischio per condizioni di marginalità sociale costituiscono un bacino di utenza portatore di istanze e domande differenziate alle quali i servizi di orientamento devono rispondere. Le differenti categorie di soggetti che definiscono il bacino di utenza del sistema dei servizi di orientamento rappresentano *cluster* differenziati di bisogni ed esigenze sia relativamente a caratteristiche di tipo socio-demografico e culturale come l'età, la condizione familiare e sociale di provenienza, la storia scolastica e formativa, l'etnia, ecc. sia relativamente a caratteristiche di natura soggettiva come atteggiamenti, valori di riferimento, competenze cognitive, relazionali ed affettive da investire nella costruzione attiva della propria carriera sociale. A fronte di tale complessità è necessario articolare l'offerta di servizi di orientamento in grado di farsi carico del cittadino-utente, riconoscendone le specificità, facilitare l'accesso ai servizi, assicurare coerenza e continuità agli interventi, regolare l'interdipendenza tra i differenti tipi di servizio finalizzati allo sviluppo del cittadino. I continui cambiamenti associati al periodo di forte crisi economico finanziaria, comportano la necessità per le persone di gestire nuovi approcci al lavoro e nuovi stress determinati dalla condizione di "flessibilità/precariato/mobilità" che spesso mettono in crisi l'identità personale. L'orientamento, in quest'ottica, dovrebbe permettere alla persona di attribuire significato di continuità (personale, sociale e professionale) a un percorso costituito da esperienze sempre più segmentate. Mantenere salda l'identità del sé in una società fluida dove la carriera è sempre più "senza confini", comporta, per i nostri sistemi dell'*education* e del lavoro, una riflessione attenta su quali strumenti e pratiche agire per accompagnare le transizioni. In altri termini diventano centrali per la storia di vita delle persone, le transizioni oggettive e/o soggettive che siano: dalla vita scolastica

alla vita professionale; da un contesto professionale all'altro; da un ruolo professionale ad un altro; nel lavoro verso la formazione continua, ecc.. In stretta connessione con il concetto di *life-designing* si pone l'attenzione sugli strumenti necessari per gestire tali transizioni (Grimaldi, Del Cimmuto, 2007; Grimaldi et al., 2011). La fotografia che emerge dal rapporto mostra un insieme ricco e articolato di strumenti e servizi (accoglienza, informazione, colloquio orientativo (181/297), tirocini, tecniche di ricerca attiva del lavoro, accompagnamento e tutorato del diritto-dovere di istruzione e formazione, bilancio di competenze, tutorato nelle transizioni, *outplacement*, *Career Day*, *Mentoring*, *Career counseling*, Bilancio di competenze, *Counseling* esistenziale, Accompagnamento al pensionamento, *Job club*), che appare però molto eterogeneo e frammentato e poco ancorato a stabili e validi modelli culturali di riferimento (Bresciani, 2010). È necessario, quindi, per il nostro Paese ricostruire, nominare, catalogare e valorizzare gli strumenti messi a punto e sperimentati al fine di poter programmare politiche locali e nazionali volte all'implementazione dei servizi di sostegno alle transizioni.

Ma ritornando ai diversi *cluster* di soggetti e ai risultati emersi a proposito di bisogni e domande differenziate particolarmente critica appare la situazione dei giovani. Le difficoltà che questi incontrano nelle fasi di transizione sia formative che lavorative (scuola-scuola; scuola/università-lavoro; lavoro-lavoro) in un contesto caratterizzato da forte crisi e incertezza, si traducono spesso in fonti di stress e perdita di motivazione e speranza nel futuro con inevitabili negative conseguenze sull'abbandono, la dispersione, la lunga permanenza nei contesti formativi. Le riflessioni che emergono dai documenti istituzionali pongono in primo piano la questione dei "tempi e modi della transizione", troppo lunga e poco trasparente e poco formale, e la questione dell'eccessivo scostamento tra i titoli di studio e la tipologia di lavoro svolta (Piano Occupabilità "Italia 2020"). Gli stessi documenti sottolineano la carenza di servizi di orientamento nel sistema scolastico e universitario e la necessità di strumenti utili per gestire la transizione. Nello specifico si individua nella *mission* della scuola la necessità di contribuire alla maturazione del processo di auto-orientamento attraverso l'utilizzo di risorse interne al sistema scolastico ma anche con il contributo di risorse esterne. Si parla quindi di "didattica orientativa" ma si prevede anche la realizzazione di azioni di orientamento in collaborazione con altre strutture in una logica di integrazione territoriale tra sistemi diversi (i centri territoriali per l'impiego; le strutture formative accreditate; le aziende, ecc.). Due sono i momenti specifici di transizione su cui si pone l'accento: l'orientamento alla scuola secondaria superiore e l'orientamento post-secondario con la realizzazione di attività specifiche a sostegno della scelta rispetto a studi universitari, qualificazione professionale o lavoro. L'orientamento si inquadra all'interno del sistema dell'*education* per garantire a tutti l'accesso all'istruzione, per favorire scelte efficaci in linea con i diversi stili di vita e con le diverse realtà territoriali ed occupazionali e, conseguentemente, per arginare fenomeni di abbandono e dispersione scolastica. Le scuole quindi, in particolare gli istituti secondari, sono tenute sempre più ad attrezzarsi

per poter realizzare efficaci azioni di orientamento. Allo stesso modo le Università, sollecitate anche dalla normativa e dalle raccomandazioni europee, che assegnano loro il compito di accompagnare l'inserimento lavorativo e favorire, con attività di orientamento, le opportunità di occupazione, si stanno aprendo al mondo professionale con opportune attività di *job placement* e gestione di tirocini formazione/lavoro. L'intento è anticipare e favorire l'incontro con il mercato del lavoro così da integrare positivamente le esperienze di studio e lavoro, per lo sviluppo dell'occupabilità. Ma al di là di alcune esperienze di eccellenza permangono significative differenze nell'erogazione dei servizi. È necessario quindi monitorare il fenomeno, valorizzare le esperienze significative e incrementare i servizi di orientamento con strumenti volti anche al superamento di forti pregiudizi relativi alla formazione tecnico-professionale, sia da parte dei giovani sia da parte delle stesse famiglie. In questo quadro due appaiono le direzioni fondamentali di sviluppo: da un lato favorire l'acquisizione di conoscenze dettagliate sul contesto di riferimento (offerta formativa, opportunità occupazionali, caratteristiche del mercato del lavoro, ecc.) sia nei giovani sia in tutte le figure di riferimento che ruotano intorno ai giovani (genitori, insegnanti, ecc.); dall'altro aumentare il livello di auto-consapevolezza, riflessività e progettualità su se stessi e sui propri obiettivi futuri. Oggi più che mai il principale obiettivo dell'orientamento non è quello di determinare, nella maniera più rigorosa possibile, il percorso formativo che indirizzerà al mestiere/professione più adatto al soggetto, quanto piuttosto quello di favorire il processo di "costruzione continua del sé", ossia implementare le competenze delle persone nella lettura incrociata di tutti quegli elementi individuali e di contesto necessari per la costruzione del proprio progetto di vita. I giovani devono essere messi nella condizione di acquisire e sviluppare la propria capacità di gestione riflessiva delle esperienze al fine di diventare soggetti attivi e costruttori della propria storia di vita personale e professionale. (Di Fabio, 2009; Grimaldi e Di Fabio, 2009; Rossi, 2004; Ruffini e Sarchielli, 2001; Sarchielli, 2009).

Ma al di là dell'indubbia criticità occupazionale del *target* giovanile, non si può tralasciare la domanda di orientamento da parte di soggetti adulti. Del resto, l'aumento delle occasioni di scelta (volontaria o meno) e l'aumento dell'incertezza dei propri progetti personali (sia nei contesti formativi che in quelli lavorativi) non riguardano più solamente la fase adolescenziale/giovanile o la fase iniziale di inserimento nella vita attiva, ma comportano una continuità temporale per tutta l'età adulta fino alla fase di quiescenza. L'aumento quantitativo e qualitativo delle transizioni oggettive e soggettive (psicosociali) anche non programmabili porta con sé il rischio di frantumare il disegno unitario di carriera personale elaborato dal soggetto. La carriera effettiva (combinazione di pressioni esterne e di revisioni soggettive) sta sempre più perdendo la sua ideale linearità e sempre più spesso si adotta la prospettiva della cosiddetta carriera "senza confini" che comporta la necessità di effettuare delle scelte e dei bilanci della propria esperienza necessari per assumere decisioni ragionevoli sui cambiamenti occupazionali da intraprendere. Diventa così indispensabile non solo l'acquisizione di nuove e continue

conoscenze, ma soprattutto la capacità di saperle ri-utilizzare e innovare in funzione di specifiche necessità organizzative, integrando continuamente le risorse cognitive di tipo "esplicito" con quelle di tipo "tacito". È importante quindi la capacità di riflettere sulle proprie esperienze per poterle ri-organizzare in maniera originale e funzionale al contesto. Ciò implica anche la necessità di fare continuamente un bilancio tra quelle che sono le proprie risorse e quanto richiesto da nuovi contesti. Tale operazione di confronto non solo consente di poter ri-organizzare, secondo un nuovo processo, esperienze e competenze pregresse, ma rende pensabile il futuro, rendendo individuabili nuovi ambiti di sviluppo personali e di carriera, nuovi percorsi formativi e obiettivi perseguibili e aderenti al contesto.

Si fa strada una nuova realtà e concezione di carriera che si associa a un modo diverso di fare orientamento dove:

- il *focus* si è spostato da un ambito strettamente lavorativo a uno sui modelli di vita;
- i soggetti/clienti sono aiutati a divenire consapevoli della loro stessa socializzazione alla carriera e a raggiungere una migliore integrazione tra i vari ruoli vissuti in una società sempre più complessa;
- l'attenzione si è spostata dal focalizzarsi sull'inserimento degli individui al lavoro, alla preparazione per le scelte in tutti i diversi ambiti di vita e alla considerazione delle conseguenze che ne potrebbero derivare;
- il fulcro non è la singola scelta occupazionale ma la progettazione di sé nelle diverse sfere di vita;
- gli individui sono aiutati a muoversi oltre le scelte stereotipate che gli uomini e le donne hanno fatto in passato per espandere il *range* di opzioni che possono essere considerate.

6.2 Società della conoscenza e istruzione: il declino dei paradigmi tradizionali²²

Con questo contributo proponiamo una lettura che tende a collocare l'orientamento nei contesti dell'istruzione secondaria e superiore; nell'alveo e/o a valle delle profonde trasformazioni che hanno dato forma a quella che ormai concordemente viene definita la *società della conoscenza*. Nel corso degli ultimi due decenni, con il passaggio dal secondo al terzo millennio, si è fatta via via sempre più netta la consapevolezza che i cambiamenti epocali finora intervenuti sui terreni dell'economia, del lavoro, della società, nonché dell'immaginario delle persone, hanno investito i sistemi di istruzione rimettendo in questione, per la prima volta nella storia dell'occidente, perfino i paradigmi fondativi della loro ragione d'essere e dei loro rispettivi modelli organizzativi e

22. Il paragrafo è stato redatto dai professori Aureliana Alberici e Paolo Serreri - Università Roma Tre.

pedagogici. In particolare, due fronti di cambiamento hanno spinto, ed ancora spingono (il processo è tutt'altro che concluso) verso la ridefinizione, appunto, di tali paradigmi: la *New Economy* (*stricto sensu*, il settore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione) e la mondializzazione.

L'avvento della *new economy* oltre ad aver determinato una radicale trasformazione degli abituali paradigmi dell'economia ha anche impresso un'accelerazione senza precedenti a quella sorta di moltiplicatore che gli economisti chiamano *General Purpose Technology* (Helpman, 1998), cioè l'uso multiplo delle tecnologie il cui potenziale finisce col superare le intenzioni e l'immaginazione degli inventori stessi (Cohen, 2007); con riflessi molto rilevanti sull'istruzione e la formazione (Alessandrini, 2001).

La radicalizzazione dei processi di globalizzazione - spinti ormai fino alla "mondializzazione delle immagini della mondializzazione (...) dove ognuno può diventare spettatore di un mondo a cui molto spesso non può partecipare come attore" (Cohen, 2007, p. 59) - ha consegnato alla nostra epoca il paradosso secondo cui l'apertura di sempre nuove frontiere mette quasi tutti nelle condizioni di cimentarsi in sfide comuni nello stesso tempo in cui i modelli sociali degli uni e degli altri tendono invece a divaricarsi, per cui se prima era difficile parlare di società industriale oggi è ancora più difficile parlare di società post-industriale, nonché - per le persone - posizionarsi in essa e rispetto ad essa: "mai è stata così viva la coscienza di appartenere allo stesso mondo, eppure le condizioni sociali dell'esistenza non sono mai state così diversificate (Cohen, 2007, p. 16). È del tutto evidente che ci troviamo di fronte a fenomeni ed a cambiamenti che per la loro intrinseca natura e per il loro potenziale dirompente e, al tempo stesso, pervasivo, non possono non interrogare in profondità, ossia alla radice, i sistemi di istruzioni ed, *in primis*, i sistemi ed i modelli di orientamento.

Come sostiene Bauman (2009), la storia dell'istruzione ha conosciuto molti periodi critici durante i quali diventava evidente come premesse e strategie collaudate, fino a quel momento affidabili, non facessero più presa sulla realtà e richiedessero una riforma o, quanto meno, un aggiornamento. "L'attuale crisi, tuttavia, appare diversa da quelle del passato. Le sfide odierne assestano duri colpi all'essenza stessa dell'idea di istruzione così come si era formata agli inizi della lunga storia della civiltà: esse chiamano in questione le invarianti di quell'idea, le caratteristiche costitutive dell'istruzione che avevano resistito a tutte le sfide passate ed erano emerse intatte da tutte le crisi precedenti, i presupposti che mai prima d'ora qualcuno aveva messo in discussione né, tanto meno, pensato avessero fatto il loro tempo e andassero sostituiti" (Bauman, 2009, pp. 37-38). In particolare sono chiamati in questione quei presupposti, quei valori, quelle categorie, e quelle funzioni su cui l'istruzione tradizionale ortodossa fondava le proprie basi: come la *durata*, la *fedeltà* e la *memoria*. Oggi, al posto della durata, si privilegiano la brevità e l'effimero; al posto della fedeltà e dell'attitudine/propensione ad assumere impegni a lungo termine si tende a privilegiare la capacità di abbandonare rapidamente le abitudini consolidate; al posto della memoria - fino ad oggi considerata una ricchezza, tanto

maggiore quanto più indietro risaliva e quanto più a lungo durava - spesso, e da più parti, si tende ad assolutizzare la categoria del presentismo. Quando il cambiamento e la flessibilità vengono elevati a valori supremi ed a principi regolatori generali, il rango della conoscenza rischia di essere degradato e fatto coincidere con quello del suo utilizzo immediato e *una tantum*. Nello stesso tempo, il pensiero operativo si sostituisce a quello riflessivo (Sennet, 1999). "In un mondo simile - prendendo ancora in prestito le parole da Bauman - il sapere è destinato ad inseguire senza fine oggetti sempre elusivi, che, come se non bastasse, iniziano a svanire nel momento stesso i cui vengono affermati" (2009, pag.42). In questo modo, va da sé, viene messa in crisi l'idea tradizionale di istruzione basata sulla trasmissione di saperi stabili, consolidati, destinati a durare e, soprattutto, costruiti a misura di un mondo dotato di una mappatura dai confini chiari, abitato da persone e gruppi sociali dai ruoli ben definiti. Alla stessa maniera, vengono assestati duri colpi alla stessa funzione dell'insegnamento-apprendimento finalizzato all'acquisizione di schemi cognitivi solidi, di schemi di comportamento collaudati e di preferenze di valore stabili. A tutto vantaggio, sul piano dei contenuti, della categoria dell'informazione (multiforme, a breve, carica di segnali confusi e contraddittori che spesso favoriscono risposte altrettanto confuse e contraddittorie) e, sul piano delle forme, della categoria della flessibilità (Sennet, 1999). Orientarsi, in un mondo cosiffatto, nello studio, nel lavoro, nella vita ed in tutte le transizioni diviene un imperativo vitale in quanto attiene alla realizzazione dell'individuo in quanto soggetto ed all'affermazione dell'uomo in quanto cittadino. Un imperativo la cui realizzazione passa per una grande parte attraverso la riorganizzazione ed il riposizionamento strategico sulla base di nuovi paradigmi dei sistemi di formazione e di istruzione (e, quindi, per questa via, attraverso il potenziamento della valenza orientativa della formazione e dell'istruzione in quanto tali) e per una rimanente parte - ma pur sempre di estrema importanza - attraverso la riorganizzazione e lo sviluppo dei sistemi direttamente e intenzionalmente destinati all'orientamento.

Dal lato della domanda: il riposizionamento strategico dei sistemi di istruzione

Il processo di riposizionamento strategico dei sistemi di istruzione e formazione è in corso dalla metà degli anni '90 del secolo passato. Secondo modalità e tempi assai diversi a seconda del Paese, dei loro assetti istituzionali, della loro storia e della loro cultura. In nessun caso si tratta di un processo lineare. Anzi, a volte si verificano dei veri e propri rovesciamenti di posizione come nel caso dell'Amministrazione Obama rispetto a quella di Bush, negli U.S.A. Ciò che però connota e accomuna le *policy* dell'istruzione o, meglio, le premesse teoriche da cui queste prendono le mosse è la condivisione di alcuni assunti di fondo che sono stati messi a fuoco e fatti propri da una serie importante di documenti internazionali dove sono contenute le principali rotte che dovranno seguire i processi di apprendimento e di formazione nella società della conoscenza all'inizio del terzo millennio. In particolare, tre di questi documenti spiccano su tutti per la loro

rilevanza strategica, per la chiarezza delle linee di indirizzo e per la discontinuità che segnano rispetto alle tradizionali impostazioni: il Libro bianco su istruzione e formazione Insegnare e apprendere. Verso la società della conoscenza della Commissione Europea (1996); il Rapporto all'UNESCO della Commissione Internazionale sull'Educazione per il Ventunesimo Secolo presieduta da Jacques Delors (Delors, '97) ed il *Memorandum sull'istruzione e la formazione permanente* della Commissione delle Comunità Europee (2000).

Tutti e tre questi documenti condividono il giudizio che il "buon esito della transizione ad una economia e una società basate sulla conoscenza deve essere accompagnato da un orientamento verso l'istruzione e la formazione permanente, [la quale] non rappresenta più semplicemente un aspetto della formazione generale e professionale, ma deve diventare il principio informatore (in grassetto nel testo) dell'offerta e della domanda in qualsiasi contesto dell'apprendimento" (Comm. Delle Comunità, 2000, pag. 3).

Quali siano la portata e le implicazioni del postulato secondo cui l'istruzione e la formazione permanente - o, meglio, il *lifelong learning* - debbano diventare il *principio informatore* dell'offerta e della domanda in qualsiasi contesto dell'apprendimento, lo possiamo capire più a fondo e meglio dalle parole del già citato Rapporto Delors all'UNESCO. In particolare, laddove esso afferma che "L'educazione deve, per così dire, offrire simultaneamente le mappe di un mondo complesso in perenne agitazione e la bussola che consenta agli individui di trovarvi la propria rotta. In questa prospettiva del futuro, le risposte tradizionali alla domanda di educazione, che sono essenzialmente quantitative e basate sulla conoscenza, non sono più adeguate (...). Ciascun individuo deve essere messo in grado di cogliere ogni occasione per imparare nel corso intero della sua vita, sia per ampliare le proprie conoscenze, abilità e attitudini, sia per adattarsi ad un mondo mutevole, complesso e interdipendente. Per riuscire nei suoi compiti, l'educazione deve essere organizzata attorno a quattro tipi fondamentali di apprendimento che nel corso della vita di un individuo, saranno in un certo senso i pilastri della conoscenza: *imparare a conoscere*, cioè acquisire gli strumenti della comprensione; *imparare a fare*, in modo tale di essere capaci di agire creativamente nel proprio ambiente; *imparare a vivere insieme*, in modo tale da partecipare e collaborare con gli altri in tutte le attività umane; *imparare ad essere*, un progresso essenziale che deriva dai tre precedenti" (tutti i corsivi sono nel testo, Delors, 1997, pag.79. Una "traduzione" di questi concetti lungo l'asse società della conoscenza - *lifelong learning* - competenze è contenuta in Alberici, 2002 e 2008).

Tutto ciò che siamo venuti dicendo fin qui se lo decliniamo in chiave di istruzione secondaria - quella più centralmente investita dai cambiamenti richiamati in premessa, nonché quella attorno a cui ruotano le riflessioni di questo contributo centrato, appunto, su istruzione e orientamento - disegna un quadro ampio e con una forte connotazione innovativa e anticipatrice del futuro. Come si evince dai citati Rapporti dell'Unesco e del-

la Commissione delle Comunità Europee, assumere il punto di vista dell'apprendimento permanente come *principio informatore* dell'offerta e della domanda, significa ancorare l'istruzione secondaria ad alcuni principi che, al tempo stesso, divengono obiettivi da perseguire come irrinunciabili. Ai vari livelli di intervento e sotto diversi profili: da quello dei contenuti, a quello dello sviluppo delle capacità, a quello organizzativo.

Sotto il profilo dei contenuti, a partire dagli elementi fondamentali comuni (lingue, scienze, cultura di base) si tratta di impostare programmi tali da fornire le chiavi per accedere ai "forzieri" dei saperi necessari per vivere ed agire nell'odierna società complessa, globalizzata e multiculturale; dove lo sviluppo della scienza e della tecnica siano al servizio di uno sviluppo umano duraturo.

Sotto il profilo dello sviluppo delle capacità, l'istruzione secondaria - in quanto "luogo privilegiato in cui i talenti si rivelano e fioriscono nella loro più grande varietà" (Delors, '97, pag.118) - è chiamata a sviluppare la capacità di prevedere i cambiamenti e di adattarsi, di far fronte ai conflitti e alla violenza, di divenire cittadini attivi, partecipi e creativi del domani.

Sotto il profilo organizzativo si tratta di flessibilizzare sia l'organizzazione scolastica che la struttura dei corsi e, quindi, i modelli didattici.

Sul tema cruciale della preparazione e dell'orientamento al lavoro, l'istruzione secondaria è chiamata a darsi un'impostazione che la renda particolarmente idonea sia a preparare ai lavori esistenti sia a sviluppare le capacità di imparare a fare, al momento giusto, lavori che ancora neppure si immaginano, anche attraverso momenti di formazione sul lavoro e di alternanza studio/lavoro (Léné, 2002); lasciando, però, sempre aperta la porta ad un ulteriore proseguimento degli studi, secondo l'ammonimento sia di Delors che dei documenti europei.

Questa impostazione, a misura del *lifelong learning* ed a elevata valenza orientativa intrinseca, fa dell'istruzione secondaria una leva cruciale di crescita economica, umana e civile (in termini di diritti della persona); di superamento delle disparità, a partire da quella fra i sessi, ovunque ancora molto forte a livello internazionale. Non esclusa l'Italia (v. in questo stesso Rapporto il capitolo sull'incidenza degli stereotipi di genere). L'assolvimento di questa così importante funzione presuppone un forte innalzamento della qualità pedagogica dell'istruzione che deve virare in modo netto verso modalità di apprendimento e di insegnamento sempre più personalizzate, individualizzate e attive. Ovvero, centrate sull'individuo in quanto soggetto di apprendimento, piuttosto che sui programmi e sull'insegnamento inteso sotto forma di didattica "discendente". Tutto ciò, a monte, presuppone che l'istruzione, quella secondaria in particolare, assuma in modo pieno e consapevole il punto di vista e l'ottica delle competenze. (De Landsheere, 1988; Lasnier, 2000; Benadusi & Di Francesco, 2002; Maulini, 2006; Rodriguez, Serreri, Del Cimmuto, 2010;). L'ottica della competenza - lungi dall'essere alternativa alle conoscenze, ai saperi e alle discipline - si caratterizza per il rifiuto, questo sì, di qualsivoglia forma di enciclopedismo e implica una selezione dei saperi specifici da acquisire (che,

come abbiamo visto, sono per lo più a breve e cangianti), per porre l'accento: a) sulla loro messa in opera e sullo sviluppo della capacità di esercitare in modo intensivo, durante il percorso scolastico e, più in generale, durante tutto il corso della vita, la loro attivazione in situazioni complesse (Perrenoud, 2003, Polacèk, 2008); b) per sviluppare nell'allievo la capacità di mettere in pratica ciò che ha appreso, nonché la capacità di trasferire i contenuti dei propri apprendimenti nella vita reale, nel lavoro (Léné, 2002) o negli studi ulteriori; c) per sviluppare, più in generale, la capacità di ogni cittadino di agire in modo efficace e appropriato nella società in cui vive sfruttando la valenza orientativa intrinseca alla competenza stessa in quanto predittrice di successo nella vita presente e futura; d) per formare, come sostiene Morin (2000 e 1999) "teste ben fatte" anziché "teste piene".

L'orientamento permanente nella prospettiva del *Lifelong Learning*

La prospettiva del *lifelong learning* pone all'attenzione di tutti i temi connessi alle possibilità, ai desideri, alle situazioni dove gli individui possono apprendere. Partendo dalla consapevolezza che il carattere specifico dell'agire formativo è, appunto, l'apprendimento, il quale acquista una sua rilevanza cruciale anche nella sfera dell'orientamento degli adulti, allorché si viene a stabilire un legame fondamentale con i concetti di mobilità, di flessibilità, di sviluppo professionale e/o carriera.

Da questo angolo visuale si vede come sia sempre più necessario operare in due direzioni fondamentali:

- a. La prima è relativa all'acquisizione e allo sviluppo di quelli che si definiscono gli apprendimenti di secondo livello (senso di autoefficacia, autorealizzazione, riflessività, meta cognizione, meta competenze o competenze strategiche cognitive, emotive, sociali, ecc.) per lo sviluppo della capacità proattiva e di confronto con le transizioni in funzione della capacità trasformativa dei soggetti e dei contesti;
- b. La seconda è relativa alla promozione, all'acquisizione ed allo sviluppo di quegli apprendimenti che costituiscono gli attrezzi del mestiere necessari agli individui per vivere e funzionare in modo strategico nella *intensive knowledge society*. Ossia, le conoscenze, i saperi, le abilità adatte a sostenere la possibilità concreta di realizzare apprendimenti significativi lungo tutto il corso della vita anche e soprattutto in funzione orientativa a fronte dei cambiamenti e delle transizioni.

Nasce da qui l'assunzione del *lifelong learning* come criterio guida delle politiche che dovranno alimentare e guidare quel *continuum* rappresentato dal percorso formativo-lavorativo che si snoderà lungo tutto il corso della vita. Ne consegue che l'orientamento si trasforma (o si sia trasformato) da un insieme di tecniche diagnostico-selettive in una metodologia generale finalizzata a promuovere e a facilitare in ogni soggetto la capacità di dare un senso alle proprie esperienze e di assumersi responsabilità progettuali e di scelta tra diversi possibili o probabili futuri (Alberici, 2006; Serreri, 2008).

Ed è proprio questo l'indirizzo strategico di fondo per il *lifelong guidance* dell'Unione Europea, così come è stato definito ed è venuto precisandosi con il *Memorandum* del 2000 (Commissione delle Comunità Europee, 2000) e con la risoluzione *Integrare maggiormente l'orientamento permanente nelle strategie di apprendimento permanente* del Consiglio dell'Unione Europea del 21.11.2008 (Consiglio dell'Unione Europea, 2008). Il *Memorandum* rappresenta la pietra miliare della nuova concezione dell'orientamento permanente letto in controluce sull'apprendimento permanente, nella prospettiva del corso di vita come leggiamo nel "V messaggio chiave":

In passato, il passaggio dal mondo dell'istruzione e della formazione a quello del lavoro era un evento unico nell'esistenza delle persone, che accadeva quando i giovani lasciavano la scuola o l'università per trovare un lavoro, eventualmente dopo aver seguito uno o più periodi di formazione professionale. Oggi può succedere a chiunque di noi di aver bisogno di informazioni e consigli sulla "strada da prendere" in diversi momenti della nostra vita e in maniera pressoché imprevedibile (...). In tale contesto, è necessario adottare un nuovo metodo che preveda l'orientamento come un servizio accessibile a tutti in permanenza (in neretto nel testo), senza più distinguere tra orientamento scolastico, professionale e personale, e si rivolga ad un pubblico nuovo. Vivere e lavorare nella società della conoscenza richiedono cittadini attivi che vogliono gestire autonomamente il loro percorso personale e professionale. Ciò significa che tali servizi devono essere non più incentrati sull'offerta, bensì sulla domanda, focalizzando l'interesse sui bisogni e le esigenze degli utenti.

È evidente come questo "messaggio chiave" del *Memorandum* contenga non solo un allargamento del campo dell'orientamento, ma anche una ridefinizione dei suoi confini interni e delle sue finalità generali i cui termini di fondo ruotano attorno ai seguenti cinque assunti:

1. Superamento della distinzione tra orientamento scolastico e professionale;
2. introduzione del concetto di servizio accessibile a tutti in permanenza;
3. focalizzazione delle politiche e degli interventi sulla domanda e sui bisogni degli utenti, piuttosto che esclusivamente sull'offerta, come avveniva in passato;
4. ridefinizione dell'orientamento come "viaggio individuale attraverso la vita";
5. affermazione del concetto di gestione autonoma dei percorsi di sviluppo personale e professionale e quindi, implicitamente, della centralità del soggetto e dell'orientamento come auto-orientamento.

Questi assunti vengono ripresi e approfonditi nel 2008 dalla citata Risoluzione del Consiglio dell'Unione che ci propone una definizione dell'orientamento inteso come:

processo continuo che mette in grado i cittadini di ogni età, nell'arco della vita, di identificare le proprie capacità, le proprie competenze e i propri interessi, prendere decisioni in

materia di istruzione, formazione e occupazione nonché gestire i loro percorsi personali nelle attività di istruzione e formazione, nel mondo professionale e in qualsiasi altro ambiente in cui è possibile acquisire e/o sfruttare tali capacità e competenze. L'orientamento comprende attività individuali o collettive di informazione, di consulenza, di bilancio di competenze, di accompagnamento e di insegnamento delle competenze necessarie per assumere decisioni e gestire carriere.

Ed è sotto questa luce che possiamo leggere il presente Rapporto sulla domanda nei contesti dell'istruzione secondaria e superiore.

La domanda di orientamento nella scuola secondaria e nell'Università: confrontando dati, tra vecchio che resiste e nuovo che si affaccia

I risultati della ricerca sulla domanda di orientamento, di cui questo rapporto dà conto con un elevato grado di articolazione e di approfondimento, disegnano un panorama mosso che si presta a letture ed a valutazioni che possono variare anche sostanzialmente a seconda dell'angolo visuale che si sceglie per osservarlo. Qui di seguito - rimandiamo nel rinvire ad una lettura approfondita del capitolo *La domanda di orientamento dei giovani nell'istruzione secondaria e nell'istruzione superiore* - concentreremo la nostra attenzione prevalentemente su quei tratti della domanda che ci danno contezza della sua consistenza e della dialettica tra vecchio che persiste e nuovo che si affaccia, sia pure ancora timidamente; e che, nello stesso tempo, ci danno contezza del cerchio che fa fatica a chiudersi tra bisogni oggettivi di orientamento, domanda implicita e domanda esplicita. Lo faremo stanti tutti i margini di approssimazione dovuti alla mancanza di una serie storica di dati sull'orientamento negli ultimi venti anni con cui confrontare quelli della presente ricerca; mancanza dovuta, a sua volta, all'assenza di studi organici e approfonditi come questo. Senza nulla togliere, sia chiaro, ai numerosi e pregevoli studi condotti di volta in volta su singoli aspetti dall'Isfol, dai Ministeri dell'istruzione e del Lavoro, da singole Università, dalla Conferenza dei Rettori o da enti privati di ricerca. Studi che - è bene ricordarlo - quasi sempre si sono concentrati sull'offerta e raramente sulla domanda. Né mai hanno raggiunto questi livelli di ampiezza e di approfondimento.

