

**Rapporto sintetico sugli Standard della Qualità nel percorso formativo di orientamento professionale nell'ambito dei paesi europei selezionati – Versione breve**

Risponsabile del Progetto: Karin Steiner

Editore della versione completa (vedere [www.quinora.com](http://www.quinora.com)): Mark Bayley, City College Norwich U.K.

Breve versione: Barbara Rother

Data: Maggio 2006

## Contenuto

1	Sommario esecutivo .....	2
2	Offerta di formazione in corsi di attivazione al lavoro e di orientamento professionale .....	3
3	Promotore di corsi di orientamento professionale e di formazione attiva .....	4
4	Ambiente nel quale si svolgono i corsi di formazione attiva e di orientamento professionale .....	5
5	Requisiti iniziali e formazione ulteriore dei formatori .....	6
6	Certificati della qualità richiesti dalle agenzie formative .....	8
7	Altri programmi della qualità per i gruppi di formazione ulteriore e continua ....	9
8	Situazione della qualità nei percorsi formativi riguardanti l'orientamento professionale e i corsi di formazione attiva al lavoro .....	10
9	Standard esistenti nei corsi formativi di orientamento professionale e attivazione al lavoro .....	12
10	Problemi esistenti a livello di sistema e a livello medio .....	14
11	Suggerimenti da parte degli esperti per migliorare la situazione o risolvere i problemi .....	16
12	Il settore della qualità sviluppato dall'associazione.....	19

## 1 Sommario esecutivo

Lo scopo di questo rapporto sintetico è di estrarre i temi chiave, gli standard della qualità esistenti e gli esempi di buone prassi per i corsi di orientamento professionale e di orientamento alla carriera all'interno dei paesi europei selezionati e suggerire come possono essere migliorati e sviluppati attraverso un insieme comune di standard della qualità.

I paesi che partecipano al progetto sono: Austria, Bulgaria, Inghilterra, Germania, Italia, Spagna, Svezia e Svizzera. Come si può notare da questa lista, i paesi partner sono diversi dal punto di vista geografico, politico, economico e della storia culturale. A prima vista, un pensiero potrebbe essere - come potrebbe esserci un insieme comune di standard efficaci a fronte di tanta diversità? Tuttavia, una cosa comune è che tutti i paesi riconoscono (chi in misura minore e chi maggiore) è che è essenziale, per i giovani adulti (e in particolare i disoccupati) che stanno per intraprendere un piano di sviluppo e di carriera gratificante, il fatto di essere aiutati e orientati nel loro processo decisionale. L'approccio e la struttura in base al quale questo è ottenuto varia a seconda del paese e sono correlate alle politiche di legislazione sociale, economica, educativo e riguardanti lo sviluppo infrastrutturale. Il contesto e il metodo dei servizi di orientamento e di consulenza è generalmente definito dall'organizzazione responsabile delle decisioni riguardanti l'affidamento di questi servizi che possono svolgersi sotto forma di coaching di gruppo o di coaching individuali e possono essere forniti sia dalle agenzie formative private che pubbliche.

Molti paesi associati richiedono formatori che siano in possesso di una qualifica formale in orientamento alla carriera e orientamento attitudinale. Tuttavia, è opinione condivisa che i professionisti operanti in questo settore debbano possedere un livello appropriato di esperienza nel "mondo reale" oltre alle qualifiche formali in ambito accademico e le competenze chiave rispetto alle abilità comunicative personali e sociali.

Partendo da queste considerazioni, quei paesi che richiedono per legge ai formatori di essere formalmente qualificati dispongono di qualche sistema di certificazione della qualità.

I sistemi di certificazione della qualità sono inoltre a loro volta suddivisi in sistemi di gestione generici della qualità (come il sistema ISO) e in misure specifiche (come il modello Matrix Standards nel Regno Unito).

I problemi esistenti in relazione all'efficacia dei servizi di consulenza e di orientamento includono:

- Pressioni Economiche
- Comunicazione e differenza nelle aspettative
- Mancanza di standard chiari
- Burocrazia
- Bassa partecipazione
- Gap politico e implementazione
- Scarsi collegamenti al mercato del lavoro
- Scarse agevolazioni e scarso accesso a servizi

La legislazione rispetto alle politiche sociali non sarà posta come obiettivo effettivo. E' richiesta un'azione a livello settoriale e locale per implementare il cambiamento. Un tema comune è che l' 'atteggiamento' rispetto all'orientamento e alla consulenza deve evolvere in modo che sia riconosciuto come parte centrale dello sviluppo personale delle vite individuali. E che quei formatori che forniscono questi servizi siano adeguatamente formati – sia da un punto di vista accademico che esperienziale, ricompensati adeguatamente nel riconoscimento delle loro competenze professionali e in grado di fornire questi servizi all'interno di un contesto dove vi siano risorse disponibili appropriate.

Gli standard della qualità esistenti tendono a focalizzarsi su entrambi gli aspetti gestionali riguardanti la fornitura stessa del servizio e il livello organizzativo. In mancanza di una direzione chiara, molte organizzazioni e istituzioni hanno ricercato degli approcci alternativi alla questione della qualità, adottando procedure e prassi di altri paesi o sviluppando dei propri sistemi.

Lo sviluppo degli standard QUINORA offre l'opportunità di indirizzare questi argomenti e di produrre uno strumento della formazione che potrebbe essere utilizzato ad un livello settoriale e locale per garantire che tutti i servizi di orientamento professionale siano in grado di attuare gli standard in un modo logico e progressivo.

## **2 Offerta di formazione in corsi di attivazione al lavoro e di orientamento professionale**

In alcuni paesi come l' Austria, la Germania e l'Italia la formazione riguardante l'orientamento professionale e l'educazione degli adulti, è suddivisa fra una varietà di parti responsabili, ed è frammentata fra una serie di istituzioni, pubbliche e private, comprese ad esempio le organizzazioni formative della camera del commercio, la camera del lavoro e i sindacati, le municipalità locali e i comuni, che offrono servizi di orientamento professionale nell'ambito dei gruppi di formazione e dei coaching individuali e hanno il compito principale di aiutare e sostenere gli adulti ad acquisire ulteriori informazioni e ricevere un counselling specifico per accostare il mercato del lavoro.

