

INTRODUZIONE

Il presente manuale costituisce il prodotto ultimo di un lavoro di ricerca finalizzato a fornire un supporto tecnico alle sedi orientative per programmare l'uso degli strumenti in relazione ai processi/funzioni definiti dal D.M 166/2001, ancorandone l'applicazione all'interno del servizio orientativo ed al target di riferimento. Tale lavoro si è avviato con la costruzione di un *repertorio degli strumenti di orientamento*², attraverso il censimento e la classificazione degli strumenti operativi maggiormente in uso presso le sedi orientative. Tale indagine ha successivamente trovato continuità e prosecuzione operativa, attraverso la identificazione e la sperimentazione di strumenti a supporto delle attività svolte all'interno di una sede orientativa accreditabile.

In tal senso si è ritenuto utile collocare fortemente la proposta (di classificazione prima e di applicazione poi) degli strumenti di orientamento al modello idealtipico di sede orientativa accreditabile secondo il D.M. 166/01.

I presupposti che hanno guidato il lavoro di ricerca e di sperimentazione si sostanziano nell'assunto che in ambito orientativo qualsiasi strumento, in quanto *mezzo*, per essere compreso e quindi utilizzato deve necessariamente:

- trovare riferimento all'interno di un costrutto teorico, che ne supporti le motivazioni, le classificazioni e le interpretazioni; l'esplicitazione della teoria di riferimento rappresenta un aspetto fondamentale per la valutazione dell'intervento;
- poter essere identificabile in relazione ad una o più fasce di utenza;
- supportare una specifica tipologia di servizio;
- collocarsi all'interno di un processo organizzativo specifico;
- trovare rispondenza in riferimento a criteri e parametri definiti scientificamente.

L'identificazione di tali dimensioni consente la contestualizzazione dell'applicazione dello strumento ed un conseguente efficace impiego all'interno del processo orientativo.

A partire da queste considerazioni è possibile riconoscere alcuni fattori funzionali all'individuazione di criteri minimi per il reperimento, la progettazione e l'applicazione di uno strumento di orientamento.

2. ISFOL, Accreditamento delle sedi orientative. Manuale operativo – Vol. II - 2002.

In particolare (fig. 1) sono stati identificati i seguenti fattori:

- *destinatari dell'intervento orientativo*; la necessità di programmare e definire l'utilizzo dello strumento a partire dalla tipologia del target dell'intervento orientativo è ormai una prassi consolidata fra gli operatori di orientamento. Tale dimensione rappresenta la condizione indispensabile per l'identificazione della fascia d'utenza di riferimento dello strumento; a tal riguardo sono state identificate quattro macro categorie di destinatari: 'giovani', 'adulti', 'svantaggiati', 'operatori';
- *ambito di applicazione*; si intende in tal senso l'ambito di applicazione dello strumento in relazione alle macrotipologie 'obbligo formativo', 'formazione superiore' 'formazione continua', 'svantaggio' definite dal D.M. L'ambito di applicazione consente di individuare la tipologia di utenza soprattutto in relazione al livello di scolarizzazione necessario per l'utilizzo dello strumento; informazione, quest'ultima, necessaria per la costruzione o il reperimento di strumenti adeguati a supportare l'intervento orientativo in maniera efficace e rispondente al servizio offerto;
- *tipologia di servizio*; si fa riferimento alla tipologia di intervento orientativo, classificata nel modello come 'informazione orientativa', 'formazione orientativa', 'consulenza orientativa', 'counselling', 'bilancio di competenze'. Tale informazione è di fondamentale rilevanza per la definizione della finalità dello strumento e per l'identificazione della professionalità e delle competenze richieste per la gestione dello strumento stesso;
- *processi organizzativi*; l'inclusione dei processi organizzativi nei fattori necessari all'identificazione dello strumento presuppone una visione dell'orientamento inteso come integrazione di funzioni, come azione cioè che non si esaurisce in sé, ma che fa riferimento, come prassi, a processi che precedono, accompagnano e seguono il momento dell'erogazione. Ci si riferisce in tal senso ai processi di diagnosi, progettazione, monitoraggio, valutazione, promozione, qualità e ricerca. La stretta interconnessione funzionale fra tali processi e il momento dell'erogazione del servizio determina la necessità di collocare lo strumento non solo in riferimento alla finalità dell'intervento orientativo, ma anche alla finalità organizzativa all'interno del quale si colloca la procedura di riferimento. Tale impostazione diventa necessaria al fine di costruire sinergie organizzative all'interno dell'organizzazione di appartenenza, oltre che funzionale a garantire all'utente premesse per un servizio di qualità.

