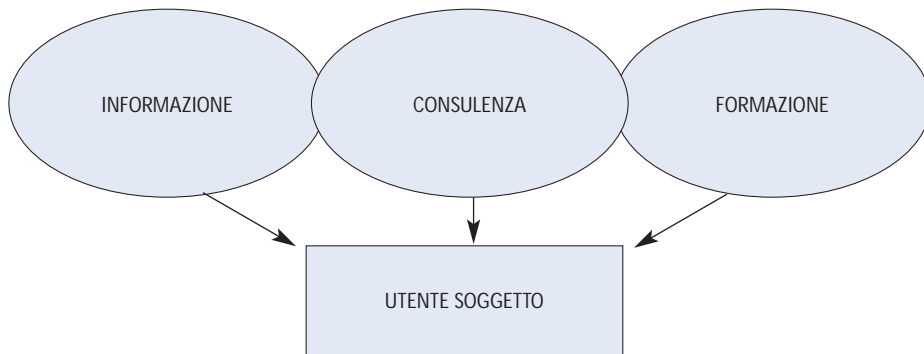


1. IL MODELLO CONCETTUALE DI ORIENTAMENTO ASSUNTO NEL D.M. 166 DEL 25 MAGGIO 2001

1.1 LA CENTRALITÀ DELLA PERSONA

L'orientamento rappresenta un servizio caratterizzato da processi di interscambio finalizzato alla soluzione di problemi, alla soddisfazione dei bisogni e dei desideri di persone singole che si attua mediante il trasferimento di interventi formativi e consulenziali. È evidente la necessità di un orientamento che si sviluppi lungo tutto l'arco della vita di un individuo, basato sulle sue risorse, sulla sua storia e sulle sue possibilità di autodeterminazione libera e consapevole.

Pertanto, in linea con il D.M. 166, tutti i servizi orientativi devono essere fortemente centrati sul cliente/utente:



Parlare di orientamento centrato sulla persona significa che non solo il soggetto è considerato come parte attiva del processo, ma egli è il *protagonista* del proprio processo di orientamento. Ne deriva che il compito dell'orientatore è quello di creare il giusto clima relazionale atto a promuovere l'autorealizzazione, e quindi l'autonomia, del soggetto.

Volendo descrivere il significato operativo dell'approccio centrato sull'autonomia e autorealizzazione della persona, è possibile segnalare quanto sia auspicabile che l'orientatore suggerisca al cliente di *sperimentare il suo concetto di sé* attraverso esperienze lavorative (simulate o reali) e non che diventino strumentali alla definizione delle proprie scelte formative e/o professionali.

Anche nell'utilizzo di eventuali strumenti diagnostici sarà importante *evitare l'interpretazione dei dati emersi dai test per diagnosticare meglio* il problema del cliente, ma piuttosto di restituirli al cliente stesso per ampliare la gamma di informazioni che egli ha a disposizione su se stesso.

1.2 LA TIPOLOGIA DEI SERVIZI

In linea con la realtà esistente sul territorio nazionale e con quanto indicato nel modello operativo definito dalla Commissione tecnica del Ministero del Lavoro, le attività di orientamento possono essere suddivise in tre tipologie di servizi: *informazione, consulenza e formazione*. Tali servizi, pur salvaguardando la *individualizzazione e la differenziazione degli interventi*, non devono rappresentare tre settori separati, bensì *integrarsi all'interno di uno stesso percorso che pone il soggetto al centro del processo*.

