

cap. 2

Area operativa

CO2

Informazione orientativa

2.1 PREMESSA

L'**Informazione orientativa** costituisce uno dei servizi cui la Sede orientativa è preposta sulla base dei dettami del D.M.166/2001. Essa si colloca, nell'ambito del sistema di offerta della sede e quindi dei percorsi che sono fruibili dall'utenza, in maniera susseguente all'Accoglienza. Difatti l'informazione si struttura come un servizio a sé stante, sia sul piano organizzativo e gestionale, sia su quello dell'erogazione, in quanto capace di soddisfare in maniera autonoma, essenziale e diretta bisogni e domande specifiche di differenziate tipologie e categorie di utenti.

Nel sistema di gestione della Sede orientativa l'erogazione dell'informazione - che è parte costituente del Processo di Erogazione - è preceduta dall'Area operativa di *Progettazione e produzione di strumenti per l'orientamento*. In questo ambito operativo infatti, si realizzano e si sistematizzano i supporti e gli strumenti orientativi che saranno impiegati poi nella fase di front office con l'utenza.

È questo un momento particolarmente rilevante per l'organizzazione e la strutturazione di questo Servizio, dal momento che si tratta di predisporre gli strumenti ed i dispositivi informativi funzionali sia ai bisogni, alla domanda ed alle peculiarità dell'utenza, sia alle caratteristiche organizzative, ed alle qualità logistiche, tecniche e tecnologiche attraverso le quali si intende configurare il servizio. Infatti a monte dei contenuti dell'informazione e della sua strutturazione in aree tematiche ben definite, si pone la necessità di strutturare il servizio sulla base dei seguenti elementi:

1. *modello organizzativo*
2. *strategie del servizio*
3. *risorse professionali*
4. *risorse strutturali e logistiche*
5. *attrezzature tecnologiche (apparecchiature e strumenti)*
6. *risorse informative (banche dati, strumenti informativi orientativi, sito web dedicato, altro).*

Per ciò che concerne il *modello organizzativo* si pone l'esigenza di definire gli aspetti organizzativi che il servizio dovrà assumere nel contesto della Sede orientativa. In pratica si tratta di determinare alcuni elementi significativi e caratterizzanti quali:

- il sistema di acquisizione, di elaborazione delle informazioni in unità informative funzionali e di archiviazione;
- l'organizzazione del servizio secondo le modalità di fruizione dell'informazione: in autoconsultazione e/o attraverso un desk con gli operatori preposti;

- il layout spaziale del servizio funzionale alla erogazione dell'informazione front desk e/o con postazioni autonome;
- l'organizzazione delle risorse umane in relazione alla produzione ed alla erogazione dell'informazione;
- le aree tematiche sulla base delle quali strutturare l'informazione.

Le *strategie* da adottare fanno riferimento alle modalità attraverso le quali conseguire le finalità e gli obiettivi che il servizio si prefigge di raggiungere. In particolare:

- differenziare le modalità di fruizione dell'informazione e gli strumenti in ragione delle caratteristiche e dei bisogni informativi delle diverse tipologie di utenza;
- fornire informazioni mirate e non generiche, funzionali al raggiungimento di obiettivi professionali relativamente al target;
- offrire informazioni aggiornate e funzionali all'utente che si rivolge al servizio relativamente a concrete opportunità formative, lavorative e professionali.

Le *risorse professionali* che questo servizio prevede di impegnare fanno riferimento ai seguenti profili professionali:

- *archivista*;
- *documentarista*;
- *operatore informatico multimediale*;
- *orientatore/operatore di sportello*.

Si fa riferimento in particolare a figure professionali in grado di gestire l'intero ciclo del processo: dalla individuazione delle fonti informative, all'acquisizione dell'informazione ed alla sua elaborazione in unità informative appropriate. Alla luce delle modalità organizzative del servizio si prevede inoltre, una figura capace di stabilire una corretta interazione comunicativa con l'utente e di erogare, attraverso lo sportello, informazioni mirate nonché di svolgere una funzione tutoriale verso la persona interessata alla ricerca autonoma di informazioni, attraverso l'utilizzo di mezzi cartacei e telematici e/o la consultazione di archivi e banche dati. L'organizzazione del lavoro che presiede allo svolgimento dei compiti lavorativi di tali figure professionali è strutturata in piccoli gruppi flessibili, adattabili alla diversità delle situazioni, con un esercizio dei ruoli piuttosto sfumato e con frequenti " *overlapping*", nel senso che una stessa persona può ricoprire ruoli e funzioni differenziati in funzione del prodotto/servizio da realizzare.