Inoltre, in Austria e in Germania sono stati stabiliti i centri regionali di informazione e orientamento professionale. Essi sono coordinati dal Servizio Pubblico per l'Impiego e forniscono informazioni imparziali, consigli e orientamento professionale su base regionale.

Mentre in Svezia l'Amministrazione del Mercato del Lavoro Nazionale (AMV) è l'ente statale principale, e gli uffici del lavoro locale stanno lavorando con l'orientamento professionale e la formazione attiva a livello regionale, in Germania, l'Agenzia Federale per l'Impiego (o "BA"), ha assunto la parte maggiore delle responsabilità per la formazione iniziale e ulteriore. In Inghilterra e nel Galles la guida alla Carriera "Informazioni, Consulenza e Orientamento" (IAG "Information, Advice and Guidance") è disponibile mediante una vasta gamma di settori educativi e del mercato del lavoro.

La Bulgaria sta ancora cercando i modi e i metodi per raggiungere risultati efficaci nell'orientamento professionale e nella formazione attiva. Qui la cornice legislativa definisce che i servizi e i percorsi formativi siano forniti da varie agenzie sociali, civili e governative.

L'Agenzia per l'Impiego è incaricata dal Ministero delle Politiche Sociali e del Lavoro di attuare strategie per lo sviluppo dell'impiego, la protezione del mercato del lavoro, consulenza e informazioni rispetto alle professioni, corsi di formazione professionale e motivazionale per persone disoccupate o impiegate, e di condurre attività di mediazione per l'impiego.

### **3 Promotore di corsi di orientamento professionale e di formazione attiva**

Una delle organizzazioni più significative per la promozione dell'orientamento professionale e dell'approccio attivo è il Servizio per il Pubblico Impiego (PES Public Employment Service). In Bulgaria l'Agenzia Nazionale per l'Impiego e in Svezia l'AMV (l'Amministrazione Nazionale del Mercato del Lavoro - Swedish National Labour Market Administration) sono i principali promotori dei corsi di orientamento professionale e di formazione attiva. In Bulgaria la Direzione "Ufficio per l'Impiego" dell'Agenzia per l'Impiego organizza e finanzia la formazione motivazionale rivolta ai disoccupati. In Germania il BAs fornisce un counselling specializzato dove il cliente corrisponde ad un gruppo target specifico. In Austria il PES offre i suoi servizi su tre livelli, l'auto-servizio (auto-orientamento), il servizio (orientamento e consigli individuali) e il counselling (counselling intensivo e consigli).

Mentre in Bulgaria le condizioni e gli ordinamenti dell'organizzazione dell'orientamento professionale, del sistema informativo e di consulenza sono determinati dai regolamenti attuativi della Legge di Incoraggiamento all'Impiego, in Italia la legislazione Nazionale definisce la cornice e le caratteristiche dei programmi di formazione. In Italia ciascun centro e agenzia deve ottenere un accreditamento, un tipo di credito, che autorizzi l'istituzione ad operare pubblicamente e ad essere comparata ad un'organizzazione pubblica istituita dalla Regione stessa.

I centri per l'informazione professionale della Svizzera, simili ai BIZ presenti in Austria e in Germania, offrono un'ampia varietà di informazioni su diverse professioni e programmi di corsi. Questi centri sono accessibili al pubblico e offrono anche un aiuto su come ottenere le informazioni. In Svizzera essi offrono inoltre un counselling individualizzato. In Austria il Ministero Federale per l'Istruzione, la Scienza e la Cultura, e la Camera del Commercio offrono diversi servizi di counselling e informazioni scolastiche, oltre che giornate dedicate all'informazione e ad eventi fieristici sul tema del lavoro.

In Austria le organizzazioni impegnate nell'educazione agli adulti, come ad esempio l'Istituto per lo Sviluppo Economico (WIFI), l'Istituto di Orientamento Professionale (bfi), il Centro di Educazione degli Adulti (VHS), le istituzioni ecclesiastiche per l'educazione agli adulti, l'Istituto per l'Educazione Ulteriore nell'Area Rurale, spesso forniscono i propri servizi di counselling, molti di essi finanziati dal Servizio Pubblico per l'Impiego (AMS). In Inghilterra il Dipartimento per l'Educazione e per le Abilità (DfES) lavora a stretto contatto con il Consiglio delle Abilità e dell'Apprendimento (LSC) e con l'Università per l'Industria (Ufi) e per l'apprendimento diretto, per fornire i servizi IAG agli adulti sia in Inghilterra che nel Galles. In Svezia le municipalità, che consistono in dipartimenti del mercato del lavoro, in dipartimenti educativi e dei servizi sociali, implementano i corsi di orientamento professionale altrettanto bene.

Inoltre, le agenzie indipendenti così come le organizzazioni formative, le organizzazioni sindacali, e vari settori organizzativi e aziendali sono molto simili fra i vari paesi. Queste agenzie possono sia ricevere degli incarichi formativi o avviare delle loro iniziative per implementare l'orientamento professionale e la formazione attiva.

#### **4 Ambiente nel quale si svolgono i corsi di formazione attiva e di orientamento professionale**

In molti paesi i corsi di orientamento professionale e di attivazione si svolgono in coaching di gruppo o in coaching individuali. L'Istituto Britannico di Orientamento alla Carriera ha definito l'orientamento alla carriera come un'insieme di attività che hanno luogo a livello individuale o di gruppo e che possono svolgersi mediante il confronto diretto o a distanza e che includono servizi di aiuto telefonici o via internet. Essi riguardano il servizio di informazioni sulle carriere professionali, strumenti di auto-valutazione e di valutazione, colloqui di counselling, programmi educativi sulla carriera, programmi attitudinali, programmi di ricerca del lavoro, e servizi di transizione. Il metodo tradizionale di orientamento alla carriera nel Regno Unito consiste in un colloquio individuale della durata di 30 minuti. Uno staff formato in modo specialistico garantisce in Italia il counselling individuale e di gruppo. In Germania l'Agenzia locale per l'impiego del BA determina il target dei gruppi e commissiona i corsi di formazione in base ai fondi disponibili del budget.

I corsi di fatto più orientativi sono quelli formati dai gruppi più piccoli. La formazione dei gruppi in Svezia dipende dalle risorse, dalle competenze e dalle opportunità.

