



## Presidenza del Consiglio dei Ministri

CONFERENZA UNIFICATA

Accordo tra Governo, Regioni ed Enti locali sul documento recante: "Definizione di standard minimi dei servizi e delle competenze professionali degli operatori con riferimento alle funzioni e ai servizi di orientamento attualmente in essere nei diversi contesti territoriali e nei sistemi dell'Istruzione, della Formazione e del Lavoro."

Accordo, ai sensi dell'articolo 9, comma 2, lett. c) del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281.

Repertorio atti n. 136/cv del 13 novembre 2014

### LA CONFERENZA UNIFICATA

Nella odierna seduta del 13 novembre 2014;

**VISTO** l'articolo 9 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 il quale dispone che questa Conferenza assume deliberazioni, promuove e sancisce intese ed accordi, in relazione alle materie ed ai compiti di interesse comune alle Regioni, alle Province, ai Comuni e alle Comunità montane;

**VISTA** la legge 28 giugno 2012, n. 92, recante: "Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita" e in particolare i commi da 51 a 61 e da 64 a 68 dell'articolo 4;

**VISTO** il decreto legislativo 16 gennaio 2013, n.13 recante: "Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n.92";

**VISTO** il Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio 17 dicembre 2013, n. 1303/2013 recante disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca, e che abroga il Regolamento (CE) n. 1083/2006 del Consiglio e in particolare l'articolo 14;

**VISTO** il Regolamento (CE) di esecuzione della Commissione 25 febbraio 2014, n. 288/2014 recante modalità di applicazione del Regolamento n. 1303/2013;

**VISTO** il Regolamento (UE) n.1288/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11.12.2013 che istituisce "Erasmus+: il programma dell'Unione per l'istruzione, la formazione, la gioventù e lo sport";

**VISTA** la Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa alle competenze chiave per l'apprendimento permanente del 18 dicembre 2006;



## *Presidenza del Consiglio dei Ministri*

CONFERENZA UNIFICATA

**VISTO** l'art. 3 del citato Accordo del 20 dicembre 2012 (rep. Atti n. 152/CU) il quale prevede la costituzione a livello nazionale, presso la sede di questa Conferenza, di un Gruppo di lavoro interistituzionale sull'orientamento permanente, composto dai rappresentanti del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, del Ministero dell'Economia e delle Finanze, delle Regioni, dell'ANCI e dell'UPI;

**CONSIDERATO** che, ai sensi del primo comma, terzo capoverso, dell'art. 3 dell'Accordo 20 dicembre 2012 (rep. Atti n. 152/CU), detto Gruppo di lavoro ha deciso di avvalersi del contributo scientifico di ISFOL e Università degli Studi di Genova senza nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica;

**CONSIDERATO** che il predetto Gruppo di lavoro interistituzionale si è riunito l'11 settembre 2014 per esaminare una proposta di documento recante standard minimi dei servizi e delle competenze professionali degli operatori elaborato dalle Regioni, con il contributo scientifico di ISFOL e Università di Genova, sul quale si è convenuto di acquisire eventuali proposte di modifica e osservazioni da parte delle altre Istituzioni rappresentate nel Gruppo e di convocare il Gruppo di lavoro per il successivo 22 ottobre 2014;

**CONSIDERATO** che, nel corso della riunione tecnica del 22 ottobre 2014, sono state recepite le osservazioni presentate dalle varie componenti del Gruppo e convenute ulteriori integrazioni al documento, approvando, da ultimo, i contenuti del documento medesimo da sottoporre a questa Conferenza, ai fini del perfezionamento di un Accordo;

**CONSIDERATO** che, nella predetta riunione del 22 ottobre 2014, ai sensi del primo comma secondo capoverso, dell'art. 3 dell'Accordo 20 dicembre 2012 (rep. Atti n. 152/CU) il Gruppo di lavoro ha incontrato le Parti Sociali al fine di garantire l'informazione e la partecipazione delle stesse nelle fasi di elaborazione dei documenti;

**CONSIDERATO** che, ai sensi del secondo comma, secondo capoverso, dell'art. 3 dell'Accordo 20 dicembre 2012 (rep. Atti n. 152/CU) il Gruppo di lavoro ha le funzioni di definire gli strumenti di monitoraggio relativi all'attuazione delle politiche e degli interventi di orientamento;

**VISTO** il testo finale del documento in argomento, approvato dal Gruppo di lavoro interistituzionale, diramato il 6 novembre 2014 ai Ministeri interessati, alle Regioni e agli Enti Locali;

**CONSIDERATO** che, per le finalità e le azioni di cui agli standard minimi dei servizi e delle competenze degli operatori di orientamento, sono messe a disposizione le risorse previste nell'ambito di programmi e finanziamenti nazionali, regionali, europei e internazionali, senza ulteriori oneri per la finanza pubblica;

# [Standard minimi dei servizi e delle competenze degli operatori di orientamento]

[novembre 2014]





**SOMMARIO**

<b>PREMESSA</b> .....	<b>5</b>
<b>1. I CONTESTI DELL'ORIENTAMENTO</b> .....	<b>9</b>
1.1 <b>LA SCUOLA</b> .....	10
1.2 <b>L'ISTRUZIONE TERZIARIA (UNIVERSITÀ, FORMAZIONE ARTISTICA E MUSICALE, ITS)</b> .....	11
1.3 <b>LA FORMAZIONE PROFESSIONALE</b> .....	13
1.4 <b>I SERVIZI PER IL LAVORO</b> .....	14
1.5 <b>I SERVIZI PER L'INCLUSIONE SOCIALE</b> .....	15
<b>2. LE FUNZIONI DELL'ORIENTAMENTO</b> .....	<b>17</b>
2.1 <b>LA FUNZIONE EDUCATIVA</b> .....	17
2.1.1 <i>Finalità</i> .....	17
2.1.2 <i>Prestazioni erogate</i> .....	17
2.1.3 <i>Obiettivi</i> .....	18
2.1.4 <i>Destinatari</i> .....	18
2.1.5 <i>Modalità di accesso</i> .....	18
2.1.6 <i>Aree di attività (ADA) e attività specifiche</i> .....	18
2.1.7 <i>Tipologia di strumenti</i> .....	20
2.1.8 <i>Risultati per il beneficiario</i> .....	20
2.1.9 <i>Standard di prestazione</i> .....	20
2.2 <b>LA FUNZIONE INFORMATIVA</b> .....	21
2.2.1 <i>Finalità</i> .....	21
2.2.2 <i>Prestazioni erogate</i> .....	21
2.2.3 <i>Obiettivi</i> .....	22
2.2.4 <i>Destinatari</i> .....	22
2.2.5 <i>Modalità di accesso</i> .....	22
2.2.6 <i>Aree di attività (ADA) e attività specifiche</i> .....	23
2.2.7 <i>Tipologia di strumenti</i> .....	24
2.2.8 <i>Risultati per il beneficiario</i> .....	24
2.2.9 <i>Scheda sintetica degli standard minimi per la funzione informativa</i> .....	25
2.3 <b>LA FUNZIONE DI ACCOMPAGNAMENTO A SPECIFICHE ESPERIENZE DI TRANSIZIONE</b> .....	29
2.3.1 <i>Finalità</i> .....	30
2.3.2 <i>Prestazioni erogate</i> .....	30
2.3.3 <i>Obiettivi</i> .....	30
2.3.4 <i>Destinatari</i> .....	30
2.3.5 <i>Modalità di accesso</i> .....	31
2.3.6 <i>Aree di attività (ADA) e attività specifiche</i> .....	31
2.3.7 <i>Tipologia di strumenti</i> .....	32
2.3.8 <i>Risultati per il beneficiario</i> .....	32
2.3.9 <i>Scheda sintetica degli standard minimi per la funzione di accompagnamento a specifiche esperienze di transizione</i> .....	33
2.4 <b>LA FUNZIONE DI CONSULENZA ORIENTATIVA</b> .....	37
2.4.1 <i>Finalità</i> .....	37
2.4.2 <i>Prestazioni erogate</i> .....	37
2.4.3 <i>Obiettivi</i> .....	37
2.4.4 <i>Destinatari</i> .....	38
2.4.5 <i>Modalità di accesso</i> .....	38



## Standard minimi dei servizi e delle competenze degli operatori di orientamento

---

2.4.6	Aree di attività (ADA) e attività specifiche.....	38
2.4.7	Tipologia di strumenti .....	39
2.4.8	Risultati per il beneficiario .....	39
2.4.9	Scheda sintetica degli standard minimi per la funzione di consulenza orientativa.....	41
2.5	<b>LA FUNZIONE DI SISTEMA</b> .....	45
2.5.1	Finalità.....	45
2.5.2	Azioni .....	45
2.5.3	Obiettivi.....	45
2.5.4	Destinatari.....	46
2.5.5	Aree di attività (ADA) e attività specifiche.....	46
2.5.6	Tipologia di strumenti .....	47
2.5.7	Risultati per i beneficiari .....	47
3.	<b>CRITERI GENERALI DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI DI ORIENTAMENTO</b>	49



## Premessa

Il presente documento si pone l'obiettivo di presentare una proposta di standard minimi delle prestazioni di orientamento erogate da strutture pubbliche e private e delle competenze professionali degli operatori, di cui all'art. 4, comma 1, lettera b) dell'Accordo sull'Orientamento Permanente (20/12/2012 – rep. Atti n. 152/CU), d'ora in avanti Accordo.

Prima di entrare nel merito del documento, si è considerato fondamentale richiamare alcuni riferimenti e note metodologiche che ne hanno sorretto e sostenuto la stesura. *In primis* la definizione di orientamento, su cui si fonda l'articolazione del documento stesso, così come sancita nell'Accordo:

*“processo volto a facilitare la conoscenza di sé, del contesto formativo, occupazionale, sociale, culturale ed economico di riferimento, delle strategie messe in atto per relazionarsi ed interagire con tali realtà, al fine di favorire la maturazione e lo sviluppo delle competenze necessarie per poter definire o ridefinire autonomamente obiettivi personali e professionali aderenti al contesto, elaborare o rielaborare un progetto di vita e di sostenere le scelte relative”*

In seguito alla firma dell'Accordo, il 5/12/2013 è stato approvato dalla Conferenza Unificata il documento recante “Linee Guida del sistema nazionale sull'orientamento permanente”, a cura del Gruppo di Lavoro Interistituzionale, di cui all'art. 4 dell'Accordo sopra richiamato. Le Linee Guida nazionali sull'orientamento fanno riferimento a cinque funzioni finalizzate alla realizzazione del diritto della persona all'orientamento lungo tutto il corso della vita. Si riporta di seguito, in sintesi, la definizione delle cinque funzioni (per i dettagli si rimanda al documento ufficiale), sottolineando che tutte e cinque le funzioni rientrano nella responsabilità di ogni Soggetto/Istituzione competente:

1. **Educativa:** indica le attività per lo sviluppo di risorse/competenze e condizioni favorevoli al processo di auto-orientamento della persona per favorirne il benessere, l'adattabilità ai contesti, il successo formativo e la piena occupabilità
2. **Informativa:** riguarda le attività volte a sviluppare la capacità di attivazione della persona e di ampliamento, acquisizione e rielaborazione di conoscenze utili al raggiungimento di un obiettivo formativo/professionale specifico
3. **Accompagnamento a specifiche esperienze di transizione:** indica le attività di sostegno allo sviluppo da parte della persona di competenze e capacità di decisione e di controllo attivo sull'esperienza formativa e lavorativa in essere, al fine di prevenire rischi di insuccesso
4. **Consulenza orientativa:** concerne le attività di sostegno alla progettualità personale nei momenti concreti di snodo della storia formativa e lavorativa e di promozione all'elaborazione di obiettivi all'interno di una prospettiva temporale allargata e in coerenza con aspetti salienti dell'identità personale e sociale
5. **Sistema:** le funzioni e le attività dell'orientamento necessitano, inoltre, di essere supportate da funzioni di sistema, quali “assistenza tecnica”, “formazione operatori”, “promozione della qualità” e “ricerca e sviluppo” al fine di assicurare l'efficacia degli interventi

Le cinque funzioni si realizzano nell'ambito di una più ampia e trasversale macro-funzione orientativa a cui adempiono i sistemi, le strutture e le professionalità in essi operanti quando le loro attività concorrono allo sviluppo e al sostegno della progettualità degli individui con riferimento al proprio percorso scolastico, formativo, socio-professionale. Alle cinque funzioni non corrispondono necessariamente, e secondo un rapporto di reciprocità, servizi nel senso di “strutture dedicate” e/o “profili” professionali, nel senso di figure professionali specificamente o esclusivamente dedicate. È possibile, infatti, che in alcuni servizi siano erogate solo alcune funzioni e, quindi, siano presenti solo alcune figure professionali come del resto è possibile che in alcuni contesti organizzativi una stessa figura professionale possa svolgere più di una funzione.



## Standard minimi dei servizi e delle competenze degli operatori di orientamento

Per rendere maggiormente chiari i contenuti nel prosieguo del documento, si fornisce di seguito una breve descrizione terminologica:

- per **funzione** si intende un insieme di aree di attività (ADA) finalizzate ad uno scopo omogeneo. In particolare, si definisce “**funzione orientativa**” (Pombeni, 2003) la finalità cui adempie un sistema o una struttura quando le sue attività concorrono allo sviluppo ed al sostegno della progettualità degli individui con riferimento al proprio percorso scolastico, formativo, socio-professionale. Le cinque funzioni declinate nelle Linee Guida sono attivabili da istituzioni/enti/strutture attraverso interventi e dispositivi di volta in volta maggiormente rispondenti ai bisogni delle persone;
- per **standard** si intende la soglia accettabile della prestazione a cui si uniforma il soggetto produttore o erogatore, sia pubblico che privato accreditato. Gli standard delle prestazioni dei servizi di orientamento, possono riguardare dimensioni diverse, ad esempio:
  - il tipo di azione orientativa (specifico intervento) che viene garantito al cittadino/utente e quali strumenti si rendono disponibili (le dimensioni della funzione orientativa, le aree di attività, gli obiettivi ai quali è mirata);
  - le modalità di erogazione dell'intervento di orientamento ovvero come viene realizzata l'azione stessa, descrivendo le attività che si devono attuare nel corso del processo di erogazione;
  - le competenze minime indispensabili in capo agli orientatori, per attuare gli interventi di orientamento;
- per **servizio** si intende un insieme di macro-aree di attività come classificate dai sistemi regionali e nelle quali si articola la funzione generale di orientamento per ciò che attiene all'erogazione degli interventi. Esse si differenziano secondo le azioni erogate (e quindi, delle competenze necessarie per erogarle);
- per **azione** si intende uno specifico tipo di intervento, nel caso dell'orientamento rivolto ad individui, gruppi o specifici *target*. Le azioni orientative si differenziano secondo i diversi contesti nei quali hanno luogo (es. Scuola, Università, Centri per l'impiego) e le diverse funzioni orientative generali.

Occorre inoltre sottolineare la necessità di raccordo del presente documento con l'esito della definizione dei Livelli essenziali delle prestazioni (LEP) di cui si sta discutendo a livello nazionale a seguito delle modifiche apportate dalla Legge Fornero al D.Lgs. 181/2000, che ha introdotto i LEP che devono essere erogati dai servizi per il lavoro, nonché a seguito della legge delega sul lavoro che considera i LEP come criteri per l'esercizio della delega nella riforma dei servizi per il lavoro.

Ciò premesso il documento è articolato in tre parti:

1. la prima parte, introduttiva, è dedicata alla descrizione dei diversi contesti, identificati dalle Linee guida, legittimati ad offrire servizi di orientamento e che concorrono a determinare il sistema nazionale;
2. la seconda parte, specificata per ognuna delle cinque funzioni identificate dalle Linee Guida, è dedicata alla descrizione degli standard di qualità delle prestazioni. Le cinque funzioni sono declinate in:
  - una sezione in cui sono definiti tutti gli indicatori di processo (finalità, obiettivi, tipologia di prestazioni e declinazione in specifiche azioni, strumenti utilizzabili, destinatari e modalità di accesso al servizio, risultati per il beneficiario). A tal proposito è indispensabile precisare che il documento si propone di prevedere tutte le azioni possibili ma saranno poi gli organi competenti a scegliere quelle possibili, realizzabili e utili nello specifico contesto secondo i bisogni e le peculiarità locali
  - una sezione, con riferimento alle funzioni “Informativa”, “Accompagnamento a specifiche esperienze di transizione” e “Consulenza orientativa”, sintetizzata in tabella, in cui viene presentata una proposta di standard<sup>1</sup> dei servizi relativamente alla dotazione strumentale e logistica, alla modalità di erogazione delle prestazioni, agli *output* possibili e alle competenze professionali degli

<sup>1</sup> Tale proposta è stata realizzata con riferimento ai dispositivi sull'accreditamento definiti dalle Regioni, nell'ambito delle politiche del lavoro e dell'occupazione oppure nell'ambito dell'istruzione e della formazione e sintetizzando le proposte avanzate dalle Regioni nell'ambito del gruppo di lavoro interistituzionale sull'Orientamento permanente costituito ai sensi dell'art. 4 dell'Accordo sull'Orientamento Permanente del 20 dicembre 2012.





## Standard minimi dei servizi e delle competenze degli operatori di orientamento

operatori dedicati a tale funzione. A tale proposito c'è poi il problema della certificazione delle competenze degli orientatori. In relazione a chi già opera nel settore è necessario prevedere un dispositivo di riconoscimento delle funzioni/certificazione delle competenze che tenga conto sia dell'esperienza lavorativa pregressa sia di specifici percorsi formativi dedicati. Per i nuovi ingressi sarà analogamente riconosciuta la competenza professionale, sempre attraverso dispositivi di certificazione ma sarà necessario prevedere due percorsi diversi.

3. Il documento si chiude con un terzo capitolo, trasversale alle diverse cinque funzioni identificate, sulle attività di monitoraggio e valutazione dei servizi di orientamento.



## 1. I contesti dell'orientamento

La pluralità di **contesti** dell'intervento di orientamento, così come individuati dalle Linee guida (Scuola, Formazione, Università, Lavoro e Inclusione sociale) tende a differenziarsi e a completarsi in ragione della peculiarità di un insieme di variabili personali (età, condizione, ecc.) e situazionali (esperienza di studio o di lavoro, ecc.). In altre parole la specificità del contesto determina la necessità di attivare azioni dedicate di orientamento all'interno dello specifico sistema socio-istituzionale di volta in volta coinvolto, intendendo con il termine azioni dedicate una pluralità di interventi mirati, di supporto alla persona e da non confondersi con finalità di altra natura (apprendimento, recupero sociale, ecc.) che possono costituire la *mission* prioritaria dei singoli sistemi.