Dalla valutazione integrata di tali fattori è possibile determinare i criteri per la scelta e/o la costruzione degli strumenti di orientamento. In particolare:

- *tipologia di utenza*, in relazione ad alcune specificità utili alla identificazione di strumenti con caratteristiche coerenti con la tipologia individuata. La tipologia di utenza può essere definita a partire da informazioni relative ai destinatari ed all'ambito dell'intervento di orientamento;

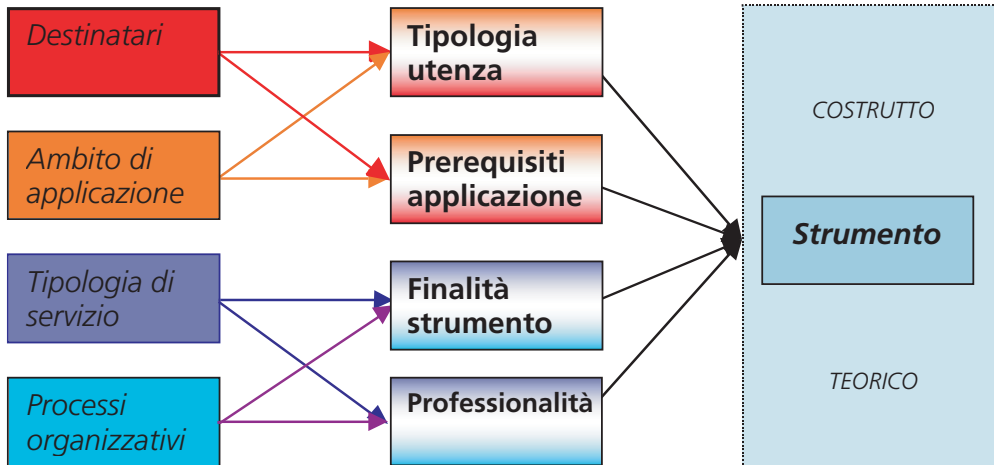
- *prerequisiti di applicazione* che l'utenza di riferimento deve possedere per un corretto utilizzo dello strumento. Anche il livello culturale e di scolarizzazione minimo richiesto è un'informazione identificabile attraverso l'analisi integrata dei fattori 'destinatari' e 'ambito di applicazione';
- *finalità dello strumento*. La finalità dello strumento è strettamente correlata agli obiettivi dell'intervento orientativo, fortemente connesso, a sua volta, alla tipologia di azione prevista. Un altro fattore necessario per definire la finalità dello strumento riguarda il processo organizzativo di riferimento e/o quelli direttamente connessi al processo di erogazione coinvolto. La possibilità di non separare la finalità organizzativa da quella di erogazione prevede l'assunzione di una visione dei diversi processi organizzativi come interconnessi e inscindibili;
- *la professionalità degli operatori* preposti all'utilizzo dello strumento trova definizione nell'analisi integrata delle competenze richieste sia dai processi organizzativi connessi, che dalla tipologia di servizio erogata e a cui l'utilizzo dello strumento fa riferimento.