In Spagna ci sono due diversi modelli di formazione degli adulti: un modello diffuso che fornisce in modo uniforme un basso volume di formazione ad un largo numero di lavoratori, e un modello intensivo che concentra più sforzi formativi su un numero ristretto di persone. Allo scopo di facilitare l'impiego di persone giovani in cerca del primo lavoro, ci sono due tipi di contratti formativi. Il primo, denominato contratto formativo per il collocamento, intende procurare una prima esperienza di lavoro a chi possiede un diploma, una laurea universitaria o una qualifica tecnica superiore. Gli studenti imparano ad applicare in situazioni di lavoro reali, le conoscenze e le abilità acquisite nei loro studi. Il secondo, denominato contratto di apprendistato si rivolge ai lavoratori di età compresa fra i 17 e i 24 anni che non sono sufficientemente qualificati per i contratti formativi del primo tipo. Il loro obiettivo è di rendere capaci i lavoratori di acquisire conoscenze pratiche relative a un mestiere o a un lavoro specializzato.

Mentre in Svizzera sono offerti servizi gratuiti e riservati, in Bulgaria i corsi di orientamento professionale e di attivazione al lavoro sono normalmente condotti presso le sedi delle agenzie contraenti, senza che esse dispongano di risorse speciali come ad esempio aule o attrezzature adatte, né vi sono standard per le aree di lavoro dedicate alla formazione motivazionale.

## 5 Requisiti iniziali e formazione ulteriore dei formatori

In molti paesi i formatori devono qualificarsi come formatori specializzati in orientamento professionale o come professionisti nella consulenza alla carriera. Ad esempio in Inghilterra e in Galles la qualificazione dipende dal completamento a pieno titolo della "Qualificazione in Orientamento alla Carriera" (QCG: Qualification in Careers Guidance) o dal "Diploma in Orientamento alla Carriera" (DCG) I parte e II Parte. Entrambe le qualifiche sono fornite dall' Istituto di Orientamento alla Carriera (ICG) e qualificano l'individuo come membro a tutti gli effetti dell' ICG. Le qualifiche QCG sono assegnate da 14 università del Regno Unito e consistono in corsi di un anno a tempo pieno o corsi di due anni a part-time. Esse associano agli studi accademici l'apprendimento basato sul lavoro pratico.

Sono inoltre disponibili due ulteriori qualificazioni, la Qualificazione Nazionale di Orientamento di Livello 3 e di Livello 4 in Consulenza e Orientamento.

Mentre in Svezia è richiesta una formazione universitaria all'interno del sistema scolastico regolare per essere certificato come counsellor scolastico e di orientamento, il Servizio del Pubblico Impiego della Spagna (INEM) lavora con quattro tipi di insegnanti. Lo staff di insegnanti dell'INEM è uno staff permanente e sono impiegati del governo. Gli istruttori che lavorano per i laboratori di formazione sono soltanto insegnanti esterni. Lo staff di insegnanti del centro associato, costituito da formatori professionali collegati ai centri associati, e da Esperti che svolgono per contratto le stesse funzioni dello staff di insegnanti proprio dell'INEM; tuttavia questi ultimi non sono retribuiti in modo continuativo ma solo in base alle specifiche attività che vengono loro affidate.

In Austria, in Germania e in Bulgaria non esiste una descrizione chiara della professione del "formatore" e/o dell'"orientatore". Per quanto riguarda la qualifica formale, i formatori in Austria devono aver completato un percorso formativo di addestramento alla formazione, che includa almeno due dei seguenti contenuti: conoscenze di base delle dinamiche dei gruppi e di psicologia dei gruppi, approcci di counselling sistemico, gestione dei conflitti, tecniche base di comunicazione e moderazione.

Oltre all'esperienza di formatori, essi devono dimostrare un'esperienza lavorativa minima di due anni in educazione agli adulti e nel settore dell'orientamento e di attivazione al lavoro, devono inoltre aver lavorato con chi cerca lavoro e/o con i disoccupati di età superiore ai 25 anni. In Bulgaria non sono specificati ufficialmente requisiti definiti per i formatori dei corsi di motivazione al lavoro. Tuttavia è un importante criterio di valutazione ai fini della stipula dei contratti per la realizzazione dei corsi di orientamento professionale e di attivazione al lavoro, che i formatori dispongano di qualifiche corrispondenti alle tematiche del corso. Tutti i formatori hanno un diploma universitario e hanno almeno 600 ore di insegnamento nell'area formativa indicata e almeno 600 ore di insegnamento nella formazione degli adulti. Ma queste dichiarazioni devono essere considerate più come dei criteri di valutazione che come delle qualifiche richieste, spetta alle agenzie e istituzioni formative formare i propri *team* di formatori. La formazione professionale ulteriore offerta dall'Università Bulgara e dalle istituzioni che si occupano di formazione continua è molto limitata. Diversamente lo staff tedesco è assegnato in base alle qualifiche richieste.

Le qualifiche formali dei formatori sono decise in base alla natura dei corsi, e devono essere documentate dall'organizzazione promotrice. In aggiunta, l'organizzazione deve garantire al suo staff la possibilità di partecipare ai corsi di formazione continua. Il BA stesso si occupa di una parte di questa formazione continua.

In Svizzera offerte di formazione piuttosto elaborate (specialmente a livello universitario) esistono per coloro che desiderano specializzarsi in corsi di formazione per adulti. Loro possono intraprendere questi diplomi se sono già in possesso di un diploma federale. Questo titolo è ottenuto seguendo i moduli ed essendo in grado di giustificare un'esperienza pratica part-time della durata minima di 4 anni nella formazione agli adulti.

## 6 Certificati della qualità richiesti dalle agenzie formative

Nel complesso ciascun paese ha i suoi standard e i suoi sistemi di certificazione. Ad esempio secondo uno studio dell' ÖIBF il 41,9% delle agenzie che si occupano di formazione agli adulti in Austria utilizza certificazioni della qualità riconosciute ufficialmente (ISO, EFQM, Certificazioni della Alta Austria).<sup>1</sup> I modelli ISO, EFQM e TQM sono stati implementati in un numero ridotto di servizi di orientamento.