Sapersi orientare in maniera consapevole ed efficace richiede, oltre al possesso di alcune condizioni oggettive di partenza (diritto di cittadinanza, accesso all'istruzione, pari opportunità), anche lo sviluppo di alcune competenze personali che facilitano l'attivazione di questo processo e ne aumentano l'efficacia. La maturazione di tali competenze orientative è legata al perseguimento di obiettivi diversi:

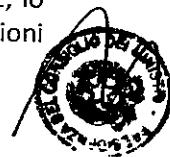
- 1) il primo obiettivo è finalizzato a far maturare nella persona un *atteggiamento e uno stile di comportamento proattivo* rispetto alla gestione della propria storia personale; si tratta in questo caso di promuovere alcune *competenze orientative* da considerarsi *propedeutiche e a-specifiche* (ma non per questo meno importanti) al fronteggiamento delle diverse transizioni formative e lavorative; tali risorse (capacità di attivazione, canalizzazione degli obiettivi, diagnosi dei problemi, ecc.) hanno a che fare con i requisiti minimi per affrontare positivamente snodi complessi del processo di orientamento delle persone e costituiscono la premessa indispensabile per un reale auto-orientamento;
- 2) il secondo obiettivo è finalizzato a far maturare nella persona la capacità di *tenere sotto controllo lo svolgersi delle esperienze in atto* (il percorso formativo, la ricerca del lavoro, l'attività professionale); tali risorse, definibili anche come *competenze di auto-monitoraggio* di situazioni in cui la persona è concretamente coinvolta, sono connesse con la capacità di mantenere un livello di consapevolezza critica sulle esperienze in corso e di saper valutare in maniera preventiva eventuali fattori di rischio;
- 3) il terzo obiettivo è finalizzato a far maturare nel soggetto capacità di *affrontare gli eventi decisionali* attraverso una *progettazione di sé nel tempo*; tali risorse, definibili anche come *competenze orientative di sviluppo* della propria storia formativa e lavorativa hanno a che fare con la capacità di darsi degli obiettivi di crescita (personale e/o professionale), di investire delle energie per il raggiungimento di un obiettivo, di costruire dei progetti individuali assumendosi responsabilità e rischi connessi alla loro realizzazione; sono collegate alle situazioni di scelta e alla elaborazione di progetti formativi e lavorativi coerenti con il processo di costruzione della propria identità personale e sociale.

La carenza di competenze orientative comporta un rischio di insuccesso nel tentativo di governo autonomo delle esperienze di transizione che il soggetto incontra nella propria storia formativa e lavorativa; esprime cioè un bisogno di supporto professionale al processo spontaneo di auto-orientamento, supporto professionale che può trovare risposta in azioni empiriche (interventi orientativi) dalle caratteristiche diverse fra loro in termini di contesti di riferimento, obiettivi, metodologie e strumenti di attivazione, risorse professionali coinvolte.

Infine, per tutti i contesti, si individuano come essenziali:

- l'interistituzionalità, intesa sia su un piano strategico ossia di visibilità e riconoscibilità sul territorio da parte di altri enti, sia su un piano più strettamente operativo, ossia relativo alla possibilità di operare in rete con altri servizi e mobilitare delle risorse esterne per la realizzazione delle prestazioni
- la possibilità di promozione e sviluppo locale dei servizi sulla base delle specificità dei territori di riferimento
- la ricerca e sviluppo, intesi come la capacità del centro di avviare un processo di innovazione delle pratiche e degli strumenti rispetto alla tipologia dei finanziamenti disponibili, alle condizioni di mercato, agli specifici destinatari delle azioni

Questi ultimi requisiti rimandano necessariamente al concetto di rete. In accordo con il DM 166/2001, lo sviluppo di un modello d'intervento che si basi sulla "regolarizzazione" dell'attuale frammentarietà di azioni



pratiche e professionisti dovrebbe avere la sua centratura sull'implementazione della rete, al fine di favorire la valorizzazione e diffusione delle competenze e le risorse attive sul territorio.

### 1.1 La Scuola

La Scuola è il luogo nel quale si acquisiscono le competenze orientative "generali e trasversali" attraverso diverse azioni tra cui le più importanti corrispondono a un insegnamento finalizzato al valore orientativo delle singole discipline (didattica orientativa); allo sviluppo delle Career Management Skills (CMS), cioè delle competenze di orientamento al lavoro, che forniscono ad individui e gruppi modalità strutturate per raccogliere, analizzare, sintetizzare e organizzare autonomamente informazioni in materia di istruzione e lavoro, nonché per prendere decisioni ed affrontare i momenti di transizione; l'erogazione di servizi di orientamento e di attività di tutorato e di accompagnamento; la predisposizione, da parte di ciascun Istituto, di un organico "Piano" inserito nel POF, con l'indicazione degli standard minimi di orientamento e a cui ogni Soggetto/Istituzione contribuisce per la propria parte di responsabilità e competenza. L'orientamento permanente deve attraversare in modo processuale tutto il percorso formativo<sup>2</sup> a partire dai tre anni e fino ai diciannove anni, come descritto nelle "Linee guida per l'orientamento" del MIUR, 2009 e 2014, e svilupparsi sia come **didattica orientativa/orientamento formativo**<sup>3</sup> nell'insegnamento di ogni disciplina e sia come **azioni di informazione orientativa e di accompagnamento**<sup>4</sup>, calibrati in base ai diversi bisogni individuali/collettivi e alle diverse età e realizzati in ore di insegnamento e nell'ambito di altre attività scolastiche. Per queste azioni è difficile stabilire, a priori, la durata e l'intensità, perché dipendono sia dai reali bisogni dei giovani sia dalle opportunità presenti al momento nei singoli contesti. Si tratta di azioni in cui i docenti svolgono un ruolo di accompagnamento e di mediazione e facilitazione del percorso. Il piano di attività orientative deve essere svolto in collaborazione con la rete dei soggetti e servizi territoriali, coinvolgendo, all'occorrenza, esperti con competenze professionali specifiche per accompagnare i giovani nella transizione scuola lavoro al fine della piena inclusione socio-lavorativa.

Le **competenze orientative generali e trasversali, che sono la base su cui innestare successivamente la costruzione di competenze orientative specifiche (di monitoraggio e di sviluppo)**, sono oggi indispensabili perché garantiscono l'acquisizione degli strumenti necessari per affrontare l'imprevisto in una fase difficile in cui il lavoro cambia in modo incessante (organizzazione, tecnologie ecc.), le persone sono costrette spesso a cambiare lavoro e nuove professioni nascono e si affermano continuamente.

Tutti gli ordini di scuola (infanzia, primaria, secondaria di 1° e di 2° grado) hanno precise *Indicazioni nazionali per i curricoli* (redatte da apposite commissioni ed emanate in allegato a specifiche norme) che, oltre ad essere punto di riferimento per la costruzione dei curricoli reali di ciascuna scuola nella sua autonomia, trattano anche di orientamento; esse prevedono conoscenze, abilità, competenze da conseguire alla fine dei seguenti blocchi/sequenze:

- 1) i tre anni della scuola dell'infanzia
- 2) i primi tre anni della scuola primaria
- 3) gli ultimi due anni della scuola primaria
- 4) i tre anni della scuola secondaria di 1° grado
- 5) il biennio iniziale della scuola secondaria di 2° grado
- 6) il triennio terminale della scuola secondaria di 2° grado.

Ciascuna scuola può **individuare** in questi testi (sia nella parti che riguardano le singole discipline sia nelle parti generali in cui si parla di orientamento) tutte le risorse che possono garantire la costruzione di competenze orientative di base, può selezionare alcune **rilevanze** e può apportare le **integrazioni**

<sup>2</sup> "Tutte le scuole di ogni ordine e grado sono tenute a progettare e realizzare attività di orientamento per i loro studenti dai 3 ai 19 anni e ad inserirle nel POF" ( Direttiva n. 487/1997, Direttiva sull'orientamento delle studentesse e degli studenti e DPR n. 275/1999, Regolamento recante norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche ai sensi dell'art. 21 della Legge 15 marzo 1997, n. 59).

<sup>3</sup> Per la definizione, cfr. Linee guida per l'orientamento" del MIUR, 2009 e 2014

<sup>4</sup> Ci si riferisce ad azioni che intenzionalmente influenzano lo svolgersi dell'esperienza orientativa dello studente e che sono di sostegno ad esperienze di transizione formativa, connesse alle scelte di fine ciclo (scuola secondaria di primo e secondo grado) o a situazioni di ri-orientamento o di sostegno al cambiamento di indirizzo di studio.



necessarie, **dichiarando esplicitamente**, per iscritto, nei curricoli di scuola le conoscenze, le abilità, le competenze che verranno perseguite intenzionalmente, utili alla costruzione di competenze orientative di base.

Il primo compito e la più grande responsabilità della scuola sono connessi, quindi, alla maturazione delle competenze orientative generali e trasversali, anche propedeutiche al fronteggiamento di specifiche esperienze di transizione.<sup>5</sup> Secondo l'attuale normativa di riferimento, questa funzione coincide con le finalità della didattica orientativa/orientamento formativo che costituisce parte integrante del progetto formativo d'istituto ed è di stretta competenza dei docenti.

La seconda funzione è di tipo esplicito, ha a che fare cioè con azioni che intenzionalmente influenzano lo svolgersi dell'esperienza orientativa dello studente; in questo senso assumono le caratteristiche di un'azione dedicata di secondo livello, cioè mirata a produrre effetti immediati sulla prosecuzione del percorso formativo individuale. Nella pratica empirica possiamo identificare almeno due tipologie di azioni dedicate e attivate all'interno del sistema scolastico:

- le prime sono azioni specificamente rivolte a sostenere lo sviluppo in ogni studente di identità, autonomia, decisione, progettualità;
- le seconde sono azioni di sostegno ad esperienze di transizione formativa, connesse alle scelte naturali di fine ciclo (scuola secondaria di primo e secondo grado) o a situazioni di ri-orientamento di decisioni non andate a buon fine (interruzione di percorsi e cambio di indirizzo di studio).

### 1.2 L'istruzione terziaria (Università, Formazione artistica e musicale, ITS)

L'istruzione terziaria che, in passato, si riferiva esclusivamente all'istruzione universitaria oggi è meno nettamente definita poiché si è ampliata la gamma di istituzioni che la erogano. Per questa ragione, nelle statistiche internazionali viene classificata in base al tipo di corso o di programma, piuttosto che in base all'istituzione e comprende i livelli 5 e 6 nell'International Standard Classification of Education (ISCED-97).

In Italia corrisponde a un sistema articolato in tre settori, o comparti, istituzionalmente e funzionalmente distinti: l'istruzione terziaria universitaria, l'istruzione terziaria non universitaria offerta dal sistema dell'Alta Formazione Artistica e Musicale (AFAM), l'istruzione Tecnica Superiore (ITS), (livello post secondario terziario non universitario) e le altre opportunità di istruzione offerta da istituti superiori.

In questo sistema la norma attribuisce espressamente alle università l'obbligo di introduzione di un servizio di ateneo per il coordinamento delle attività di orientamento da svolgere in collaborazione con gli istituti d'istruzione secondaria superiore nonché di un servizio di tutorato per gli studenti.

L'università, per dimensione e per attribuzione di funzioni esplicite di orientamento, predomina sull'intero contesto oltre ad avere, per sua propria natura, una funzione educativa al pari della scuola. Attualmente nel sistema universitario le attività di orientamento sono attuate attraverso interventi molto diversificati, riconducibili prevalentemente a tre macro-aree da considerarsi parti di un unico processo: orientamento in ingresso, orientamento in itinere e orientamento in uscita a cui, di recente, è stata affiancata un'attività di *job placement* riservata agli iscritti e laureati di ogni ateneo, con funzione di intermediazione per favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, quindi tra studenti/laureandi/laureati e imprese.

Le università mettono a disposizione servizi di orientamento interni in modo continuativo, accessibili quotidianamente all'utenza anche in modalità a sportello.

Per quanto concerne l'orientamento in ingresso, sono presenti esperienze di gestione di servizi universitari dedicati (cioè interni agli atenei), finalizzati prevalentemente all'informazione e alla consulenza in fase di scelta, progetti per la realizzazione di eventi informativi significativi (i cosiddetti Saloni dell'Orientamento), attività di predisposizione di siti dedicati all'informazione orientativa.

Per quanto concerne l'orientamento in itinere è prevista da Scuole e/o Dipartimenti universitari un'attività

<sup>5</sup> Si vedano anche le linee guida emanate dal MIUR sul sistema scolastico, che testualmente recitano: "Punto di partenza e base del nuovo sistema, come è riconosciuto nelle 'Linee Guida del sistema nazionale sull'orientamento permanente' della Conferenza unificata e nel Piano 'Garanzia per i Giovani' è la centralità del sistema scolastico nella sua interezza, che costituisce il luogo insostituibile nel quale ogni giovane deve acquisire e potenziare le competenze di base e trasversali per l'orientamento, necessarie a sviluppare la propria identità, autonomia, decisione e progettualità" (MIUR, febbraio 2014).



## Standard minimi dei servizi e delle competenze degli operatori di orientamento

di accompagnamento/tutorato orientativo per ridurre dispersione e rischi di insuccesso durante il percorso universitario. Questa funzione può essere affidata o a personale docente (sulla falsariga del modello di tutorato anglosassone) o a personale dedicato; sono presenti, infine, anche alcune esperienze che utilizzano il tutorato fra pari (studenti "anziani" verso studenti "giovani").

Per quanto riguarda l'orientamento in uscita e il *job placement* vengono realizzate azioni di sostegno nella transizione al lavoro attraverso forme di consulenza alla costruzione di progetti professionali, l'attivazione di esperienze di tirocinio e il *placement* fondato sull'incrocio domanda-offerta di lavoro.

Le azioni orientative devono essere mirate anche al superamento delle attuali difficoltà di rapporto con il sistema scolastico potenziando e consolidando una tradizione in questa direzione attraverso lo sviluppo di strategie di collaborazione non solo di tipo strumentale (finalizzate alle iscrizioni). Indispensabili, inoltre rapporti stabili e costruttivi con i servizi territoriali che si rivolgono alla stessa fascia di utenza e il potenziamento della presenza di professionalità dedicate, adeguatamente formate, presenti nei servizi universitari di orientamento.

Le linee strategiche del Consiglio d'Europa riguardo all'istruzione terziaria invitano le Istituzioni universitarie, *in primis*, a rivedere il proprio impianto formativo aiutando, in particolare, gli studenti a:

- acquisire strategie di apprendimento efficaci per ottimizzare lo studio;
- gestire l'offerta formativa e pianificare il proprio progetto accademico;
- evitare la dispersione e l'abbandono.

L'impianto formativo universitario o superiore deve anche essere strettamente collegato con la scuola secondaria di 2° grado, per garantire la continuità e la globalità del processo educativo. Di conseguenza, anche l'università deve riconoscere la centralità della condizione dello studente, in particolare nell'attuale fase di transizione.

È, perciò, opportuno investire ancor più nelle azioni di tutorato intese come didattica integrativa, in quanto gli studenti, che vivono in un contesto sociale ed economico, fluido e soggetto a continui cambiamenti, devono imparare ad apprendere di più e in maniera differente. Inoltre, gli studenti devono essere in grado di pianificare il loro progetto formativo e di apprendere per tutta la vita, dopo aver effettuato una scelta universitaria consapevole e coerente con le proprie potenzialità e i propri talenti. Solo in questo modo è possibile contrastare efficacemente l'abbandono universitario.

Già nella Conferenza di Berlino (2003) si concordarono diverse raccomandazioni per le istituzioni universitarie, finalizzate a "migliorare l'offerta di informazioni e l'orientamento degli studenti". Ciò è possibile attraverso servizi di orientamento per gli studenti che tendano a:

- promuovere lo studente come attore del suo processo formativo e protagonista del suo progetto personale;
- guidare, sostenere, accompagnare il processo personale di apprendimento;
- facilitare la riflessione e la presa di coscienza di se stessi, il dialogo personale in relazione agli interessi, alle mete da raggiungere;
- potenziare l'autonomia personale;
- incoraggiare e accompagnare il passaggio tra l'università e il mondo del lavoro;
- favorire lo sviluppo e l'acquisizione delle competenze trasversali e professionali (sapere, saper fare, saper stare, saper essere).

L'orientamento diventa un processo formativo continuo che ha come obiettivo il potenziamento nei giovani delle competenze professionali e trasversali e, in particolare, delle Career Management Skills (CMS), competenze di orientamento al lavoro che li mettano in grado di auto-orientarsi e partecipare attivamente nei processi di studio e di lavoro. In particolare l'istruzione terziaria garantisce:

- in ingresso: accoglienza e informazioni, analisi dei bisogni di orientamento;
- in itinere: accompagnamento e tutorato, se necessario, ri-orientamento;
- in uscita: accompagnamento in uscita, *job placement*.

Ogni istituzione terziaria deve garantire standard professionali nell'erogazione delle azioni di orientamento.



## 1.3 La Formazione professionale

Questo sistema svolge un'azione orientativa nei confronti dei propri clienti (cioè gli iscritti alle varie tipologie di corsi di formazione professionale), ma è anche impegnato ad offrire servizi nei confronti degli altri sistemi territoriali (scuola, università, centri per l'impiego), per gestire attività di orientamento che questi soggetti non riescono a coprire in modo autonomo o per mancanza di risorse sufficienti o per mancanza di professionalità dedicate.

Nei percorsi di formazione professionale (iniziale, continua e di specializzazione)<sup>6</sup> sono presenti sia attività orientative educative finalizzate allo sviluppo di competenze propedeutiche al fronteggiamento di transizioni formative e lavorative sia interventi di monitoraggio orientativo del percorso formativo in entrata, in itinere e in uscita (progetti di accoglienza, di accompagnamento allo *stage*, di sostegno alla ricerca del lavoro, ecc.). Si tratta quindi soprattutto di attività di sostegno alle transizioni fra canali formativi, di accompagnamento ai percorsi di formazione professionale e di supporto all'inserimento nel mondo del lavoro.

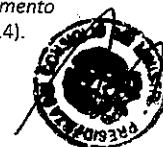
Esempi di attività che il sistema della formazione professionale mette a disposizione di altri soggetti (soprattutto verso la scuola) sono riconducibili a:

- attività informative (sul proprio sistema, ma anche su altri percorsi);
- moduli formativi sullo sviluppo delle competenze trasversali;
- progetti di socializzazione al lavoro (per esempio, progetti integrati per il passaggio al canale della formazione professionale oppure di accompagnamento alle esperienze di *stage*),
- interventi di preparazione alle transizioni lavorative (per esempio, moduli di sostegno all'inserimento lavorativo per diplomandi/diplomati).

Un ulteriore impegno del sistema di formazione professionale emerge nella collaborazione con i centri per l'impiego ed altri soggetti pubblici (es. Informagiovani, COL, ecc.) in particolare per quello che riguarda:

- a) la gestione dei servizi di accoglienza e informazione e l'attivazione dei laboratori di ricerca attiva del lavoro, prevalentemente attraverso la messa a bando di attività da svolgersi all'interno della struttura pubblica;
- b) la gestione dei colloqui e, più in generale, di colloqui orientativi di primo livello, la realizzazione di tirocini e di percorsi di accompagnamento al lavoro, azioni in alcuni casi da realizzarsi come attività interne al centro per l'impiego ed in altri come esternalizzate;
- c) la gestione di percorsi specialistici (anche di bilancio di competenze) da realizzarsi prevalentemente come risorsa esterna in convenzione con il centro per l'impiego.

