



Relazione sintetica sugli standard di qualità nell'orientamento professionale all'interno dei paesi europei selezionati.
Versione riassuntiva

Responsabile del progetto: Karin Steiner
Editore: Mark Bayley, City College
Norwich U.K.
Data: Mai 2006

Sommario

1	Riassunto esecutivo.....	3
2	Offerta nell'ambito dei corsi di orientamento e di attivazione vocazionale.....	5
3	Promotore(i) dei corsi di orientamento e di attivazione al lavoro.....	9
4	Organizzazioni coinvolte nell'attuazione dei programmi di formazione.....	15
5	Il contesto di erogazione dei percorsi di orientamento attitudinale e professionale (colloqui individuali, colloqui di gruppo o formazione di gruppo etc.).....	19
6	Formazione iniziale e formazione ulteriore richiesta ai formatori.....	24
7	Certificati di qualità richiesti da parte delle agenzie formative.....	28
8	Programmi di qualità nella formazione di gruppo continua e ulteriore.....	31
9	Situazione della qualità nei programmi di orientamento attitudinale e professionale.....	33
10	problemi esistenti a livello di sistema e di meta-sistema.....	37
11	Suggerimenti da parte degli esperti per il miglioramento della situazione o per la risoluzione dei problemi.....	41
12	Standard di qualità esistenti nell'orientamento professionale e attitudinale.....	46
13	Certificati della qualità più utilizzati.....	49
14	Descrivere qualsiasi misura specifica della qualità che è stata implementata per risolvere i problemi riscontrati nella erogazione dei corsi di orientamento e attivazione professionale.....	52

1 Riassunto esecutivo

L'obiettivo di questa relazione sintetica è quello di riunire i temi chiave, gli standard di qualità esistenti e gli esempi di buone prassi nell'orientamento professionale e di individuazione del percorso di carriera nei paesi europei selezionati, e di suggerire delle proposte di miglioramento attraverso un insieme comune di standard della qualità.

I paesi che partecipano a questo progetto sono: Austria, Bulgaria, Inghilterra, Germania, Italia, Romania, Spagna, Svezia e Svizzera. Come si può vedere da questo elenco, I paesi partner sono diversi per collocazione geografica, contesto politico, struttura economica e storia culturale. Di primo acchito, si potrebbe pensare: "Come può esistere un insieme comune di standard efficaci a fronte di tali diversità?" Tuttavia un aspetto che accomuna questi paesi è che riconoscono (in modo più o meno evidente) l'importanza di sostenere i giovani adulti (e in particolare i disoccupati) nei processi decisionali. L'approccio e la struttura attraverso cui questo obiettivo viene perseguito variano a seconda del singolo paese e sono strettamente correlati al tipo di legislazione sociale ed economica e alle politiche infrastrutturali di sviluppo e istruzione.

Il contesto e il metodo di erogazione dei servizi di consulenza e di assistenza viene definito in modo generico dall'organismo responsabile di commissionare tali servizi e può realizzarsi sotto forma di colloqui individuali e di gruppo ed effettuato sia all'interno di istituzioni pubbliche che private.

La maggior parte dei paesi partner richiedono che i formatori abbiano una specializzazione formale nell'orientamento scolastico e professionale. Tuttavia, in altri casi, oltre ai titoli accademici e alle competenze trasversali di tipo comunicativo e relazionale, viene richiesta un'esperienza professionale adeguata nel 'mondo reale'.

I paesi che richiedono ai formatori una specializzazione formale, in genere dispongono di qualche forma di sistema(i) di certificazione della qualità. Tali sistemi si suddividono ulteriormente in sistemi generici di gestione della qualità (quali il sistema ISO) e misure specifiche (quali gli Standard Matrix in Inghilterra.).

I problemi esistenti in relazione all'erogazione di servizi efficaci di orientamento e di consulenza comprendono:

- Pressioni economiche
- Modelli di comunicazione e differenze nelle aspettative
- Mancanza di standard chiari
- Burocrazia
- Scarso livello di partecipazione
- Distanza tra la politica e il territorio
- Collegamenti scarsi con il mercato del lavoro
- Scarsi servizi e accesso ad essi

La legislazione, sotto forma di politica sociale non sarà sufficientemente mirata per risultare efficace. Ci vuole un'azione a livello settoriale e locale per implementare il cambiamento. Un tema comune è quello che l'"atteggiamento" verso la formazione e l'orientamento deve evolvere in modo che essi siano riconosciuti come il fulcro dello sviluppo personale individuale durante tutto l'arco dell'esistenza. Per quanto riguarda i formatori, essi dovranno essere adeguatamente formati – sia da un punto di vista accademico che professionale - e remunerati in modo appropriato rispetto alle loro competenze professionali; inoltre essi dovranno poter operare in un contesto che sia correttamente fornito di risorse.

