

AGOSTINO
DEL CASALE

Progetto orientamento CNOS/FAP Abruzzo

1. L'elaborazione del progetto

1.1. *Il contesto di riferimento*

La Giunta Regionale della Regione Abruzzo, con delibera nr. 8936 del 30.12.1992, ha affidato al CNOS/FAP Abruzzo il compito di progettare e sperimentare un modello di Orientamento Professionale. Il CNOS/FAP ha organizzato un Gruppo di lavoro costituito di propri Operatori ed Esperti per la stesura del progetto di massima e di fattibilità. Ha cercato di individuarne gli elementi di convergenza sotto l'aspetto culturale-metodologico e sotto l'aspetto delle esperienze in atto a livello nazionale e regionale.

Il primo problema che il Gruppo di lavoro ha dovuto affrontare è stato il "nodo" culturale. Il concetto di Orientamento, infatti, non ha un riscontro ed un significato univoco e lineare. Il Gruppo di lavoro, per individuare una proposta fattibile nella Regione Abruzzo, ha voluto tener conto di stimoli e indicazioni emergenti a livello europeo e nazionale, oltre che regionale.

Nella molteplicità degli approcci al problema, ha privilegiato quel filone di letteratura che descrive l'Orientamento come "modalità educativa permanen-

te"; ha fatto la scelta della dimensione "pedagogica", che oggi, dopo varie tappe evolutive, quasi universalmente, ha assunto l'Orientamento relativamente a tutte le età della vita. Un Orientamento permanente, pertanto, quale parte integrante di una educazione permanente e punto di riferimento stabile alla molteplicità delle scelte offerte dall'ambiente sociale che circonda il soggetto. Il Gruppo ha ritenuto preziosa l'esperienza che il COSPES/CNOS/CIOFS ha maturato in questo campo.

Per una panoramica della situazione dell'Orientamento nei Paesi Europei e in Italia, il Gruppo ha fatto riferimento al volume *"Rapporto ISFOL sulle attività di Orientamento realizzate da Ministero del Lavoro, Ministero della Pubblica Istruzione e Regioni - Materiali 1991"* ed alla *"Indagine sui servizi di orientamento in Italia"* (1989-1991), promossa dal Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, Ufficio Centrale Orientamento Formazione Professionale Lavoratori. I rapporti si sono rivelati molto utili per l'ampiezza della trattazione. Il Gruppo non ha potuto invece beneficiare dei risultati di una recente ricerca comparata sull'Orientamento, condotta per conto della Comunità Europea in dieci Stati membri, della quale si limita a segnalare la conclusione: l'Orientamento visto come processo continuo, che comincia nella scuola, prosegue concentrandosi nei momenti di transizione ed è sempre accessibile durante la vita adulta e lavorativa.

Per una lettura della situazione a dimensione regionale, il Gruppo ha assunto, come riferimento, le riflessioni conclusive emerse dalle attività connesse del 1991, presenti nel rapporto finale *"L'Orientamento nella realtà del sistema regionale abruzzese"* (Luglio 1992) e gli stimoli espressi in "ipotesi di lavoro" elaborati dalla Net Work - Attività Connesse 1991 nel *"Rapporto di sintesi - I risultati"*. Difatti, la Regione Abruzzo, in anni recenti, ha preso in esame il problema orientamento in maniera organica, per dare compiuta attuazione ai suoi compiti istituzionali (art. 1 della legge regionale 63 del 1979). Il Piano Pluriennale di Formazione Professionale (1991-1993) ha individuato, quale scelta strategica, la realizzazione di "servizi territoriali di Orientamento"..."a regia pubblica regionale" in stretto raccordo con l'Osservatorio del Mercato del Lavoro. Ragioni istituzionali, oltre che di tipo economico, giustificavano tale raccordo. Tali servizi sarebbero stati a finanziamento pubblico statale (L. 492/88) e puntavano alla costituzione di una sistema di informazione e orientamento.

Nel medesimo Piano l'Orientamento veniva descritto come processo di:

- *conoscenza ed informazione*, per gli operatori di orientamento (formatori, docenti, famiglie) e per i fruitori diretti, titolari della scelta di lavoro, di studio, di vita;
- *autoanalisi*, in termini di supporti utili alla scelta degli itinerari scolastici e lavorativi;
- *assistenza* nelle fasi e nelle tappe in cui si articolano tali itinerari, in presenza della velocizzazione del cambiamento indotto o liberamente scelto, di vita e/o di lavoro.

Con questo quadro di riferimento, il Gruppo di lavoro ha cercato di elaborare una proposta, individuando due linee operative: la progettazione di un servizio di Orientamento a carattere continuativo, dotato di personale e strutture adeguate e una modalità organica e pianificata di inserimento della dimensione orientamento nell'ambito della formazione professionale.

La prima proposta avrebbe superato la attuale precarietà dei servizi del territorio; la seconda proposta sarebbe diventata una traccia di lavoro per chi, nel CFP, cura in modo particolare la dimensione dell'orientamento.

1.2. I punti di partenza

Era d'obbligo, per il Gruppo, tenere presenti le indicazioni del Piano Pluriennale 1991/1993 ed il conseguente progetto della Regione Abruzzo "Realizzazione di un sistema di Informazione e Orientamento a gestione pubblica regionale" inoltrato al Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale per il finanziamento.