Rimane come dimensione di sfondo, non in termini di importanza, la valutazione del costrutto teorico di riferimento. Tale fattore ha un ruolo fondamentale e determinante non solo nella identificazione dello specifico strumento, ma contribuisce alla definizione, in diverso modo e misura, di tutti i criteri precedentemente citati.

L'analisi delle informazioni descritte dovrebbe consentire una funzionale valutazione dello strumento o, in assenza, la identificazione di fattori utili alla sua progettazione o applicazione.

Una siffatta impostazione ha caratterizzato peraltro la progettazione della sperimentazione dei mezzi individuati, consentendo l'individuazione di strumenti idealtipici o l'astrazione di proprietà funzionali peculiari.

Fig. 1 - Schema dei fattori e delle dimensioni per la classificazione



Inoltre, nella progettazione e sperimentazione degli strumenti si è mantenuto e privilegiato l'uso in particolare di due categorie descrittive, *gli strumenti di processo*, intendendo in tal senso strumenti a supporto delle funzioni di diagnosi, progettazione, monitoraggio e valutazione, e *gli strumenti di prodotto*, strumenti cioè a supporto delle attività di erogazione vera e propria del servizio di orientamento, nell'intento di costruire una "classificazione operativa" dei mezzi utilizzati in orientamento. Con l'utilizzo del termine "operativo" si intende riferirsi ad una descrizione che, oltre ad informare sui contenuti del mezzo, consenta una collocazione dello *strumento all'interno del processo orientativo*, esplicitando i riferimenti alla tipologia del servizio erogato che lo strumento supporta e al processo organizzativo che ne prevede l'utilizzo e/o la consultazione per la realizzazione delle attività di riferimento.

In particolare, la classificazione proposta distingue gli strumenti utilizzati dall'operatore a supporto del processo operativo in atto (ad es. master di colloquio, schede di registrazione, ecc.) e che da esso appaiono inscindibili, in quanto in esso trovano esclusivo significato ed ambito di applicazione, da quelli utilizzati in fase di erogazione del servizio per la gestione del processo orientativo, in genere utilizzati con o dagli utenti e che pur trovando contestualizzazione all'interno del processo di riferimento possono collocarsi e spesso trovano in letteratura un più ampio o diverso utilizzo.

Ci si riferisce prevalentemente a strumenti standardizzati reperibili in commercio o anche a mezzi non validati, quali schede, moduli, ecc., costruiti con specifiche finalità orientative (dia-

gnostiche, informative, di sviluppo competenze, ecc.), ma non necessariamente progettati in funzione del processo organizzativo di riferimento.

Lo sforzo concettuale che è stato operato con l'attività di sperimentazione, e che trova espressione descrittiva all'interno di questo manuale, è stato proprio quello di contestualizzare questi strumenti, consentendone una valutazione applicativa sempre in termini inscindibili da quelli processuali, evidenziando quella interrelazione funzionale fra processo e strumento che sostanza e giustifica l'applicazione di uno specifico mezzo di orientamento.

In tal senso, infatti, gli strumenti proposti vengono sempre preceduti da una descrizione che consente la contestualizzazione del mezzo, collocandolo all'interno del processo operativo di riferimento (area operativa e procedura) – chiarendo così fase operativa ed attività che lo strumento intende supportare – e fornendo una descrizione in funzione del modello teorico e della prassi metodologica di riferimento in cui si impianta e trova significato concettuale.

In particolare, nella prima parte del manuale si intende offrire agli operatori del settore Orientamento delle informazioni di base sulla classificazione e tipologia di strumenti e sulla metodologia con la quale vengono elaborati gli strumenti standardizzati, in modo da poter essere utilizzati per una efficace diagnosi della situazione dei soggetti che intendono operare la loro scelta formativa o professionale.