Gli standard di qualità esistenti tendono a concentrarsi sulla gestione e sulle modalità di erogazione del servizio più ad un livello organizzativo. Nella mancanza di linee guida chiare, numerose organizzazioni e agenzie hanno cercato soluzioni alternative al tema della qualità, adottando procedure e pratiche di altri paesi o sviluppando sistemi propri. La questione centrale è che i formatori possiedono l'intuito e la comprensione dei bisogni e delle aspirazioni dell'individuo; come fare in modo che questi bisogni e aspirazioni vengano soddisfatti in modo coerente ed efficace tramite dei percorsi di orientamento pro-

professionale flessibili, considerando i limiti politici, sociali ed economici del contesto di riferimento?

Lo sviluppo degli standard QUINORA offre l'opportunità di affrontare questi temi e di produrre uno strumento per la formazione da utilizzare a livello settoriale e locale per garantire che tutti i consulenti dell'orientamento professionale siano in grado di implementare gli standard in modo logico e progressivo.

2 Offerta nell'ambito dei corsi di orientamento e di attivazione vocazionale

AUSTRIA

L'erogazione della formazione agli adulti in Austria è frammentata in una serie di istituzioni, che comprendono le agenzie formative della camera economica (Wifi), della camera del lavoro e dei sindacati (bfi); le organizzazioni che rappresentano gruppi specifici, quali ad esempio migranti e zingari; le comunità locali/municipalità che offrono orientamento professionale nell'ambito dei gruppi di formazione e dei colloqui individuali. L'ente principale che finanzia questi corsi è il Servizio Pubblico per l'Impiego.

I centri regionali di orientamento al lavoro (BIZ) gestiti dal Servizio Pubblico per l'Impiego forniscono informazioni generiche e orientamento su base regionale.

BULGARIA

Il sistema di orientamento professionale e di attivazione al lavoro in Bulgaria sta vivendo un periodo di transizione ed è alla ricerca di modi e metodi per raggiungere risultati efficaci.

La Bulgaria ha una forte tradizione nella raccolta sistematica delle informazioni riguardanti le professioni, descrizione dei profili lavorativi e informazioni analitiche sulle caratteristiche specifiche dei posti di lavoro e delle abilità richieste, etc. Recentemente, a seguito della necessità di far fronte all'alto tasso di disoccupazione, e alla richiesta di ri-qualificazione di grandi quantità di persone le cui abilità professionali non sono più spendibili nell'attuale contesto economico e

produttivo, il sistema bulgaro di orientamento professionale e di attivazione al lavoro ha bisogno di un' accurata e completa revisione.

La cornice legislativa definisce quali servizi e quali misure sia necessario intraprendere da parte degli enti governativi, civici e sociali.

In particolare l'Agenzia per l'Impiego ha il compito, insieme al Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali di implementare la politica statale sullo sviluppo del lavoro, sulla protezione del mercato del lavoro, e sulle informazioni e la consulenza professionali, sulla formazione professionale e motivazionale delle persone disoccupate e non, e di svolgere un'attività di mediazione per l'impiego.

La formazione di gruppo viene definita più chiaramente come "Formazione motivazionale " – per stimolare gli individui ad acquisire le qualifiche e le abilità richieste per avere successo nel mondo del lavoro.

INGHILTERRA & GALLES

L'orientamento alla carriera o "Informazione, Consulenza e Orientamento" (IAG- Information, Advice and Guidance) come viene più frequentemente definito, è altamente sviluppato e regolamentato in Inghilterra e nel Galles e disponibile in una vasta gamma di settori formativi e del mercato del lavoro, oltre che nella comunità. Lo IAG è inoltre spesso mirato verso categorie particolari di individui, sulla base di fattori quali l'età, la situazione e gli obiettivi personali. La gamma e la qualità delle soluzioni di orientamento istituzionale è stata identificata dall'OECD come indicatori chiave nell'approccio integrato verso l'orientamento professionale in Inghilterra e nel Galles.

Lo IAG è stato inoltre oggetto di una revisione significativa delle sue linee di indirizzo sotto la *Strategia delle competenze nazionali* del governo, prima nel 2003 e poi ancora nel 2005. Queste iniziative hanno cercato, tra l'altro, di armonizzare i metodi utilizzati nello IAG all'interno del Regno Unito e di garantire che gli individui e i soggetti istituzionali chiave aderissero a standard di qualità uniformi ed obbligatori.

Questa panoramica sulla consulenza formativa orientata al percorso di carriera e sugli standard utilizzati per garantire la qualità in Inghilterra e nel Galles è

incentrata sulle offerte formative rivolte agli adulti (dai 20 anni in su) o a coloro che non rientrano nei programmi di assistenza della strategia del Servizio "Connessioni", persone di età compresa fra i 13 e i 19 anni.

GERMANIA

In Germania, l'apprendimento continuo, con particolare attenzione all'orientamento professionale e alla formazione continua, è affidato ad una grande varietà di istituzioni. La formazione iniziale e quella ulteriore sono affidate non solo alle istituzioni pubbliche ma anche alle imprese private (istituti, scuole private, etc.) e sono rivolte a tutti purché vi siano i fondi necessari.

