

Azioni di sistema per lo sviluppo del sistema regionale integrato di orientamento POR UMBRIA FSE 2000-2006

Cantiere 2: Orientarsi nella fase del ciclo di vita centrata sull'ingresso nel mercato del lavoro



Partner:
Frontiera Lavoro soc.coop. soc.
SLO – Studio Associato
Università dei sapori
IAL Umbria



INDICE

Premessa.....	3
Introduzione: cornice di riferimento e definizione.....	7
Il percorso di lavoro del cantiere	11
Che cosa è e che cosa non è l'orientamento al lavoro.....	15
Quali vantaggi e benefici.....	19
Il sistema umbro di orientamento al lavoro	24
Standard minimi.....	29
Profili professionali.....	35
Prospettive di sviluppo	42
Riferimenti bibliografici e sitografici.....	44
Allegati	45
Il modello e i suoi attori territoriali	45
Schede dei servizi degli attori dell'orientamento in Umbria	48

Premessa

L'orientamento - inteso come insieme di attività finalizzate a migliorare le capacità della persona di progettare, affrontare e monitorare le scelte relative alla costruzione e gestione dei propri percorsi di istruzione, formazione, lavoro, in tutte le fasi del ciclo di vita e in particolare nei momenti di transizione fra diverse condizioni e percorsi – costituisce, oltre che un fondamentale diritto della persona, uno dei principali strumenti di policy attraverso il quale realizzare l'integrazione fra i sistemi dell'istruzione, della formazione e del lavoro. Tuttavia proprio i servizi di orientamento, strumento chiave di integrazione fra i sistemi dell'istruzione, formazione e lavoro, sembrano soffrire più di altri a causa dei problemi conseguenti alla loro scarsa integrazione a livello di prassi, tipologie di intervento, target di utenza serviti. Le cause sono note e in più contesti sono state pubblicamente denunciate.

Le possibilità di sviluppo di un'offerta di servizi di qualità risentono innanzitutto, nel nostro Paese, della mancanza di un quadro normativo chiaro e univoco. Le norme che riguardano questa materia sono infatti contenute all'interno di diverse discipline e fanno riferimento ad ambiti di intervento diversi: scuola, università, lavoro. Di conseguenza, le stesse fonti di finanziamento attivabili sono diverse, hanno diversa origine, diversi tempi e modalità di gestione. Questa molteplicità delle fonti regolative ha contribuito nel tempo a produrre linee di azione che hanno marciato perlopiù lungo binari paralleli, salvo in alcuni casi sovrapporsi, rendendo difficile una pianificazione complessiva dell'offerta di servizi.

La molteplicità dei soggetti istituzionali chiamati ad assicurare servizi di orientamento ai cittadini nelle diverse fasi del loro ciclo di vita, insieme alla scarsità di pratiche e codici comuni e alle differenze in termini di finalità istituzionale, cultura, linguaggi, hanno accentuato i problemi derivanti dalla mancanza di una cornice normativa unitaria per l'orientamento. L'orientamento erogato nell'ambito delle diverse strutture e contesti istituzionali ha risposto a parametri qualitativi spesso diversi, poco confrontabili fra di loro, con la conseguenza che, in molti casi, si è finito con il chiamare con lo stesso nome servizi di contenuto molto diverso.

Almeno dal 2000 ad oggi la risposta a tutti questi problemi è stata, insistentemente e da più parti : Fare Sistema. Badando bene, tuttavia, come lucidamente sottolineava Maria Luisa Pombeni – rispetto alle cui modellizzazioni in materia di orientamento questa Regione si sente profondamente debitrice - che “la prospettiva non è quella di creare un nuovo sistema a sé ma piuttosto trovare una modalità di coordinamento fra sistemi che

hanno competenze e mission diverse in materia di orientamento e favorire il raccordo e l'integrazione delle risorse a livello territoriale”.

Proprio a livello territoriale è alla Regione dunque che spetta il compito di promuovere la costruzione di un contesto caratterizzato da regole condivise, in grado di raccordare i sotto-sistemi dell'istruzione, formazione e lavoro e di disegnare i contorni di un processo di orientamento in grado di attraversare tutti questi ambiti. Aldilà della crescita, che si è registrata in questi anni, sia nella professionalità degli operatori sia nella qualità della strumentazione a loro disposizione, riteniamo che un nuovo salto di qualità dipenda ora soprattutto dalla costruzione di una cornice unitaria e coerente entro la quale far crescere il livello di qualità di differenziazione e di integrazione dei diversi servizi e soggetti dell'orientamento.

Lungo questa linea e nella prospettiva del rafforzamento di una governance unitaria e partecipata, la Regione Umbria ha inteso dare avvio, con le “Azioni di sistema per lo sviluppo del sistema regionale integrato di orientamento” (POR Umbria FSE 2000-2006), ad interventi finalizzati a creare le condizioni di base – dal punto di vista non solo delle regole ma anche degli strumenti e delle risorse a disposizione - per assicurare, nel tempo, lo sviluppo, il consolidamento e la continuità stessa delle tante esperienze di orientamento di qualità sinora realizzate in Umbria. Primo obiettivo che si è voluto raggiungere, mediante le Azioni di sistema avviate nel 2007 e concluse nel 2008, è stato quello della definizione di un modello condiviso delle diverse tipologie di azione orientativa da erogarsi nei diversi contesti, sulla base del quale la Regione possa provvedere a fissare standard condivisi e comuni. La modalità attraverso la quale si è lavorato al raggiungimento di tale obiettivo è stata quella così detta dei Cantieri per l'Orientamento: un contesto di ricerca, analisi, formazione e progettazione comune, che ha puntato alla valorizzazione dei diversi punti di osservazione ed esperienze degli operatori ed attori sociali ed istituzionali dell'orientamento coinvolti.

Nell'arco di un intero anno, operatori e rappresentanti della Scuola, dell'Università, delle Agenzie formative, dei Centri per l'impiego provinciali e dei Servizi comunali di accompagnamento al lavoro, hanno lavorato insieme, con impegno e con passione, nell'intento di costruire un linguaggio comune dell'Orientamento. Aldilà della qualità dei prodotti qui di seguito illustrati, il lavoro dei Cantieri riteniamo abbia valore soprattutto per i risultati che ha consentito di conseguire sul piano del confronto e dell'incontro fra pratiche, approcci, codici diversi. Ci auguriamo altresì che tutto questo possa rappresentare solo un primo traguardo e che nuovi risultati possano venire dal lavoro comune nei prossimi

anni. Com'è noto, l'orientamento costituisce materia di intervento prevista in tutti i principali strumenti normativi e programmi della Regione Umbria in materia di istruzione (L.R. n. 28 /2002 "Norme per l'attuazione del diritto allo studio", L.R. n. 6/2006 "Norme sul diritto allo studio universitario") di formazione (Legge regionale .69/1981 "Norme sul sistema formativo regionale" e successive modifiche ed integrazioni) di lavoro (L.R. n.41/1998 "Norme in materia di politiche regionali del lavoro e di servizi per l'impiego", L.R. n. 11/2003 "Interventi a sostegno delle politiche attive del lavoro" e successive modifiche ed integrazioni) e nei relativi Piani triennali e annuali. Oltre a ciò, la nuova fase 2007-2013 di programmazione regionale del FSE mette a disposizione nuove opportunità e risorse, riservando ai temi dell'orientamento spazi di significativa attenzione. All'orientamento fanno infatti riferimento molte delle azioni previste nel POR Umbria FSE 2007-2013, in quanto strumento attraverso il quale realizzare alcuni degli obiettivi specifici degli Assi Adattabilità, Occupabilità, Capitale umano, Inclusione sociale.

Nel mentre crescerà dunque la capacità di intervento in materia di attività di orientamento rivolte alle persone da parte dei diversi attori istituzionali (Scuola, Università, Province, Comuni) occorrerà rafforzare la cornice di coordinamento che consente di "tenere insieme" le diverse parti del sistema; come pure proseguire, in continuità con i risultati e le indicazioni che ci vengono dal lavoro dei Cantieri, in direzione dell'ulteriore qualificazione del sistema regionale dell'orientamento nel suo complesso.

Se la .finalità dovrà essere ancora quella del miglioramento della qualità, trasparenza e accessibilità dei servizi di orientamento, nonché della loro capacità di diversificazione ed integrazione in funzione delle diverse richieste e bisogni dell'utenza, occorrerà individuare con chiarezza i nuovi passi che occorre intraprendere e gli obiettivi ancora da raggiungere. In particolare, dovrà essere compito della Regione creare le condizioni per il rafforzamento del ruolo e delle competenze degli operatori dell'orientamento – dai quali dipende una parte significativa della qualità erogata - attraverso: la messa a punto di adeguate modalità di regolazione dell'accesso alla professione e di valorizzazione dell'esperienza realizzata sul campo; la promozione di un'offerta di formazione in ingresso e continua che consenta di mantenerne il già elevato livello professionale; la messa a disposizione di nuovi spazi di dialogo e di scambio che consentano di tenere aperto quel canale di comunicazione, tra operatori di diversi sistemi, così importante e che i Cantieri per l'Orientamento hanno appunto consentito di inaugurare.

Maria Prodi

Assessore Istruzione, Formazione, Lavoro della Regione Umbria

Introduzione: cornice di riferimento e definizione

Nel corso del Consiglio Europeo tenutosi a Lisbona nel Marzo 2000, i Capi di Stato e di Governo adottarono una strategia concertata con l'obiettivo di far diventare l'Europa nel giro di dieci anni *“l'economia basata sulla conoscenza più competitiva e dinamica del mondo, in grado di realizzare una crescita economica sostenibile con nuovi e migliori posti di lavoro e una maggiore coesione sociale”*.

Sulla base del rapporto presentato nel 2001 un anno dopo, il Consiglio (Istruzione) ha poi adottato un programma di lavoro decennale per realizzare entro il 2010 gli obiettivi di Lisbona. Il programma Istruzione e formazione 2010, fissa tredici obiettivi specifici che ricoprono i vari settori dell'educazione e della formazione (formale, non formale ed informale) con lo scopo di realizzare un sistema di apprendimento lungo tutto l'arco della vita e realizzare tre principali obiettivi: migliorare la qualità e l'efficacia dei sistemi europei di istruzione formazione; assicurarvi l'accesso.

Benché la funzione ed il ruolo dell'orientamento fossero già considerati all'interno delle politiche comunitarie in materia d'istruzione e formazione (già nel 1966 una Raccomandazione della Commissione Europea esortava gli Stati membri a porre in essere strutture volte a svolgere attività di orientamento adeguate ai bisogni reali della popolazione), l'orientamento assume un'importanza ed un significato innovativi a partire dal 2000: all'interno del processo di Lisbona esso è infatti considerato come uno degli aspetti chiave delle azioni volte a promuovere l'apprendimento permanente, l'occupazione attiva e l'equità sociale.

Perché le strategie e le politiche siano attuate con successo è necessario che i cittadini siano dotati delle competenze necessarie per gestire autonomamente gli studi e l'occupazione ed abbiano quindi la possibilità di accedere ad informazioni e consulenza di alta qualità in materia di istruzione, formazione ed occupazione.

L'orientamento è divenuto un elemento centrale di questa evoluzione ed è considerato uno degli aspetti chiave delle azioni volte a promuovere l'apprendimento permanente, l'occupazione attiva, l'equità sociale e le strategie per la realizzazione degli obiettivi di Lisbona. La disponibilità di servizi di orientamento al lavoro ben organizzati è quindi sempre più importante.

La relazione intermedia comune (2004) del Consiglio e della Commissione sull'attuazione della strategia di Lisbona, intitolata "Istruzione e formazione 2010: l'urgenza delle riforme per la riuscita della strategia di Lisbona", identifica l'orientamento come una

delle quattro azioni chiave per creare quadri di apprendimento aperti, attraenti e accessibili, che "... sostengano l'apprendimento a tutte le età e in vari ambiti e consentano ai cittadini di gestire il proprio apprendimento e lavoro facilitando in particolare l'accesso e l'avanzamento attraverso varie occasioni di apprendimento e vari percorsi professionali". (Progetto di risoluzione del Consiglio Europeo sul rafforzamento delle politiche, dei sistemi e delle prassi in materia di orientamento lungo tutto l'arco della vita in Europa).

In Italia, sia a livello nazionale che regionale, sono stati promossi numerosi atti normativi volti a promuovere azioni di orientamento nell'ambito dei sistemi di istruzione e formazione.

Soprattutto a livello regionale tali provvedimenti pongono l'accento sulla necessità di attuare un approccio integrativo alle politiche di istruzione, formazione professionale e del lavoro, allineandosi con gli obiettivi posti a Lisbona nel 2000. In Umbria si fa riferimento in particolare alla Legge Regionale n. 41 del 25 novembre 1998 così come modificata dalla n. 11 del 2003: essa provvede a dettare "Norme in materia di politiche regionali del lavoro e di servizi per l'impiego", al fine di favorire l'attuazione del diritto al lavoro, i processi di crescita della professionalità, la qualità del lavoro, lo sviluppo imprenditoriale e di rimuovere qualsiasi tipo di ostacolo che di fatto limiti l'inserimento nel mondo del lavoro.

Come risulta da un'indagine dell'ISFOL del 2008 (Atti del convegno: Verso la qualità dei servizi di orientamento ed inserimento lavorativo nei CFP), sei Regioni si sono ormai dotate di una legge sul lavoro, diciannove utilizzano sistemi procedurali formalizzati per governare l'inserimento e la mobilità nel mercato del lavoro e numerose Regioni, tra le quali Piemonte, Liguria e Toscana, hanno avviato sperimentazioni innovative basate sulla qualità.

Benché attraverso tale attività programmatica le Regioni abbiano avviato un processo di rinnovamento dei servizi per l'orientamento, spesso i provvedimenti legislativi adottati hanno riscontrato numerose difficoltà a divenire operativi, compromettendo così la realizzazione dell'approccio integrativo all'orientamento a cui si è fatto riferimento in precedenza. Tra le cause delle difficoltà riscontrate, vi sono sicuramente la mancanza di un quadro nazionale di riferimento, il non aver delineato chiaramente competenze e standard qualitativi delle figure professionali e, in aggiunta, la mancanza di "azioni di sistema" in grado di impattare in materia strutturata sul sistema.

La mancanza di un approccio integrativo all'orientamento, comporta inevitabilmente l'insorgere di almeno tre effetti negativi e limitanti l'efficacia dell'azione orientativa:

1. La frammentarietà/parzialità delle risposte fornite dai vari servizi al soggetto.

2. La conseguente discontinuità delle modalità di sostegno orientativo.

3. La mancanza di qualsiasi interconnessione tra le diverse modalità di lavoro (Pavoncello, 2008).

Per evitare l'insorgere delle tre possibili problematiche evidenziate, ed aumentare altresì l'efficacia e la coerenza delle azioni di orientamento, il Ministero del Lavoro ha istituito un Gruppo tecnico sull'orientamento che nel 2004 ha elaborato un documento tecnico-scientifico sulle "Prospettive di Sviluppo di un Sistema Nazionale di Orientamento".

Il documento proponeva la costituzione di un Sistema nazionale di orientamento, con un Tavolo nazionale di coordinamento istituzionale tra tutti gli attori coinvolti nell'orientamento (dal sistema scolastico a quello della formazione professionale ai centri per l'impiego) con funzione di cabina di regia, ed un livello di gestione e coordinamento locale attraverso dei tavoli regionali e provinciali con funzione di gestione e coordinamento operativo. Il documento contribuisce inoltre a definire il processo di orientamento nelle diverse fasi del ciclo di vita, ed ad individuare le diverse azioni orientative.