<sup>6</sup> Per formazione professionale iniziale si intende quella rivolta ai giovani che si accostano per la prima volta al mondo del lavoro. Si parla di formazione professionale continua se è rivolta ad adulti occupati, finalizzata alla riqualificazione o all'aggiornamento professionale. La formazione professionale continua si inserisce nel concetto del cosiddetto *lifelong learning*; la formazione professionale di specializzazione è riferibile prevalentemente alla fascia di utenti post diploma, rivolta quindi ai diplomati che non hanno immediate opportunità e/o motivazioni per intraprendere un percorso accademico. La formazione permanente comprende qualsiasi attività di apprendimento avviata in qualsiasi momento della vita, volta a migliorare le conoscenze, le capacità e le competenze in una prospettiva personale, civica, sociale e/o occupazionale (UE, 2014).



## 1.4 I Servizi per il lavoro

In questo contesto possiamo evidenziare diverse tipologie di strutture (Informagiovani, CILO, COL, Centri di orientamento, Servizi per l'impiego, Centri aziendali, Agenzie per il lavoro, ecc.) in cui gli stessi Servizi per il lavoro, pubblici e privati, hanno organizzato l'erogazione dei servizi per l'utenza:

- a) un servizio specifico di orientamento gestito con l'utilizzo di professionisti esterni oppure tramite personale dipendente riqualificato da appositi percorsi di formazione;
- b) un rinvio dell'utente ad altro soggetto della rete territoriale in grado di fornire una risposta dedicata.

Le attività poste in essere dai servizi per l'impiego sono:

- a) informazione e accoglienza/primo filtro;
- b) accompagnamento del percorso lavorativo, finalizzato al monitoraggio della condizione di disoccupazione del lavoratore (colloqui ex D.Lgs. 297/2002<sup>7</sup>), sostegno all'inserimento lavorativo, laboratori di ricerca attiva del lavoro, promozione di tirocini, ecc.;
- c) colloquio<sup>8</sup> di orientamento entro i tre mesi dall'inizio dello stato di disoccupazione e azioni di orientamento collettive fra i tre e i sei mesi dall'inizio dello stato di disoccupazione, con formazione sulle modalità più efficaci di ricerca di occupazione adeguate al contesto produttivo territoriale, nei confronti dei beneficiari di ammortizzatori sociali per i quali lo stato di disoccupazione costituisca requisito (art. 4, comma 33, lett. a) e b) l. 92/2012)
- d) consulenza, finalizzata allo sviluppo professionale, sia attraverso colloqui orientativi sia, o, se del caso, percorsi di bilancio di competenze.

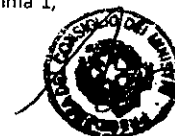
Per quanto concerne le professionalità che operano in questo contesto, il panorama si dimostra assai variegato (cfr. rapporti sullo stato dell'orientamento dell'ISFOL).

Le esperienze realizzate evidenziano la necessità di affrontare alcune criticità fra cui:

- maggiore finalizzazione delle azioni orientative alla specificità della *mission* di queste strutture;
- dare continuità alle prestazioni erogate;
- integrazione dell'attività orientativa nel ciclo complessivo di fruizione delle prestazioni erogate al lavoratore;
- creazione di un rapporto sinergico tra tutti i soggetti che erogano servizi per il lavoro.

<sup>7</sup> D. Lgs. 19 dicembre 2002, n. 297 "Disposizioni modificative e correttive del decreto legislativo 21 aprile 2000, n. 181, recante norme per agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, in attuazione dell'articolo 45, comma 1, lettera a) della legge 17 maggio 1999, n. 144". (GU n.11 del 15-1-2003)

<sup>8</sup> D. Lgs. 21 aprile 2000, n. 181 "Disposizioni per agevolare l'incontro fra domanda ed offerta di lavoro, in attuazione dell'articolo 45, comma 1, lettera a), della legge 17 maggio 1999, n. 144". (GU n.154 del 4-7-2000)



## **1.5 I Servizi per l'Inclusione sociale**

In questo contesto operano i servizi alla persona e alla comunità attraverso i distretti locali dei servizi sociali e sociosanitari; i servizi socio-educativi per la prima infanzia; i servizi sociali per i minorenni del Ministero della giustizia dislocati localmente, i servizi dei Comuni e delle Regioni e degli Enti previdenziali, con particolare riferimento a pensione e assegno sociale e trattamenti di invalidità. I principali obiettivi da raggiungere comprendono il contrasto ai fenomeni di devianza e di emarginazione dovuti anche a differenze di genere, di etnia a disabilità fisiche e psichiche, il contrasto alla povertà, all'esclusione sociale ed alla grave emarginazione; la tutela dell'infanzia e dell'adolescenza e la tutela dei minori, incluso il contrasto al lavoro minorile e le azioni alternative all'istituzionalizzazione dei minori fuori dalla famiglia di origine; la tutela e dei diritti e delle opportunità delle persone con disabilità; inoltre, tra gli obiettivi specifici sono da comprendersi la promozione alla partecipazione delle famiglie alle scelte formative e la promozione del lavoro di rete tra servizi finalizzato a progettare e sostenere percorsi individuali integrati.

Le attività poste in essere dai servizi dedicati all'inclusione sociale sono:

- percorsi individuali, personalizzati finalizzati all'accompagnamento alla formazione e al lavoro
- interventi integrati (orientamento, formazione, accompagnamento, aiuti all'occupazione, creazione d'impresa) rivolti all'inserimento dei soggetti svantaggiati nel mercato del lavoro
- interventi per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, gestione della diversità, cura e sostegno sociale per l'inserimento lavorativo;
- realizzazione di specifici momenti di incontro con le famiglie
- individuazione e inclusione dei NEET 19-25 in percorsi di orientamento che li aiutino e li supportino nella scelta di percorsi di studio, formazione, lavoro
- interventi di informazione e sensibilizzazione finalizzate all'inclusione sociale e lavorativa della popolazione immigrata;
- accoglienza, orientamento e accompagnamento alla formazione e al lavoro dei disabili e di soggetti in particolare stato di disagio
- misure di accompagnamento e di occupabilità, interventi di sostegno, collettivi e di assistenza, finalizzati ad agevolare l'inserimento nel mercato del lavoro dei soggetti appartenenti a famiglie al di sotto della soglia di povertà
- forme di bilancio di competenze e certificazione per il riconoscimento da parte delle imprese delle competenze acquisite da lavoratori diversamente abili
- recupero, orientamento e accompagnamento di minori in stato di disagio verso percorsi formativi e lavorativi (apprendistato, tirocini formativi )
- messa a sistema della rete con i servizi educativi, scolastici, formativi e di inserimento al lavoro presenti sul territorio per la progettazione e l'accompagnamento a percorsi individuali integrati





## 2. Le funzioni dell'orientamento

### 2.1 La funzione educativa

Questa funzione di orientamento indica le attività di sostegno allo sviluppo di risorse e condizioni favorevoli al processo di auto-orientamento della persona per favorirne il benessere, l'adattabilità ai contesti, il successo formativo e la piena occupabilità. Favorisce, quindi, nella persona la maturazione di un atteggiamento e di un comportamento proattivi per lo sviluppo delle capacità di gestione autonoma e consapevole del proprio processo di orientamento, fin dall'inizio dell'esperienza scolare, attraverso la didattica orientativa/orientamento formativo. A tal fine promuove l'acquisizione delle *competenze orientative* generali e trasversali quali premesse indispensabili per un efficace auto-orientamento<sup>9</sup>. A partire dalla scuola secondaria di secondo grado, la didattica orientativa/orientamento formativo si avvale anche della metodologia dell'alternanza scuola-lavoro, che favorisce il superamento della separazione tra scuola e lavoro e lo sviluppo nell'allievo di competenze orientative maturate attraverso il contatto diretto con il mondo del lavoro e delle professioni.

L'esercizio della funzione orientativa è e deve essere esplicita ed intenzionale nella scuola, finalizzata cioè alla maturazione autonoma e consapevole della persona attraverso azioni appositamente progettate. Infatti, se gli obiettivi dell'attività formativa sono connessi alla crescita della persona e allo sviluppo di una cultura e di un metodo scientifici, non si può negare che il raggiungimento di questi obiettivi non abbia una ricaduta indiretta sulla maturazione del processo di auto-orientamento. Un primo obiettivo è connesso alla *maturazione delle competenze orientative di base o propedeutiche* al fronteggiamento di specifiche esperienze di transizione. Secondo l'attuale normativa di riferimento, questa funzione coincide con le finalità della didattica orientativa che costituisce parte integrante del piano formativo d'istituto, è di competenza di tutti i docenti ed è trasversale ad ogni disciplina e si realizza attraverso la definizione degli standard di orientamento per ogni livello di istruzione/formazione ed è di stretta competenza dei docenti.

#### 2.1.1 Finalità

È possibile individuare diverse finalità orientative:

- una finalità formativa tesa a favorire l'acquisizione e/o il rafforzamento delle competenze orientative di base degli studenti (dai 3 ai 25 anni ma anche per le persone inserite in percorsi di formazione per adulti)
- una finalità di monitoraggio del percorso individuale di studi
- una finalità sociale là dove è finalizzata al contrasto del disagio formativo, della dispersione e dell'abbandono scolastico/universitario).

#### 2.1.2 Prestazioni erogate

I servizi educativi comprendono:

- attività di conoscenza di sé e di sviluppo della identità di ciascuno;
- attività per l'acquisizione di senso di responsabilità, decisione, consapevolezza, autonomia, di *problem solving*;
- laboratori di orientamento di gruppo sulle professioni e sulla cultura del lavoro;
- colloqui individuali a supporto della scelta
- attività/laboratori per l'acquisizione di Career Management Skills;

<sup>9</sup> Si vedano anche le linee guida emanate dal MIUR sul sistema scolastico, che testualmente recitano: "Alla scuola è riconosciuto un ruolo centrale nei processi di orientamento (da 3 a 19 anni) e ad essa spetta il compito di realizzare autonomamente e/o in rete con gli altri Soggetti pubblici e privati, attività di orientamento, finalizzate alla costruzione e al potenziamento di specifiche competenze orientative, che si sviluppano attraverso: orientamento formativo o didattica orientativa/orientante per lo sviluppo delle competenze orientative di base; attività di accompagnamento e di consulenza orientativa, di sostegno alla progettualità individuale, esercitate attraverso competenze di monitoraggio/gestione del percorso individuale." (MIUR, febbraio 2014)



- organizzazione di visite e incontri con testimoni del mondo del lavoro;
- attività di alternanza scuola – lavoro con finalità orientativa

### 2.1.3 Obiettivi

Per quanto concerne gli obiettivi, si individuano in particolare:

- il possesso di “una cultura ed un metodo orientativo” (orientamento personale) e di abilità e saperi propedeutici allo sviluppo di competenze orientative specifiche
- lo sviluppo/il potenziamento di competenze orientative per affrontare con autonomia e consapevolezza le fasi di scelta o cambiamento o ri-orientamento
- lo sviluppo di un percorso di autonomia che porti alla costruzione/maturazione di progetti formativi/professionali
- il contrasto del disagio formativo (dispersione e abbandono scolastico/universitario)
- il sostegno/la gestione dei processi di alternanza scuola-lavoro.

### 2.1.4 Destinatari

Poiché la funzione orientativa appartiene alla *mission* evolutiva/formativa dei sistemi dell'*education* e riguarda tutti gli studenti di ogni ordine e grado, è necessario che i docenti programmino intenzionalmente azioni di orientamento formativo all'interno del Piano dell'offerta formativa, al fine di potenziare e sostenere lo sviluppo della motivazione e della disponibilità degli studenti alla riflessione.

Tuttavia, è bene sottolineare che la funzione educativa non riguarda solo gli studenti, ma anche adulti, soggetti deboli, studenti universitari o terziari, lavoratori, genitori, etc.

### 2.1.5 Modalità di accesso

L'accesso ai servizi educativi fa generalmente parte del percorso di studi ed è quindi rivolto a tutti gli studenti.

### 2.1.6 Aree di attività (ADA) e attività specifiche

Le attività di orientamento nella scuola sono responsabilità di ogni docente, vanno progettate a partire dalla scuola dell'infanzia e sono inserite nel Piano dell'offerta formativa della scuola.

Attività di orientamento sono responsabilità e competenza anche dei centri di formazione professionale e delle università.

Le attività orientative, a carattere intenzionale, comprendono un'ampia gamma di altre prestazioni finalizzate a:

- informare in modo esaustivo e personalizzato gli studenti e le loro famiglie;
- sostenere ed accompagnare gli studenti in situazioni di criticità del percorso scolastico/formativo a tutti i livelli.

In quest'ottica sono state declinate di seguito le aree di attività fondamentali delle prestazioni, relative alla funzione educativa, riportandone per ognuna di esse le principali caratteristiche ed alcune attività sia di *front office* che di *back office*. A questo proposito è bene evidenziare che la maggior parte delle attività di seguito declinate necessita di un processo di lavoro di *équipe* all'interno della scuola/centro di formazione/ateneo-dipartimento e in rete con i servizi territoriali in una continua attività di scambio e collaborazione con le strutture presenti sul territorio:



### 1. *Didattica orientativa/orientamento formativo: la scuola è il luogo nel quale si acquisiscono le competenze orientative di base<sup>10</sup> attraverso:*

- la predisposizione di un curriculum formativo unitario e verticale che, ai vari livelli, realizzi azioni di orientamento in grado di recuperare il “valore” del lavoro per la persona e la “cultura del lavoro”;
- un insegnamento finalizzato al valore orientativo delle singole discipline;
- l'erogazione di azioni di orientamento e di attività di tutorato di accompagnamento;
- la predisposizione, da parte di ciascun istituto, di un organico “Piano” inserito nel POF, con l'indicazione degli standard minimi di orientamento.

L'attenzione alla persona e alla sua maturazione implica anche la messa in atto di azioni di sostegno e accompagnamento nelle fasi di passaggio e transizione o cambiamento.

### 2. *Moduli di accoglienza nei nuovi cicli di studio*

Sono percorsi di preparazione all'impatto con un nuovo contesto organizzativo nel passaggio dalla scuola-scuola; scuola-formazione; scuola-università. La finalità principale è quella di rendere trasparenti le richieste istituzionali (regole, ruoli, metodo di studio, ecc.) per favorire nello studente l'orientamento alla nuova esperienza di studio. Solitamente, proprio per la finalità che rivestono, questi interventi sono rivolti alla globalità dei destinatari e svolti a livello collettivo.

### 3. *Attività di prevenzione e recupero dell'insuccesso formativo*

Questa area di attività prevede l'intervento su possibili fattori di rischio quali, ad esempio, la demotivazione allo studio e il disagio personale, che possono compromettere un'evoluzione positiva del percorso formativo. Solitamente queste iniziative riguardano gruppi mirati di studenti e possono essere realizzate sia a livello di piccolo gruppo che a livello individuale (per esempio, attraverso i cosiddetti sportelli di ascolto o di informazione/orientamento). In questo caso varia l'utilizzo delle risorse umane impiegate; a volte vengono impiegate professionalità interne (nella maggior parte delle realtà si tratta di docenti referenti per l'orientamento, tutor universitari o referenti per il disagio adolescenziale), mentre altre volte si fa ricorso alla collaborazione di figure esterne (orientatori, psicologi).

### 4. *Moduli di verifica in itinere dei risultati scolastici/formativi*

Si tratta di interventi generalizzati che hanno l'obiettivo di promuovere un metodo critico di analisi della propria esperienza formativa; sono realizzati – a livello collettivo – in determinati momenti del percorso (fine quadrimestre, fine anno scolastico) e intendono sviluppare negli studenti maggiore consapevolezza rispetto ai risultati del proprio impegno, al metodo di studio, alle preferenze e agli interessi, alle strategie di risoluzione di eventuali difficoltà incontrate.

### 5. *Percorsi di alternanza scuola-lavoro*

Le azioni di questa area di attività sono maggiormente presenti nella scuola secondaria di secondo grado (con particolare riferimento agli indirizzi tecnico-professionali) e possono essere gestite dagli insegnanti dell'istituto oppure in collaborazione con le risorse del sistema di formazione professionale. A partire dalla scuola secondaria di secondo grado, infatti, la didattica orientativa si avvale anche della metodologia dell'alternanza scuola-lavoro, che favorisce il superamento della separazione tra scuola e lavoro e lo sviluppo nell'allievo di competenze orientative maturate attraverso il confronto diretto con il mondo del lavoro e delle professioni.

### 6. *Interventi formativi di educazione alla scelta*

Si tratta di attività di preparazione al processo decisionale attraverso lo sviluppo di una riflessione personale e di un confronto con i compagni su alcune tematiche in gioco nel processo di scelta (gli stereotipi sulla formazione e il lavoro, gli atteggiamenti e i valori personali, le strategie di *problem solving*, ecc.). Anche in questo caso, possono essere utilizzate sia risorse interne (solitamente, dopo una preparazione specifica) che operatori esterni in convenzione.

<sup>10</sup> Linee guida nazionali per l'orientamento permanente del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR, 2014) e Circolare MIUR n. 43/2009 ad oggetto: “Piano Nazionale di Orientamento: Linee guida in materia di orientamento lungo tutto l'arco della vita. Indicazioni nazionali”.



### 7. *Moduli formativi e Laboratori di Career Management Skills*

Sono realizzati con riferimento allo sviluppo delle competenze generali e trasversali. In particolare, è importante prevedere attività di informazione e conoscenza del mondo del lavoro e delle professioni. È necessario definire un quadro nazionale sulle Career Management Skills, che declini le possibili azioni da realizzare in base alle fasce d'età delle persone e ai contesti di riferimento, a partire dalla scuola, meglio dalla scuola dell'infanzia, e che prosegua nella formazione, nelle università, nei Centri per l'impiego, nei CPIA per adulti, con percorsi diversi e differenziati, ma con esiti condivisibili.

#### 2.1.7 *Tipologia di strumenti*

L'uso delle nuove tecnologie è fondamentale per sostenere il percorso di orientamento e di acquisizione delle Career Management Skills: in particolare, quando gli strumenti sono progettati in coerenza con i moderni modelli d'intervento in questo ambito. In particolare:

- software per l'orientamento alle professioni, in grado di promuovere la conoscenza delle professioni, la riflessione sulle proprie caratteristiche e preferenze, la costruzione di alternative coerenti attraverso processi interattivi di esplorazione, riflessione, valutazione.;
- ambienti di apprendimento a distanza, dove inserire moduli formativi sulle CMS e promuovere attività di "cooperative learning", con la disponibilità di video e di altre risorse di approfondimento;
- strumenti per la creazione e la gestione del proprio e-portfolio;
- strumenti di comunicazione e interazione a distanza;
- interviste a testimoni privilegiati sulle professioni;
- strumenti di supporto alla scelta, come il portale MIUR: "ioscelgoiostudio";
- siti e link dedicati alle professioni italiani ed europei. (es. ISTAT, Unioncamere, portali istituzionali, ecc.).

#### 2.1.8 *Risultati per il beneficiario*

- Acquisizione delle competenze orientative di base e di Career Management Skills (CMS);
- attivazione delle risorse individuali (competenze, motivazioni, interessi, attitudini)
- potenziamento della capacità di mettersi in gioco, delle strategie di fronteggiamento delle situazioni di scelta, del senso di autoefficacia
- potenziamento della consapevolezza delle proprie caratteristiche personali e del contesto di appartenenza
- potenziamento della conoscenza di opportunità formative, delle tendenze del mercato del lavoro, delle prospettive occupazionali, dei mestieri e delle professioni.