Oltre alle scuole, l'Agenzia Federale per l'Impiego (o "BA"), quale autorità federale più importante, si è assunta la porzione principale di responsabilità per la formazione iniziale ed ulteriore, insieme ai servizi municipali (sotto forma di sistemazioni di impiego nell'ambito delle cooperative).

I percorsi di formazione offerti dalla BA sono gratuiti per i partecipanti assistiti che soddisfano i requisiti dello statuto per l'assistenza e sono offerti in tutta la Germania dalle 181 Agenzie locali per l'Impiego della BA.

Inoltre la BA ha istituito un numero cospicuo di centri regionali di orientamento professionale (BIZ), dove sono fornite informazioni su base regionale.

ITALIA

La formazione professionale in Italia viene offerta a diversi livelli:

- A coloro che hanno appena finito la scuola dell'obbligo e non hanno mai lavorato;
- A coloro che hanno terminato la scuola superiore e hanno bisogno di competenze professionali specifiche;
- A coloro che stanno lavorando ma hanno bisogno di riqualificazione in quanto il mercato del lavoro richiede un cambiamento di prestazione o di posto di lavoro;

- A coloro che hanno bisogno di qualifiche e specializzazioni ulteriori;
- A coloro che sono diventati disabili e hanno bisogno di sviluppare nuove abilità e competenze per poter mantenere il proprio posto o per rientrare nel mondo del lavoro.

D'altro canto, l'orientamento professionale viene offerto in modo specifico dalle agenzie, pubbliche e private, che hanno il compito principale di aiutare e sostenere gli adulti nell'acquisizione di informazioni o informazioni ulteriori, e di ricevere una consulenza specifica per approcciarsi (o riapprocciarsi) al mondo del lavoro.

SPAGNA

Si riscontra un forte bisogno di migliorare la partecipazione alla formazione per adulti, allo scopo di affrontare questioni specifiche relative la mercato del lavoro. L'alto tasso di disoccupazione generale, specialmente per le donne e i giovani adulti, la disoccupazione di lungo termine, una proporzione estremamente alta di impiego temporaneo, una transizione ritardata dalla scuola al lavoro, l'invecchiamento della popolazione, la mancanza di abilità, tutto ciò associato ad un basso livello di partecipazione alla formazione per adulti significa che bisogna agire per garantire lo sviluppo futuro dell'economia.

I più giovani sono molto impegnati nei processi formativi rispetto agli adulti. Gli studenti adulti hanno un'istruzione superiore o l'equivalente di una laurea; non si tratta affatto di adulti senza istruzione o con un'istruzione inferiore.

I migranti, gli operai o le persone che lavorano negli SME hanno scarse possibilità di partecipare ai percorsi di formazione per adulti.

Gli adulti possono studiare soltanto all'università tramite programmi speciali di accesso e anche presso università molto distanti (UNED).

SVEZIA

In Svezia, l'AMV (L'amministrazione Svedese del Mercato Nazionale del Lavoro) è l'ente statale principale, mentre gli uffici locali per il lavoro operano nell'ambito dell'orientamento professionale e dei percorsi di attivazione a livello regionale. L'orientamento e la formazione si svolgono con diverse modalità e tramite il personale stesso degli uffici per l'impiego.

SVIZZERA

Lo scopo del counselling professionale, scolastico e per l'individuazione del percorso di carriera consiste nell'assistere i giovani e gli adulti nella scelta di una professione o di un corso di studi, oltre che a elaborare un piano di carriera.

3 Promotore(i) dei corsi di orientamento e di attivazione al lavoro

AUSTRIA

Vi sono diverse organizzazioni preposte alla promozione dell'orientamento e dell'attivazione al lavoro ma il più significativo è il Servizio Pubblico per l'Impiego (PES).

Il **Servizio Pubblico per l'Impiego austriaco** (AMS) eroga i propri servizi tramite circa 110 uffici locali. Esso offre servizi su tre livelli, servizio autonomo (auto assistito), servizio (consulenza e orientamento individuale) e counselling (counselling intensivo e consulenza). I singoli individui possono accedere a questi servizi sulla base dei propri requisiti e delle proprie situazioni esistenziali.

Tali servizi sono forniti in modo integrato da tutto il personale dell'AMS che avrà seguito la stessa formazione interna di base durante un corso a tempo pieno della durata di sei mesi, a cui si deve aggiungere circa una settimana e mezzo di formazione all'anno sulle modalità e sui contenuti specifici del servizio erogato.

Circa il 90% degli utenti dell'AMS sono persone alla ricerca di un lavoro che percepiscono il sussidio di disoccupazione, mentre il rimanente è costituito da

gruppi quali ad esempio studenti che hanno abbandonato la scuola e donne che rientrano nel mercato del lavoro. L'AMS subappalta alcuni di questi progetti di consulenza e di orientamento ad una serie di organizzazioni con profitto o no-profit che a loro volta possono subappaltare i servizi ai consulenti privati. La gran parte di questo lavoro viene svolto sotto forma di corsi di "orientamento" della durata di sei settimane destinati a gruppi formati da un minimo di 14 ad un massimo di 20 partecipanti e che coprono materie quali: tecniche di ricerca del lavoro e pianificazione della carriera, bilancio delle competenze.