Essi hanno in comune il fatto di costituire una cornice generale concettuale e che non siano focalizzati in modo particolare sull'orientamento alla carriera. Nell'Alta Austria il certificato di qualità per la formazione ulteriore degli adulti garantirà uno standard di qualità specifico per questa regione. In Germania è richiesta la certificazione DIN ISO. Qui gli organizzatori della formazione devono essere riconosciuti ufficialmente e certificati per fornire corsi di formazione ulteriore agli adulti. Oltre a ciò l'Istituto ArtSet ha sviluppato il modello LQW: "Qualità orientata a colui che apprende" (Learner-Oriented Quality model) per verificare la qualità dell'apprendimento all'interno del processo di formazione.

Il ciclo della qualità comincia con un'auto-valutazione da parte della organizzazione formativa e con la creazione di una serie di principi. Quindi segue la pianificazione e l'introduzione di misure di miglioramento. Il processo di sviluppo dell'organizzazione è confermato da una valutazione esterna. Ci sono 11 aree riguardanti il processo di sviluppo della qualità, che forniscono indicazioni sugli elementi e le componenti individuali, i requisiti minimi e le possibilità di accerciamento.

Lo schema ISO della qualità è anche ampiamente utilizzato ma in Italia non è obbligatorio. Qui le istituzioni, che intraprendono attività formative, devono essere accreditate in base al sistema dell' "accreditamento". Questo credito autorizza le istituzioni o le agenzie ad operare pubblicamente. Un secondo livello di certificazione è il "sistema di certificazione della qualità".

Laddove il sistema di "accreditamento" verifica le condizioni strutturali dell'organizzazione, la "certificazione di qualità" verifica le procedure delle azioni implementate all'interno del servizio. Le Istituzioni che offrono i servizi IAG in Inghilterra e in Galles devono sottostare a determinati standard, in particolare lo standard Matrix, e fornire una garanzia della qualità per poter ricevere fondi e accreditamento. L'accreditamento è ottenuto attraverso una valutazione iniziale in loco e mediante metodi di miglioramento continuo della qualità. Tuttavia, lo standard è generico e generale in alcune aree e può non essere in grado di risolvere problemi specifici riguardanti la qualità dell'erogazione di quei servizi per quanto riguarda l'impegno individuale o di gruppo dei partecipanti.

In Svizzera il sistema di gestione della qualità per la formazione ulteriore e la formazione agli adulti è piuttosto diffuso. Oltre al sistema di certificazione EFQM

---

<sup>1</sup> ÖIBF (Hg.): Qualitätssicherung und -entwicklung in der österreichischen Erwachsenenbildung (03/36). Vienna Oct. 2004

e ISO esiste anche il sistema svizzero di certificazione EduQua. Esso copre sei diversi criteri:

- 1) Le offerte che soddisfano i bisogni educativi della società e dei clienti
- 2) Il successo sostenibile dell'apprendimento dei partecipanti
- 3) La descrizione trasparente delle offerte e la missione pedagogica, orientata al cliente ed economica
- 4) L'erogazione efficiente ed efficace del servizio
- 5) Formatori dedicati con conoscenze professionali metodologiche e didattiche costantemente aggiornate
- 6) Esistenza di una garanzia della qualità e sviluppo consapevole

La certificazione dei moduli, EduQua o altri sistemi di certificazione della qualità, può essere ottenuta dalle autorità di certificazione interessate.

A partecipò in Bulgaria e in Svezia nessun sistema di certificazione della qualità è richiesto per i corsi di formazione motivazionale e di orientamento alla carriera. Tuttavia in Svezia esistono dei requisiti specifici ai quali gli organizzatori devono rispondere per poter acquisire il diritto di erogare un corso di orientamento rispetto agli altri attori in gara.

## **7 Altri programmi della qualità per i gruppi di formazione ulteriore e continua**

Oltre agli standard del Servizio Pubblico per l'Impiego, in Austria esistono due specifici programmi della qualità. Il gruppo di lavoro per la qualità, una comunità di interesse del Sindacato Privato, ha sviluppato il primo. Si tratta di una piattaforma per i formatori impiegati o liberi professionisti che lavorano nel campo dell'educazione e del counselling. Il gruppo di lavoro sta focalizzando la sua attenzione su questioni come i criteri della qualità, gli aspetti etici legati alla formazione, le possibilità di garanzia della qualità. Il secondo programma sugli standard della qualità è stato creato da un'Associazione di Centri di Educazione per gli Adulti e consiste in criteri della qualità, corsi e strumenti di sviluppo e garanzia della qualità.

Il terzo progetto sulla qualità nella formazione ulteriore è l' "Elenco dei corsi di formazione continua" che offre dei criteri di qualità per i partecipanti che hanno dei dubbi rispetto a quale corso di orientamento professionale scegliere.

Tutti questi programmi sono praticamente orientati ma nessuno di essi è focalizzato in modo specifico sui servizi di orientamento.

Il progetto austriaco Leonardo da Vinci denominato MEVOC (Quality Manual for Educational and Vocational Counselling – Manuale della Qualità per il Counselling Attitudinale e Scolastico) focalizza la sua attenzione sugli standard della

qualità nei *coaching* individuali. Il progetto è basato su uno strumento di auto-valutazione per counsellor e sulla formazione ulteriore offerta in diversi paesi partner.

In Bulgaria le procedure legali sono progettate per garantire la qualità nell'orientamento formativo e professionale e sono obbligatorie per tutti i fornitori di VET, riguardano inoltre sia la formazione degli studenti che quella degli adulti.

In Italia ciascuna organizzazione o istituzione deve sviluppare i suoi strumenti e le sue misure per verificare i risultati, non ci sono misure obbligatorie ufficiali, nazionali, condivise e comunemente utilizzate nell'ambito dei programmi di orientamento per misurare l'efficacia dei programmi e delle azioni di orientamento. Le certificazioni, comunemente utilizzate, si riferiscono ad un sistema generico e generale che si applica alle strutture e alle procedure implementate dai servizi, ma non sottolinea e non lavora primariamente e in modo specifico sui risultati (efficienza ed efficacia) della formazione e dell'orientamento, valutando aspetti specifici dell'orientamento professionale e delle azioni formative.