Il Ministero Pubblica Istruzione ha emesso nel 2007 delle Linee guida (aumento obbligo istruzione e formazione) per Scuola secondaria, che indicano tra gli obiettivi quello di eliminare o almeno ridurre significativamente le vecchie forme di analfabetismo e di emarginazione culturale e gli analfabetismi di ritorno, formare cittadini in grado di partecipare consapevolmente alla costruzione di collettività più ampie e composite, far acquisire i saperi e le competenze essenziali a tutti i giovani, e alla popolazione adulta, per un consapevole esercizio dei diritti di cittadinanza. Nello stesso documento vengono inoltre date delle priorità che riguardano l'orientamento:

Assicurare una funzione di accompagnamento e di orientamento nei confronti di ciascun alunno per instaurare un rapporto costante e non burocratizzato con le famiglie, riconoscendo i genitori degli alunni come risorsa per la comunità scolastica, senza alcuna confusione di ruolo, attribuendo loro l'importante ruolo di partner nell'educazione.

Sviluppare la metodologia dell'alternanza scuola lavoro quale strumento di innovazione didattica e organizzativa, soprattutto per motivare e orientare gli allievi, diffondere la cultura del lavoro e far acquisire loro competenze spendibili nel mondo del lavoro e delle professioni.

Giovani e Orientamento - offrire reali opportunità di prevenzione della dispersione scolastica e di orientamento nel mondo della formazione professionale e universitaria,

motivando al tempo stesso gli allievi più impegnati e valorizzando adeguatamente le eccellenze.

Il percorso di lavoro del cantiere

Il Cantiere 'Orientarsi nella fase del ciclo di vita centrata sull'ingresso nel mondo del lavoro' si è configurato come contenitore di azioni informative e formative (workshop e laboratori) rivolte ai referenti degli Enti /soggetti che erogano orientamento e agli operatori dei servizi stessi. Questi sono stati coinvolti a diverso livello, in base al proprio ruolo all'interno delle organizzazioni, e hanno cooperato in rete alla creazione di servizi, condividendo metodi, elaborando sistemi di valutazione e di cooperazione.

Finalità del cantiere è stato quello di arrivare alla messa a punto di un prototipo di azione orientativa rivolta a persone che devono entrare nel mondo del lavoro, replicabile in contesti diversi ed utilizzabile come modello di riferimento nella predisposizione dell'offerta di servizi orientativi a livello regionale.

Il prototipo è stato messo a punto attraverso una attività di condivisione attiva e partecipata di pratiche e di metodologie in uso, nonché dal confronto e dalla condivisione di modelli e schemi classificatori, a partire da una disamina dei bisogni orientativi rilevati nelle esperienze lavorative dei referenti e degli operatori coinvolti nel cantiere.

L'attività del cantiere si è articolata in 4 fasi:

Fase 1 AVVIO DEL PROGETTO: PRESENTAZIONE, SENSIBILIZZAZIONE E PROGETTAZIONE ESECUTIVA

E' stata svolta una attività di raccordo con i soggetti responsabili dell'altro cantiere incaricato di mettere a punto un modello relativo all'orientamento nella fase del ciclo di vita centrata sull'esperienza formativa, si sono condivise le finalità del progetto, si è definito di concerto un piano operativo sui tempi e i punti in comune che avrebbero avuto i due progetti.

Dopo la costituzione dell'ATI i partner del progetto si sono suddivisi i compiti per l'avvio dell'azione di sistema. Frontiera Lavoro in quanto capofila del progetto ha coordinato e supervisionato tutta la prima fase del progetto, il partner IAL Umbria ha messo a disposizione le ricerche fatte sul territorio sugli enti che erogano servizi di orientamento fornendo una prima mappatura sulla situazione in Umbria.

Inoltre i partner hanno condiviso i criteri da utilizzare per l'individuazione degli enti e dei soggetti che avrebbero fatto parte dei gruppi di referenti e operatori.

Questa fase di mappatura sul territorio e di individuazione degli enti interessati ad essere coinvolti nel progetto è stata condivisa con la Regione committente che ha avallato la metodologia di lavoro e i criteri individuati per il coinvolgimento degli enti.

Di conseguenza sono stati individuati i seguenti enti:

Soggetti coinvolti

Università
Centri per l'impiego
CFP
Centri di formazione Terni
Orvieto
Narni
Bufalini
Iter
Confcommercio
CNA ecipa
Confartigianato cnipa
Confindustria sfcu
SAL
Direzione scolastica regionale
CISL
CGIL
Terzo Settore

Fase 2 AVVIO DEL CANTIERE: INSEDIAMENTO DEL COMITATO DI PILOTAGGIO E PRIMA ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA AL SISTEMA DEI REFERENTI

Una volta individuati gli enti, contattati e coinvolti si è passato alla richiesta di designazione da parte degli enti stessi delle persone da coinvolgere all'interno dei laboratori: REFERENTI e OPERATORI.

Fase 3 SVILUPPO DEL CANTIERE: PROGETTAZIONE DEI PROTOTIPI

In questa fase si è dato inizio alle attività di laboratori. Particolare rilevanza è stata data al coinvolgimento degli attori dell'orientamento ed alla creazione del loro commitment, attraverso il doppio coinvolgimento dei referenti dei Servizi prima e degli operatori dei Servizi in seconda battuta.

Azione 1: Gruppo Referenti

I 2 incontri di mezza giornata con il Gruppo Referenti hanno avuto i seguenti obiettivi:

Avviare e presentare il progetto

Creare commitment e coinvolgimento sul progetto ed evidenziare i vantaggi derivanti a ciascun servizio dalla partecipazione al progetto

Condividere la filosofia di fondo e la missione di ciascun servizio in tema di orientamento al lavoro

Ricostruire insieme lo scenario locale dell'offerta di servizi

Condividere un mandato comune per ciascun servizio, individuando insieme i partecipanti da coinvolgere nelle fasi successive del progetto

Azioni 2 e 3: Laboratorio Gruppo Operatori

L'Azione 2 del laboratorio ha avuto come obiettivo principale la creazione di linguaggi comuni e la condivisione di un modello cognitivo intorno al tema dell'orientamento al lavoro, attraverso il racconto e lo scambio delle proprie prassi lavorative, e la ricostruzione della offerta complessiva presente in Regione per quanto riguarda l'orientamento al lavoro.

L'Azione 3 si è occupata di identificare le caratteristiche della domanda di orientamento di ciascun servizio attraverso la definizione dei clienti e dei bisogni orientativi.

L'output di queste azioni e della fase è stato una prima bozza del documento 'Il sistema umbro di orientamento al lavoro', teso ad inquadrare il tema dell'orientamento alla luce della ricognizione partecipata svolta negli incontri, ed ad individuare un modello di attività e di servizi di orientamento.

Gli incontri con gli operatori dell'orientamento al lavoro in questa fase hanno avuto i seguenti obiettivi:

Individuare gli obiettivi e le parole chiave dell'orientamento al lavoro nella organizzazione di appartenenza

Descrivere i clienti e i bisogni da loro espressi in tema di orientamento al lavoro nella propria organizzazione

Ricostruire il ciclo di vita dell'orientamento al lavoro nella pratica delle organizzazioni rappresentate e le tipologie di bisogni orientativi, individuando eventuali clienti / bisogni che non sono rappresentati

Definire funzioni e macroattività dell'orientamento, individuare le relative attività orientative e gli utenti raggiunti.

Fase 4 CONSOLIDAMENTO DEL CANTIERE: SPERIMENTAZIONE

Azioni 1, 2 e 3: Laboratorio Gruppo Operatori

Le azioni hanno sviluppato la ricerca e la riflessione del Laboratorio sulla definizione degli standard minimi di qualità dei servizi, sulla mappatura delle competenze richieste per l'erogazione dei servizi, sui criteri di monitoraggio e valutazione dei servizi.

Output: identificazione dei possibili standard dei servizi e loro applicazione alle macroattività individuate, definizione dei profili professionali collegati all'erogazione delle macroattività orientative con le relative competenze, ipotesi di proseguimento delle Azioni di Sistema.

Gli incontri con gli operatori dell'orientamento al lavoro in questa fase hanno avuto i seguenti obiettivi:

- Definire e condividere il concetto di standard

- Identificare i profili professionali richiesti nelle attività di orientamento e la mappa delle loro competenze

- Identificare possibili ipotesi di sviluppo di ulteriori Azioni di Sistema

Che cosa è e che cosa non è l'orientamento al lavoro

DEFINIZIONE DI ORIENTAMENTO AL LAVORO:

Orientare significa favorire nell'individuo la presa di coscienza di sé, il progredire nello studio, nel lavoro e la capacità di adattarsi alle mutevoli condizioni di vita in modo tale da raggiungere il pieno sviluppo della persona umana e contribuire al progresso della società.

Orientamento può indicare sia "l'azione di orientarsi" (processo sociopsicologico messo in atto dal soggetto per affrontare problemi scolastici o professionali), sia l'intervento di operatori che supportano l'individuo nel processo di orientamento. Orientare ed orientarsi rappresentano due aspetti dello stesso processo in quanto ogni azione orientativa tende a sviluppare nell'individuo competenze tali da consentirgli di "orientarsi", cioè di scegliere consapevolmente, gestire la vita scolastica e professionale responsabilmente, prendere decisioni.

"Per orientamento al lavoro si intendono i servizi e le attività destinate agli individui di ogni età, in qualsiasi momento della loro vita, per aiutarli a prendere decisioni in materia di istruzione ed occupazione e a gestire i propri percorsi professionali. Questi servizi possono essere erogati presso scuole, università ed altri istituti d'istruzione superiore, presso gli istituti di formazione, i servizi pubblici per l'impiego, i luoghi di lavoro, il settore del volontariato ed il settore privato. Le attività possono essere individuali o di gruppo, svolgersi in classe o a distanza (inclusi i servizi *online* o su supporti informatici) ed includono la produzione e la diffusione di informazioni sull'occupazione e sulla carriera (testi scritti, ricorso alle Tecnologie Informatiche oppure altre forme), gli strumenti di valutazione e di auto-valutazione, la consulenza, i programmi di preparazione all'occupazione (per aiutare gli individui a conoscersi meglio, a cogliere le occasioni che si presentano ed a gestire la propria evoluzione professionale), gli *stage* esplorativi (per farsi un'idea degli orientamenti possibili, prima di operare una scelta), i programmi per la ricerca di un'occupazione ed i programmi di inserimento." (definizione di orientamento professionale utilizzata nelle recenti revisioni internazionali dell'OCSE, della Commissione Europea e della Banca Mondiale 2004)

Questa definizione deve essere declinata sul territorio e sul sistema socio economico di riferimento. La contestualizzazione e cioè l'acquisizione della piena consapevolezza riguardo le potenzialità ed i limiti dell'ambiente socio/economico/politico in cui il soggetto vive ed opera, non significa mettere una gabbia, porre dei confini angusti alle opportunità di ciascuno ma piuttosto creare un riferimento con cui confrontarsi per effettuare una concreta esplorazione delle proprie aspettative, necessità e bisogni.

Inoltre la definizione evidenzia l'importanza di consolidare la rete dei soggetti che erogano servizi di orientamento in modo che, valorizzando le specificità di ciascuno, venga massimizzata a favore dell'utente l'efficacia e l'efficienza degli interventi.

“Per orientamento al lavoro si intendono i servizi e le attività destinate agli individui di ogni età, in qualsiasi momento della loro vita, per aiutarli a prendere decisioni in materia di istruzione ed occupazione e a gestire i propri percorsi professionali. Questi servizi possono essere erogati presso scuole, università ed altri istituti d'istruzione superiore, presso gli istituti di formazione, i servizi pubblici per l'impiego, i luoghi di lavoro, il settore del volontariato ed il settore privato. Le attività possono essere individuali o di gruppo, svolgersi in classe o a distanza (inclusi i servizi *online* o su supporti informatici) ed includono la produzione e la diffusione di informazioni sull'occupazione e sulla carriera (testi scritti, ricorso alle Tecnologie Informatiche oppure altre forme), gli strumenti di valutazione e di auto-valutazione, la consulenza, i programmi di preparazione all'occupazione (per aiutare gli individui a conoscersi meglio, a cogliere le occasioni che si presentano ed a gestire la propria evoluzione professionale), gli *stage* esplorativi (per farsi un'idea degli orientamenti possibili, prima di operare una scelta), i programmi per la ricerca di un'occupazione ed i programmi di inserimento.” (definizione di orientamento professionale utilizzata nelle recenti revisioni internazionali dell'OCSE, della Commissione Europea e della Banca Mondiale 2004)

Con **orientamento al lavoro o professionale** in particolare si indicano le attività di supporto e di facilitazione alla presa di decisione di un soggetto che si trova a fronteggiare una transizione professionale (scuola/lavoro, disoccupazione/lavoro, lavoro/lavoro).

Si tende a non separare se non per comodità il processo di orientamento in fasi quali l'orientamento scolastico e l'orientamento professionale, ma a vedere l'orientamento come un processo educativo ed evolutivo lungo l'arco della vita. Pertanto si focalizza

l'attenzione sul processo di scelta in sé, come metodologia per facilitare la scelta, attraverso un intervento non direttivo di un consulente di orientamento che ha come compito il supporto alla costruzione di un progetto professionale.

L'orientamento professionale si pone l'obiettivo di supportare l'utente nella ricostruzione della propria esperienza formativa e lavorativa al fine di favorire un processo di autocomprensione e di autorappresentazione delle mete future.

In tal senso esso costituisce un supporto alla persona per la costruzione di un progetto professionale coerente e realistico, che tenga conto sia dei fattori interni (competenze, motivazioni, interessi, valori e disponibilità) che di quelli esterni (caratteristiche del mercato del lavoro, offerta formativa), consentendo l'individuazione delle modalità e degli strumenti più idonei per attuarlo.

In questo quadro, l'orientamento assolve ad una funzione che rientra nell'area della progettazione dei percorsi personali, intendendo con questo il compito di sostenere la progettualità personale nei momenti concreti di snodo della storia formativa e lavorativa, promuovendo l'elaborazione di obiettivi a tendere all'interno di una prospettiva temporale allargata ed 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 valutazione delle competenze* in funzione di un progetto formativo e lavorativo;
- favorire la *lettura dei contesti formativi e produttivi* in rapporto alla pianificazione di percorsi individuali.

All'interno di tale funzione possono essere individuate le seguenti macroaree di attività.

1) *Consulenza ai progetti formativi e lavorativi*

Si tratta di attività finalizzate alla maturazione di progetti e scelte personali che hanno a che fare con lo sviluppo della storia formativa e lavorativa di giovani ed adulti o in presenza di eventi naturali (ad esempio, la conclusione di un ciclo di studi) o di eventi critici (ad esempio, la perdita del lavoro). L'azione si focalizza su un compito concreto e saliente in quel momento specifico della vita; quindi si differenzia dalle attività di preparazione (ad esempio, educazione alla scelta e informazione) proprio per la rilevanza

psicologica del compito e per le interconnessioni fra progettualità specifica (formazione e lavoro) e progettualità di vita che sottendono a bisogni di definizione o re-definizione di aspetti dell'identità psico-sociale della persona.

2) Analisi delle risorse personali e dei progetti professionali

Il riferimento è a quelle attività, rivolte principalmente a persone che hanno maturato esperienze lavorative, che si occupano principalmente della ricostruzione e della valutazione di competenze personali e tecnico-professionali collegate alla evoluzione dell'esperienza lavorativa (sviluppo di carriera, mobilità professionale orizzontale e verticale, ecc.).

Viene ad esprimersi in questo caso il bisogno di orientarsi rispetto all'expertise professionale maturata nel tempo e al potenziale personale - nella prospettiva (desiderio o opportunità) di accedere a *nuove scelte o nuovi progetti*.

3) Diagnosi dei contesti formativi e dei fabbisogni/profili formativi

Con questa definizione si vogliono evidenziare quelle azioni di tipo consulenziale che si focalizzano in via prioritaria sullo sviluppo di capacità di analisi dei sistemi / contesti formativi e sulla diagnosi delle caratteristiche che definiscono i diversi profili formativi.