A fronte di una situazione, quella abruzzese, caratterizzata dalla presenza di esperienze frammentarie e disomogenee, condotte da strutture pubbliche e private, con rischi di sovrapposizione di servizi e funzioni, di carenza di personale qualificato, la Regione Abruzzo ha puntato alla progettazione di un sistema organico di strutture operative, servizi e strumenti in concomitanza allo sforzo di innovazione dell'intero sistema formativo regionale; ha individuato, in altre parole, modalità operative circa il servizio di Orientamento, la tipologia del servizio stesso, alla formazione delle risorse, la individuazione delle priorità delle utenze e l'avvio di elaborazione di sussidi.

L'obiettivo si collocava all'interno di scelte già espresse nel protocollo di intesa siglato a Roma il 5 maggio 1989 tra il Ministero del Lavoro, il Coordinamento delle Regioni, l'ANCI, l'UPI e l'UCEM, relativo all'avvio di reti regionali di collocazioni interistituzionali per l'informazione dei giovani e l'orientamento.

Il Gruppo di lavoro doveva tenere presente un'altra istanza in più luoghi espressa: la necessità di un "raccordo" con le Istituzioni pubbliche o private che direttamente o indirettamente trattano il problema dell'Orientamento, le strutture centrali e periferiche dei Ministeri del Lavoro, della Pubblica Istruzione e dell'Interno, le Commissioni Regionali per l'Impiego, l'Agenzia per l'Impiego, la Scuola e l'Università, le parti imprenditoriali e sindacali, le iniziative pubbliche e/o private disseminate sul territorio, quali gli Informagiovani, i Centri di solidarietà, ecc...

In sintesi, il progetto doveva, il più possibile, tenere conto:

- a) del processo in atto di innovazione del sistema formativo regionale, in cui collocare la dimensione orientativa, quale parte integrante della innovazione;
- b) della ipotesi di un modello di servizio territoriale che tenesse conto sia del "sistema di Informazione e Orientamento a gestione pubblica regionale" che del progetto quadro dell'Istituendo Osservatorio del Mercato del

lavoro e della necessità della integrazione con i fabbisogni espressi dal citato Osservatorio.

Una lettura critica di esperienze in atto in materia di politiche giovanili in generale e di servizi informativi in particolare portava a constatare che le maggiori difficoltà operative dei Centri di informazione dipendevano dalla scarsa conoscenza che gli utenti in genere avevano della loro esistenza, delle modalità operative del servizio reso e della loro efficacia. La progettazione di un Centro di Orientamento doveva, dunque, non percorrere la medesima strada; la sua attivazione doveva presupporre, da parte degli Operatori, una vera e propria ricerca di mercato e conseguenti azioni di marketing nei confronti della popolazione, a cui ci si voleva rivolgere prioritariamente con il Centro;

- c) delle generali convergenze "culturali" in materia di Orientamento, quali:
 - l'approccio alla informazione in ottica educativa;
 - la opportunità di indirizzare il servizio a dimensione personale;
 - la necessità di una stretta connessione con quanti operano sul territorio;
 - la necessità di studiare modalità di valutazione del servizio stesso;
 - la dimensione ormai "europea" dell'approccio al problema.

A fronte dei riferimenti sopra descritti e dei punti di partenza assunti, il Gruppo di lavoro, anche alla luce di elementi di indirizzo più dettagliati che sono emersi nella ricerca di dimensione regionale promossa dall'Assessorato della Formazione Professionale e realizzata dall'En.A.I.P. Abruzzo nel 1991, ha cercato di elaborare una proposta concreta e trasferibile.

Il Gruppo non si nascondeva una serie di difficoltà legate alla progettazione dell'intervento:

- a) di fatto, l'Osservatorio del Mercato del Lavoro funzionava, al momento della stesura del progetto, con le leggi 74/82 e 16/83; doveva trovare ancora perfezionamento formale il nuovo disegno di legge regionale, cui il progetto *"Realizzazione di un sistema di informazione e Orientamento a gestione pubblica regionale"* si appoggiava, soprattutto per la sua articolazione territoriale;
- b) anche il processo di riforma del sistema formativo regionale (processo di innovazione ai sensi della legge nazionale 492/88) era ancora agli inizi;
- c) la mancanza di una legge-quadro nazionale in materia di Orientamento faceva sì che il "raccordo" ed il "coordinamento" tra le varie Istituzioni deputate al servizio era, almeno nella Regione Abruzzo, più una aspirazione legittima che un processo in atto.

Il progetto pertanto non si collocava in un quadro di azioni già esistenti, ma solo nell'ambito di un quadro teorico disegnato.

Il presente progetto ha acquistato così le caratteristiche di una "ipotesi anticipatoria": la sperimentazione avrebbe creato la premessa di ogni successivo correttivo per l'attuazione di un disegno complessivo coerente.

Lasciando al momento della valutazione il giudizio sull'esito "anticipatorio" e sulla possibile "trasferibilità" del progetto proposto, il Gruppo ha comunque tentato un modello di intervento che si presentasse il più possibile organico, compatibile con le risorse finanziarie e connesso sia al processo di rinnovamento del sistema formativo regionale che ai diversi attori dell'Orientamento presenti sul territorio.

Il progetto è stato discusso e concordato con il servizio Formazione Professionale - U.O. Metodologie Didattiche e l'Assistenza Tecnica "Net Work".