Un'altra istituzione attiva nella erogazione di servizi di counselling e orientamento è il **Ministero Federale per l'Istruzione, le Scienze e la Cultura** che offre giornate informative e manifestazioni sul lavoro.

Le **Camere di Commercio** offrono anch'esse diversi servizi e informazioni, percorsi di orientamento professionale e scolastico, rivolti specialmente agli adolescenti (età compresa tra i 15 e i 18 anni).

Le organizzazioni di formazione per gli adulti, quali ad esempio l'Istituto per lo Sviluppo Economico (Wirtschaftsförderungsinstitut), l'Istituto di formazione professionale (Berufsförderungsinstitut), i Centri di formazione per gli adulti (Volkshochschulen), le istituzioni ecclesiastiche per la formazione agli adulti, l'Istituto per la formazione ulteriore in aree rurali (Ländliches Fortbildungsinstitut), spesso forniscono i propri servizi di orientamento, finanziati per la maggior parte dal Servizio Pubblico per l'Impiego.

BULGARIA

L'Agenzia Nazionale per l'Impiego è il promotore principale dei programmi formativi di orientamento e attivazione al lavoro per gli adulti in Bulgaria. Questi programmi fanno parte dei cosiddetti "servizi di mediazione" che comprendono il trasferimento di informazioni e la consulenza orientativa alle persone in cerca di lavoro, l'assistenza psicologica e l'indirizzo verso la formazione professionale e/o motivazionale.

La 'Legge per l'incoraggiamento al Lavoro' definisce le condizioni e le misure di implementazione per l'orientamento professionale, l'informazione e la consulenza rivolte all'attivazione al lavoro.

L' "**Ufficio per l'Impiego**" direttivo dell'Agenzia Nazionale organizza e finanzia corsi motivazionali per disoccupati e seleziona l'agenzia formativa che dovrà erogarli.

I corsi motivazionali hanno come argomento la ricerca del lavoro e le abilità di domanda/colloquio di lavoro:

In base al tipo di piano formativo, la durata del percorso motivazionale può variare da 30 ore (quando viene erogato come modulo all'interno di un corso di formazione professionale) fino a circa 120 ore quando viene erogato come corso separato.

INGHILTERRA E GALLES

In Inghilterra e nel Galles Il Dipartimento per la Formazione e le Abilità (DfES) lavora a stretto contatto con il Consiglio di Formazione e Abilità (LSC) e con l'Università dell'Industria (Ufi) - e formazione sul campo - per il servizio di informazione, consulenza e orientamento professionale (IAG) agli adulti. Grazie a questa collaborazione essi hanno definito l'insieme dei servizi e delle garanzie per la qualità a cui gli adulti hanno diritto. *La struttura politica nazionale e il Piano d'azione: Informazione, Consulenza e Assistenza per gli adulti* del governo affida all'LSC la responsabilità a livello nazionale dell'erogazione dei servizi dello IAG e del servizio integrato IAG, in compartecipazione con il servizio nazionale di consulenza "apprendimento diretto" e le partnership locali.

GERMANIA

Nelle attuali condizioni del mercato del lavoro non si può essere certi che i lavoratori potranno mantenere l'occupazione per la quale sono stati formati originariamente. In realtà ci si aspetta che dovranno cambiare lavoro anche più volte. Date queste premesse è fondamentale essere disponibili a continuare la propria formazione in qualsiasi momento.

I cospicui finanziamenti destinati alle misure di prevenzione della disoccupazione e rivolte alla comprensione dei nuovi scenari lavorativi e all'orientamento e alla formazione professionale dimostrano l'alta priorità accordata alla formazione ulteriore.

Questo tipo di assistenza viene costantemente resa disponibile tramite l'offerta di opzioni formative all'interno di vari programmi, e grazie all'informazione sull'orientamento formativo di base e ulteriore, presso i Centri di Informazione professionale (BIZ) e su Internet. Anche il counselling specializzato viene fornito nelle Agenzie locali per l'Impiego del BA sotto forma di formazione appositamente progettata in base ai gruppi target specifici e dividendo l'utenza delle Agenzie in gruppi definiti.

ITALIA

La legislazione nazionale definisce la cornice e le caratteristiche dei programmi di formazione per tutto il Paese, tuttavia la formazione viene gestita a livello regionale e deve essere strutturata e controllata dalle Regioni. La formazione è erogata sia da istituzioni pubbliche che private con comuni finalità ed è sottoposta a verifica da parte delle regioni.