La domanda di orientamento nell'istruzione secondaria - La consistenza e le caratteristiche della domanda di orientamento nell'istruzione secondaria, seppure rilevanti, non presentano le dimensioni e i tratti che sarebbe stato legittimo attendersi dalla scuola di una società che si affaccia al terzo millennio gravida di tutte le novità che abbiamo richiamato dianzi. Vale a dire, le novità riconducibili alla globalizzazione; all'avanzare della *learning society* e dei processi di dematerializzazione del lavoro; all'affermarsi di nuovi modelli culturali e di conoscenza; all'irrompere di inediti bisogni formativi; alla necessità crescente di ciascun individuo di possedere un ampio ventaglio di competenze, professionali e personali; alla grande capacità richiesta agli

individui di auto-orientarsi e di scegliere nell'incertezza e nella complessità, durante tutto il corso della vita, ecc.

Gli studenti del campione (ultimo anno della scuola secondaria superiore) dichiarano di *non conoscere* i servizi dell'orientamento elencati nella domanda del questionario²³ secondo percentuali che oscillano tra il 40,5% (Informagiovani, Sportelli Multifunzionali) e il 74,6% (Servizi di Orientamento di Associazioni o Confederazioni sindacali). Trattandosi di studenti della scuola secondaria, non è tanto eclatante che il 74,6% del campione non conosca i servizi di orientamento di "Associazioni o Confederazioni di categoria" quanto che il 45,5% degli intervistati dichiara di non conoscere i servizi di orientamento di "Uffici Scolastici/Istituti Scolastici", secondo una percentuale di *non conoscenza* superiore, in questo caso, di circa 2 punti perfino a quella dei "Centri per l'Impiego" (43,3%).

Tuttavia, pur non disponendo di dati di confronto, è plausibile ipotizzare che un decennio fa l'area della non conoscenza dei servizi dell'orientamento sarebbe stata molto più estesa, non solo per la semplice ragione che la gamma dei servizi disponibili era estremamente più ridotta, ma soprattutto perché le attività di orientamento degli studenti dell'istruzione secondaria erano prevalentemente concepite secondo una logica longitudinale (scuola/università) e scuola centrica (legata al profitto nelle singole discipline), con eccezioni che riguardavano l'istruzione tecnica o quella professionale, soprattutto al Nord.

Perciò, alla luce di questo ipotetico - ma plausibile - confronto con la situazione della fine degli anni novanta del secolo scorso, oggi possiamo correggere parzialmente il segno meno davanti al dato globale della conoscenza dei servizi di orientamento da parte degli studenti. Ma solo parzialmente. Perché i dati sulla fruizione fanno pendere il piatto della bilancia nuovamente verso il segno meno. Infatti, tra coloro che rispondono di conoscere i servizi indicati, la percentuale di coloro che sostengono di avere fruito degli stessi, cala ancora. Tra coloro che dichiarano di conoscere i vari servizi disponibili, la percentuale più alta di coloro che ne hanno effettivamente fruito non va oltre il 59,4% dei servizi scolastici - come era ampiamente prevedibile - mentre solo il 41% ha fruito dei servizi di orientamento offerti dalle università agli studenti degli ultimi anni della scuola secondaria attraverso la presentazione dell'offerta formativa delle varie facoltà. Però tra i dati sulla percentuale di fruizione calcolata su quella della conoscenza appaiono particolarmente significative le percentuali di coloro che hanno fruito degli sportelli "Informagiovani e Multifunzione" (52,1%) e dei "Centri per l'Impiego" (46,3%). Segno evidente che una volta acquisita la conoscenza anche di un servizio territoriale

23. Ricordiamo che si tratta di 9 tipologie di servizi: Centri per l'Impiego; Informagiovani, Informa lavoro, Sportelli Multifunzionali; Agenzie per il Lavoro; Servizi di Orientamento di Associazioni e sindacati di categoria; Servizi di Orientamento della Formazione Professionale; Servizi di Orientamento delle Scuole; Servizi di Orientamento delle Università; Servizi di enti privati /cooperative).

di relativa recente istituzione c'è da parte degli studenti la propensione ad avvalersene secondo un'ottica nuova di integrazione scuola territorio e di superamento della tradizionale autoreferenzialità della cultura scolastica tradizionale.

Le tipologie di servizi di orientamento fruiti a scuola sono prevalentemente di tipo informativo (presentazione dell'offerta formativa post diploma, 52,8%; opuscoli e materiali informativi, 29,7%; sportelli informativi e di orientamento, 34,4%; attività informative *on-line*, 12,6%). Il gruppo delle attività orientative di tipo formativo o maturativo (come i colloqui individuali o di gruppo, che mentre informano producono *empowerment*; attività tese a sviluppare le capacità auto-orientative), presentano tassi di partecipazione nettamente inferiori a quelli delle attività esclusivamente informative. Sono riconducibili alla categoria dell'orientamento formativo e maturativo, i colloqui di orientamento di gruppo, 23,2%; i tirocini formativi di orientamento; le attività di preparazione ai test d'ingresso alle facoltà, 16,8%; i laboratori di orientamento al lavoro, 14,9%; i colloqui individuali di orientamento, 13,8%; la formazione per lo sviluppo di competenze auto-orientative, 10,7%. Queste ultime attività - pur essendo fruiti secondo tassi percentuali mediamente bassi e secondo andamenti assai diversi a seconda del tipo di scuola o delle ripartizioni territoriali del Paese - autorizzano una valutazione di segno positivo. Perché indicano che nell'istruzione secondaria cominciano a farsi largo modalità orientative all'altezza dei nuovi bisogni che sono stati indotti dalle profonde modificazioni di cui abbiamo detto dianzi. E sono all'altezza perché è dimostrato che si tratta di attività dotate di una maggiore efficacia orientativa sia verso la prosecuzione degli studi, sia verso l'inserimento nel mercato del lavoro.

Anche in questo caso, però, il giudizio positivo su questi *indizi di nuovo che si fa strada* deve essere modulato con molta cautela, perché se, per un verso, la partecipazione ad attività orientative nella scuola si associa ad una maggiore partecipazione anche alle attività orientative del territorio, per un altro verso i dati ci parlano di forme di partecipazione passiva o, quanto meno, in termini di mera adesione ad attività proposte (76%), piuttosto che a seguito di una esplicita richiesta di partecipazione. Tanto da indurre la conclusione che "solitamente gli studenti partecipano alle attività perché proposte dalla scuola e non hanno un atteggiamento propositivo e proattivo, soprattutto le femmine" (v. cap.4, pag.322). Nonostante le donne partecipino maggiormente a quelle attività di orientamento che richiedono una maggiore attitudine a mettersi in gioco a partire da sé e all'autoesplorazione delle proprie competenze, dei propri interessi e delle proprie attitudini.

Per una ricostruzione della fisionomia della domanda di orientamento degli studenti dell'istruzione secondaria attraverso i suoi tratti più marcati secondo la coppia di opposti vecchio/nuovo vanno tenuti presenti almeno altri due aspetti: i canali prevalenti della scelta e della decisione e le aspettative dell'orientamento.

Le risposte alla domanda "nella scelta del tuo percorso di studi chi ti ha aiutato/ti sta aiutando a decidere?" non lasciano alcun margine ad equivoci o ad interpretazioni

controverse: il 56,8% afferma di essere stato aiutato dalla famiglia o dai parenti ed il 28,5% da amici, conoscenti e passa parola. Ovvero, a livello informale ed attraverso canali "altri" rispetto a quelli offerti dall'insieme delle attività e dei servizi intenzionalmente e istituzionalmente a ciò preposti. Lo stesso 31% di coloro che rispondono "gli insegnanti" è ascrivibile, almeno in parte, alla categoria dell'orientamento implicito basato sull'idea che ciascun docente si fa delle capacità e delle potenzialità dei propri allievi a partire dai risultati che questi raggiungono nelle discipline da loro insegnate, in termini di saperi acquisiti e/o di capacità logico-astrattive possedute. Quindi non in termini di competenze. E noi sappiamo da Mc Clelland (1973) che saperi e capacità logico astrattive non sono sufficienti a fondare un giudizio orientativo attendibile. Il quale invece si fonda anche sulla valutazione dei livelli di padronanza delle competenze, quelle emotive e sociali comprese (Goleman, 1998). Sempre a questo proposito è interessante notare come soltanto il 14,1% abbia risposto di avere scelto sulla base delle informazioni ricevute negli "incontri-presentazioni", nonostante che queste siano le modalità di orientamento più frequentate, come abbiamo visto dianzi.

A fronte delle vie e dei canali attraverso cui sono effettivamente passati gli studenti allorché hanno deciso il loro percorso di studi, quali sono invece i tipi di servizi orientativi si aspettano gli studenti? Le risposte a questa domanda delimitano un'area ben precisa che lascia intravedere nei rispondenti un sicuro indice di maturità.

Alla domanda "Cosa potrebbe aiutarti meglio a capire cosa vuoi fare da grande ed a raggiungere i tuoi obiettivi?" Il 48,7% risponde "stage formativi"; il 33,2%, "test attitudinali e tutoraggio personalizzato"; il 25,7%, "Corsi di orientamento in classe". Sono tutte risposte riconducibili a modalità orientative di tipo formativo e/o personalizzato. Quindi, coerenti con la necessità di rafforzare l'individuo nelle scelte e nelle transizioni complesse che sarà chiamato a fare più volte nel corso della vita (v. più avanti il § sulle transizioni). Visto sotto questa luce, il gruppo di risposte che riconoscono l'importanza dei vari tipi di "Laboratori di orientamento" acquista un significato che va oltre i dati numerici, di per sé non rilevanti. Ci riferiamo in particolare ai "Laboratori per individuare le mie competenze" (18,8%); ai "Laboratori per capire verso quale settore lavorativo è conveniente indirizzarmi" (13,1%); ai "Laboratori per cogliere nuove opportunità nel mercato del lavoro" (9,8%); ai "Laboratori per definire un progetto professionale" (8,6%). *La domanda di orientamento nell'istruzione superiore e nell'università* - Di primo acchito, da una lettura d'insieme dei dati sulla domanda di orientamento della popolazione universitaria, potremmo dire che ci troviamo di fronte ad una domanda matura, all'altezza degli obiettivi fissati dal "Bologna process"²⁴. E qualche dato specifico sembra

24. Giova qui ricordare quelli principali: adozione di un sistema di titoli di semplice leggibilità e comparabilità; adozione di un sistema fondato su due cicli principali, di 1° e 2° livello, con il primo ciclo di durata non inferiore a tre anni; consolidamento di un sistema di crediti didattici, basato sul sistema ECTS; promozione della mobilità per studenti, docenti, ricercatori e personale tecnico-amministrativo; promozione della cooperazione europea

confermarlo, come vedremo più avanti. Una lettura più attenta, invece, consiglia una maggiore cautela nella valutazione. Giacché le caratteristiche principali della domanda di orientamento degli studenti dell'Università, pur differenziandosi per alcuni aspetti importanti da quelle degli studenti della scuola secondaria, non si discostano da quest'ultima in misura significativamente alta. Ciò vale sia per i dati strutturali che per quelli relativi alle preferenze e alle rappresentazioni che gli universitari hanno dell'istruzione, dell'orientamento e del lavoro.

L'universo d'interesse è rappresentato da oltre 1.750.000 soggetti di cui 1.000.000 è rappresentato da donne. Attorno alla metà del secolo scorso la composizione maschi femmine dello stesso universo era rovesciata a vantaggio dei maschi. Però, la netta prevalenza delle femmine a livello universitario generale non si distribuisce nella stessa misura in tutte le facoltà. Le donne prevalgono nettamente nelle facoltà umanistiche e, in misura meno rilevante, nella facoltà dell'area sociale e sanitaria. Mentre i maschi prevalgono nell'area delle facoltà scientifiche, a conferma dello stereotipo secondo cui le donne sarebbero meno portate per le scienze "dure" o, in subordine, per l'esercizio delle attività lavorative a cui queste scienze offrono uno sbocco.

La distribuzione del campione per tempo di impegno negli studi universitari e frequenza delle lezioni ci mostra un quadro d'insieme che denuncia il *gap* che separa l'Università italiana dalla media delle Università dei Paesi con cui l'Italia si confronta. Del 42,8% di studenti che frequentano a tempo pieno, il 17,5% mentre frequenta lavora; del 38,5% che frequenta a tempo parziale il 60,4% lavora anche; del 18,8% che dichiara di non frequentare le lezioni il 68% lavora.

Nel complesso possiamo parlare di una popolazione universitaria ad intensità medio-bassa di impegno, di concentrazione ed investimento nello studio, a prescindere dalle ragioni che non spetta a questo Rapporto indagare. I dati sono spietati nella loro crudezza e ci parlano di una popolazione universitaria *part-time* che si divide tra studio, lavoro e preparazione degli esami a casa, senza il supporto delle lezioni e senza beneficiare se non in minima parte dell'offerta culturale complessiva che l'Università garantisce. Un aspetto - questo della mancata frequenza che si accompagna al lavoro o della contemporaneità di frequenza e lavoro - che finisce con l'incidere sulla valenza orientativa intrinseca agli studi in quanto tali, soprattutto per i riflessi che ciò ha in termini di rendimento e di voto finale di laurea. Anche una laurea forte (sul mercato del lavoro), conseguita con un voto basso, al termine di un percorso di studi durato a volte il doppio della durata ordinamentale, rischia di rendere più difficile l'accesso a lavori o a ruoli di un certo livello, soprattutto nel privato. A maggior ragione questo vale per una laurea debole (sul mercato del lavoro) conseguita con un voto basso. Parimenti, questo aspetto rischia di indebolire la prospettiva del *lifelong learning* dal momento che

nella valutazione della qualità; promozione di una dimensione europea dell'istruzione superiore (piani di studio, cooperazione fra istituzioni universitarie, programmi di mobilità, piani di studio integrati, formazione e ricerca.

è dimostrata una correlazione positiva tra la qualità degli studi fatti e la propensione a rientrare in formazione e ad apprendere sempre nel corso della vita. Naturalmente, questo ordine di considerazioni, se può avere una sua validità in linea generale, lascia spazio anche a significative eccezioni come nel caso degli adulti maturi con un lavoro stabile che si iscrivono all'università con l'obiettivo di una crescita personale o di un rafforzamento delle loro prospettive di carriera, i quali offrono *performance* di livello alto, così come diverse ricerche hanno evidenziato (Alberici, 2001; Alberici, 2007a; L'Imperio, 2007).

Rimanendo sempre nell'ambito dei dati strutturali - ma questa volta a proposito di un aspetto direttamente correlabile all'orientamento a valle e in itinere - è da tenere in debita considerazione quel 13,5% di studenti che prima di iscriversi alla facoltà frequentata attualmente è stato iscritto almeno ad un'altra facoltà. Un fenomeno, certo, circoscritto, ma indicativo di un *deficit* di orientamento in ingresso dovuto a varie cause. Tra le quali si può ipotizzare che la famiglia e/o il gruppo dei pari abbiano giocato un ruolo rilevante nella scelta della facoltà (il 33% del campione asserisce di avere scelto la facoltà con la famiglia; il 23,3% tramite il passaparola). Le famiglie - specialmente nelle regioni meridionali dove queste contano di più e dove questa modalità di risposta degli intervistati è più frequente - non sempre indirizzano i propri figli verso le facoltà per le quali questi hanno maggiori attitudini e motivazioni, ma verso facoltà che offrono sbocchi di lavoro nella pubblica amministrazione e/o di sicuro prestigio sociale (Medicina, Ingegneria, Economia, Giurisprudenza, ecc. che, non a caso, sono le stesse facoltà di provenienza, esclusa medicina, di coloro che hanno cambiato).

Se ci spostiamo sul piano della consapevolezza, della conoscenza e della fruizione dei servizi per l'orientamento, osserviamo che gli studenti hanno una buona conoscenza di tutti servizi territoriali, in particolare dei "Centri per l'Impiego" (conosciuti dal 74,5% del campione), degli "Informagiovani e degli Sportelli Multifunzione" (69,8%) e delle "Agenzie autorizzate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali" (41,3%). Addirittura i "Centri per l'Impiego" sono conosciuti di più degli stessi servizi per l'orientamento forniti dalle Università (74,5% contro il 67,8%). Anche se poi il tasso di fruizione precipita al 52,5% con un calo di circa 22 punti sul tasso di conoscenza. Ancora più vistosi sono i cali percentuali della fruizione sulla conoscenza delle "Agenzie" (23,3%) e degli "Informagiovani" (26,6%). Tuttavia il divario più ampio, e per molti versi più eclatante, si registra tra il tasso di conoscenza dei servizi per l'orientamento dell'Università ed il tasso di fruizione (28,7%). In tutti i casi, nell'insieme, i servizi maggiormente fruiti dagli universitari sono quelli esterni territoriali: i "Centri per l'Impiego" al 52,5% e gli "Informagiovani" al 43,2%. Percentuali, queste ultime, spiegabili in parte con l'età media del campione ed in parte con la consistenza del fenomeno degli studenti che dichiarano di lavorare.

Per quanto riguarda le tipologie di orientamento frequentate si registra una netta prevalenza di quelle di natura informativa: opuscoli (36,6%), saloni dell'orientamento

(24,8%), orientamento in ingresso (24%), attività informative *on-line* (20,7%), sportelli informativi (19,5%).

Mentre, nel complesso, appare debole l'area che comprende le attività e i servizi di tipo formativo o personalizzati e individualizzati. I tirocini formativi di orientamento sono frequentati dal 13% del campione e le attività finalizzate allo sviluppo delle competenze auto-orientative solo dal 3,7%. La stessa valutazione in termini di una bassa incidenza della fruizione vale per i "Laboratori di orientamento al mercato del lavoro" (8,5%) e per le attività di *Job placement* (6,5%) su cui torneremo più avanti a margine delle considerazioni sulle transizioni.

Concludendo su questo punto, i risultati del Rapporto ci inducono a dire che la strada che gli studenti universitari devono fare per arrivare ad una cultura dell'orientamento riflessiva, ragionata ed adeguata alla realtà nella quale viviamo è ancora lunga. Pur avendola imboccata e pur avendo cominciato a percorrerla.

Le transizioni nell'era del *lifelong guidance*: scuola/lavoro; scuola/università; università/lavoro

Il termine "transizione" può indicare una crisi, una trasformazione o un cambiamento. Con esso viene a sottolinearsi la condizione di rottura di un equilibrio e la necessità/possibilità, per la persona che si trova ad attraversare questa fase, di definire un nuovo equilibrio, risolvendo positivamente il problema all'origine della crisi, mentre una parte non piccola della letteratura tende ancora a considerare la crisi come qualcosa di esclusivamente negativo.

Alcuni autori, dal canto loro, preferiscono parlare di transizioni psico-sociali; altri ancora, di "trasformazioni silenziose" come sono quelle del crescere o dell'invecchiare che avvengono senza che nessuno se ne accorga (Jullien, 2010). Ma anche a partire dalle diverse definizioni, appare ormai incontrovertibile che "crisi" e/o "transizione", rappresentano sempre più un dato "strutturale" del corso della vita. Le transizioni, comunque vengano considerate, determinano uno spostamento dello sguardo, o del *focus* dell'attenzione sul processo attraverso cui la posizione professionale e/o la prospettiva di vita si intrecciano con la costruzione della propria identità. Anche se con il termine "transizione" (per esempio, al lavoro) usualmente ci si riferisce ad un "fatto", ad un "evento" o ad un determinato passaggio che va spiegato nei suoi aspetti puntuali e collocato nello spazio e nel tempo. Questo però non depotenzia la valenza semantica del concetto di transizione come processo o come paradigma: le transizioni devono essere considerate come delle costanti dell'esperienza di vita a partire dalle quali, evidenziandone la valenza positiva, si possono avere dei benefici in termini di tempo ritrovato ed opportunità formative su cui investire (Alberici, 2002), sulla base del principio di negoziazione tra individui, gruppi, istituzioni, soggetti pubblici e privati. E sulla base di questo assunto i diversi percorsi di vita, le scelte che ne definiscono la direzione e gli eventi che li animano sono collocati all'interno

di una rete di relazioni con gli elementi dell'ambiente nel quale il soggetto si trova a scegliere e, dunque, ad agire; una rete di relazioni caratterizzata, in ultima analisi, dalla complessità.

Se assumiamo l'ipotesi che le transizioni si presentano più volte nel corso della vita adulta anche in relazione al concetto di *lifelong learning*, e che si possono concepire come uno "spazio di azione tra aspettative e necessità/vincoli" (Franchi, 2005), il *focus* viene posto sulla relazione tra mondo esterno e mondo interno. In tale prospettiva culturale, l'unità di analisi si sposta dall'individuo alla relazione tra l'individuo ed il contesto. L'interesse si muove, quindi, verso lo studio di tutte quelle dimensioni che sostengono la comprensione delle rappresentazioni che l'individuo formula e ri-formula continuamente sul proprio contesto di riferimento e sulle strategie che la persona mette in atto per analizzare e relazionarsi con tali realtà contestuali (Grimaldi, Del Cimmuto, 2006). Ritorna, per questa via, il concetto di transizione come "spazio, tempo e opportunità" i cui attraversamenti non sono definiti dalla dimensione funzionalistica o strutturale dei contesti, ma più propriamente dalle risorse disponibili (saperi, abilità, competenze) o che possono essere sviluppate (*empowerment*) negli individui e dalla loro capacità di volerle mobilitare (volizione). Inquadrata sotto questa luce, la transizione presuppone nella persona una dimensione strategica dell'agire, un *comportamento e un funzionamento strategico*, che si misura con l'abbandono di un insieme di assunti e l'adozione di un nuovo insieme che permetta di affrontare uno spazio vitale modificato.

Sul piano descrittivo si possono individuare alcune tipologie di transizioni che si presentano come più significative per gli adulti nella società *knowledge* e che possono illuminare il quadro del ragionamento su *transizioni, lifelong learning e lifelong guidance*: le transizioni al lavoro; le transizioni intralavorative, le transizioni vitali (Rodriguez, 2000; 2007).

Nella categoria delle *transizioni alla realtà lavorativa* si può considerare il passaggio dalla scuola o dall'università al mondo del lavoro. In questo tipo di transizione i servizi di orientamento si rivelano fondamentali nell'esplicitazione delle caratteristiche delle diverse occupazioni e del quadro nel quale si collocano, contribuendo così alla preparazione del soggetto che si trova a dover affrontare la transizione. Si analizza, insieme alla persona, l'adeguatezza degli itinerari formativi in relazione alla scelta professionale, considerando le specifiche abilità richieste ogni professione e occupazione. In questo spazio, è opportuna la creazione di programmi di connessione tra scuola/università e mondo delle imprese: le istanze di questi due ambiti devono essere collegate come vasi comunicanti al fine di facilitare il passaggio dall'uno all'altro (tirocini, *stage* in azienda, formazione in alternanza, ecc.). Su questo specifico tema torneremo più avanti, sulla scorta dei dati del presente Rapporto.

Le transizioni intra-lavorative - definiscono i momenti di passaggio da un lavoro all'altro, in relazione ai quali è necessario monitorare e progettare lo sviluppo della propria carriera professionale, i momenti di crescita o di rallentamento sul posto di lavoro, il

trasferimento da un'azienda all'altra, le attività di aggiornamento professionale e di formazione continua, ecc.. La persona, a metà della propria carriera, di solito stabilisce nuovi obiettivi e mete professionali, che comportano necessariamente delle crisi transitorie da intendere nel senso che abbiamo detto dianzi.

Le transizioni vitali comprendono una gamma ampia di fenomeni che vanno: dalle donne che per scelta lasciano il lavoro per maternità, o per accudire la prole, alle donne che invece, una volta cresciuti i figli, si rimettono (o si mettono per la prima volta) in pista per essere reinserite nel mondo del lavoro; da coloro che migrano da una regione ad un'altra o da un Paese ad un altro secondo un progetto migratorio a termine a coloro che seguono un grande progetto migratorio (che, a volte, coinvolge interi nuclei famigliari) che mette in conto l'abbandono più o meno definitivo del Paese d'origine e la necessità di affrontare cambiamenti/adattamenti radicali di lingua, cultura, valori e tradizioni; da coloro che sono costretti ad emigrare a causa di guerre o di regimi dittatoriali e tirannici (che vivono l'emigrazione come un esilio o una deportazione) a coloro che emigrano per scelta di vita o culturale; o, comunque, per una scelta squisitamente personale/esistenziale come nel caso delle comunità di italiani che si sono stabilite negli ultimi decenni a Barcellona, Londra o Parigi.

Queste tre tipologie che abbiamo appena richiamato si basano su un concetto di transizione inteso non semplicemente come una fase della vita. Bensì, come alla stregua di un paradigma dei calendari di vita della contemporaneità.

Il contesto nel quale la scelta e il relativo processo si collocano rappresenta il riferimento che informa (nel senso che dà forma) tutto il processo orientativo e la relazione tra soggetto e operatore; questo, tuttavia, non deve significare che l'orientamento si pone quale mero strumento di riproduzione sociale o fattore di regolazione socio-economica: l'ambiente è anche oggetto di possibili modifiche e proprio il suo cambiamento genera la possibilità/necessità di un continuo ri-orientamento.

Le azioni di orientamento, pertanto, possono trovare un senso che non sia quello della conservazione degli equilibri sociali ed economici, se vengono articolate in uno spazio di riflessione più ampio, che comprenda al suo interno le dimensioni educative e sociali, indicando così il loro obiettivo nel mettere il più alto numero di persone possibile in condizione di esercitare il diritto alla cittadinanza, dunque di scegliere il proprio futuro: si tratta, in altri termini, di lavorare sulla facilitazione per l'acquisizione e lo sviluppo di *competenze* orientative, nelle quali si evidenziano gli elementi legati alla riflessione sull'esperienza e sull'apprendimento e all'attribuzione di significato degli stessi.

Del resto se si considera la condizione nella quale donne e uomini si trovano ad agire socialmente e professionalmente, la necessità, espressa dal mondo contemporaneo, di opportunità di apprendimento disponibili ed accessibili lungo tutto l'arco di vita, presuppone un sistema di orientamento altrettanto disponibile ed accessibile per ciascun soggetto lungo tutte le età e le fasi che l'individuo si trova a vivere e a dover affrontare; un sistema che diversifichi la propria offerta in relazione a variabili quali il genere, l'età,

la condizione sociale. Tutto ciò in una logica che persegue l'integrazione e l'unità tra i vari segmenti del sistema.

In tal senso, è auspicabile che si persegua l'obiettivo di definire e realizzare un sistema sinergico di opportunità e servizi accessibili per il maggior numero possibile di donne e uomini. Ed è qui che si vuole evidenziare l'importanza fondamentale del riconoscimento della competenza ad apprendere come *core competence*, *per e nel* lavoro: essa trova un ancoraggio forte proprio nella prospettiva appena delineata, la quale fa perno sul ruolo fondamentale che riveste la consapevolezza di agire e scegliere in contesti e percorsi professionali e di vita culturalmente segnati.

In altre parole, il riconoscimento che la formazione *per e nel* lavoro presuppone ed implica attività di formazione alla consapevolezza di sé ed alla capacità di scelta quali connotazioni specifiche della competenza professionale, rende indispensabile e non rinviabile una riflessione congiunta con il campo teorico/operativo dell'orientamento formativo, per il quale la consapevolezza di sé e la capacità di scelta sono dimensioni fondanti e fondamentali nella prospettiva della facilitazione e della mediazione per il loro sviluppo ed utilizzo – sui piani informativo, consulenziale, formativo rispetto alla sfera socio-professionale e culturale – ed in quella di più ampio respiro relativa al loro possesso ed alla loro gestione autonoma da parte del soggetto, in termini di auto-orientamento e di sviluppo e potenziamento delle competenze auto-orientative. Per ciò che riguarda in particolare l'orientamento rivolto agli adulti si può porre l'accento sulla rilevanza che assumono gli approcci di tipo qualitativo nel senso di modelli che si possono definire di tipo biografico-progettuale. Approcci che pongono al centro delle attività orientative il valore della dimensione dell'esperienza realizzata da ogni singolo individuo nel suo percorso di vita, di studio e di lavoro, in funzione dello sviluppo del potenziale, della capacità di assumere decisioni e di progettare o ri-progettare nuove strategie e scelte in ambito formativo e/o professionale. Si tratta di modelli centrati sul soggetto che ne valorizzano la dimensione progettuale, la progressiva maturazione personale, intesa come assunzione di responsabilità e raggiungimento di uno stato di equilibrio emotivo e di autonomia personale e professionale.

Gli approcci biografici, inoltre, portano alla luce aspetti delle competenze trasversali e/o emotive di cui non sempre si ha consapevolezza e che spesso si rivelano come risorse preziose da investire nella costruzione del proprio futuro (Alberici, 2001). Tali approcci hanno, inoltre, l'obiettivo di realizzare una modalità d'intervento efficace, che supporti la totalità dei destinatari, in un percorso di autoesplorazione, di autoconoscenza e di acquisizione di strumenti di lettura e d'interpretazione rispetto al più ampio contesto della propria vita formativa e professionale e soprattutto rispetto alla situazione problematica, per favorire sia l'attivazione di un cambiamento che un processo di riattivazione della possibilità di influire sui propri comportamenti e di elaborare delle scelte.

Va in questa direzione il Bilancio delle Competenze: un metodo che ripercorre la storia di vita del soggetto, ricostruendone le tappe fondamentali della sua formazione e

dei modi come questa sia avvenuta, oltre che le competenze possedute e le relative modalità attraverso cui sono maturate (Serreri, 2001; Alberici, Serreri, 2009; Grimaldi, 2006, 2010b, 2010c).

Sono modelli di cui, però, come si evince anche dal presente Rapporto, nei sistemi dell'istruzione e della formazione si trovano limitate - ancorché molto significative - applicazioni quasi sempre a livello sperimentale, ma che raramente vengono messi a sistema. In ambito universitario sono riconducibili entro queste tipologie di modelli e di approcci, ad esempio, le sperimentazioni condotte attraverso dei PRIN (Progetti di Rilevante Interesse Nazionale) finanziati dal Ministero dell'Istruzione e realizzati in Università come Firenze, Foggia, Lecce, Padova e Roma Tre (Alberici, 2007b; Di Rienzo, 2010).

Domanda di orientamento e transizioni in ambito scolastico e universitario

In questa sede ci limiteremo ad alcuni brevi accenni all'orientamento in relazione alle transizioni negli ambiti dell'istruzione scolastica e universitaria e del loro rapporto con il lavoro. Consapevoli che queste sono tra le più delicate e tra le più complesse perché si intrecciano con quelle che il già citato Jullien (2010) definisce le trasformazioni silenziose che accompagnano sottopelle, se così possiamo dire, il passaggio dall'adolescenza alla condizione di giovane adulto e da questa alla condizione di adulto. Col grappolo di problemi che ne consegue in termini di costruzione dell'immagine di sé, di sviluppo e di consolidamento della personalità e di costruzione dell'individuo come soggetto autonomo in grado di esercitare la cittadinanza attiva e di dispiegare la propria progettualità a tutti i livelli, da quello del lavoro, a quello sociale e politico; comprese le dimensioni dell'apprendere sempre nel corso della vita e dell'auto-orientamento.

Gli studenti della secondaria sembrano avere idee sufficientemente chiare su cosa sia più utile ed opportuno fare al termine del loro percorso di studi. Il 47,7% dei rispondenti giudica molto utile proseguire gli studi, il 42,9% lo giudica abbastanza utile. Con percentuali più alte nei licei e negli istituti professionali. Nei primi, perché non vi si rilasciano titoli e qualifiche spendibili immediatamente nel mercato del lavoro e perché istituzionalmente e storicamente sono stati concepiti come propedeutici all'Università; nei secondi per la poca spendibilità delle qualifiche rilasciate, per la difficoltà ad inserirsi nel mercato del lavoro e, quindi, per soddisfare l'esigenza di un rafforzamento della loro preparazione professionale e culturale.

Comunque, quali che siano le spiegazioni, la sensibilità e la propensione a proseguire gli studi sono in sintonia con gli obiettivi fissati in ambito comunitario circa la necessità di aumentare la quota della popolazione di età compresa tra i 30 e i 34 anni che ha completato gli studi superiori dall'attuale 31% ad almeno il 40% entro il 2020 in una Europa dove meno di una persona su tre, di età compresa tra 25 e 34 anni, ha una laurea. Contro il 40% negli Stati Uniti e oltre il 50% in Giappone (Commissione Europea, 2010).

Lo stesso tipo di propensione a proseguire gli studi dopo la laurea lo troviamo tra gli studenti universitari, seppure, come è logico, secondo una percentuale (pari al 39%) di gran lunga inferiore a quella degli studenti della scuola secondaria. Il dato aggregato del Rapporto non ci consente di distinguere la percentuale di coloro che intendono continuare gli studi dopo la laurea triennale proseguendo con un *Master* di I livello da quanti intendono proseguire con la laurea Magistrale (in ipotesi dovrebbero essere la quasi totalità) e da quanti, tra i rispondenti iscritti alla Laurea Magistrale, pensano di proseguire con Dottorati o *Master* di II livello.