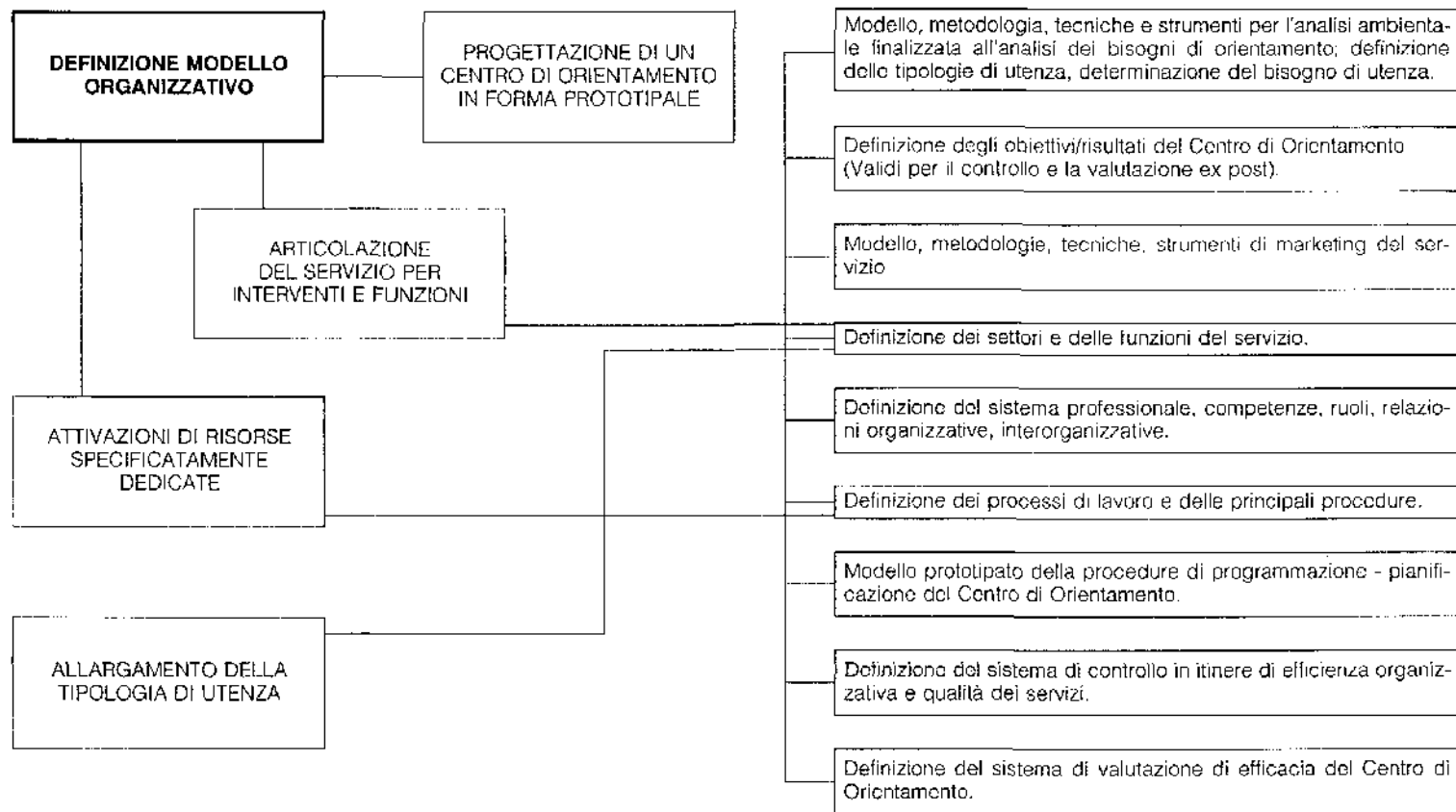
In sintesi: il Progetto, nella sua globalità, mirava a:

- formare e/o aggiornare un gruppo di Operatori sul problema Orientamento;
- allargare la base degli utenti, fruitori del servizio di Orientamento;
- avviare una modalità di servizio che si rendesse "permanente" sia all'interno del CFP, attraverso la individuazione della figura del Coordinatore delle attività di Orientamento, sia con la costituzione di un Centro di Orientamento aperto ai bisogni del territorio;
- individuare una tipologia di intervento organico, che ponesse nei giusti rapporti la funzione informativa, formativa e consulenziale, scegliendo di operare su precisi obiettivi;
- arricchire la dotazione dei sussidi;
- una gamma di moduli di Orientamento e l'organizzazione di archivi informativi cartacei e informatizzati.

Il progetto si è articolato in due sottoprogetti:

* Un intervento mirato alla attivazione di un *Centro di Orientamento* (Cfr. Tav. 1) in forma prototipale sul territorio, avente il compito di rendere sistematico e permanente il servizio di monitoraggio della domanda di Orientamento emergente e la conseguente risposta in termini di servizi. Il CIO (Centro di Informazione e Orientamento), denominazione attribuita al Centro, avrebbe dovuto operare sia a supporto dei vari CFP del sistema formativo regionale che in dialogo con i vari soggetti del territorio. Esso doveva essere progettato e realizzato secondo il seguente itinerario:

- individuazione di una zona geografica di particolare significatività per il servizio e modello;
- individuazione del target obiettivo a seguito di apposita indagine di mercato e modello di analisi della domanda;
- pianificazione delle azioni conseguenti:
 - . di routine
 - . di sportello;
- esecuzione delle azioni previste e pianificazione della sua durata;
- valutazione dei risultati conseguiti in riferimento agli obiettivi posti;
- standardizzazione dei servizi prodotti, dei processi operativi e delle procedure.

Tav.: 1 - *Definizione Modello organizzativo C.I.O.*

- * Un intervento mirato ad elaborare *pacchetti formativi di Orientamento* (Cfr. Tav. 2) da utilizzare nelle attività formative dei CFP e/o nelle strutture scolastiche.