Per quanto riguarda il supporto ai progetti e alle scelte si tratta in questo caso di evidenziare soprattutto, per esempio rispetto ad un'attività di counselling individuale, la dimensione di conoscenza (analisi e diagnosi, non solo informazione) dei contesti organizzativi di riferimento sia da parte della persona direttamente interessata sia da parte di altre figure coinvolte (per esempio, le famiglie e gli insegnanti).

4) Diagnosi dei contesti produttivi e dei profili professionali

In analogia con l'area di attività precedente, si può sottolineare l'importanza di attività orientative specificamente finalizzate alla conoscenza (analisi e diagnosi, non solo informazione) dei contesti lavorativi e delle diverse figure professionali.

La complessità dell'attuale assetto produttivo e la rapida evoluzione delle professionalità rendono più difficile all'orientatore intervenire in modo approfondito su

questi aspetti all'interno di azioni di natura più generale; al tempo stesso appare sempre più urgente articolare obiettivi di conoscenza di sé (valori, rappresentazioni, interessi, ecc.) con obiettivi di *promozione di una lettura competente del contesto socio-professionale*.

Si precisa che sebbene la suddivisione per macro aree risulti funzionale sia alla spiegazione che alla descrizione di alcune attività orientative spesso focalizzate su aspetti specifici, molto frequentemente il supporto alla costruzione del progetto professionale richiede di soffermarsi su ogni singola area, a partire dalla consapevolezza che un buon progetto professionale deve non solo essere rispondente alle risorse del soggetto (attitudini, interessi, esperienze, conoscenze, capacità) ma anche alle caratteristiche del contesto di riferimento in relazione ai propri obiettivi al fine di consentire un inserimento soddisfacente realistico e gratificante e attuabile per il soggetto.

L'orientamento al lavoro è una attività di supporto alle persone ed ai loro bisogni orientativi e di sviluppo professionale, e non va confuso con altre attività:

- sostegno psicologico e psicoterapia, *counseling su temi personali, consulenza psicologica per il superamento di difficoltà relazionali*
- attività collegate all'insegnamento/apprendimento : *far acquisire informazioni e abilità di natura tecnica, aiutare a superare problemi di apprendimento attraverso l'insegnamento del metodo di studio*
- gestione delle risorse umane: *selezione del personale, consulenza alla direzione aziendale su come meglio motivare i dipendenti e evitare conflitti*
- incontro fra domanda e offerta di lavoro: *attività di matching e facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro attraverso l'utilizzo di banche dati*
- attività di marketing: *promozione di percorsi di istruzione e formazione, marketing scolastico, universitario e professionale.*

Quali vantaggi e benefici

Benefici offerti dall'orientamento e beneficiari:

- consentire agli **individui** di gestire e di pianificare i propri percorsi educativi e professionali conformemente agli obiettivi di vita, ponendo le loro competenze ed interessi in relazione all'istruzione, alla formazione ed alle opportunità del mercato del lavoro contribuendo in tal modo al loro sviluppo personale;

- coadiuvare gli **istituti d'istruzione e formazione** nell' accoglienza di allievi, studenti e *stagisti* maggiormente consapevoli del percorso intrapreso e dell'obiettivo da perseguire e motivati, che si assumono la responsabilità del proprio apprendimento e definiscono autonomamente i risultati che desiderano conseguire;
- consentire alle **imprese e alle organizzazioni** di reclutare personale motivato, idoneo e consapevole sia delle proprie attitudini e interessi professionali che dei fabbisogni del mercato del lavoro e delle realtà e delle culture organizzative dei soggetti che in esso operano
 - aiutare le **economie** locali, regionali e nazionali dell'Europa contribuendo allo sviluppo continuo della forza lavoro ed al suo adattamento al cambiamento delle esigenze economiche e della situazione sociale;
 - contribuire alla crescita di **società** nelle quali i cittadini agiscono attivamente per lo sviluppo sociale, democratico e sostenibile.

Vantaggi offerti dall'orientamento ai decisori:

L'orientamento permanente aiuta i decisori a conseguire un certo numero di vantaggi comuni nei seguenti ambiti:

- **Istruzione e formazione:** investimento più efficace nell'istruzione e nella formazione, aumento del tasso di scolarizzazione e di completamento degli studi e della formazione grazie ad una migliore rispondenza tra gli interessi e le attitudini degli individui e le opportunità di apprendimento.
- **Mercato del lavoro:** miglioramento dei risultati professionali e della motivazione; riduzione del tempo dedicato alla ricerca di un lavoro e di conseguenza della durata della disoccupazione, migliore rispondenza delle competenze e degli interessi dell'individuo alle opportunità di impiego e di sviluppo di carriera; migliore conoscenza delle opportunità, attuali e future, di occupazione e di formazione, compreso il lavoro autonomo e la creazione d'impresa; promozione della mobilità geografica e professionale.
- **Formazione permanente:** facilitazione dello sviluppo personale di tutti i cittadini rendendoli più idonei all'occupazione grazie all'istruzione ed alla formazione continua, aiutandoli a trovare la propria strada lungo percorsi di apprendimento sempre più diversificati ma coerenti e collegati, a definire le competenze trasferibili ed a validare le competenze non formali ed informali acquisite.

- **Inserimento e equità sociale:** aiuto ai cittadini per superare le barriere all'istruzione ed all'occupazione come il genere, l'origine etnica, l'età, l'handicap, la classe sociale e le barriere istituzionali.
- **Sviluppo economico:** facilitazione dell'aumento dei tassi di attività e contributo al miglioramento delle qualificazioni della popolazione attiva per un'economia ed una società basata sulle conoscenze.

Alcuni dei risultati correlati all'attività di orientamento al lavoro secondo le ricerche:

Risultati a breve relativi all' apprendimento, alla motivazione ed agli atteggiamenti individuali: miglioramento della capacità di prendere decisioni e di gestire in modo efficace le transizioni e i progetti di cambiamento / sviluppo professionale, maggiore consapevolezza delle opportunità disponibili, maggiore fiducia, e senso di controllo, maggiore motivazione rispetto al lavoro e/o alla formazione.

Risultati a medio termine relativi a comportamenti ed atteggiamenti individuali: migliori strategie di ricerca di opportunità lavorative e formative, migliore abilità di fronteggiare e di pianificare la ricerca di lavoro e di superare delusioni ed insuccessi.

Risultati a lungo termine a livello individuale: maggiore capacità di cogliere e scegliere le opportunità, migliori livelli di entrata nel mercato del lavoro migliori risultati nel campo formativo e professionale, miglioramenti nella performance e nella produttività a livello lavorativo.

Risultati a lungo termine a livello sociale ed economico: dal punto di vista dei datori di lavoro, della produttività, minori costi di reclutamento, minor turn over, maggiore flessibilità, maggiore efficacia nell' introdurre nuovi processi produttivi.

Dal punto di vista delle agenzie formative: maggiori livelli di attrazione, minori abbandoni, maggiore capacità di adattare e personalizzare l'offerta in funzione dei bisogni.

Dal punto di vista economico: crescita del PIL, riduzione del deficit e delle carenze di competenze, minore disoccupazione, miglioramento dei salari e risparmio di sussidi.

Gli ostacoli alla cultura dell'orientamento

Nonostante la politica dell'orientamento presenti per la persona enormi vantaggi e praticamente nessuno svantaggio, in Italia stenta a decollare e ad essere tenuta nella considerazione che merita.

I motivi di tale atteggiamento possono essere molteplici, e riassunti come segue:

1. Spesso in Italia la logica non è molto premiata. E' più facile che si facciano strada sistemi molto complessi e poco efficaci, che non quelli semplici e lineari. Il sistema ORIENTAMENTO, nonostante abbia per oggetto la complessità che qualunque persona ha in sé, presenta sicuramente molti punti fermi e molti canoni da rispettare, risultando senz'altro basato su un processo logico.

2. L'ORIENTAMENTO, inteso come processo, è un sistema lungimirante, che presuppone tempo e risultati a medio e lungo termine. Spesso, invece, nella soluzione dei problemi vengono privilegiati percorsi che garantiscono risultati a breve o brevissimo termine.

3. L'ORIENTAMENTO è da considerare una filosofia, una *forma mentis* volta a valorizzare le persone, mentre nel nostro sistema molto spesso le persone sono poco considerate e, comunque, difficilmente sono trattate come risorse.

4. L'ORIENTAMENTO, sempre inteso come processo, presuppone una unità d'intenti, una condotta univoca che dovrebbe accomunare tutti gli operatori che intervengono in tale processo (famiglia, scuola, università, mondo del lavoro, ecc.). Spesso, invece, i singoli interventi sono scollegati tra loro e le metodologie adottate difficilmente sono uniformi.

5. L'ORIENTAMENTO presuppone un atteggiamento attivo da parte delle persone le quali, invece, abituate il più delle volte ad avere a che fare con un sistema di tipo assistenziale, restano passive in attesa che venga loro offerta una soluzione preconfezionata.

6. L'ORIENTAMENTO presuppone alla base un sistema meritocratico, dove la motivazione personale e le reali capacità di un individuo possano essere considerate sostanziali, mentre in alcuni ambiti, soprattutto nel settore pubblico, tali criteri non rappresentano quelli su cui si basa la crescita personale e professionale di un individuo. Inoltre la cultura clientelare che, sempre in taluni ambiti, può aver caratterizzato i meccanismi relativi all'occupazione, ha creato una sorta di sfiducia da parte di alcuni che sono convinti che l'ingresso nel mondo del lavoro non dipenda in nessun modo da loro.

7. La valutazione dell'ORIENTAMENTO professionale in termini di "occupazione" e non di "occupabilità" penalizza fortemente quello che deve essere considerato come il vero valore aggiunto del sistema, ovvero il potenziamento di un individuo.

8. L'ORIENTAMENTO, comportando una reale presa di coscienza di un individuo, potrebbe rappresentare in alcuni sistemi un pericolo, in quanto difficile da gestire. Una persona poco consapevole di sé si adatta più facilmente a contesti precostituiti e sarà meno o per nulla critica nei confronti di qualsiasi situazione.

Il sistema umbro di orientamento al lavoro

L'individuazione dei servizi offerti deriva da una analisi dei servizi attualmente erogati in Umbria dai diversi attori che svolgono attività di orientamento, svolta sulla base del modello riportato anche nel documento tecnico del Ministero del Lavoro *'Prospettive di sviluppo di un sistema nazionale di orientamento'*

In conseguenza di quanto esposto di seguito si propone una sintesi delle principali attività di orientamento. La scheda ha come finalità la loro catalogazione e pertanto né deve ritenersi esaustiva riguardo a tutte le possibili attività di orientamento, né tanto meno definire una relazione rigida tra macro attività orientative – attività e servizi orientativi – tipologia di utenti. Riguardo a quest'ultimo punto, infatti, si sottolinea che gli orientatori devono possedere un bagaglio di conoscenze e tecniche di riferimento la cui applicazione, per la soluzione di problemi unici, ogni volta diversi, richiede un adattamento creativo alla specifica situazione affrontata.

Macroattività orientative, con relative funzioni, attività ed utenti di riferimento

Funzioni dell'orientamento	Macro attività orientative	Attività	Tipologia Utenti
<p>Prepararsi alle Transizioni</p> <p>Sviluppare la conoscenza di sé, del mondo del lavoro e degli specifici contesti produttivi di riferimento al fine di accrescere la propria occupabilità</p>	<p>Orientamento informativo</p>	<p>Attività di sportello informativo come presentazione dei corsi e dei profili disponibili</p> <p>Colloquio informativo su opportunità formative e/o professionali</p> <p>Visite guidate, incontri di presentazione del proprio servizio (istituzioni scolastiche e formative, CPI, Università, Associazioni categoria, testimoni aziendali)</p> <p>Informazioni in autoconsultazione (cartacea, online)</p>	<p>Giovani in FP</p> <p>Giovani in uscita esp formativa</p> <p>Giovani neo (diploma, qualifica, laurea)</p>
	<p>Orientamento formativo</p>	<p>Percorsi di educazione alla scelta</p> <p>Percorsi conoscenza dei profili professionali e mercato del lavoro</p> <p>Orientamento all'autoimprenditorialità</p> <p>Erogazione di moduli formativi denominati "orientarsi consapevolmente nel mercato del lavoro"</p>	<p>Giovani in FP</p> <p>Giovani in uscita esp formativa</p> <p>Giovani neo (diploma, qualifica, laurea)</p>
	<p>Consulenza orientativa</p>	<p>Colloqui di orientamento individuali e/o di gruppo</p>	<p>Giovani in FP</p> <p>Giovani in uscita esp formativa</p> <p>Giovani neo (diploma, qualifica, laurea)</p> <p>Giovani inoccupati / disoccupati</p> <p>Adulti in transizione</p> <p>Adulti disoccupati</p> <p>Persone svantaggiate/fasce deboli</p> <p>Disabili</p>

<p>Progettare Percorsi Supporto per l'analisi e valutazione delle competenze acquisite, l'individuazione di propri obiettivi e, in generale, l'elaborazione di un proprio progetto professionale</p>	<p>Orientamento informativo</p>	<p>Informazioni in autoconsultazione (cartacea, online) Colloquio informativo su opportunità formative e/o professionali</p>	<p>Giovani in FP Giovani in uscita esp formativa Giovani neo (diploma, qualifica, laurea) Giovani inoccupati / disoccupati Adulti in transizione Adulti disoccupati Persone svantaggiate/fasce deboli Disabili</p>
	<p>Orientamento formativo</p>	<p>Percorsi conoscenza dei profili professionali e mercato del lavoro</p>	<p>Giovani in FP Giovani in uscita esp formativa Giovani neo (diploma, qualifica, laurea)</p>
	<p>Consulenza orientativa</p>	<p>Colloqui di orientamento individuali e/o di gruppo Bilancio attitudinale e di esperienze Bilancio di competenze professionale Percorsi conciliazione vita lavorativa e vita personale Percorsi di sviluppo e valorizzazione di capacità residue Nella FP: Sostegno personalizzato per la redazione di un proprio progetto professionale per la ricerca lavorativa e per il superamento di eventuali disagi incontrati nella fase di stage;</p>	<p>Giovani in FP Giovani in uscita esp formativa Giovani neo (diploma, qualifica, laurea) Giovani inoccupati / disoccupati Adulti in transizione Adulti disoccupati Persone svantaggiate/fasce deboli Disabili</p>

<p>Monitorare le Esperienze Sostegno e verifiche nella fase di ingresso in nuovi contesti e ruoli</p>	<p>Orientamento formativo</p>	<p>Nella FP: colloqui di rimotivazione personale alla scelta, focalizzando l'eventuale necessità di rimuovere eventuali carenze formative o disagi di altra natura (anche di tipo relazionale) che l'allievo/gli allievi manifestano a questo punto del percorso formativo</p>	<p>Giovani in FP Giovani in uscita esp formativa</p>
	<p>Consulenza orientativa</p>	<p>Colloqui di orientamento individuali e/o di gruppo Bilancio attitudinale e di esperienze Bilancio di competenze professionale Percorsi conciliazione vita lavorativa e vita personale</p>	<p>Giovani inoccupati / disoccupati Adulti in transizione Adulti disoccupati Persone svantaggiate/fasce deboli Disabili</p>
	<p>Accompagnamento e tutoraggio al lavoro</p>	<p>Accompagnamento nella organizzazione e nello svolgimento di tirocini formativi e di orientamento Accompagnamento nella organizzazione e nello svolgimento di borsa lavoro</p> <p>Disabili e svantaggio: definizione, monitoraggio e tutoraggio di progetti professionali personalizzati rivolti a soggetti svantaggiati/disabili L. 68/99</p> <p>Nella FP: attività di accompagnamento al lavoro realizzata a supporto degli allievi in uscita dai percorsi formativi, per massimizzare il tasso di successo del loro inserimento lavorativo</p>	<p>Giovani in uscita esp formativa Giovani inoccupati / disoccupati Adulti in transizione Adulti disoccupati Persone svantaggiate/fasce deboli Disabili</p>

Scheda servizi /utenti

Enti erogatori	Giovani in FP	Giovani uscita in esperienza formativa	Giovani neo (diploma, qualifica, laurea)	Giovani inoccupati disoccupati	Adulti in transizione	Adulti disoccupati	Svantaggio/ Fasce deboli	Disabili
FORMAZIONE PROFESSIONALE Agenzie Formative Provincia - CPI								
UNIVERSITA' Servizio Orientamento Università								
PROVINCIA Centri per l'Impiego provinciali								
PROVINCIA Centri per l'Impiego provinciali – Uffici L. 68								
AMMINISTRAZIONI COMUNALI Servizi di Inserimento Lavorativo Servizi di Accompagnamento al Lavoro								
ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA Servizi Nuova Impresa								
REGIONE Servizio EURES								

Standard minimi

Obiettivo dell'attività sugli standard minimi era condividere in via preliminare i punti di vista e le idee sul termine 'standard' rispondendo alle domande: Pensando alla mia esperienza professionale, che cosa intendo per standard di un servizio? A che cosa mi riferisco?