Per capire meglio cosa fare del proprio futuro, cioè per essere opportunamente e adeguatamente orientati, gli studenti della scuola secondaria riterrebbero utile, nell'ordine: partecipare a *stage* formativi (48,7%), sottoporsi a *test* attitudinali ed essere sostenuti da forme di tutoraggio personalizzato per la costruzione del proprio percorso professionale (33,1%) ed avere informazioni esaurienti sulle opportunità di lavoro. Come si vede le aspettative nettamente prevalenti sono riposte nell'orientamento di secondo livello, formativo e/o maturativo. I canali dai quali questi stessi studenti si aspettano un apporto orientativo appaiono, in linea di massima, coerenti, per un verso, con i medesimi attraverso cui dicono di essere stati aiutati nella scelta degli studi e, per un altro verso, con la tipologia di orientamento attesa: la scuola (47,7%), la famiglia (45%); le aziende (28,7%). Le strutture orientative del territorio (Centri per l'Impiego, Informagiovani, ecc.) sembrerebbe che non vengano percepite come particolarmente utili per un orientamento di questo tipo, appunto: di secondo livello, maturativo e formativo.

Gli studenti universitari, come è ovvio, sono più sensibili e più attenti alle transizioni verso il lavoro. Ma non verso un lavoro purché sia. Il 43,3% degli intervistati intende cercare un lavoro coerente con gli studi fatti (questa preferenza vale più per le femmine (45,22%) che per i maschi (40,7%); il 25% un lavoro interessante (in misura circa pari tra maschi e femmine), il 14,3% un lavoro qualsiasi purché remunerativo (il 15,7% dei maschi contro il 13,2% delle femmine). Se sommiamo coloro che aspirano ad un lavoro coerente con gli studi fatti a coloro che ambiscono a fare un lavoro interessante vediamo che il cambiamento delle forme del lavoro, con il passaggio dalla modernità alla post-modernità, non ha depotenziato la valenza del lavoro - soprattutto a questi livelli di qualificazione - quale fattore di autorealizzazione e di crescita umana, a condizione che non sia ipotecato dal senso permanente della costrizione e della frustrazione (Méda, 1997; Mingione & Pugliese, 2002). Qui risiede l'importanza cruciale - se si vuole essere all'altezza di queste aspirazioni - di dotarsi di servizi e modelli di orientamento capaci di inscrivere le transizioni all'interno dei processi maturativi. Tanto più in giovani consapevoli del ruolo che giocano le competenze nelle transizioni al lavoro, come abbiamo visto dianzi, nonostante i messaggi di contraddittori che arrivano da diversi fronti del lavoro in termini di sottoutilizzazione e di spreco delle competenze stesse. E nonostante che le attività e le pratiche orientative più frequenti nell'Università siano di tipo informativo iniziale. Come si evince dal 24% di studenti che alla domanda "Quale tipologia di attività di orientamento hai frequenta-

to?" rispondono "attività di orientamento in ingresso", oppure "Incontri di presentazione dell'offerta formativa per la scelta delle lauree specialistiche-magistrali" (17,5%). Ma ciò che ci parla di una presenza irrilevante delle attività più propriamente definibili come di attività di accompagnamento e di sostegno alle transizioni università-lavoro è dato da quell'esiguo 6,5% di studenti che dichiarano di aver frequentato "stage" o attività di *Job placement* e quello ancora più esiguo 3,7% che dichiara di aver frequentato "attività di formazione e sviluppo delle competenze auto-orientative".

Sulla base dei dati a disposizione, pur non volendo trarre conclusioni sbrigative ed in quanto tali metodologicamente discutibili, si fa fatica a non giudicare la transizione dall'università al lavoro alla stessa stregua di una navigazione in mare aperto col solo aiuto delle stelle. O poco più.

6.3 La domanda di orientamento in carriera²⁵

Introduzione

"In principio c'era il posto, ora c'è la carriera". *Incipit* "estremo" ed impegnativo per affrontare un tema ampiamente dibattuto ed al centro di preoccupazioni e di riflessioni di larga parte di attori che, per possibili e diverse ragioni, sono interessati al mondo del lavoro e delle professioni (Tanucci, 2010).

Collocare la "domanda di orientamento" nel contesto del mondo e del sistema del lavoro, nella sua più ampia generale connotazione, comporta riposizionare gli "oggetti" ed i termini della discussione: da un lato, la funzione e la connotazione dell'orientamento e, dall'altro lato, il contesto in cui esercitare/svolgere tale funzione.

Una prima notazione. Non sembri una dimenticanza il dato che non viene fatto alcun riferimento al "soggetto" dell'orientamento; si tratta di un'intenzionale e consapevole "esclusione" che ha la sua ragion d'essere nella necessità, in questa congiuntura socio-economica ed occupazionale, di valorizzare le componenti di ordine strutturale, contestuale e strumentale per fronteggiare gli eventi e le problematiche connesse allo sviluppo della carriera. Nel lontano 1985 lo stesso Super sollecitava, a fronte delle avvisaglie della crisi del mercato del lavoro e dei cambiamenti nei percorsi di vita lavorativa e non degli individui, la necessità di spostare l'accento nella caratterizzazione della professionalità dei consulenti per l'orientamento. "*One thing I want to change is an excessive emphasis on emotional, social and personality development*" (Super, 1985. p. 25).

Tornando al tema, la domanda d'orientamento per la cosiddetta popolazione attiva rimanda ad una connotazione della funzione consulenziale; non si tratta di supportare processi di scelta, di pianificazione e di socializzazione al lavoro, ecc., quanto valoriz-

25. Il paragrafo è stato redatto dal prof. Giancarlo Tanucci – Università degli Studi di Bari

zare strategie d'intervento finalizzate al mantenimento, consolidamento e promozione delle potenzialità professionali, in un contesto in continuo cambiamento. Si tratta di una domanda che sembra avere un duplice risvolto; da un lato, esprime un bisogno di sicurezza, di stabilizzazione e di stabilità a fronte delle variabilità e delle flessibilità che il mercato del lavoro e delle professioni comporta e, dall'altro, propone una domanda di competenze e/o di meta-competenze utili per facilitare l'acquisizione di ulteriori e più specifiche capacità/risorse necessarie sia come promozione del più generale livello di *employability* che in termini di strategie e risorse per l'occupazione (Hall, Chandler, 2005; Briscoe, Hall, 1999). La declinazione teorica ed operativa della consulenza d'orientamento, in questo contesto e per il *target* in questione, risulta del tutto diversa, declinata in termini di gestione delle condizioni che reggono la situazione occupazionale in essere e di consolidamento/valorizzazione delle potenzialità e delle risorse utili per gestire la propria carriera professionale.

Il termine carriera chiama in causa il secondo aspetto di caratterizzazione della domanda di orientamento per la popolazione attiva e dà ragione dell'apertura impegnativa di questo contributo.

Declinazioni della carriera

Il sentire comune, le riflessioni teoriche e le pratiche di consulenza danno alla nozione di carriera declinazioni e connotazioni diverse. Se, in definitiva, si intende cogliere il significato specifico che assume in contrapposizione all'idea di "posto di lavoro", allora, il riferimento più esaustivo può essere quello che propone Super (1985) che identifica la carriera come una "sequenza di eventi che una persona sperimenta nel corso della sua vita, che include i ruoli pre-occupazionali, occupazionali, "a-vocational" (occupazioni minori e *hobby*) o post-occupazionali". È una sequenza peculiare di ciascuna persona, che ognuno esprime e realizza nella propria vita. (Super, 1985. p. 1).

La dimensione più prossima da associare al concetto di carriera riguarda l'impegno ed il coinvolgimento che il soggetto è in grado di esprimere in termini di investimento per un lavoro ed un'occupazione. Il concetto di "*vocation*", esprime, infatti, la relazione tra un individuo ed una data occupazione individuata come quella più rispondente alle aspettative, ai desideri ed alle motivazioni individuali.

Una delle implicazioni strategiche per la funzione consulenziale che derivano da tale complessiva impostazione del concetto di carriera, chiama in causa la dimensione della "identità personale" che opera con una funzione di ancoraggio rispetto alle situazioni di discontinuità, variabilità e "frammentazione" che il concetto di carriera comporta. Il cambiamento di specifiche capacità operative non intacca il sentimento d'identità e di continuità nel percorso di carriera che interessa l'insieme delle competenze, delle capacità ed il complessivo *background* educativo (Tanucci, 2010; Cortini, Tanucci, Morin, 2010). Nel cambiamento l'individuo resta con la sua identità: il nuovo è il prodotto del vecchio/antico.

In questo ambito, allora, le diverse articolazioni e declinazioni della carriera assumono una connotazione decisiva per l'attivazione di una funzione consulenziale adeguata e pertinente per il *target* in questione. I modelli di riferimento più diffusi e condivisi che possono caratterizzare le strategie d'intervento fanno riferimento a metafore ampiamente condivise:

- *"Rocket model"*: Il "Modello a razzo" in cui la carriera di un individuo corrisponde alla traiettoria di un razzo che inizia dal momento del completamento del percorso formativo, segue, in ascesa ed in accelerazione, fino alla mezza età (45 anni) per poi iniziare a planare e a discendere, più o meno in picchiata, verso l'uscita dall'orbita occupazionale, a meno che il soggetto non sia in grado di adattarsi ad una nuova occupazione e/o ad un processo di ri-formazione;
- *"Rolling mill model"*: Il "Modello del laminatoio" evoca e fa riferimento al processo di modellamento che un metallo subisce per effetto dell'azione espressa dai diversi rulli su cui scorre. Fuor di metafora, i fattori e le pressioni ambientali danno forma alla carriera di un individuo agendo secondo due diverse linee d'azione: i rulli superiori rappresentano le condizioni strutturali di contesto (la struttura sociale, il sistema educativo, il mercato del lavoro, la legislazione e le politiche industriali e le altre determinanti socio-economiche); i rulli inferiori, invece, rappresentano il sistema dei bisogni, dei valori, delle capacità ed abilità, dei successi, ecc., che spingono l'individuo a organizzare e modellare la propria carriera. In altri termini, i bisogni rappresentano un fattore di spinta, mentre, la legislazione, il sistema educativo, ecc. "trainano" la carriera verso mete più alte;
- *"Stability model"*: Di matrice sociologica, individua 4 tipi di carriera così caratterizzati:
 - Convenzionale;
 - Stabile;
 - Instabile;
 - *Multiple trial* (precario).
- Il modello interpreta e descrive le "storie lavorative" che caratterizzano le diverse modalità di posizionamento occupazionale dell'individuo in relazione alle caratteristiche del contesto familiare, alle esperienze di lavoro, ecc.;
- *"Rainbow model"*: Si tratta di un modello che sintetizza gli aspetti longitudinali e trasversali della carriera collocandola nello spazio e nel tempo di vita dell'individuo (Super, 1980). I fattori determinanti che modellano la carriera rimandano a due diversi livelli di riferimento; determinanti situazionali, a valenza remota o a valenza immeditata, e determinanti personali, a valenza bio-anagrafica o a valenza psicologica;
- *"Life-stage model"*: Si tratta del modello che identifica le fasi di sviluppo della carriera con la linea di sviluppo della vita dell'individuo evidenziando le strategie di *coping* adottate nelle transizioni. Le fasi del modello coincidono con le tappe

dell'esistenza e sono correlate con le modalità di sviluppo della carriera e dai processi implicati. Le fasi individuate, le strategie ed i processi implicati sono:

Fasi di vita	Strategie di carriera	Processi di coping
Crescita →	Provvisorio	Capacità, interessi, creatività
Esplorazione →	Prova e stabilizzazione	Transizione, ristrutturazione
Stabilizzazione →	Possesso	Avanzamento, frustrazione e consolidamento
Mantenimento →	Decelerazione	Innovazione, stabilizzazione, aggiornamento
Declino		Riduzione dell'impegno, ritiro

La successione delle fasi implica una capacità di gestione delle strategie e dei processi che caratterizzano e definiscono una carriera adeguata e congruente con le richieste del mercato del lavoro.

I modelli proposti "fittano", in diversa misura, con la pluralità dei contesti organizzativi che caratterizzano la collocazione e lo sviluppo della carriera individuale e consentono di identificare le strategie d'intervento e di gestione che la funzione consulenziale può mettere in atto. Ciò che, in ogni caso, emerge come determinante riguarda le dimensioni che definiscono e modellano la carriera nell'attuale contesto organizzativo e del mercato del lavoro. Le diverse scuole di pensiero sull'argomento pongono l'accento ora sulle risorse e sulle potenzialità individuali, ora sui fattori strutturali e di contesto; si tratta di posizioni che rischiano scivolamenti riduzionistici – psicologici e/o socio- organizzativi – che non consentono di svolgere adeguatamente una funzione consulenziale rispetto alla situazione in atto e rispondente alle esigenze degli individui e delle organizzazioni produttive.

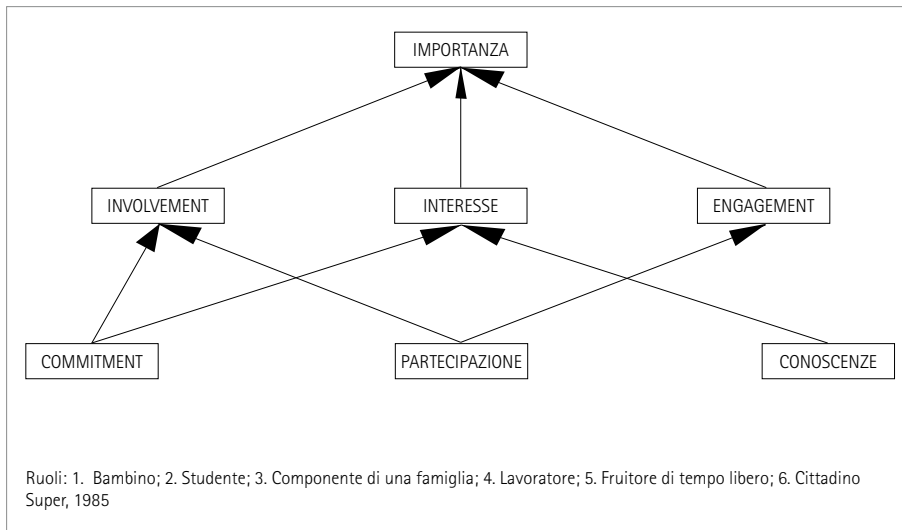
Maturità, adattabilità, occupabilità

Le dimensioni strategiche che consentono di interpretare e declinare, nel processo di gestione della carriera, le potenzialità e le caratteristiche individuali fanno riferimento ai concetti/costrutti di "*career maturity*" (Super, 1980), di "*adaptability*" (Savickas, 2005) e di "*employability*" (Fugate, Kinicki, Ashforth, 2004).

Il concetto di "*career maturity*" (maturità verso la carriera) può essere definito come la prontezza di risposta espressa dall'individuo in ogni specifica fase di vita mediante

l'attivazione di adeguati interventi di sviluppo personale e professionale. In altri termini, tale maturità interpreta il livello ed il grado di sviluppo individuale in tema di gestione della carriera professionale. Ad ogni fase della vita ci si aspetta che l'individuo sia in grado di affrontare, con adeguati strumenti e le scelte richieste; nella fase adolescenziale si richiede di operare una scelta nel percorso di formazione così come nella fase della giovinezza si richiede di continuare nel processo di professionalizzazione e nella fase adulta di elaborare strategie di consolidamento e di stabilizzazione per procedere, quindi, alla riduzione dell'impegno in previsione di un ritiro dal ruolo attivo. Nella letteratura questi comportamenti di fronteggiamento vengono identificati come strategie di "career maturity", laddove in una situazione di discontinuità della carriera, come accade più recentemente, sembra più opportuno e pertinente parlare di "career adaptability". Un'espressione maggiormente comprensiva di tale approccio può essere quella di "career readiness", in grado di interpretare la posizione dell'individuo nelle diverse fasi della vita, intesa come disponibilità e prontezza rispetto alle sollecitazioni del contesto. Uno dei concetti importanti nella definizione della "career maturity" riguarda il livello di importanza e di salienza che il lavoro riveste per gli individui. Super ha sviluppato un modello ed un questionario di *Salience or Life-Role Inventory* (Nevill, Super, 1985) che rileva il ruolo del significato e della salienza del lavoro nella determinazione del livello di maturità verso la carriera. Il livello di importanza del lavoro è dunque caratterizzato con riferimento ad indicatori specifici.

Figura 6.1 Modello di definizione dell'importanza dei ruoli lavorativi e di vita



Ogni ruolo agito dell'individuo riveste un suo grado d'importanza e di rilevanza a partire dal peso attribuito ad una serie di dimensioni e fattori che coinvolgono l'individuo. Le componenti di base del livello di salienza fanno riferimento ad aspetti di natura fattale e di coinvolgimento diretto del soggetto rispetto al contesto di riferimento e di appartenenza, mentre il livello intermedio fa perno sulle componenti dell'attivazione motivazionale e dell'interesse individuate come antecedenti dirette dell'importanza attribuita al ruolo. Nell'attuale scenario socio-organizzativo e, più in generale, culturale valoriale, la diversa percezione della centralità del ruolo lavorativo risulta direttamente correlata al sistema degli assunti impliciti associati al lavoro ed alla valenza strumentale che lo stesso lavoro riveste in termini di realizzazione e di successo personale. L'intervento consulenziale per il *target* adulto deve tener conto del diverso grado di salienza che il lavoro riveste, con riferimento alle differenti fasi della vita degli individui e modulare l'azione in coerenza con la rappresentazione da ciascuno prodotta.

La nozione di "*career adaptability*" interpreta, secondo una prospettiva di riflessione più recente, la prontezza/riflesso nel fronteggiare gli impegni ed i compiti attuali e/o prefigurabili nel contesto di una trasformazione rapida e turbolenta di posizioni e responsabilità (Savickas, 2005). Non si tratta, quindi, di una specifica forma di flessibilità e di "passiva" adattabilità alle situazioni, quanto di una strategia proattiva di risposta ai "duri colpi" del contesto ed una modalità operativa di "costruttore attivo" e di gestore della propria carriera.

Savickas (2005) identifica alcune dimensioni distintive del soggetto in grado di esprimere un elevato e significativo livello di *adaptability*, declinabili secondo il modello delle "4 C":

- *concern*, interesse e sollecitudine per il futuro della propria carriera lavorativa;
- *control*, consolidamento di una strategia di controllo personale del proprio futuro;
- *curiosity*, attenzione e sensibilità nell'esplorazione dei futuri scenari nella propria realtà occupazionale;
- *confidence*, consolidata fiducia nelle proprie capacità di realizzare le proprie aspirazioni.

L'enfasi dell'approccio riguarda essenzialmente il processo di fronteggiamento che l'individuo è in grado di realizzare e di mettere in campo per connettersi al contesto sociale di riferimento nell'ambito del quale intende declinare la propria professionalità e la propria occupazione. L'attenzione è, quindi, rivolta, secondo Savickas, alla prospettiva processuale piuttosto che a quella del contenuto della carriera. In altri termini, l'interesse non è quello di realizzare delle "buone scelte", delle scelte "indovinate" quanto quello di procedere in "maniera saggia" nelle scelte importanti e decisive per la propria carriera. Il concetto di *employability* riguarda la specifica funzione/disponibilità che interessa l'individuo posto nella condizione di disoccupazione. In altri termini, la specificità del concetto di *employability* fa riferimento ad "un requisito critico necessario per fronteggiare e sostenere un vantaggio competitivo sia a livello individuale che a livello

organizzativo/aziendale per una carriera di successo" (van Dam, 2004; van der Haijde, van der Haijden, 2006).

In un contesto socio-organizzativo in forte trasformazione, l'individuo è considerato come un "*competency trader*", capace di negoziare le proprie competenze rispetto alle opportunità offerte. L'ambito negoziale, che rappresenta e definisce il livello di *employability* espresso dal soggetto si realizza attraverso la costruzione del profilo di conoscenze, capacità, attributi e potenzialità disponibili per l'individuo. Non è più, quindi, il profilo "istituzionale" che identifica il grado di occupabilità del soggetto quanto, piuttosto, la sua capacità di articolare, costruire e negoziare le competenze e le risorse complessive richieste dal mercato del lavoro. Più in generale, l'*employability* si riferisce non solo alla capacità degli individui di collocarsi nel mercato del lavoro, di adeguarsi alle esigenze delle offerte occupazionali e di essere efficiente/produttivo ma, anche, alla capacità di realizzare, di acquisire o creare nuovi lavori/attività attraverso un uso ottimale/produttivo di competenze specifiche (*occupation related*) e di meta competenze implicate (Hall, Chandler, 2005; Herr, Cramer, Niles, 2004; van der Haijde, van der Haijden, 2006). Fugate, Kinicki, Ashforth (2004) identificano un modello di occupabilità orientato allo sviluppo della carriera che fa riferimento a tre diverse componenti:

- *identità di carriera* declinata come rappresentazione delle esperienze lavorative e delle aspirazioni professionali e che identifica il livello di realizzazione che l'individuo intende conseguire;
- *adattabilità* considerata come la disponibilità a modificare le caratteristiche personali in funzione delle esigenze del contesto;
- *capitale umano e sociale* riferibili, il primo, ai fattori/condizioni di influenzamento della carriera (età, educazione/formazione, ecc.) e, il secondo, al sistema di reti e di rapporti che connettono l'individuo al contesto sociale ed organizzativo prossimo.

La componente risolutiva che ha un peso determinate nella pratica operativa di consulenza per soggetti attivi riguarda quello che alcuni autori definiscono come "*employability orientation*", considerato come un antecedente ed è definito in termini di atteggiamento nei confronti dell'occupabilità, del suo sviluppo e delle relazioni con la flessibilità individuale ed organizzativa (Piras, Tanucci, 2007; van Dam, 2005; van der Haijde, van der Haijden, 2006).

Risorse socio-psicologiche per la carriera

Come già evidenziato, i costrutti e gli approcci metodologici disponibili per il consulente per la carriera fanno riferimento, a seconda delle differenze di contesto e di situazioni, alla maturità, adattabilità ed occupabilità, considerati come risorse specifiche e distintive nella completa disponibilità dell'individuo (Tanucci, 2010).

L'intervento di supporto consulenziale muove, quindi, dalla consapevolezza che il complesso delle risorse individuali sia il punto di avvio, ma non l'esclusivo, per gestire

un'azione di orientamento congruente con le attuali condizioni del mercato del lavoro e del sistema socio-organizzativo.

Il modello teorico che meglio sembra interpretare questa situazione è quello che fa riferimento alle risorse psicologiche di cui l'individuo dispone per fronteggiare gli impegni di gestione della propria carriera. In questa prospettiva, come già sottolineato, l'individuo può essere considerato come un "negoziatore" di competenze in grado di gestire e di governare, complessivamente, i processi di individuazione, sviluppo ed allocazione delle proprie conoscenze, capacità, attributi e talenti, in diversa misura, trasferibili rispetto alle condizioni di allocazione disponibili.

Il *portfolio* delle risorse disponibili, che identificano e declinano il livello ed il grado di maturità, adattabilità ed occupabilità può essere definito come sistema di meta-competenze necessarie per governare il rapporto tra individuo e contesto occupazionale/professionale. La nozione di meta-competenze va adeguatamente specificata: si riferisce alle capacità ed abilità di "secondo livello" che riguardano l'adattabilità comportamentale, la consapevolezza della propria identità, l'orientamento agli obiettivi, l'autostima, ecc. ed una capacità proattiva (agentività proattiva) nella gestione della propria carriera (Hall, Chandler, 2005; Briscoe, Hall, 1999). Tali meta-competenze facilitano l'acquisizione di ulteriori e più specifiche competenze che promuovono sia il generale livello di *employability* che le specifiche competenze occupazionali (Hall, Chandler, 2005).

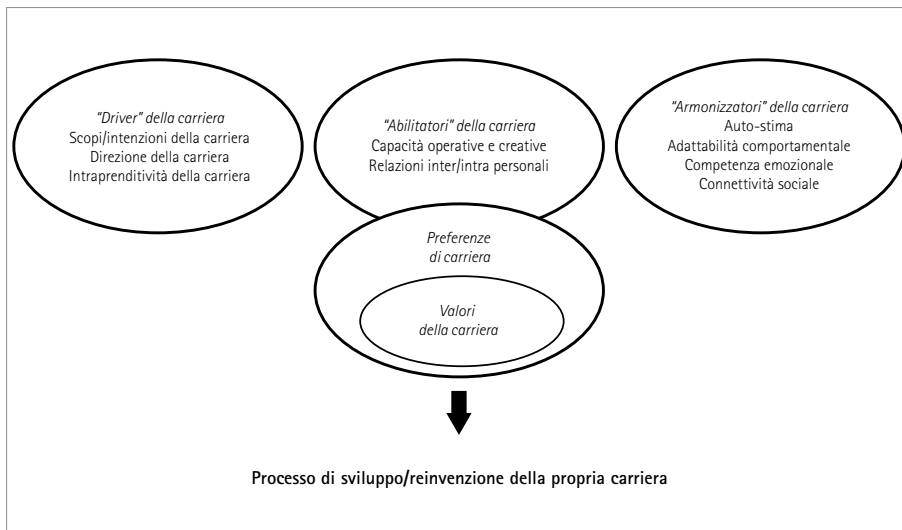
In un contesto di sistematica turbolenza gli individui risultano meno dipendenti ed ancorati ai modelli di pianificazione e di gestione della carriera professionale previsti e sviluppati dall'organizzazione di appartenenza e sperimentano un maggiore coinvolgimento nella gestione dei frequenti eventi di transizione, una maggiore responsabilità nelle decisioni per la propria carriera e sono più disponibili ed adattabili nell'apprendimento (Baruch, 2004; Arthur, Khapova, Wilderom, 2005).

Un tale stato di cose consente di valorizzare le componenti che enfatizzano il sistema delle risorse psicologiche e sociali che hanno assunto una maggiore salienza sia nel campo della ricerca che in quello degli interventi. Il livello di *employability* risulta, quindi fortemente ancorato alla configurazione del sistema di meta-competenze che rappresentano il "portato sociale e psicologico" dell'individuo nel suo rapporto con l'organizzazione. In altri termini, i rapidi ed imprevedibili cambiamenti nel sistema socio-economico e nel mondo del lavoro hanno spostato l'attenzione dagli assetti strutturali ed organizzativi della carriera alle dimensioni socio-psicologiche che investono e coinvolgono l'individuo, considerato come portatore, negoziatore e gestore delle sue competenze e delle sue risorse professionali (Gowan, Graft, Zimmerman, 2000; Hall, Chandler, 2005; Kim, 2005; Savickas, 2000; van Dam, 2004; van der Haijde, van der Haijden, 2006).

Il concetto di "risorse socio-psicologiche per la carriera" fa riferimento ad un set di orientamenti, valori, atteggiamenti, abilità ed attributi in grado di promuovere il livello di *empowerment* nel comportamento di carriera ed il generale livello di occupabilità (Coetzee, Roythorne-Jacobs, 2007). Il repertorio delle risorse per la carriera rappresenta,

in effetti, l'insieme delle potenzialità che consentono di conseguire/raggiungere traguardi di successo, intrinseco ed estrinseco, nella carriera professionale (Gunz, Heslin, 2005) e di valorizzare le meta-competenze necessarie per fronteggiare i cambiamenti di sistema e personali nella propria vita lavorativa (Gowan, Graft, Zimmerman, 2000). La configurazione del modello teorico delle risorse socio- psicologiche per la carriera, che sostiene e valorizza il livello di occupabilità del soggetto, viene proposto considerando alcune dimensioni specifiche che modellano il processo di sviluppo e reinvenzione della carriera (Coetzee, 2007).

Le scelte e le strategie di gestione della propria carriera professionale sono la diretta conseguenza delle dimensioni valoriali e di preferenza che ciascun soggetto, nella situazione data, è in grado di esprimere. Il riferimento ai valori ed alle preferenze consente d'individuare le specificità soggettive che il soggetto porta nel processo di decisione occupazionale e lavorativa, in un contesto ed in una situazione data.



Coetzee, 2007

Secondo l'approccio proposto (Coetzee, 2007), le preferenze identificano le linee di sviluppo e di evoluzione della carriera che l'individuo si rappresenta, mentre i valori definiscono le leve motivazionali attivate per conseguire i risultati attesi e programmati (Brousseau, 1990). Le preferenze/interessi di carriera, al di là di differenti declinazioni, possono essere identificate con riferimento ai seguenti parametri:

- *stabilità/expertise*, considera l'orientamento individuale verso occupazioni che richiedono stabilità, prevedibilità e consentono lo sviluppo di una competenza specifica nel campo;

- *creatività/varietà*, considera l'orientamento individuale verso una pluralità di funzioni e ruoli tale da favorire lo sviluppo di competenze, capacità e conoscenze in campi sempre nuovi;
- *autonomia/indipendenza*, riguarda l'interesse per contesti occupazionali che consentono l'indipendenza, la libertà da vincoli e limiti di contesto/esterni;
- *managerialità*, riguarda l'interesse per ruoli e posizioni di responsabilità, d'influenza e di autorità come segno del successo nella carriera.

Si tratta di un modello complessivo di esplicitazione delle preferenze che valorizza l'affermazione sia nella dimensione socio-relazionale che in quella tecnico-strumentale; dimensioni che improntano e connotano tutti i possibili percorsi di carriera lavorativa (Coetzee, 2007).

I "driver della carriera" rappresentano l'insieme dei fattori che guidano/trainano l'individuo nel suo percorso, che lo motivano e lo spronano ad affrontare/fronteggiare opportunità, esperienze e possibilità occupazionali correlate alla propria realizzazione personale ed all'esperienza di nuove e possibili occupazioni. Le articolazioni dei *driver* riguardano:

- *scopi e intenzioni di carriera*, concernenti l'indicazione dell'orientamento, della "vocazione" che dà senso e significato al percorso di carriera e che si basa sull'intima convinzione e fiducia circa le proprie risorse e capacità disponibili per raggiungere le mete al meglio delle proprie possibilità e potenzialità (Briscoe, Hall, 2004; Hall, Chandler, 2005);
- *direzione nella carriera*, relativa al grado di chiarezza espressa/posseduta dal soggetto circa il futuro del proprio percorso occupazionale e lavorativo e circa le disponibilità (chi e quando) dei supporti utili per conseguire gli obiettivi e/o trovare nuove opportunità di lavoro;
- *intraprenditività/azzardo nella carriera*, relativa al livello di consapevolezza del soggetto circa i rischi connessi alle opportunità di cambiamento e di accesso a nuove possibilità occupazionali. Identifica il senso di sfida che il soggetto esprime nella valorizzazione delle opportunità occupazionali disponibili.

Il livello di chiarezza ed esplicitazione degli scopi e delle direzioni da imprimere alla propria carriera è direttamente correlato alla capacità di fronteggiare le situazioni avverse, l'eventuale interruzione/perdita di lavoro e di intraprendere la ricerca di nuove opportunità occupazionali perché consapevole delle proprie risorse e delle proprie potenzialità (Hall, Chandler, 2005).

Il costrutto di "*career enabler*" - abilitatori della carriera - considera quei fattori che rendono possibili, disponibili/a portata di mano le risorse ed i mezzi per lo sviluppo ed il successo nella carriera. Le dimensioni strategiche che caratterizzano e definiscono questi fattori facilitanti/abilitanti sono, secondo Coetzee (2007):

- *capacità operative/creative*, declinate come modalità di espressione di "intelligenza pratica" e "intelligenza creativa", secondo la definizione di Sternberg (1985). Si configurano come pre-requisiti per implementare le opportunità di carriera e come mezzi per modellare il proprio lavoro in termini innovativi e creativi;
- *capacità di rapporto con se a gli altri* che, secondo Gardner (1983), rimandano all'intelligenza personale declinata sia come "intelligenza interpersonale", intesa come capacità di comprendere, di empatizzare, di interagire efficacemente con gli altri che come "intelligenza intra-personale" intesa come capacità di comprendere i propri sentimenti e motivazioni (Bay, Lim, 2006). La dimensione sociale - la gestione dei rapporti interpersonali - rappresenta uno dei fattori più significativi, valorizzato dalle trasformazioni e dai cambiamenti nello scenario socio-economico ed occupazionale. La carriera professionale è considerata, in maniera sempre più incisiva, un processo sociale sia rispetto al peso che le integrazioni di competenze richiedono che rispetto al complesso di aspettative espresse dagli attori/clienti in interazione.