La maturazione di queste competenze orientative corrisponde ai macro-obiettivi definiti come peculiari della funzione educativa in termini di standard di qualità delle prestazioni.

#### 2.1.9 *Standard di prestazione*

Per quanto concerne gli standard riferiti alla dotazione strumentale e logistica, alle prestazioni e alle competenze dei docenti è necessario un approfondimento ulteriore nell'ambito del gruppo tecnico in quanto alcuni elementi sono rintracciabili negli altri standard mentre la tipicità della didattica orientativa merita un'attenzione a se stante.



## 2.2 La funzione informativa

La funzione informativa indica le attività che potenziano quell'insieme di risorse della persona che hanno a che fare con le capacità di attivarsi/ricercare, decodificare/interpretare, mettersi in gioco/simulare necessarie per l'acquisizione di conoscenze utili al raggiungimento di un obiettivo orientativo specifico. Rientrano in questa funzione tutte le attività che facilitano la conoscenza dei sistemi formativi e dei contesti socio-istituzionali e produttivi nonché la trasmissione di informazioni su opportunità di studio e di lavoro come attività basilari nell'avvio del processo di auto-orientamento da parte delle persone. Tale funzione è trasversale al processo di orientamento, all'interno di tutti i sistemi. Possono rientrare in questa tipologia tutte le attività di informazione sui percorsi formativi, sulle opportunità lavorative, sulle prestazioni disponibili, ecc.; i seminari di sensibilizzazione, gli eventi culturali, le visite guidate, gli incontri con testimoni significativi, ecc.; le attività di primo filtro e di rinvio fra strutture dedicate.

Questa funzione di orientamento assolve al compito di:

- potenziare un insieme di risorse della persona che hanno a che fare con la capacità di attivarsi/ricercare, confrontarsi/decentrarsi, decodificare/interpretare, mettersi in gioco/simulare;
- concorrere al potenziamento delle competenze orientative della persona;
- garantire a tutti pari opportunità di accesso alle informazioni, rispondendo quindi ad alcuni prerequisiti di democratizzazione dei processi di orientamento;
- integrare le attività peculiari di funzioni diverse;
- facilitare l'avvio del processo di auto-orientamento e di attivazione di strategie orientative.

Le attività connesse alla funzione informativa possono costituire un servizio interno offerto dal singolo contesto (ad esempio, il servizio informazione dell'università, il servizio informazione dei centri per l'impiego) o un servizio trasversale al meta-sistema territoriale di orientamento.

### 2.2.1 Finalità

Si individuano almeno tre finalità/obiettivi:

1. una finalità di accoglienza finalizzata alla ricezione e decodifica della domanda posta dall'utente, alla ricostruzione delle caratteristiche della situazione da fronteggiare e allo sviluppo di un'immagine positiva del contesto;
2. una finalità orientativa che tende ad attivare nella persona capacità di implementazione, acquisizione e rielaborazione di conoscenze utili al raggiungimento di un obiettivo formativo/professionale specifico e alla decodifica corretta del contesto socio-istituzionale e produttivo;
3. una finalità di conoscenza approfondita di uno specifico sistema che conduca l'utente a comprendere i servizi offerti dalla struttura a cui si è rivolto e quelli offerti dalla rete territoriale pubblica/privata.

### 2.2.2 Prestazioni erogate

La funzione informativa si concretizza nell'erogazione di azioni, prevalentemente *front-office*, di interazione diretta con gli utenti, nello specifico in:

- primo filtro e rinvio ad altre strutture della rete in grado di rispondere ad obiettivi specifici e/o presa in carico dell'utente;
- informazione sul sistema dei servizi offerti dalla rete territoriale per il lavoro e per l'offerta di formazione e relative modalità di accesso (es. saloni, seminari e/o incontri orientativi collettivi);
- informazioni sulla struttura delle professioni e sugli sbocchi professionali (ad esempio i seminari di sensibilizzazione, gli eventi culturali, le visite guidate, gli incontri con testimoni significativi, ecc.);
- consultazione/consultazione guidata delle offerte di lavoro, dell'offerta formativa esistente, di tirocini e *stage*, di opportunità di mobilità e di informazioni (banche dati, cataloghi, ecc.) anche a livello europeo.



L'informazione orientativa assume caratteri particolari nel contesto della Scuola dove le relative attività, curate dai docenti, servono ai giovani per conoscere/capire come è e come funziona il mondo in cui vivono e possono comprendere:

- accoglienza nel contesto scolastico all'inizio di ciascun ciclo (e segmento di ciclo) a gruppi/classi (per facilitare l'ingresso nel contesto vengono date informazioni sulle regole e le prassi, i servizi, le opportunità, il POF e vengono raccolti bisogni e richieste di aiuto);
- erogazione di informazioni a singoli o a gruppi a seconda dei bisogni – in itinere;
- realizzazione di incontri informativi sui percorsi formativi e sul mondo del lavoro – in itinere;
- visite d'istruzione ad alcuni contesti significativi (luoghi di produzione, luoghi di scambio, luoghi di fruizione ecc), previa valorizzazione delle esperienze pregresse – in itinere;
- esperienze di stage, tirocini, alternanza, apprendistato (scuola secondaria di 2° grado).

### 2.2.3 Obiettivi

Per quanto concerne gli obiettivi, si individuano:

- la facilitazione dell'accesso delle persone al mondo della formazione e del lavoro e il sostegno per la definizione e l'individuazione consapevole della domanda orientativa individuale;
- l'offerta di indicazioni utili alla decodifica delle informazioni e dei contesti;
- l'offerta e la promozione di strumenti di ricognizione e dispositivi a supporto dell'erogazione di informazioni per lo sviluppo di conoscenze necessarie a sostenere le persone nei processi decisionali connessi alle transizioni;
- il supporto nel passaggio a strutture in grado di rispondere alla domanda espressa da *target* diversificati di utenti;
- il supporto alle persone affinché individuino, sin da subito, i passi da compiere per diventare protagoniste attive e responsabili del proprio progetto orientativo e di vita.

### 2.2.4 Destinatari

Persone che, nel corso della propria esperienza formativa e/o lavorativa, necessitano di un supporto alla scelta, alla ricollocazione formativa o professionale o nelle esperienze di transizione tra diversi sistemi (scuola-formazione-università-lavoro). Nello specifico sono:

- studenti di qualsiasi ordine e grado;
- soggetti che passano da un canale formativo all'altro;
- soggetti che passano dal canale formativo a quello lavorativo;
- adulti in condizione di riqualificazione professionale anche conseguenti ad esperienze di espulsione dal mercato del lavoro;
- soggetti disoccupati;
- soggetti in mobilità o in cassa integrazione;
- soggetti alla ricerca di un primo impiego o di un nuovo impiego;
- lavoratori in situazioni produttive a rischio;
- donne in re-inserimento lavorativo;
- soggetti svantaggiati (disabili e categorie protette, immigrati, tossicodipendenti, ex detenuti, ecc.).

### 2.2.5 Modalità di accesso

L'accesso all'informazione orientativa può avvenire a sportello, in modalità individuale, da qualsiasi punto della rete pubblica/privata territoriale e/o in base alle iniziative proposte (es. eventi collettivi di tipo informativo, saloni, *campus*, laboratori, portali orientamento istituzionali nazionali/regionali/locali).



## 2.2.6 Aree di attività (ADA) e attività specifiche

Di seguito le principali aree di attività declinate in specifiche azioni sia *front office* che *back office*:

**1) Accoglienza delle persone, assistenza nella ricerca di informazioni e nella predisposizione di percorsi di orientamento o di transizione scolastica o lavorativa; informazione sulle risorse di orientamento disponibili (analisi della domanda ed erogazione delle informazioni in ordine alle disponibilità della struttura dedicata), erogazione di informazioni alle istituzioni in merito alle finalità e alle risorse della struttura dedicata.**

Attività:

- Colloquio di accoglienza / colloquio di informazione orientativa – individuale e/o di gruppo ed eventuale rinvio ad altre strutture dedicate della rete
- Organizzazione di incontri di informazione per facilitare l'accesso alle risorse documentarie
- Supporto metodologico individualizzato agli utenti nella ricerca di informazioni e nella loro integrazione
- Supporto agli utenti nell'utilizzo di strumenti informativi specifici per l'orientamento nel momento delle scelte formative o dell'accesso al lavoro
- Descrizione dei percorsi formativi e professionali dei mestieri nonché delle condizioni per accedervi
- Informazione sulla rete delle strutture dedicate disponibili sul territorio e sulle modalità di accesso nonché sulle specifiche prestazioni erogate
- Strutturazione di un'area di auto-informazione e consultazione autonoma anche tramite tecnologie multimediali.

**2) Promozione e allestimento di situazioni o iniziative per l'orientamento sia a livello stabile, in strutture o centri dedicati, sia in stand fieristici.**

Attività:

- Organizzazione di eventi legati alle giornate per l'orientamento e di visite guidate nelle realtà formative e/o aziendali
- Promozione delle attività orientative possibili, nelle scuole, negli istituti formativi, nelle università, nei centri di formazione pubblici e privati
- Organizzazione di una modalità di relazione permanente ed efficace con CTP, scuole, imprese per l'orientamento
- Consultazione di sistemi integrati di documentazione

**3) Raccolta di informazioni e gestione di sistemi integrati di documentazione**

Attività:

- Ricerca e presentazione delle risorse territoriali, italiane ed europee
- Ricerca di documentazione attraverso reti e risorse multimediali e sua gestione
- Catalogazione di informazioni e documenti, a livello cartaceo e informatico, e loro aggiornamento
- Catalogazione delle attività e dei risultati delle attività dei vari soggetti operanti nel mercato del lavoro
- Catalogazione di prototipi, modelli di struttura e standard di prestazioni per l'orientamento a supporto delle istituzioni
- Catalogazione di indagini a supporto della programmazione regionale, provinciale e comunale
- Catalogazione di linee di servizi e di sperimentazione di attività innovative svolte dalle strutture dedicate all'orientamento.

**4) Partecipazione attiva a reti di strutture dedicate**

Attività:

- Partecipazione attiva alle riunioni interne al *team* della struttura
- Mantenimento di un efficace contatto tra strutture e attori socio-istituzionali interni/esterni al sistema, al fine di garantire la conoscenza del materiale informativo esistente
- Gestione delle risorse informative di rete
- Raccolta informazioni su interventi erogati nel campo dell'orientamento.



### **2.2.7 Tipologia di strumenti**

Di seguito i principali strumenti utilizzati ed utilizzabili durante un percorso di orientamento informativo:

- Scheda socio-anagrafica adottata dalla struttura
- *Check-list* di domande-stimolo
- Materiale promozionale e informativo
- "Mappa" che indichi chi e con quali modalità e standard produce le informazioni sul sistema educativo, lavorativo, della formazione professionale

Siti web e servizi online, in particolare:

- strumenti web di *information management*
- Social network professionali
- Motori di ricerca dedicati alla formazione e al lavoro

### **2.2.8 Risultati per il beneficiario**

- Sviluppo della capacità di acquisizione di informazioni e di fruizione delle azioni mirate
- Potenziamento della garanzia di pari opportunità di partenza e di accesso
- Avvio del processo di auto-orientamento anche attraverso l'attivazione di un processo attivo di ricerca e selezione delle informazioni nel contesto di riferimento
- Acquisizione di informazioni complete e aggiornate sui percorsi scolastico-formativi e/o sulle opportunità lavorative e sulla normativa del mercato del lavoro, nella prospettiva dei bisogni specifici individuali per l'attivazione della consapevolezza nella scelta
- Acquisizione di informazioni pertinenti con la richiesta espressa e relative alle prestazioni disponibili nella struttura nonché sulle relative modalità di accesso
- Sviluppo della capacità di auto-consultazione e decodifica corretta delle informazioni nonché della capacità di interpretare correttamente il contesto socio-istituzionale e produttivo
- Facilitazione per un utilizzo personalizzato delle conoscenze acquisite
- Acquisizione di risposte differenziate ai diversi bisogni di orientamento
- Sviluppo di un'immagine positiva del contesto





2.2.9 Scheda sintetica degli standard minimi per la funzione informativa

<p><b>PRESTAZIONI</b></p> <p><b>STANDARD</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Primo filtro con possibilità di rinvio ad altre strutture dedicate della rete, in grado di rispondere ad obiettivi specifici e/o di presa in carico dell'utente</li> <li>- Informazione sul sistema dei servizi offerti dalla rete territoriale che si occupa dell'inserimento lavorativo (per il lavoro) e dell'offerta di formazione (per l'istruzione) e relative modalità di accesso (es. saloni, seminari e/o incontri orientativi collettivi)</li> <li>- Informazioni sulle professioni e sugli sbocchi professionali (ad esempio i seminari di sensibilizzazione, gli eventi culturali, le visite guidate, gli incontri con testimoni significativi, ecc.)</li> <li>- Auto-consultazione, anche online, delle offerte di lavoro, dell'offerta formativa esistente, di tirocini e stage, di opportunità di mobilità e di banche dati anche a livello europeo, con l'ausilio di strumenti <i>ad hoc</i></li> </ul>
<p><b>DOTAZIONE STRUMENTALE E LOGISTICA</b></p>	<p>Per quanto attiene la dotazione strumentale e logistica, onde garantire spazi adeguati (<i>layout</i>) e il rispetto della <i>privacy</i> dell'utente, secondo le diverse tipologie di azione/prestazione, si dovrà disporre di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uno sportello di prima accoglienza sufficientemente garantito per la <i>privacy</i></li> <li>- un luogo riservato alla gestione dei colloqui informativi individualizzati</li> <li>- un'organizzazione accessibile della documentazione in consultazione (raccolgitori tematici, classificatori, ecc.)</li> <li>- una sala attrezzata per attività di gruppo e di laboratorio</li> <li>- uno spazio adeguato dedicato all'attività di auto-consultazione</li> <li>- supporti e dispositivi esplicativi delle prestazioni offerte (<i>dépliant</i>, cartellonistica, bacheca, mappe, logo dell'iniziativa, segnaletica chiara)</li> <li>- un sito web della struttura erogatrice</li> <li>- disporre di un'adeguata dotazione tecnologica e di postazioni informatiche ad uso degli operatori e all'occorrenza anche dei clienti (PC e <i>software</i> dedicati)</li> </ul> <p>Il tutto nel rispetto delle norme di sicurezza.</p>
<p><b>DI PRESTAZIONE</b></p>	<p><b>DURATA</b></p> <p>La prima accoglienza di un servizio informativo, nella maggior parte dei casi, si svolge allo sportello, in tempi piuttosto contenuti (<b>circa 30 minuti</b>) e molte strutture dispongono già di uno strumento (una scheda cartacea o informatizzata) per la registrazione dei dati dell'utente. Sarebbe comunque opportuno pervenire ad una scheda condivisa così da omogeneizzare informazioni e dati raccolti. Per rispondere alla necessità di profilare tutti gli utenti, inoltre, le schede socio-anagrafiche dovrebbero confluire automaticamente in un database.</p> <p>In questo primo momento, si cerca di comprendere il livello e la natura della richiesta. Possono essere offerte prime informazioni ed eventualmente si può re-inviare il cliente a un momento di analisi della domanda più approfondita (orientamento di primo livello).</p> <p>Il colloquio di analisi della domanda può durare <b>fino a 60 minuti</b> con una certa flessibilità in più o in meno.</p> <p>Nel caso di saloni, seminari e/o incontri di informazione orientativa collettiva e/o di laboratori la durata minima è prevista in <b>2 ore</b>.</p>



## Standard minimi dei servizi e delle competenze degli operatori di orientamento

	<b>MODALITÀ DI EROGAZIONE</b>	<p>La <b>modalità di erogazione</b>: per quanto riguarda la <u>prima accoglienza</u> si deve prevedere un accesso facilitato allo sportello con spazio per l'attesa, prevedendo altresì uno spazio sufficientemente ampio da favorire una situazione di riservatezza. Inoltre deve essere prevista una segnaletica adeguata per lo smistamento autonomo verso azioni mirate disponibili nella stessa struttura con un dispositivo di razionalizzazione degli accessi al punto di accoglienza (del tipo elimina-code). Devono essere disponibili postazioni informatiche e materiali informativi in distribuzione e in consultazione. I <u>Laboratori di gruppo</u> possono prevedere una conduzione o una co-conduzione (ad esempio consulente e esperto dell'informazione), in funzione delle esigenze del contesto.</p> <p>La <b>modalità di erogazione</b> di una prestazione di informazione orientativa, indipendentemente dalla sua durata, si articola in tre fasi, ognuna delle quali, pur avendo specifici obiettivi, è necessariamente collegata alle altre secondo una logica di circolarità:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fase preliminare: accoglienza e compilazione di una scheda socio-anagrafica</li> <li>2. Fase di approfondimento: decodifica della domanda</li> <li>3. Fase conclusiva: identificazione del servizio interno o esterno in grado di fornire una risposta alla domanda oppure colloquio orientativo di approfondimento</li> </ol> <p>I criteri di qualità imprescindibili nell'erogazione di azioni di informazione orientativa sono rappresentati dall'avere a disposizione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>informazioni complete e aggiornate</u> sui percorsi scolastico-formativi e/o sulle opportunità lavorative, tenendo conto dei bisogni specifici dei destinatari;</li> <li>✓ <u>materiali di documentazione</u> elaborati in modo chiaro e comprensibile in rapporto alle specificità delle diverse tipologie di interlocutori;</li> <li>✓ <u>tecnologie e strumenti informatici</u> dedicati (banche dati, audiovisivi, ecc.);</li> <li>✓ <u>strumenti di lettura e di rielaborazione</u> per favorire nel destinatario un utilizzo personalizzato delle conoscenze acquisite;</li> <li>✓ <u>mappe dei servizi territoriali</u> in grado di fornire delle risposte differenziate ai diversi bisogni di orientamento.</li> </ul>
	<b>OUTPUT/ PRODOTTI</b>	<p>Gli <i>output</i> a seguito di un intervento di informazione orientativa prevedono almeno due dei seguenti prodotti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scheda socio-anagrafica e data-base anagrafe con i profili degli utenti</li> <li>• Patto di Servizio, documento di acquisizione del consenso dell'utente alla fruizione degli interventi per il lavoro e per la formazione e di sottoscrizione dei reciproci impegni</li> <li>• Piano di Azione Individuale, documento che contiene la pianificazione operativa degli interventi concordati e ne garantisce la tracciabilità</li> <li>• Materiali informativi da inserire nel portfolio dello studente</li> <li>• Scheda sintetica requisiti/standard essenziali delle prestazioni nell'ambito dell'accompagnamento a specifiche esperienze di transizione</li> </ul>