Rispondere a queste domande non è risultato semplice: diverse sono le accezioni di standard nelle esperienze dei partecipanti, e molto diverso è lo stato dell'arte sulla definizione e l'utilizzo di standard nei servizi di riferimento.

Alcuni servizi hanno infatti una descrizione delle attività svolte, delle fasi di erogazione del servizio, degli strumenti utilizzati. Altri fanno riferimento a Linee guida, altri ancora non hanno una descrizione formale dei servizi erogati.

Sono emersi alcuni punti di vista e alcune idee su che cosa vuol dire definire gli standard:

Punti di vista sugli standard:

- Sono il modo per far parlare una lingua comune agli operatori e servizi diversi, una modalità di condivisione di pratiche. Ad esempio, quando usiamo il termine 'bilancio di competenze', la definizione di standard aiuta a riferirsi ad un servizio con caratteristiche condivise.

- Individuare e definire i requisiti di un servizio è indispensabile per 'dare valore' al servizio:

- in termini quantitativi
- in termini qualitativi
- dal punto di vista dell'efficacia
- dal punto di vista dell'efficienza
- dal punto di vista della capacità di implementare un 'sistema' di erogazione del servizio

- La definizione degli standard ha in definitiva a che fare con la definizione del COME un servizio deve essere erogato.

- E' davvero possibile 'standardizzare' le attività di orientamento e fino a che punto è possibile farlo?

Definire gli standard può voler dire:

- Descrivere il **servizio** erogato e il **processo** di erogazione
- Descrivere i **requisiti minimi** di un servizio
- Definire i **criteri per l'accreditamento** delle strutture che erogano orientamento
- Definire i **profili professionali** che possono occuparsi di orientamento
- Certificarsi secondo il **sistema di qualità ISO 9000**

Nei gruppi sono emersi inoltre dei riferimenti a documenti o materiali ritenuti utili sia per un approfondimento del tema che come esempi di definizione in uso degli standard:

- Il Masterplan dei servizi per l'Impiego in Umbria
- L'articolo di Evangelista su Professionalità n.78 Novembre Dicembre 2003 Editrice la Scuola.
- Le linee guida per l'accreditamento delle attività di formazione della Regione Umbria

In particolare, si è cercato di dare risposte alle domande: "Chi è interessato a standardizzare? Perché è interessato a standardizzare?", come si evince dalla seguente tabella:

Chi è interessato a standardizzare?	Perché è interessato a standardizzare?
Utenti / fruitori del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Avere un prodotto/servizio tangibile • Sapere che cosa aspettarsi e come utilizzarlo • Capire se serve o meno • Sapere a chi si rivolgono • Avere garanzia di controllo • Contare su una qualità
Enti erogatori messi in rete	<ul style="list-style-type: none"> • Dare visibilità alle attività • Potersi confrontare e coordinare l' "integrazione"
Operatori	<ul style="list-style-type: none"> • Far capire, sensibilizzare sui requisiti minimi necessari • Avere dei parametri, una via tracciata • Verificarsi, confrontarsi con dei parametri

	<ul style="list-style-type: none"> • Poter far evolvere, innovare • Aggiornarsi: aggiornamento professionale, aggiornamento personale • Monitorare: carenze, mancanze
Operatori di mercato	<ul style="list-style-type: none"> • Avere visibilità dei servizi di orientamento • Poter dare valore ai servizi
Decisori/istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> • Accreditalmento • Miglioramento continuo e globale

Approfondendo la il tema di quali elementi e caratteristiche di un servizio di orientamento al lavoro sia possibile standardizzare, sono state identificate le seguenti categorie / indicatori per una possibile standardizzazione dei servizi:

Titolo Macroattività	
Descrizione del servizio e delle sue caratteristiche	
Caratteristiche spazi-risorse necessari all'erogazione del servizio	
Caratteristiche operatori	
Condizioni di Efficacia	

Successivamente gli indicatori identificati sono stati applicati alle macroaree di servizi orientativi sviluppate nelle fasi precedenti del lavoro:

Macroattività: Orientamento informativo	
Descrizione del servizio e delle sue caratteristiche	<p>Insieme di attività tese a promuovere l'ascolto della domanda degli utenti, ad elaborare e diffondere informazioni sulle opportunità formative e professionali adeguate alle necessità degli utenti ed ai loro bisogni, a favorire l'acquisizione di informazioni da parte degli utenti per assicurare la formulazione di scelte motivate e consapevoli in relazione ai percorsi formativi e lavorativi</p> <p>Requisiti previsti per le informazioni fornite:</p> <p>Visibilità Chiarezza Fruibilità Aggiornamento Completezza</p>
Caratteristiche spazi-risorse necessari all'erogazione del servizio	<p>Disponibilità di spazi Disponibilità banche dati consultabili Disponibilità aiuto di un operatore nella consultazione</p>

Caratteristiche operatori	Operatore dell' orientamento informativo Competenza nell'uso di un linguaggio comprensibile adatto all'interlocutore Pazienza Disponibilità
Efficacia	Prevedere un sistema di verifica della soddisfazione dell'utente

Macroattività: Orientamento formativo

Descrizione del servizio e delle sue caratteristiche	Erogazione moduli di educazione alla scelta Acquisizione di competenze e strumenti per svolgere scelte professionali e formative Acquisizione di competenze e strumenti per attraversare efficacemente transizioni Coerenza, priorità in base all'obiettivo: questo viene verificato da chi seleziona
Caratteristiche spazi-risorse necessari all'erogazione del servizio	Disponibilità di aule adeguatamente attrezzate Disponibilità di strumenti informatici
Caratteristiche operatori	Orientatore - Formatori / operatori dell'orientamento
Efficacia	Prevedere un sistema di verifica della soddisfazione dell'utente

Macroattività: Consulenza orientativa

Descrizione del servizio e delle sue caratteristiche	La consulenza orientativa si caratterizza come "un'azione di accompagnamento per fronteggiare la situazione di transizione in cui il soggetto si trova, facendogli sviluppare una maggior consapevolezza, rinforzando competenze e abilità e guidandolo a considerare opportunità e vincoli personali ed opportunità e vincoli del contesto". Facilita, attraverso un'azione individualizzata processi di scelta professionale, formativa e lavorativa, sostenendo la costruzione di un progetto professionale e/o formativo. Il servizio viene erogato su appuntamento e tempestivamente rispetto alla richiesta Viene svolto attraverso colloqui individuali e di gruppo E' un servizio personalizzato E' un servizio modulare che viene svolto di solito su più incontri
Caratteristiche spazi-risorse necessari all'erogazione del servizio	Spazi che garantiscano la privacy e riservatezza Spazi adeguati (accoglienti, adatti ad ospitare piccoli gruppi...) Disponibilità di strumentazione adeguata: internet, videoproiettore
Caratteristiche	Orientatore - Consulente di orientamento

operatori	
Efficacia	<p>Prevedere la possibilità che il cliente richiami o di richiamarlo</p> <p>Prevedere eventuali riunioni periodiche di confronto sui casi critici tra operatori</p> <p>Prevedere un sistema di verifica della soddisfazione dell'utente</p>

Macroattività: Accompagnamento	
Descrizione del servizio e delle sue caratteristiche	<p>E' un servizio che agisce un tipo specifico di relazione di aiuto entro contesti organizzativi deputati¹, collocati entro reti integrate di Servizi, rivolta a Persone che esprimono, in partenza, aree di debolezza significative sul piano <i>socio sanitario e socio relazionale</i>.</p> <p>Tale relazione di aiuto è connotata in senso</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>educativo-promozionale</i> (supporto all'attivazione e sostegno al cambiamento; funzioni specifiche: consulenza orientativa e mediazione lavorativa), ○ <i>esperienziale</i> (inserimento in situazione per apprendimento maturativo, confronto evolutivo con il binomio desiderabilità/realizzabilità di un progetto di inclusione socio lavorativa; funzioni specifiche consulenza orientativa, mediazione lavorativa attraverso tutoraggi e monitoraggi degli inserimenti) ○ <i>psicosociale</i> (contenimento delle latenze emotivo-affettive, elaborazione/ridefinizione costruttiva delle criticità per sostenere la qualificazione del potenziale occupazionale della persona,; funzione specifica: counseling psicosociale).
Caratteristiche spazi-risorse necessari all'erogazione del servizio	<p>Spazi facilmente accessibili, anche per utenti portatori di handicap fisici</p> <p>Spazi adeguati che garantiscano la riservatezza e la privacy.</p> <p>Dotazione di collegamento alla rete informatica (accesso a internet, banche dati,)</p> <p>connessioni interorganizzative (anche fra istituzioni differenti), con protocolli operativi di collaborazione.</p>
Caratteristiche operatori	<p>Orientatore - Consulente di orientamento e della mediazione per fasce deboli</p> <p>Competenze approfondite relative alla progettazione di percorsi per soggetti svantaggiati, anche disabili</p> <p>Conoscenza approfondita della rete dei servizi sociali, socio sanitari e del lavoro operanti sul territorio</p> <p>Conoscenza approfondita delle aree organizzativo-aziendali e normativa di settore</p>
<u>Efficacia</u>	<p>L'efficacia del Servizio, valutata dal punto di vista di tutti i soggetti coinvolti nel processo di aiuto (Persona, azienda, Servizi invianti, Servizi per l'Accompagnamento al lavoro) e vista come grado di raggiungimento degli obiettivi indicati nel Progetto Personalizzato di Integrazione al Lavoro, individuati in modo attivo e condiviso dai soggetti interessati, situati entro un contesto di aiuto dato, può essere riferita ai seguenti ambiti, collocabili nel più complessivo quadro di miglioramento della qualità della vita della Persona:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ qualificazione degli skill di base

¹ *(Servizi di secondo livello - nella nostra Regione facenti capo ai Comuni-, Uffici L.68/99 - nella nostra Regione facenti capo alle Province)

	<ul style="list-style-type: none">○ attivazione sul piano della capacità di scelta e progettazione○ qualificazione del potenziale occupazionale○ qualificazione della capacità di autonoma ricerca attiva del lavoro○ permanenza all'interno della struttura al termine dell'azione di accompagnamento○ disponibilità della struttura ospitante a seguito del primo contatto svolto dall'operatore
--	--

Profili professionali

Per quanto riguarda la definizione dei profili professionali che si occupano di orientamento, i due Cantieri (Orientarsi nelle fasi del ciclo di vita centrata sull'esperienza formativa, Orientarsi nelle fasi del ciclo di vita centrate sul lavoro) hanno lavorato congiuntamente.

I Cantieri hanno in primo luogo operato una distinzione tra le attività più legate all'Educazione e quelle più specifiche dell'orientamento:

1. Attività per favorire l'acquisizione di conoscenze e capacità di azione relative alle discipline scolastiche: EDUCAZIONE (istruzione e formazione)
2. Attività per favorire l'acquisizione di conoscenze e capacità di azione relative alle esperienze di vita in generale: EDUCAZIONE ALLA VITA
3. Attività per favorire l'acquisizione di conoscenze e capacità di azione relative ai percorsi formativi e professionali ORIENTAMENTO

In seguito hanno condiviso e circoscritto le principali attività orientative comuni nei modelli di orientamento individuati:

- Informazione orientativa: dare informazioni senza approfondire la situazione dell'utente
- Consulenza orientativa: attività di supporto alla scelta o alla messa in opera di un progetto formativo/ professionale che richiedono la conoscenza approfondita della situazione dell'utente
- Orientamento formativo: sviluppare competenze su scelte e percorsi scolastici e professionali
- Accompagnamento: attività che richiedono impegno continuato del consulente per conto dell'utente

Per l'erogazione di questi servizi / attività è necessario lo svolgimento di alcune specifiche e peculiari azioni, individuate nelle seguenti:

1. Erogare informazioni a singoli
2. Colloqui individuali

3. Animazione di piccoli gruppi
4. Accompagnamento

I Cantieri hanno poi deciso di identificare le principali conoscenze e capacità richieste in ciascuna attività, e di definire a quali profili professionali è possibile ricondurre le competenze individuate.

In generale, per lo svolgimento delle azioni citate sono necessarie le seguenti conoscenze:

- Conoscere l'offerta relativa a percorsi scolastici, universitari e formativi
- Conoscere i profili professionali
- Conoscere le tecniche di ricerca di lavoro
- Essere aggiornati sulle normative del lavoro
- Essere aggiornati sull'andamento e caratteristiche del mercato del lavoro e del contesto locale

In particolare, i Cantieri hanno identificato una figura di operatore di orientamento che oltre a possedere le conoscenze generali identificate in precedenza, può avere però specializzazioni ed esperienze su settori e campi diversi e può svolgere la sua attività su un doppio livello:

1. **Operatore informazione orientativa.** Svolge attività di erogazione di informazioni e si occupa in particolare di tutte le azioni che afferiscono all'orientamento informativo

2. **Orientatore.** Oltre all'eventuale attività informativa, svolge tutte le attività di 2° livello relative all'orientamento formativo, alla consulenza orientativa e all'accompagnamento e tutoraggio al lavoro).

Una descrizione più specifica dei due profili, a partire dalle attività di orientamento assicurate, è riportata nella tabella che segue. Per entrambi i profili sono riportati i requisiti per lo svolgimento delle attività, con una descrizione delle conoscenze di base e specifiche che l'operatore deve possedere, delle capacità tecniche e di quelle trasversali.