La componente "*career harmoniser*" - armonizzatori della carriera - considera gli specifici aspetti in grado, non solo di promuovere la flessibilità e la resilienza, ma anche di gestire e di controllare gli attivatori della carriera (scopi, direzione e intraprenditività/azzardo) al fine di evitare di "bruciarsi" e perdersi nello sforzo di valorizzazione e re-invenzione della propria carriera (Coetzee, Roythorne-Jacobs, 2007). Le dimensioni strategiche di tale componente riguardano:

- *la competenza emozionale* che si riferisce alla capacità di comprendere e di considerare i sentimenti/emozioni propri e degli altri e di agire in accordo con essi. Riguarda, in altri termini, il grado in cui un individuo è capace di accettare ed esprimere sentimenti ed emozioni considerato che, in questo contesto, tale capacità facilita l'attivazione di comportamenti adattativi nel processo di decisione per eventi relativi alla propria carriera (Emmerling, Cherniss, 2003). Diversamente, come sostiene Crites (1974), nelle situazioni d'incertezza, di perdita del lavoro e di crisi della propria collocazione occupazionale, l'ansia e la tensione non sostengono validamente le decisioni ed i processi di ricognizione, indispensabili per riposizionarsi nel lavoro;
- *la "connettività" sociale* che, per contro, rappresenta l'abilità di porsi in relazione con gli altri in maniera soddisfacente, supportiva e di "reciprocazione" (BarOn, 1997). La disponibilità e la capacità di essere coinvolto/inserito in una rete sociale rappresenta un fattore di protezione, un "cuscinetto" rispetto all'impatto negativo degli *stressor* psico-sociali connessi alla variabilità/incertezza della propria carriera,
- *l'auto-stima* è, infine, la dimensione riferita al grado di considerazione che il soggetto esprime e mantiene e rispetto al proprio valore ed alle proprie capacità declinate nelle situazioni di lavoro e nel confronto con gli altri (Hevitt, 2002). Una valutazione positiva indica una percezione adeguata della propria identità, un sentimento di competenza ed efficacia nel fronteggiamento delle sfide, una capacità di bilanciare

- le domande sociali ed i desideri personali e una percezione di adeguata collocazione nel contesto sociale di appartenenza (Garrety et al. 2003);
- *l'adattabilità comportamentale* identifica l'abilità nell'individuazione delle competenze critiche per le future opportunità prestazionali ed occupazionali e la capacità di affrontare i necessari cambiamenti per rispondere alle esigenze poste dallo sviluppo di carriera. Operativamente tale dimensione si traduce nella capacità di rispondere attivamente nella ricerca di nuovi obiettivi (*goal setting*), di attivare processi che consentono di conseguire i risultati attesi (Hall, Chandel, 2005).

L'insieme delle componenti che caratterizzano il modello proposto raggiunge il massimo dell'efficacia nelle situazioni di mantenimento del proprio percorso professionale/occupazionale e nelle situazioni di re-invenzione di una propria carriera solo se le stesse operano/agiscono in maniera bilanciata ed integrata. Nessuna delle componenti, infatti, può, sostituire e/o compensare le lacune e le criticità nelle altre. Un rapporto equilibrato e bilanciato tra le diverse componenti indica, infatti, la piena disponibilità e capacità del soggetto all'auto-direzione del processo di sviluppo della carriera, guidato internamente dagli interessi personali, dai valori, dagli scopi elettivamente individuati e dalla consapevolezza che la gestione della carriera e risiede nelle mani dello stesso attore.

Orientare anticipatamente: strategie di *outplacement*

La concezione tradizionale dell'orientamento per il *target* adolescenziale/giovanile si pone chiaramente ed esplicitamente come un'azione di anticipazione di percorsi e mete da raggiungere per l'affermazione e la soddisfazione personale e professionale. Quando ci si riferisce al *target* adulto, invece, l'orientamento sembra connotarsi secondo una prospettiva temporale a breve termine, legata all'urgenza di riposizionarsi nel mondo del lavoro e delle professioni. In realtà, l'esigenza sempre più avvertita dalle organizzazioni e dagli individui è quella di anticipare l'eventuale perdita dell'occupazione e la conseguente fuoriuscita dal mondo del lavoro (Tanucci, 2010). L'esigenza, cioè, di "attrezzare" gli individui e le organizzazioni a gestire nel modo meno traumatico possibile tutte le situazioni di transizione all'interno e tra contesti occupazionali e lavorativi differenziati. Si configura, quindi, l'opportunità di offrire un complesso di servizi funzionali alla gestione dei processi di *outplacement* definiti e collocati in maniera tale da rispondere ad una complessiva esigenza di "*career management*" piuttosto che ad un intervento di sostegno nelle situazioni di crisi e/o di perdita del lavoro (Cortini, Tanucci, Morin, 2010). Gli interventi di consulenza di orientamento per adulti attivi, declinati come interventi di *outplacement*, devono superare la connotazione negativa, riparatoria, ecc. conseguente alla presenza di situazioni di crisi socio-politica, di restrizioni occupazionali, di recessioni economiche, di contrazione della produzione e dei mercati, ecc.. In una prospettiva positiva e propositiva, la connotazione è quella dello sviluppo, della valorizzazione, del riposizionamento che il processo di "cambiamento e

miglioramento continuo" implicano e determinano. L'*outplacement*, il reinserimento, la riconversione, ecc., in questa logica, rimandano ai concetti di "*employability*" (Fugate, Kinicki, Ashforth, 2004), di "*lifelong development*", di "*protean career*" (Hall, 2004), ecc. che danno ragione del radicale mutamento culturale e valoriale che investe il mondo del lavoro e delle professioni, al di là delle crisi e dei traumi economico-finanziari, delle trasformazioni/emergenze geopolitiche in atto.

Gli scenari possibili in una situazione di radicale trasformazione delle dinamiche occupazionali e di *placement* appaiono incerti, indefiniti e non in grado di delineare strategie ed orientamenti operativi chiari. Le linee di azione che si vanno affermando a livello internazionale e le riflessioni di merito e di metodo sviluppate dagli esperti del settore indicano possibili direzioni d'intervento che fanno perno sulle sinergie tra:

- servizi di *career transition/outplacement* integrati con interventi di *career management* ed "*organizational consulting service*";
- servizi di *outplacement* agiti in parallelo con attività di erogazione di lavoro temporaneo e di forme di occupazione "*ad interim*";
- servizi di *outplacement* che prefigurano posizionamenti e connessioni con attività di "*coaching*";
- interventi di *outplacement* integrati con un set comprensivo di servizi di "*human resources consulting*", in un contesto di globalizzazione ed internazionalizzazione delle organizzazioni.

La necessità di sviluppare strategie integrate d'intervento per il miglioramento dell'efficienza produttiva, dell'allocazione del capitale umano rispetto alle opportunità occupazionali, del benessere individuale ed organizzativo ha determinato lo sviluppo e la valorizzazione dei servizi di consulenza d'orientamento, considerati come parte indispensabile dei processi di *management*. Le linee di sviluppo in questo ambito sembrano rispondere alle seguenti sollecitazioni:

- espansione di nuovi mercati potenziali in tutti i paesi di sviluppo avanzato;
- focalizzazione su nuovi "*brand*" di riferimento come l'*high-tech*, la finanza, i servizi (*utilities*), ecc. per effetto, principalmente, dei processi di *merge*, delle acquisizioni e ristrutturazioni organizzative;
- costituzione di un ristretto *cluster* di "*global outplacement firm*" in grado di gestire ed indirizzare, in una prospettiva globale, le dinamiche del *placement*.

Il fattore d'innovazione che può interessare le attività nel settore dell'*outplacement* riguarda, essenzialmente, la prospettiva della globalizzazione e della progressiva integrazione dei servizi per il capitale umano. Si configura come una domanda di consulenza d'orientamento che interessa e coinvolge gli individui e le organizzazioni in tutte le diverse fasi di gestione della carriera professionale e delle fasi della vita dell'individuo. Il dato di rilievo riguarda la capacità dei committenti e degli operatori di "posizionarsi"

in questa nuova prospettiva che implica e comporta un cambiamento radicale degli assunti teorico-metodologici ed operativi in tema di consulenza e d'intervento d'orientamento (Tanucci, 2010).

Nuovi paradigmi di gestione della carriera

Una stima approssimativa riduce a non più del 10% la popolazione che riconosce di svolgere la professione e l'attività lavorativa così come l'aveva prefigurata all'avvio del percorso di formazione. Sempre più spesso ed in ragione della sempre più consistente incidenza di fattori di versatilità e di superamento dei confini della carriera richiesti dal mercato del lavoro, gli individui sono chiamati a gestire direttamente i percorsi di professionalizzazione e di inserimento lavorativo, identificando spazi e modalità differenziate di *placement* e di negoziazione delle competenze possedute.

Alcuni elementi di riflessione scaturiscono, quindi, dalla presa d'atto di questo cambiamento strategico che investe e coinvolge tutti gli attori interessati e che caratterizza linee d'azione ed orientamenti del tutto nuovi:

a. *titolarità della domanda di orientamento*. I modelli tradizionali di orientamento declinavano, secondo livelli diversi la responsabilità di attivazione e di gestione, gli interventi di consulenza nelle fasi di scelta e di pianificazione dei percorsi di formazione, di professionalizzazione e di inserimento occupazionale. Il pervasivo determinismo socio-economico e culturale, ancorato all'appartenenza familiare ed al ceto sociale, determinava, in larga parte, le scelte formative ed occupazionali ed attribuiva la titolarità della domanda di orientamento al sistema produttivo, alle strategie di pianificazione dei processi di qualificazione delle risorse umane. Fuori da questo modello, l'esito era quello della disoccupazione e della sottoccupazione con conseguente perdita di quanto investito in termini di competenze, capacità e potenzialità. Il coinvolgimento dell'individuo nel processo di orientamento era, in un contesto socio-economico così caratterizzato, del tutto "apparente" e periferico perché riferito e collocato nel momento della scelta di percorsi e delle filiere di qualificazione e d'inserimento occupazionale stabili, standardizzati e, sostanzialmente, rigidi rispetto alle richieste del mercato del lavoro ed ai bisogni di realizzazione e di affermazione degli individui. Il cambiamento di scenario "ridistribuisce" la titolarità della domanda di orientamento, differenziando ruoli, responsabilità e livelli di coinvolgimento. Le riflessioni condotte nei paragrafi precedenti, richiamando i costrutti di "*career maturity*", di "*employability*", di "*lifelong career management*", ecc., ricollocano la titolarità dell'attivazione e della gestione della domanda di orientamento ed individuano le responsabilità specifiche delle parti coinvolte. All'individuo vengono riconosciuti il diritto e la responsabilità di progettare e gestire, in prima persona, il proprio percorso di formazione, di professionalizzazione e di *placement*, ancorato ai processi di valorizzazione delle potenzialità e delle risorse individuali, di negoziazione delle competenze disponibili e di realizzazione degli

obiettivi di affermazione e di benessere personale. All'organizzazione produttiva viene riconosciuta una responsabilità per la promozione e la "manutenzione" delle competenze professionali richieste per la specifica mansione svolta dall'individuo. In questa prospettiva, il ruolo del sistema produttivo risulta maggiormente qualificato, proprio perché la diffusione di un modello frastagliato e senza confini della carriera dei dipendenti implica ed impone la messa a disposizione di sistemi e dispositivi di consulenza, di gestione dei profili di competenze, sia nell'ottica di un'immediata applicazione/utilizzazione che in quella di un'allocazione per future opportunità occupazionali all'interno e/o all'esterno dell'organizzazione di appartenenza. È in questa direzione, infatti, che si colloca e si definisce l'intervento di consulenza d'orientamento nella specifica declinazione di *outplacement*; si tratta di attrezzare anticipatamente l'individuo per quei momenti critici di transizione tra posizioni ed occupazioni intra ed inter-organizzativi (Tanucci, 2010). Appare, infatti, quanto mai incongrua la strategia complessiva che consente di affrontare i complessi processi di *merge*, di trasformazione e di ristrutturazione produttiva ed organizzativa che si registra in alcuni sistemi socio-industriali avanzati; strategia basata, esclusivamente, sul sostegno economico sostitutivo (Cassa Integrazione Guadagni) senza che gli individui siano supportati nella loro ri-configurazione e re-invenzione del proprio percorso di carriera. Le eventuali azioni di ri-qualificazione, attuate attraverso interventi di formazione *ad hoc*, registrano un impatto assolutamente insignificante, se non negativo, nella misura in cui sono rivolti a soggetti del tutto incapaci e non disponibili a gestire il proprio progetto di carriera come funzione di responsabilità diretta e di *empowerment*;

- b. *orientare nella società della conoscenza*. Sembra essere ormai ampiamente acquisita e diffusa la consapevolezza che i processi d'innovazione tecnologica abbiano trasformato i contenuti di tutte le attività umane evidenziando, da un lato, l'aumento della distanza fisica e psicologica tra l'operatore ed il prodotto della sua azione e, dall'altro, la trasformazione della natura stessa dei prodotti che, in maniera sempre più pervasiva, sono diventati "intangibile". Questi processi sono, complessivamente, l'esito della radicale trasformazione dei sistemi di produzione che ha visto sostituire la manipolazione diretta ed immediata dei materiali e degli strumenti di lavorazione/utensili con sistemi ed apparati di trattamento di dati, informazioni, conoscenze relative alla stessa realtà. L'intervento diretto del lavoratore è stato trasferito e delegato alle macchine ed ai sistemi di governo e di controllo vicariante. I modelli di ricognizione e valorizzazione delle abilità, delle capacità e delle competenze costruiti con riferimento alle tecniche procedurali e manipolative sono stati sostituiti da sistemi di ricognizione e mappatura delle risorse personali e professionali adeguate al trattamento ed alla gestione degli scambi informativi, comunicazionali e simbolici in contesti socio-organizzativi altamente tecnologici. Al di là di ambiti di professionalità specifici, le dimensioni

centrali che caratterizzano sempre più le professionalità richieste dal mercato del lavoro implicano e presuppongono il possesso di competenze e di risorse relative alla manipolazione di significati, di simboli e di relazioni tra individui e tra sistemi sociali e tecnologici, sempre più complessi e pervasivi. Promuovere e gestire interventi consulenziali per l'orientamento, in simili contesti, comporta la scelta e l'attivazione di approcci e modelli teorico-metodologici che, abbandonate le prospettive di tipo attitudinale e/o disposizionale, fanno leva sulle potenzialità socio-cognitive, sulle risorse progettuali e di fronteggiamento che l'individuo è in grado di attivare, a fronte delle opportunità che intercettano il suo percorso di vita. Dalle disposizioni attitudinali, infatti, si passa alla "elaborazione costruttiva" di risposte *ad hoc*, in ragione delle esigenze che la situazione reclama e delle aspettative che l'individuo persegue.

- c. *modelli ed approcci di assessment*. Identificare e valorizzare le risorse e le potenzialità individuali e di contesto è uno dei temi centrali e distintivi di ogni intervento di consulenza per l'orientamento. La questione è, appunto, quella di assumere uno specifico approccio teorico-metodologico utile per operare un'adeguata ricognizione delle risorse disponibili per l'individuo impegnato a progettare ed implementare il proprio percorso di carriera. I modelli tradizionali di consulenza d'orientamento, focalizzando l'attenzione sulla funzione diagnostico-predittiva, attribuiscono una fondamentale importanza alla rilevazione delle dimensioni disposizionali, indispensabili per individuare le alternative disponibili di professionalizzazione e d'inserimento occupazionale. L'interesse per l'approccio valutativo è ampiamente dimostrato dalla proliferazione di strumenti di rilevazione e di misurazione dedicati ad un'ampia varietà di costrutti psicologici, diversamente rilevanti rispetto agli obiettivi di orientamento. Il cambiamento di prospettiva che le trasformazioni in atto impongono determinano una radicale trasformazione del paradigma; da una concezione valutativa delle componenti disposizionali per la carriera occorre passare ad un approccio gestionale e di sviluppo della carriera concepita come versatile, frastagliata e senza confini. Si può, quindi, parlare di un "nuovo paradigma di gestione e di sviluppo della carriera" che pone al centro dell'attenzione "il benessere dell'individuo che è impegnato a perseguire obiettivi di auto-realizzazione, che è capace di fronteggiare il cambiamento e che è in grado di gestire in maniera bilanciata le aspettative connesse alla pluralità di ruoli privati e lavorativi" (Jarvis, 2003). Il cambiamento radicale che il nuovo paradigma comporta può essere riassunto nella scheda seguente:

MODELLI DI GESTIONE E SVILUPPO DELLA CARRIERA	
TRADIZIONALE	INNOVATIVO
<p>Esplorare gli interessi, le attitudini, ecc. mediante <i>test</i> ed <i>assessment</i></p> <p>Esplorare il mondo del lavoro e delle professioni sulla base delle informazioni correnti</p> <p>Determinare la "miglior combinazione" tra tratti personali e caratteristiche del lavoro/ posizione</p> <p>Sviluppare un piano di formazione e addestramento per conseguire i necessari requisiti</p> <p>Conseguire la qualifica, ottenere un'occupazione sicura, lavorare e raggiungere posizioni elevate</p> <p>Ritirarsi dal lavoro prima possibile per godersi la pensione</p>	<p>Conoscere le proprie risorse e potenzialità, credere in se stessi e seguire i desideri e le aspettative</p> <p>Focalizzarsi sul progetto e sul percorso della propria carriera e non solo sulle mete</p> <p>Fare una "mappa" dei contatti e delle alleanze disponibili (non si opera da soli)</p> <p>Intercettare nuove opportunità in un contesto in continuo cambiamento</p> <p>Considerare l'apprendimento continuo una risorsa per tutta la vita</p>

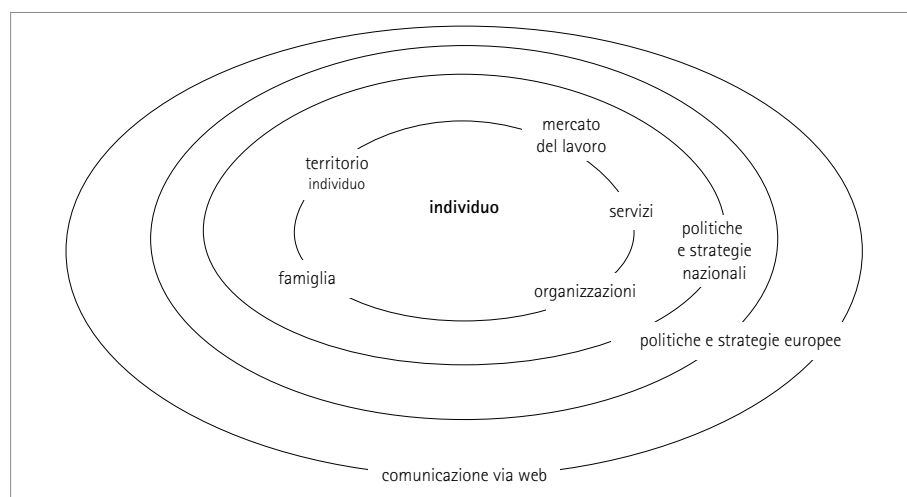
Le strategie di cambiamento coinvolgono non solo il soggetto, artefice del proprio destino professionale, ma anche il sistema organizzativo e produttivo e le strutture di supporto consulenziale che assumono, insieme, le responsabilità di creare e di attivare le condizioni, i contesti e le situazioni favorevoli per la piena realizzazione degli obiettivi condivisi.

Conclusioni

Per una lettura integrata tra domanda e offerta di orientamento

Scriveva nella lontana Cina il filosofo Han Fei "*difficile non è sapere, ma saper far uso di ciò che si sa*", e la massima, per quanto poco originale, pare particolarmente pertinente nel caso dell'indagine qui presentata. Già nell'introduzione si è avuto modo di sottolineare il carattere di novità, e anche di sfida, che ha caratterizzato questo secondo Rapporto Orientamento, sia sul piano degli obiettivi di indagine sia sul versante dell'impianto metodologico. Da un lato, abbiamo il censimento delle numerose e diverse realtà operative che offrono interventi di orientamento sul territorio nazionale, e dall'altro abbiamo i molteplici *target* di destinatari a cui questi interventi si rivolgono con l'obiettivo di soddisfare altrettanti numerosi e differenti bisogni.

Leggere l'offerta e la domanda di orientamento oggi nel nostro Paese è operazione complessa stante il quadro di crisi e di difficoltà in cui versa il mondo del lavoro, ma in generale anche quello della scuola e della formazione. A cosa l'orientamento possa o debba rispondere in questo momento attuale è un interrogativo ambizioso, nella misura in cui gli scenari socio-economici sono destinati a mutare condizioni di accesso, mantenimento e crescita occupazionale in maniera sempre più rapida.



Saper far uso di ciò che si sa è indice di un elevato grado di consapevolezza e di capacità di auto-orientamento, certamente difficili da ritrovare e alimentare di questi tempi. Saper far uso di ciò che si sa, in un mondo in cui investire in formazione è un "lusso", diventa pertanto un requisito di valore, una di quelle *life skills* che non dovrebbe mancare di sviluppare la scuola del futuro. Viene tuttavia da chiedersi se sapere non sia più difficile oggi che in passato, di fronte a un eccesso di informazioni e comunicazioni, cui siamo sottoposti tutti nell'era del *web*, senza che questo corrisponda a un sapere gestito o gestibile. In altri termini, più di ieri oggi le informazioni derivano da molteplici contesti che inevitabilmente hanno una influenza sui bisogni di orientamento, come rappresentato nello schema di seguito riportato.

Sapere, nel senso di conoscere è stato anche il primo e fondamentale obiettivo di questo Rapporto Orientamento, ma perché questo sapere possa diventare un bene comune è necessario renderlo fruibile e poterlo utilizzare. In queste brevi note conclusive si vuole tracciare un primo percorso di lettura cui ancorare la mole di dati raccolti. Consapevoli, da un lato della ricchezza di forme organizzative e operative cui si presenta l'offerta di orientamento nel nostro Paese, e dall'altro della quantità di esperienze che si sono sedimentate per andare incontro a una domanda crescente, non resta che provare a delineare una lettura integrata dei dati. Questa lettura è al momento della chiusura del volume in fieri, in quanto i dati si vanno aggiungendo e il panorama delle conoscenze acquisite va certamente approfondito. In questo senso il Rapporto sull'orientamento si configura come un lavoro in *progress*, un osservatorio continuo e dinamico del fenomeno, che di anno in anno consente di arricchirsi di un nuovo tassello volto a fornire un quadro rappresentativo e in movimento di questo fenomeno.

La prima domanda che ci pare rilevante ha a che fare con l'utilità dei dati emersi dall'indagine. In altre parole, perché utilizzare i dati sull'offerta e la domanda di orientamento? La risposta più immediata va cercata nella dimensione territoriale che caratterizza questa indagine. Questa dimensione si è tradotta in:

- *momenti di comunicazione pubblica e promozione della partecipazione*. La prima finalità è quella di diffondere la consapevolezza dell'importanza di un'offerta orientativa di qualità, non tanto presso tecnici ed esperti, quanto presso un pubblico sempre più ampio e differenziato di potenziali utenti. Senza la conoscenza del contesto e delle opportunità che vi sono, la domanda di orientamento rischia di rimanere implicita e sganciata dalla realtà;
- *consolidamento di reti e rapporti tra i vari attori dell'orientamento*. Costruire occasioni di scambio e dialogo, non sempre possibili e ricercati all'interno dello stesso bacino territoriale di popolazione e di interventi, consente di conoscere l'esistente e valorizzare le esperienze di eccellenza che vi sono promosse;
- *nuovi spazi e strategie di intervento per soddisfare nuovi bisogni*. Se è condiviso che l'orientamento viene visto sempre di più come un dispositivo trasversale che può facilitare il raggiungimento di obiettivi di *public policy* nel campo dell'appren-

dimento, del lavoro e dell'equità sociale, occorre saper gestire flussi maggiori di persone anche creando nuovi servizi alternativi alla consulenza *vis à vis*, di per sé limitata a un numero ridotto e selezionato di utenti.

Accanto a questa esigenza di un uso dei dati di ricerca che potremmo definire "sociale" e al servizio dei cittadini, prima ancora che culturale e scientifico, si accompagna la convinzione, che sta anche nella "cifra" del fenomeno indagato, che l'orientamento può configurarsi un servizio accessibile a tutti se è in grado di soddisfare bisogni, richieste e pubblici diversi. Non si può quindi prescindere dalla necessità di predisporre efficaci sistemi di informazione che veicolino in modo chiaro ed esteso quanto la ricerca è stata in grado di rilevare e far emergere. È una prova di questa necessità il numero elevato di accessi al sito del progetto, l'interesse per dati qualitativamente utili a differenziare l'offerta disponibile e l'importanza di intercettare in modo sempre più puntuale le esigenze conoscitive dei vari target dell'orientamento.

È una prova altrettanto rilevante, rinvenibile sia nei dati sull'offerta sia in quelli sulla domanda, il fatto che una buona informazione è al primo posto tra i servizi ricercati e richiesti, ma anche tra gli investimenti da mettere in conto per il futuro. Alla luce di queste considerazioni, la stessa idea di un sistema integrato di orientamento fra servizi che operano in contesti differenti e che potenzialmente interfacciano l'utente in fasi "critiche" della sua vita, va ricalibrata in linea con una domanda di informazione più mirata, puntuale e accurata.

L'orientamento può infatti assolvere a una funzione di politica attiva e di fattore di sviluppo locale se punta a promuovere un migliore equilibrio tra la formazione, la qualificazione professionale e altri settori di crescita. In questo quadro si colloca, da un lato la normativa nazionale relativa allo sviluppo e al potenziamento di strumenti quali lo *stage*, i tirocini formativi e di orientamento, l'apprendistato, e dall'altro si spiega la domanda espressa dai *target* degli adulti e il possibile ruolo che giocano le imprese e i luoghi organizzati del lavoro. L'orientamento dei lavoratori adulti ha acquistato infatti, negli ultimi anni, una valenza particolare connotandosi sia come uno strumento per la realizzazione della piena occupazione e della lotta all'esclusione sociale, sia come "volano" per garantire pari opportunità nelle fasi di transizione di carriera.

In questa direzione si spiega la ricca e articolata offerta di interventi orientativi per gli adulti messi in campo da enti di formazione, università e centri e servizi per il lavoro. Gli adulti esprimono bisogni di orientamento che si fanno più complessi al variare delle condizioni occupazionali (si pensi anche al *target* specifico delle donne che decidono di intraprendere un'attività lavorativa dopo aver assolto per anni attività di cura), e pertanto nel corso dell'esperienza lavorativa assumono una duplice connotazione a seconda che alla base della "richiesta d'aiuto" ci sia una motivazione intrinseca dell'adulto occupato che desidera uno sviluppo di carriera o un cambiamento professionale, oppure una condizione oggettiva di crisi a seguito della perdita del lavoro o di altri fattori esterni.

I dati ci dicono che il 90,2% dei soggetti del campione è a conoscenza dei servizi di orientamento ma molto inferiore è la percentuale di coloro che ne fruiscono, con percentuali che si attestano intorno a valori inferiori al 50%. A usufruire dei servizi di orientamento sono prevalentemente i soggetti disoccupati, quelli in cerca di prima occupazione, quelli in mobilità o cassa integrazione e i soggetti attualmente in cerca di lavoro a prescindere dalla qualifica e dalla posizione lavorativa, ma anche le donne e i soggetti con un livello di istruzione elevata.

Come già sottolineato in altre parti di questo stesso rapporto si ricava l'impressione che a fruire maggiormente dei servizi di orientamento siano i soggetti con caratteristiche di "debolezza" rispetto al mercato del lavoro (donne, giovani, disoccupati o in cerca di prima occupazione, soggetti in cassa integrazione) e questo avvalorata la tesi che, al di là di quanto auspicato e professato sul versante scientifico-culturale, prevale una dimensione orientativa molto emergenziale e "terapeutica" finalizzata al sostegno piuttosto che preventiva e maturativa di educazione alla scelta. Tuttavia, è possibile intravedere dei segnali di cambiamento che possono far sperare in un'inversione di tendenza. Un ruolo importante per la fruizione dei servizi di orientamento è infatti giocato anche dal livello di istruzione: sembra che la fruizione sia maggiore tra i soggetti con titolo di studio più elevato, probabilmente per la maggiore facilità a reperire informazioni rispetto alle opportunità che tali servizi possono offrire ma soprattutto perché culturalmente più disponibili a tali pratiche professionali. Va infatti rilevato che, come sottolineato nella parte relativa all'offerta di orientamento, negli ultimi tempi si assiste sempre più a una maggiore proposizione culturale che pone enfasi alla necessità di auto-valutarsi e di auto-progettarsi e al conseguente maggiore ricorso a servizi, soprattutto scolastici e universitari, piuttosto che ad attività di orientamento finalizzate all'educazione o una scelta consapevole del proprio percorso personale.

A tal proposito cosa dicono i dati raccolti? Anzitutto che negli studenti dell'istruzione secondaria, è prevalente la conoscenza dei servizi di orientamento universitari e degli Informagiovani. Il campione di studenti interpellato nell'indagine dichiara di aver fruito, almeno per una volta, dei servizi di orientamento degli uffici scolastici, e a seguire dei servizi offerti dagli Informagiovani. Questo dato trova riscontro, per quanto riguarda le tipologie di servizi offerti dalle scuole, nella diffusa presenza di uno sportello o di un servizio di accoglienza per gli studenti. Lo sportello sembra costituire un punto di riferimento visibile, di facile accesso, una fonte informativa notevole. D'altro canto è interessante evidenziare, tra gli elementi di maggiore soddisfazione indicati dal campione di studenti, proprio quelli relativi alla chiarezza di accesso alle informazioni e alla professionalità degli operatori.

Un altro dato interessante riferito da questo *target* attiene alle attività di *stage*. Gli studenti individuano negli *stage* formativi in azienda lo strumento più idoneo per comprendere cosa è meglio fare per capire ed entrare nel mondo del lavoro, e questo avviene a prescindere dal genere, dalla ripartizione geografica e dal tipo di scuola frequentata.

Questo dato è pertanto da mettere insieme a quello fornito dalle scuole che hanno compilato il questionario sull'offerta e che vede l'attività degli *stage* particolarmente diffusa negli istituti del secondo ciclo d'istruzione contro percentuali assai modeste raccolte nel primo ciclo e negli istituti onnicomprensivi. Non va sottovalutato il fatto che, per poter fare la scelta giusta dopo la scuola gli studenti auspicano, in primo luogo, un aiuto da parte della scuola, a seguire il sostegno della famiglia, le iniziative delle aziende e dei servizi del comune. Un altro dato che merita attenzione è riferito agli studenti che cambiano percorso scolastico. Paradossalmente sono proprio gli *indecisi*, probabilmente meno pro-attivi, e quindi forse più bisognosi di un intervento orientativo mirato a conoscere, a fruire meno dei servizi.

Per quanto riguarda l'orientamento finalizzato al primo inserimento lavorativo, l'utenza *target* è per lo più costituita da giovani e, in generale, da gruppi sociali che non hanno maturato particolari esperienze lavorative pregresse sia per necessità familiari sia per l'appartenenza a fasce deboli e svantaggiate (immigrati, ex-tossicodipendenti, ecc.). In questo caso il bisogno di orientamento può essere legato a diverse necessità, quali quella di costruire un progetto professionale personalizzato, sviluppare strategie di ricerca attiva del lavoro, maturare esperienze di impatto con il mondo del lavoro, aumentare la condizione di occupabilità personale. Certo i dati ci mostrano un grande fervore negli ambienti dell'education relativamente alle pratiche orientative. Il 60% circa dei giovani dichiara di aver fruito, almeno per una volta, dei servizi di orientamento nel sistema scolastico, tuttavia i canali di scelta privilegiati sono, in generale, la famiglia e gli insegnanti. Questi dati supportano l'idea che un ruolo importante per la scelta dei giovani sia rivestito dalla rete di supporto informale, ciò consente di affermare con forza la necessità di interventi di orientamento integrati che si rivolgano anche alla famiglie e agli insegnanti come più volte sostenuto nei lavori dell'Isfol.