<p><b>COMPETENZE PROFESSIONALI</b></p>	<p>La risorsa professionale addetta a tale funzione si occupa di avvicinare le persone al mondo della formazione e del lavoro favorendo scelte più consapevoli e sollecitando un processo attivo di ricerca delle informazioni nel contesto di riferimento.</p> <p>La funzione principale dell'operatore è quella di accogliere e far da filtro, erogare informazioni, allestire e predisporre eventi che possano creare reti e facilitare la ricerca di informazioni da parte del beneficiario. La risorsa professionale che eroga l'informazione orientativa deve possedere le capacità di gestire un colloquio a finalità informativa e saper leggere e interpretare le variabili personali e di contesto che riguardano il cliente. Inoltre deve saper attivare piccoli gruppi su compiti informativi e/o sulle abilità sociali (es. costruzione di un curriculum vitae).</p> <p>Di seguito sono presentate le principali unità di competenze richieste, suddivise con riferimento alle aree di attività coinvolte e precedentemente indicate:</p> <p>1) <i>Accoglienza e assistenza nella ricerca e gestione delle informazioni</i>          Unità di Competenze</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• creare un rapporto di fiducia e di collaborazione con l'utente;</li> <li>• ascoltare la richiesta;</li> <li>• raccogliere informazioni significative sull'utente;</li> <li>• far da filtro per la prosecuzione dell'intervento orientativo;</li> <li>• organizzare e personalizzare la risposta informativa, fornendo un supporto metodologico individualizzato nella ricerca di informazioni e nella loro integrazione/valorizzazione;</li> <li>• fornire informazioni rispondenti al bisogno dell'utente nell'ambito di colloqui informativi e incontri di gruppo/workshop o attraverso il rinvio a forme di consultazione autonoma;</li> <li>• assistere l'utente nella consultazione di materiale informativo e nell'utilizzo di strumenti informativi di diversa natura;</li> <li>• monitorare la fruibilità e l'adeguatezza delle informazioni erogate agli utenti e rilevare ulteriori esigenze informative.</li> </ul> <p>2) <i>Promozione e allestimento di situazioni o iniziative per l'orientamento sia a livello stabile, in strutture o centri dedicati, sia in stand fieristici</i>          Unità di Competenze</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Progettare e organizzare laboratori/seminari/eventi</li> <li>• Ricercare e gestire fornitori a supporto degli eventi (es. allestimento)</li> <li>• Ricercare dati/informazioni/notizie</li> <li>• Costruire messaggi promozionali adeguati</li> <li>• Pianificare le attività e analizzare i costi</li> <li>• Utilizzare il WEB come mezzo di promozione e diffusione delle informazioni</li> <li>• Applicare modalità di coordinamento del lavoro di un team</li> <li>• Applicare tecniche di analisi della qualità della prestazione erogata</li> </ul> <p>3) <i>Raccolta di informazioni e gestione di sistemi integrati di documentazione</i>          Unità di Competenze</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ricercare e reperire fonti;</li> <li>• raccogliere e selezionare informazioni di diversa natura in funzione dei bisogni di informazione, aggiornamento e approfondimento degli utenti (contesto socio-economico, tendenze del mercato del lavoro; caratteristiche delle imprese, requisiti e sviluppo delle professioni; offerte formative e professionali e opportunità di inserimento lavorativo; aspetti normativi e giuridici relativi al mercato del lavoro e alle politiche del lavoro; ecc.);</li> <li>• organizzare e gestire un sistema informativo funzionale alle esigenze del servizio (banche dati, documentazione cartacea, ecc.);</li> <li>• utilizzare strumenti informatici e creare nuovi supporti informatici funzionali alle esigenze degli utenti;</li> <li>• organizzare e gestire lo spazio di auto-consultazione attraverso la predisposizione, sistematizzazione e aggiornamento dei materiali informativi disponibili.</li> </ul>
----------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



# Standard minimi dei servizi e delle competenze degli operatori di orientamento

<b>COMPETENZE PROFESSIONALI</b>	<p>4) <i>Partecipazione attiva a reti di strutture dedicate</i></p> <p>Unità di Competenze</p> <p>collaborare con i colleghi in équipe e integrarsi all'interno di team di lavoro appositamente predisposti in funzione dei bisogni di analisi e approfondimento dei soggetti in consulenza;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• reperire, valorizzare e gestire le risorse informative di rete;</li><li>• interagire e collaborare con la rete delle strutture e dei servizi per il lavoro e la formazione per la condivisione, diffusione e produzione di materiali e strumenti informativi.</li></ul>
	<p>Le conoscenze, trasversali alle diverse unità di competenza della funzione di informazione orientativa, afferiscono ai seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Tecniche di ascolto attivo, di comunicazione e relazione con l'utenza</li><li>- Metodologie per la conduzione di colloqui individuali e di gruppo</li><li>- Selezione e raccolta delle informazioni più utili secondo il target di utenza;</li><li>- Fornire informazioni sulle tipologie d'intervento possibili, sulle azioni orientative offerte dalla struttura in cui opera e nelle altre strutture territoriali;</li><li>- Raccolta e organizzazione delle informazioni necessarie alla soluzione del problema presentato; capacità di organizzare e personalizzare la risposta informativa;</li><li>- Raccolta di dati sulle strutture per l'orientamento presenti sul territorio, sulle strutture e gli indirizzi scolastici, sulle offerte formative professionali, sull'apprendistato, sulle possibilità di inserimento lavorativo nel territorio, sul contesto socio-economico, sugli aspetti normativi e giuridici relativi agli interventi di orientamento e alle politiche del lavoro;</li><li>- Gestione di un sistema informativo di supporto orientativo (banche dati, documentazione cartacea, informazioni sugli eventi);</li><li>- Saper creare un rapporto di fiducia e di collaborazione con l'utente</li><li>- Caratteristiche delle professioni e dei contesti lavorativi</li><li>- Principi di organizzazione aziendale</li><li>- Mercato del lavoro locale, trend produttivi ed occupazionali</li><li>- Conoscenza del sistema e dell'offerta dell'istruzione secondaria e terziaria e della formazione professionale</li><li>- Riferimenti normativi in materia di regolazione del mercato del lavoro, istruzione, università e formazione professionale</li><li>- Nozioni di economia e sociologia del lavoro e delle principali tipologie di contratti lavorativi</li><li>- Modalità per l'avvio e l'esercizio del lavoro autonomo-imprenditoriale</li><li>- Gestione di reti sociali e istituzionali</li><li>- Principali <i>software</i> applicativi e servizi <i>web-based</i>, utilizzo di strumenti informatici e creazione di nuovi supporti informatici per la gestione dei servizi di orientamento;</li><li>- Lingua inglese</li><li>- Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li></ul>



### 2.3 La funzione di accompagnamento a specifiche esperienze di transizione

La funzione accompagnamento indica le attività di sostegno allo sviluppo da parte della persona di competenze e capacità di decisione e/o di controllo attivo sull'esperienza formativa e lavorativa in essere, al fine di prevenire rischi di insuccesso. Questa funzione di orientamento assolve al compito di:

- favorire una riflessione critica da parte della persona sull'andamento del proprio percorso di studi, al fine di consentire l'auto-monitoraggio dell'esperienza formativa;
- favorire la pianificazione di strategie di ottimizzazione dei percorsi formativi e/o professionali;
- tutorare in itinere i percorsi critici e le esperienze di transizione tra i diversi canali (istruzione, formazione, lavoro) con particolare riferimento ai soggetti a rischio di insuccesso;
- accompagnare l'inserimento e il reinserimento formativo e/o lavorativo di soggetti in difficoltà, attraverso un'azione personalizzata di mediazione fra la persona e i contesti sociali di riferimento.

Più in generale la funzione risponde all'esigenza di monitorare percorsi formativi e di transizione tra diversi canali, e di accompagnare soggetti di diversa tipologia in percorsi di tirocinio e nelle fasi di passaggio da un sistema all'altro. La peculiarità di questa funzione riguarda la sua centratura sull'esperienza in atto. In considerazione della complessità delle realtà politiche e istituzionali del nostro paese, per il costante sviluppo dei percorsi formativi e per il parallelo avanzare della tecnologia e del ruolo che essa svolge nei processi formativi e lavorativi, la funzione di accompagnamento sta assumendo un'importanza crescente e a seconda dei contesti dove essa si esplica si connota per le seguenti peculiarità:

- **nelle scuole:** per il monitoraggio della coerenza tra percorso formativo e aspettative degli studenti, il supporto nelle transizioni tra un ciclo di studi e l'altro, la prevenzione dell'insuccesso scolastico, il cambiamento del percorso formativo con conseguente passaggio tra canali formativi diversi; le relative attività mirano a mettere a disposizione figure di riferimento e di **sostegno/facilitazione/mediazione** al percorso orientativo dei giovani; in parte possono essere svolte dai docenti e in parte da operatori specializzati<sup>11</sup>;
- **nella formazione professionale:** per la verifica della coerenza tra percorso formativo e aspirazioni individuali, il tutoraggio nei momenti di transizione tra sistema scolastico e quello di formazione professionale e l'attivazione di interventi personalizzati, quali *stage* e tirocini, che aumentino le probabilità di successo formativo dello studente;
- **nelle università:** per il monitoraggio dell'adeguatezza della scelta effettuata e il supporto alla scelta di percorsi formativi personalizzati più coerenti ed efficaci attraverso l'accoglienza degli immatricolati e il sostegno degli studenti al fine di ridurre i tassi di abbandono, prevenire la dispersione e il ritardo negli studi e promuovere una proficua partecipazione attiva alla vita universitaria in tutte le sue forme; in stretta connessione con le altre attività di orientamento e con il *job placement* persegue l'obiettivo comune di sostenere lo studente nella scelta consapevole del percorso di studio fino a raggiungere l'obiettivo di un efficace inserimento professionale;
- **nei servizi per il lavoro:** per il monitoraggio delle situazioni lavorative, l'accompagnamento all'inserimento lavorativo, la prevenzione e il recupero dell'evasione dell'obbligo formativo, l'organizzazione di percorsi di accompagnamento al lavoro attraverso *stage*, tirocini e percorsi di inserimento lavorativo;
- **nei servizi per l'inclusione sociale:** per l'accompagnamento dei soggetti svantaggiati nel mercato del lavoro e della formazione.

<sup>11</sup> «Le attività di accompagnamento servono a costruire/potenziare le competenze di monitoraggio e di sviluppo e si realizzano in esperienze non curricolari/disciplinari (competenza Senso di iniziativa e imprenditorialità). Condotte dai docenti, esse aiutano i giovani a utilizzare/valorizzare quanto appreso a scuola per costruire progressivamente la propria esperienza di vita e per operare le scelte necessarie. Si concretizzano in azioni rivolte all'accoglienza e ad abituare i ragazzi a fare il punto su se stessi, sugli sbocchi professionali, sui percorsi formativi successivi, sul mercato del lavoro, a trovare una mediazione sostenibile tra tutte queste variabili e a individuare un progetto concreto/fattibile per realizzarle (compiti orientativi). Si tratta di attività che possono riguardare l'intera classe (orientamento di gruppo), piccoli gruppi (orientamento di piccolo gruppo in risposta a bisogni orientativi specifici), singole persone (consulenza breve individuale e/o con i genitori)» (MIUR Linee guida in materia di orientamento lungo tutto l'arco della vita, 19 febbraio 2014).



## 2.3.1 Finalità

È possibile individuare almeno tre diverse finalità/obiettivi:

1. una finalità formativa per la persona la quale impara ad esercitare un'attenzione vigile sull'andamento dei propri percorsi di vita, indipendentemente dalla presenza di fattori di criticità;
2. una finalità sociale con l'obiettivo di prevenire comportamenti inefficaci per ciò che concerne la pianificazione di percorsi formativi o di inserimento lavorativo;
3. una finalità di valorizzazione della persona in quanto potenzia la capacità di analisi delle situazioni in essere (formative e/o lavorative) e di pianificazione delle strategie di comportamento (sia in ottica correttiva che preventiva).

## 2.3.2 Prestazioni erogate

La funzione di accompagnamento si concretizza nei singoli contesti in diverse tipologie di azioni mirate. Nello specifico si può distinguere tra:

- *accompagnamento in itinere*, lo scopo è di formare alla scelta e alla maturazione delle capacità decisionali attraverso azioni volte a rendere il soggetto consapevole e in grado di controllare il proprio percorso scolastico o formativo;
- *accompagnamento in uscita*, lo scopo è di sostenere i giovani nella decisione al momento della fuoriuscita dal percorso scolastico o formativo;
- *accompagnamento nelle transizioni*, lo scopo è di sostenere le persone nella gestione dei cambiamenti di percorso, scolastico, formativo e lavorativo.

L'accompagnamento comprende azioni programmate con chiara ed esplicita finalità orientativa. Possono essere utilizzati a tal fine:

- tirocini formativi e di orientamento;
- stage aziendali;
- percorsi/laboratori di educazione alla scelta;
- percorsi/laboratori sul metodo di studio;
- colloqui di orientamento di gruppo/*focus-group*;
- supporto per l'integrazione alla didattica;
- percorsi/laboratori per la prevenzione e/o il recupero della dispersione scolastica/universitaria;
- accompagnamento all'inserimento e reinserimento lavorativo (ad esempio attività di *tutoring*, intervista periodica ex D. Lgs. 297/2002, attività di integrazione per soggetti disabili o con disagio sociale, ecc.);
- laboratori per il sostegno alla ricerca del lavoro;
- *outplacement*/ricollocaemento;
- *job placement*.

## 2.3.3 Obiettivi

Gli obiettivi specifici per la funzione di accompagnamento fanno riferimento ai seguenti aspetti:

- favorire nel soggetto lo sviluppo della consapevolezza delle proprie risorse e delle capacità individuali;
- favorire nel soggetto la conoscenza delle richieste, delle opportunità e dei vincoli dell'ambiente in cui è inserito o intende inserirsi;
- favorire nel soggetto atteggiamenti consapevoli e pro-attivi propedeutici alla capacità di progettare un percorso formativo o professionale in modo autonomo;
- potenziare le capacità di monitoraggio e di sviluppo: accompagnamento alla conoscenza di sé (attitudini, interessi, valori ma anche propensioni, risultati, impegno) attraverso le discipline di studio.

## 2.3.4 Destinatari

Persone che vivono un qualche livello di criticità (di risultati, di comportamento, di metodo, di motivazione, ecc.) nel corso della propria esperienza formativa e/o lavorativa o che hanno difficoltà nelle esperienze di



transizione tra diversi sistemi (scuola-formazione-università-lavoro). Nello specifico possono essere:

- studenti di qualsiasi ordine e grado che vivono una qualche difficoltà nel loro percorso formativo;
- studenti che vivono una qualche difficoltà nel passaggio da un canale formativo all'altro;
- studenti che hanno difficoltà nel passaggio dal canale formativo a quello lavorativo;
- soggetti in stato/a rischio di dispersione/abbandono scolastico/universitario;
- adulti in condizione di riqualificazione professionale soggetti disoccupati;
- soggetti in mobilità
- soggetti alla ricerca di un primo impiego o di un nuovo impiego;
- lavoratori in situazioni produttive a rischio donne in re-inserimento lavorativo.

### 2.3.5 Modalità di accesso

Generalmente l'utente accede a questo tipo di prestazione o dopo una fase di orientamento di primo livello (accoglienza e analisi della domanda), o, soprattutto nei casi di disagio, su diretta segnalazione di un insegnante e/o di un operatore di prima accoglienza di un servizio per il lavoro. Nei contesti scolastici/universitari, il tutorato è spesso erogato agli studenti appena entrati nel sistema con azioni di supporto personalizzate per categorie e gruppi e con laboratori sul metodo di studio.

### 2.3.6 Aree di attività (ADA) e attività specifiche

Le azioni da svolgere fanno riferimento soprattutto ad aspetti legati al *monitoraggio*, al *tutoraggio*, alla *prevenzione* e al *recupero di comportamenti inefficaci*, e richiedono di identificare situazioni di disagio e di intervenire in modo personalizzato al fine di definire e attivare iniziative di ottimizzazione del sistema formativo e di accompagnamento all'inserimento lavorativo tali da ridurre il rischio di insuccesso formativo-professionale degli utenti ai quali si rivolge. Qui di seguito sono presentate le tre principali aree di attività declinate nelle specifiche attività:

#### 1) *Monitoraggio dei percorsi formativi e sostegno a docenti e formatori nel processo di ottimizzazione e integrazione del percorso formativo.*

Attività:

- monitorare le fasi di passaggio tra cicli di studio, tra indirizzi diversi ("passerelle"), tra canali formativi diversi (scuola/formazione professionale/università);
- verificare l'efficacia di un percorso formativo relativamente al numero di studenti che lo concludono con successo e che, eventualmente, si inseriscono con successo nel mondo del lavoro;
- identificare eventuali situazioni di disagio vissute dagli studenti del percorso formativo;
- attuare progetti di prevenzione dell'insuccesso scolastico/accademico.

#### 2) *Realizzazione di iniziative finalizzate alla prevenzione di situazioni di disagio progettando percorsi personalizzati per il recupero di soggetti che vivono esperienze difficili nel loro percorso formativo e/o di inserimento lavorativo.*

Attività:

- monitorare i cambiamenti di percorsi formativi conseguenti a scelte inadeguate;
- promuovere interventi di specialisti per la gestione di situazioni critiche;
- realizzare interventi formativi e di inserimento lavorativo personalizzati con soggetti che manifestino disagi specifici;
- recuperare l'evasione dell'obbligo formativo di soggetti non inseriti nei diversi canali formativi e del lavoro.

#### 3) *Svolgimento di azioni di tutoraggio nei percorsi di formazione, di interventi di stage e tirocini nonché di interventi di accompagnamento all'inserimento lavorativo.*

Attività:

- analizzare la situazione occupazionale locale;
- monitorare l'adeguatezza dei percorsi di formazione alle esigenze del mondo del lavoro;
- organizzare stage e tirocini;



- ricercare e contattare aziende per l'inserimento lavorativo di soggetti;
- monitorare il passaggio tra formazione e mondo del lavoro;
- attivare interventi di accompagnamento all'inserimento/re-inserimento lavorativo.

### 2.3.7 Tipologia di strumenti

Si descrivono di seguito i principali strumenti utilizzati ed utilizzabili durante un percorso di accompagnamento a specifiche esperienze di transizione:

- griglie e schede strutturate per la raccolta di dati;
- giochi didattici e/o di ruolo;
- piattaforme web di gestione dei percorsi (dati anagrafici, monitoraggio azioni ed esiti), anagrafe degli studenti, ecc.;
- piattaforme per la gestione dell'*e-portfolio* di ogni persona;
- questionari online;
- strumenti di *e-learning* e di comunicazione a distanza (*e-tutoring*, *web seminar*, ecc. ).

### 2.3.8 Risultati per il beneficiario

- Sviluppo della consapevolezza delle proprie risorse e capacità individuali
- Sviluppo della consapevolezza delle richieste, delle opportunità e dei vincoli dell'ambiente
- Sviluppo dell'autostima e della consapevolezza nella scelta
- Sviluppo delle capacità di progettare e/o riprogettare un percorso formativo e/o professionale in modo autonomo
- Maturazione delle capacità decisionali
- Sviluppo delle capacità di rielaborazione delle informazioni e del metodo di studio
- Potenziamento delle capacità di fronteggiamento delle transizioni
- Implementazione dell'occupabilità

La maturazione di queste competenze orientative corrisponde ai macro-obiettivi definiti come peculiari di un percorso di accompagnamento in termini di standard di qualità delle prestazioni.