Descrizione dei profili necessari allo svolgimento delle macroattività di orientamento individuate

ATTIVITA' ORIENTATIVE	Orientamento Informativo	Orientamento formativo	Consulenza orientativa	Accompagnamento e tutoraggio al lavoro
PROFILO	Operatore dell'informazione orientativa	Orientatore	Orientatore	Orientatore
Requisiti	Diploma + corso di formazione e/o esperienza certificata di n.anni	LAUREA (ordinamento psico-pedagogico e/o socio/giuridico e/o umanistico + master o corso di specializzazione o esperienza n.anni)	LAUREA (ordinamento psico-pedagogico e/o socio/giuridico e/o umanistico + master o corso di specializzazione o esperienza n.anni)	LAUREA (ordinamento psico-pedagogico e/o socio/giuridico e/o umanistico + master o corso di specializzazione o esperienza n.anni)
Conoscenze	<p>Andamento del mercato del Lavoro e principali contratti Sistema Istruzione/Formazione Professionale/Università e offerta formativa Principali canali informativi e reti territoriali (Istituzioni, Sindacati, Associazioni di categoria, Sportelli informativi) Canali di finanziamento comunitari/nazionali e programmazione regionale in materia di istruzione/formazione/lavoro</p>	<p>Andamento del mercato del Lavoro e principali contratti Sistema Istruzione/Formazione Professionale/Università e offerta formativa Principali canali informativi e reti territoriali (Istituzioni, Sindacati, Associazioni di categoria, Sportelli informativi) Canali di finanziamento comunitari/nazionali e programmazione regionale in materia di istruzione/formazione/lavoro</p> <p>Elementi di Psicologia, Pedagogia e Sociologia del lavoro Figure professionali: profili generali e specifici del mercato del lavoro locale Sistemi informativi, banche dati e sistemi di comunicazione in rete Fabbisogni occupazionali e formativi in particolare del mercato locale</p>	<p>Andamento del mercato del Lavoro e principali contratti Sistema Istruzione/Formazione Professionale/Università e offerta formativa Principali canali informativi e reti territoriali (Istituzioni, Sindacati, Associazioni di categoria, Sportelli informativi) Canali di finanziamento comunitari/nazionali e programmazione regionale in materia di istruzione/formazione/lavoro</p> <p>Elementi di Psicologia, Pedagogia e Sociologia del lavoro Figure professionali: profili generali e specifici del mercato del lavoro locale Sistemi informativi, banche dati e sistemi di comunicazione in rete Fabbisogni occupazionali e formativi in particolare del mercato locale</p>	<p>Andamento del mercato del Lavoro e principali contratti Sistema Istruzione/Formazione Professionale/Università e offerta formativa Principali canali informativi e reti territoriali (Istituzioni, Sindacati, Associazioni di categoria, Sportelli informativi) Canali di finanziamento comunitari/nazionali e programmazione regionale in materia di istruzione/formazione/lavoro</p> <p>Elementi di Psicologia, Pedagogia e Sociologia del lavoro Figure professionali: profili generali e specifici del mercato del lavoro locale Sistemi informativi, banche dati e sistemi di comunicazione in rete Fabbisogni occupazionali e formativi in particolare del mercato locale</p>

	<p>Legislazione del lavoro, della normativa e delle procedure amministrative di competenza dei servizi, riferite ai diversi target di clienti</p> <p>Conoscenza del mondo delle professioni</p> <p>Conoscenza dell'orientamento scolastico e della formazione professionale per diverse tipologie di utenza</p> <p>Elementi e teorie dell'orientamento professionale</p> <p>Tecniche e strategie di comunicazione</p> <p>Elementi di Psicologia dei processi decisionali</p> <p>Strumenti e metodologie di orientamento</p> <p>(gestione di colloqui individuali e di gruppo, somministrazione di test e questionari)</p> <p>Bilancio di competenze</p> <p>Progettazione di interventi personalizzati e di gruppo, tecniche di ricerca attiva del lavoro)</p> <p>Altri uffici e competenze istituzionali che si occupano di orientamento</p> <p>Teorie e tecniche di creazione d'impresa</p> <p>Conoscenza politiche attive del lavoro e agevolazioni per aziende e persone (a livello locale, regionale, nazionale ed europeo)</p> <p>Conoscenza tecniche di relazione di aiuto</p> <p>Conoscenze tecniche relative all'educazione degli adulti</p>	<p>Legislazione del lavoro, della normativa e delle procedure amministrative di competenza dei servizi, riferite ai diversi target di clienti</p> <p>Conoscenza del mondo delle professioni</p> <p>Conoscenza dell'orientamento scolastico e della formazione professionale per diverse tipologie di utenza</p> <p>Elementi e teorie dell'orientamento professionale</p> <p>Tecniche e strategie di comunicazione</p> <p>Elementi di Psicologia dei processi decisionali</p> <p>Strumenti e metodologie di orientamento</p> <p>(gestione di colloqui individuali e di gruppo, somministrazione di test e questionari)</p> <p>Bilancio di competenze</p> <p>Progettazione di interventi personalizzati e di gruppo, tecniche di ricerca attiva del lavoro)</p> <p>Altri uffici e competenze istituzionali che si occupano di orientamento</p> <p>Teorie e tecniche di creazione d'impresa</p> <p>Conoscenza politiche attive del lavoro e agevolazioni per aziende e persone (a livello locale, regionale, nazionale ed europeo)</p> <p>Conoscenza tecniche di relazione di aiuto</p> <p>Conoscenze tecniche relative all'educazione degli adulti</p>	<p>Legislazione del lavoro, della normativa e delle procedure amministrative di competenza dei servizi, riferite ai diversi target di clienti</p> <p>Conoscenza del mondo delle professioni</p> <p>Conoscenza dell'orientamento scolastico e della formazione professionale per diverse tipologie di utenza</p> <p>Elementi e teorie dell'orientamento professionale</p> <p>Tecniche e strategie di comunicazione</p> <p>Elementi di Psicologia dei processi decisionali</p> <p>Strumenti e metodologie di orientamento</p> <p>(gestione di colloqui individuali e di gruppo, somministrazione di test e questionari)</p> <p>Bilancio di competenze</p> <p>Progettazione di interventi personalizzati e di gruppo, tecniche di ricerca attiva del lavoro)</p> <p>Altri uffici e competenze istituzionali che si occupano di orientamento</p> <p>Teorie e tecniche di creazione d'impresa</p> <p>Conoscenza politiche attive del lavoro e agevolazioni per aziende e persone (a livello locale, regionale, nazionale ed europeo)</p> <p>Conoscenza tecniche di relazione di aiuto</p> <p>Conoscenze tecniche relative all'educazione degli adulti</p>
--	--	--	--

		Elementi di organizzazione aziendale	Elementi di organizzazione aziendale	Elementi di organizzazione aziendale con particolare riferimento rispetto alla sensibilità verso le fasce svantaggiate Conoscenza dei servizi territoriali per il sociale Conoscenza normative sociali e sanitarie Conoscenze di tecniche marketing sociale
Capacità tecniche	<p>Sistemi informatici ed internet</p> <p>Editing di testi e realizzazione materiale informativo</p> <p>Organizzazione front office e back office</p> <p>Archiviazione, raccolta dati per la rete interna e per il monitoraggio</p> <p>Utilizzare materiali informativi di diversa natura (documenti, banche dati, archivi) in diversa forma (cartacea, informatica, multimediale)</p> <p>Accoglienza dell'utente</p> <p>Analisi Fabbisogni dell'Utente</p>	<p>Sistemi informatici ed internet</p> <p>Raccolta dati per la rete interna e per il monitoraggio</p> <p>Utilizzo di strumenti e metodologie di orientamento (gestione di colloqui individuali e di gruppo, somministrazione di test e questionari)</p> <p>Progettazione di interventi personalizzati e di gruppo, tecniche di ricerca attiva del lavoro)</p> <p>Gestire un colloquio individuale e di gruppo</p> <p>Supportare l'utenza nelle scelte decisionali, formative e professionali</p> <p>Capacità di progettazione di metodologie e strumenti di lavoro</p>	<p>Sistemi informatici ed internet</p> <p>Raccolta dati per la rete interna e per il monitoraggio</p> <p>Utilizzo di strumenti e metodologie di orientamento (gestione di colloqui individuali e di gruppo, somministrazione di test e questionari)</p> <p>Progettazione di interventi personalizzati e di gruppo, tecniche di ricerca attiva del lavoro)</p> <p>Gestire un colloquio individuale e di gruppo</p> <p>Supportare l'utenza nelle scelte decisionali, formative e professionali</p> <p>Capacità di progettazione di metodologie e strumenti di lavoro</p> <p>Predisporre materiali informativi mirati al target di utenza</p> <p>Capacità di strutturare un percorso del bilancio di competenze "per" la</p>	<p>Sistemi informatici ed internet</p> <p>Raccolta dati per la rete interna e per il monitoraggio</p> <p>Utilizzo di strumenti e metodologie di orientamento (gestione di colloqui individuali e di gruppo, somministrazione di test e questionari)</p> <p>Bilancio di competenze</p> <p>Progettazione di interventi personalizzati e di gruppo, tecniche di ricerca attiva del lavoro)</p> <p>Gestire un colloquio individuale e di gruppo</p> <p>Supportare l'utenza nelle scelte decisionali, formative e professionali</p> <p>Capacità di progettazione di metodologie e strumenti di lavoro</p> <p>Predisporre materiali informativi mirati al target di utenza</p> <p>Saper gestire i processi di aiuto: analisi e valutazione della</p>

		<p>Capacità di strutturare un percorso del bilancio di competenze “per” la persona, così da favorirne l’autovalutazione finalizzato alla scelta di un percorso formativo</p> <p>Progettare interventi formativi e professionali personalizzati</p> <p>Capacità di gestire un gruppo/classe</p> <p>Essere in grado di progettare ed erogare moduli formativi di educazione alla scelta</p>	<p>persona, così da favorirne l’autovalutazione finalizzato alla scelta di un percorso professionale</p> <p>Progettare interventi formativi e professionali personalizzati</p> <p>Sintetizzare e predisporre report tecnico-analitici per gli altri operatori o referenti interni</p> <p>Orientare il cliente/utente in un percorso di autovalutazione alla creazione d’impresa</p>	<p>domanda, progettazione integrata degli interventi, colloqui individuali (counseling psicosociale, counseling orientativo); colloqui di gruppo</p> <p>Saper gestire la rete (persona, servizi alla persona, contesti produttivi, ecc.)</p> <p>Saper progettare percorsi personalizzati di inserimento socio-lavorativo (valutazione binomio desiderabilità/realizzabilità)</p> <p>Capacità di sensibilizzare i contesti produttivi rispetto alle tematiche sociali</p>
Capacità trasversali	<p>Ascolto</p> <p>Problem Solving</p> <p>Gestione dei tempi/agenda</p> <p>Capacità di organizzazione</p> <p>Capacità di lavorare in team e di rinviare a colloqui specialistici</p>	<p>Ascolto</p> <p>Essere in grado di gestire con efficacia empatica sia l’approccio col singolo che col gruppo</p> <p>Capacità relazionali</p> <p>Capacità di mediazione e negoziazione</p> <p>Operare in autonomia organizzativa</p> <p>Applicare tecniche di gestione dei</p>	<p>Ascolto</p> <p>Essere in grado di gestire con efficacia empatica sia l’approccio col singolo che col gruppo</p> <p>Capacità relazionali</p> <p>Capacità di mediazione e negoziazione</p> <p>Operare in autonomia organizzativa</p> <p>Applicare tecniche di gestione dei</p>	<p>Ascolto</p> <p>Essere in grado di gestire con efficacia empatica sia l’approccio col singolo che col gruppo</p> <p>Capacità relazionali</p> <p>Capacità di mediazione e negoziazione</p> <p>Operare in autonomia organizzativa</p> <p>Applicare tecniche di gestione dei</p>

		<p>gruppi e di problem solving</p> <p>Capacità di stimolare e praticare modalità di apprendimento complesso</p>	<p>gruppi e di problem solving Lavorare in équipe e saper comunicare con altri operatori sia interni che esterni alla propria organizzazione</p> <p>Fronteggiare situazioni impreviste poste dai clienti/utenti Saper comunicare con persone/clienti di diversa provenienza sociale e culturale e appartenenza linguistica Forte attitudine e sensibilità al lavoro con le fasce deboli ed a rischio di emarginazione</p>	<p>gruppi e di problem solving Lavorare in équipe e saper comunicare con altri operatori sia interni che esterni alla propria organizzazione</p> <p>Capacità di stimolare e praticare modalità di apprendimento complesso Saper prevedere e gestire rischi da intervento Capacità di fronteggiamento Forte attitudine e sensibilità al lavoro con le fasce deboli ed a rischio di emarginazione</p>
--	--	---	---	---

Prospettive di sviluppo

I partecipanti al progetto U.N.O. desiderano esprimere un grande apprezzamento in merito all'iniziativa di costituire un cantiere sull'orientamento, Per quanto riguarda l'Umbria è stata la prima volta in cui gli operatori si sono trovati riuniti intorno a un tavolo a discutere sull'argomento. Questo ha comportato l'immediata costituzione di una rete che in modo spontaneo ha iniziato subito a funzionare. E' stata una preziosa occasione di confronto che ha permesso di conoscere tutto ciò che in merito all'orientamento esiste sul territorio, e ha permesso di constatare che esiste una visione assolutamente unitaria sulle caratteristiche che l'orientamento ed i suoi operatori devono avere.

Si auspica che possa esserci una continuità nelle attività da svolgere, e che possa essere costituito un Cantiere permanente che rappresenti un punto di riferimento per qualsiasi progettualità futura.

I partecipanti al cantiere si rendono quindi disponibili ad essere coinvolti in altre azioni di sistema sull'orientamento per continuare a mettere a punto il processo.

Le possibili ulteriori azioni di sistema riguardano tre aree di contenuti:

1. Manutenzione, rafforzamento e messa a sistema delle attività di orientamento in Umbria, mantenendo la rete di soggetti dedicati posta ad oggi in essere

2. Definizione degli standard e dei criteri di accreditamento degli organismi che erogano servizi di orientamento rispetto alle attività definite: orientamento informativo; orientamento formativo; consulenza orientativa; accompagnamento e tutoraggio al lavoro.

Si auspica la definizione di un processo strutturato delle attività di orientamento almeno nelle più importanti fasi di transizione della vita di un individuo:

- *transizione scuola dell'obbligo – scuola superiore – formazione professionale*
- *transizione scuola superiore – università*
- *transizione scuola - formazione – lavoro*
- *transizione università – lavoro*
- *transizione disoccupazione - lavoro*
- *transizione lavoro - lavoro*

3. Regolamentazione del profilo dell'orientatore e dei percorsi formativi ad esso connessi/propedeutici. Per rendere il processo dell'orientamento efficace, garantendo standard comuni e identificabili, si rende indispensabile il riconoscimento della figura professionale dell'orientatore, declinata nei diversi ed opportuni livelli, alla base dei quali individuare una formazione specifica, esperienze professionali identificabili e tutte le modalità di controllo che si renderanno necessarie

Riferimenti bibliografici e sitografici

- OCSE ORGANIZZAZIONE PER LA COOPERAZIONE E LO SVILUPPO ECONOMICO, “L’orientamento professionale - GUIDA PRATICA PER I DECISORI”, ed. or. Career Guidance - A HANDBOOK FOR POLICY MAKERS, traduzione a cura del Centro Risorse Nazionale per l’Orientamento 2004.
 - Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Direzione Generale per le Politiche per l’Orientamento e la Formazione, Documento tecnico-scientifico: Prospettive di sviluppo di un sistema nazionale di orientamento, 2004
 - Consiglio dell’Unione Europea, “Progetto di risoluzione del Consiglio e dei rappresentanti dei governi degli Stati membri dei sistemi e delle prassi in materia di orientamento lungo tutto l’arco della vita in Europa”, 9286 04, Maggio 2004.
 - S. Bysshe, D. Hughes, L. Bowes, ‘The economic benefits of career guidance: a review of current evidence’, Occasional Paper - Centre for Guidance Studies, University of Derby, 2002
 - S. Soresi ‘L’orientamento in età adulta’
 - L. Evangelista www.orientamento.it