Le principali attività di lavoro caratterizzanti l'équipe comprendono:

- l'analisi dei bisogni informativi dell'utenza;
- la definizione del repertorio delle fonti informative;

- l'individuazione delle fonti informative;
- la scelta delle informazioni utili;
- la raccolta e la catalogazione delle informazioni scelte;
- il trattamento delle informazioni;
- la selezione delle informazioni fruibili direttamente dagli utenti;
- l'aggiornamento periodico delle informazioni;
- la produzione di strumenti e materiali informativi (guide, banche dati, schede, siti web, ecc.);
- l'archiviazione delle informazioni;
- l'erogazione delle informazioni;
- l'affiancamento ed il tutorato degli utenti nel reperimento delle informazioni in maniera autonoma.

Con il termine *risorse strutturali e logistiche* si fa riferimento alle modalità con cui si perviene all'organizzazione degli spazi del Servizio, alla disposizione del front desk, delle postazioni necessarie all'autoconsultazione e delle strutture espositive dei materiali informativi. Ciò significa che tale assetto sarà funzionale al modello di servizio ed al flusso dell'utenza che prevedibilmente vi accederà; nonché a dati di natura progettuale che rimandano ad una strutturazione del layout delle superfici, basata sul rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza, sull'assenza di barriere architettoniche, oltre che su criteri di idoneità, adeguatezza e funzionalità.

Le *attrezzature tecnologiche* costituiscono un aspetto particolarmente significativo in funzione di un servizio che si sviluppa anche attraverso l'autoconsultazione e che comporta l'organizzazione di postazioni informatiche per il reperimento in Rete delle informazioni. È opportuno prevedere un'adeguata strumentazione sia sul piano del numero dei personal computer sia della loro qualità tecnologica (caratteristiche tecniche). Le risorse infrastrutturali comprendono inoltre quelle apparecchiature e quegli strumenti necessari alla visione di materiali audiovisivi.

Le *risorse informative* comprendono l'insieme degli *strumenti tecnico-professionali* necessari all'erogazione delle informazioni. È evidente che la qualità e l'efficacia dell'informazione è legata al possesso ed all'accesso ad una serie di strumenti, quali banche dati e fonti informative adeguate (rispetto ai contenuti informativi da sviluppare), nonché alla capacità della sede orientativa di elaborare, sistematizzare e strutturare l'informazione rilevata in funzione delle opportunità, della domanda e dei bisogni espressi dai target di utenza. Ai fini della qualità e degli standard del servizio, per ciò che concerne le banche dati, è fondamentale possederne ad un diverso livello di riferimento territoriale - *locale, regionale e nazionale* - e con un sistema continuo di aggiornamento. In generale risulta basilare poter disporre di una struttura di documentazione organizzata per la consultazione da parte degli utenti, con bol-

lettini, fascicoli illustrativi, repertori professionali, guide ed altro materiale documentale su supporto cartaceo informatico ed audiovisivo. Infine di particolare importanza risulta l'adeguatezza e l'usabilità di un *sito Web* che consenta l'attivazione di rapporti interattivi con gli utenti senza che questi, di conseguenza, debbano recarsi presso la Sede per poter accedere alle informazioni.

2.2 APPROCCIO METODOLOGICO

L'approccio metodologico individuato nell'assetto del Servizio di Informazione Orientativa, si fonda sulla strutturazione ed organizzazione di un sistema informativo organico, capace di fornire informazioni utili secondo modalità di sportello ed in autoconsultazione, funzionale alla acquisizione di conoscenze ed opportunità concernenti il lavoro, la formazione e le professioni, da parte di tipologie di utenza che esprimono bisogni e domande differenziati.

In questa sede sono state selezionate le seguenti Aree, a scopo esemplificativo e non esaustivo:

1. **Area Istituzionale**
2. **Area Formazione**
3. **Area Lavoro**
4. **Area Professioni**

Ciascuna Area sviluppa un insieme organico di contenuti tematici fra loro correlati, senza un criterio di gerarchizzazione, ma solo di relazione fra i diversi elementi.