**2.3.9 Scheda sintetica degli standard minimi per la funzione di accompagnamento a specifiche esperienze di transizione**

<p><b>STANDARD</b></p> <p><b>PRESTAZIONI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tirocini formativi e di orientamento</li> <li>- Stage aziendali</li> <li>- Percorsi/laboratori di educazione alla scelta             <ul style="list-style-type: none"> <li>• percorsi/laboratori sul metodo di studio</li> <li>• colloqui di orientamento di gruppo/focus-group</li> <li>• supporto per l'integrazione alla didattica</li> <li>• percorsi/laboratori per il la prevenzione e/o il recupero della dispersione scolastica / universitaria</li> </ul> </li> <li>- Colloqui di orientamento di gruppo/focus-group</li> <li>- Percorsi/laboratori per il recupero della dispersione scolastica</li> <li>- Accompagnamento all'inserimento e reinserimento lavorativo</li> <li>- Laboratori per il sostegno alla ricerca del lavoro</li> <li>- Outplacement/ricollocamento</li> <li>- Job placement</li> </ul>
<p><b>DOTAZIONE STRUMENTALE E LOGISTICA</b></p>	<p>Per quanto attiene la dotazione strumentale e logistica, in relazione alle diverse tipologie di intervento, si dovrà disporre di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- una sala attrezzata per attività di gruppo e di laboratorio</li> <li>- uno spazio dedicato all'auto-consultazione dei materiali cartacei ed informatici</li> <li>- dei supporti e dispositivi esplicativi dei servizi che vengono offerti (dépliant, cartellonistica, bacheca, mappe, logo dell'iniziativa, segnaletica chiara)</li> </ul> <p>Il tutto nel rispetto delle norme di sicurezza.</p>



# Standard minimi dei servizi e delle competenze degli operatori di orientamento

<b>DI PRESTAZIONE</b>	<b>DURATA</b>	<p>La <b>durata di una prestazione nell'ambito</b> dell'accompagnamento coincide con la durata della transizione che si sta attraversando.</p> <p>Il tempo di durata del tirocinio è prevista in un massimo di 6, 12 o 24 mesi, comprese proroghe, a seconda che si tratti rispettivamente di tirocini formativi e di orientamento per soggetti che hanno conseguito il titolo di studio entro e non oltre i 12 mesi, di tirocini di inserimento/re-inserimento lavorativo (rivolti principalmente a disoccupati, anche in mobilità, inoccupati, lavoratori in cassa integrazione) e di tirocini di orientamento e formazione in favore di soggetti svantaggiati, oppure di tirocini di orientamento e formazione o di inserimento/re-inserimento in favore di soggetti disabili.</p> <p>Più brevi le azioni di <i>outplacement</i>, <i>job placement</i> e i laboratori di gruppo che comunque dovrebbero avere una durata di almeno due mesi, durante i quali gli incontri <i>vis à vis</i> durano complessivamente almeno 15 ore.</p>
	<b>MODALITÀ DI EROGAZIONE</b>	<p>La <b>modalità di erogazione</b>: anche in questo caso, in considerazione delle diverse tipologie di azioni la modalità di erogazione può assumere diverse caratteristiche.</p> <p>Il tutorato di sostegno alle transizioni fra sistemi richiede un'integrazione fra risorse di contesti diversi. L'attività di accompagnamento porta con sé l'idea di un tutorato orientativo, cioè di una presenza di mediazione nel processo di auto-orientamento a garanzia del buon esito del processo. Non va sottovalutata, inoltre, la dimensione strategica di questa esperienza come canale di primo inserimento lavorativo. Mentre nel tirocinio di formazione e orientamento si intende più enfatizzare l'alternanza tra studio e lavoro, al fine di promuovere le conoscenze che già sono state acquisite nel corso di studi, in quello orientativo, così come nello <i>stage</i> aziendale, si vuole favorire l'approfondimento della conoscenza del mondo del lavoro, e in particolare di un settore o di una specifica professionalità.</p> <p>Per quanto riguarda le altre attività di accompagnamento, queste sono erogate in incontri di gruppo della durata di almeno 2-3 ore, con periodicità settimanale per una durata complessiva di almeno 2 mesi. Le azioni di accompagnamento all'inserimento e re-inserimento lavorativo, le azioni di <i>outplacement</i>/ricollocaimento e le azioni di <i>job placement</i>, a seconda dei casi, possono prevedere modalità di erogazione individuali, collettive e/o miste e avvalersi anche di metodologie di accompagnamento come quella del <i>mentoring</i>, del <i>coaching</i> o anche il confronto tra pari, particolarmente efficace con i giovani.</p> <p>Nell'ambito delle varie tipologie di azioni di accompagnamento al lavoro, è indispensabile porre una particolare attenzione nel mantenere distinta la funzione orientativa da quella di pre-selezione del personale verso le aziende.</p>
	<b>OUTPUT/PRODOTTI</b>	<p>Gli <i>output</i> nell'ambito dell'accompagnamento devono prevedere almeno uno dei seguenti prodotti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un piano formativo e/o professionale;</li> <li>• un piano di assistenza e di inserimento al lavoro;</li> <li>• un documento di sintesi/restituzione di quanto effettuato.</li> </ul>



**COMPETENZE PROFESSIONALI**

La risorsa professionale addetta a tale funzione deve disporre di competenze articolate nel monitoraggio degli interventi di formazione, nell'assistenza ai docenti e ai formatori per l'ottimizzazione del percorso formativo, nell'animazione di incontri e iniziative che favoriscano lo sviluppo di una cultura dell'orientamento sul territorio, nella definizione e accompagnamento di interventi di prevenzione e recupero di situazioni di disagio, nel tutoraggio e nell'accompagnamento all'inserimento lavorativo.

Di conseguenza, la risorsa professionale deve monitorare, far da tutor, 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.

Di seguito sono presentate le principali unità di competenze richieste, suddivise con riferimento alle aree di attività coinvolte e precedentemente indicate::

1) *Monitoraggio dei percorsi formativi e sostegno a docenti e formatori nel processo di ottimizzazione e integrazione del percorso formativo*

Unità di Competenze

- analizzare e comprendere i bisogni orientativi degli utenti e del contesto;
- progettare percorsi formativi/orientativi integrati;
- promuovere interventi specialistici per situazioni di difficoltà e disagio;
- monitorare l'andamento di un percorso formativo/orientativo;
- valutare e verificare la validità di un percorso formativo/orientativo;
- sviluppare il lavoro di rete tra gli orientatori.

2) *Realizzazione di iniziative finalizzate alla prevenzione di situazioni di disagio nel loro percorso formativo e/o di inserimento lavorativo.*

Unità di Competenze

- stabilire relazioni significative con gli utenti;
- sapersi relazionare in situazioni di gruppo;
- gestire gruppi e incontri di discussione;
- gestire rapporti con persone del contesto di riferimento (famiglia, altri istituti di formazione, servizi sociali);
- conoscere le opportunità scolastiche, formative e occupazionali del territorio;
- scegliere e utilizzare metodi e strumenti di intervento efficaci.

3) *Svolgimento di azioni di tutoraggio nei percorsi di formazione, di interventi di stage e tirocini nonché di interventi di accompagnamento all'inserimento lavorativo*

Unità di Competenze

- utilizzare varie fonti informative;
- conoscere la normativa scolastica e quella relativa al campo della formazione professionale;
- conoscere la normativa sulle politiche del lavoro;
- organizzare e monitorare stage e tirocini;
- svolgere azioni di tutoring e di monitoraggio nei momenti di transizione.



## Standard minimi dei servizi e delle competenze degli operatori di orientamento

<b>COMPETENZE PROFESSIONALI</b>	<p>Le conoscenze, trasversali alle diverse unità di competenza della funzione di accompagnamento, afferiscono ai seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Tecniche di ascolto attivo, di comunicazione e relazione con l'utenza</li><li>- Tecniche di gestione del gruppo</li><li>- Caratteristiche delle professioni e dei contesti lavorativi</li><li>- Principi di organizzazione aziendale</li><li>- Mercato del lavoro locale, trend produttivi ed occupazionali</li><li>- Conoscenza del sistema e dell'offerta dell'istruzione secondaria e terziaria e della formazione professionale</li><li>- Riferimenti normativi in materia di regolazione del mercato del lavoro, istruzione, università e formazione professionale</li><li>- Nozioni di economia e sociologia del lavoro</li><li>- Principali tipologie di contratti lavorativi</li><li>- Modalità per l'avvio e l'esercizio del lavoro autonomo-imprenditoriale</li><li>- Gestione di reti sociali e istituzionali</li><li>- Principali software applicativi e servizi <i>web-based</i> per la gestione dei servizi di orientamento</li><li>- Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li></ul>
---------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



### 2.4 La funzione di consulenza orientativa

La funzione di consulenza concerne le attività di sostegno alla progettualità personale nei momenti concreti di snodo della storia formativa e lavorativa e di promozione all'elaborazione di obiettivi all'interno di una prospettiva temporale allargata e in coerenza con aspetti salienti dell'identità personale e sociale. Questa funzione di orientamento assolve al compito di:

- ➔ sostenere i processi decisionali e le esperienze di cambiamento;
- ➔ sviluppare capacità di analisi e di valutazione delle competenze in funzione di un progetto formativo e lavorativo;
- ➔ potenziare le abilità delle persone al fine di renderle maggiormente in grado di attivare autonomi e consapevoli processi di decisione e di lettura dei contesti socio-economici in cui vivono.

Tale funzione consulenziale prevede diverse collocazioni, interne ai singoli sistemi ma anche trasversali a diversi contesti organizzativi.

A seconda dei contesti la collocazione della funzione "Consulenza orientativa" può essere prevista in strutture quali: Agenzie Regionali del Lavoro; Uffici di Orientamento e *placement* delle Università; Servizi sostenuti dalle Amministrazioni Pubbliche; Centri di Orientamento (la cui denominazione può cambiare a seconda della Regione); CILO, Centri per le Iniziative Locali per l'Occupazione; Centri Giovani o Informagiovani; Informalavoro; Centri per l'Impiego; Servizi di orientamento promossi e gestiti da Enti privati; Servizi di orientamento realizzati mediante convenzioni tra Enti privati ed Enti locali, aziende.

#### 2.4.1 Finalità

È possibile individuare almeno tre diverse finalità:

- una finalità orientativa, che tende alla definizione di un progetto individuale formativo e/o professionale, con la definizione di obiettivi personali e lavorativi e le scelte a questi connesse;
- una finalità maturativa tesa allo sviluppo del soggetto, in quanto si connota come azione di supporto al cambiamento e alle decisioni individuali in coerenza con le attese della persona e con le opportunità, i vincoli e le istituzioni del sistema;
- una finalità di riconoscimento sociale delle esperienze di vita della persona, con un conseguente rafforzamento della sua identità personale e lavorativa.

#### 2.4.2 Prestazioni erogate

La funzione di consulenza orientativa si concretizza nei singoli contesti territoriali in diverse tipologie di interventi, nello specifico:

- percorsi di consulenza orientativa (articolati in colloqui individuali e laboratori di gruppo);
- bilanci di competenze.

#### 2.4.3 Obiettivi

Per quanto concerne gli obiettivi, si individuano:

- il supporto alla persona nell'approfondimento della conoscenza di sé;
- l'attivazione della consapevolezza delle risorse individuali della persona per la definizione di un progetto individuale o di un piano di azione;
- il supporto alla persona per l'acquisizione di maggiore consapevolezza delle proprie competenze e della loro trasferibilità in considerazione della definizione o ri-definizione di un progetto di qualificazione professionale;
- il sostegno ai processi di cambiamento formativo e/o professionale della persona;
- l'innalzamento del livello di *empowerment* della persona.



### **2.4.4 Destinatari**

Le prestazioni erogate nell'ambito della consulenza rispondono al bisogno di riflettere sulla propria esperienza per progettarne cambiamenti e/o sviluppi futuri e richiedono:

- una motivazione personale a mettersi in gioco in modo aperto e critico;
- la disponibilità ad attivare un processo che non può essere strutturato in tempi brevi, rigidi e predefiniti;
- la presenza di condizioni oggettive favorevoli (per esempio, il fatto di non avere esigenze economiche impellenti da risolvere attraverso un inserimento lavorativo di qualsiasi tipo).

La consulenza di orientamento è rivolta quindi alle persone che devono costruire una progettualità per un futuro professionale collocato in una prospettiva temporale, nello specifico:

- Studenti (consulenza alla scelta al termine della secondaria di 1° grado, consulenza alla scelta dopo il diploma di scuola secondaria di 2° grado, consulenza alla scelta di ri-orientamento, consulenza per il fronteggiamento di situazioni di difficoltà negli studi, ecc.)
- Giovani ELET (*Early Leavers from Education and Training* – abbandoni precoci dell'istruzione e della formazione)
- NEET (*Not in Education, Employment or Training* – non impegnati nell'istruzione, nel lavoro o nella formazione)
- Persone occupate
- Persone inoccupate o disoccupate
- Persone disoccupate in cassa integrazione o in mobilità
- Donne in re-inserimento lavorativo

### **2.4.5 Modalità di accesso**

L'accesso alla consulenza orientativa avviene in genere dopo una fase di orientamento di primo livello (accoglienza e analisi della domanda), che evidenzia la necessità di un'azione specialistica di orientamento di secondo livello e/o bilancio di competenze finalizzata ad esplorare in maniera più approfondita l'esperienza di vita del soggetto e sollecitare maturazione, proattività e autonomia.

### **2.4.6 Aree di attività (ADA) e attività specifiche**

Le prestazioni di consulenza orientativa si pongono nell'ambito della relazione di aiuto a supporto dei processi decisionali individuali in coerenza con le attese della persona e con le opportunità e i vincoli del sistema, ma anche come percorsi tesi a migliorare alcune abilità delle persone al fine di renderle maggiormente in grado di attivare autonomi e consapevoli processi di lettura del reale e di decisione. In quest'ottica sono state declinate di seguito le aree di attività fondamentali della consulenza orientativa riportandone per ognuna di esse le principali attività sia di *front office* che di *back office*. A questo proposito è bene enfatizzare che la maggior parte delle azioni di seguito declinate necessitano di un processo di lavoro di *équipe* all'interno della struttura e in rete con le strutture territoriali in un'attività di scambio e collaborazione costanti.

#### **1) Analisi dei fabbisogni e progettazione di percorsi/azioni di consulenza e/o Bilancio di Competenze**

Attività:

- analisi della domanda di consulenza;
- progettazione di percorsi consulenziali per individui e gruppi;
- monitoraggio del progetto di sviluppo elaborato nel percorso di consulenza, verifica e valutazione di percorsi;
- programmazione e realizzazione di interventi di coinvolgimento della rete territoriale e gestione dei contatti (parentale, degli insegnanti, delle forze sociali ed economiche presenti sul territorio);
- acquisizione, classificazione e analisi di informazioni e dati di tipo economico, psicopedagogico e sociale.



### 2) Consulenza per lo sviluppo delle progettualità e/o delle competenze

Attività:

- analisi e valorizzazione delle biografie socio-professionali e ricostruzione delle competenze/risorse/potenzialità personali e professionali;
- analisi e valutazione delle opportunità di sviluppo formativo e professionale;
- analisi dei contesti lavorativi e organizzativi di riferimento;
- supporto all'utente nella definizione di progetti di sviluppo professionale e piani d'azione;
- costruzione di questionari e tracce di intervista;
- analisi dei dati e utilizzo di programmi computerizzati di statistica.

### 3) Gestione della relazione d'aiuto

Attività:

- creazione delle condizioni per l'avvio e lo sviluppo della relazione d'aiuto;
- rimotivazione dell'utente rispetto ad eventuali insuccessi;
- conduzione di colloqui di consulenza;
- valutazione e gestione dei processi di apprendimento individuale e di gruppo;
- conduzione di laboratori di gruppo;
- *assessment* delle risorse personali e professionali;
- analisi delle competenze, delle prestazioni e degli interessi professionali;
- conduzione e realizzazione di un bilancio di competenze.

## 2.4.7 Tipologia di strumenti

Si descrivono di seguito i principali strumenti utilizzati ed utilizzabili durante un percorso di consulenza orientativa:

- griglie e schede strutturate. Tali strumenti vengono utilizzati sia nell'ambito del colloquio sia nei laboratori;
- questionari e strumenti di analisi validati e standardizzati. Si configurano come strumenti di supporto nella conduzione dei colloqui, qualora il consulente ne ritenga opportuno l'utilizzo al fine di ottenere informazioni più puntuali. Si fa presente tuttavia che in genere gli strumenti standardizzati disponibili sul mercato possono essere utilizzati esclusivamente da orientatori, nelle strutture che dispongono di professionalità adeguate (ad es. da psicologi), in ottemperanza a quanto raccomandato dai codici deontologici e dalle associazioni internazionali.

## 2.4.8 Risultati per il beneficiario

- Attivazione delle risorse individuali (competenze, motivazioni, interessi, attitudini)
- Conoscenza, formalizzazione e valorizzazione delle competenze acquisite
- Definizione delle azioni più adeguate in ragione del contesto socio-economico, dell'offerta di prestazioni disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona anche attraverso la ricostruzione dell'esperienza di vita e di lavoro
- Attivazione/potenziamento della capacità di mettersi in gioco, mostrando alla fine del percorso consulenziale maggiore apertura/disponibilità/flessibilità a livello cognitivo e socio-erotivo
- Maggiore consapevolezza rispetto agli elementi caratterizzanti (in positivo ed in negativo) le esperienze personali di formazione e lavoro
- Potenziamento della capacità di analisi del contesto (opportunità formative, tendenze del mercato del lavoro, prospettive occupazionali, mansioni/figure professionali, ecc.) all'interno del quale collocare lo sviluppo della propria esperienza
- Attivazione/potenziamento delle strategie di *coping* attivo per fronteggiare con successo la fase di transizione connessa al compito orientativo che è stato oggetto del percorso consulenziale (scelta formativa, ricerca del primo lavoro, ricollocazione a seguito di fenomeni di espulsione, sviluppo professionale attraverso esperienze di cambiamento lavorativo, ecc.)
- Potenziamento del sentimento di auto-determinazione necessario a portare avanti gli obiettivi



## **Standard minimi dei servizi e delle competenze degli operatori di orientamento**

---

(connessi allo sviluppo della storia formativa/lavorativa) che sono stati identificati alla conclusione del percorso consulenziale (progetto di medio-lungo respiro, piano di azioni a breve-medio termine, ecc.).

La maturazione di queste competenze orientative corrisponde ai macro-obiettivi definiti come peculiari di un percorso consulenziale in termini di standard di qualità delle prestazioni.