Allegati

Il modello e i suoi attori territoriali

Funzioni dell'orientamento	Macro attività orientative	Attività	Servizi	Tipologia Utenti
Prepararsi alle Transizioni Sviluppare la conoscenza di sé, del mondo del lavoro e degli specifici contesti produttivi di riferimento al fine di accrescere la propria occupabilità	Orientamento informativo	Attività di sportello informativo come presentazione dei corsi e dei profili disponibili Colloquio informativo su opportunità formative e/o professionali Visite guidate, incontri di presentazione del proprio servizio (istituzioni scolastiche e formative, CPI, Università, Associazioni categoria, testimoni aziendali) Informazioni in autoconsultazione (cartacea, online)	<ul style="list-style-type: none"> - Servizio di Confcommercio: Sportello Novimpresa - Servizio della Direzione Scolastica Regionale - Centro per l'Impiego (Provincia di Perugia) - Centro per l'Impiego (Provincia di Terni) - Università - Servizio EURES (Regione Umbria) - Servizio formativa integrata (Provincia di Perugia) 	Giovani in FP Giovani in uscita esp formativa Giovani neo (diploma, qualifica, laurea)
	Orientamento formativo	Percorsi di educazione alla scelta Percorsi conoscenza dei profili professionali e mercato del lavoro Orientamento all'autoimprenditorialità Erogazione di moduli formativi denominati "orientarsi consapevolmente nel mercato del lavoro"	<ul style="list-style-type: none"> - Servizio della Direzione Scolastica Regionale - Centro per l'Impiego (Provincia di Perugia) - Centro per l'Impiego (Provincia di Terni) - Università - Servizio EURES (Regione Umbria) - Servizio formativa integrata (Provincia di Perugia) 	Giovani in FP Giovani in uscita esp formativa Giovani neo (diploma, qualifica, laurea)
	Consulenza orientativa	Colloqui di orientamento individuali e/o di gruppo	<ul style="list-style-type: none"> - Centro per l'Impiego (Provincia di Perugia) - Centro per l'Impiego (Provincia di Terni) - Comune di Terni (SIL) - Comune di Perugia (SAL) - Università 	Giovani in FP Giovani in uscita esp formativa Giovani neo (diploma, qualifica, laurea) Giovani inoccupati / disoccupati Adulti in transizione

			- Servizio EURES (Regione Umbria)	Adulti disoccupati Persone svantaggiate/fasce deboli Disabili
Progettare Percorsi Supporto per l'analisi e valutazione delle competenze acquisite, l'individuazione di propri obiettivi e, in generale, l'elaborazione di un proprio progetto professionale	Orientamento informativo	Informazioni in autoconsultazione (cartacea, online) Colloquio informativo su opportunità formative e/o professionali	- Servizio di Confcommercio: Sportello Novimpresa - Servizio della Direzione Scolastica Regionale - Centro per l'Impiego (Provincia di Perugia) - Centro per l'Impiego (Provincia di Terni) - Università - Servizio EURES (Regione Umbria) - Servizio formativa integrata (Provincia di Perugia)	Giovani in FP Giovani in uscita esp formativa Giovani neo (diploma, qualifica, laurea) Giovani inoccupati / disoccupati Adulti in transizione Adulti disoccupati Persone svantaggiate/fasce deboli Disabili
	Orientamento formativo	Percorsi conoscenza dei profili professionali e mercato del lavoro	- Centro per l'Impiego (Provincia di Perugia) - Centro per l'Impiego (Provincia di Terni) - Università - Servizio EURES (Regione Umbria) - Servizio formativa integrata (Provincia di Perugia)	Giovani in FP Giovani in uscita esp formativa Giovani neo (diploma, qualifica, laurea)
	Consulenza orientativa	Colloqui di orientamento individuali e/o di gruppo Bilancio attitudinale e di esperienze Bilancio di competenze professionale Percorsi conciliazione vita lavorativa e vita personale Percorsi di sviluppo e valorizzazione di capacità residue Nella FP: Sostegno personalizzato per la redazione di un proprio progetto professionale per la ricerca lavorativa e per il superamento di eventuali disagi incontrati nella fase di stage;	- Centro per l'Impiego (Provincia di Perugia) - Centro per l'Impiego (Provincia di Terni) - Comune di Terni (SIL) - Comune di Perugia (SAL) - Università - Servizio EURES (Regione Umbria)	Giovani in FP Giovani in uscita esp formativa Giovani neo (diploma, qualifica, laurea) Giovani inoccupati / disoccupati Adulti in transizione Adulti disoccupati Persone svantaggiate/fasce deboli Disabili

Monitorare le Esperienze Sostegno e verifiche nella fase di ingresso in nuovi contesti e ruoli	Orientamento formativo	Nella FP: colloqui di rimotivazione personale alla scelta, focalizzando l'eventuale necessità di rimuovere eventuali carenze formative o disagi di altra natura (anche di tipo relazionale) che l'allievo/gli allievi manifestano a questo punto del percorso formativo	Servizio della Direzione Scolastica Regionale - Centro per l'Impiego (Provincia di Perugia) - Centro per l'Impiego (Provincia di Terni) - Università - Servizio EURES (Regione Umbria) - Servizio formativa integrata (Provincia di Perugia)	Giovani in FP Giovani in uscita esp formativa
	Consulenza orientativa	Colloqui di orientamento individuali e/o di gruppo Bilancio attitudinale e di esperienze Bilancio di competenze professionale Percorsi conciliazione vita lavorativa e vita personale	Centro per l'Impiego (Provincia di Perugia) - Centro per l'Impiego (Provincia di Terni) - Comune di Terni (SIL) - Comune di Perugia (SAL) - Università - Servizio EURES (Regione Umbria)	Giovani inoccupati / disoccupati Adulti in transizione Adulti disoccupati Persone svantaggiate/fasce deboli Disabili
	Accompagnamento e tutoraggio al lavoro	Accompagnamento nella organizzazione e nello svolgimento di tirocini formativi e di orientamento Accompagnamento nella organizzazione e nello svolgimento di borsa lavoro Disabili e svantaggio: definizione, monitoraggio e tutoraggio di progetti professionali personalizzati rivolti a soggetti svantaggiati/disabili L. 68/99 Nella FP: attività di accompagnamento al lavoro realizzata a supporto degli allievi in uscita dai percorsi formativi, per massimizzare il tasso di successo del loro inserimento lavorativo.	- Centro per l'Impiego Ufficio L. 68(Provincia di Perugia) - Comune di Terni (SIL) - Comune di Perugia (SAL)	Giovani in uscita esp formativa Giovani inoccupati / disoccupati Adulti in transizione Adulti disoccupati Persone svantaggiate/fasce deboli Disabili

Schede dei servizi degli attori dell'orientamento in Umbria **Centro per l'Impiego della Provincia di Perugia:**

1. Denominazione

Centro per l'Impiego

2. Finalità del servizio generali e specifiche riferite all'orientamento al lavoro ed eventuale normativa di riferimento

Il servizio di orientamento è un intervento di supporto alla persona nella costruzione del proprio progetto di crescita professionale ed è un valido accompagnamento alle scelte che il soggetto deve compiere a livello scolastico, formativo o professionale.

Esso si pone pertanto l'obiettivo di contribuire a sviluppare una piena consapevolezza del soggetto rispetto alle proprie abilità e competenze per attivare un processo di accrescimento, mobilitazione e organizzazione delle risorse finalizzato alla definizione di un progetto professionale individuale soddisfacente e fattibile.

3. Destinatari delle attività

A tutti i disoccupati regolarmente iscritti presso un Centro per l'Impiego della Provincia di Perugia interessati a definire un proprio progetto professionale; ai giovani con età compresa tra i 14 ed i 18 anni

4. Descrizione attività/servizi di orientamento al lavoro erogati

▪ Colloqui Di Orientamento

I colloqui di orientamento svolti in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa che regola lo stato di disoccupazione sono mirati a chiarire e definire i diversi aspetti legati alle scelte formative e professionali e al mercato del lavoro, al fine di individuare le soluzioni migliori.

▪ Consulenza Orientativa

E' rivolta a tutti coloro che, attraverso un esame approfondito dei propri punti di forza e delle proprie difficoltà, sono interessati a sviluppare un proprio progetto professionale, avvalendosi di una consulenza orientativa articolata in più incontri successivi.

E' possibile inoltre ottenere una consulenza relativamente alle tecniche attive di ricerca di lavoro, con particolare riferimento alla stesura del curriculum vitae e ad una efficace gestione del colloquio di lavoro.

▪ Il Bilancio Delle Competenze

E' rivolto a quanti desiderano effettuare delle scelte o dei cambiamenti rispetto alla propria vita lavorativa attraverso la definizione di un progetto professionale e delle strategie necessarie alla sua realizzazione.

Il bilancio di competenze consente di individuare e valorizzare capacità, abilità e conoscenze sviluppate nel corso delle proprie esperienze di vita e di lavoro, di capire cosa si sa fare e cosa può essere migliorato in relazione alle richieste del mondo del lavoro, al fine di costruire un progetto professionale coerente con i propri interessi, aspettative e valori professionali. Tra gli strumenti utili al raggiungimento di questi obiettivi, la Provincia di Perugia si è dotata di un dizionario per la rilevazione delle competenze attraverso il quale individuare il gap formativo del disoccupato e conseguentemente i percorsi necessari alla realizzazione del proprio progetto.

5. Modalità svolgimento attività di orientamento al lavoro

Il servizio di orientamento viene erogato previo appuntamento che può essere fissato presentandosi al Centro per l'Impiego o allo Sportello del Lavoro più vicino

6. Professionalità utilizzate per le attività di orientamento al lavoro
Orientatori

Centro per l'Impiego della Provincia di Perugia Ufficio legge 68:

1. Denominazione del Servizio

Provincia di Perugia – Area Lavoro Formazione Istruzione – Servizio Servizi per l'occupazione e alle imprese – Ufficio Servizi Specialistici per l'Impiego.

2. Finalità del Servizio

L'Ufficio Servizi Specialistici per l'Impiego è l'Ufficio competente per la gestione e l'attuazione della L.68/99 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili".

L'Ufficio opera in attuazione della l. 68/99 e s.m.i. e della Delibera Giunta Regionale 3 settembre 2003 n. 1248.

L'attività si esplica nella gestione amministrativa delle iscrizioni degli utenti alle liste di cui all'art.8 e dell'art.18 nonché del combinato disposto con la l. 113/85.

L'Ufficio promuove la norma e pone in essere ogni azione al fine dell'attuazione della stessa da parte dei datori di lavoro pubblici e privati.

Dispone gli avviamenti al lavoro tramite il Comitato Tecnico art. 6 l. 68/99 e certifica l'ottemperanza delle ditte.

Gestisce le graduatorie degli utenti e provvede agli avviamenti in quota numerica tramite avvisi su presenti.

Predisporre le schede professionali di ogni utente.

Il Servizio stipula convenzioni artt. 11, 12 e 12bis con le aziende private e gli E.E.P.P. nonché promuove progetti di integrazione lavorativa per soggetti con particolari difficoltà.

Attua il collocamento mirato art. 2 l.68/99 tramite i servizi specialistici i quali sono tenuti a garantire almeno due colloqui nel corso dell'anno per ogni utente orientando lo stesso rispetto a percorsi qualificanti tenuto conto delle offerte del mercato.

Nell'attività della consulenza orientativa il progetto professionale si realizza attraverso una attenta valutazione di vari aspetti; ogni inserimento è infatti un inserimento in una organizzazione, ovvero in una situazione lavorativa caratterizzata dalla presenza di molteplici dimensioni: l'ergonomia del posto di lavoro, le caratteristiche del lavoro, le prestazioni fisiche e cognitive che richiede, l'esposizione ad eventuali rischi, l'ambiente fisico e sociale, le relazioni umane, tutti elementi da considerare ai fini di una elaborazione del progetto professionale realmente rispondente alle esigenze di cui il soggetto è portatore.

L'orientatore della legge 68/99 coordina inoltre gli interventi di monitoraggio dell'inserimento lavorativo, in quanto esso non si conclude al momento dell'assunzione, che rappresenta una tappa importante ma generatrice anche di nuove implicazioni psicopatologiche.

In questa fase l'operatore dovrà lavorare non solo sul soggetto, sui suoi vissuti, sulla sua capacità di darsi un equilibrio, ma anche sul contesto lavorativo.

Altresì e contestualmente, l'ufficio offre un servizio di mediazione sia all'utente che ai datori di lavoro. Con tale servizio l'utente ha un supporto costante nell'individuazione delle offerte di lavoro garantendo allo stesso anche la possibilità di essere segnalato ai datori di lavoro privati. Tramite tale servizio vengono predisposti elenchi mediati di utenti da promuovere presso le aziende. A fronte di una richiesta aziendale inoltre il servizio attua pre-selezioni di personale.

3. Destinatari dell'attività.

Gli utenti cui si rivolge l'attività dell'Ufficio sono i datori di lavoro nonché i soggetti che per il loro status (invalidi civili, del lavoro, del servizio, vittime del terrorismo e del

dovere nonché orfani e vedove/i dei caduti sul lavoro, terrorismo e dovere, profughi, ecc.) possono beneficiare dei servizi previsti dalle disposizioni normative.

4. Descrizione attività/servizi di orientamento al lavoro erogati

Il servizio di orientamento si articola nelle seguenti attività:

- compilazione scheda professionale
- elaborazione del progetto professionale
- supporto alla ricerca attiva del lavoro
- monitoraggio dei progetti di inserimento lavorativo
- segnalazioni ai servizi specialistici
- gestione dei tavoli interprofessionali con i S.A.L. (Servizi Accompagnamento

al lavoro) dei vari ambiti territoriali

5. Modalità svolgimento attività di orientamento al lavoro

Le modalità di svolgimento del servizio di orientamento rispetto all'utenza dei soggetti iscritti nelle liste di cui alla legge 68/99 si articolano in colloqui informativi di gruppo, counseling individuale, monitoraggio dei progetti di inserimento lavorativo. Nei casi in cui gli utenti sono accompagnati da operatori che li seguono attraverso altri servizi la progettazione del percorso avviene attraverso un'azione sinergica e integrata, al fine di ottimizzare e valorizzare al meglio tutte le risorse per raggiungere l'obiettivo prefissato.

6. Professionalità utilizzate per le attività di orientamento al lavoro

Il percorso di orientamento per gli iscritti alla L. 68/99 è gestito da un orientatore, specializzato a trattare l'inclusione sociale e le fasce deboli.

Centro per l'Impiego della Provincia di Terni:

1. Denominazione

Centri per l'Impiego della Provincia di Terni

2. Finalità del servizio generali e specifiche riferite all'orientamento al lavoro ed eventuale normativa di riferimento

I Servizi di Orientamento hanno l'obiettivo di sostenere la persona nel momento della scelta di percorsi scolastici, formativi o professionali.

3. Destinatari

- inoccupati e disoccupati;
- persone con problemi di scelta nella definizione di un percorso formativo e/o professionale;
- occupati in cerca di altra occupazione.

4. Descrizione attività/servizi di orientamento al lavoro erogati

- **Informazione orientativa**

L'attività di informazione orientativa ha l'obiettivo di fornire un rapido e qualificato accesso alle informazioni sulle opportunità di istruzione, formazione e lavoro a livello locale, nazionale ed europea mediante l'accesso a banche dati sia informatiche che cartacee consultabili dalle persone individualmente o con l'assistenza di un esperto.

- **Colloqui Di Orientamento**

Il colloquio è rivolto alle persone che abbiano dichiarato presso i Centri per l'Impiego la loro disponibilità immediata a svolgere un'attività lavorativa.

Le azioni di orientamento, previste dal D.LGS. 181/00 e s.m.i., hanno l'obiettivo di favorire l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro e contrastare la disoccupazione / inoccupazione di lunga durata, attraverso il supporto alla persona nella ricerca attiva di un lavoro e/o nella scelta di un percorso formativo.

- **Consulenza Orientativa e Bilancio di competenze**

La Consulenza orientativa viene erogata mediante interventi differenziati - dal colloquio a percorsi più articolati quali il bilancio di competenze - finalizzati a favorire la conoscenza di sé, la scoperta delle proprie attitudini, capacità, interessi e motivazioni al fine di definire un proprio progetto professionale ed individuare le vie per attuarlo.

5. Modalità svolgimento attività di orientamento al lavoro

Il servizio di orientamento viene erogato sia a sportello in orari di apertura al pubblico e/o previo appuntamento.