L'orientamento professionale viene offerto dalle agenzie, pubbliche e private, il cui compito principale consiste nell'aiutare e sostenere gli adulti nella ricerca delle informazioni, nell'orientamento alla formazione professionale ulteriore nell'individuazione delle opportunità di impiego mediante un counselling mirato. Il percorso di orientamento si realizza sia a livello individuale (mediante i colloqui orientativi) che di gruppo (counselling e formazione di gruppo) e viene erogato da personale specializzato. Ciascun centro e agenzia per poter accedere ai finanziamenti pubblici e per poter svolgere attività di formazione deve richiedere l'"**accreditamento**". L'accreditamento autorizza l'agenzia ad operare pubblicamente e ad avere lo stesso livello qualitativo delle organizzazioni pubbliche istituite dalla Regione stessa.

SPAGNA

Sia a livello nazionale che regionale, le autorità per l'istruzione organizzano servizi di base per la formazione agli adulti, quali l'alfabetizzazione, l'istruzione primaria e secondaria, corsi di lingua spagnola per migranti e altri servizi formativi nell'ambito dell'orientamento professionale attraverso una rete nazionale di centri per la formazione agli adulti. La formazione di base agli adulti costituisce una seconda possibilità per le persone che non hanno completato la propria istruzione a scuola, oppure rappresenta l'opportunità di acquisire le qualifiche necessarie per progredire nel lavoro.

Il Ministero del Lavoro e degli Affari Sociali ha iniziato la promozione della formazione allo scopo di ridurre la disoccupazione. Ci sono corsi in svariati settori e modulati diversamente che vanno da 200 a oltre 600 ore per corso.

Le opportunità di formazione per la popolazione che lavora (formazione continua) è un'altra componente delle politiche riguardanti il mercato del lavoro. La partecipazione dei lavoratori a questo tipo di formazione sembra essere elevata, infatti interessa più di un milione e mezzo di persone su 2000 censite. La prima considerazione è che vi sono meno donne rispetto ad altri tipi di interventi formativi e che la percentuale maggiore dei partecipanti rientra in un gruppo di età compresa tra i 25 e i 45 anni. Inoltre, le persone con un'istruzione superiore e con maggiori abilità fanno registrare i livelli più alti di partecipazione. La maggior parte della formazione è incentrata sull'uso dell'ICT, sulle lingue, sulle vendite e i servizi.

SVEZIA

In Svezia l'AMV (L'amministrazione Svedese Nazionale del Mercato del Lavoro) è l'ente statale principale mentre gli uffici locali per l'impiego lavorano tramite programmi di orientamento professionale e attivazione al lavoro regionali. L'orientamento e la formazione si concretizzano con modalità diverse e sono erogati dal personale stesso dei centri per il lavoro.

Anche le municipalità svedesi sono molto importanti, i cui dipartimenti per il mercato del lavoro, per l'istruzione e per i servizi sociali implementano programmi di orientamento professionale.

Inoltre, vi sono delle agenzie indipendenti quali ad esempio, le agenzie formative, le organizzazioni dei sindacati, diversi tipi di agenzia affiliate a organizzazioni o aziende. Queste agenzie possono promuovere, sia autonomamente che su richiesta, percorsi di orientamento professionale. L'AMV delega gli uffici per il lavoro che a loro volta indicano un bando. Un'altra possibilità è che le municipalità deleghino un'agenzia indipendente.

SVIZZERA

Lo scopo del programma di orientamento alla pianificazione del percorso di carriera, professionale e scolastica, è quello di guidare i giovani e gli adulti nella scelta di una professione o di un corso di studi e di aiutarli a sviluppare un piano di carriera.

Informazione: I centri di informazione professionale offrono un'ampia gamma di informazioni su diverse professioni e programmi formativi. Questi centri sono accessibili al pubblico e forniscono anche un'assistenza nella ricerca delle informazioni.

Counselling: I colloqui orientativi individuali (counselling) aiutano a stabilire le abilità e le competenze di ciascun individuo facilitandolo nel prendere decisioni ponderate sulla base dei propri interessi e attitudini.

Altre offerte: In collaborazione con altri partner (ad esempio le scuole o le autorità per l'impiego), vengono offerti numerosi servizi addizionali.

4 Organizzazioni coinvolte nell'attuazione dei programmi di formazione

AUSTRIA

I corsi di formazione non vengono erogati dallo stesso Servizio Pubblico per l'Impiego ma sono sottoposti a gare di assegnazione rivolte ai partner sociali degli istituti di formazione (Wifi, BFI, BBRZ etc.) o alle agenzie formative private (Venetia, Mentor, ABZ Wien) che sono invitate a sottoporre un'offerta.

Tutte le organizzazioni costituite dai partner sociali, compresi i datori di lavoro e i lavoratori, attivano le istituzioni per ottenere informazioni e colloqui di orientamento sul piano di carriera. La Camera del Commercio (Wirtschaftskammern) enfatizza l'importanza del counselling sull'orientamento professionale e commerciale e sulla formazione ulteriore nel lavoro svolto in associazione con i propri Istituti per lo Sviluppo Economico.

La Camera del lavoro (Arbeiterkammern) è la rappresentante legale degli impiegati in Austria.