2.4.9 Scheda sintetica degli standard minimi per la funzione di consulenza orientativa

<b>STANDARD</b>	<b>PRESTAZIONI</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Percorsi di consulenza orientativa (articolati in colloqui individuali e/o laboratori di gruppo)</li><li>- Bilancio di competenze</li></ul>
<b>DOTAZIONE STRUMENTALE E LOGISTICA</b>	<p>Per quanto attiene la dotazione strumentale e logistica, onde garantire spazi adeguati (<i>layout</i>) e il rispetto della <i>privacy</i> dell'utente, in rapporto alle diverse tipologie di intervento, si dovrà prevedere:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- un luogo riservato alla gestione dei colloqui individualizzati;</li><li>- una sala attrezzata per attività di gruppo e di laboratorio;</li><li>- uno spazio dedicato all'auto-consultazione dei materiali cartacei ed informatici;</li><li>- dei supporti e dispositivi esplicativi delle prestazioni offerte (<i>dépliant</i>, cartellonistica, bacheca, mappe, logo dell'iniziativa, segnaletica chiara);</li><li>- una postazione informatica ad uso dei consulenti e all'occorrenza anche dei clienti (<i>personal computer</i> e software dedicati).</li></ul> <p>Il tutto nel rispetto delle norme di sicurezza.</p>



## Standard minimi dei servizi e delle competenze degli operatori di orientamento

<b>DI PRESTAZIONE</b>	<b>DURATA</b>	<p>La durata di una consulenza orientativa può variare in relazione al tipo di beneficiario e all'obiettivo che si propone di conseguire, ma anche in relazione alle variabili di contesto (sede, territorio, ecc.).</p> <p><b>La durata comunque minima</b> per poter parlare di servizio di consulenza è di almeno <b>6 ore</b>, e dovrebbe prevedere almeno due incontri individuali. Per il bilancio di competenze si può ipotizzare una durata fino a 24/30 ore.</p> <p>L'<b>arco temporale</b> entro cui realizzare il percorso consulenziale, in relazione alla durata complessiva, può essere compreso tra 1 mese e 4 mesi.</p> <p>Sono escluse da questo computo le attività di <i>back office</i> del consulente, mentre sono incluse le eventuali attività del cliente non in presenza (ricerca attiva di informazioni, visite ad aziende, ecc.)</p>
	<b>MODALITÀ DI EROGAZIONE</b>	<p>La <b>modalità di erogazione</b>: per quanto riguarda i <u>colloqui individuali</u>, rappresentando l'attività fondamentale di un'azione di consulenza, vanno condotti dal consulente nel rispetto del <i>setting</i>, inteso non solo come luogo e spazio adatti, ma anche come tipo di relazione tra il consulente e il beneficiario. I <u>Laboratori di gruppo</u> possono prevedere una conduzione o una co-conduzione (ad esempio consulente e esperto dell'informazione), in funzione delle esigenze del contesto.</p> <p>La <b>modalità di erogazione</b> di una consulenza orientativa, indipendentemente dalla sua durata, si articola in tre fasi fondamentali, ognuna delle quali, pur avendo specifici obiettivi, è necessariamente collegata alle altre secondo una logica di circolarità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fase preliminare: accoglienza e analisi della domanda</li> <li>- fase di approfondimento: esplorazione e ricostruzione delle esperienze di vita</li> <li>- fase conclusiva: definizione del progetto formativo/professionale e/o del piano di azione e/o condivisione e negoziazione del documento di sintesi</li> </ul> <p>Inoltre può essere prevista, se l'organizzazione della struttura lo consente e compatibilmente con le esigenze del cliente, un'ulteriore fase che preveda un <i>follow-up</i> di monitoraggio a distanza di sei-otto mesi dalla fine del percorso.</p>
	<b>OUTPUT /PRODOTTI</b>	<p>Gli <i>output</i> di una consulenza orientativa devono prevedere almeno uno dei seguenti prodotti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un progetto personale e professionale coerente con i valori e le scelte di vita del cliente e in sintonia con l'ambiente socio-lavorativo di riferimento;</li> <li>• un piano d'azione che consenta di definire le tappe e le modalità da mettere in atto nel breve e medio termine comprendente un piano formativo e/o un piano di assistenza e di inserimento al lavoro;</li> <li>• un portfolio di competenze;</li> <li>• un documento di sintesi/restituzione.</li> </ul>



**COMPETENZE PROFESSIONALI**

La risorsa professionale addetta a tale funzione ha compiti di gestione e di guida dell'intero processo, necessari nel sostanziare e garantire nel tempo una prestazione di qualità. Considerata la complessità che la funzione consulenziale sta assumendo negli ultimi tempi anche nelle realtà aziendali e la presenza di richieste di intervento marcatamente eterogenee nei target, l'enfasi va posta sull'ancoraggio a modelli, approcci e strumentazioni differenti e sul possesso di requisiti professionali eterogenei.

Di seguito sono presentate le principali unità di competenze richieste, suddivise con riferimento alle aree di attività coinvolte e precedentemente indicate::

1) *Analisi dei fabbisogni e progettazione di percorsi/azioni di consulenza e/o Bilancio di Competenze*

Unità di Competenze

- leggere e analizzare i bisogni;
- progettare interventi consulenziali individuali e di gruppo;
- costruire materiali e strumenti di indagine;
- monitorare efficacia e efficienza dei percorsi;
- analizzare i risultati
- valutare la coerenza e l'efficacia dei percorsi.

2) *Consulenza per lo sviluppo delle progettualità e/o delle competenze*

Unità di Competenze

- analizzare e valorizzare le biografie socio-professionali al fine di favorire la ricostruzione delle competenze/risorse/potenzialità personali e professionali;
- individuare le opportunità di sviluppo formativo e professionale;
- facilitare la messa a punto dei progetti di sviluppo professionale e piani d'azione;
- utilizzare strumentazioni specifiche.

3) *Gestione della relazione d'aiuto*

Unità di Competenze

- intervenire sulle dinamiche individuali e di gruppo;
- gestire il conflitto;
- rimotivare l'utente rispetto ad eventuali insuccessi
- saper comunicare efficacemente;
- assumere atteggiamenti flessibili;
- promuovere scelte collettive e partecipative;
- definire, istituire e monitorare il *setting* del colloquio di consulenza;
- gestire la relazione evitando i rischi connessi (induzione delle risposte, spontaneismo, atteggiamenti e risposte ostacolanti il dialogo);
- praticare l'ascolto attivo e la comunicazione empatica;

4) *Integrazione e lavoro in rete*

Unità di Competenze

- leggere le caratteristiche fondamentali di un contesto organizzativo;
- saper riconoscere gli aspetti essenziali di un ruolo professionale;
- saper lavorare in gruppo;
- interagire e collaborare con la rete territoriale dei servizi per il lavoro e la formazione;
- gestire reti sociali e istituzionali.



## Standard minimi dei servizi e delle competenze degli operatori di orientamento

<b>COMPETENZE PROFESSIONALI</b>	<p>Le conoscenze, trasversali alle diverse unità di competenza della funzione di consulenza orientativa, afferiscono ai seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Metodologie per la conduzione di colloqui individuali e di gruppo con finalità orientative</li><li>- Tecniche di ascolto attivo, di comunicazione e relazione con l'utenza</li><li>- Tecniche di gestione del conflitto</li><li>- Caratteristiche delle professioni e dei contesti lavorativi</li><li>- Principi di organizzazione aziendale</li><li>- Mercato del lavoro locale, trend produttivi ed occupazionali</li><li>- Conoscenza del sistema e dell'offerta dell'istruzione secondaria e terziaria e della formazione professionale</li><li>- Riferimenti normativi in materia di regolazione del mercato del lavoro, istruzione, università e formazione professionale</li><li>- Nozioni di economia e sociologia del lavoro</li><li>- Principali tipologie di contratti lavorativi</li><li>- Modalità per l'avvio e l'esercizio del lavoro autonomo-imprenditoriale</li><li>- Gestione di reti sociali e istituzionali</li><li>- Principali software applicativi e servizi <i>web-based</i> per la gestione dei servizi di orientamento</li><li>- Lingua inglese</li><li>- Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li></ul>
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



### 2.5 La funzione di Sistema

Come richiamato nelle “Linee guida nazionali sull’orientamento” approvate in Conferenza Unificata Stato-Regioni ed Enti locali. il 5/12/2013, quando si parla di “sistema” si fa riferimento al sistema di “*governance* multilivello” e alle sue articolazioni, nazionale e territoriale, che vede coinvolti tutti i Sistemi competenti con la finalità di “coordinare e condividere i processi decisionali delle politiche di orientamento.....”.

Al fine di costruire sistemi di orientamento territoriali in grado di far dialogare soggetti istituzionali pubblici e privati che concorrono all’erogazione delle prestazioni orientative, le Regioni, in qualità di istituzioni responsabili delle *governance* territoriali, si impegnano a supportare i diversi soggetti attraverso azioni di sistema. Le azioni di sistema, “assistenza tecnica”, “formazione orientatori”, “promozione della qualità” e “ricerca e sviluppo” sono definite dall’Accordo del 5/12/2013 ed assolvono all’esigenza di *governance* finalizzata ad assicurare l’efficacia degli interventi rivolti all’utenza e l’efficacia delle attività gestionali di analisi, ideazione, pianificazione, coordinamento, monitoraggio e valutazione, in una logica di sviluppo di rete sia intra-sistema sia inter-sistema (istruzione, formazione, lavoro, università). La funzione di sistema consiste, pertanto, in un’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 strutture dedicate e la ricerca e lo sviluppo di dispositivi innovativi. Tale funzione è trasversale ai diversi sistemi e sta assumendo un’importanza crescente nelle realtà politiche e istituzionali più avanzate nel processo di definizione delle politiche per l’orientamento integrate con le politiche per l’istruzione, la formazione e il lavoro.

Stretto raccordo va definito tra il livello politico istituzionale e quello tecnico e operativo, tramite espliciti meccanismi di coordinamento ai diversi livelli. A tale riguardo è ribadita la funzione strategica della rete nei percorsi di orientamento.

Per tali ragioni si ritiene che le funzioni di sistema debbano essere condivise dalle Istituzioni nella loro parte descrittiva lasciando alle stesse gli atti normativi con i quali disciplinare i relativi standard di prestazione. In particolare, si sottolinea che il coordinamento a livello territoriale è da rapportare alle caratteristiche geografiche, demografiche e socio-economiche del territorio di competenza.

#### 2.5.1 Finalità

È possibile individuare almeno tre diverse finalità/obiettivi:

1. una finalità istituzionale per la programmazione di piani di attività in linea con le esigenze dei diversi territori e dei diversi sistemi
2. una finalità di *governance* tesa a facilitare azioni di partenariato e di messa in rete dei servizi per lo sviluppo di efficaci meccanismi di raccordo/coordinamento e di assicurazione della qualità dei servizi stessi tra i principali soggetti dell’orientamento sui territori
3. una finalità valutativa tesa a facilitare la cultura del monitoraggio e della valutazione degli interventi.

#### 2.5.2 Azioni

I servizi di sistema sono identificati nelle seguenti azioni principali:

- progettazione e promozione di dispositivi e strumenti, anche di ricerca e sviluppo, a supporto dell’implementazione e della qualificazione dei diversi contesti territoriali di orientamento al fine di assicurare l’efficacia degli interventi rivolti all’utenza
- gestione e analisi, ideazione, pianificazione, coordinamento, monitoraggio, valutazione, in una logica di sviluppo di rete sia intra-sistema sia inter-sistema.

#### 2.5.3 Obiettivi

Stante le finalità generali sopra individuate, gli obiettivi specifici sono quelli di:

- promozione di servizi di orientamento integrati di qualità



- programmazione di modelli organizzativi integrati sul territorio
- valorizzazione delle professionalità dedicate all'orientamento

### 2.5.4 Destinatari

Trattandosi di una funzione di sistema i destinatari degli interventi sono i contesti stessi territoriali dell'*education*, del lavoro e dell'inclusione sociale.

### 2.5.5 Aree di attività (ADA) e attività specifiche

I servizi di cui sopra sono stati declinati di seguito nelle principali aree di attività riportandone per ognuna di esse le principali azioni, senza attribuire a nessuno di esse un ordine gerarchico di importanza.

#### 1) Assistenza tecnica alle istituzioni e ai sistemi nella fase di definizione delle politiche di orientamento

Attività:

- supporto per la realizzazione del piano di innovazione del sistema di orientamento presente sul territorio e declinato nei vari contesti, tenendo ferma l'attenzione al quadro europeo come riferimento per l'organizzazione dei servizi di orientamento;
- supporto alla definizione di modelli organizzativi e di *governance* per soggetti pubblici e privati operanti nei settori dei servizi di orientamento locali;
- supporto alla programmazione regionale e comunale dei servizi socio-educativi e del lavoro;
- supporto all'implementazione di nuovi modelli organizzativi orientati al miglioramento della qualità ed efficacia della rete integrata dei centri e dei servizi di orientamento;
- consulenza alla gestione/pianificazione delle risorse economiche per gli interventi di orientamento;
- studio di proposte e progetti per l'adozione di programmi regionali, e comunali nell'ambito delle politiche formative, educative e del lavoro.

#### 2) Promozione e sviluppo delle reti territoriali

Attività:

- interazione e raccordo con i soggetti economici/istituzionali locali;
- convenzioni e protocolli di intesa con i soggetti pubblici e privati che operano nel mercato del lavoro;
- promozione delle attività dei servizi di orientamento presso le imprese, le agenzie di intermediazione, le associazioni di categoria, gli istituti specializzati, le università, le scuole, i centri di formazione pubblici e privati;
- collegamento continuo ed efficace tra i servizi territoriali e le imprese ai fini di una pronta risposta alla domanda di competenze esistenti o da creare;
- programmazione di nuove procedure organizzative integrate a supporto degli interventi di orientamento (banche dati, servizi telematici, ecc.);
- marketing e supporto ai fini del conseguimento degli obiettivi di cui sopra.

#### 3) Progettazione di interventi di analisi dei bisogni, delle risorse, delle strategie

Attività:

- ricerca e analisi degli indicatori socio-economici territoriali;
- costruzione di piani di intervento (obiettivi, progetti, azioni, verifiche);
- analisi delle attività e dei risultati delle attività dei vari soggetti operanti nei sistemi dell'istruzione, della formazione e del lavoro;
- progettazione e sperimentazione di standard e modelli di riferimento per un sistema di formazione e aggiornamento continui degli orientatori dei servizi di orientamento;
- progettazione di prototipi, modelli di struttura e standard di servizi per l'orientamento;
- progettazione e realizzazione di indagini a supporto della programmazione regionale e comunale;
- progettazione di linee di servizi e di sperimentazione di attività innovative svolte dai servizi di orientamento.



### 4) *Coordinamento di strutture dedicate*

Attività:

- mantenimento di un efficace contatto tra strutture e attori socio-istituzionali interni/esterni al sistema al fine di garantire continuità e stabilità agli interventi;
- analisi dei fabbisogni di formazione/aggiornamento delle risorse dedicate;
- sviluppo e gestione delle risorse umane in un'ottica di *team*;
- verifica, monitoraggio e valutazione e degli interventi erogati.

### 2.5.6 *Tipologia di strumenti*

Si descrivono di seguito i principali strumenti utilizzabili per la gestione delle azioni previste per la funzione di sistema:

- strumenti normativi adottati dalle istituzioni coinvolte;
- strumenti finanziari deliberati dalle istituzioni coinvolte anche attingendo ai fondi strutturali e/o comunitari;
- strumenti di partecipazione attiva di testimoni privilegiati e/o *stakeholder* territoriali necessari al fine dell'individuazione dei bisogni territoriali dei diversi contesti dell'*education* e del lavoro;
- strumenti di programmazione negoziata per mettere insieme attorno ad un progetto territoriale comuni interessi e politiche sinergiche;
- strumenti di cooperazione decentrata che consentono di mettere gli attori, in tutta la loro diversità, al centro del processo di cooperazione, coinvolgendoli e definendo ruoli e responsabilità di ognuno;
- strumenti di partenariato sociale e istituzionale come luogo di incontro dei diversi soggetti pubblici e privati che esercitano funzioni e responsabilità in uno specifico territorio;
- strumenti di concertazione per affrontare i conflitti e ricercare soluzioni condivise;
- strumenti ed ausili offerti dalle tecnologie;
- strumenti di monitoraggio e valutazione relativi agli esiti dei servizi attivati sul territorio.

### 2.5.7 *Risultati per i beneficiari*

I seguenti possibili risultati impatteranno sulla cultura e la *governance* dei diversi territori e dei diversi contesti:

- una politica che consenta di creare un clima aperto e partecipato di valorizzazione delle risorse locali;
- una gestione locale degli interventi nell'ottica del benessere complessivo delle persone e della maggiore garanzia di accesso all'orientamento per il maggior numero e tipologia di soggetti possibili;
- una integrazione delle politiche e degli strumenti finanziari utilizzati;
- l'internazionalizzazione culturale con lo sviluppo di un'identità culturale e territoriale integrata;
- la concertazione e la complementarità tra e nei diversi contesti;
- un'offerta sistemica dei servizi di orientamento;
- il rafforzamento dello sviluppo istituzionale come capacità d'azione e di iniziativa delle realtà locali.

La maturazione di queste competenze territoriali e di contesto corrisponde ai macro-obiettivi definiti come peculiari di un percorso sistemico in termini di standard di qualità del servizio.



### 3. Criteri generali di monitoraggio e valutazione dei servizi di orientamento

L'Accordo sull'orientamento permanente del 20/12/2012 individua tra gli obiettivi delle Linee guida nazionali sull'orientamento la definizione di criteri di valutazione e monitoraggio. Le Linee guida, approvate successivamente, promuovono la qualità dei servizi con la definizione degli standard minimi di prestazione e relativi monitoraggio e valutazione.

Si deve evidenziare innanzitutto la differenza tra monitoraggio e valutazione, codificata anche in sede UE.

Il **monitoraggio** è uno strumento informativo che consiste nella raccolta di dati per una costante verifica circa lo stato di realizzazione degli interventi e di alcuni effetti da essi provocati. Per ottenere informazioni di buona qualità è necessaria una definizione precisa delle variabili da rilevare, in modo da poter garantire il rispetto di alcuni requisiti statistici necessari per una sua successiva corretta utilizzazione.

Per quanto concerne l'orientamento i singoli Enti potrebbero avere la necessità di acquisire informazioni relative ai seguenti ambiti:

- il contesto formativo
- le strutture, gli operatori, la rete dei servizi di orientamento
- lo stato di avanzamento fisico della realizzazione delle azioni, dei programmi, degli interventi
- le azioni di sistema
- le competenze professionali degli operatori erogatori del servizio
- la capacità di avviare e portare a termine le azioni da parte delle strutture erogatrici
- la dotazione tecnologica delle strutture
- la percezione di utilità manifestata dagli utenti
- la percezione di utilità manifestata dagli operatori
- la percezione di utilità manifestata da specifici *stakeholder* del servizio

Per ciascun ambito è possibile identificare gli indicatori ossia i dati e le informazioni che è necessario reperire.

La **valutazione** comporta l'espressione di un giudizio su un intervento (o un insieme di interventi), riferito o riferibile ad uno o più soggetti ("decisori" o "attuatori") e con propri obiettivi espliciti o comunque facilmente individuabili da un osservatore esterno.

Gli interventi, come nel caso delle azioni di orientamento, sono volti ad incidere, quasi sempre, su soggetti terzi (gli utenti) rispetto a chi li decide o li attua, mediante l'impiego di risorse e strumenti vari.

Il giudizio può riguardare, secondo l'approccio prescelto, la conformità dell'esito di un intervento rispetto all'obiettivo iniziale o ad uno standard di riferimento, la condizione finale dei destinatari dell'intervento, ecc..

Nei documenti comunitari, si definisce la valutazione come strumento analitico per la programmazione, l'eventuale "riprogrammazione" e la gestione delle politiche e degli interventi cofinanziati. In particolare, nei documenti metodologici, le attività di verifica sono intese come analisi delle realizzazioni (*output*), dei risultati (*outcome*) e dell'impatto, dei processi e dei meccanismi di implementazione.