Quindi accanto a un elevato fervore organizzativo che anima i sistemi dell'istruzione secondaria e superiore permane una scarsa sistematicità degli interventi che non consente di raggiungere la totalità della popolazione studentesca. Se infatti la conoscenza dei servizi aumenta passando a coinvolgere gli studenti universitari, i livelli di fruizione si dimezzano. Questo dato fa pensare che sia la scuola ad avere un ruolo trainante e proattivo nel convogliare i propri studenti verso i servizi di orientamento.

Da notare che gli studenti universitari di sesso maschile, coinvolti nell'indagine, si dichiarano non interessati oppure ritengono che i servizi di orientamento non siano utili. Una percezione quindi negativa sul fenomeno che impone una seria riflessione da parte del sistema universitario. A conferma di questo dato anche il permanere di uno stereotipo per cui i maschi sembrano più propensi a ritenere che sia meglio "cavarsela" da soli rispetto alle donne. Dal punto di vista della fruizione dei servizi, le attività che trovano la maggiore partecipazione da parte degli studenti universitari sono le iniziative di tipo "collettivo" e informativo (saloni per l'orientamento, attività di divulgazione attraverso materiali informativi, internet, sportelli informativi).

L'area dell'orientamento individuale (colloqui, tirocini formativi, attività di formazione e sviluppo di competenze auto-orientative) è sicuramente meno presente e rappresentata. Si può ipotizzare che le iniziative di tipo collettivo siano maggiormente fruibili, facilmente accessibili, più economiche e più "pubblicizzate" con operazioni di *marketing* rispetto ad attività orientative tradizionalmente individuali, allo stesso tempo va anche sottolineato che per la stessa *mission* dei sistemi dell'*education* attività informative e /o di tutorato e accompagnamento sono certamente più favorite. Individuano, inoltre, negli stage formativi in azienda lo strumento più idoneo per comprendere cosa è meglio fare per capire ed entrare nel mondo del lavoro, ma lamentano che tale strumento sia ancora poco diffuso. Poco conosciuta e quindi molto poco frequentata l'offerta di servizi in uscita dal sistema universitario e/o di *job placement*.

Sul fronte dell'offerta la lettura dei risultati conferma la diffusione in tutte le università italiane di pratiche sistematiche di orientamento e rivela un maggiore tasso di realizzazione di alcune attività al Centro, al Sud e nelle Isole. Questo potrebbe significare che in alcune aree del paese - specialmente quelle in cui è più sentita la necessità di posizionarsi nel mercato del lavoro - c'è una maggiore domanda di orientamento o anche una maggiore offerta di servizi predisposti dalle università, a supporto del processo di scelta del corso di studi, per contenere gli abbandoni e per sostenere una progettualità personale e professionale che, certamente, è più problematica in ambienti che offrono minori opportunità e minore supporto sociale.

La peculiarità di queste situazioni impone un ripensamento o una revisione di progetti, impostazioni metodologiche e organizzazione dei servizi offerti. La necessità dunque è quella di strutturare modelli e strumenti di orientamento che siano in grado di supportare costantemente il processo di apprendimento dell'individuo nell'intero corso della sua esistenza.

Quanto alla tipologia dei servizi offerti nell'ambito dei centri di orientamento e dei servizi per il lavoro sono molteplici le azioni orientative svolte nelle strutture considerate: fra queste appaiono maggiormente realizzate l'accoglienza/analisi della domanda, l'erogazione di informazione, così come, in modo piuttosto sorprendente trattandosi di un'attività specialistica, il *counseling*. Questo ultimo aspetto merita particolare attenzione. Attualmente l'orientamento nel lavoro inteso come insieme pluralistico di pratiche finalizzate al mantenimento attivo e creativo della professionalità da parte di ciascun lavoratore, rappresenta infatti un ambito d'intervento non pienamente riconosciuto dalle realtà aziendali e che stenta ad avere sia una formalizzazione sia un inquadramento teorico concettuale. Ci sono buone ragioni, tuttavia, per ritenere che l'orientamento nel lavoro entrerà a pieno titolo a far parte delle leve di gestione e sviluppo delle risorse umane nelle organizzazioni così come oggi lo sono la formazione, il reclutamento, la selezione e la valutazione del personale. Tra i molteplici segnali che concorrono a prospettare uno scenario dove l'orientamento sarà parte integrante delle pratiche di gestione e sviluppo delle risorse umane riteniamo importante sottolineare, da un lato,

la diffusione di una filosofia di *marketing* relazionale interno e, dall'altro, la presenza nelle organizzazioni di percorsi di carriera nuovi e dinamici che perdono il tracciato lineare tipico delle strutture tradizionali.

I cambiamenti all'interno delle organizzazioni stanno progressivamente sconvolgendo i tradizionali percorsi di carriera e questi mutamenti aprono un varco interessante alle pratiche e agli interventi di orientamento nel lavoro. Da percorsi di carriera lineari gestiti in modo accentrato dall'organizzazione e consistenti in una serie progressiva di movimenti verso le posizioni apicali della gerarchia, ovvero posizioni di crescente autorità e responsabilità, si passa a percorsi di carriera cosiddetti a "spirale" e "transitori" che ben riflettono l'emergere di organizzazioni piatte in cui fare carriera non può più corrispondere a percorrere linearmente i gradini di una scala gerarchica.

Le variabili che concorrono alla definizione dello scenario attuale delineano, nel loro insieme, un contesto in cui le persone rappresentano il fattore chiave e l'elemento di vantaggio competitivo per il successo dell'organizzazione. L'orientamento consente alle persone di sostenere la propria evoluzione anche cercando di valorizzare le conoscenze tacite e gli apprendimenti acquisiti attraverso percorsi non formali o istituzionalizzati (*informal learning*). Infine gli interventi che rientrano nell'orientamento hanno la peculiarità di essere percorsi di attivazione e non momenti di valutazione o "fotografia" della persona.

Rete, dialogo, valorizzazione sono le tre parole chiave che hanno sorretto l'idea progettuale e che continueranno a rappresentare le chiavi di lettura per gli approfondimenti dei prossimi anni. L'analisi dell'esistente ha, infatti, importanti implicazioni a livello di strategia di intervento complessiva e di collocazione dei servizi nell'ambito di tale strategia in quanto fornisce indicazioni su come ottimizzare il risultato delle azioni di orientamento anche al di fuori del contesto "emergenziale". Ma oltre a conoscere lo stato dell'arte relativamente all'offerta erogata e alla domanda evocata, è necessario riconoscere e valorizzare il patrimonio di esperienze e pratiche consolidate in questo campo nel sistema Paese. Ed è strategico mettere in rete le diverse cabine di regia che si collocano a livello delle scelte politiche e di indirizzo del settore. Da qui l'idea di una *governance* co-partecipata dai diversi attori che svolga funzioni di assistenza tecnica, supporto alla formazione degli operatori, promozione della qualità del sistema e infine attività di ricerca e sviluppo. In altri termini, come sottolineato in diverse occasioni *"si vuole promuovere una politica di orientamento, in stretto raccordo con le politiche formative e le politiche del lavoro, per valorizzare le esperienze prodotte e gli sforzi di innovazione messi in campo a più livelli e prefigurare un'azione di governance per lo sviluppo di un sistema di orientamento"*.

L'interlocuzione con i diversi territori ha consentito di evidenziare alcune piste di sviluppo che rappresentano le nuove sfide per le politiche dell'orientamento. Innanzitutto viene evocata con sempre maggiore insistenza l'esigenza di leggibilità e di razionalizzazione

del sistema-orientamento, di integrazione, di miglioramento e sviluppo della qualità dei servizi e delle azioni, di innovazione. Gli obiettivi di innovazione, riferiti nell'ambito delle politiche e delle azioni dell'orientamento, non si riferiscono solo alla programmazione di nuovi servizi da offrire all'utenza ma anche alla programmazione di nuove procedure organizzative a supporto degli interventi di orientamento (banche dati, servizi telematici, ecc.). In quest'ottica il Rapporto annuale sull'orientamento dovrebbe costituire un utile strumento per guidare e consolidare i processi di innovazione e integrazione dei sistemi avviati in molte realtà del nostro Paese.

Solo grazie a una costante e proficua interlocuzione con gli attori e i protagonisti istituzionali e locali è e sarà possibile esplorare, in linea con la situazione socio-economica di riferimento, aspetti sempre più rilevanti e realizzare affondi su tematiche significative per il loro impatto innovativo sulle politiche sociali e del lavoro.

In tale prospettiva, il Rapporto si configura come un osservatorio continuo e dinamico del processo "orientamento", che vede la partecipazione attiva delle Regioni, delle parti sociali e degli *stakeholders* che compongono il Comitato di Indirizzo del progetto.

Per fotografare la realtà dell'orientamento in Italia e continuarne a leggere le dinamiche e le possibili evoluzioni è quindi fondamentale attivare un'opera di "emersione" e valorizzazione delle diverse attività ed esperienze realizzate nei vari contesti, anche per fornire al legislatore gli strumenti conoscitivi capaci di sviluppare politiche di orientamento di maggiore efficacia e incisività sul piano socio-territoriale.

Il Rapporto non propone, tuttavia, conclusioni definitive ma elaborazioni critiche, riflessioni costruttive tese a definire un quadro aperto, volto a cogliere una realtà complessa e in continuo divenire. Ciò al fine di ricostruire una mappa interpretativa e operativa e di individuare spazi di miglioramento volti a innalzare il livello qualitativo dell'intero sistema, favorire lo sviluppo dei macro-contesti che erogano attività orientative (istruzione, formazione professionale, servizi per il lavoro, università, imprese), e sostenere le scelte e le azioni del decisore pubblico in materia di politiche orientative.

In questa logica l'obiettivo è quello di procedere, attraverso progressive analisi e approfondimenti, a una lettura ampia e articolata delle azioni di orientamento che consenta di attribuire il reale peso a quell'insieme di attività che hanno assunto una rilevanza fondamentale nell'ambito delle politiche di sviluppo sociale ed economico. L'orientamento rientra, infatti, a pieno titolo tra le azioni in grado di favorire l'occupabilità, il ri-conoscimento e lo sviluppo di nuove competenze attribuendo centralità allo sviluppo e alla valorizzazione delle risorse umane.

E proprio nell'ottica di non fornire conclusioni, ma aprire a nuovi scenari e prospettive, voglio chiudere questo secondo Rapporto sull'orientamento sollecitando l'attenzione di decisori e operatori su quelle che sono state identificate, nel corso di questo stesso lavoro, attraverso il confronto e il dialogo con i diversi attori, le priorità ineludibili per lo sviluppo di un sistema integrato di orientamento in grado di rispondere alla domanda complessa e differenziata dei propri utenti:

- un confronto più attivo con l'Europa, anche in termini culturali e di condivisione di definizioni, metodologie e strumenti;
- la necessità di accompagnare le transizioni anche prevedendo nuovi servizi e nuove funzioni ma soprattutto, a questo riguardo emerge con forza la necessità di raccogliere, nominare e catalogare le azioni già sperimentate e presenti nei diversi contesti per renderle visibili e trasferibili;
- la messa a punto di una solida e valida modellistica di servizi e azioni orientative identificando le dimensioni su cui lavorare e diversificandoli a seconda del ciclo di vita e della diversa transizione che supportano;
- lo sviluppo di una cultura della valutazione delle azioni di orientamento e la conseguente necessità di predisporre strumenti validi ed efficaci che possa essere di supporto alla definizione di *standard* di qualità per i servizi di orientamento;
- il riconoscimento e la valorizzazione dei vari professionisti dell'orientamento definendone profilo, competenze e formazione;
- la costruzione di un sistema integrato di orientamento dove siano chiare competenze, *mission*, ma anche differenze tra i diversi contesti;
- la messa a punto di percorsi di orientamento specificamente volti al *target* giovanile per facilitare la transizione istruzione-lavoro. Tale esigenza è rappresentata in particolare dai contesti universitari che lamentano anche tempi troppo lunghi di permanenza degli studenti nel contesto stesso;
- la messa a punto di azioni volte a facilitare il benessere dei lavoratori, in particolare per quelli in transizione.

Il raggiungimento di questi obiettivi potrà avvenire attraverso il continuo e crescente contributo di partecipazione e ascolto dei luoghi e delle voci che fanno orientamento in Italia. Per questo ci auguriamo non solo di ampliare il bacino informativo di dati cui siano giunti in soli due anni di lavoro, ma anche di approfondirli. Il terzo Rapporto, in via di costruzione, sarà pertanto il frutto di uno specifico affondo qualitativo sul fronte delle metodologie e degli strumenti in uso nelle pratiche e nei servizi offerti oggi nel panorama dell'orientamento scolastico, formativo, universitario, professionale e di carriera. Sarà quindi implementata l'interlocuzione con i territori per poter identificare e descrivere le *policies* regionali messe in atto per lo sviluppo dell'orientamento. Sarà inoltre implementato il sito del progetto così che possa configurarsi un servizio per il cittadino e una *community* per gli operatori. Sul versante dell'offerta si proseguirà infine verso l'identificazione di nuovi parametri e strumenti innovativi con un'attenzione particolare agli strumenti informatici e siti *web* mentre sul versante della domanda saranno esplorate non solo le richieste dei singoli ma anche le esigenze dei contesti organizzativi.

Bibliografia

- Alberici, A. (2001). *La parola al soggetto. Le metodologie qualitative nella ricerca e nella didattica universitaria*. Milano: Guerini.
- Alberici, A. (2002). *Imparare sempre nella società della conoscenza*. Milano: Bruno Mondadori.
- Alberici, A. (2006). L'adulto, le sue transizioni: orientamento e apprendimento lifelong. In P. G. Bresciani & M. Franchi (Eds.), *Biografie in transizione. I progetti lavorativi nell'epoca della flessibilità*. Milano: Franco Angeli.
- Alberici, A. (2007a). Orientamento e adulti: un concetto in progress tra transizioni e lifelong learning. In A. Grimaldi, K. Becherelli & S. Ferrari (Eds.), *Orientare l'orientamento. Politiche, azioni e strumenti per un sistema di qualità* (pp. 483-490). Roma: Isfol.
- Alberici, A. (Ed.). (2007b). *Adulti e università. Accogliere e orientare nei nuovi Corsi di Laurea. Rapporto di ricerca PRIN 2004*. Roma: Anicia.
- Alberici, A. (2008). *La possibilità di cambiare. Apprendere ad apprendere come risorsa strategica per la vita*. Milano: Franco Angeli.
- Alberici, A., & Serreri, P. (2009). *Competenze e formazione in età adulta. Il Bilancio di competenze: dalla teoria alla pratica*. Roma: Monolite.
- Alberici, A., Catarsi, C., Colapietro, B., & Loiodice, I. (2007). *Adulti e università. Sfide ed innovazioni nella formazione universitaria continua*. Milano: Franco Angeli.
- Alessandrini, G. (2001). *Risorse umane e New Economy*, Roma: Carocci.
- AlmaLaurea Consorzio Interuniversitario. (Ed.). (2008). *X Indagine sulla condizione occupazionale dei laureati*. From <http://www.almalaurea.it/universita/occupazione/occupazione06/>.
- Altieri, G. (Ed.). (2007). *Uomini e Donne Moderni. Le differenze di genere nel lavoro e nella famiglia: nuovi modelli da sostenere*. Roma: Ediesse.
- Amit, R., & Schoemaker, P. J. H. (1993). Strategic Assets and Organizational Rent. *Strategic Management Journal*, 14(1), 33-46.
- Arthur, M. B., Khapova, S. N., & Wilderom, C. P. M. (2005). Career success in a boundaryless career world. *Journal of Organizational Behavior*, 26 (2), 177-202.

- Avallone, F. (2003). Orientamento e organizzazione. In Isfol, A. Grimaldi (Ed.), *I professionisti dell'orientamento: informazione, produzione di conoscenza e modelli culturali*. Milano: Franco Angeli.
- Avallone, F. (2011). *Psicologia del lavoro e delle organizzazioni. Costruire e gestire relazioni nei contesti professionali e sociali*. Roma: Carocci.
- Barney, J. B. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.
- Bar-On, R. (1997). *The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A Test of Emotional Intelligence*. Toronto (Canada): Multi-Health Systems.
- Baruch, Y. (2004). Transforming careers: From Linear to Multidirectional Career Paths. *Career Development International*, 9, 58-73.
- Baubion Broye, A., & Hajjar, V. (1998). Transitions psychosociales et activités de personnalisation. In A. Baubion-Broye (sous la direction de) *Événement de vie, transition et construction de la personne* (pp. 17-43). Saint-Agne: ERES.
- Bauman, Z. (2009). Il capitalismo parassitario. In M. Cupellaro (Trad. it.), *La cultura dell'offerta*. Bari- Roma: GLF Editori Laterza.
- Bay, S. G. K., & Lim, K. M. (2006). Correlation of Multiple Intelligences and Emotional Intelligence: A Closer Analysis of Theoretical Assumptions. *The Korean Journal of Thinking & Problem Solving*, 16, 53-64.
- Benadusi, L., & Di Francesco, G. (Eds.). (2002). *Formare per competenze. Un percorso innovativo tra istruzione e formazione*. Napoli: Tecnodid.
- Benini, R. (2010). *Saper fare. Il modello artigiano e le radici dello stile italiano*. Roma: Donzelli Editore.
- Benini, R. (2009). *La sfida incompiuta. Dieci anni di politiche del lavoro e servizi per l'impiego sul territorio*. Roma: Donzelli Editore.
- Benini, R., & Patriarca, S. (2006). *La strada verso il lavoro*. Soveria Mannelli: Rubbettino.
- Boccalari, R. (1995). Il Management delle Competenze. *Sviluppo & Organizzazione*, 152, 48-64.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Bramanti, A., & Odifreddi, D. (Eds.). (2006). *Capitale umano e successo formativo. Strumenti, strategie, politiche*. Milano: Franco Angeli.
- Bramanti, A. (2010). Economia dell'orientamento: investimenti e benefici. In A. Grimaldi (Ed.), *Rapporto Orientamento 2009*. Roma: Isfol.
- Bresciani, P. G. (2006a). Il mestiere di vivere nella società delle transizioni. In P. G. Bresciani & M. Franchi, *Biografie in transizione. I progetti lavorativi nell'epoca della flessibilità*. Milano: Franco Angeli.
- Bresciani, P. G. (2006b). Strategie di impresa e gestione delle risorse umane. Antinomie emergenti. *Professionalità*, 84.

- Bresciani, P. G. (2010). L'orientamento nel tempo della crisi ed oltre. In A. Grimaldi, *Rapporto orientamento 2009*. Roma: Isfol.
- Briscoe, J., & Hall, D. T. (1999). Grooming and picking leaders using competency frameworks: Do they work? An alternative approach and new guidelines for practice. *Organizational Dynamics*, 28, 37-52.
- Briscoe, J. P., & Hall, D. T. (2004). *Applying Career Knowledge to Career Action: A Developmental Paradox*. Paper presented at annual meeting of the Academy of Management in New Orleans.
- Brousseau, K. R. (1990). Career Dynamics in the Baby Boom and Baby Bust Era. *Journal of Organizational Change Management*, 3, 46-58.
- Bruscaglioni, M. (2007). *Persona empowerment. Poter aprire nuove possibilità nel lavoro e nella vita*. Milano: Franco Angeli.
- Capone, A., & Ferretti, F. (1999). *L'orientamento nel nuovo sistema scolastico*. Milano: Franco Angeli.
- Castelli, C. (Ed.) (2002). *Orientamento in età evolutiva*. Milano: Franco Angeli.
- CE - Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni (2010). *Youth on the Move. Un'iniziativa per valorizzare il potenziale dei giovani ai fini di una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva nell'Unione europea*. Bruxelles: Autore.
- CE - Commissione delle Comunità Europee (1996). *Libro Bianco Insegnare e apprendere: verso la società cognitiva*. Bruxelles: Autore.
- CE - Commissione delle Comunità Europee (2000). *Memorandum sull'istruzione e la formazione permanente*. Bruxelles: Autore.
- CE - Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions (2010). *An Agenda for new skills and jobs: A European contribution towards full employment*. Bruxelles: Autore.
- CE - Comunicazione della Commissione delle Comunità Europee (2010). *Europa 2020. Una strategia per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva*. Bruxelles: Autore.
- CE - Consiglio dell'Unione Europea (2010). *Conclusioni del Consiglio europeo (25 e 26 marzo 2010)*. From http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/it/ec/113597.pdf.
- Cedefop. (2008). *Career development at work*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Cedefop.(2009). *Professionalising career guidance. Practitioner competences and qualification routes in Europe*. Luxembourg: Office for publications of the European communities.
- Coetzee, M. (2007). Psychological Career Resources of Working Adults: A South African Survey. *Journal of Industrial Psychology*, 2, 10-20.

- Coetzee, M., & Roy Thorne-Jacobs, H. (2007). *Career Counseling and Guidance in the Workplace: A Manual for Career Practitioners*. Cape Town: Juta & Co. Ltd.
- Cohen, D. (2007). *Tre lezioni sulla società postindustriale*. Milano: Garzanti.
- Colasanto, M., & Lodigiani, R. (Eds.). (2008). *Welfare possibili. Tra workfare e learnfare*. Milano: Vita e Pensiero.
- Colasanto, M. (2010). Orientamento, welfare e diritti di cittadinanza. In A. Grimaldi, *Rapporto Orientamento 2009*. Roma: Isfol
- Correll, S. J. (2001). Gender and the career choice process: the role of biased self-assessments, *The American journal of sociology*, 106(6), 1691-1730.
- Cortini, M., Tanucci, G., & Morin, E. M. (Eds.). (2010). *Boundaryless careers and occupational wellbeing. An interdisciplinary approach*. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Crites, J. O. (1974). Career Counseling: A Review of Major Approaches. *Counseling Psychologist*, 34, 3-23.
- De Landsheere, J. (1988). *Storia della pedagogia sperimentale. Cento anni di ricerca operativa nel mondo*. Roma: Armando Editore.
- Delors, J. (1997). *Nell'Educazione è un tesoro. Rapporto all'UNESCO della Commissione Internazionale sull'Educazione per il Ventunesimo Secolo*. Roma: Armando Editore.
- Di Fabio, A. (2009). *Career counseling e bilancio di competenze. Prospettive internazionali*. Firenze: Giunti/OS.
- Di Nuovo, S. (2003). *Orientamento e formazione. Progetti ed esperienze nella scuola e nell'università*. Firenze: Giunti/OS (ITER Institute for Training Education and Research).
- Di Rienzo, P. (Ed.). (2010). *Il riconoscimento e la validazione degli apprendimenti non formali e informali nell'Università*. Roma: Anicia.
- Domenici, G. (2003). *Manuale dell'orientamento e della didattica modulare*. Roma-Bari: Laterza.
- Duarte, M. E. (2009). The psychology of life construction. *Journal of Vocational Behavior*, 75, 259-266.
- Emmerling, R. J., & Cherniss, C. (2003). Emotional Intelligence and the Career Choice Process. *Journal of Career Assessment*, 11, 153-167.
- Forum Internazionale dell'Orientamento. (2001). *La carta di Genova*. From http://www.forumorientamento.it/index.php?option=com_content&view=article&id=93
- Franchi, M. (2005). *Mobili alla meta*. Roma: Donzelli.
- Fugate, M., Kinicki, A. J., & Ashforth, B. E. (2004). Employability: A Psycho-social Construct, its Dimensions and Applications. *Journal of Vocational Behavior*, 65, 14-38.
- Gardner, H. (1983). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*. New York: Basic Books.
- Garrety, K., Badham, R., Morigan, V., Rifkin, S., & Zanko, M. (2003). The Use of Personality Typing in Organizational Change: Discourse, Emotions and the Reflective Subject. *Human Relations*, 56, 211-235.

- Gentili, C. (2007). *Umanesimo tecnologico e istruzione tecnica. Scuola, impresa, professionalità*. Roma: Armando Editore.
- Gentili, C. (2010). Dossier. Il Rapporto Nazionale Isfol. Crescere al futuro: orientarsi oltre la crisi. *Professionalità*, 110, 101-103.
- Germani, M., & Bertini, A. (n.d.). *L'integrazione scolastica nella scuola Superiore e l'orientamento nei percorsi scuola lavoro*. From http://www.retecrh.org/nuovo/vademecum_integr_ssup.doc
- Goleman, D. (1998). *Lavorare con intelligenza emotiva. Come inventare un nuovo rapporto con il lavoro*. Milano: BUR.
- Gowan, M. A., Graft, S. L., & Zimmermann, R. A. (2000). Response to Work Transitions by United Army Personnel: The effects of Self-Esteem, Self-Efficacy and Career Resilience. *Psychological Reports*, 86, 911-921.
- Grimaldi, A. (Ed.). (2003a). *Orientare l'orientamento. Modelli, strumenti ed esperienze a confronto*. Milano: Franco Angeli.
- Grimaldi, A. (2003b). *Profili professionali per l'orientamento: la proposta Isfol*. Milano: Franco Angeli.
- Grimaldi, A. (Ed.). (2006). *Isfol- Orientare l'orientamento. Politiche azioni e strumenti per un sistema di qualità*. Roma: Isfol.
- Grimaldi, A. (Ed.). (2007). *Bisogni, valori e autoefficacia nella scelta del lavoro*. Roma: Isfol.
- Grimaldi, A. (2010a). *Rapporto Orientamento 2009: L'offerta di orientamento in Italia*. Roma: Isfol.
- Grimaldi, A. (2010b). Il documento Isfol sul bilancio di competenze/1. Da "Bi.dicomp." al documento: una premessa esplicativa dell'esperienza Isfol. *Professionalità*, 108, 17-26.
- Grimaldi, A. (2010c). Il documento Isfol sul bilancio di competenze/2. *Professionalità*, 109, 44-55.
- Grimaldi, A. (2010d). Dossier. Il Rapporto Nazionale Isfol. Dagli obiettivi alla messa a punto di un archivio nazionale. *Professionalità*, 110, 96-98.
- Grimaldi, A., & Del Cimmuto, A. (Eds.). (2006). *Funzioni, competenze, profili e percorsi formativi nell'orientamento*. Roma: Isfol.
- Grimaldi, A., & Del Cimmuto, A. (Eds.). (2007). *Dialoghi sull'orientamento. Dalle esperienze ai modelli*. Roma: Isfol.
- Grimaldi, A., & Pombeni, M. L. (Eds.). (2007). *Dall'analisi della domanda alla valutazione della consulenza di orientamento. Val.Ori.: uno strumento Isfol*. Roma: Isfol.
- Grimaldi, A., & Girardi, F. (Eds.). (2009). *La SPO Campania: i primi due anni di attività*. Napoli: Tullio Pironti Editore.
- Grimaldi, A., & Di Fabio, A. (Eds.). (2009). *Chemin faisant. ADVP, emploi et entreprise*. Firenze: Giunti/OS.
- Grimaldi, A., Montalbano, G., & Boggione, F. (2011). L'orientamento a supporto dell'active learning. In Isfol, *Osservatorio Isfol* (pp. 91-99). Roma: Isfol.

- Guichard, J. (2004). Comment élaborer scientifiquement la question de société: "s'orienter tout au long de la vie"? *Psychologie du Travail et des Organisations*, 10, 233-247.
- Guichard, J. (2005). Life-long self-construction. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 5, 111-124.
- Guichard, J. (2009). Self-constructing. *Journal of Vocational Behavior*, 75, 251-258.
- Guion, R. M. (1991). Personnel Assessment, Selection and Placement. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (Vol. 2.). Palo Alto (Ca): Stanford University Press.
- Gunz, H. P., & Heslin, P. A. (2005). Reconceptualising Career Success. *Journal of Organizational Behaviour*, 26, 105-111.
- Hall, D. T. (2004). The protean career: A quarter-century journey. *Journal of Vocational Behavior*, 65, 1-13.
- Hall, D. T., & Briscoe, J. (2004). *Becoming Protean: Individual and Experimental Factors in adapting to the New Career*. Boston: Working Paper Boston University.
- Hall, D. T., & Chandler, D. E. (2005). Psychological Success: When the Career is a Calling. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 155-176.
- Hartman, H., & Hartman, M. (2008). How undergraduate engineering students perceive women's (and men's) problems in science, math and engineering, *Sex roles*, 58, 251-265.
- Helpman, E. (Ed.). (1998). *General Purpose Technologies and Economic Growth*. Cambridge (Mass.): MIT Press.
- Herr, E. L., Cramer, S. H., & Niles, S. G. (2004). *Career guidance and counseling through the lifespan: Systemic approaches* (6th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Hevitt, J. P. (2002). The Social Construction of Self-esteem. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of Positive Psychology* (pp.135-147). New York: Oxford University Press.
- Hiebert, B. (2000). Canadian standards for career development: Fostering the career development profession. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 11(19), 1-17.
- Hiebert, B. (2009). Raising the profile of career guidance: educational and vocational guidance practitioner. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 9, 3-14.
- Istat. (2010). *Rapporto di monitoraggio del diritto-dovere. Anno 2008*. Roma: Autore.
- Istat. (2001). VIII Censimento dell'industria e dei servizi. Retrieved Gennaio 28, 2005, from http://www.istat.it/salastampa/comunicati/non_calendario/20050128_01/
- Istat. (2005). Rapporto Annuale Forze Lavoro. Retrieved Maggio 24, 2006, from http://www.istat.it/dati/catalogo/20060524_00/
- Istat. (2008). Rapporto Annuale Forze Lavoro. Retrieved Maggio 26, 2009, from http://www.istat.it/dati/catalogo/20090526_00/
- Istat. (2010). La popolazione straniera residente in Italia. Retrieved Ottobre 12, 2010, from http://www.istat.it/salastampa/comunicati/non_calendario/20101012_00/

- Jarvis, P. S. (2003). *Career Management Paradigm Shift: Prosperity for Citizens, Windfalls for Governments*. Canada: National Life/Work Centre.
- Jullien, F. (2010). *Le trasformazioni silenziose*. Milano: Raffaello Cortina Editore.
- Kim, N. (2005). Organisational Interventions Influencing Employee Career Development Preferred by Different Career Success Orientations. *International Journal of Training*, 28, 564-573.
- Kogut, B., & Zander, U. (1992). Knowledge of the Firm, Combinative Capabilities, and the Replication of Technology. *Organization Science*, 3(3), 383-97.
- Krumboltz, J. D., & Chan, A. (2005). Issues and trends in career counseling. In W. B. Walsh & M. L. Savickas (Eds.), *Handbook of vocational psychology* (3rd ed., pp. 347-369). Mahwah (NJ): Lawrence Erlbaum Associates.
- L'Imperio, A. (2007). Tra crescita personale e professionale: gli adulti nell'Università che cambia. I motivi di una scelta. In A. Alberici et al. (Eds.), *Adulti e università. Sfide ed innovazioni nella formazione universitaria e continua*. Milano: Franco Angeli.
- Lasnier, F. (2000). *Réussir la formation par compétences*. Montréal (Quebec): Guérin.
- Léné, A. (2002). *Formation, compétences et adaptabilité*. Paris: L'Harmattan.
- Lipparini, A. (Ed.). (1998). *Le competenze organizzative. Sviluppo, condivisione, trasferimento*. Roma: Carocci Editore.
- Marostica, F. (2008) La centralità della didattica orientativa nel processo di sostegno all'auto-orientamento. In M. L. Pombeni (Ed.), *L'orientamento tra passato e futuro: l'esperienza di Bologna*. Roma: Carocci Editore.
- Marostica, F. (2009a). Orientamento formativo. In G. Cerini & M. Spinosi (Eds.), *Voci della scuola* (vol. 3, pp.340-352). Napoli: Tecnodid.
- Marostica, F. (2009b). La formazione e l'assistenza tecnica ai referenti dell'orientamento delle scuole secondarie di Bologna. In R. Chiesa (Ed.), *Diploma e poi ...?* Bologna: Tipografia metropolitana Bologna.
- Maulini, C. (2006). *Pedagogia delle competenze*. Roma: Anicia.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for Competence Rather than Intelligence. *American Psychologist*, 28, 1-14.
- Mellveen, P. (2007). The genuine scientist-practitioner in vocational psychology: an autoethnography. *Qualitative Research in Psychology*, 4, 295-311.
- Méda, D. (1997). *Società senza lavoro. Per una nuova filosofia dell'occupazione*. Milano: Feltrinelli.
- Messori, A. (2007). L'orientamento tra scuola, università e lavoro: spunti di riflessione. In A. Grimaldi, K. Becherelli & S. Ferrari (Eds.), *Orientare l'orientamento. Politiche, azioni e strumenti per un sistema di qualità*. Roma: Isfol.
- Metz, A. J., & Guichard, J. (2009). Vocational psychology and new challenge. *The Career Development Quarterly*, 57, 310-318.
- Mingione, E., & Pugliese, E. (2002). *Il lavoro*. Roma: Carocci Editore.

- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. (2004). *Prospettive di sviluppo di un sistema nazionale di orientamento. Documento tecnico*. From <http://www.professioneorientamento.it/download/DocumentoTecnico.doc>
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali – Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca – Ministero della Gioventù (2009). *Italia 2020 Piano d'azione per l'occupabilità dei giovani attraverso l'integrazione tra apprendimento e lavoro*. Roma: Autore.
- Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca. (2010). *Guida alla nuova scuola secondaria superiore*. From <http://www.istruzione.it/getOM?idfileentry=217468>.
- Morin, E. (1999). *La tête bien faite. Repensere la réforme. Réformer la pensée*. Paris: Éditions du Seuil.
- Morin, E. (2000). *A propos des sept saviors*. Paris: Éditions Pleins Feux.
- Nevill, D. D., & Super, D. E. (1985). Work Role Salience as a Determinant of Career Maturity in College Students. *Journal of Vocational Behavior*, 54, 102-123.
- Niles, S. G., Engels, D., & Lenz, J. (2009). Training career practitioners. *The Career Development Quarterly*, 57, 358-365.
- OECD. (2004). *Career Guidance and Public Policy, Bridging the gap, 2004*. Parigi: Autore.
- OECD. (2009). *Economic survey of Italy 2009. Policy Brief*. Retrived June, 2009, from <http://www.oecd.org/dataoecd/59/6/42902825.pdf>
- Papetti, R. (in press). *I disabili e il lavoro. Il ruolo dei centri per l'impiego*. Roma: Università Tor Vergata.
- Patton, W., & McIlveen, P. (2009). Context and models for the analysis of individual and group needs. *The Career Development Quarterly*, 57, 327-334.
- Perrenoud, P. (2003). *Costruire competenze a partire dalla scuola*. Roma: Anicia.
- Perry, J. C, Dauwalder, J. P., & Bonnett, H. R. (2009). Verifying the efficacy of vocational guidance programs: Procedures, problems, and potential directions. *The Career Development Quarterly*, 57, 348-357.
- Piras, V., & Tanucci, G. (2007). Risorse personali e attività di sviluppo dell'occupabilità nella transizione dall'università al lavoro. *Psicologia dell'educazione e della formazione*, 9, 119-143.
- Plant, P., & Turner, B. (2005). Getting closer: workplace guidance for lifelong learning. *International Journal of Lifelong Education*, 24(2), 123-135.
- Polacèk, K. (2008). Fattori che contribuiscono al successo scolastico e accademico. *Orientamenti Pedagogici*, 55(2), 323-337.
- Pombeni, M. L. (2008). *Orientamento tra passato e futuro: l'esperienza di Bologna*. Roma: Carrocci Editore.
- Pombeni, M. L., & Chiesa, R. (2009). *Il gruppo nel processo di orientamento*. Roma: Carrocci Editore.
- Pombeni, M. L., & D'Angelo, M. G. (1994). *L'orientamento di gruppo*, Roma: Nuova Italia Scientifica.

- Prahalad, C. K., & Hamel, G. (1990). A Strategy for Growth: The Role of Core Competencies in the Corporation. *Harvard Business Review*, 68 (3), 79-91.
- Quaglino, G.P. (2010). Pratiche di orientamento: considerazioni su metodi e strumenti. In A. Grimaldi (Ed.), *Rapporto Orientamento 2009*. Roma: Isfol
- Quaglino, G. P. (2011). *La scuola della vita. Manifesto della terza formazione*. Milano: Raffaello Cortina.
- Repetto, A. (2010). Dossier. Il Rapporto Nazionale Isfol. Il Rapporto Orientamento per un'integrazione tra i sistemi. *Professionalità*, 110, 103-105.
- Repetto, E. (2008). International competencies for educational and vocational guidance practitioners: an IAEVG transnational study. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 8, 135-195.
- Ricciardi, L., & Lauria, F. (Eds.). (2010). *Dipartimento Mercato del Lavoro. Osservatorio Cassa Integrazione e andamenti occupazionali*. Roma: Cisl Nazionale.
- Rodriguez, M. L. (2000). La orientación profesional de las personas adultas: fundamentos, principios y servicios. In L. Sobrado Fernandez (Ed.), *Orientación profesional: diagnóstico y inserción sciolaboral*. Barcelona: Editorial Estel.
- Rodriguez, M. L. (2007). *Orientarsi e formarsi per tutta la vita*. Roma: Anicia.
- Rodriguez, M. L., Serreri, P., & Del Cimmuto, A. (2010). *Desarrollo de competencias: Teoría y práctica*. Barcelona: Laertes.
- Rossi, A. (2004). Coaching e mentoring tra formazione e consulenza. In R. C. D. Nacamulli & D. Boldizzoni (Eds.), *Oltre l'aula* (pp. 67-85). Milano: Apogeo.
- Ruffini, C. & Sarchielli, G. (2001). *Il bilancio di competenze: nuovi sviluppi*. Milano: Franco Angeli.
- Sarchielli, G. (2000). Orientatore: una professione emergente. Rappresentazioni, esigenze del compito e sistemi di competenze. In S. Soresi (Ed.), *Orientare l'orientamento* (pp. 9-21). Firenze: Giunti Editore.
- Sarchielli, G. (2009). Ricostruire l'esperienza per riconoscerne un valore: opportunità e cautele. In G. Di Francesco (Ed.), *Il capitale esperienza. Ricostruirlo, valorizzarlo*. Roma: Isfol.
- Savickas, M. L. (2000). Assessing career decision making. In E. Watkins & V. Campbell (Eds.), *Testing and assessment in counseling practice* (2nd ed., pp. 429-477). Hillsdale (NY): Lawrence Erlbaum.
- Savickas, M. L. (2005). The theory and practice of career construction. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Career development and counselling: Putting theory and research to work* (pp. 42-70). Hoboken, NJ: Wiley.
- Savickas, M. L. (2009). Pioneers of the Vocational Guidance Movement: A Centennial Celebration. *The Career Development Quarterly*, 57 (3), 194.
- Schultheiss, D. E. P., & Pennington, D. (2009). Problems with and needs for interdisciplinary interactions in vocational guidance. *The Career Development Quarterly*, 57, 319-326.

- Selleri, G. (n.d.). *Handicap e famiglia*. Retrived July 9, 2007, from <http://www.iperbole.bologna.it/iperbole/cid/Documenti/selleri.doc>.
- Sennet, R. (1999). *L'uomo flessibile. Le conseguenze del nuovo capitalismo sulla vita personale*. Milano: Feltrinelli.
- Serreri, P. (2001). Bilancio di competenze per studenti con percorsi di studi irregolari. Una risorsa per l'innovazione didattica. In A. Alberici (Ed.), *La parola al soggetto. Le metodologie qualitative nella ricerca e nella didattica universitaria*. Milano: Guerini.
- Serreri, P. (2008). *Orientamento lungo il corso della vita, UD per il Master MUNDIS*. Roma: Università Tor Vergata.
- Soresi, S., & Nota, L. (2010). Alcune procedure qualitative per il career counseling. In L. Nota & S. Soresi (Eds.), *Sfide e nuovi orizzonti per l'orientamento* (pp. 100-135). Firenze: Giunti/OS.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work. Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons (trad. it. *Competenza nel lavoro: Modelli per una performance superiore*, Franco Angeli, Milano, 1995).
- Stake, R. E. (2005). *Multiple Case Study Analysis*. New York: Guilford Publication.
- Sternberg, R. J. (1985). *Beyond IQ: A Triachic Theory of Human Intelligence*. Cambridge: Cambridge University.
- Sultana, R. G. (2008). *De la politique à la pratique Une évolution systémique vers l'orientation tout au long de la vie en Europe*. Cedefop. Luxembourg: Communautés Européennes.
- Super, D. E. (1980). A Life-span Life-space Approach to Career Development. *Journal of Vocational Behavior*, 26, 282-298.
- Super, D. E. (1985). *New Dimensions in Adult Vocational and Career Counseling*. National Center for Research in Vocational Education. Columbus: Ohio State University.
- Tanucci, G. (2010). Outplacement. In P. Argentero, C. G. Cortese & C. Piccardo (Eds.), *Psicologia delle risorse umane* (pp. 321-360). Milano: Cortina Editore.
- Tiraboschi, M. (Ed.) (2003). *La riforma del collocamento e i nuovi servizi per l'impiego*. Milano: Giuffrè.
- Van Dam, K. (2004). Antecedents and Consequences of Employability Orientation. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 13, 29-51.
- Van Dam, K. (2005). Employee Attitude Toward Job Changes: An Application and Extension of Rusbult and Farrel's Investment Model. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 253-272.
- Van der Haijde, C. M., & Van der Haijden, B. I. J. M. (2006). A Competence-based and Multidimensional operationalisation of Employability. *Human Resources Management*, 45, 449-476.
- Van Vianen, A. E. M., De Pater, I. E., & Preenen, P. T. Y. (2009). Adaptable careers: Maximizing less and exploring more. *The Career Development Quarterly*, 57, 298-309.

- Varesi, P. A. (2005). Il nuovo sistema di collocamento e di servizi per l'impiego nella riforma del mercato del lavoro. In P. A. Varesi & M. Magnani (Eds.), *Organizzazione del mercato del lavoro e tipologie contrattuali. Commentario ai Decreti Legislativi n. 276/2003 e n. 251/2004*. Torino: Giappichelli.
- Varesi, P. A. (2010). Orientamento e questione istituzionale: note su un problema aperto. In A. Grimaldi (Ed.), *Rapporto Orientamento 2009*. Roma: Isfol.
- Vuorinen, R. (2010). Dossier. Il Rapporto Nazionale Isfol. Offerta di Orientamento in Italia: commenti. *Professionalità*, 110, 106-109.
- Watts, A. G., Guichard, J., Plant, P., & Rodriguez, M. L. (1994). *Educational vocational guidance in the European community*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Watts, A. G., & Sultana, R. G. (2004). Career guidance policies in 37 countries: Contrasts and common themes. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 4, 105-122.
- Young, M. E. (1998). Skills-based training for counselors: Micro-skills or mega-skills? *Counseling and Human Development*, 31, 1-12.
- Zajczyk, F. (2007). *La resistibile ascesa delle donne in Italia. Stereotipi di genere e costruzione di nuove identità*. Milano: Il Saggiatore.
- Zanetti, M. A. (2001). Orientamento alla scelta. Percorsi formativi, principi ed esperienze. *Rivista per l'orientamento Magellano*, 2(7), 44-48.

Appendice

Rassegna bibliografica di approfondimento

La rassegna intende offrire una panoramica dei contributi teorici più significativi dell'ultimo quinquennio sui temi dei Servizi e dei professionisti di orientamento. Tra gli innumerevoli studi e ricerche internazionali pubblicati di recente su questi argomenti, sono stati, infatti, selezionati ventinove articoli rilevanti, di cui vengono riportati gli abstract, e quattro articoli di particolare interesse, di cui sono stati tradotti, in modo sintetico, i contenuti. I criteri di selezione dei contributi bibliografici sono stati i seguenti:

- parole chiave di ricerca: per quest'anno le parole chiave sono servizi e professionisti dell'orientamento e i loro rispettivi incroci;
- pubblicazione sulle principali riviste internazionali specifiche del settore. La scelta si è orientata sulle seguenti otto riviste: *British Journal of Guidance & Counselling*, *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, *Journal of Vocational Behavior*, *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, *Career Development Quarterly*, *International Journal for the Advancement of Counselling*, *Journal of Counseling & Development*, *Journal of Career Development*;
- arco temporale di pubblicazione compreso negli ultimi cinque anni (dal 2005 al 2010).

La rassegna è organizzata per aree tematiche e si apre con una breve riflessione sui cambiamenti di scenario che possono rendere ragione delle prospettive di sviluppo in ambito di orientamento, identificate dai contributi teorici analizzati. Linee di sviluppo che vengono poi illustrate in relazione ai "continenti" interessati dal mutamento: le politiche; i servizi; le organizzazioni; i professionisti. In ciascuna di queste quattro aree saranno affrontati temi più specifici, rispetto ai quali verranno indicati al lettore alcuni articoli pertinenti, riportati in forma di *abstract* e in ordine cronologico, e talvolta degli articoli di particolare interesse, proposti in forma più estesa per consentire un affondo sulla questione.

Lo scenario

Nell'ultimo quinquennio le scienze sociali si sono ripetutamente interrogate sul tema della globalizzazione e del suo impatto in diversi aspetti della vita delle persone. In particolare si è messo in evidenza come lo scenario socio-economico mondiale, e i suoi dissesti, lascino un numero sempre maggiore di soggetti in condizioni di povertà, emarginazione, analfabetismo, anche tecnologico, impedendo loro l'accesso ai servizi, tra cui quelli di orientamento e sviluppo di carriera. La disciplina dell'orientamento dedica allora una crescente attenzione alle dimensioni della cultura, della classe sociale, del genere, poiché l'intersezione di tali dimensioni circoscrive fasce di popolazione svantaggiate, che si vorrebbe raggiungere e sostenere mediante servizi

adeguati, anche al fine di promuovere giustizia sociale. Gli obiettivi del millennio in materia di orientamento non possono che essere perseguiti mediante una profonda trasformazione delle politiche, delle organizzazioni, dei servizi di orientamento e dei profili professionali coinvolti, come indicato dai contributi teorici documentati in questa rassegna.

Le politiche

Nel primo decennio del XXI secolo, una prova concreta della globalizzazione in tema di orientamento è la crescente necessità di confronto a livello internazionale. Lo sforzo di comparazione delle politiche e dei programmi, attuati in diversi paesi o aree geografiche, è volto a identificare principi guida e strategie trasversali per fronteggiare sfide come la mobilità geografica, la multiculturalità, la sperequazione sociale e l'accelerazione tecnologica. Sfide che, oltrepassando ogni confine, sembrano indicare come priorità comune, quella di consentire l'accesso ai servizi a fasce sempre più ampie di una popolazione mondiale, che coglie le opportunità o subisce le conseguenze della globalizzazione. I primi quattro *abstract* riportati di seguito segnalano i più importanti simposi internazionali svoltisi nell'ultimo quinquennio. Subito dopo, la rassegna offre alcuni spunti circa l'evoluzione delle politiche e dei servizi di orientamento in singole nazioni o aree geografiche. Gli *abstract* degli articoli 5-11 documentano rispettivamente le realtà di: Romania; Svezia; Nord-Africa e Medio Oriente; Inghilterra; Australia; Stati Uniti. Particolare attenzione meritano i contributi di Mulvey (2006) e Watts (2006) che ricostruiscono gli storici cambiamenti avvenuti in Inghilterra dagli anni '90 ad oggi e che delineano una tendenza all'integrazione orizzontale dei servizi di orientamento per fasce di età, i cui rischi e opportunità sono messi in evidenza dagli autori.

1. Goodman, J., Gillis, S. "Vocational Guidance Requests within the International Scene." *The Career Development Quarterly*, 2009, 57 (4), p. 335-341

BREVE ABSTRACT

Questo articolo riassume il lavoro di un gruppo eterogeneo di ricercatori e professionisti provenienti da 5 continenti su "Richieste di orientamento professionale all'interno della scena internazionale" presentato a un simposio tenutosi a Padova dall'*Associazione internazionale per l'orientamento scolastico e professionale*, dalla *Società di psicologia professionale*, e dall'*Associazione nazionale per lo sviluppo della carriera*. Nell'articolo sono discussi l'influenza di elementi sociali e culturali nelle decisioni professionali individuali, la necessità di raggiungere una più ampia percentuale di popolazione con i servizi di orientamento professionale, e sono forniti suggerimenti per affrontare tali sfide.

2. Savickas, M.L., Van Esbroeck, R., Herr, E.L. "The Internationalization of Educational and Vocational Guidance." *The Career Development Quarterly*, 2005, 54 (1), p. 77-85.

BREVE ABSTRACT

Gli autori identificano e discutono i temi principali del confronto sulla internazionalizzazione dell'orientamento scolastico e professionale tenutosi al Simposio 2004 sulle Prospettive internazionali per lo sviluppo della carriera, co-sponsorizzato dalla *International Association Educational and Vocational Guidance* e il *National Career Development Association*. I partecipanti provenienti

da 46 paesi si sono confrontati sulle prospettive internazionali e sulle caratteristiche comparative dell'orientamento scolastico e professionale. Si sono concentrati su questioni di metodo di progettazione e adeguamento dei modelli, materiali per l'educazione e la consulenza di carriera. Vengono presi in considerazione tre temi aggiuntivi: l'importanza delle iniziative della pubblica amministrazione, la necessità di formare un numero adeguato di operatori per soddisfare il crescente bisogno di orientamento, e le prospettive offerte dalle tecnologie informatiche sia per espandere l'erogazione dell'orientamento professionale e scolastico sia per il sostegno agli orientatori.

3. Goodman, J., Hansen, S. "Career Development and Guidance Programs across Cultures: The Gap between Policies and Practices". *The Career Development Quarterly*, 2005, 54 (1), p. 57-65.

BREVE ABSTRACT

Gli autori fanno una sintesi delle presentazioni e delle discussioni portate al simposio *International Perspectives on Career Development* dai membri del Gruppo 5, che si occupavano del tema della struttura e organizzazione dei programmi per lo sviluppo della carriera in nazioni diverse. Viene presentata una sintesi dello scenario nazionale, degli obiettivi primari, dei componenti, degli obiettivi e dell'implementazione delle strategie. I contributi si suddividono in quattro categorie: 1. programmi nazionali a più componenti; 2. programmi ampi, ma più specifici, rivolti alla popolazione nazionale; 3. programmi più piccoli destinati a popolazioni differenziate; 4. programmi specifici. Un tema emerso fortemente da tutte le presentazioni è che esiste una differenza, spesso profonda, tra politiche o visioni e realtà. Sebbene ogni nazione di cui si è discusso abbia politiche lodevoli e abbia fatto tentativi genuini per fornire alla popolazione un servizio per lo sviluppo della carriera lungo l'arco della vita, molte persone non hanno accesso a servizi di qualità o, al limite, a nessun tipo di servizio.

4. Watts, A.G. "Career Guidance Policy: An International Review". *The Career Development Quarterly*, 2005, 54 (1), p. 66-76.

BREVE ABSTRACT

L'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico, la Banca Mondiale, e la Commissione Europea hanno condotto una ricerca sulle politiche e le pratiche di orientamento in 37 paesi. Le nazioni prese in esame, insieme ai tre *report* di sintesi e una serie di altri documenti commissionati, costituiscono il più grande *database* sulle politiche di orientamento che sia mai stata raccolto. Questo articolo, basato in larga parte sui tre *report* di sintesi, presenta i risultati relativi all'individuazione di cinque caratteristiche chiave di tali politiche: ragioni alla base, evidenze, erogazione, risorse e *leadership*.

5. Szilagyi, A., Paredes, D.M. "Professional Counseling in Romania: An Introduction". *Journal of Counseling and Development*, 2010, 88 (1), p. 23-27.

BREVE ABSTRACT

I processi di formalizzazione e professionalizzazione in Romania assomigliano ai primi tempi della storia del *counseling* negli Stati Uniti, dove lo sviluppo inizialmente ha riguardato i settori dell'orien-

tamento scolastico e professionale. Nell'articolo sono presentati brevi relazioni sul rapporto tra i periodi selezionati nella storia rumena e l'accesso all'istruzione e ai servizi di supporto alla carriera per fornire un contesto alle attività di consulenza di oggi. Sono presentate anche informazioni sullo sviluppo della consulenza in Romania, le pratiche correnti e le opportunità future.

6. *Lundahl, L., Nilsson, G. "Architects of Their Own Future? Swedish Career Guidance Policies". British Journal of Guidance & Counselling, 2009, 37(1), p. 27-38.*

BREVE ABSTRACT

Pochi studi sono stati dedicati alle politiche di orientamento e di informazione, in particolare a livello regionale e locale. Questo articolo analizza la politica svedese relativa alla gestione dell'orientamento professionale nelle scuole dal 1950 al 2007, sia a livello nazionale sia a livello locale, tenendo conto dell'alto livello di decentramento del sistema educativo svedese. Lo studio si basa sull'analisi dei documenti ufficiali e sui dati derivati da ricerche effettuate da diverse municipalità svedesi. Si conclude che la situazione attuale relativa al servizio di orientamento scolastico e professionale è caratterizzata dalla tradizionale ambizione di fornire un servizio che sia universale e, allo stesso tempo, comprensivo delle particolarità locali.

7. *Sultana, R. "Career guidance in the Middle East and North Africa". International Journal for Educational and Vocational Guidance, 2008, 8 (1), p. 19-34.*

BREVE ABSTRACT

Questo articolo presenta i risultati di una rassegna delle politiche dei servizi di orientamento in 10 paesi del Medio Oriente e Nord-Africa. L'analisi tratta una serie di problemi economici, di fattori politici, socio-culturali ed educativi che sembrano aver ostacolato lo sviluppo di tali servizi e influenzato le forme che hanno assunto. L'autore identifica un certo numero di fattori di cambiamento, descrive la natura dei principali servizi attuali, ed esplora una serie di questioni tra le più frequenti. In conclusione vengono individuati sei grandi temi per il futuro sviluppo dei servizi di orientamento della regione.

8. *Mulvey, M.R. "Career guidance in England: retrospect and prospect". British Journal of Guidance & Counselling, 2006, 34 (1), p. 13-30.*

BREVE ABSTRACT

Questo articolo affronta tre sfide: la prima, di tracciare la storia del servizio di orientamento professionale in Inghilterra nel corso degli ultimi 25 anni; la seconda, di identificare quale sia l'attuale struttura del servizio di orientamento; ed infine, la terza, di analizzare le questioni chiave e le principali sfide che l'orientamento professionale sta affrontando in Inghilterra. Se all'inizio della sua storia tale servizio era perfettamente allineato a quello degli altri paesi che costituiscono il Regno Unito, in tempi più recenti (e in particolare nell'ultimo decennio), l'Inghilterra si è molto discostata da tale indirizzo; questa distanza è stata esacerbata dall'incessante ricerca per una maggiore efficienza. Oggigiorno, l'Inghilterra è l'unico paese a non fornire un

servizio di orientamento per tutte le età. L'ipotesi dell'articolo è che l'attuale situazione inglese sia il risultato di un susseguirsi di piccoli interventi contraddittori della politica la cui somma, nel tempo, ha portato a tensioni e incoerenze.

9. Watts, A.G. "Devolution and Diversification: Career Guidance in the Home Countries." *British Journal of Guidance & Counselling*, 2006, 34 (1), p. 1-12.

BREVE ABSTRACT

La *devolution* promossa nel Regno Unito a partire dal 1997 è stato un ulteriore passo avanti in un lungo processo storico. Prima del 1990, le strutture di base dei servizi di orientamento erano molto simili in tutto il Regno Unito. Tuttavia, la privatizzazione dei servizi di orientamento attuata dal governo conservatore a metà degli anni '90 è stata molto più intensa in Inghilterra rispetto agli altri paesi del Regno Unito. Ciò ha contribuito a spianare la strada a indirizzi notevolmente diversi nel periodo post-*devolution*, con l'Inghilterra che mira a un'integrazione orizzontale dei servizi per giovani e adulti, mentre la Scozia, il Galles e l'Irlanda del Nord hanno enfatizzato un'integrazione verticale dei servizi di orientamento per tutte le età. Alcuni settori sono stati colpiti dalla *devolution* meno di altri. L'ipotesi dell'articolo è che il modello adottato in Inghilterra abbia già indebolito le strutture del servizio di orientamento, con un alto rischio di ulteriori indebolimenti. La dimensione dell'Inghilterra rispetto agli altri paesi membri potrebbe causare un effetto a catena di indebolimento in tutto il Regno Unito, ad esempio per quanto riguarda la formazione degli operatori e il loro *status* professionale. La tesi è che, se si intende promuovere i potenziali benefici della diversificazione, oltre che evitarne gli eventuali rischi, gli attuali meccanismi di collaborazione devono essere rafforzati, così come va sviluppata una cultura di apprendimento reciproco.

10. Patton, W. "Coming of Age? Overview of Career Guidance Policy and Practice in Australia." *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 2005, 5 (2), p. 217-227.

BREVE ABSTRACT

Negli ultimi anni è aumentato l'interesse a livello internazionale per le questioni legate alla gestione del proprio tempo per quanto riguarda tempo libero, studio e carriera in un mercato del lavoro in costante mutamento. Questo mondo in perenne transizione e la necessità delle persone di prendere in continuazione decisioni sulla propria formazione e il lavoro sollevano la questione dell'importanza e della necessità di fornire dei servizi di orientamento per lo sviluppo professionale per tutta la durata della vita. Diverse nazioni hanno accettato la sfida e questo articolo analizza, in particolare, le iniziative che valorizzano lo *status* dei servizi di orientamento in Australia.

11. Gysbers, N. "Comprehensive School Guidance Programs in the United States: A Career Profile." *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 2005, 5 (2), p. 203-215.

BREVE ABSTRACT

L'articolo presenta una panoramica dell'origine, dell'evoluzione e dello stato attuale dei programmi di orientamento per l'insegnamento secondario negli Stati Uniti. Un'attenzione specifica è

rivolta al ruolo centrale che i concetti e le pratiche in materia di sviluppo della vita professionale hanno nelle scuole primarie, medie e superiori negli Stati Uniti. Vengono citate anche le possibili implicazioni di questa analisi per le autorità e per i consulenti internazionali per lo sviluppo di carriera.

I servizi

I cambiamenti di scenario, l'incremento e la maggiore eterogeneità della domanda, le politiche sempre più rivolte alla promozione e inclusione sociale, hanno comportato anche un'evoluzione della tipologia di servizi di orientamento. Gli *abstract* degli articoli 12, 13 e 14 indicano come si stia apparentemente ridimensionando, o venga persino ricusato, come vorrebbe McIlveen (2006), il ruolo della "testistica", delle valutazioni psicometriche, a favore di un approccio "olistico" alla consulenza orientativa, che mette al centro il cliente, la sua soggettività, l'integrità e complessità della sua esperienza, e richiede altresì sensibilità etica e riflessività critica riguardo ai temi della globalizzazione e della multiculturalità. Approccio olistico che: si prefigge obiettivi di sostegno e sviluppo del cliente (non solo di inserimento occupazionale); si attua attraverso l'utilizzo del metodo narrativo; si consoliderebbe grazie all'offerta di servizi di orientamento che accompagnino il cliente lungo l'arco dell'esistenza. Di fianco a questa evoluzione del servizio di consulenza, si assiste alla smisurata crescita dei servizi di orientamento a distanza (come descritto nell'*abstract* 15), dei servizi virtuali erogati da *cybercounselor*, dei servizi informatizzati, auto-gestiti dal cliente. Il tema dell'innovazione tecnologica in ambito di orientamento appare di tale rilevanza, da meritare un approfondimento tramite la breve traduzione, riportata di seguito, dell'articolo pubblicato nel 2005 da Joann Harris-Bowlsbey e James P. Sampson Jr. (numero 16 della rassegna). Il lavoro di questi due autori presenta una mappa dei sistemi informatici che in tutto il mondo offrono, agli utenti, l'orientamento assistito da computer, e ai professionisti, strumenti di supporto al loro lavoro e di ampliamento delle conoscenze. Indirettamente l'articolo pone la questione della formazione dei professionisti, che dovrà includere la preparazione e l'aggiornamento continuo su tali sistemi informatici, come discusso più avanti.

12. Reid, H.L. "The shaping of discourse positions in the development of support and supervision for personal advisers in England". *British Journal of Guidance & Counselling*, 2007, 35 (1), p. 59-77.

BREVE ABSTRACT

Una politica di maggiore inclusione ha concentrato l'attenzione del governo britannico sui servizi per i giovani e ha portato allo sviluppo del servizio *Connexions*. In tale contesto, la pratica e l'identità professionale dei consulenti per l'orientamento (ora chiamati consulenti personali) sono cambiate. Molti stanno lavorando intensamente con i cosiddetti giovani "più difficili da aiutare" in situazioni "sfidanti" in cui il sostegno e la supervisione sembrano essere essenziali. Questo articolo presenta i risultati di uno studio di caso qualitativo, che ha cercato di indagare tale necessità e di analizzare la percezione degli obiettivi di sostegno e di supervisione. Lo studio ha esplorato queste prospettive con l'obiettivo di mettere in primo piano differenze e somiglianze. Le conclusioni non suggeriscono che i temi trattati siano fissi, ma piuttosto che il punto di vista degli operatori ha bisogno di essere ascoltato e non sovrastato da voci più forti che sottolineino l'importanza degli obiettivi. I risultati, sebbene provvisori, possono essere pertinenti per le circostanze in cui l'orientamento e il *counseling* sono visti come attività rilevanti per la promozione dell'inclusione sociale.

13. Amundson, N. "Challenges for Career Interventions in Changing Contexts". *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 2006, 6 (1), p. 3-14.

BREVE ABSTRACT

Gli attuali cambiamenti sociali ed economici hanno creato un ambiente che costituisce una sfida per i consulenti per l'orientamento. In tale contesto viene richiesto ai consulenti di concepire il loro ruolo secondo differenti prospettive. L'analisi offerta dall'articolo mette in luce come oggi si riconosca l'importanza dell'orientamento lungo tutto l'arco di vita, così come la necessità di considerare l'orientamento a partire da una prospettiva sociale più ampia con un accento più marcato sulla responsabilità sociale e sull'etica in generale. Viene anche riconosciuta l'emergenza di nuove forme di offerta consulenziale, tra cui un *counselling* più "olistico" e focalizzato sull'utente e l'utilizzo di metodi narrativi per una consulenza più dinamica. In conclusione, viene analizzato lo sviluppo dei nuovi metodi concernenti l'offerta dei servizi. A titolo esemplificativo, si possono citare i centri di consulenza *one-stop*, i servizi di consulenza virtuale, il tutoraggio, il *coaching* per la carriera e l'inserimento di imprese sociali come elemento di processo della consulenza. La messa in opera di questi cambiamenti ha delle implicazioni per la formazione, la specializzazione e per l'accreditamento.

14. McIlveen, P., Patton, W. "A Critical Reflection on Career Development". *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 2006, 6 (1), p. 15-27.

BREVE ABSTRACT

L'articolo mette in discussione la teoria e le pratiche professionali della psicologia dell'orientamento attraverso una critica dell'opera di Foucault, con una particolare accento sull'applicazione della teoria e delle tecniche della valutazione obiettiva così come della psicometria. Alcuni affermano che il discorso scientifico e professionale e i costrutti degli approcci tradizionali per lo sviluppo della carriera sono stati reificati: questo articolo analizza il contesto di tale affermazione in relazione al rischio che i ricercatori e gli operatori siano diventati complici - consapevoli o inconsapevoli - di un discorso economico e politico più vasto mettendo in discussione il loro "allineamento" con l'utente.

15. Watts, A.G., Dent, G. "The evolution of a national distance guidance service: trends and challenges". *British Journal of Guidance & Counselling*, 2008, 36 (4), p. 455-465.

BREVE ABSTRACT

In questo articolo vengono identificate tre tendenze nell'evoluzione del servizio di consulenza *Learndirect* del Regno Unito: 1. il parziale passaggio da un servizio telefonico a uno basato sull'interazione via *web*; 2. il passaggio da un servizio di informazione/suggerimento a interventi maggiormente orientati alla consulenza orientativa; 3. il passaggio da un servizio orientato principalmente all'apprendimento a un servizio più orientato alla carriera. L'articolo esamina la misura in cui queste tendenze siano determinate dall'evoluzione delle esigenze e dei comportamenti degli utenti, o dagli effetti delle decisioni politiche riflesse nelle campagne di *marketing*

sociale. Viene anche fornito un paragone con la situazione della Nuova Zelanda per evidenziare il possibile impatto degli investimenti in una simile strategia di *marketing*. L'articolo esamina le implicazioni della proposta di integrazione del servizio *LearnDirect* in un nuovo servizio di supporto alla carriera per gli adulti, oltre che evidenziare un certo numero di conclusioni più generali.

16. Harris-Bowlsbey, J., Sampson, J.P. jr "Use of Technology in Delivering Career Services Worldwide". *The Career Development Quarterly*, 2005, 54 (1), p. 48-56.