Essa opera in stretta associazione con i sindacati e rappresenta gli interessi sociali, professionali, economici e culturali degli impiegati. La Camera del Lavoro offre, tra l'altro, una consulenza gratuita nell'orientamento professionale.

BULGARIA

I corsi di orientamento professionale e i programmi di attivazione al lavoro in Bulgaria sono erogati da diversi tipi di istituzioni:

Agenzie formative che erogano formazione agli adulti e che partecipano ai bandi per i programmi di formazione motivazionale indetti dagli uffici per l'impiego.

La maggior parte di essi sono "Centri di Formazione Professionale", aziende private o ONG, riconosciuti dall'Agenzia Nazionale per la Formazione Professionale e per l'erogazione e la certificazione della formazione professionale.

Oltre ai piani di formazione degli Uffici per l'Impiego, alcuni percorsi di orientamento professionale vengono erogati da agenzie private per il reclutamento del personale che agiscono da mediatori tra la domanda e l'offerta di lavoro.

INGHILTERRA E GALLES

I corsi di orientamento professionale in Inghilterra e in Galles sono diretti a diverse categorie di utenti. Ad esempio, Il Servizio "Connessioni" e specifici programmi formativi sono indirizzati ai giovani (di età compresa tra i 13 e i 19 anni). Invece gli adulti possono beneficiare delle iniziative previste dalla legge, quali ad esempio il "Job Centre Plus", le diverse Partnerships con gli IAG nonché i servizi di consulenza offerti dai call-centre specializzati "Learndirect". Agendo spesso nel ruolo di Partnership con gli IAG, l'OECD (*Rivista specializzata sulle politiche di orientamento professionale*) identifica anche un certo numero di comunità e situazioni di volontariato, come ad esempio le carceri, i centri di cura e i servizi di assistenza sociale, gli enti per le politiche sociali e il settore privato, come attori importanti nella consulenza dell'orientamento professionale, e sia in Inghilterra che in Galles essi agiscono per contratto o in garanzia del servizio pubblico.

GERMANIA

In Germania i programmi di formazione destinati sia ai giovani che agli adulti non vengono erogati dall'Agenzia Federale per l'Impiego ma da organizzazioni private, no-profit o governative che stanno al di fuori del BA.

Nello specifico queste comprendono:

- Istituzioni e servizi privati
- Associazioni no-profit
- Associazioni di carità o religiose
- Camera dell'Industria e del commercio
- Camera degli artigiani

L'individuazione dell'organizzazione che in ultima analisi attuerà il programma di formazione si basa su una procedura istituzionale che regola la partecipazione ai bandi e la formazione riguardante le politiche del mercato del lavoro. Questa procedura è conforme alle Direttive Europee riguardanti le regole della concorrenza, e alle leggi vigenti in Germania sugli appalti pubblici e che regolano i bandi di assegnazione per i Contratti di Servizio (VOL).

ITALIA

Ogni anno in Italia ci sono circa 2000 organizzazioni che forniscono servizi di formazione finanziati da enti pubblici. In genere, le organizzazioni che lavorano nel campo della formazione professionale considerano questa attività come principale.

SPAGNA

L'amministrazione scolastica si occupa della formazione di base per gli adulti; le responsabilità sono distribuite tra lo Stato, le autonomie regionali, le amministrazioni locali e le istituzioni formative.

Il Servizio Pubblico per l'Impiego (Instituto Nacional de Empleo, **INEM**) è un'agenzia auto gestita che organizza la formazione finalizzata all'occupazione dei disoccupati, sebbene queste attività siano state trasferite alla maggior parte delle autonomie regionali allo scopo di gestire le politiche attive per il lavoro in cooperazione con l'INEM. In Spagna vi sono 28 Centri Professionali Nazionali, oltre ad un gran numero di centri che sono anch'essi autorizzati a fornire questo tipo di formazione: centri privati autorizzati (centros colaboradores), organizzazioni partner sociali e agenzie formative private o pubbliche riconosciute.

I gruppi target per la formazione professionale finalizzata all'occupazione possono essere ad esempio giovani disoccupati senza qualifiche o con qualifiche insufficienti per ottenere un impiego.

Formazione ai lavoratori: questo programma obbligatorio, stabilito nel 1993, prevede che gli impiegati versino lo 0.7% della loro busta paga per costituire un Fondo per la formazione amministrato da una Fondazione tripartita per la formazione al lavoro. Le grosse aziende con più di 100 impiegati possono inviare

piani individuali, mentre gli SME hanno bisogno di unire le forze e inviare piani di gruppo settoriali o basati sul territorio.

Altre istituzioni pubbliche quali le Università popolari o i centri civici municipali offrono opportunità di formazione di base agli adulti. Vi è anche una vasta gamma di organizzazioni private e no-profit che forniscono diversi tipi di opportunità di apprendimento, ad esempio corsi di lingua, di tecnologia informatica o altri corsi di natura meno professionale.