Il target individuato fa riferimento a quella tipologia di allievo che di norma frequenta corsi di formazione professionale nell'attuale sistema formativo regionale:

- adolescenti (formazione di I livello)
- giovani (formazione di II livello)
- donne (progetti formativi specifici)
- soggetti portatori di handicap (corsi di formazione di base e/o di preinserimento)
- soggetti appartenenti a categorie deboli del mercato: gli immigrati.

1.3. La pianificazione del Progetto

1.3.1. Gli Operatori

La Delibera di Giunta Regionale stabiliva che, a concorrere allo svolgimento del progetto, fossero Operatori del CNOS/FAP e Operatori di altri Enti presenti sul territorio.

Attraverso l'istituto della mobilità previsto dal CCNL del settore, il Gruppo che è stato coinvolto, è risultato il seguente:

- * alla progettazione e sperimentazione del *servizio di Orientamento* hanno partecipato Operatori di vari Enti, suddivisi in due sotto gruppi:

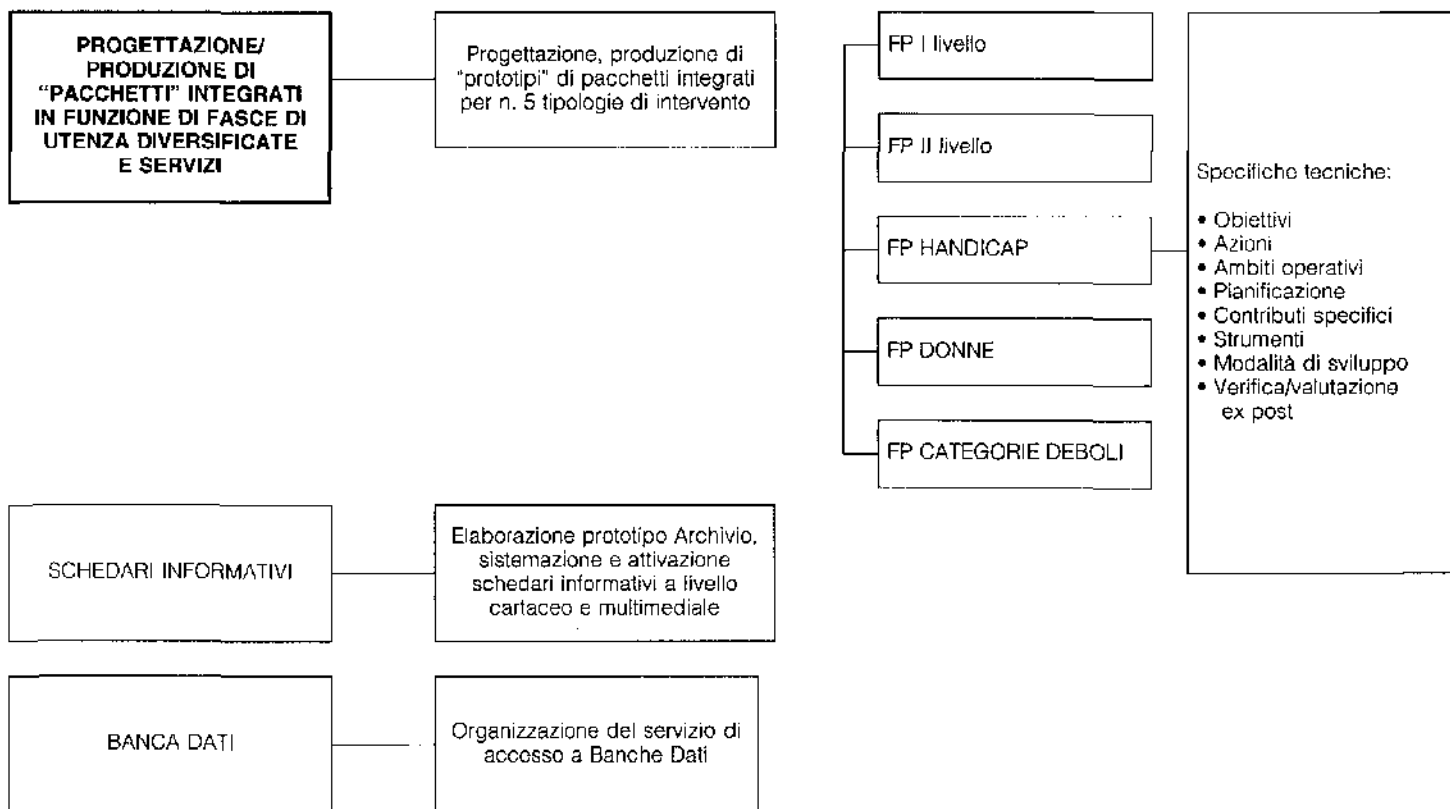
- presso il CFP CNOS/FAP di Vasto;
- presso il CFP CNOS/FAP di Ortona.

Il gruppo di Ortona ha lavorato, in forma prevalente, per l'allestimento cartaceo di un archivio informativo e per la guida all'accesso delle Banche Dati. Quest'ultimo è stato considerato quasi come un sotto-progetto, chiamato "*Schedari Informativi e Banche Dati*".

- * alla progettazione dei *pacchetti integrati* hanno partecipato Operatori di vari Enti:

- il pacchetto integrato per adolescenti è stato elaborato presso il CFP CNOS/FAP di l'Aquila;
- il pacchetto integrato per giovani è stato elaborato presso il CFP IAL/CISL di Teramo;
- il pacchetto integrato per donne è stato elaborato presso il CFP CNIPA di Chieti Scalo;
- il pacchetto integrato per portatori di handicap è stato elaborato presso il CFP ENDOFAP di Avezzano;
- il pacchetto integrato per categorie deboli del mercato: gli immigrati è stato elaborato presso il CFP En.A.I.P di Pescara.