Le tre tipologie di servizi sopra citati possono essere descritti come segue:

- **Informazione orientativa**
Si tratta di un sistema informativo organizzato per rispondere soprattutto a bisogni informativi di persone giovani e adulte su opportunità di formazione e lavoro.
- **Consulenza orientativa**
Si tratta di "una relazione di aiuto individualizzato" che ha la finalità di favorire nelle persone: la conoscenza di sé; la scoperta delle proprie attitudini, capacità ed interessi professionali; la chiarificazione delle motivazioni in funzione della definizione di un progetto professionale e dell'individuazione delle relative modalità di attuazione. Per particolari tipologie di utenze cosiddette "critiche" (portatori di handicap, drop out, persone a rischio di emarginazione o di devianza, lavoratori in condizione di disagio, giovani con problemi di adattamento o inserimento scolastico e/o sociale, etc.) possono essere realizzati anche interventi specialistici di carattere psico-pedagogico.
- **Formazione orientativa**
Si tratta dell'erogazione di moduli brevi di formazione rivolti a gruppi di persone con bisogni informativo-orientativi omogenei su particolari tematiche connesse al processo di orientamento: mercato del lavoro e delle professioni locali; politiche attive del lavoro; analisi degli interessi professionali e delle motivazioni; tecniche e strategie di ricerca del lavoro; nuove forme di lavoro, etc.

Si evidenzia la necessità di integrare sempre più la formazione, l'informazione e la consulenza orientativa all'interno di un medesimo percorso e processo formativo e/o professionale. Ciò significa concretamente che è necessario disporre di strutture *di servizio ben articolate e polifunzionali*, in cui la compresenza di servizi competenti in una o nell'altra dimensione dell'orientamento siano armonicamente coordinate all'interno di un progetto operativo unitario

a livello territoriale in una logica di integrazione e di rete. Significa, quindi, avviare *un sistema di orientamento* basato sulla costruzione di *una rete complessa di soggetti* e di agenzie diverse, capace di garantire la continuità di un processo che comincia nelle scuole, continua concentrandosi nei momenti di transizione (dalla scuola al lavoro, da un lavoro ad un altro) ed è sempre accessibile durante tutta la vita adulta e lavorativa. Una rete flessibile e capace di dare risposte diversificate, dotata di una pluralità di competenze professionali in grado di integrare positivamente con la grande articolazione sociale e culturale degli utenti.

1.3 IL SISTEMA DI QUALITÀ NEI SERVIZI DI ORIENTAMENTO

L'approccio attuale alla qualità si basa generalmente su una concezione di sistemi formalizzati nei termini di 'relazione cliente - fornitore'.

Una riflessione che assume carattere e prospettiva pedagogica amplia e approfondisce la logica del "cliente" in termini di 'soggetto - persona', in particolare nel caso di percorsi orientativi, e permea il discorso qualità, divenendone componente intrinseca, atta a consolidare una strategia della qualità centrata sulla soddisfazione degli attori coinvolti.

Per le caratteristiche specifiche del servizio di orientamento, caratterizzato in modo rilevante dalla dimensione di soggettività, diventa improponibile la definizione di standard di prodotto finale impersonali e oggettivi.

Si tratta quindi di differenziare un doppio livello di intervento qualità:

- a) l'orientamento inteso come servizio reso, riconducibile al livello della prestazione degli operatori, della qualità gestionale del processo e degli strumenti
- b) l'orientamento inteso come esito presso la persona, non standardizzabile e valutabile in modo rigido e a prescindere dalla specifica realtà personale.

Relativamente poi al confronto con il quadro di riferimento italiano, possiamo ricondurre a tre le accezioni di *qualità* possibili in rapporto alla formazione ed all'orientamento che caratterizzano l'esperienza italiana:

- qualità come valutazione
- qualità come standardizzazione
- qualità come affidabilità del sistema.

a) Qualità come valutazione

La qualità come valutazione appartiene ad un approccio di origine pedagogica che poi si è esteso a tutti gli altri fattori del processo formativo, sia diretti che indiretti, arricchendosi di strumenti e metodiche anche fortemente diversi da quelli di natura pedagogica.

La logica della valutazione dell'azione formativa consiste in una serie di esami o ispezioni che vengono svolti in particolari momenti e con metodi adeguati rispetto al "ciclo di vita" del processo-prodotto formativo. In tal senso si possono avere tre livelli di valutazione:

- ex ante (svolta prima della realizzazione del servizio)
- in itinere (corrisponde al monitoraggio ma in alcuni casi anche all'ispezione)
- ex post (al termine dell'attività).