I contenuti relativi alle aree riguardano:

- per *l'Area Istituzionale* si considerano in particolare gli organismi istituzionali che concernono l'Europa e l'organizzazione dell'Unione Europea; le amministrazioni pubbliche nazionali, le associazioni professionali di categoria, il sindacato, le camere di commercio e gli istituti previdenziali;
- per *l'Area Formazione* si è sviluppata una mappa informativa relativa ai percorsi dell'istruzione, della formazione, dell'università e della formazione superiore in relazione alla Riforma attualmente vigente a seguito del dispositivo legislativo 53/2003;
- per *l'Area Lavoro* i contenuti sviluppati hanno riguardato la legislazione in materia, le novità introdotte dalla Legge Biagi (D.Lgs. 10 settembre 2003, n. 276), e le diverse forme contrattuali. Si è tenuto conto inoltre, delle opportunità d'inserimento attraverso le Banche dati sul lavoro e degli strumenti necessari ad esplorare il mondo del lavoro;
- per quanto attiene *all'Area delle Professioni*, sono state considerate le professioni sulla base del repertorio delle professioni e dei relativi profili così come è stato definito dall'Isfol e da altre fonti regionali.

Tale sistema informativo è stato elaborato attraverso una ricerca effettuata tramite la consultazione di materiale bibliografico, riviste, guide, periodici, bollettini, altro materiale documen-

tale e siti della rete Internet, sulla base dell'assunzione di alcuni criteri capaci di favorire una selezione funzionale ed efficace dei contenuti da prendere in considerazione.

In particolare per ciò che riguarda la ricerca condotta sui siti Internet, che ha fornito una buona parte dell'informazione, i criteri assunti sono stati i seguenti:

- facilità di esplorazione;
- semplicità di consultazione;
- esaustività dell'informazione;
- ricchezza di informazioni fornite;
- attendibilità delle informazioni;
- possibilità di approfondimenti attraverso la consultazione di ulteriori fonti;
- esistenza di suggerimenti di altri siti tematici che potessero fornire valore aggiunto alle informazioni già presenti;
- attualità delle informazioni;
- qualità grafica e gradevolezza del sito stesso.

Una volta definiti tali criteri, si è proceduto alla fase di consultazione ed esplorazione dei siti prescelti, al fine di sperimentare, verificare e valutare l'efficacia informativa degli stessi.

2.3 DESCRIZIONE DEGLI STRUMENTI

Le informazioni rilevate per ciascun Area e sottoarea di contenuti sono state sistematizzate e trasformate in unità informative documentali, nella forma di Schede cartacee e informatizzate, di immediata consultazione e particolarmente utili alla erogazione di informazioni esaustive e mirate sull'argomento affrontato.

In ciascuna scheda sono indicate le fonti dalle quali sono state attinte le informazioni e quelle che sono possibili consultare per ulteriori approfondimenti.

Dette unità costituiscono una solida base informativa su cui è opportuno prevedere una integrazione in funzione delle diverse realtà locali nelle quali si trova ad operare la Sede orientativa, e dei sistemi del lavoro, della formazione e delle professioni che in tale ambito si sviluppano.

In tal senso appare particolarmente utile la costruzione di un repertorio di fonti ed un censimento di quei soggetti che producono informazioni, studi e ricerche in ambito locale.

Per ciascuna delle Aree informative prescelte l'integrazione al sistema informativo delineato in precedenza potrà riguardare:

- per l'Area Istituzionale, l'individuazione degli organismi locali - in primo luogo Province e Comuni - che a vario titolo intervengono nei settori di pertinenza della Sede di Orientamento e che determinano in ambito locale le politiche sociali, formative e del lavoro;

- per l'Area Formazione, l'offerta relativa ai percorsi di istruzione e formazione professionale ad opera delle istituzioni scolastiche locali, di Province e Regioni, e della stessa offerta universitaria regionale, nonché la legislazione regionale in materia di formazione;
- per l'Area Lavoro, l'individuazione delle banche dati locali sulla domanda/offerta di lavoro e sulle opportunità di inserimento lavorativo e della base informativa di soggetti pubblici e privati che intervengono sull'incrocio domanda/offerta di lavoro; la conoscenza della legislazione regionale in materia di politiche attive e di sostegno all'occupazione, al lavoro ed alla creazione d'impresa; la conoscenza del sistema informativo delle Camere di Commercio provinciali;
- per l'Area delle Professioni, la possibilità di acquisire informazioni e/o contribuire alla banca dati delle professioni correlate ad esempio, alle indagini promosse dagli Organismi Bilaterali Regionali, nonché le informazioni prodotte da enti pubblici, Associazioni ed Ordini professionali.