Lo sviluppo dell'orientamento alla carriera in Svizzera ha giocato un ruolo importante nel progresso degli strumenti psicotecnici. In Svizzera non esiste alcun approccio nazionale verso la qualità benché il Capo Esecutivo di queste organizzazioni, così come la maggioranza dei consiglieri, esprime un interesse nel miglioramento della qualità.

## **8 Situazione della qualità nei percorsi formativi riguardanti l'orientamento professionale e i corsi di formazione attiva al lavoro**

La qualità dei corsi di formazione è soggetta a vari fattori che la influenzano. Gli standard della qualità devono essere resi trasparenti ed essere stabiliti come criteri di controllo del mercato per l'intero sistema della formazione. La gestione della qualità, gli standard della qualità, e i meccanismi di sorveglianza sono necessari. Questi meccanismi sono pubblicati all'interno delle descrizioni dei servizi in Germania. La qualità qui descritta deve essere implementata e confermata dalle organizzazioni che ricevono l'incarico di condurre un corso per conto del Servizio del Pubblico Impiego. L'utilizzo di gruppi di verifica finale per i corsi di formazione, assieme alla crescente sorveglianza nel processo di gestione dei contratti, garantisce che i corsi di formazione siano condotti nel rispetto dei requisiti della qualità.

In Austria il Pubblico Impiego valuta le offerte presentate in occasione dei bandi di assegnazione secondo determinati criteri della qualità. Esso prescrive le regole secondo cui i corsi di formazione devono essere impostati, come ad esempio il gruppo target, i pre-requisiti che un formatore deve possedere, l'ambiente del corso, le infrastrutture e così via. Ciascuna agenzia formativa che presenta un'offerta deve essere valutata e ricevere un punteggio, calcolato sulla base della corrispondenza con i requisiti previsti all'interno del bando. Le agenzie formative, che ottengono il punteggio più alto, si accingono a stipulare un contratto per condurre il corso di formazione offerto. Inoltre, il Servizio per il Pub-

blico Impiego effettua dei controlli randomizzati dei corsi di orientamento professionale.

Gli elevati standard dei corsi di counselling attitudinale sono realizzati in Inghilterra, in Galles e in Svizzera. Specialmente in Inghilterra e in Galles hanno goduto di un servizio IAG altamente sviluppato, differenziato e ampiamente disponibile per qualche tempo. Il rapporto OECD del 2003 identificò che il servizio di qualità fornito all'interno del paese "avesse molti punti di forza reali ... specialmente se confrontato a molti paesi dell' OECD ... la qualità è presa molto seriamente." Tuttavia, malgrado il successo, l'innalzamento del profilo e degli standard dello IAG era ritenuto necessario.

Nello stesso modo il counselling alla carriera, accademico e orientativo offre informazioni e counselling ad un livello molto alto. Come base della sua politica di sviluppo comune della qualità, il KBSB/CDOPU ha deciso di stabilire i seguenti 9 principi base pertinenti al counselling professionale accademico e di orientamento attitudinale:

- 1) Adeguatezza e accessibilità dei servizi
- 2) Approccio centrato sul cliente
- 3) Considerazione del contesto
- 4) Trasparenza
- 5) Riservatezza
- 6) Obiettività delle informazioni
- 7) Rete di lavoro (*Networking*)
- 8) Qualifiche e strumenti professionali
- 9) Sistema della Qualità

Al momento il KBSB (Swiss Conference of Career and Study Counseling Leaders) /CDOPU sta sviluppando, in collaborazione con l'Università di Losanna, uno strumento di controllo della qualità denominato Swiss Counseling Quality SCQ.

In paesi come la Bulgaria e l'Italia, tuttavia, non sono stati sviluppati misure speciali per l'orientamento attitudinale. Quindi gli standard per la qualità descritti in Bulgaria non stanno ancora riguardando i corsi di orientamento professionale e di attivazione al lavoro. A questo stadio la qualità dei corsi di formazione motivazionale è determinata all'interno dell'organizzazione, e dipende in ampia misura dalla capacità delle agenzie formative e dalla competenza dei formatori. Ciononostante i seguenti settori della qualità sono molto importanti per la Bulgaria:

- 1) Definizione dei bisogni del gruppo target
- 2) Obiettivi della formazione, progetto formativo
- 3) Materiali didattici e informativi del corso
- 4) Esperienza educativa dei formatori
- 5) Sue qualifiche ulteriori e stage in settori qualificanti per formatori.

Inoltre, dovrebbero esserci delle valutazioni continue durante il corso, e feedback alla fine della formazione. Non ci sono misure specifiche e dichiaratamente focalizzate sulla qualità nella formazione e nell'orientamento professionale neanche in Italia.

Tuttavia, c'è un grande interesse sulla qualità all'interno dei corsi di orientamento e di formazione che evidenzia l'importanza di richiedere una verifica della qualità mediante parametri di valutazione specifici.

## **9 Standard esistenti nei corsi formativi di orientamento professionale e attivazione al lavoro**

Nel suo 2003 *Cornice Politica Nazionale e Piano di Azione: IAG per Adulti* il DfES ha focalizzato fortemente l'attenzione su come raggiungere e mantenere degli elevati standard nei servizi IAG e nella garanzia della qualità. Il documento definisce a livello nazionale le informazioni e i servizi di consulenza che gli adulti dovrebbero aspettarsi di ricevere e gli standard con cui questi servizi dovrebbero essere offerti. Esso include un Piano di Azione che stabilisce la consistenza, l'elevata qualità e l'accessibilità dei servizi IAG per adulti che saranno erogati.

Mentre gli standard prevalenti della qualità in Germania sono presentati nelle descrizioni dei servizi, il Pubblico Impiego dell'Austria non conduce i corsi di formazione per conto proprio, ma indice delle gare e definisce al tempo stesso i criteri di selezione.

I seguenti standard della qualità si trovano normalmente all'interno di un bando promosso da un PES per l'assegnazione dei corsi di orientamento e attivazione al lavoro: definizione e selezione di un gruppo target, scelta degli obiettivi del corso di formazione, definizione dei tempi entro i quali i corsi di formazione devono svolgersi, qualifiche dei formatori, esperienze e competenze, materiali

didattici, articoli da utilizzare durante il corso, ambiente del corso, misure generali sulla qualità adottate all'interno del corso.