Ma vi è anche una valutazione di sistema che punta a rilevare la coerenza tra gli obiettivi iscritti nei piani di sviluppo (dell'ente pubblico ma anche dell'impresa) e interventi realmente svolti, ma che inoltre considera anche criteri di efficienza e di effetto (capacità delle azioni realizzate di sviluppare un circuito moltiplicatore nel contesto di riferimento).

Il punto forte della logica della valutazione è la sua capacità di classificare le varie componenti del processo/prodotto e di misurarle. Essa inoltre consente infatti di indagare su attività che appartengono ad organismi di diversa natura. Nella realtà italiana la prospettiva valutativa (che fa parte dell'approccio progettuale) ha permesso di dare inizio al superamento delle rigide barriere tra comparti e segmenti del sistema di formazione e orientamento, anche se non pochi sono stati i problemi che essa ha comportato.

In particolare si sono registrate alcune difficoltà relative alla complessità 'burocratica' della documentazione e ai costi eccessivi.

La logica valutativa ha cercato il superamento di queste problematiche affrontando la tematica della standardizzazione.

b) Qualità come standardizzazione

La qualità come standardizzazione si impone come strumento dinamico del sistema e punta alla definizione di requisiti minimi di accettabilità delle varie componenti del servizio:

- l'organizzazione erogatrice
- le risorse impiegate (materiali, immateriali, umane)
- i progetti
- i risultati.

Ciò consente di definire le condizioni organizzative, strumentali e di performance dei prodotti-servizi che consentano al sistema di porsi delle mete e di poterle perseguire e quindi verificare. In una parola: di qualificarsi.

La qualificazione del sistema di formazione e orientamento è infatti un processo assoluta-

mente necessario perché esso si doti di un insieme veramente sistematico di azioni, ed inoltre sia diffusivo, stabile, controllato e capace di effetto moltiplicativo.

c) Qualità come affidabilità

La logica dell'affidabilità piuttosto differente da quelle precedenti, evidenzia che una data organizzazione nell'assicurare il proprio processo/prodotto sia continuamente resa coerente con le aspettative dei clienti/utenti.

Ciò si esprime in uno sforzo continuo di:

- Coinvolgimento del personale nell'impiego della qualità totale
- Rilevazione delle necessità dei clienti/utenti e degli organismi di riferimento
- Adeguamento dell'organizzazione a tali necessità
- Ricerca delle non conformità e di una loro positiva risoluzione
- Creazione delle condizioni di un miglioramento continuo.

L'affidabilità si riferisce:

- a) Ad un prodotto/servizio
- b) Ad una organizzazione.

La prospettiva della affidabilità nasce da due esigenze fondamentali: assicurare la rispondenza del prodotto a specifiche tecniche definite e garantire la sicurezza da parte dell'utilizzatore.

L'erogazione del servizio si avvicina più al concetto di "quality assurance" piuttosto che a quello di qualità del prodotto. Inoltre la qualità del servizio inizia a monte, ovvero al momento della sua definizione, dove si individuano le prestazioni qualificanti. Tale spiegazione deve essere esaustiva e deve figurare al momento dell'offerta come descrizione del prodotto.

Un elemento sostanziale per la qualità dei servizi orientativi, che rappresenta anche una priorità istituzionale attuale, è di portare a sistema la funzione e i servizi di orientamento.

La prospettiva della qualità indicata non è quella di cultura d'impresa di produzione, e neppure solo di impiego di servizi, ma in direzione di supporto alle strategie dell'organismo orientativo e dell'ente di appartenenza, verso una sempre più coerente gestione della qualità, a confronto con un quadro strumentale e istituzionale ampio e interattivo, in stretto legame con le dinamiche di sviluppo del contesto locale e nel superamento delle logiche di autoreferenzialità e unilateralità funzionale, verso l'agire in logica di rete.