Segue l'esposizione delle caratteristiche fondamentali di tali strumenti, che sono l'oggettività della rilevazione delle caratteristiche individuali, la fedeltà dei medesimi, cioè la stabilità dei dati ottenuti, e poi la loro validità. La finalità dell'esposizione è quella di offrire concetti fondamentali perché gli operatori siano in grado di utilizzarli nel modo corretto ed efficace, a vantaggio dei loro utenti.

Vengono, inoltre, definite le aree cui i principali strumenti diagnostici afferiscono e riportati i dati empirici assodati per mezzo delle verifiche sperimentali. Esposte le nominate aree vengono presentati i mezzi diagnostici disponibili per rilevarli e descrivere le caratteristiche dell'utente in base alle coordinate teorico-empiriche. Ogni mezzo diagnostico viene brevemente descritto e successivamente viene valutato in base alle due caratteristiche fondamentali: fedeltà e validità. Vengono descritte le norme, che rappresentano delle guide per l'interpretazione dei risultati ottenuti dal mezzo stesso. Infine viene presentata una valutazione sulla sua funzionalità e sulla utilizzazione.

La seconda ed ultima parte del documento è dedicata alla descrizione degli strumenti di erogazione sperimentati in ambito progettuale. Per ciascuna area operativa vengono descritti gli strumenti idealtipici prodotti e/o applicati nell'ambito della sperimentazione. In tal senso va specificato che tali proposte non hanno pretesa di esaustività o valenza prescrittiva, ma in-

tendono costituire esempi possibili di percorsi strutturati, finalizzati a raggiungere specifici obiettivi orientativi in relazione a particolari fasce di utenza. A tal proposito, tali strumenti vengono sempre preceduti da una descrizione finalizzata a chiarire le motivazioni operative e metodologiche che giustificano la scelta ed aggregazione dei mezzi presentati, così come la loro articolazione ed impiego all'interno dei percorsi operativi proposti. Inoltre, particolare spazio è dedicato alla descrizione del metodo, intendendo in tal senso fornire "piste di lavoro" piuttosto che pacchetti precostituiti.

In particolare vengono descritti percorsi e strumenti relativi alle seguenti aree operative del processo di erogazione:

- **Accoglienza.** La proposta viene innanzitutto contestualizzata attraverso la descrizione della funzione di accoglienza, con l'attenzione ai diversi significati che tale area operativa assume – organizzativa e relazionale. Le diverse sfaccettature e punti di attenzione che tale funzione offre rappresentano, infatti, le premesse concettuali per la definizione degli strumenti di supporto. Nel capitolo vengono descritti gli elementi concettuali utili ad una migliore comprensione ed applicazione dei mezzi presentati. Fra gli altri, la gestione del colloquio orientativo con l'utente negli aspetti relazionali, comunicativi e di analisi dei bisogni e delle aspettative; lo sviluppo della relazione con l'utenza; l'azione di *rinvio* dell'utente, sia verso gli altri servizi interni alla sede orientativa, sia verso il sistema territoriale dei servizi formativi, del lavoro e sociali; la raccolta sistematica delle informazioni concernenti l'utenza, la relazione con la struttura, gli esiti dei percorsi intrapresi, i risultati conseguiti. Dalla definizione del concetto di accoglienza si passa quindi alla proposta di un kit di strumenti coerenti con gli elementi concettuali esposti. Il kit comprende schede di registrazione, master di colloquio e questionari e strumenti di monitoraggio e valutazione del servizio.
- **Informazione orientativa.** A partire dall'analisi dei significati funzionali attribuiti all'area operativa vengono identificati ed esposti nel capitolo i compiti nodali assolti dalla funzione: acquisire dati dall'esterno, trasformarli e strutturare l'informazione necessaria a realizzare un sistema di informazione e documentazione per i clienti del servizio, così come sviluppare nell'ambito della struttura un sistema informativo e documentativo capace di regolare e strutturare i flussi informativi interni e soddisfare la domanda di informazione e documentazione proveniente dall'esterno. Tale operazione è premessa per la costruzione di una proposta di un set di criteri per la classificazione e catalogazione delle informazioni, a cui viene dedicato ampio spazio nella proposta di mezzi strutturata all'interno del manuale. All'identificazione delle aree tematiche (Istituzionale, Formazione, Lavoro, Professioni), segue l'articolazione in contenuti tematici propri dell'Area. Gli strumenti sono strutturati in schede cartacee (Unità Informative) utili alla erogazione di informazioni finalizzate a soddisfare i bisogni dei potenziali utenti di