Pertanto, la valutazione non si ferma alla mera lettura delle informazioni raccolte col monitoraggio, ma le interpreta e, conseguentemente, esprime delle considerazioni di merito.

Si distingue, abitualmente, la valutazione in tre momenti: *ex ante*, *in itinere* ed *ex post*

La **valutazione *ex ante*** è parte integrante della programmazione e costituisce un elemento chiave per la definizione della gerarchia degli obiettivi.

La **valutazione *in itinere*** verifica il modo in cui gli obiettivi sono conseguiti, permettendo di spiegare gli eventuali scostamenti tra ciò che è stato realizzato e gli obiettivi previsti nonché di elaborare previsioni sui risultati dell'intervento.





La **valutazione ex post** è eseguita successivamente alla conclusione di un intervento. Gli obiettivi fondamentali riguardano la necessità di apprendere da quanto si è realizzato, di documentarlo e diffonderlo, per ragioni di trasparenza e fruibilità delle informazioni da parte dei cittadini e in generale degli *stakeholder*.

Per una buona attività di valutazione si devono tenere presenti i concetti di **efficienza** e di **efficacia**.

L'**efficienza** si riferisce all'impiego ottimale delle risorse disponibili (non solo finanziarie, ma anche risorse di tempo, umane e di professionalità) per il conseguimento degli obiettivi prefissati.

L'**efficacia** si riferisce al grado di conseguimento delle finalità dell'intervento, alla luce degli obiettivi e dei bisogni che lo avevano determinato. Essa, a sua volta, si distingue in due categorie che corrispondono anche ai diversi punti di vista, quello interno della struttura e quello esterno dei destinatari degli interventi. Si parla quindi di **efficacia interna** (o gestionale), intesa come la capacità di raggiungere gli obiettivi o i risultati attesi fissati dall'Ente. Per **efficacia esterna** (o sociale), si intende la capacità del prodotto/servizio offerto dall'Ente di soddisfare i bisogni degli utenti. Nel primo caso, la valutazione si interessa di confrontare i risultati attesi con quelli ottenuti, senza necessariamente chiedersi se i primi sono coerenti con i bisogni della collettività (ad esempio, si confronta il numero di utenti del servizio con il numero di utenti previsti al momento della progettazione dell'intervento). Nel caso dell'efficacia esterna, ci si chiede se i risultati ottenuti, al di là della loro coerenza con quelli programmati, hanno assolto, e in quale misura, ai bisogni sociali che rendono utile l'intervento (comparando, per esempio, gli utenti serviti con il numero di quelli che necessitano dell'intervento del servizio).

Un buon piano di valutazione prevede cinque fasi:

1. definizione degli obiettivi della valutazione;
2. individuazione delle caratteristiche dell'oggetto della valutazione;
3. esame del contesto e delle risorse utilizzabili;
4. scelta dell'approccio e degli indicatori;
5. utilizzo e diffusione dei risultati della valutazione.

Nel processo di valutazione è indispensabile la definizione di opportuni **indicatori** che consentano la misurazione delle diverse componenti dell'oggetto di valutazione.

La valutazione si conclude con un **rapporto di valutazione** che sintetizza i risultati rilevati, in modo chiaro e facilmente leggibile da un pubblico di non specialisti.

Nel caso specifico delle prestazioni erogate nell'ambito dell'orientamento la definizione raggiunta con l'Accordo del 20/12/2012, ormai largamente condivisa e già richiamata in premessa, individua, in una prospettiva *life-long*, *l'orientamento come processo volto a facilitare la conoscenza di sé, del contesto formativo, occupazionale, sociale, culturale ed economico di riferimento, delle strategie messe in atto per relazionarsi e interagire con tali realtà, al fine di favorire la maturazione e lo sviluppo delle competenze necessarie per poter definire o ridefinire autonomamente obiettivi personali e professionali aderenti al contesto, elaborare o rielaborare un progetto di vita e sostenere le scelte relative*.

L'orientamento è, quindi, un processo molto strutturato, distinto in numerose fasi, e ciò rende difficile valutare singolarmente gli interventi offerti anche per la difficoltà nel riuscire a misurare gli effetti netti delle azioni orientative prevalentemente a causa di un'erogazione contemporanea di prestazioni diversificate.

La verifica, specie in termini di efficacia, richiede la puntualizzazione di chiari e circoscritti obiettivi e delle finalità di ciascuna delle prestazioni erogate, riferendosi agli standard minimi di prestazione definiti nelle sezioni precedenti.

Proprio grazie all'individuazione di specifiche modalità di erogazione delle diverse prestazioni di orientamento, si può verificare la qualità raggiunta, in termini di efficacia nonché il livello di **qualità percepito** dagli utenti.

Inoltre, valutare le azioni di orientamento non è agevole, in considerazione del fatto che gli interventi



generano spesso risultati che si possono misurare solo nel medio-lungo termine: le azioni orientative producono effetti sul percorso formativo del singolo utente, o sul mercato del lavoro nel suo complesso, anche molto tempo dopo l'avvenuta erogazione. Pertanto, le indagini valutative, soprattutto quelle di impatto, sono più attendibili se svolte in momenti quanto più possibile vicini al momento dell'avvenuta erogazione della prestazione.

In tutte le fasi considerate, è indispensabile individuare le variabili da misurare per comprendere il risultato degli interventi di orientamento. Se la scelta è valutare la qualità percepita, si chiederà all'utente di esprimere la soddisfazione per il servizio ricevuto rispetto a ciò che egli si attendeva di ricevere.

Per misurare gli eventuali cambiamenti prodotti dall'azione orientativa sullo stato e sui comportamenti dell'utente è necessario identificare il tipo di valutazione che risulta maggiormente rispondente alle domande di valutazione che s'intende soddisfare e costruire un *modello* di indagine con appositi indicatori.

È necessario che la valutazione sia centrata in termini di efficacia e in termini di efficienza per poter valutare la relazione e la direzione tra costi/benefici e tra obiettivi/risultati, al fine di avviare, sulla base dei risultati raggiunti, una eventuale ri-programmazione dell'intervento. Anche per quanto concerne l'orientamento, è possibile individuare diverse tipologie di valutazione, tenendo presente che il *focus* della valutazione stessa può considerare diversi aspetti: la congruenza tra obiettivi e strumenti (*policy evaluation*), la modalità realizzativa e il processo di implementazione (*process of formative evaluation*), l'impatto (*impact, outcome, effectiveness o summative evaluation*), il rapporto tra costi e benefici, la soddisfazione percepita dall'utente/cliente (*customer satisfaction*), la qualità del processo di erogazione in una logica di *total quality management*. È importante pertanto un approccio partecipativo con tutti gli *stakeholder* fondato sull'utilizzo di strumenti validati e standardizzati. Tale azione è necessaria per un innalzamento dei livelli qualitativi dell'offerta complessiva di orientamento e quando si cerca di offrire una risposta efficace e sostenibile al problema differenziando e arricchendo non solo il sistema nel suo complesso ma anche il ruolo e la qualità dell'intervento sul territorio.

Il modello di monitoraggio e valutazione, in alcuni casi, dovrebbe consentire di avere un riscontro sul grado di implementazione ottenuto nelle diverse competenze orientative a fronte di uno specifico intervento di orientamento. A tal proposito esistono in letteratura e nell'ambito di progetti già sperimentati diversi modelli<sup>12</sup> applicabili ad una pluralità di azioni. Infatti, data la complessità nel valutare correttamente gli interventi di orientamento, è consigliabile adottare modelli già sperimentati e riconosciuti scientificamente. Ai dispositivi di rilevazione quantitativa è consigliabile individuare altresì dispositivi che possano fornire riscontri di tipo qualitativo ai fini del monitoraggio e valutazione di specifiche prestazioni con riferimento, in particolare, ai cambiamenti avvenuti a seguito dell'intervento.

In considerazione di quanto sopra detto, a seconda del modello di valutazione prescelto e avendo a riferimento i diversi contesti nei quali le prestazioni sono erogate, nella valutazione delle prestazioni di orientamento si dovrà tenere conto delle seguenti tipologie di indicatori:

- Indicatori di efficacia (impatto)
- Indicatori di efficienza
- Indicatori di qualità percepita

Inoltre, gli strumenti di rilevazione, pur rispettando l'anonimato, dovranno rilevare la tipologia di utenza secondo il genere, l'età, e altre variabili socio-demografiche in modo da consentire l'incrocio dei dati in sede di valutazione.

---

<sup>12</sup> Cfr. ad esempio:

- Progetto interregionale "Assis.t - Costruire un modello e pratiche d'intervento per azioni di supporto alle reti locali di orientamento"
- Di Nuovo, S., "Criteri e metodi di valutazione dell'orientamento educativo", in Magellano. Rivista per l'Orientamento, 2001, II, 5, pp. 21-30
- European Commission, 2013, "Guidance document on ex-ante evaluation"

Per le diverse tipologie di valutazione cfr.:

- Palumbo, M., (2002), Il processo di valutazione. Decidere, programmare, valutare, ed. Franco Angeli, Milano
- [http://ec.europa.eu/regional\\_policy/information/evaluations/guidance\\_en.cfm#4](http://ec.europa.eu/regional_policy/information/evaluations/guidance_en.cfm#4)



## Monitoraggio e valutazione dei servizi di orientamento e indicatori utilizzabili

Nella tabella che segue si propongono alcuni **esempi** per tipologia di indicatore e le possibili modalità di definizione degli indicatori stessi. La quasi totalità degli esempi è applicabile a qualsiasi intervento di orientamento, **qualunque ne sia il contesto di erogazione**.

INDICATORE	Esempi	Possibili modalità di definizione
di efficacia	Incremento % degli utenti	n. utenti nel periodo di riferimento / n. utenti nel periodo di riferimento precedente
	Tasso di crescita nella fruizione delle prestazioni	utenti fruitori della prestazione per la prima volta / utenti totali
	Indice di utilizzo degli strumenti informativi	n. strumenti informativi utilizzati e/o distribuiti / n. strumenti informativi disponibili
	Livello di auto-consultazione	n. utenti che ha utilizzato gli strumenti in auto-consultazione / n. utenti totali
	Tasso di abbandono	Utenti che non hanno completato l'intervento / n. utenti totali
	% di richieste telefoniche/email/a sportello	n. di contatti telefonici - email - sportello / n. utenti totali
	Andamento % di dispersione scolastica	n. abbandoni rispetto agli iscritti al primo biennio delle scuole secondarie di II grado nel periodo di riferimento / n. abbandoni rispetto agli iscritti al primo biennio delle scuole secondarie di II grado nel periodo di riferimento precedente
	Andamento mancate iscrizioni tra il I e il II anno dei corsi di laurea (abbandoni universitari)	n. mancate iscrizioni tra il I e il II anno nel periodo di riferimento / n. mancate iscrizioni tra il I e il II anno nel periodo di riferimento precedente
	Andamento occupazione giovanile	% occupazione giovanile nel periodo di riferimento / % occupazione giovanile nel periodo di riferimento precedente
	Grado di assunzione	n. di persone assunte / n. totale delle persone che hanno fruito dei servizi per il lavoro
	Tasso di invio ad altri servizi /strutture	n. utenti per tipologia di prestazione inviati ad altro servizio-struttura / n. totale utenti per ciascun tipo di prestazione



## Monitoraggio e valutazione dei servizi di orientamento e indicatori utilizzabili

INDICATORE	Esempi	Possibili modalità di definizione
di efficienza	Indice del carico di lavoro	n. utenti fruitori delle prestazioni / n. totale delle ore svolte dagli orientatori addetti
	Tempo impiegato dagli orientatori per ogni utente	n. ore totali impiegate con gli utenti / n. totale utenti
	Costi orari di ogni prestazione	Costo totale / n. ore totali impiegate nella prestazione
	Costo del personale per ogni utente per tipologia di prestazione	Costo dell'orientatore addetto a una specifica prestazione / n. utenti per la specifica prestazione
	Scostamento dai costi preventivati	Costi preventivati – Costi sostenuti
	Tasso di utilizzo della prestazione	n. ore totali impiegate con gli utenti per una prestazione / n. ore totali impiegate per tutte le prestazioni
di qualità percepita	Tasso di soddisfazione per la dotazione strumentale e logistica	n. utenti con giudizio positivo / n. totale di utenti che hanno compilato il questionario di gradimento
	Tasso di soddisfazione per tipologia di utente	n. utenti per tipologia con giudizio positivo / n. totale di utenti per tipologia di utente
	Tasso di soddisfazione sull'adeguatezza della struttura rispetto alle proprie esigenze	n. utenti con giudizio positivo / n. totale di utenti che hanno compilato il questionario di gradimento
	Tasso di soddisfazione sugli orari della struttura	n. utenti con giudizio positivo / n. totale di utenti che hanno compilato il questionario di gradimento
	Tasso di soddisfazione rispetto alla disponibilità degli orientatori	n. utenti con giudizio positivo / n. totale di utenti che hanno compilato il questionario di gradimento
	Tasso di soddisfazione rispetto alla competenza dimostrata dagli orientatori	n. utenti con giudizio positivo / n. totale di utenti che hanno compilato il questionario di gradimento
	Tasso di soddisfazione rispetto alla pertinenza/utilità delle soluzioni proposte	n. utenti con giudizio positivo / n. totale di utenti che hanno compilato il questionario di gradimento



## Monitoraggio e valutazione dei servizi di orientamento e indicatori utilizzabili

La tabella seguente riporta, a titolo di esempio, una ulteriore serie di indicatori<sup>13</sup> che possono essere utili ai singoli enti per descrivere i possibili ambiti che s'intende monitorare e che possono essere utilizzati in diversi tipi di valutazione:

AMBITI DI MONITORAGGIO	Indicatori
Il contesto scolastico e formativo	Popolazione residente in età scolastica ed universitaria suddivisa per fasce d'età, genere e nazionalità
	Popolazione iscritta ai diversi ordini e gradi del sistema dell'istruzione, formazione ed università (suddivisa per età, genere e nazionalità)
	Di cui: utenti diversamente abili e utenti a rischio di disagio sociale
	Tipologie delle scelte scolastiche manifestate dagli studenti al termine di ciascun ciclo
	Abbandoni durante i percorsi di istruzione e formazione di ciascun ordine e grado
	Studenti in sofferenza formativa (bocciati una o + volte e/o con 3 o più debiti) e/o drop-out
	Richieste di intervento orientativo provenienti dalle famiglie, dagli studenti, dagli operatori sociali e dagli insegnanti (suddivise per tipologie)
	Domanda di servizi orientativi provenienti da altre fonti (social network, sportelli informativi, servizi sociali, centri per l'impiego, agenzie private, ecc.)
	Studenti che terminano il ciclo dell'obbligo scolastico ed i cicli successivi (fino alla laurea triennale)
	Di cui n. occupati e n. in cerca di occupazione, al tempo dato
Le strutture, gli operatori, la rete	Numero e tipologia di scuole, enti e sedi accreditate (per provincia e per comune)
	n. operatori addetti ai servizi orientativi (per tipologia di struttura e di servizio orientativo)
	n. operatori addetti ai servizi regionali dedicati alle attività di programmazione, coordinamento, amministrazione, monitoraggio, controllo, ricerca e sviluppo nell'ambito dell'orientamento
	n. e tipologia di reti formalizzate (conferenza dei servizi, gruppi inter-istituzionali, comitati tecnici, protocolli d'intesa, ecc.) e loro specifica composizione
Stato di avanzamento fisico della realizzazione di azioni, programmi od interventi	n. e tipologia di utenti raggiunti dalle diverse tipologie di servizi orientativi (suddivisi a loro volta per tipologia di strutture, es. scuole, CFP, sportelli informativi, centri per l'impiego, ecc.), nel tempo dato
	n. azioni erogate e n. ore / servizio erogate (e loro durata complessiva) dettagliate per tipologia d'azione e per destinatari (sulla base di una categorizzazione condivisa)
	n. e tipologia di enti/scuole/agenzie coinvolte
	Tasso di copertura della Popolazione obiettivo
Stato di avanzamento finanziario della realizzazione di azioni, programmi od interventi	Risorse finanziarie stanziaste distinte per fonti, capitoli di spesa e provenienza
	Spesa per azione, per ore/servizio e per destinatari
	Costo ora allievo per ciascuna tipologia di azione
	Costi sostenuti dalle strutture direttamente per l'erogazione del servizio
	Costi interni di struttura non direttamente riconducibili all'erogazione di servizi orientativi

<sup>13</sup> Progetto interregionale "Assis.t - Costruire un modello e pratiche d'intervento per azioni di supporto alle reti locali di orientamento"



## Monitoraggio e valutazione dei servizi di orientamento e indicatori utilizzabili

AMBITI DI MONITORAGGIO	Indicatori
Azioni di sistema	n. e tipologia di azioni di sostegno al sistema dell'orientamento finanziate dalla Regione
	Spesa regionale dedicata alle azioni di sistema (suddivisa per tipologie)
	n. e tipologia di prodotti / output delle azioni di sistema
Competenze professionali degli operatori erogatori del servizio	Curricula, titoli e qualificazioni degli operatori/ici
	Posizionamento o classificazione degli operatori/ici rispetto ad (eventuali) standard professionali
	Ore di aggiornamento professionale per operatori per anno
Capacità di avviare e portare a termine le azioni da parte delle strutture erogatrici	n. azioni progettate, proposte, finanziate, avviate, portate a termine, per ciascuna struttura erogatrice, per tipologia di azione orientativa, nel tempo dato
Dotazione tecnologica delle strutture	n. e tipologie di strumenti, sussidi, software utilizzati
Percezione di utilità (o gradimento) manifestata dagli utenti del servizio	Giudizio medio agli item prestabiliti, disaggregati per tipologia di utente, tipologia di struttura erogatrice, tipologia di azione orientativa, registrati in tempi diversi (prima dell'intervento, immediatamente dopo l'intervento, a distanza di 6-12 mesi)
Percezione di utilità (o valutazioni) manifestate dagli operatori erogatori del servizio	Giudizio medio rispetto agli item prestabiliti, disaggregati per tipologia di struttura erogatrice e di azione orientativa
Percezione di utilità (o valutazioni) manifestate da specifici stakeholder del servizio	Giudizio medio sulla utilità del servizio (aggregato e per specifiche dimensioni) (formulato da genitori, direttori didattici, associazioni di genitori, associazioni di professionisti dell'orientamento, rappresentanze degli studenti, sindacati, organizzazioni d'impresa, ecc.)
Sbocchi orientativi (solo per i percorsi finalizzati alla scelta formativa)	Ambiti di sbocco della scelta orientativa al termine dei percorsi (es. scuola, FP, apprendistato, università)
Sbocchi lavorativi (solo per i percorsi finalizzati all'inserimento lavorativo)	Inserimenti lavorativi al termine dei percorsi (dettagliati per tipologia di contratto, sua durata prevista, tipologia datore di lavoro e qualifica ISTAT di assunzione)
	Inserimenti lavorativi a sei (o 12) mesi dal termine dei percorsi (dettagliati per tipologia di contratto, sua durata prevista, tipologia datore di lavoro e qualifica ISTAT di assunzione)