Gli standard della qualità esistenti in Bulgaria sono sviluppati a livello di leggi e di regolamenti oltre che a livello di implementazione pratica. Gli standard esistenti possono essere così classificati:

<b><i>Gli standard per:</i></b>	<b><i>Descrizione</i></b>	<b><i>Descritto in:</i></b>
Obiiettivo delle attività di orientamento professionale	L'orientamento professionale, la formazione attitudinale e la formazione professionale sarà condotta in base alle professioni e alle specialità incluse nell'elenco delle professioni incentrate sulla formazione e l'orientamento attitudinale e professionale.	Legge per la formazione e l'orientamento professionale, Art. 6
Autorizzazione delle agenzie di fornire corsi di formazione	L'Agenzia Nazionale per l'orientamento e la formazione ha il diritto di rilasciare e ritirare le licenze per la formazione e l'orientamento professionale. La licenza dà il diritto di svolgere e certificare un percorso formativo attitudinale finalizzato all'acquisizione di un diploma di qualifica professionale o di orientamento professionale.  L'Agenzia Nazionale per la formazione e l'orientamento professionale emana il bollettino dove sono pubblicati i criteri, le procedure e la documentazione per le licenze dei centri di orientamento e formazione professionale.	La procedura è descritta nel dettaglio nella Legge per la formazione e l'orientamento professionale, Art. 49
Registrazione delle agenzie che forniscono l'orientamento professionale	L'Agenzia Nazionale per il VET dovrebbe creare e conservare un registro dei centri che si occupano di formazione e orientamento e dei centri che forniscono informazioni e orientamento professionale	Legge per la formazione e l'orientamento professionale, Art. 42 p.10

## 10 Problemi esistenti a livello di sistema e a livello medio

Ci sono molte questioni che influenzano la situazione della qualità nell'orientamento professionale e nei corsi di formazione attiva. Una panoramica sui problemi che esistono in relazione al servizio di consulenza effettivo e sui servizi di orientamento includono le pressioni economiche, la comunicazione e la differenza nelle aspettative, la mancanza di standard chiari, la burocrazia, la scarsa partecipazione, gli scarsi collegamenti al mercato del lavoro e le scarse agevolazioni ed accesso ad esso. Un altro problema che diventa sempre più chiaro è l'alta velocità dello sviluppo del mercato lavoro. Prevedere le tendenze i modelli di lavoro e le richieste del futuro sta diventando via via più difficile.

Ad esempio l'alta percentuale di giovani disoccupati, i lunghi periodi di transizione dalla scuola al lavoro, l'inefficienza del sistema educativo nel condurre gli studenti ad avvicinarsi al mondo del lavoro, il servizio del pubblico impiego che potrebbe non essere in grado di utilizzare il potenziale disponibile fra i diplomati, le strutture economiche e del mercato lavoro, sono tutti problemi importanti in Spagna. Questo solleva la questione della capacità del sistema educativo generale di preparare i giovani ad entrare nel mercato del lavoro. La partecipazione complessiva nella formazione degli adulti è stata in crescita almeno negli ultimi due anni, rappresentando uno sviluppo positivo.

Uno dei problemi più importanti che riguarda la qualità dei corsi di formazione in Austria è la svendita dei prezzi. La crescita della pressione sul contenimento dei costi porta alla riduzione dei compensi per i formatori e ad una situazione di precarietà lavorativa nonché ad un peggioramento della qualità dei corsi. Un altro fattore che influenza la qualità dei corsi di formazione è la comunicazione fra i diversi partecipanti. Può accadere che le aspettative dei partecipanti siano totalmente diverse da quello che essi possono ricevere durante il corso. Inoltre i termini e le condizioni riportati nei bandi di assegnazione sono così rigidamente regolati tanto che né le organizzazioni formative né i formatori possono adattare il contenuto dei corsi di formazione ai bisogni individuali del partecipante all'interno del corso.

In Bulgaria possono essere individuati molti problemi a livello di sistema e di meta-sistema. Primo fra tutti la formazione motivazionale e la formazione professionale non sono collegate direttamente alla situazione del mercato lavoro, quindi il principale obiettivo della formazione è quello di reintegrare gli studenti all'interno del mercato del lavoro. Inoltre non esistono standard chiari nell'erogazione della formazione motivazionale rispetto ai curricula della formazione e alla capacità dell'organizzazione di attuare la formazione stessa. Innanzitutto, la posizione dei formatori motivazionali non è ancora ben identificata nell'area pedagogica, e non è ben sostenuta mediante le risorse materiali e le possibilità di formazione ulteriore.

Le misure adottate per la qualità in Italia sono parte di un sistema burocratico più vasto che richiede un enorme dispendio di tempo, risorse e fa perdere di vista alla gente l'obiettivo reale della misura adottata. Inoltre queste misure della qualità non si adattano a quello che ciascuna istituzione o agenzia eroga in realtà. Un altro problema è che le persone incaricate delle attività di valutazione eseguono i programmi di valutazione e utilizzano gli strumenti di valutazione che non sono stati precedentemente discussi.

Il problema della distanza fra la scuola e la vita lavorativa è dominante in Svezia.

Di conseguenza, l'orientamento professionale che sta prendendo spazio all'interno del sistema scolastico non è radicato nei bisogni reali del mercato del lavoro. Dopo il completamento della scuola secondaria superiore, i giovani di oggi si trovano in un limbo prima di poter ricoprire una particolare professione. Al termine della scuola, all'età di 19 anni, non sono in grado di possedere una conoscenza sufficiente del mercato del lavoro a livello regionale, nazionale e internazionale. I problemi potrebbero anche verificarsi in relazione alle condizioni regionali poiché le aree del mercato del lavoro differiscono in modo considerevole da una all'altra e sono condizionate dalle relazioni esistenti fra stato e municipalità.

Il processo attualmente adottato in Germania garantisce che i corsi siano implementati con la stessa qualità e uniformità indicate nelle relative descrizioni. Tuttavia, ciò significa anche che le descrizioni dei prodotti devono essere continuamente ottimizzate, e il mercato della formazione e del lavoro deve essere costantemente osservato. Qui è necessario un dialogo costante fra il BA, le organizzazioni di implementazione e il ministero.