SVEZIA

All'interno del sistema scolastico regolare svedese, sono obbligatori i programmi di orientamento scolastico e attitudinale. Il percorso di orientamento (in particolare in relazione agli studi) comincia al nono grado delle scuole superiori e, in seguito, sia al *Ginnasio* che all'Università ci si avvale di colloqui di orientamento scolastico e professionale.

Altre organizzazioni interessate ai programmi di orientamento formativo e professionale sono gli uffici locali per l'impiego e altre iniziative indipendenti.

I progetti di cooperazione sono anch'essi piuttosto comuni; si tratta di progetti dove un certo numero di organizzazioni lavorano insieme per implementare corsi di orientamento attitudinale e professionale. Si potrebbe prendere ad esempio un'agenzia formativa che coopera con un ufficio locale per l'impiego e con un'organizzazione sindacale.

SVIZZERA

I cantoni sono responsabili dei servizi di orientamento professionale, formativo e di supporto alla carriera che sono accessibili a tutti e che corrispondono ai bisogni dell'utenza in accordo con la legislazione vigente in materia di programmi formativi di orientamento professionale e attitudinale.

Come rappresentanti ufficiali della Conferenza Svizzera dei Ministeri dell'Istruzione cantonali EDK/CDIP, i direttori della Conferenza Svizzera di counselling attitudinale, formativo e di supporto alla carriera (KBSB/CDOPU)

sono responsabili degli aspetti professionali e organizzativi, oltre che delle questioni riguardanti le politiche dell'istruzione.

Il KBSB/CDOPU ha il compito di collaborare con i suoi vari partner.

Come organizzazione nazionale a cui fanno capo i vari enti nell'ambito della formazione agli adulti, la Federazione Svizzera per l'educazione degli adulti (SFAE) raggruppa circa 175 istituzioni e 250 persone attive nel settore della formazione agli adulti. Questa Federazione è un'organizzazione no-profit che dipende dai fondi governativi per il 50% delle sue entrate, mentre il resto viene guadagnato tramite le pubblicazioni, la formazione al tutoring, le conferenze e altri progetti. SFAE ha una segreteria permanente a Zurigo e a Losanna (per la minoranza francofona).

La formazione agli adulti in Svizzera è caratterizzata da una pleora e da un miscuglio non sistematico di istituzioni non governative e governative, dove le prime sono la maggioranza.

5 Il contesto di erogazione dei percorsi di orientamento attitudinale e professionale (colloqui individuali, colloqui di gruppo o formazione di gruppo etc.)

AUSTRIA

Il Servizio Pubblico per l'Impiego stabilisce il numero dei partecipanti ai programmi di formazione. Il PES (Public Employment Service) può anche aumentare il numero dei partecipanti. Inoltre determina il numero di gruppi da formare all'interno del programma e il numero dei partecipanti di ciascun gruppo.

I percorsi di orientamento attitudinale e professionale vengono destinati a gruppi di circa 10-15 persone. Il corso può essere suddiviso in diverse parti e il Servizio Pubblico per l'Impiego decide in quante parti il corso può essere suddiviso. Il piano formativo è composto, come prescritto dai PES, di sessioni sia individuali, in cui il formatore intrattiene dei colloqui con un solo partecipante,

che di gruppo. Questo è il caso dei corsi assegnati mediante i bandi: la seconda parte del percorso formativo fornisce al partecipante degli strumenti concreti per attivarsi nella ricerca del lavoro con colloqui individuali e tramite eventi informativi. Queste attività si svolgono contemporaneamente.

BULGARIA

In genere I corsi di orientamento attitudinale e professionale si svolgono negli edifici delle agenzie contraenti, senza particolari risorse quali aule adeguate o attrezzate.

In genere negli Uffici per l'Impiego vi sono delle aule separate per le consultazioni e i colloqui; quegli uffici che dispongono anche di un "job center" in genere sono anche forniti di una biblioteca con materiale informativo e apparecchi video/DVD.

Non esistono standard per le aree di lavoro destinate alla formazione motivazionale. L'unico requisito nelle procedure dei bandi di assegnazione è che "il luogo di lavoro deve garantire il raggiungimento degli obiettivi della formazione".

INGHILTERRA E GALLES

L'Istituto Inglese di Orientamento alla Carriera (ICG) ha definito l'orientamento professionale come segue: "...attività [che] hanno luogo su base individuale o di gruppo e che possono svolgersi faccia a faccia o a distanza (compresi i servizi di aiuto telefonici e i servizi orientativi offerti su Internet). Esse comprendono il trasferimento di informazioni sulla carriera (mediante documentazione cartacea, supporto informatico e altre forme), strumenti di valutazione e autovalutazione, colloqui orientativi, programmi di pianificazione della carriera (volti ad aiutare gli individui a sviluppare la consapevolezza di sé, la consapevolezza di un'opportunità e le abilità di gestione della carriera), prove attitudinali (per saggiare le varie opzioni prima di sceglierle), programmi di ricerca del lavoro e servizi di transizione."