TAV.: 2 - Pacchetti formativi di Orientamento.



Vari Operatori del CNOS/FAP hanno curato, inoltre, il trattamento testi, l'aspetto amministrativo e contabile.

Il Progetto ha coinvolto in totale ventidue operatori.

1.3.2. *Le fasi temporali*

Il Progetto si è svolto nell'arco temporale di 10 mesi: dal mese di maggio 1993 al mese di marzo 1994. Tempi successivi sono stati dedicati alla veste grafica ed alla socializzazione dei risultati. Il periodo è stato suddiviso e scandito in 5 fasi:

- 1° fase: la socializzazione del progetto a tutti gli Operatori coinvolti;
- 2° fase: l'organizzazione degli Operatori in sottogruppi di tre unità, ogni gruppo ha avuto un compito specifico, rientrante nel progetto globale;
- 3° fase: prima sistematizzazione delle informazioni raccolte e stesura finale dei singoli report;
- 4° fase: stampa dei vari report;
- 5° fase: socializzazione dei risultati.

1.3.3. *Metodologia*

Ogni fase è stata articolata in *Unità di Lavoro*, indicante la descrizione temporale delle azioni previste nella stessa fase.

2. **I risultati del progetto**

2.1. *Il modello del Centro di Informazione e Orientamento (C.I.O.)*

Il modello del Centro di Informazione e Orientamento (C.I.O.) è un modello prototipale, progettato e sperimentato dal gruppo di Operatori di Vasto.

Il Gruppo si è proposto di "progettare, realizzare e sperimentare una struttura operativa dotata di personale, servizi e strumenti di informazione e orientamento scolastico e professionale" con le caratteristiche e le specifiche tecniche di un modello organizzativo, uno standard di prodotti, una metodologia d'intervento, un sistema di verifiche e valutazione.

L'èquipe ha tenuto in preminente considerazione la richiesta dell'Ente committente che il modello assumesse le caratteristiche della riproducibilità e della trasferibilità su tutto il territorio regionale, sotto il coordinamento della Regione Abruzzo settore Formazione Professionale.

La finalità specifica del Servizio è stato l'inserimento dei vari soggetti frequentanti il Centro, a partire dai giovani, nella vita sociale, culturale e professionale secondo processi di autodeterminazione e di autonoma scelta.

Nella progettazione e nella sperimentazione del Centro, si è tenuto conto della necessità di garantire:

- a) una polivalenza di servizi in considerazione della globalità delle problematiche giovanili;
- b) una pluralità di fonti;
- c) la affidabilità dell'informazione;
- d) la esaustività delle risposte da fornire ai giovani;
- e) il rispetto del diritto dell'anonimato;
- f) l'accesso agevole senza discriminazioni;
- g) l'autonomia dei giovani.

Il Gruppo ha seguito l'itinerario metodologico della ricerca/intervento: dalla analisi alle ipotesi di intervento e, successivamente, alla verifica dei risultati parziali ottenuti per una successiva azione.

L'intero progetto è stato coordinato anche da un consulente esperto che ne ha curato particolarmente la metodologia della analisi territoriale e la lettura interpretativa dei risultati.

A ritmo mensile, il Gruppo ha consegnato all'Ente, responsabile del progetto, il report parziale contenente lo stato di avanzamento del progetto.

La realizzazione del C.I.O. ha seguito il seguente iter:

- * *La prima fase: analisi ambientale del comprensorio vastese (Report nr. 1):* rilevazione e analisi socio/economica del territorio e in particolare l'aspetto morfologico, l'infrastruttura dei sistemi di comunicazione, il complesso sistema produttivo industriale e dei servizi.
- * *La seconda fase: individuazione del target (Report nr. 2):* indagine su un campione della popolazione destinataria del servizio (*Target*). L'indagine ha evidenziato, i giovani, nei confronti dei quali avviare il servizio di orientamento. Della fascia giovanile è stata privilegiata quella dei giovani diplomati inoccupati.
- * *La terza fase: azioni di marketing per il Centro di Informazione e Orientamento (Report nr. 3):* definizione di un piano di marketing per il lancio pubblicitario del Servizio e azioni permanenti di comunicazione, quali la pubblicitaria e la presenza degli operatori in momenti importanti della vita del territorio.
- * *La quarta fase: il modello del Centro di Informazione e Orientamento (Report nr. 4):* descrizione di un "Modello di Centro" in possesso delle caratteristiche della riproducibilità e trasferibilità sul territorio regionale. Apertura del C.I.O. al pubblico e sperimentazione del modello prototipale.
- * *La quinta fase: sistema di controllo e valutazione di efficienza organizzativa e di qualità del servizio (Report nr. 5):* definizione di un sistema di controllo in itinere di efficienza organizzativa e di qualità del servizio; pianificazione di un sistema di valutazione di efficacia complessiva del C.I.O.

Il C.I.O. doveva assicurare i seguenti servizi: informazioni, documentazione, orientamento, consulenza.

a) *Servizio di Informazione*. Partendo dall'assunto che l'informazione è il mezzo per ampliare le possibilità di azione di una persona, il Gruppo ha organizzato un "sistema informativo".