Per molti anni, sotto la direzione dei cantoni francofoni della Svizzera, i direttori degli uffici svizzeri dell'orientamento cantonale si sono occupati della qualità. Essi hanno sviluppato dei piani di azione, un inventario dei servizi, uno statuto deontologico, e un questionario di auto-valutazione. Il punto di partenza dello sviluppo della qualità nell'orientamento è l'interesse dei cantoni di garantire, da parte degli uffici di orientamento, l'erogazione di servizi migliori possibili. Lo sviluppo della qualità nell'orientamento non dovrebbe essere concepito come un percorso di standardizzazione. La strada verso una certificazione nazionale o internazionale rimane aperta. In questo modo i cantoni saranno pronti a garantire la responsabilità che la nuova cornice legale conferisce loro.

Mentre il Rapporto OECD ha premiato la diversità dei servizi IAG in Inghilterra e nel Galles, l'erogazione e il monitoraggio dei servizi IAG ha risentito dei problemi sia a livello operativo che politico e meta-politico.

## 11 Suggerimenti da parte degli esperti per migliorare la situazione o risolvere i problemi

L'iniziativa principale per indirizzare e risolvere i problemi esistenti a livello sistemico e meta-sistemico nei servizi IAG in **Inghilterra e nel Galles** iniziò nel 2003. Gli elementi chiave della Riforma governativa degli IAG rivolti agli adulti sono stati i seguenti:

- Un punto di ingresso nazionale al servizio integrato IAG, fornito da learndirect.
- "Nessuna porta sbagliata" di accesso ai servizi IAG integrati.
- Uno strumento di identificazione ad ampio spettro degli IAG che serva a collegare i servizi chiave degli IAG rivolti agli adulti.
- Coordinamento pianificato dei servizi focalizzato sull'erogazione di servizi coerenti ai clienti.
- Coerenza nell'insieme e nella qualità delle informazioni e servizi di consulenza disponibili.
- Cornice delle competenze e delle qualifiche per i professionisti degli IAG.
- Un Servizio Nazionale delle Risorse per sostenere approcci innovativi per l'erogazione di servizi IAG.
- Un impegno per tutti gli LSC che hanno creato i servizi IAG di essere accreditati con lo Standard Matrix.
- L'esigenza di raccogliere le prove dell'impatto dei servizi IAG sulla partecipazione e il progresso nell'apprendimento e nel lavoro, e di valutare il grado di influenza degli IAG sulla continuità formativa delle persone private del 2° livello di qualificazione.

Rispetto ai bisogni della qualità ci sono alcuni suggerimenti generali che potrebbero migliorare il sistema di certificazione della qualità nella formazione e nell'orientamento professionale. La qualità nell'orientamento e nella formazione dovrebbe essere considerata non come il risultato di altre questioni, ma per quello che essa stessa rappresenta. Dovrebbero essere creati sistemi specifici della qualità per i corsi di formazione professionale (non per la formazione in generale) e per l'orientamento attitudinale. Si dovrebbero trovare dei parametri obiettivi e degli indicatori in grado di adattarsi a ciascuna situazione. In aggiunta si dovrebbero progettare dei criteri comuni fra agenzie e servizi simili, e non mettere le organizzazioni nella necessità di sviluppare un sistema di valutazione individuale della qualità. C'è anche l'esigenza di valutare la qualità e l'efficacia delle azioni non solo alla fine degli interventi, ma anche dopo specifici periodi di tempo per poter valutare l'efficacia nel lungo periodo. Oltre a ciò per una buona valutazione si dovrebbe considerare la relazione fra studenti e insegnanti, fra studenti, e infine fra studenti e ambiente formativo.

La valutazione delle azioni formative dovrebbe comprendere da una parte i contenuti (come sono stati trasferiti, cosa è stato appreso, cosa è stato interiorizzato), e dall'altro il cambiamento del livello di competenza (quali cambiamenti nella vita delle persone la formazione ha prodotto, con riferimento al livello professionale, quali atteggiamenti personali e professionali le persone hanno modificato).

La valutazione dovrebbe anche descrivere la rete all'interno della quale le azioni formative e le agenzie si svolgono. Come viene attivato il network di azioni e utilizzato dalle agenzie allo scopo di formare gli studenti: come sono coinvolte le famiglie, le altre agenzie, le istituzioni del lavoro e il mercato, nelle procedure e nelle azioni formative?

All'interno del contesto dell'orientamento professionale la qualità dovrebbe essere misurata esaminando i cambiamenti a livello individuale come il risultato del programma. In particolare lo strumento dovrebbe misurare le competenze comportamentali che le persone hanno raggiunto, l'orientamento al gruppo e le dinamiche interne ad esso, quello che le persone riferiscono rispetto all'orientamento dell'agenzia e la loro motivazione e condizione finale, la costanza della loro partecipazione al processo di orientamento, numero e motivazione di coloro che non abbandonano il corso, acquisizione delle strategie che rendono in grado i partecipanti di offrirsi al mercato del lavoro, abilità di distinguere il mondo esterno del lavoro, competenze e conoscenze su come reperire le risorse per trovare lavoro, autonomia nella comprensione dei limiti esistenti e della loro influenza sulle persone e sul mercato del lavoro, abilità di negoziare fra la realtà esterna e sé stessi, abilità di conciliare la dimensione personale e professionale del sé, crescita dell'autostima, abilità di creare un network di relazioni significative, specialmente riguardo all'ambiente del lavoro. Finalmente menzionato, il valutatore dovrebbe essere coinvolto nel processo di costruzione delle misure di valutazione, e non considerarle semplicemente dal punto di vista della loro esecuzione e applicazione.

Per sintetizzare emerge l'esigenza di un sistema di misurazione della qualità valido, unificato, confrontabile, diffuso e sistematico.