BREVE ABSTRACT

Gli autori analizzano le tendenze nell'utilizzo del computer nell'erogazione dei servizi orientativi e a supporto dell'attività di consulenza orientativa individuati al simposio "Prospettive internazionali per lo sviluppo della carriera". I lavori presentati hanno evidenziato che i sistemi basati sui computer del ventesimo secolo continuano ad essere utilizzati, principalmente attraverso il *world wide web*. Questi sistemi sono potenziati attraverso strategie audio, video, grafiche, per fornire la valutazione dei bisogni, dal supporto dei "*cybercounselors*" e da architetture di sistema avanzate. I lavori hanno anche rivelato una nuova tendenza, l'utilizzo di eleganti siti *web* per archiviare e ricercare i materiali necessari ai professionisti e agli utenti e per facilitare la comunicazione e la collaborazione tra professionisti nel *cyberspazio*. Vengono anche considerate preoccupazioni, problemi e risorse relative a molte aree, compresa la disponibilità degli utenti a utilizzare i sistemi basati su computer. In conclusione vengono segnalate le fonti relative alle linee guida esistenti.

SINTESI DELL'ARTICOLO

Un gruppo di discussione, individuato tra i partecipanti al simposio "Prospettive internazionali per lo sviluppo della carriera" (2004), ha affrontato il tema dell'erogazione di servizi di orientamento professionale in tutto il mondo attraverso i sistemi informatizzati. Gli obiettivi di questa discussione erano:

- a. operare un confronto delle pratiche e degli strumenti attualmente utilizzati nel mondo;
- b. identificare nuovi promettenti strumenti e tendenze;
- c. evidenziare criticità e bisogni da soddisfare.

Una breve panoramica storica

I primi sistemi informatizzati per l'orientamento risalgono alla seconda metà degli anni Sessanta, quando Super, Katz e Tiedman videro in questa tecnologia la possibilità "insegnare" agli utenti la teoria relativa all'analisi delle alternative e della presa di decisione. La tecnologia non era però sufficiente alle necessità di tali sistemi che, anche quando videro la luce, non riuscirono a funzionare secondo le aspettative. Solo nell'ultima decade del Ventesimo secolo, i sistemi ebbero la possibilità di usufruire di velocità e interfacce grafiche adeguate alle necessità, oltre che riscontrare una notevole diminuzione dei costi di gestione. Per la fine del secolo, la possibilità di fornire un servizio di orientamento via *web* emerse quasi spontaneamente.

I ricercatori del campo si domandarono subito se questo genere di servizio potesse essere efficacemente erogato attraverso queste tecnologie e le prime conclusioni furono che, sebbene si trattasse di strumenti con enormi potenzialità, era ancora necessaria la guida (anche a distanza) di un *counselor* "in carne e ossa" (Harris-Bowlsbey, Riley-Dikel, Sampson, 2002; Harris-Bowlsbey, Sampson, 2001).

Lo stato dell'arte

Tra i nuovi supporti informatici in uso e presentati al simposio i più significativi sono stati:

- **Siti Web Autonomi.** Sono stati presentati una vasta gamma di siti a supporto del lavoro del *counsellor*. Tra le funzionalità più frequenti tali siti offrono motori di ricerca per l'individuazione di altri siti, traduttori simultanei per facilitare la comunicazione tra diverse comunità, strumenti per la valutazione, guide, ricerche sulla retribuzione e *database* autorevoli. L'utilizzo da parte dei *counsellor* di questi strumenti (il cui numero cresce in continuazione) solleva diverse questioni tra cui la qualità dei contenuti, la difficoltà per l'utente di trovare tutti i siti e valutarne la qualità, la possibilità di sovraccarico da informazioni, la difficoltà di affiancare l'utente nell'utilizzo di tali strumenti e la mancanza di coordinamento e di coerenza delle informazioni fornite da questo smisurato "banchetto" di variegate fonti.
- **Sistemi di informazione e orientamento basati in internet.** Sono stati presentati alcuni sistemi di accoppiamento *trait-and-factor* presenti in *internet* e utilizzati in diversi paesi. La discussione ha evidenziato la difficoltà di adeguare i sistemi a persone di diverse nazioni e culture, di mantenere aggiornato il sistema e di coinvolgere i *counsellor* nella gestione e manutenzione di tali sistemi.
- **Sistema per il supporto alla generazione e condivisione delle conoscenze.** La natura globale del *web* ha reso possibile raccogliere in un solo "deposito" un'enorme quantità di conoscenze nel campo dell'orientamento professionale (teorie, applicazioni, buone pratiche, ricerche e strumenti). Il *National Guidance Research Forum* rappresenta lo sviluppo di un sito *web* precedente e tratta i temi delle pari opportunità, *impact analysis*, l'utilizzo dei risultati della ricerca nella pratica, l'apprendimento continuo e le prospettive internazionali, identificati come i temi che più frequentemente gli operatori e i politici ricercano in rete. Gli utenti del sito possono sviluppare gli argomenti, modificare i testi e condividere esperienze, oltre che operare congiuntamente e a distanza sugli stessi temi. Naturalmente si tratta di un sito per addetti ai lavori, non pensato per gli utenti del servizio di orientamento.
- **Sistemi che forniscono informazioni e formazione.** Il sito *LearnDirect* sviluppato nel Regno Unito risponde a centinaia di migliaia di richieste all'anno relative alla formazione per gli adulti. Le linee di sviluppo di questo servizio prevedono che nei prossimi anni possa raggiungere milioni di potenziali utenti, ampliando le lingue a disposizione per la consultazione e i *database* a disposizione, oltre che permettere l'interazione con un *counsellor* virtuale.

Predisposizione a utilizzare sistemi di orientamento al computer. Sono stati individuati alcuni fattori che possono diminuire la predisposizione all'utilizzo di sistemi informatici di orientamento: a. caratteristiche personali (condizioni cognitive ed emotive destabilizzanti, capacità linguistiche limitate, conoscenza informatica inadeguata); b. circostanze personali (fattori familiari, sociali, economici od organizzativi); c. conoscenza di sé, delle proprie opzioni e relative decisioni (scarse esperienze fatte, scarsa capacità riflessiva, scarsa conoscenza di possibili supporti decisionali o per trovare impiego); d. esperienze precedenti con servizi per la carriera (brutte esperienze o eccessive aspettative andate deluse). Le conseguenze di una bassa predisposizione all'utilizzo di servizi orientativi influisce anche sulla predisposizione a usare i servizi informatizzati e ciò significa la necessità, da parte di questi individui, di essere maggiormente seguiti. Eseguire un accurato screening sul livello di predisposizione degli utenti può aiutare l'orientatore nella definizione di una strategia di consulenza individualizzata.

Scenari futuri

Il futuro dell'orientamento basato sul computer dipende dagli sviluppi tecnologici e concettuali: i primi, come è ben noto, vanno molto più veloci dei secondi, e ciò significa una maggiore velocità, interfacce utente più semplici ed efficaci, possibilità di accedere al servizio ovunque e con strumentazioni di vario genere (portatili, *smartphone*, ecc.). Da un punto di vista concettuale, i futuri sistemi orientativi si potranno avvalere di una quantità di dati sempre maggiore e qualitativamente superiore – grazie a database sempre più ampi e precisi – e sistemi sempre più avanzati di supporto alla decisione. Il gruppo di discussione si è trovato d'accordo nel ritenere che il servizio computerizzato di orientamento del futuro avrà le seguenti caratteristiche: a. fondi pubblici che renderanno il servizio gratuito; b. sistemi comprensivi di tutte le funzionalità descritte in questo articolo; c. accesso globale a un sito multilingua che permetta di soddisfare qualunque esigenza; d. connettività totale attraverso qualunque dispositivo; e. supporto *on-line* di *counselor* esperti. Di tutte queste caratteristiche, la formazione e la gestione dei *cybercounselor* rappresentano la sfida più grande.

Le organizzazioni

Per rispondere alle sfide della globalizzazione, perseguendo obiettivi di promozione sociale e di sviluppo di carriera, mediante servizi diversificati e a elevata intensità di conoscenza, molti Paesi hanno operato una riorganizzazione dei Servizi e dei Centri per l'orientamento. Processi che avvengono non senza contraddizioni, come dimostrato dagli articoli di Mulvey (2006) e Watts (2006), precedentemente citati, sulle vicende di *devolution* e diversificazione avvenute in Inghilterra, e come illustrano Sultana e Watts, nel loro articolo del 2006 (numero 17 della rassegna), in cui vengono messi a confronto i Centri per l'Impiego di diversi Stati europei. Si tratta di un lavoro significativo – di cui viene di seguito presentata una traduzione sintetica – perché mette in luce i paradossi generati dalla trasformazione del compito istituzionale dei Servizi, sottolineando l'incoerenza tra i nuovi obiettivi e l'organizzazione del lavoro. La divisione dei compiti tra figure "amministrative" e "figure consulenziali", riscontrata in molti Centri per l'Impiego e che corrisponderebbe alla volontà di liberare le seconde da compiti di *routine*, per concentrarsi sull'erogazione di servizi specialistici, non mette, infatti, al riparo dalla sovrapposizione e confusione dei ruoli, dal mescolamento delle attività di orientamento erogate da operatori con formazione non sempre adeguata. Si tratta di ambiguità che possono condurre alla dequalificazione dei Centri.

Di fianco alla difficoltà a riorganizzare i Servizi, in maniera coerente con gli obiettivi dichiarati, un'ulteriore tensione viene generata dalla contraddizione tra gli obiettivi stessi dell'organizzazione, come indicato negli *abstract* degli articoli 18 e 19: da un lato si perseguono obiettivi di sviluppo di carriera e accompagnamento *life-long*, e, dall'altro, premono esigenze di rapido inserimento occupazionale, su cui viene misurata la produttività dei Servizi. In questi contributi teorici, si dibatte il tema della produttività e del contenimento dei costi, e si pone l'accento sulla necessità di trovare dei criteri e delle procedure per valutare i Servizi, l'efficacia ed efficienza delle prestazioni. In ultimo, considerando ancora la riorganizzazione degli enti di orientamento, essa sembra tendere all'esternalizzazione di servizi, il che significa, come illustrato dagli *abstract* 20 e 21, non necessariamente privatizzazione, ma *capacity building* di comunità, presso le organizzazioni no-profit, le scuole elementari e medie, le comunità terapeutiche, affinché siano in grado di offrire consulenze orientative a fasce di utenza, che altrimenti non vi avrebbero accesso.

17. Sultana, R., Watts, A.G. "Career Guidance in Public Employment Services Across Europe." *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 2006, 6 (1), p. 29-46.

BREVE ABSTRACT

L'articolo presenta i risultati di un'indagine sui servizi pubblici per l'impiego in tutti gli Stati Membri dell'Unione Europea con l'aggiunta di Islanda, Norvegia e Svizzera. I servizi di orientamento offerti da queste strutture sono esaminati in funzione di tre categorie: 1. elementi di orientamento professionale all'interno di servizi per l'impiego "personalizzati"; 2. offerta di orientamento professionale "specializzato"; 3. altre filiere di offerta, tra cui informative-orientative concentrate sul mercato del lavoro o messa in opera di servizi d'aiuto per studenti. L'articolo individua quattro tendenze: a. l'aiuto autogestito; b. la segmentazione dei servizi, c. la decentrazione; d. l'esternalizzazione. In conclusione vengono affrontate quattro questioni, la misura della qualità e dell'impatto, la tensione collegata allo svolgimento del proprio ruolo, la messa in primo piano dell'identità del servizio orientativo e il ruolo dei servizi pubblici per l'impiego in relazione all'accesso all'orientamento professionale lungo tutto l'arco di vita.

SINTESI DELL'ARTICOLO

La Commissione Europea (Direzione Generale per l'Impiego e i Servizi Sociali) nel 2004 ha svolto una ricerca sulla relazione tra il servizio di orientamento e i Centri per l'Impiego di tutti i 25 paesi membri più Islanda, Norvegia e Svizzera. Tale relazione è caratterizzata dalla differenza di prospettiva tra l'investimento a lungo termine promosso da un orientamento realmente efficace e l'immediata occupabilità inseguita dai Centri per l'Impiego.

La ricerca è stata strutturata in tre parti: a. analisi della letteratura sul tema; b. somministrazione di un questionario articolato in sei aree (1. tipi di servizio, 2. qualità, 3. *staff*, 4. utenza, 5. relazioni tra operatori, 6. criticità e possibili sviluppi futuri); c. visite dei ricercatori in sei paesi del campione per interviste con gli amministratori locali e analisi dell'attività dei Centri per l'Impiego. I servizi di orientamento offerti

I ricercatori hanno suddiviso i tipi di servizi di orientamento offerti nei Centri per l'Impiego in tre categorie: a. attività per persone disoccupate che hanno in sé elementi di orientamento; b. servizi di orientamento "a richiesta" sia per disoccupati sia per altre categorie di persone; c. altri servizi (ad esempio per studenti).

La ricerca definisce i servizi di tipo a *servizi per l'impiego personalizzati* per distinguerli da attività di orientamento più elaborate e approfondite.

L'adozione da parte dei Centri per l'Impiego europei di un modello di servizio "personalizzato" ha portato ad approcci molto simili nell'assistenza ai disoccupati: a seguito a una fase di registrazione dei dati personali, l'utente prende appuntamento per un'intervista con l'operatore per approfondire i dettagli della propria situazione (*profiling*) e, in molti casi, cominciare a definire l'obiettivo del processo di supporto (*personal action planning*). Tale servizio può essere erogato individualmente o in gruppo e, in alcuni paesi, l'intervista può portare l'operatore a indirizzare l'utente a un servizio di orientamento più specializzato. Sebbene il processo di orientamento preveda specifici elementi (capacità di costruire relazioni, capacità diagnostiche per la valutazione delle competenze e dei bisogni dell'utenza, capacità di elaborare proposte basate sui dati a disposizione, capacità di supporto), tale attività viene spesso svolta come un obbligo burocratico più che come una consulenza orientativa. In alcuni paesi si è cercato di mantenere separate le funzioni amministrative da quelle consulenziali anche per diminuire sia per gli operatori sia per gli addetti amministrativi lo stress di relazionarsi con un pubblico molto numeroso.

Come già accennato, in alcuni paesi l'utenza viene indirizzata dai Centri per l'Impiego a un servizio consulenziale esperto, in genere qualche operatore del centro laureato in psicologia

o con specializzazioni analoghe (scienze dell'educazione, sociologia). A volte gli operatori dei Centri per l'Impiego hanno livelli di specializzazione diversi e questo permette una maggiore compartimentalizzazione dei ruoli; in altri casi la preparazione è più vasta, permettendo una maggiore flessibilità tra i ruoli. Un operatore altamente specializzato può fornire un servizio molto rapido e specifico ma un lavoro di squadra tra operatori con diverse specializzazioni garantisce un servizio più "olistico". Le diverse nazioni del campione si dividono sulla scelta di questi due possibili approcci.

I servizi di tipo c (gli "altri servizi") consistono nel fornire informazioni sul mercato del lavoro e sul servizio di orientamento per studenti

Tendenze

La ricerca ha individuato quattro tendenze nell'erogazione dei servizi di orientamento presso i Centri per l'Impiego:

- a. *L'aiuto autogestito*. Diverse nazioni stanno sviluppando strumenti e modalità a cui gli utenti possano accedere - solitamente attraverso mezzi informatici - in autonomia o con un supporto limitato, magari fornendo un area di accesso a internet nei propri Centri per l'Impiego. Il principio alla base di questa scelta è che tale strategia permetta agli operatori di concentrarsi sull'utenza con maggior problemi.
- b. *La segmentazione dei servizi*. In molte nazioni, la razionalizzazione nell'impegno delle risorse dei Centri per l'Impiego ha portato gli stessi a segmentare l'utenza in tre gruppi con una differente possibilità di accesso al servizio: 1. auto-aiuto, attraverso l'uso delle strutture del centro e dell'accesso a internet; 2. servizi di gruppo e/o supporto minimo da parte degli operatori; 3. servizio intensivo, con accesso totale a tutte le soluzioni e un supporto individualizzato da parte degli operatori. I diversi paesi membri differiscono però nella definizione del livello di urgenza dei casi portati dagli utenti e quindi la loro appartenenza a uno dei tre gruppi.
- c. *La decentralizzazione*. Molti paesi europei, negli ultimi anni, hanno trasferito le competenze per la progettazione e la gestione dei servizi per l'impiego dal governo centrale alle amministrazioni locali. Sebbene tale scelta in una maggiore "localizzazione" dei servizi può però anche essere d'impedimento nella condivisione a livello nazionale di informazioni sullo stato del mercato del lavoro, isolando di fatto i vari Centri per l'Impiego. Attualmente molti paesi stanno cercando di dare una maggiore coerenza al processo di decentralizzazione mantenendo un maggiore coordinamento a livello nazionale.
- d. *L'esternalizzazione*. Nell'ultimo decennio, i Centri per l'Impiego che erano sempre stati autosufficienti hanno fatto ricorso ad agenzie private per venire incontro alle necessità di un'utenza sempre più vasta e differenziata.

Questioni aperte

La ricerca ha messo a fuoco quattro questioni da affrontare nel prossimo futuro:

1. *Misurazione della qualità e dell'impatto del servizio*. La ricerca ha evidenziato la necessità di una base di dati maggiore per poter definire degli *standard* adeguati alla misurazione della qualità e dell'impatto del servizio.
2. *Tensione collegata allo svolgimento del proprio ruolo*. La ricerca ha evidenziato come gli operatori dei Centri per l'Impiego subiscano un forte stress nella costante ricerca di soddisfare i bisogni dell'utenza. Nel prossimo futuro sia i percorsi formativi sia i responsabili delle risorse umane dovranno tenere conto di strategie per la gestione di tale stress.

3. *Messa in primo piano dell'identità del servizio orientativo.* La ricerca ha evidenziato che sempre di più le attività dei Centri per l'Impiego condividono elementi legati all'orientamento professionale. Per quanto questo possa rappresentare un miglioramento, può anche facilmente degradare in un'inadeguata mescolanza di pratiche e protocolli che potrebbero mettere a rischio l'identità stessa dell'attività orientativa. I ricercatori invitano pertanto gli operatori a perseguire una maggiore complementarietà che non rischi di divenire omologazione.
4. *Ruolo dei servizi pubblici per l'impiego in relazione all'accesso all'orientamento professionale lungo tutto l'arco di vita.* La ricerca ha messo in luce come in nessuna nazione i Centri per l'Impiego abbiano la capacità di diventare un punto di riferimento per tutto l'arco di vita professionale di una persona, obiettivo raggiungibile solo attraverso un coordinamento tra questi e altre istituzioni, quali la scuola e il settore privato che usufruisce di tale servizio.

18. Perry, J.C., Dauwalder, J., Bonnett, H.R. "Verifying the Efficacy of Vocational Guidance Programs: Procedures, Problems, and Potential Directions." *The Career Development Quarterly*, 2009, 57 (4), p. 348-357.

BREVE ABSTRACT

Questo articolo riassume 12 presentazioni nel Gruppo 7 del Simposio unificato del 2007 dell'*Association for Educational and Vocational Guidance*, della *Society for Vocational Psychology*, e della *National Career Development Association* tenutosi a Padova. Tali presentazioni si concentrano sulle procedure per verificare l'efficacia dei programmi di orientamento professionale. Dalla discussione del gruppo sono emersi tre temi, o tensioni generali: a. evidenze quantitative rispetto a quelle qualitative, b. esigenze della politica nazionale rispetto alle esigenze locali, e c. programmi completi confrontati con programmi a costo minore. Sulla base di questi temi centrali, vengono formulate alcune raccomandazioni per tre possibili direzioni di ricerca che affrontino i rischi e le opportunità per tale ambito di attività e di studio.

19. Watts, A.G., Dent, G. "The 'P' word: productivity in the delivery of career guidance services." *British Journal of Guidance & Counselling*, 2006, 34 (2), p. 177-189.

BREVE ABSTRACT

L'occasione per porre maggiore attenzione alla produttività nell'erogazione dei servizi di orientamento professionale è legata alle pressioni volte a ottenere una maggiore responsabilità del servizio pubblico e la possibilità di un maggiore accesso ai servizi senza massicci aumenti di risorse a essi dedicate. Nell'articolo viene fornita una definizione del termine "produttività" e sono esplorate le sue applicazioni nel contesto dell'orientamento. Vengono anche esaminate le strategie possibili per migliorare la produttività così come gli eventuali guadagni di produttività. Viene presentato uno studio di caso per indicare come i servizi possono raccogliere e utilizzare i dati sulla produttività per migliorare l'erogazione del servizio.

20. Rivera, L.M., Schaefer, M. B. "The Career Institute." *Journal of Career Development*, 2009, 35 (4), p. 406-426.

BREVE ABSTRACT

Lo sviluppo di carriera è parte integrante dello sviluppo accademico e sociale-personale degli studenti. Affrontare le esigenze degli studenti in questo settore è riconosciuto come una responsabilità importante dell'orientatore scolastico. Tuttavia, gli sforzi per affrontare lo sviluppo della carriera degli studenti tendono ad essere carenti, oppure i servizi forniti sono improvvisati e incoerenti. Questo articolo fornisce una breve panoramica della letteratura sullo sviluppo professionale nelle scuole e presenta un programma di sviluppo di carriera scolastica globale integrato nel curriculum di studi, attuato in collaborazione con gli insegnanti e che parte dalla prima media. L'articolo analizza il valore di questo sforzo programmatico e presenta delle raccomandazioni per lo sviluppo del programma stesso.

21. Barker, V., Watts, A.G., Sharpe, T., Edwards, A. "Building Career Guidance Capacity in the Voluntary and Community Sector". *British Journal of Guidance Et Counselling*, 2005, 33 (4), p. 457-473.

BREVE ABSTRACT

L'articolo presenta un programma formativo il cui obiettivo è sviluppare la capacità delle agenzie *no profit* e dei gruppi di comunità per diffondere informazioni, consigli e orientamento (*Information, Advice and Guidance*, IAG) ai loro utenti e membri per quanto riguarda apprendimento e lavoro. Gli autori identificano quattro forme di sviluppo delle competenze: 1. sviluppo delle competenze IAG interno, basato sullo sviluppo delle risorse IAG nell'agenzia o nel gruppo stesso; 2. sviluppo delle competenze IAG esterno, basato sull'agenzia o sul gruppo che offre le risorse IAG fornite da esterni; 3. sviluppo delle competenze di apprendimento, basato sul *learning brokerage*; 4. lo sviluppo delle competenze organizzative, che contribuisce allo sviluppo dell'agenzia o gruppo in termini più ampi.

I professionisti

Leggendo gli articoli di recente pubblicazione sui servizi di orientamento, si può venire disorientati dalla permutazione delle parole con cui vengono indicati i professionisti che vi operano e i tipi di interventi erogati. Si finisce per domandarsi chi siano questi *guidance practitioners, adviser, counselor, placement officer*, e se questi termini indichino pratiche professionali differenti. Che tale groviglio linguistico rimandi a un'effettiva confusione dei termini in questo campo disciplinare e, nella prassi, a una "mescolanza" di responsabilità e competenze, appare evidente dalla lettura degli *abstract* e degli articoli tradotti nella rassegna, la maggior parte dei quali affronta temi inerenti la figura e il ruolo professionale del consulente di orientamento. Emerge, da questi contributi, la necessità di pervenire a una più chiara definizione dei profili, dei ruoli e dei percorsi formativi di tali professionisti, al fine di garantire una risposta adeguata alla complessità ed eterogeneità della domanda.

Una lettura dell'intera rassegna, consente, tuttavia, di tracciare alcuni paradossi nella definizione e formazione del profilo consulenziale in ambito di orientamento. Se da un lato occorre sviluppare, oltre alle competenze di base, competenze specialistiche che vanno dal *capacity building* di comunità all'*assessment*, dall'altro risultano imprescindibili competenze informatiche e sul *web*, molto sofisticate e si richiedono altresì saperi socio-economici e culturali relativi alla globalizzazione e ai fenomeni migratori.

L'assegnazione di responsabilità e compiti ai consulenti di orientamento dipende anche dalla possibilità di distinguere le professionalità, non solo tra consulenti e amministrativi, ma tra diverse tipologie di consulenti (*counselor*, orientatori, *coach*, esperti di *job placement* ecc.). Ed è proprio questa la direzione per il futuro indicata dal consistente lavoro di Elvira Repetto (2008), dall'articolo di Bryan Heibert (2009), entrambi tradotti sinteticamente per questa rassegna (articoli 22 e 23), e dall'abstract dell'articolo di King del 2007. In particolare la ricerca dello IAVEG coordinata da Elvira Repetto fa perno sull'assunto che, finché non si saranno definiti i diversi profili di consulenza per l'orientamento, a partire dalle competenze proprie di ciascuno profilo e da un percorso di formazione congruente, non sarà possibile per queste figure "ritagliare" il proprio spazio e il proprio ruolo rispetto ad altri professionisti (ad esempio gli psicologi). Anche Bryan Heibert, intitolando il suo lavoro "*Raising the profile of career guidance*," pone una certa enfasi sull'importanza di rendere maggiormente riconoscibile il "profilo professionale" del Consulente per l'Orientamento, prima ancora di chiarire il suo ruolo nelle organizzazioni. Per entrambi gli autori risulta cruciale, sia identificare dei percorsi e dei moduli formativi per arrivare a costruire questi profili, sia certificare i titoli conseguiti, per conferire credibilità e accreditamento a livello internazionale. Heibert e Repetto condividono inoltre la proposta di un percorso formativo che sviluppi un nucleo centrale di competenze di base, comune ai diversi profili, e una gamma di competenze specialistiche, relative alle diverse branche della disciplina. Ogni servizio di orientamento dovrebbe poi garantire, un *team* di professionisti che copra le diverse specializzazioni e che compensi la settorializzazione attraverso la collaborazione e il confronto. Un secondo tema, inerente la formazione dei professionisti e illustrato dagli *abstract* degli articoli 25, 26 e 27, riguarda le competenze e i saperi da sviluppare in merito a questioni quali la globalizzazione e la multiculturalità, nonché l'innovazione tecnologica in ambito di orientamento. Per un modello di formazione universitaria sulla *Computer Assisted Career Guidance* si può fare riferimento al contributo di Bobek e colleghi (2005), mentre la letteratura non sembra offrire indicazioni precise su come formare le meta-capacità e la riflessività critica necessarie per affrontare i temi di attualità sopra citati e il loro impatto nella vita degli utenti. Un'ultima questione che riguarda i professionisti di orientamento, tratteggiata negli *abstract* dei due ultimi articoli (28 e 29), consiste nella cura del benessere dei consulenti, anche attraverso pratiche riflessive di auto-supervisione, al fine di contrastare il diffondersi del *burnout*, dovuto proprio a quel cambiamento radicale della domanda e dei Servizi descritto, seppur per sommi capi, in questa rassegna.

22. Hiebert, B. "*Raising the profile of career guidance: educational and vocational guidance practitioner*". *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 2009, 9 (1), p. 3-14.

BREVE ABSTRACT

Nel 2007 l'Associazione Internazionale per l'Orientamento Scolastico e Professionale (*International Association for Educational and Vocational Guidance*, IAVEG) ha lanciato l'etichetta di Consulente di Orientamento Scolastico e Professionale (*Educational and Vocational Guidance Practitioner*, EVGP) come mezzo di riconoscimento formale delle conoscenze, delle competenze e delle caratteristiche personali di cui gli operatori devono disporre per fornire agli utenti un servizio di qualità. Questo articolo descrive il contesto nel quale questa iniziativa è nata e alcune delle sue implicazioni per la formazione degli operatori per l'orientamento.

SINTESI DELL'ARTICOLO

Nel 2007 l'Associazione Internazionale per l'Orientamento Scolastico e Professionale (*International Association for Educational and Vocational Guidance*, IAEVG) ha definito il titolo di Consulente per l'Orientamento Scolastico e Professionale (*Educational and Vocational Guidance Practitioner*, EVGP) come mezzo di riconoscimento formale delle conoscenze, delle competenze e delle caratteristiche personali di cui gli operatori devono disporre per fornire agli utenti un servizio di qualità.

Rispetto a simili iniziative del passato, il progetto della IAEVG non si basa solo sulla definizione di un programma formativo ma riconosce anche l'importanza dell'esperienza accumulata sul posto di lavoro e con il *job shadowing*, di fatto preferendo un approccio basato sulle competenze piuttosto che sulle conoscenze: l'EVGP è un titolo che riconosce alla persona che lo acquisisce il possesso di quell'insieme di competenze chiave identificate dall'IAEVG.

Il contesto della progettazione della propria vita (professionale e personale)

L'EVGP è stato definito a partire da tre riflessioni fondamentali:

1. *L'orientamento tradizionale necessita di un approccio più olistico.* Le persone non hanno più vite "compartimentalizzate" pertanto ogni decisione relativa alla carriera riguarda inevitabilmente anche il resto della vita. Ecco perché i servizi per l'impiego devono avere una prospettiva più olistica nella loro consulenza e che la *progettazione della propria vita* consiste nel processo lungo tutto l'arco di vita relativo alla gestione della propria formazione, del proprio lavoro, del proprio tempo libero nell'ottica di una costante evoluzione. Un approccio olistico all'orientamento non significa però che gli operatori debbano essere in grado di soddisfare tutte le necessità dell'utenza, piuttosto l'apertura a una moltitudine di discipline che permettano di fornire utili informazioni e indirizzare le persone verso aiuti più specifici.
2. *I servizi offerti dai Centri per l'Impiego vanno rivisti.* La diversità di necessità dell'utenza necessita una diversificazione dei servizi nel senso di un diverso "livello di coinvolgimento": un tipo di utenza può necessitare semplicemente un certo quantitativo di informazioni "non personalizzate", mentre altri hanno bisogno di una consulenza più individualizzata e ciò richiede servizi di orientamento molto differenti l'uno dall'altro. La competenza degli operatori non è quindi unica ma differenziata e multiforme.
3. *La formazione per gli operatori dell'orientamento va rivista.* Partendo dalla considerazione precedente, molti paesi tendono a vedere le competenze necessarie a un operatore di orientamento su di un continuum piuttosto che come un "arcipelago" di discipline e tendono quindi ritenere necessario un percorso di studi universitario unico, piuttosto che una preparazione accademica minore ma accompagnata da altre esperienze. L'EVGP è costruito con una filosofia "non gerarchica" il che significa una gamma di preparazioni al ruolo differenziate e non tutte di tipo teorico.

L'EVGP per migliorare il profilo professionale degli operatori.

Un approccio olistico all'orientamento richiede professionisti che posseggano una vasta gamma di competenze inserite in un quadro di riferimento generale. Tale quadro è l'EVGP, un sistema che prevede un nucleo centrale di conoscenze e competenze e una gamma di diverse specializzazioni per venire incontro ai diversi bisogni di tutti i tipi di utenza. Ciò significa che, pur condividendo una base comune, gli operatori non avranno una preparazione identica, ma si specializzeranno in campi diversi di applicazione delle pratiche di orientamento. In questo l'EVGP potrà essere anche

un modo per gli operatori che hanno maturato esperienza "sul campo" di vedersi riconosciuta in modo ufficiale tale competenza.

L'EVGP è il risultato della collaborazione tra l'IAEVG, il *National Board for Certified Counselors International* (NBCC-I) e il *Center for Credentialing in Education* (CEE) e attualmente si sta cercando di condividere i principi e i contenuti di questo titolo con altri enti internazionali a fine di riconoscere una figura professionale condivisa da un numero sempre maggiore di paesi.

23. Repetto, E., "International competencies for educational and vocational guidance practitioners: an IAEVG trans-national study." *International journal for educational and vocational guidance*, 2008, 8 (3), p. 135-195.

BREVE ABSTRACT

La situazione economica globale rende sempre più evidente la necessità di un servizio di orientamento professionale capace di affrontare le sfide della globalizzazione e della multiculturalità. Tuttavia, vi è scarso accordo tra coloro che si occupano della formazione degli operatori su quali siano le conoscenze, le competenze e le caratteristiche personali che tale figura professionale deve avere. È per questo motivo che l'*International Association for Educational and Vocational Guidance* (IAEVG) ha promosso un programma di ricerca volto alla definizione di standard internazionali per la validazione dei percorsi formativi per orientatori. L'obiettivo generale di questo progetto era di identificare le competenze richieste da paesi che offrono differenti tipi di orientamento e di raccomandare un sistema di accreditamento internazionale per il riconoscimento delle stesse. Questa monografia presenta le cinque fasi del progetto di ricerca e i risultati ottenuti rispetto all'elaborazione di uno standard internazionale per l'accREDITAMENTO.