Le iniziative che sono state attuate sono state:

- Archivi cartacei riferiti ai problemi della scuola, del mondo del lavoro e tempo libero

- Banca Dati aziendale

- Videotel per accesso a Banche dati.

b) *Servizio di Documentazione*. Il Gruppo ha organizzato la documentazione secondo sei aree previste nel sistema informativo ed in maniera tale da permetterne la comparazione fra le diverse fonti. La documentazione è stata arricchita di:

- Studi e Ricerche

- Dotazione di Libri e Riviste

- Concorsi.

c) *Servizio di Orientamento*. In coerenza con il concetto di "Orientamento educativo" assunto dal progetto, gli Operatori hanno agito con i destinatari del C.I.O. mediante:

- Colloquio

- Test

- Guida alla scelta formativa ed alla ricerca del lavoro.

d) *Servizio di Consulenza*. È stata l'istanza di far interagire il C.I.O. con i vari soggetti del territorio. La consulenza ha favorito, con uno o più incontri, la definizione di attività o assistenza con referenti significativi privati e istituzionali presenti nel territorio.

Il servizio di consulenza si è indirizzato come:

- Servizio alla Scuola

- Servizio alla Formazione Professionale

- Servizio alle Istituzioni Pubbliche e Private

- Servizio alle Aziende ed alla Autoimprenditoria

- Assistenza al Volontariato.

Particolare attenzione gli Operatori del C.I.O. hanno posto al CFP: tra C.I.O. e CFP, infatti, sono stati ipotizzati e sperimentati, anche se per breve tempo, significativi momenti di consulenza e interazione. Gli operatori del CFP ed il Coordinatore di attività di orientamento presente nel CFP hanno potuto beneficiare dei servizi del C.I.O. soprattutto:

- nelle attività di orientamento, in particolare, nella fase di ingresso dei giovani nel CFP;

- nell'assistere i formatori nella programmazione di precisi interventi di Orientamento;

- nella produzione di "Pacchetti Didattici" finalizzati all'attività di Orientamento;

- nel momento della transizione dei giovani, mediante il servizio del sistema informativo e l'accesso alle Banche Dati.

L'apertura ufficiale al pubblico del C.I.O. è iniziata nel mese di novembre, anche se l'avvio effettivo può essere collocato nei primi giorni del mese di gennaio 1994, e, l'affluenza quantitativa fino al mese di marzo è stata di oltre 400 persone, con la prevalenza della presenza maschile.

I servizi più richiesti sono stati l'informazione e l'orientamento, in particolare, l'orientamento all'università.

L'utenza che si è rivolta al C.I.O. è stata prevalentemente giovanile, studentesca e diplomata, in cerca di occupazione.

È apparso significativo agli Operatori del C.I.O. che oltre il 50 % dei giovani abbia dichiarato la propria disponibilità ad iniziative di Volontariato, in particolare nel settore sportivo.

La totalità dell'utenza, infine, ha espresso un parere molto favorevole sull'utilità del Servizio, indice questo che sembra rinforzi l'ipotesi di partenza: la grande utilità di un servizio che sia di sostegno nei vari momenti di formazione e transizione.

2.2. *Gli Schedari informativi, gli strumenti informatizzati e le Banche Dati*

Una riflessione specifica merita il lavoro della organizzazione degli Schedari Informativi e delle Banche Dati.

A tale compito, complesso e piuttosto lungo, ha contribuito un gruppo di tre unità con sede a Ortona. Esso ha avuto il compito di organizzare una serie di schedari informativi e il servizio di accesso alle Banche Dati al fine di offrire una gamma di informazioni, le quali, trasformate dall'utente in atteggiamenti e tradotte, per quanto possibile, in comportamenti, lo aiutassero a scegliere bene.

Il Gruppo ha beneficiato, sia nella fase iniziale che in modo ricorrente, di visite tecniche presso noti Centri di Documentazione a livello nazionale e di Consulenti del settore.

* *Archivio cartaceo.* Il Gruppo ha impostato ed implementato uno schedario informativo, organizzato in sei settori opportunamente codificati:

1. Scuola e Formazione
2. Produttività e mercato del lavoro
3. Figure Professionali
4. Tempo libero e volontariato
5. Vita sociale e sanità
6. Vacanze studio e lavoro.

Ogni settore, a sua volta, è stato suddiviso in *classe* e ogni classe in varie *sottoclassi*. Tutto il materiale informativo raccolto è stato selezionato e sistemato in appositi *Dox* contenitori, dotati di vari colori (un colore per ogni settore di ricerca).

* *Il Memogiò*. Gli Operatori hanno implementato questo Data Base, rendendo tale programma utile a gestire:

- la classificazione delle informazioni per argomenti;
- un indirizzario.

* *Il questionario informativo*. È un modello di Banca Dati a misura degli allievi di un Centro di Formazione Professionale, contenente notizie generali e specifiche della formazione di ciascuno. Della Banca Dati hanno beneficiato soprattutto gli operatori economici del territorio.

* *Il Work Service*, dotato anche di un questionario informativo, mirava al servizio alla imprenditoria locale. Il programma, disponibile per tutti, ha previsto 5 aree informative dell'utente:

1. Dati anagrafici
2. La carriera scolastica
3. L'esperienza lavorativa
4. La valutazione in ingresso
5. La valutazione finale.

* *Infodati*. Il Gruppo ha provveduto ad organizzare anche un archivio contenente tutti gli indirizzi delle aziende, presenti su tutto il territorio regionale, divise per settori.