un Centro di Orientamento e predisposti in modo da essere costantemente aggiornate dagli operatori.

- **Formazione orientativa.** La proposta si sostanzia nell'esplicitazione di un modello concettuale finalizzato a costruire modalità di intervento "*personalizzato*", al fine di individuare e realizzare strategie di azione maggiormente rispondenti alle caratteristiche ed ai bisogni specifici del target di riferimento. Nel capitolo viene dato ampio spazio al metodo utilizzato per la costruzione del modello di intervento.

Il modello parte dal concetto e dalla definizione di *competenze orientative* per procedere alla descrizione degli elementi per l'identificazione del *compito orientativo*, base concettuale per la progettazione del percorso formativo. Ampio spazio è altresì dedicato al processo di progettazione e alla definizione degli *elementi di base/fasi* attraverso cui si struttura il *Percorso di formazione orientativa*. Nel capitolo viene, inoltre, presentato un modello esemplificativo di progettazione relativo ai seguenti percorsi: giovani, adulti e svantaggio con i relativi strumenti di supporto.

- **Consulenza orientativa.** Vengono proposti dei modelli di intervento diversificati in funzione della tipologia di utenza e degli obiettivi orientativi supposti. In particolare sono stati costruiti modelli di intervento rivolti a giovani con diploma di scuola superiore che devono scegliere il loro percorso formativo – professionale, adulti laureati che presentano la specifica esigenza di reinserimento nel mercato del lavoro, adulti appartenenti ad una categoria di svantaggio che vogliono intraprendere un percorso di integrazione socio – lavorativa. Anche in questo caso l'attenzione è più alle componenti metodologiche e alle premesse concettuali che guidano la scelta degli strumenti che non ai singoli strumenti proposti. L'obiettivo è infatti identificare criteri per la selezione e l'applicazione di strumenti esistenti o, qualora necessario, per la costruzione di ulteriori mezzi. Ogni percorso include comunque schede di sintesi di ciascuno strumento suggerito o proposte di strumenti, rielaborati e contestualizzati in funzione del percorso presentato.
- **Bilancio di competenze.** La premessa del capitolo viene dedicata all'esplicitazione dei costrutti teorici cui il lavoro proposto si ispira. Il kit presentato è rivolto ad un'utenza adulta, e comunque a persone con esperienza di lavoro. Viene fornita una definizione di bilancio per poi passare alla presentazione degli strumenti, selezionati tra quelli prodotti negli ultimi dieci anni di pratica del bilancio o costruiti ad hoc per il progetto. Viene presentata una proposta di strumenti che si riferisce alla modalità di approccio per *fattori*.

Per quanto riguarda l'attività di counselling, si è scelto di non strutturare e proporre dei percorsi specifici, considerando l'alta specificità tecnico – professionale richiesta per la realizzazione dell'intervento. Pertanto, in allegato alla procedura ("Raccolta degli idealtipi di Proce-

di strumenti documentati e di strumenti gestionali”), è stata disposta una tabella descrittiva degli strumenti diagnostici più frequentemente utilizzati nel processo di counselling. Tale prodotto ha valore esclusivamente esemplificativo, lasciando alla professionalità specifica dell’operatore la discrezionalità nella scelta degli strumenti, fortemente legata non solo alla diversa tipologia di target, ma anche alle competenze professionali e ai costrutti teorici cui il professionista si ispira.