SINTESI DELL'ARTICOLO

La situazione economica globale rende sempre più evidente la necessità di un servizio di orientamento professionale capace di affrontare le sfide della globalizzazione e della multiculturalità. Tuttavia, vi è scarso accordo tra coloro che si occupano della formazione degli operatori su quali siano le conoscenze, le competenze e le caratteristiche personali che tale figura professionale deve avere. È per questo motivo che l'*International Association for Educational and Vocational Guidance* (IAEVG) ha promosso un programma di ricerca volto alla definizione di *standard* internazionali per la validazione dei percorsi formativi per orientatori. L'obiettivo generale di questo progetto era di identificare le competenze richieste da paesi che offrono differenti tipi di orientamento e di raccomandare un sistema di accreditamento internazionale per il riconoscimento delle stesse. Questa monografia presenta le diverse fasi del progetto di ricerca e i risultati ottenuti rispetto all'elaborazione di uno *standard* internazionale per l'accREDITAMENTO. Preparare la scena: le competenze formative necessarie alla preparazione degli operatori dell'orientamento

L'attuale utenza dei servizi di orientamento deve fare i conti con nuove sfide causate dalla globalizzazione: una maggiore spinta ad aumentare la produttività, percorsi di carriera meno definiti e sicuri, costanti cambiamenti organizzativi, maggiore ricorso al lavoro interinale, maggiore flessibilità, necessità di spostarsi (anche in altri paesi), un'enfasi maggiore sulle competenze relazionali e la necessità di un aggiornamento continuo, soprattutto a livello tecnologico-informatico. Per poter aiutare l'utenza ad affrontare tali sfide, gli operatori dell'orientamento devono possedere un'ampia gamma di competenze.

Rispetto al passato, l'utenza dei servizi di orientamento non è solo diversa per quanto riguarda l'età, ma anche per il livello di istruzione, il *background* socio-culturale e la provenienza da altri paesi e ciò significa che gli operatori devono ricoprire ruoli diversi con livelli diversi di competenza. Una ricerca condotta sullo sviluppo professionale degli operatori spagnoli ha evidenziato alcuni punti riscontrati anche in altre realtà europee. I ricercatori avevano concluso che:

- a. molti operatori consideravano la loro formazione (pedagogia, psicopedagogia e/o scienze dell'educazione) non molto utili a svolgere il loro ruolo;
- b. la richiesta di formazione continua si focalizzava sulla *diversity*, nel senso più ampio del termine, e sulle strategie operative di *counselling* e orientamento;
- c. i modelli formativi richiesti dai *counsellor* sono molto diversi dai corsi tradizionali, con una netta preferenza per la pratica e il confronto tra professionisti piuttosto che formazione sul posto di lavoro in diversi centri.

In conclusione, i ricercatori ritengono che la figura dell'operatore per l'orientamento non ha ancora una professionalità solida e riconosciuta in tutte le aree di competenza oggi richieste. L'IAEVG, col chiaro intento di assicurare la promozione di un servizio di orientamento di qualità ha adottato un approccio basato sulle competenze per identificare quali di queste siano richieste a livello internazionale per poter essere considerati operatori per l'orientamento scolastico e professionale. *Sviluppo di uno strumento per la valutazione delle competenze: il questionario International Competencies for Educational and Vocational Guidance Practitioners (ICEVGP)*

I ricercatori hanno stabilito che, per sviluppare un quadro di riferimento di competenze appropriate alle nuove sfide degli operatori per l'orientamento, potesse essere utile la creazione di un questionario *on-line* che avesse la possibilità di raggiungere i professionisti di diversi paesi che operano in realtà molto diverse e che riuscisse a identificare le competenze fondamentali per un operatore che potesse fornire un servizio di qualità a livello internazionale. Tale quadro di riferimento avrebbe potuto essere utilizzato come punto di riferimento per l'autovalutazione o per lo sviluppo futuro di percorsi di formazione e persino per l'accreditamento della figura professionale.

Attraverso un processo di analisi della letteratura e di validazione degli *item* costruiti, la ricerca ha identificato un insieme di competenze, di base e più "specifiche, che potesse essere condiviso a livello internazionale. Oltre a tale individuazione, il questionario ha evidenziato un sentito bisogno di formazione in alcune di queste aree: competenze per la formazione degli adulti, conoscenza delle tendenze della formazione e del mercato del lavoro, questioni legate al mercato del lavoro e al contesto sociale, progettazione, implementazione e valutazione, e interculturalità. Per quanto riguarda le competenze più specifiche, i rispondenti vorrebbero migliorare la loro preparazione in *capacity building* di comunità, in gestione delle informazioni e nelle attività di collocamento. In sintesi, la ricerca ha messo a punto il questionario chiamato *International Competencies for Educational and Vocational Guidance Practitioners* in cui sono presenti 11 competenze di base (che ogni operatore deve avere a prescindere dal ruolo che ricopre o dal compito che svolge) e 90 competenze suddivise in 10 aree di specializzazione. Tale quadro di riferimento è considerato un'efficace base per instaurare un dialogo a livello internazionale che definisca in modo più preciso e operativo le necessità formative per un operatore/*counsellor* che possa affrontare le sfide dell'orientamento almeno a livello europeo.

Competenze internazionali per gli operatori per l'orientamento scolastico e professionale: implicazioni per la pratica professionale

La ricerca ha anche focalizzato l'attenzione su una situazione anomala già nota alla comunità accademica ma che ancora non ha trovato una modalità di approccio efficace: in diversi paesi i giovani preferiscono ottenere una formazione di livello accademico che permetta loro di ottenere un lavoro "di livello elevato" mentre le professioni "tecniche", o maggiormente "operative", hanno poco *appeal* e vengono lasciate a lavoratori stranieri. Tale situazione perdura nonostante la situazione del mercato del lavoro di molti paesi indichi una scarsa offerta per i lavori del primo tipo e una grandissima domanda per professioni del secondo tipo. Questo fatto mette in luce la necessità dell'utenza di essere guidata dagli operatori in una più accurata definizione del loro progetto di vita, accompagnandoli in una serie di analisi e decisioni molto complesse.

La figura di operatore delineata nei paragrafi precedenti dovrebbe essere in grado di fornire un servizio capace di supportare l'utenza nella definizione di un progetto di vita coerente con le proprie capacità, in parte con le proprie aspettative e che tenga conto della realtà in cui si vive e si opera.

24. King, G. "Career development of counsellors." *British Journal of Guidance & Counselling*, 2007, 35 (4), p. 391-407.

BREVE ABSTRACT

A differenza delle professioni di cura o dei servizi sociali, il *counselling* non è ancora con caratteristiche e statuto disciplinati per legge e non esiste al momento un percorso di carriera "ufficiale". Al fine di esplorare le modalità con cui i diplomati utilizzano la loro formazione, è stato inviato un questionario a 143 studenti di un percorso di formazione al *counselling* che avevano completato il primo livello. I questionari sono stati analizzati utilizzando sia metodi quantitativi sia qualitativi. I risultati principali indicano che gli studenti intraprendono studi di questo tipo al fine di ottenere uno sviluppo sia professionale sia personale e che la maggior parte trova un lavoro retribuito. Un numero minore si impegna in attività di *counselling* gratuite, per alcuni come unica attività e per altri come lavoro "in parallelo" a un'attività retribuita. I risultati della ricerca indicano anche che il percorso formativo per *counsellor* fornisce una buona preparazione professionale, ma rappresenta un'introduzione inadeguata per immergersi nel mercato del lavoro. L'articolo termina con alcune proposte per modificare tali percorsi formativi.

25. Paredes, D., Choi, K.M., Dipal M., Edwards-Joseph, A.R.A.C., Ermakov, N., Gouveia, A.T., Jain, S., Koyama, C., Scott Hinkle, J., Benschhoff, J.M. "Globalization: A Brief Primer for Counselors." *International Journal for the Advancement of Counselling*, 2008, 30 (3), p. 155-166.

BREVE ABSTRACT

Il concetto di globalizzazione sollecita una grande varietà di reazioni nel grande pubblico, nei politici e negli accademici. Una migliore comprensione della globalizzazione può aiutare i consulenti a riconoscere il livello di influenza che possono esercitare come uno dei pochi gruppi di professionisti che operano nelle scuole, negli istituti di salute mentale e nella consulenza di carriera. Dato che le conseguenze della globalizzazione influenzano ogni aspetto della vita, i consulenti hanno la responsabilità di comprendere in modo sistematico cosa comporta la globalizzazione, incluso come influenza la pratica della consulenza e come i loro clienti possano

funzionare efficacemente nel contesto della globalizzazione. In questo articolo, che è inteso come il presupposto per un confronto continuo, la globalizzazione è introdotta come tema che deve essere studiato più approfonditamente e affrontato dalle organizzazioni di tutto mondo. L'articolo offre esempi di globalizzazione e afferma le ragioni per una collaborazione continua nell'affrontare la globalizzazione.

26. *Vespia, K.M., Fitzpatrick, M.E., Fouad, N.A., Kantamneni, N., Chen, Y. "Multicultural Career Counseling: A National Survey of Competencies and Practices." The Career Development Quarterly, 2010, 59 (1), p. 54-71.*

BREVE ABSTRACT

La competenza multiculturale degli orientatori non è stata studiata in modo approfondito. In questo studio, un campione di 230 consulenti del lavoro ha compilato un questionario *on-line* che includeva misure di auto-efficacia sulle competenze di consulenza di carriera e consulenza multiculturale. Oltre a questi strumenti in auto-compilazione, gli orientatori hanno risposto a domande aperte in cui dovevano descrivere esempi concreti delle loro attività multiculturali. I risultati hanno indicato che gli operatori si sono classificati come competenti in senso multiculturale, ma queste considerazioni erano maggiormente legate all'auto-efficacia generale della consulenza di carriera piuttosto che a valutazioni esterne delle loro pratiche per la competenza multiculturale. I risultati confermano ancora l'importanza della formazione e dell'esperienza nello sviluppo di competenze multiculturali.

27. *Bobek, B.L., Robbins, S.L., Gore Jr. P.A., Harris-Bowlsbey, J., Lapan, R.T., Dahir, C.A., Jepsen, D.A. "Training Counselors to Use Computer-Assisted Career Guidance Systems More Effectively: A Model Curriculum." The Career Development Quarterly, 2005, 53 (4), p. 363-371.*

BREVE ABSTRACT

L'articolo descrive un modello di formazione universitaria che enfatizza il ruolo del *counselor* nell'assistere gli utenti nell'uso efficace dell'orientamento assistito dal computer (*Computer Assisted Career Guidance, CACG*). Questo corso di laurea in quattro moduli enfatizza la prontezza dell'utente e l'esplorazione utilizzando i sistemi CACG, alcuni esercizi e simulazioni per lo sviluppo delle competenze e i servizi per l'apprendimento. Lo studio è valutato dalla prospettiva degli educatori al *counseling*, degli studenti e degli utenti. I risultati, forniti da quattro istituzioni accademiche, sostengono l'efficacia di un simile corso di laurea e gli effetti positivi dell'uso dei sistemi CACG in condizioni appropriate.

28. *Lee, S.M., Cho, S.H., Kissinger, D. "A Typology of Burnout in Professional Counselors." Journal of Counseling and Development, 2010, 88 (2), p. 131-138.*

BREVE ABSTRACT

Gli autori hanno utilizzato una procedura di *cluster analysis* e il *Counselor Burnout Inventory* (S.M. Lee et al., 2007) per identificare i diversi tipi di *burnout* relativi agli orientatori. Sono stati

identificati tre gruppi di consulenti: ben regolato, perseverante, e scollegato. I risultati hanno anche indicato che la soddisfazione e l'autostima nella professione di *counselor* sono buone discriminanti dei tre gruppi. L'articolo si conclude presentando le implicazioni di tale studio per gli operatori.

29. *McIlveen, P., Patton, W. "My career chapter as a tool for reflective practice". International Journal for Educational and Vocational Guidance, 2010, 10 (3), p. 147-160.*

BREVE ABSTRACT

L'articolo presenta la procedura di valutazione della carriera "*My Career Chapter*" come strumento per un'attività riflessiva volta al miglioramento dell'autoconsapevolezza degli operatori. Per dimostrare l'applicazione della procedura come metodo di auto-supervisione, questo articolo presenta uno studio in cui il partecipante studia sé stesso. I risultati indicano una coscienza riflessiva per l'operatore dei servizi di orientamento che estende la consapevolezza di sé come professionista nella sua vita personale oltre quella professionale. L'articolo presenta le implicazioni di tale attività con un focus sullo scopo dell'applicazione del *self-report* nella ricerca qualitativa e negli interventi.

Collana editoriale I libri del Fondo sociale europeo

I file pdf dei volumi della collana sono disponibili nella sezione Europalavoro del sito del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (area "Prodotti editoriali", <http://www.lavoro.gov.it/Lavoro/Europalavoro/SezioneEuropaLavoro/DGPOF/ProdottiEditoriali/CollaneEditoriali/LibriFSE/>)

1. **I termini della formazione.** *Il controllo terminologico come strumento per la ricerca*, 2002
2. **Compendio normativo del FSE.** *Manuale 2000-2006*, 1a edizione 2002, 2a edizione aggiornata 2003
3. **Compendio normativo del FSE.** *Guida operativa*, 1a edizione ed. 2002, 2a edizione aggiornata 2003
4. **Il FSE nel web.** *Analisi della comunicazione attraverso Internet*, 2002
5. **Informazione e pubblicità del FSE: dall'analisi dei piani di comunicazione ad una proposta di indicatori per il monitoraggio e la valutazione**, 2003
6. **Politiche regionali per la formazione permanente.** *Primo rapporto nazionale*, 2003
7. **Sviluppo del territorio nella new e net economy**, 2003
8. **Le campagne di informazione pubblica: un'esperienza nazionale sulla formazione e le politiche attive del lavoro**, 2003
9. **L'attuazione dell'obbligo formativo.** *Terzo rapporto di monitoraggio*, 2003
10. **Manuale per il tutor dell'obbligo formativo.** *Manuale operativo e percorsi di formazione*, 2003
11. **Secondo rapporto sull'offerta di formazione professionale in Italia.** *Anno formativo 2000-2001*, 2003
12. **Fondo sociale europeo: strategie europee e mainstreaming per lo sviluppo dell'occupazione**, 2003
13. **Il Centro di Documentazione: gestione e diffusione dell'informazione**, 2003
14. **I contenuti per l'apprendistato**, 2003
15. **Formazione continua e politiche di sostegno per le micro-imprese**, 2003
16. **L'apprendimento organizzativo e la formazione continua on the job**, 2003
17. **L'offerta di formazione permanente in Italia.** *Primo rapporto nazionale*, 2003
18. **Formazione permanente: chi partecipa e chi ne è escluso.** *Primo rapporto nazionale sulla domanda*, 2003
19. **La qualità dell'e-learning nella formazione continua**, 2003

20. Linee guida per la valutazione del software didattico nell'e-learning, 2003
21. Apprendimento in età adulta. *Modelli e strumenti*, 2004
22. Il monitoraggio e la valutazione dei Piani di comunicazione regionali: prima fase applicativa del modello di indicatori, 2004
23. La comunicazione nelle azioni di sistema e nel mainstreaming per la società dell'informazione: un modello di analisi e valutazione, 2004
24. La formazione continua nella contrattazione collettiva, 2004
25. Definizione di un modello di valutazione ex-ante della qualità degli interventi fad/e-learning cofinanziati dal FSE (volume + cd rom), 2004
26. Appunti sull'impresa sociale, 2004
27. Adult education – Supply, demand and lifelong learning policies. *Synthesis report*, 2004
28. Formazione continua e grandi imprese (volume + cd rom), 2004
29. Guida al mentoring. *Istruzioni per l'uso*, 2004
30. Gli appalti pubblici di servizi e il FSE. *Guida operativa*, 2004
31. La filiera IFTS: tra sperimentazione e sistema. *Terzo rapporto nazionale di monitoraggio e valutazione dei percorsi IFTS*, 2004
32. Una lente sull'apprendistato: i protagonisti ed i processi della formazione, 2004
33. Tecnici al lavoro. *Secondo rapporto nazionale sugli esiti formativi ed occupazionali dei corsi IFTS*, 2004
34. Approcci gestionali e soluzioni organizzative nei servizi per l'impiego, 2004
35. Indagine campionaria sul funzionamento dei centri per l'impiego, 2004
36. Indirizzi operativi per l'attuazione delle linee guida V.I.S.P.O. *Indicazioni per il Fondo sociale europeo*, 2004
37. L'attuazione dell'obbligo formativo. *Quarto rapporto di monitoraggio*, 2004
38. Terzo rapporto sull'offerta di formazione professionale in Italia, 2004
39. Accreditamento delle sedi orientative (8 volumi in cofanetto), 2004
40. Trasferimento di buone pratiche: analisi dell'attuazione, 2004
41. Trasferimento di buone pratiche: schede di sintesi, 2004
42. Guida al mentoring in carcere, 2004
43. Applicazione del modello di valutazione della qualità dei sistemi. *Prima sperimentazione nell'area Obiettivo 3*, 2004
44. Certificazione delle competenze e life long learning. *Scenari e cambiamenti in Italia ed in Europa*, 2004
45. Fondo sociale europeo: politiche dell'occupazione, 2004
46. Le campagne di informazione e comunicazione della pubblica amministrazione, 2004
47. Le azioni di sistema nazionali: tra conoscenza, qualificazione e innovazione (volume + cd rom), 2005
48. L'analisi dei fabbisogni nella programmazione FSE 2000-2006: stato di attuazione al termine del primo triennio, 2005
49. I profili professionali nei servizi per l'impiego in Italia ed in Europa, 2005
50. Le strategie di sviluppo delle risorse umane del Centro-nord. *Un'analisi dei bandi di gara ed avvisi pubblici in obiettivo 3 2000-2003*, 2005
51. La rete, i confini, le prospettive. *Rapporto apprendistato 2004*, 2005
52. La spesa per la formazione professionale in Italia, 2005
53. La riprogrammazione del Fondo sociale europeo nel nuovo orizzonte comunitario (volume + cd rom), 2005
54. Informare per scegliere. *Strumenti e documentazione a supporto dell'orientamento al lavoro e alle professioni*, 2005
55. Conciliazione tra vita lavorativa e vita familiare. *Integrazione delle politiche a problemi di valutazione*, 2005


56. **Modelli e servizi per la qualificazione dei giovani.** *V rapporto di monitoraggio dell'obbligo formativo*, 2005
57. **La simulazione nella formazione a distanza: modelli di apprendimento nella Knowledge society** (volume + cd rom), 2005
58. **La domanda di lavoro qualificato.** *Le inserzioni a "modulo" nel 2003*, 2005
59. **La formazione continua nelle piccole e medie imprese del Veneto.** *Atteggiamenti, comportamenti, ruolo del territorio*, 2005
60. **La moltiplicazione del tutor.** *Fra funzione diffusa e nuovi ruoli professionali*, 2005
61. **Quarto rapporto sull'offerta di formazione professionale in Italia.** *Anno formativo 2002-2003*, 2005
62. **La Ricerca di lavoro.** *Patrimonio formativo, caratteristiche premianti, attitudini e propensioni dell'offerta di lavoro in Italia*, 2005
63. **I formatori della formazione professionale.** *Come (e perché) cambia una professione*, 2005
64. **I sistemi regionali di certificazione: monografie**, 2005
65. **Il Fondo Sociale Europeo nella programmazione 2000-2006: risultati e prospettive.** *Atti dell'Incontro Annuale QCS Ob3. Roma, 31 gennaio-1 febbraio 2005*, 2005
66. **Trasferimento di buone pratiche: case study.** *Terzo volume*, 2005
67. **Applicazione del modello di valutazione della qualità dei sistemi formativi in obiettivo 1.** *Seconda sperimentazione in ambito regionale*, 2005
68. **L'accompagnamento per contrastare la dispersione universitaria.** *Mentoring e tutoring a sostegno degli studenti*, 2005
69. **Analisi dei meccanismi di governance nell'ambito della programmazione regionale FSE 2000-2006**, 2005
70. **La valutazione degli interventi del Fondo sociale europeo 2000-2006 a sostegno dell'occupazione.** *Indagini placement Obiettivo 3*, 2006
71. **Aspettative e comportamenti di individui e aziende in tema di invecchiamento della popolazione e della forza lavoro.** *I risultati di due indagini*, 2006
72. **La domanda di lavoro qualificato: le inserzioni "a modulo" nel 2004**, 2006
73. **Insegnare agli adulti: una professione in formazione**, 2006
74. **Il governo locale dell'obbligo formativo.** *Indagine sulle attività svolte dalle Province per la costruzione del sistema di obbligo formativo*, 2006
75. **Dipendenze e Mentoring.** *Prevenzione del disagio giovanile e sostegno alla famiglia*, 2006
76. **Guida all'Autovalutazione per le strutture scolastiche e formative.** *Versione italiana della Guida preparata dal Technical Working Group on Quality con il supporto del Cedefop*, 2006
77. **Modelli e metodologie per la formazione continua nelle Azioni di Sistema.** *I progetti degli Avvisi 6 e 9 del 2001 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali*, 2006
78. **Esiti dell'applicazione della politica delle pari opportunità e del mainstreaming di genere negli interventi di FSE.** *Le azioni rivolte alle persone e le azioni rivolte all'accompagnamento lette secondo il genere*, 2006
79. **La transizione dall'apprendistato agli apprendistati.** *Monitoraggio 2004-2005*, 2006
80. **Plus Participation Labour Unemployment Survey.** *Indagine campionaria nazionale sulle caratteristiche e le aspettative degli individui sul lavoro*, 2006
81. **Valutazione finale del Quadro comunitario di sostegno dell'Obiettivo 3 2000-2006.** *The 2000-2006 Objective 3 Community Support Framework Final Evaluation. Executive Summary*, 2006
82. **La comunicazione per l'Europa: politiche, prodotti e strumenti**, 2006
83. **Le Azioni Innovative del FSE in Italia 2000-2006.** *Sostegno alla diffusione e al trasferimento dell'innovazione. Complementarità tra il FSE e le Azioni Innovative (ex art. 6 FSE)*, 2006

84. **Organizzazione Apprendimento Competenze.** *Indagine sulle competenze nelle imprese industriali e di servizi in Italia*, 2006
85. **L'offerta regionale di formazione permanente.** *Rilevazione delle attività cofinanziate dal Fondo Sociale Europeo*, 2007
86. **La valutazione di efficacia delle azioni di sistema nazionali: le ricadute sui sistemi regionali del Centro Nord Italia**, 2007
87. **Il Glossario e-learning per gli operatori del sistema formativo integrato. Uno strumento per l'apprendimento in rete**, 2007
88. **Verso il successo formativo.** *Sesto rapporto di monitoraggio dell'obbligo formativo*, 2007
89. **xformare.it Sistema Permanente di Formazione on line.** *Catalogo dei percorsi di formazione continua per gli operatori del Sistema Formativo Integrato. Verso un quadro europeo delle qualificazioni*, 2007
90. **Impiego delle risorse finanziarie in chiave di genere nelle politiche cofinanziate dal FSE.** *Le province di Genova, Modena e Siena*, 2007
91. **I Fondi strutturali nel web: metodi d'uso e valutazione**, 2007
92. **Esiste un differenziale retributivo di genere in Italia? Il lavoro femminile tra discriminazioni e diritto alla parità di trattamento**, 2007
93. **La riflessività nella formazione: pratiche e strumenti**, 2007
94. **La domanda di lavoro qualificato in Italia. Le inserzioni a modulo nel 2005**, 2007
95. **Gli organismi per le politiche di genere.** *Compiti, strumenti, risultati nella programmazione del FSE: una ricerca valutativa*, 2007
96. **L'apprendistato fra regolamentazioni regionali e discipline contrattuali.** *Monitoraggio sul 2005-06*, 2007
97. **La qualità nei servizi di orientamento e inserimento lavorativo nei Centri per l'Impiego: Linee guida e Carta dei Servizi**, 2007
98. **Analisi della progettazione integrata.** *Elementi della programmazione 2000/2006 e prospettive della nuova programmazione 2007/2013*, 2007
99. **L'Atlante dei Sistemi del lavoro: attori e territori a confronto.** *I risultati del SIST II mercato del lavoro attraverso una lettura cartografica*, 2007
100. **Procedure per la gestione della qualità dei servizi di orientamento e inserimento lavorativo nei Centri per l'Impiego.** *Manuale operativo*, 2007
101. **I modelli di qualità nel sistema di formazione professionale italiano**, 2007
102. **Sviluppo, Lavoro e Formazione. L'integrazione delle politiche.** *Atti del Seminario "Sistemi produttivi locali e politiche della formazione e del lavoro"*, 2007
103. **I volontari-mentori dei soggetti in esecuzione penale e le buone prassi nei partenariati locali**, 2007
104. **Guida ai gruppi di auto-aiuto per il sostegno dei soggetti tossicodipendenti e delle famiglie**, 2007
105. **Gli esiti occupazionali dell'alta formazione nel Mezzogiorno.** *Indagine placement sugli interventi cofinanziati dal FSE nell'ambito del PON Ricerca 2000-2006*, 2007
106. **La riflessività nella formazione: modelli e metodi**, 2007
107. **L'analisi dei fabbisogni nella programmazione FSE 2000-2006: esiti del secondo triennio**, 2007
108. **Rapporto annuale sui corsi IFTS.** *Esiti formativi ed occupazionali dei corsi programmati nell'annualità 2000-2001 e Monitoraggio dei corsi programmati nell'annualità 2002-2003*, 2007
109. **La formazione permanente nelle Regioni.** *Approfondimenti sull'offerta e la partecipazione*, 2007
110. **Le misure di inserimento al lavoro in Italia (1999-2005)**, 2008
111. **Dieci anni di orientamenti europei per l'occupazione (1997-2007).** *Le politiche del lavoro in Italia nel quadro della Strategia europea per l'occupazione*, 2008

112. **Squilibri quantitativi, qualitativi e territoriali del mercato del lavoro giovanile.** *I risultati di una indagine conoscitiva*, 2008
113. **Verso la qualità dei servizi di orientamento e inserimento lavorativo nei centri per l'impiego.** *Risultati di una sperimentazione. Atti del Convegno*, 2008
114. **Il lavoro a termine dopo la Direttiva n. 1999/70/CE**, 2008
115. **Differenziali retributivi di genere e organizzazione del lavoro.** *Una indagine qualitativa*, 2008
116. **La formazione dei rappresentanti delle parti sociali per lo sviluppo della formazione continua**, 2008
117. **Fostering the participation in lifelong learning.** *Measures and actions in France, Germany, Sweden, United Kingdom. Final research report*, (volume + cd rom), 2008
118. **Sostenere la partecipazione all'apprendimento permanente.** *Misure e azioni in Francia, Germania, Svezia, Regno Unito - Vol. 1 Il Rapporto di ricerca*, 2008
119. **Sostenere la partecipazione all'apprendimento permanente.** *Misure e azioni in Francia, Germania, Regno Unito, Svezia - Vol. 2 Le specifiche misure*, 2008
120. **Partecipazione e dispersione.** *Settimo rapporto di monitoraggio dell'obbligo formativo*, 2008
121. **Strumenti e strategie di governance dei sistemi locali per il lavoro.** *Monitoraggio Spi 2000-2007. Volume I*, 2008
122. **Strumenti e strategie di attivazione nei sistemi locali per il lavoro.** *Monitoraggio Spi 2000-2007. Volume II*, 2008
123. **La domanda di istruzione e formazione degli allievi in diritto-dovere all'istruzione e formazione.** *I risultati dell'indagine ISFOL*, 2008
124. **La partecipazione degli adulti alla formazione permanente.** *Seconda Rilevazione Nazionale sulla Domanda*, 2008
125. **Il bene apprendere nei contesti e-learning**, 2008
126. **Il bisogno dell'altra barca.** *Percorsi di relazionalità formativa*, 2008
127. **I call center in Italia: forme di organizzazione e condizioni di lavoro**, 2008
128. **Contributi per l'analisi delle politiche pubbliche in materia di immigrazione**, 2008
129. **Quattordici voci per un glossario del welfare**, 2008
130. **Il capitale esperienza. Ricostruirlo, valorizzarlo.** *Piste di lavoro e indicazioni operative*, 2008
131. **Verso l'European Qualification Framework**, 2008
132. **Le competenze per la governance degli operatori del sistema integrato**, 2008
133. **Donne sull'orlo di una possibile ripresa.** *Valutazione e programmazione 2007-2013 come risorse per la crescita dell'occupazione femminile*, 2009
134. **Monitoraggio dei Servizi per l'impiego 2008**, 2009
135. **Le misure per il successo formativo.** *Ottavo rapporto di monitoraggio del diritto-dovere*, 2009
136. **La prima generazione dell'accREDITamento: evoluzione del dispositivo normativo e nuova configurazione delle agenzie formative accreditate**, 2009
137. **Le pari opportunità e il mainstreaming di genere nelle "azioni rivolte alle strutture e ai sistemi" cofinanziate dal FSE**, 2009
138. **Apprendimenti e competenze strategiche nei percorsi formativi triennali: i risultati della valutazione**, 2010
139. **Il Nuovo AccredITamento per l'Obbligo di Istruzione/Diritto-Dovere Formativo.** *La sfida di una sperimentazione in corso*, 2010
140. **Rapporto orientamento 2009.** *L'offerta di orientamento in Italia*, 2010
141. **Apprendistato: un sistema plurale.** *X Rapporto di Monitoraggio*, 2010
142. **Rompere il cristallo.** *I risultati di un'indagine ISFOL sui differenziali retributivi di genere in Italia*, 2010

143. **Formazione e lavoro nel Mezzogiorno.** *La Valutazione degli esiti occupazionali degli interventi finalizzati all'occupabilità cofinanziati dal Fondo Sociale Europeo 2000-2006 nelle Regioni Obiettivo 1*, 2010
144. **Valutare la qualità dell'offerta formativa territoriale.** *Un quadro di riferimento*, 2010
145. **Perché non lavori?** *I risultati di una indagine Isfol sulla partecipazione femminile al mercato del lavoro*, 2010
146. **Le azioni sperimentali nei Centri per l'impiego.** *Verso una personalizzazione dei servizi*, 2010
147. **La ricerca dell'integrazione fra università e imprese.** *L'esperienza sperimentale dell'apprendistato alto*, 2010
148. **Occupazione e maternità: modelli territoriali e forme di compatibilità**, 2011
149. **Anticipazione dei fabbisogni professionali nel settore Turismo**, 2011
150. **Rapporto orientamento 2010.** *L'offerta e la domanda di orientamento in Italia*, 2011

Finito di stampare nel mese di maggio 2011
dalla Rubbettino Industrie Grafiche ed Editoriali
88049 Soveria Mannelli (Catanzaro)



Il panorama politico-istituzionale e tecnico-scientifico non cessa di cogliere nell'orientamento un ambito di investimenti, sfide e propositi. La riforma del sistema scolastico con il riordino dei diversi cicli e istituti, la nuova organizzazione dell'università, il potenziamento del sistema di istruzione integrato a quello della formazione professionale, la valorizzazione dell'apprendistato e delle esperienze di alternanza scuola-lavoro, si inseriscono all'interno di un quadro normativo e strategico che vede rafforzata la funzione dell'orientamento. In questa direzione si possono leggere anche le recenti comunicazioni diffuse nei documenti di "Italia 2020", "Europa 2020" e nel comunicato di Bruges del 7 dicembre 2010. Il Rapporto Orientamento 2010 si colloca, quindi, entro un panorama nazionale, ma anche europeo, caratterizzato da grandi cambiamenti ed emergenze. Il volume riporta i risultati dell'indagine nazionale, articolata in due parti: la prima volta a censire le strutture che erogano azioni di orientamento in Italia e a conoscere l'offerta di orientamento erogata e la seconda a rilevare la domanda dei potenziali fruitori di tali servizi, con l'obiettivo di meglio integrare due aspetti dello stesso fenomeno. Analogamente, e per chiarezza espositiva, il testo presenta i dati raccolti articolati in due parti: nella prima i dati sull'offerta di orientamento in Italia discussi a partire dallo scenario di riferimento e tenendo conto degli ambiti e dei territori; nella seconda i dati relativi alla domanda di orientamento, discussi a partire dagli ambiti e dall'utenza di riferimento.

All'uscita del volume è associata la pubblicazione on-line dell'Archivio Nazionale dell'Orientamento. Aggiornato di anno in anno e aperto alla libera consultazione sul sito del progetto (www.rapporto-orientamento.it), l'Archivio, unico in Italia, contiene l'elenco di 15.782 strutture che offrono servizi di orientamento in Italia.