* *Il Videotel*. La necessità di verificare la quantità delle domande e le ragioni di tipo economico dei destinatari hanno spinto il Gruppo alla scelta di Videotel, un servizio semplice ed economico con una vasta gamma di operazioni che vanno dalla richiesta di informazioni (accesso alla Banche Dati) alla più spinta interattività (dialoghi tra utenti in diretta). Le Banche Dati cui il C.I.O. permette l'accesso sono:

- NOOPOLIS (Borse di studio)
- I.D.E.A. (Banca Dati per gli informagiovani).

2.3. Pacchetti integrativi per l'Orientamento

2.3.1. Per l'elaborazione di pacchetti integrativi per l'Orientamento sono stati organizzati cinque gruppi di lavoro. Ogni gruppo aveva il compito di elaborare le linee fondamentali dell'Orientamento, raccogliere elementi di intervento pedagogici e sociologici più significativi dei destinatari scelti, elaborare varie unità didattiche esemplificative dell'intervento.

I Gruppi di lavoro, dovevano, nella fase iniziale, acquisire una conoscenza di base sulla letteratura e sulle esperienze più significative in atto in materia di Orientamento e, successivamente produrre dei pacchetti integrati, uno per ogni gruppo, almeno a livello cartaceo, per destinatari specifici.

Ogni pacchetto integrato è stato pensato ed elaborato quale "guida completa" in mano al Coordinatore di attività di Orientamento, impegnato a svolgere questo servizio in un Centro di Formazione Professionale.

Il pacchetto, nel suo complesso, è stato articolato in tre parti:

1° parte: *il modello di orientamento*. Nella sezione sono tracciati, a grandi linee, le scelte che sono state compiute a livello culturale e metodologico sul problema *Orientamento*. Viene descritto inoltre il profilo del Coordinatore delle attività di *Orientamento* e ciò che intende offrire al Coordinatore e al Centro di Formazione nel suo complesso, per lo svolgimento corretto e qualificato dei suoi compiti.

Tale documento, che è stato elaborato nel primo periodo di sperimentazione, si vuole proporre anche come strumento di formazione per quel Coordinatore che non ha partecipato al presente progetto.

2° parte: *il Target*. In questa sezione sono stati raccolti elementi di riflessione sociologica e pedagogica sui destinatari del pacchetto, affinché il Coordinatore possa elaborare, al momento della sperimentazione, interventi più mirati.

I vari spunti metodologici e di lavoro allegati al report della 3° parte, sono stati elaborati in riferimento al target individuato.

3° parte: *itinerario di intervento (ex ante, in itinere, ex post)*.

In tale sezione il Gruppo ha elaborato alcuni strumenti per realizzare il servizio, inquadrandoli nella proposta dell'impianto metodologico assunto.

Il quadro di sintesi, che si è voluto offrire all'inizio della sezione, descrive un modello di intervento organico e sistematico di *Orientamento*, attuabile nel CFP. Il prospetto ha inteso evidenziare, infatti, il collegamento tra le diverse realtà che interagiscono nell'*Orientamento* (CFP nel suo complesso, Coordinatore di *Orientamento*, C.I.O., ecc...) ed i realtivi spazi in cui programmare gli interventi.

2.3.2. Il prospetto di sintesi ha inteso essere anche una proposta di chiave di utilizzo adeguato delle varie *Unità Didattiche* nell'ottica dell'*Orientamento*. Una corretta sperimentazione di esse ne permetterà l'arricchimento ed il migliore adattamento ai destinatari.

Il gruppo sottolinea, infine, che *l'unità didattica* è uno dei possibili interventi, accanto ad altri strumenti ed iniziative, in parte anche esemplificati nel quadro di sintesi iniziale.

Si riporta, per esemplificazione, un itinerario di intervento scandito da unità didattiche.

- a) Analisi della situazione di partenza:
 - *Questionario informativo*
 - *il CFP e la sua organizzazione*
- b) Facilitare la conoscenza del sè:
 - *"Conoscersi" per "valorizzarsi"*
 - *Utilizzo delle prove situazionali di tipo esperienziale (secondo la metodologia dell'Assessment Center)*
 - *Imparare a muoversi nel gruppo*

- c) Guida alla informazione professionale:
 - *ABC del mondo del lavoro*
 - *Una "agenda giovani" per conoscere il mondo del lavoro*
 - *Lavorare che problema*
- d) Educazione alla abilità progettuale:
 - *Progetto di vita*
 - *Progettare... per diventare candidati di punta*
- e) Educazione alla decisione:
 - *Le inserzioni*
- f) Educazione al cambiamento e alla transizione:
 - *Per farti conoscere: scrivere bene il curriculum*
 - *Guida al colloquio*
- g) Guida alla valutazione dell'intervento orientativo:
 - *Valutare l'Orientamento*
- h) Proposte di schede di lavoro:
 - *Guida al questionario informativo aziendale.*

L'utilizzo della Unità Didattica si è rivelato momento formativo per il Gruppo di lavoro e vuole, nel contempo, essere una proposta operativa di percorso formativo.

Ogni unità didattica è stata elaborata secondo un modello costituito dalle seguenti schede:

- 1 - Scheda di presentazione dell'U.D.
- 2 - Scheda descrittiva
- 3 - Scheda operativa per il formatore
- 4 - Scheda operativa per l'utente
- 5 - Scheda esplicativa
- 6 - Scheda di verifica
- 7 - Scheda di pianificazione dell'U.D.
- 8 - Scheda di valutazione di pertinenza ed efficacia dell'U.D.

Gli interventi, organizzati in Unità Didattiche, hanno scandito gli obiettivi propri dell'Orientamento, che, per comodità, riportiamo:

- La conoscenza del sé ed il potenziamento delle abilità relazionali
- Guida all'informazione professionale
- Educazione alla abilità progettuale
- Educazione alla decisione
- Educazione al cambiamento e alla transizione.