6. Professionalità utilizzate per le attività di orientamento al lavoro

Consulenti alla persona (Esperti di Orientamento e Mediazione Professionale)

Regione Umbria, servizio Eures:

1. Denominazione

EURES – EUROpean Employment Services – Servizi Europei per l'Impiego, *presso la Regione Umbria – Servizio Politiche Attive del Lavoro*

2. Finalità del servizio generali e specifiche riferite all'orientamento al lavoro ed eventuale normativa di riferimento

EURES è una rete di cooperazione tra i servizi pubblici per l'Impiego dei paesi dello Spazio Economico Europeo, istituita dalla Commissione Europea, nel 1993, con l'obiettivo di garantire il diritto alla libera circolazione dei lavoratori.

EURES sostiene la strategia europea per l'occupazione e contribuisce al rafforzamento del mercato unico europeo. Promuove in particolare:

- lo sviluppo di mercati del lavoro aperti e accessibili a tutti;
- lo scambio transnazionale, interregionale e transfrontaliero delle offerte e delle domande di lavoro;
- la trasparenza e lo scambio di informazioni per quanto riguarda i mercati del lavoro europei, con riferimento anche alle condizioni di vita e alle opportunità di formazione.
- lo sviluppo di metodologie e di indicatori a tal fine.

La rete opera attraverso i "Consulenti EURES", formati dalla Commissione Europea per aiutare le aziende ed i lavoratori interessati alla mobilità internazionale.

I Consulenti erogano servizi di informazione, orientamento, incontro domanda/offerta di lavoro.

Fonti Normative: decisione della Commissione Europea del 23 dicembre 2002, che attua il Regolamento n. 1612/68 del Consiglio relativo alla libera circolazione dei lavoratori all'interno della comunità e sostituisce la decisione del 22 ottobre 1993 istitutiva della rete.

Il servizio EURES della Regione Umbria è membro della rete EUROGUIDANCE ITALY - Centro Risorse Nazionale per l'Orientamento

3. Destinatari delle attività:

Datori di lavoro (italiani e dello SEE)

Persone in cerca di un impiego (cittadini italiani e dello SEE)

4. Descrizione attività/servizi di orientamento al lavoro erogati

- Orientamento informativo
 - Colloqui informativi (individuali e di gruppo) riguardanti l'accesso al mercato del lavoro nello Spazio Economico Europeo.

Le informazioni trattate riguardano in particolare: le opportunità di lavoro, le condizioni di vita e lavoro; le modalità di accesso al mercato del lavoro; il riconoscimento dei titoli accademici o professionali; i sistemi di sicurezza sociale; i trasferimenti di diritti; le procedure amministrative connesse alla mobilità.

- Incontri di presentazione del servizio
- Predisposizione di materiale informativo
- Supporto nella ricerca attiva del lavoro: utilizzo del portale EURES e di altri canali per la ricerca del lavoro

-Supporto nella elaborazione della lettera di presentazione e del CV da presentare ad aziende di altri paesi

-Facilitazione dei contatti con Consulenti EURES ed Aziende di altri paesi

- Consulenza orientativa:

-colloqui di orientamento individuali per sostenere il candidato nella costruzione del proprio progetto professionale, attraverso l'analisi delle risorse personali e dei fabbisogni professionali del mercato del lavoro dello SEE

5. Modalità svolgimento attività di orientamento al lavoro

Incontri individuali

Incontri di gruppo

6. Professionalità utilizzate per le attività di orientamento al lavoro

n.1 "Consulente EURES"

Comune di Perugia:

1. Denominazione

SAL (Servizio di Accompagnamento al Lavoro)

Il Sal è un servizio a scala territoriale sovra-comunale di Ambito (P.S.R. 2000/2002), risponde ai bisogni di occupabilità delle fasce deboli esposte al rischio di esclusione sociale.

E' prevista, al suo interno, una sezione specialistica in grado di garantire le funzioni *di mediazione e di accompagnamento al lavoro* anche per le persone *diversamente abili* attivando rapporti di collaborazione, di interazione e di integrazione con gli Uffici preposti al *Collocamento mirato (L.68/99)* presso la Provincia di Perugia.

2. Finalità del servizio generali e specifiche riferite all'orientamento al lavoro ed eventuale

Promuovere l'emancipazione e l'autonomia dei soggetti destinatari rafforzando e sviluppando negli stessi l'insieme delle competenze necessarie per accedere al mondo del lavoro (P.S.R. 2000/2002).

3. Destinatari delle attività

- Persone con disabilità così come definite dalla L. 104/92;
- Giovani e adulti con problemi a rischio di patologia psichiatrica, per i quali esiste un ***progetto di intervento da parte dei Servizi di Salute Mentale***;
- Tossicodipendenti inseriti in programmi terapeutici e stabilizzati farmacologicamente, alcoolisti stabilizzati farmacologicamente ed in fase di remissione - Ex tossicodipendenti/alcoolisti;
- Persone in età lavorativa seguiti e/o segnalati dai servizi socio-assistenziali e socio-sanitari territoriali;
- Ex detenuti e persone in area penale ammessi alle misure alternative alla detenzione.
- Donne vittime di tratta (Progetto Free Women)

4. Descrizione attività/servizi di orientamento al lavoro erogati

ORGANIZZAZIONE:

Il Sal si avvale di una équipe permanente di coordinamento ed operativa, composta da:

- Referente tecnico del servizio (Ass. Sociale);
- Operatori della mediazione/accompagnamento al lavoro.

L'équipe collabora e si integra su aree diverse, con:

- a) Il Coordinatore dell'UMVD (Unità multidisciplinare valutazione disabili) per la valutazione congiunta di progetti complessi, in favore di persone *diversamente abili*, nei quali è previsto anche l'accompagnamento al lavoro.
- b) gli operatori degli Uffici della cittadinanza presenti sul territorio di riferimento;
- c) i referenti tecnici dei Servizi socio-sanitari di base e specialistici, proponenti l'inserimento lavorativo;
- d) i referenti dei Servizi Provinciali per l'Impiego.

FUNZIONI:

Al Sal è attribuita una macro-funzione di accompagnamento al lavoro.

Le specifiche funzioni sono:

- Progettazione di percorsi individualizzati di sostegno all'autonomia lavorativa.
- Attivazione e gestione di strumenti specialistici per il sostegno dell'autonomia lavorativa.

- Mediazione /accompagnamento al lavoro
- Consulenza aziendale in collaborazione e in raccordo con i Centri per l'Impiego e gli Uffici competenti.
- Tutoraggio e affiancamento.
- Funzioni amministrative connesse alla gestione degli strumenti specifici del Servizio SAL che verranno organizzate e svolte dall'Ente gestore in modo autonomo.

ATTIVITÀ':

Il Sal svolge attività di:

- Analisi qualitativa e quantitativa dei bisogni di occupabilità dei soggetti in condizione di svantaggio sociale;
- Conoscenza di carattere generale del mercato del lavoro in collaborazione con il Centro per l'Impiego di riferimento;
- Valutazione complessiva della condizione socio-ambientale-relazionale del soggetto finalizzata ad azioni di accompagnamento all'inserimento lavorativo (scheda individuale concordata e condivisa con i referenti dei Servizi provinciali per l'impiego);
- Individuazione, valutazione e analisi del contesto aziendale di riferimento per lo svolgimento dei tirocini formativi e di orientamento (in raccordo con il Comitato tecnico della commissione provinciale per le politiche del lavoro relativamente ai soggetti di cui alla L. 68/99);
- Costruzione del progetto individuale (scheda progetto) in collaborazione con i soggetti istituzionali, di mercato e della solidarietà sociale interessati, con gli utenti e le loro famiglie;
- Monitoraggio e verifica dell'esperienza (scheda di valutazione);
- Promozione, informazione e consulenza alle aziende in stretto raccordo con i Servizi provinciali per l'impiego;
- Tutoraggio e affiancamento, in collaborazione con il responsabile aziendale nominato dal soggetto ospitante (azienda pubblica o privata).

5. Modalità svolgimento attività di orientamento al lavoro

L'équipe di coordinamento lavora per **progetti personalizzati** costruiti attraverso la collaborazione multidisciplinare e con il coinvolgimento attivo dei **Servizi proponenti l'inserimento della persona, della persona e dei suoi familiari**.

COLLEGAMENTI FUNZIONALI E INFORMATIVI:

In input si attiva su segnalazione (scheda individuale):

- a) dell'Ufficio della cittadinanza (quale servizio sociale di primo livello e porta di accesso al sistema socio-assistenziale);
- b) dei Servizi socio-sanitari territoriali di base e specialistici;
- c) dei Servizi Provinciali per l'Impiego.

In output invia (scheda di valutazione):

- a) al Centro per l'impiego e agli Uffici competenti della Provincia nel caso di soggetti collocabili al lavoro (protocollo operativo SAL-Provincia);
- b) ai Servizi socio-sanitari territoriali competenti per la definizione dei percorsi terapeutico-riabilitativi di socializzazione in situazione nel caso di soggetti al momento non collocabili al lavoro (protocollo operativo SAL - ASL).

Stabilisce collegamenti informativi (in raccordo con il Progetto della Provincia "Umbria network") e connessioni operative con:

- gli Uffici della cittadinanza

- il servizio socio-sanitario territoriale
- il servizio di medicina del lavoro
- i datori di lavoro e le OO.SS.
- le istituzioni scolastiche e formative
- la Commissione di accertamento (DPCM 13/01/00)
- i Centri per l'impiego e il Comitato tecnico della Commissione provinciale per le politiche del lavoro
- l'INAIL
- Le Organizzazioni al 3° settore
- L'Osservatorio regionale del mercato del lavoro

STRUMENTI OPERATIVI:

- Tirocinio formativo e di orientamento (schema convenzione) e relativo Progetto formativo e di orientamento (scheda progetto) ai sensi dell'art. 18 L.196/97 e del Decreto del Ministero del Lavoro n. 142/98.
- Borsa Lavoro (L. 196/97 – D.Lgs 280/97 – Circ. Min. Lav. 115/97 – D.Lgs 81/00).
- Laboratori di orientamento per soggetti con disabilità.
- Banca dati aziende (Banca domanda) in raccordo con Servizi provinciali per l'impiego.
- Protocolli di valutazione (scheda di valutazione e monitoraggio) e archivio informativo utenti (secondo quanto disposto dalla L. 675/96 e s.m.i. sul trattamento dei dati personali).
- Protocollo operativo con i Servizi provinciali per l'impiego preposti al collocamento mirato dei soggetti disabili di cui alla L. 68/99.
- Protocollo operativo con i Servizi Provinciali per l'Impiego, per l'inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati.
- Protocollo Comuni-ASL per l'accesso ai percorsi terapeutici socio-riabilitativi in situazione.

6. Professionalità utilizzate per le attività di orientamento al lavoro

Operatori specializzati in orientamento al lavoro rivolto alle fasce deboli esperti in counselling orientativo.

Comune di Terni:
SISTEMA SAL:

Il Sistema SAL (Sistema dei Servizi di Accompagnamento al Lavoro -SSAL) può essere considerato un insieme strutturato e coordinato di Servizi e network territoriali che sviluppa operativamente, sia sul piano della progettazione integrata che dell'intervento specifico, tre assunti di base:

- la connessione virtuosa fra le tre porte d'accesso al sistema locale di welfare, i servizi sociali dei comuni attraverso gli uffici della cittadinanza, i centri per l'impiego, l'Azienda Asl-4 attraverso il Distretto n° 1 e il Servizio Sociale aziendale;
- la sensibilità alle diverse qualità delle debolezze che le Persone esprimono rispetto al mercato del lavoro;
- la considerazione delle Aziende quali soggetti attivi del Sistema SAL.

L'architettura del SSAL, di seguito proposta, è rappresentata da un'articolazione di unità operative (Servizi - SIL, SISL, Progetto Giona - e network territoriali) differenziate secondo i destinatari finali degli interventi e l'intensità assistenziale delle funzioni svolte. Inoltre, l'operatività del Sistema è assicurata dalla collaborazione formalizzata con una pluralità di soggetti su temi e progetti trasversali: Centro Regionale per le Pari Opportunità, Cooperative Sociali di tipo B, Aziende profit del territorio, Collegio Provinciale dei Ragionieri di Terni-Narni-Amelia, Equal Jump, Isfol, Centro per l'impiego di Terni, Azienda Asl 4 (Distretto n° 1, Dipartimento Servizi Sociali, aree specialistiche della salute mentale per gli adulti e per l'infanzia, delle dipendenze), Ministero della Giustizia.

1. Denominazione

SERVIZIO PER L'INTEGRAZIONE AL LAVORO (SIL)

Il SIL è un Servizio innovativo dell'Ambito Territoriale n° 10 che si colloca nel punto di incontro fra politiche sociali attive e politiche attive del lavoro, completando l'intervento del servizio sociale o dei servizi socio-sanitari territoriali sul versante dell'integrazione socio-lavorativa.

2. Finalità del servizio generali e specifiche riferite all'orientamento al lavoro ed eventuale

- il Piano Sociale Nazionale 2001-2003, attuativo dell'art. 18 della L. 328/2000 "*Legge quadro per la realizzazione di interventi e prestazioni sociali*", che prevede il potenziamento degli interventi per il contrasto della povertà attraverso azioni volte alla promozione della partecipazione al lavoro e alle risorse per tutti, alla prevenzione dei rischi di esclusione sociale, al sostegno delle persone più vulnerabili, anche attraverso strumenti ed interventi di accompagnamento sociale;

- il Piano Sociale Regionale, conseguente alla norma quadro nazionale, che istituisce i SAL (Servizi per l'accompagnamento al lavoro delle fasce deboli) a livello di ambito territoriale, definendoli servizi essenziali comunitari del sistema locale di welfare;

- il DPCM 14 febbraio 2001 "*Atto di indirizzo e coordinamento in materia di prestazioni socio sanitarie*" che iscrive gli interventi e i servizi volti all'inclusione sociale e socio lavorativa nell'area dell'integrazione socio sanitaria, definendoli prestazioni sociali a rilievo sanitario;

- la Delibera della Giunta Regionale n° 21 del 12.01.2005 che recependo il DPCM nazionale anzidetto lo applica a tutte le aree di integrazione socio sanitaria, fra cui per quello che qui interessa: dipendenze, salute mentale, disabilità, HIV;

• la Delibera della Giunta Regionale n° 1248 del 03.09.2003 “Indirizzi regionali per l'applicazione della Legge 12 marzo 1999 n° 68 recante norme per il diritto al lavoro dei disabili”, in modo particolare **art. 7: “Rapporti con i Servizi Sociali”**: “*Nell'ambito dei livelli di prestazioni essenziali, richiamati dall'art. 2 della L. 328/00 e declinati nel piano sociale regionale, viene attivato in ogni ambito territoriale previsto dal citato piano un servizio di accompagnamento al lavoro (SAL) anche con riferimento agli artt. 24, c. 1, lett. b) e 25 della L. R. 3 gennaio, n° 3. I Servizi di accompagnamento al lavoro sono servizi di comunità a scala territoriale sovracomunale, ricompresi nei piani di zona con uno standard di 1 SAL ogni ambito territoriale, che operano avvalendosi dell'impiego di equipe multiprofessionali comprensiva di operatori della mediazione. L'attività dei SAL è diretta in generale alle fasce deboli, comprensive di quei soggetti che hanno bisogno di mediazione specialistica (persone con disabilità) nonché ai soggetti appartenenti ad aree di disagio sociale che per eventi personali, fragilità soggettive, contiguità con i circuiti della marginalità sociale sono esposti a processi di esclusione. Il SAL è deputato alla costruzione di progetto personalizzati, all'interno dei quali ricomporre il quadro della condizione socio ambientale e professionale della persona utili a realizzare azioni di accompagnamento finalizzate all'inserimento lavorativo. (...)*”;

• Il Piano sociale di Zona dell'Ambito Territoriale n° 10, triennio 2000-2002 che ha trovato conferma negli aggiornamenti successivi;

• Da ultimo la legge nazionale sui LEA, che riconferma gli indirizzi del DPCM del '91 sull'integrazione socio-sanitaria

La sua finalità è quella di sostenere e promuovere l'occupabilità di persone che si trovano in determinate condizioni di disagio, accompagnandole in un percorso di crescita della capacità di scelta e fronteggiamento delle situazioni difficili, attivazione, decisione, progettualità e di sviluppo delle competenze utilmente spendibili nel mercato del lavoro.