La formazione degli adulti in Spagna si confronta con la frammentazione, una relativa mancanza di coordinamento e, in alcuni casi, una mancanza di comunicazione fra i diversi corsi di formazione offerti dalle agenzie. Un suggerimento era quello di migliorare i problemi sopra citati attraverso l'introduzione di cambiamenti legislativi. La flessibilità è un'altra delle proposte per incrementare il tasso di partecipazione nella formazione degli adulti. Ancora una possibilità per individualizzare il processo di apprendimento degli adulti potrebbe essere l'introduzione di corsi brevi (della durata inferiore alle 100 ore). Questo potrebbe effettivamente contribuire non solo all'incremento della partecipazione ma anche alla flessibilità del servizio. Inoltre, un'enfasi sulla flessibilità migliorerebbe in generale l'adattabilità del sistema nel suo complesso ai bisogni individuali.

In Austria, specialmente a Vienna, i giovani formatori con una laurea accademica che non hanno fatto esperienza hanno poche possibilità di condurre dei corsi di orientamento professionale e di attivazione al lavoro. I formatori hanno dichiarato che non è una buona idea che i giovani formatori siano esclusi da questi corsi poiché essi potrebbero introdurre nuovi metodi creativi e innovativi. La soluzione potrebbe essere quella di lasciar condurre il corso ad un formatore con esperienza a cui si associ un formatore che abbia un'esperienza inferiore ai due anni.

Nel caso generale in cui i partecipanti non possano integrarsi all'interno del corso, è necessario avviare una comunicazione aperta e senza restrizioni con il Servizio Pubblico dell'Impiego e/o il rispettivo consigliere del corso.

Un'altra proposta per migliorare la qualità dei corsi di formazione è che i formatori imparino a ridurre lo stress e a migliorare la loro capacità di stare sotto pressione. Questo obiettivo potrebbe essere raggiunto attraverso la formazione ulteriore, la supervisione e il feedback da parte dei colleghi. Dovrebbero imparare a mantenere una distanza tra sé stessi e le situazioni lavorative una volta giunti a casa.

Inoltre, c'è un utilizzo potenziato generale di un sistema modulare dei corsi specialmente in Austria, in cui i partecipanti dei corsi di orientamento professionale e di attivazione hanno la possibilità di partecipare alle decisioni-riguardanti i moduli a cui prendono parte e per quanto tempo. Inoltre essi avrebbero anche la possibilità di decidere quali strumenti utilizzare. Questo rivela come la ridondanza di alcuni temi educativi possa essere evitata. Un corso formativo di orientamento professionale dovrebbe evitare ad esempio che i partecipanti che abbiano recentemente appreso come scrivere un CV, debbano farlo e rifarlo tante volte. Questo perché la selezione accurata dei partecipanti nei corsi di formazione dovrebbe accrescere la qualità di un corso se i partecipanti sono della stessa età, se provengono da un'esperienza formativa e un livello di istruzione simile.

In alcuni paesi il Servizio Pubblico dell'Impiego dovrebbe fornire informazioni ai clienti sugli obiettivi del corso, le ragioni e i contenuti. Esso dovrebbe spiegare gli aspetti relativi al collocamento in un modo più esplicito e le percentuali di collocamento dovrebbero essere più trasparenti. Il Servizio Pubblico per l'Impiego potrebbe tener conto della richiesta di standard generali della qualità e descriverli esattamente all'interno dei bandi riguardanti l'assegnazione dei corsi. Così ad esempio una proposta per migliorare la qualità era quella di destinare una parte del budget alla supervisione dei formatori e alla formazione ulteriore.

Scambio di informazioni e trasparenza sono richieste da parte delle organizzazioni che si occupano di formazione. Solo una forte cooperazione fra il Pubblico Impiego e le organizzazioni formative può garantire lo sviluppo continuo dei corsi di formazione. Informazioni attinenti tratte dai recenti rapporti e dalle valutazioni dovrebbero essere fornite alle organizzazioni formative e ai formatori in modo che essi possano avere un quadro migliore della situazione di cui dovrebbero occuparsi e di cui dovranno mostrarsi all'altezza. L'integrazione potenziale dei formatori nello sviluppo ulteriore delle idee e dei metodi in fase di ideazione del progetto dovrebbe essere utilizzata al fine di incrementare la qualità.

Gli interessi dei clienti del Servizio Pubblico dell'Impiego dovrebbero inoltre essere presi in considerazione quando stanno per essere selezionati a partecipare in un determinato corso di formazione. Questo è il motivo per cui il giorno dedicato alle informazioni, finalizzato a far conoscere fra di loro i formatori e i clienti, è molto apprezzato tanto dai formatori quanto dai rappresentanti del Servizio Pubblico dell'Impiego. Perciò, la conclusione è che una buona comunicazione fra i clienti, i formatori e i consulenti del Pubblico Impiego può contribuire ampiamente al successo del corso di formazione, e ad un alto grado di motivazione da parte di tutti i partecipanti coinvolti nel processo di attivazione e di orientamento al lavoro.

Inoltre l'orientamento deve essere inteso come una caratteristica permanente dell'apprendimento nell'arco dell'intera esistenza e non come un evento isolato e circoscritto nel tempo. Infatti, questo potrebbe significare che gli aspetti della formazione correlati al mercato del lavoro e alle sue opportunità diventino obbligatori per tutti gli insegnanti all'interno del sistema scolastico generale. Se stai per lanciare realmente una sfida al sistema, sarebbe appropriato che tutti gli insegnanti e i counsellor orientativi, prima di intraprendere la loro carriera professionale nella formazione, abbiano l'opportunità di intraprendere vari lavori allo scopo di avere una reale esperienza di varie professioni. I metodi e la cooperazione fra una varietà di organizzazioni e di individui porta a diverse prospettive, promuove il processo e può mostrarsi positivo per i partecipanti. Ognuno sostiene e conferma ciascun altro. L'obiettivo finale congiunto deve comunque essere chiaro e dichiarato apertamente. Un lavoro di orientamento di alta qualità consiste nello sviluppo di un metodo continuo e nel fatto che vi sia sufficiente tempo per il processo di orientamento; un processo curato nei dettagli e che offra delle risposte complessive ai bisogni dei clienti. Un'altra strada è quella intrapresa da Quinora: assicurare la qualità del processo di orientamento e riconoscere l'apprendimento che si realizza nel processo e negli altri corsi di formazione attiva.

## **12 Il settore della qualità sviluppato dall'associazione**

Sulla base di queste analisi l'associazione ha identificato i seguenti settori della qualità come essenziali per il miglioramento della qualità all'interno dei corsi di formazione e di orientamento professionale.