3. Considerazioni finali

3.1. Il C.I.O.

Ciò che emerge dall'attività svolta dal Centro di Informazioni e Orientamento è l'immagine di un Centro in fermento che esprime una crescita

costante nei servizi offerti sul territorio locale. Lo sviluppo è andato certamente al di là di ogni ottimistica previsione e presumibilmente godrà di un trend positivo.

L'attivazione del Centro ha aperto, però, una serie di nuovi problemi, la cui soluzione non appare, allo stato attuale, in via di definizione. Sono problemi prevalentemente di natura giuridica, economica, ma anche problemi tecnici che investono l'intero settore della FP.

La progettazione di "poli di orientamento" e la destinazione di Operatori del settore, precedentemente riqualificati, è certamente di grande valore.

La sperimentazione, tuttavia, non ha affrontato il problema della natura giuridica ed economica del C.I.O., problema importante per la prosecuzione e la trasferibilità del modello:

— quale assetto giuridico dare ai vari C.I.O. disseminati sul territorio, anche se a regia regionale, allo scopo di avviarli verso uno stile "imprenditoriale"?

— come garantire un coordinamento ed una omogeneità nella trasferibilità sul territorio, mancando allo stato attuale, la dislocazione geografica dell'Osservatorio del Mercato del Lavoro ed il Centro Polo Regionale per l'Orientamento?

— come raccordare i C.I.O. con i vari CFP, dal momento che la figura del Coordinatore di attività di Orientamento non ha ancora soluzione di continuità all'interno del CFP?

— come garantire una omogeneità nelle tecnologie informatiche di supporto agli archivi per evitare dispersioni di energie e "incomunicabilità" tra C.I.O.?

Resta importante sottolineare, infine, a giudizio del Gruppo di lavoro, anche la necessità di definire dei criteri deontologici, di efficacia/efficienza e di modelli organizzativi, che tengano conto non solamente degli aspetti tecnici, ma anche dei bisogni formativi degli Operatori che andranno ad operare nei Centri di Informazione e di Orientamento.

3.2. Il servizio di Orientamento

Il Centro ha avviato il servizio nel mese di novembre del 1993, privilegiando, nella fase iniziale il servizio informativo (indirizzi scolastici, opportunità professionali, concorsi, occasioni di lavoro...).

Lo "sportello" dell'Orientamento ha iniziato ad operare effettivamente nel mese di gennaio. L'attività è stata inizialmente di consulenza individuale, intesa a fornire un'assistenza tecnica nella ricerca di lavoro (compilazione del curriculum o di domanda di lavoro, preparazione ad un colloquio di selezione o ad un concorso pubblico); successivamente si è estesa, di fatto, alla consulenza di orientamento come supporto alle scelte individuali.

La breve sperimentazione (novembre 1993 - febbraio 1994) ha evidenziato già alcune costanti del servizio:

- un sistema informativo che caratterizza l'orientamento a supporto delle scelte individuali di formazione e/o lavoro;
- un servizio di assistenza sempre più articolato per favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Si è rivelato di estremo interesse, a questo proposito, una Banca Dati, rivelandosi questa lo strumento più concreto per facilitare l'incontro fra domanda e offerta; tale attività, per adeguarsi tuttavia al potenziale delle imprese, richiederebbe una fase ulteriore di implementazione per costituire una rete più strutturata e funzionale al fine di ottenere informazioni su eventuali posti vacanti.

L'attività prevalente del servizio ha continuato pertanto ad essere la consulenza di orientamento, attraverso la quale si è fatto fronte ad un'offerta di lavoro estremamente differenziata per età, sesso, titolo di studio, ma al tempo stesso sufficientemente compatta nell'esprimere l'esigenza di trovare un'occupazione.

Nell'utenza si sono verificate aspettative spesso non congruenti con i compiti istituzionali del servizio e, in particolare, di un'immagine esterna del Centro troppo spesso confusa con il classico "ufficio di collocamento".

Sul servizio, il Gruppo ha evidenziato alcune problematiche:

— la prima è di ordine culturale: non è stato sempre facile coniugare il servizio di orientamento e le attese degli utenti, in gran parte frustrati dallo stato di forzata disoccupazione.

— La seconda sottolineatura che si presenta, strettamente legata all'impostazione generale del servizio, riguarda la responsabilizzazione dell'utente ad affrontare la propria ricerca di lavoro, rispetto alla quale il servizio di consulenza può offrire un supporto senza sostituirsi all'utente nelle scelte e nelle azioni relative.

Attraverso questa impostazione generale del servizio, l'orientamento rivela significative analogie con altre politiche pubbliche la cui attuazione e la cui efficacia dipendono, in ultima istanza, dalla collaborazione degli utenti finali e dalla qualità degli apporti.

3.3. I pacchetti integrati

A differenza del C.I.O. che ha vissuto un tempo di sperimentazione, i pacchetti sono stati elaborati e non sperimentati. L'impianto complessivo contempla tuttavia una sua modalità di sperimentazione e di validazione che dovrà essere effettuata durante l'anno formativo.

Una corretta sperimentazione ne permetterà il miglioramento ed ogni opportuno aggiustamento.

Il prodotto pertanto è da considerarsi frutto dell'esperienza.

Le considerazioni esposte sono ancora legate alla esperienza vissuta. Solo a distanza di un congruo tempo, sarà possibile valutare, con maggiore profondità, il modello nel suo complesso.