1. Destinatari delle attività
2. Descrizione attività/servizi di orientamento al lavoro erogati

a) **Fasce deboli**

L'accesso al Servizio avviene solo attraverso l'invio da parte del servizio sociale o socio sanitario di base ed è possibile per una tipologia articolata di situazioni personali e/o familiari connotate da forme specifiche e significative di svantaggio: persone che hanno avuto e superato problemi di tossicodipendenza o alcoldipendenza, persone che hanno problemi di dipendenza in atto inseriti in programmi di recupero che prevedono la collaborazione attiva della Cooperazione Sociale di tipo B, giovani adulti in età lavorativa a rischio di devianza e/o emarginazione, nuclei monoparentali in difficoltà economica con genitore donna e figli minori, altre tipologie previste da progetti finanziati ad hoc con fondi pubblici regionali o nazionali.

▪ Il SIL attiva, dunque, percorsi di integrazione al lavoro che facilitano l'incontro tra offerta e domanda di lavoro attraverso un'azione complessa di accompagnamento, dove hanno un peso significativo l'orientamento al lavoro, la formazione in situazione, l'inserimento lavorativo in senso stretto.

▪ Nel caso in cui le persone siano in una particolare situazione di svantaggio, ma in possesso in partenza di un elevato potenziale occupazionale si prevede un percorso veloce di accompagnamento al lavoro, chiamato percorso esperienziale per la ricerca attiva del lavoro.

b) **Aziende**

Il Servizio si rivolge alle persone, ma anche alle imprese. Supporta queste ultime nella ricerca e nella selezione del personale, valorizza la loro collaborazione con il Servizio.

c) **Soggetti della rete**

Inoltre, quali destinatari indiretti, individua tutti i soggetti della rete.

3. Modalità svolgimento attività di orientamento al lavoro

Premesso che l'accompagnamento al lavoro è una metodica di lavoro specifica, utilizzata per attivare e agire una funzione diffusa di mediazione lavorativa entro un contesto organizzativo di Servizio, a beneficio di persone che hanno una debolezza relativa nel MdL, il SIL attiva percorsi di integrazione al lavoro attraverso un "percorso tipo", inteso come percorso di sviluppo incrementale dell'occupabilità iniziale della persona. Descrive:

- lo svolgersi del processo che porta alla scelta del profilo lavorativo e alla costruzione del PPIL (7 fasi)
- Il progressivo inserimento nel MdL (5 fasi)
- Il continuo intrecciarsi dei tre livelli della mediazione (sociale, culturale, lavorativa in senso stretto)²

Il percorso di inserimento nel MdL inizia attraverso il PPIL:

² **Mediazione sociale:** Confronto con regole ed aspettative di ruolo connotate anche in base al genere sessuale: adattamento e regolazione sociale

Mediazione culturale: Confronto con le dimensioni valoriali e simboliche connesse al lavoro: ampliamento dei gradi di libertà per l'espressione della soggettività

Mediazione lavorativa in senso stretto: Confronto reale con la necessità di conciliare vita e lavoro: ricerca di un equilibrio accettabile tra desiderabilità e realizzabilità del progetto di vita in cui c'è anche il lavoro

le 7 fasi del percorso tipo per la costruzione e l'attuazione del PPIL	le 5 fasi del processo di accompagnamento verso il mercato del lavoro	I 3 livelli della funzione mediativa svolta dal Servizio verso la Persona
1 valutazione della domanda del Servizio inviante e della Persona	a avvicinamento al mercato del lavoro	I sociale e II culturale
2 incontro tra persona e SIL		
3 orientamento al lavoro	b ingresso	I sociale e II culturale
4 definizione del Progetto Personalizzato di Inserimento Lavorativo (PPIL)		
5 inserimento lavorativo	c posizionamento	I sociale e II culturale e III lavorativa
6 conclusione del PPIL	d adeguato e	
7 follow up (consulenza Aziende e Persona)	e mantenimento della posizione fronteggiamento del rischio	

Il percorso termina con la conclusione condivisa dell'esito e dei risultati raggiunti con il PPIL

4. Professionalità utilizzate per le attività di orientamento al lavoro

Date le due scelte forti compiute a monte, relativamente all'utenza del Servizio (la centralità delle aziende - anch'esse destinatarie finali dell'intervento - e la definizione/delimitazione delle aree di svantaggio cui rivolgere il Servizio), sono state specializzate due funzioni: quella dell'orientamento al lavoro e del sostegno da un lato e quella dell'inserimento in azienda dall'altro.

A tali due funzioni corrispondono le figure professionali di orientatore e mediatore del lavoro per le fasce deboli. Dal punto di vista della formazione di base, solo di tipo universitario, nell'area dell'orientamento si è privilegiata una formazione nelle aree psicologica e pedagogica, nell'area della mediazione è stato ritenuto opportuno sperimentare figure con formazione nelle aree pedagogica, sociologica e della comunicazione.

L'unità operativa di base è il "tandem" (orientatore + mediatore) cui viene assegnata ciascuna situazione da seguire: il livello operativo standard che garantisce l'unitarietà e la qualità dell'organizzazione del servizio è l'équipe, svolta con cadenza settimanale.

Data la formazione di base elevata richiesta agli operatori è stata fatta la scelta di valorizzare le risorse umane prevedendo la partecipazione degli operatori ai gruppi di lavoro tematici e alla progettazione del servizio e delle metodologie di lavoro.

Direzione Scolastica Regionale:

L'Ufficio Scolastico Regionale per l'Umbria si occupa di orientamento e prevenzione della dispersione scolastica dando impulso alle singole istituzioni scolastiche per l'analisi del problema e del contesto in cui si inserisce, al fine di individuare strategie, mezzi, sinergie e alleanze per risolverlo. Monitorizza l'attività delle scuole rispetto al tema, in relazione sia al curricolo che all'extracurricolo, alle sinergie messe in campo ed alle modalità utilizzate.

Per l'anno scolastico 2007-08 ha pubblicato una guida plurilingue "Una bussola per crescere" per indirizzare nella scelta della scuola Secondaria di II grado.

Confcommercio:

1. Denominazione

Sportello Novimpresa

2. Finalità del servizio

Sportello Novimpresa è un servizio permanente a disposizione di tutti coloro che intendono sviluppare un'idea imprenditoriale nel settore terziario.

Attraverso tale servizio ci si propone di seguire l'aspirante imprenditore o lavoratore autonomo nella fase iniziale del percorso imprenditoriale orientandolo verso i segmenti del mercato attualmente più vivaci, aiutandolo nel compiere scelte meditate e consapevoli per avviare attività competitive che rispondano alle dinamiche del mercato.

Lo sportello, oltre che nella fase di start-up, è di aiuto alla piccola impresa nei periodi in cui è necessario valutare un riposizionamento per adeguarsi alle condizioni mutevoli del mercato.

Presso lo Sportello Novimpresa è possibile, inoltre, avere anche informazioni sul franchising che si configura come una formula di collaborazione tra imprenditori per la distribuzione di servizi e/o beni, indicata per chi vuole avviare una nuova impresa ma non vuole partire da zero, e preferisce affiliare la propria impresa ad un marchio già affermato.

3. Destinatari attività

Il servizio è destinato sia agli aspiranti imprenditori che ai lavoratori autonomi che intendono riposizionarsi sul mercato.

4. Descrizione attività/servizi erogati

Lo Sportello Novimpresa espleta attività di accoglienza al neo imprenditore - piccola impresa e conseguente attività di orientamento per valutare la fattibilità dell'idea imprenditoriale.

Vengono rese informazioni su:

- **PROCEDURE** burocratiche, amministrative e legislative necessarie per avviare una nuova iniziativa imprenditoriale indicando gli adempimenti da soddisfare per l'apertura di tutte le possibili attività di comunicazione, gli atti autorizzativi richiesti, gli enti abilitati al rilascio, i riferimenti di legge e le successive modifiche;

- **FINANZIAMENTI** a livello nazionale e regionale per avviare l'attività;

- **MERCATO** prime informazioni di base sugli strumenti e metodologie per sviluppare una ricerca di mercato.

- **SCELTA DELLA FORMA GIURIDICA** informazioni su vantaggi e svantaggi delle varie forme giuridiche al fine di orientare e consigliare l'aspirante imprenditore nella scelta del tipo di società più adatto alla gestione dell'attività economica che si intende avviare.

- **BUSINESS PLANNING** prime essenziali indicazioni per la redazione del Business Plan, documento indispensabile per poter accedere a numerose agevolazioni finanziarie nonché strumento di pianificazione importantissimo, in particolare nella fase di start up.

In merito al Franchising la consulenza è così orientata:

- 1) consulenza legale sul contratto;
- 2) supporto nel rapporto con il franchisor;
- 3) assistenza in corso d'opera;
- 4) valutazione della location;
- 5) eventuale reperimento di franchisor.

5. Modalità svolgimento attività orientamento al lavoro

Gli utenti del servizio Novimpresa vengono ricevuti, previo appuntamento, per un colloquio.

Al primo colloquio ne possono seguire altri nell'ipotesi in cui non vengano esaurite tutte le tematiche, gli interrogativi, le perplessità dell'aspirante imprenditore o quando vengono richiesti ulteriori approfondimenti su di un particolare argomento.

6. Professionalità utilizzate per le attività di orientamento al lavoro

Confcommercio ha al suo interno le competenze per fornire tutte le indicazioni tecniche e gestionali necessarie per operare nel settore del terziario e per soddisfare le esigenze degli imprenditori attraverso i propri uffici ed i vari servizi.

Si avvale per l'erogazione di alcuni servizi anche di soggetti terzi mediante stipula di apposite Convenzioni.

Università di Perugia:

1. Finalità del servizio

L'Università degli Studi di Perugia, con i suoi sette secoli di storia, può essere considerata un Ateneo sui generis rispetto al panorama nazionale dell'offerta formativa, in quanto, pur offrendo un'ampia gamma di percorsi di studio, mantiene un equilibrato rapporto numerico docenti/studenti e uno stretto contatto con il contesto territoriale. L'Ateneo perugino, infatti, pur avendo attivato un considerevole numero di Corsi di I livello e di Lauree specialistiche, Master e Scuole di specializzazione al pari di un qualsiasi mega-ateneo, è riuscito a non incorrere in quelli che sono i mali più comuni che affliggono una grande Università, quali il sovraffollamento, un rapporto studenti/docenti sproporzionato, la mancanza di spazi e l'inefficienza dei servizi.

Forte della sua secolare tradizione, l'Università di Perugia è sempre stata un punto di riferimento nel contesto culturale locale e nazionale ed ha sempre saputo essere al passo con i tempi. Ogni Anno Accademico, infatti, si è sempre aperto all'insegna della novità, rappresentata dalla nascita di nuovi corsi o dal rinnovamento di quelli esistenti e all'Ateneo è stato sempre riservato un ruolo fondamentale nel progresso della ricerca e della conoscenza. Tale progresso, e di conseguenza la nascita di nuovi percorsi di studio, hanno contribuito ad acuire le difficoltà che un giovane deve affrontare nel momento della scelta universitaria. La notevole dispersione studentesca e l'allungarsi dei tempi necessari per il conseguimento della laurea sono stati i primi e più importanti segnali del disagio giovanile relativo alla formazione superiore. L'Università degli Studi di Perugia ha voluto cercare una soluzione a questi problemi e, nel 1991, è stato tra i primi Atenei ad istituire un Servizio di Orientamento Universitario per assistere i giovani in uno dei momenti più delicati della loro vita.

Il Servizio di Orientamento Universitario, pur essendo nato con il solo intento di svolgere un'attività di sostegno durante la scelta del percorso di studio, ha ampliato le proprie attività e, attualmente, offre servizi di orientamento per studenti in corso e di orientamento professionale per laureandi e laureati.

2, Descrizione attività /servizi erogati

ORIENTAMENTO PRE-UNIVERSITARIO

In tale sfera rientrano tutti quegli interventi volti ad assistere lo studente nella scelta del corso di studi:

- colloqui individuali di orientamento (su appuntamento);
- organizzazione sistematica di incontri con i Presidi e i docenti delle Scuole medie superiori, al fine di fornire loro gli strumenti necessari a portare la funzione orientativa all'interno della scuola, come parte integrante dell'attività didattica;
- organizzazione annuale della manifestazione "Università aperta", dedicata a tutti coloro che desiderano conoscere più da vicino l'offerta formativa dell'Università degli Studi di Perugia. Scopo principale dell'iniziativa, che prevede conferenze, visite agli stands delle varie Facoltà, materiale informativo a disposizione del pubblico, è quello di realizzare un primo contatto diretto tra studenti e docenti universitari;
- produzione e distribuzione di materiale informativo aggiornato sui diversi corsi di studio attivati presso l'Università degli Studi di Perugia;
- diffusione di informazioni relative a corsi attivati presso altre sedi universitarie.

ORIENTAMENTO CONTINUATIVO

In questo settore rientrano tutti gli interventi volti a stimolare ed agevolare la partecipazione dello studente ad iniziative e programmi capaci di migliorare la sua formazione culturale e professionale:

- attività di gruppo per neo iscritti al fine di facilitare il loro ingresso nel sistema universitario;
- colloqui individuali per valutare l'opportunità o meno della scelta effettuata (su appuntamento);
- colloqui individuali per valutare la scelta di un indirizzo o di un percorso specialistico (su appuntamento).

ORIENTAMENTO PROFESSIONALE

Il Servizio di Orientamento universitario estende la propria assistenza anche alla scelta ed alla costruzione della futura identità professionale, nonché alla fase del collocamento nel mondo del lavoro:

- colloqui individuali di career counselling (su appuntamento);
- organizzazione di brevi cicli di seminari per piccoli gruppi di studenti degli ultimi anni di corso, relativi alle più corrette metodologie e strategie di accesso al mercato del lavoro;
- consulenza in merito a masters esistenti presso tutte le Università italiane e presso le istituzioni private più accreditate;
- consulenza in merito alla redazione del curriculum vitae;
- distribuzione e segnalazione di letteratura specialistica nel settore delle carriere e professioni;
- SPAZIO AZIENDA: organizzazione di incontri con aziende al fine di favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- SPAZIO FORMAZIONE: organizzazione di incontri con enti di formazione che intendono illustrare Master o Corsi di formazione;
- SPAZIO INFORMAZIONE: organizzazione di incontri su temi specifici inerenti il mondo del lavoro.

Hanno contribuito alla stesura del lavoro:

Centro per l'Impiego della Provincia di Perugia:

Longetti Luisa, Giovagnoni Francesco, Biagini Christian, Adanti Daniele, Filippi Coccetta Antonella, Caracciolo Roberta, Salvatori Maria Adele, Romano Angela, Mencarelli Sabrina.

Centro per l'Impiego della Provincia di Perugia Ufficio legge 68:

Galardini Rita, Paoletti Lorenzo.

Centro per l'Impiego della Provincia di Terni:

Mangialardo Vania, Narciso Fabio

Provincia di Perugia, Offerta Formativa:

Cestellini Chiara, Franco Paola, Mattioli Rita

Regione Umbria, servizio Eures:

Lanari Paola

Comune di Perugia:

Capaccioni Federica, Lentini Marzia (SAL)

Comune di Terni:

Liti Monia, Finistauri Neida

Direzione Scolastica Regionale:

Carroli Rosella

Confcommercio:

Martini Michela

Confindustria SFCU:

Falconi Elena

Università di Perugia:

Lorenzini Valeria

Università dei Sapori:

Liccardo Marilena, Massucci Enrica

Coordinatore dei lavori Francesca Oliva (SLO Studio Associato)