Il metodo tradizionale di orientamento professionale in Inghilterra è quello del colloquio personale di 30 minuti. Gli utenti devono fissare un appuntamento e

visitare un centro specializzato in colloqui di orientamento professionale e attitudinale. Il colloquio individuale rimane l'approccio più comune; recentemente sono stati tuttavia sviluppati diversi approcci innovativi in risposta alle esigenze dei lavoratori a tempo pieno, dei genitori soli o delle persone disabili.

L'assistenza fornita da una linea telefonica dedicata (**Learndirect**) è un primo esempio di servizio flessibile di IAG.

GERMANIA

Le Agenzie Locali per l'Impiego del BA determinano i propri bisogni per i gruppi target e commissionano i piani di formazione in base ai fondi disponibili a budget.

I corsi si svolgono in gruppi di diverse dimensioni.

Più la formazione è orientata all'acquisizione di competenze pratiche, si tratta ad esempio di laboratori, più sarà ridotto il gruppo di partecipanti.

Nel caso specifico degli adulti disoccupati, oltre ai percorsi formativi di orientamento attitudinale, vengono offerti programmi di formazione supplementari e più generici.

I giovani vengono assistiti tramite percorsi iniziali di formazione e pre-formazione di tipo attitudinale.

Gli esempi forniti sono programmi di pre-formazione all'interno di una idea di apprendimento che in Germania è possibile e che va sviluppata.

ITALIA

I Centri di Formazione professionale (CFP) offrono corsi standard o corsi di aggiornamento per giovani adulti durante l'arco dell'anno. Lo scopo principale di questi centri è quello di preparare o migliorare la capacità degli adulti di acquisire le abilità necessarie a rientrare nel mondo del lavoro con la qualifica giusta.

L'orientamento attitudinale è offerto da agenzie sia pubbliche che private a livello individuale (colloqui individuali) e a livello di gruppo (colloqui e formazione di gruppo) e viene erogato da personale appositamente formato.

SPAGNA

Esistono due diversi modelli di apprendimento per gli adulti: un modello esteso che fornisce un programma piuttosto basso di formazione ad un numero elevato di lavoratori e un modello intensivo che concentra più sforzi formativi su un numero di persone più ridotto.

In Spagna, la maggior parte dei giovani riceve una formazione attitudinale iniziale, orientata specificamente ad un primo inserimento lavorativo, in centri privati, generalmente denominati accademie. Questo tipo di formazione ha due caratteristiche: è praticamente privo di regole, inoltre i corsi sono mirati all'acquisizione di abilità (piuttosto che di conoscenze). Questi percorsi di formazione non sono certificati ufficialmente e quindi gli studenti non ricevono alcuna qualifica professionale riconosciuta.

Allo scopo di facilitare il collocamento dei giovani in cerca del primo impiego, esistono due tipi di contratto di formazione, il contratto di collocamento formativo e il contratto di apprendistato. Il contratto di collocamento formativo ha lo scopo di fornire a coloro in possesso di diplomi, lauree e qualifiche tecniche superiori la prima esperienza lavorativa. Gli studenti apprendono il risvolto pratico della formazione applicando le conoscenze e le abilità acquisite durante lo studio a situazioni reali di lavoro.

Il contratto di apprendistato è destinato ai lavoratori di età compresa fra i 17 e i 24 anni che non sono sufficientemente qualificati per i contratti di collocamento formativo. Il loro scopo è quello di consentire ai lavoratori di acquisire la conoscenza pratica di una professione o di un lavoro qualificati. Gli apprendisti devono trascorrere almeno il 15 per cento della giornata lavorativa piena nei centri di orientamento professionale. Il contratto di apprendistato prende il posto del contratto di formazione, che esisteva in precedenza, nel tentativo di attirare il maggior numero possibile di giovani nel sistema lavorativo.

SVEZIA

In Svezia i percorsi di orientamento professionale e attitudinale si svolgono attraverso diversi approcci metodologici.

- Colloqui individuali, a seconda delle condizioni e dei bisogni dell'individuo.
- Colloqui di gruppo che partono da una panoramica generale per poi concentrarsi su un orientamento più specifico.

I percorsi di formazione di gruppo vengono implementati dalle diverse organizzazioni e dipendono dalle risorse disponibili, dalle competenze e dalle opportunità. E' ovvio che l'orientamento professionale non potrà contemplare tutti gli aspetti ma è il risultato di un'attenta esplorazione dell'ambiente; la sua pianificazione e implementazione sono condizionati in misura diversa dalla tradizione e dalle risorse disponibili.

Un esempio calzante è il modo in cui i formatori indirizzano il partecipante verso professioni tradizionalmente maschili o femminili.

SVIZZERA

In Svizzera esiste un ufficio cantonale per l'orientamento attitudinale e professionale in ciascun cantone. Se il cantone è piuttosto esteso, vi sono anche degli uffici regionali, mentre altri cantoni offrono uffici di orientamento universitario. I servizi offerti sono opzionali, gratuiti e confidenziali. Tutti possono beneficiare dell'orientamento attitudinale e professionale.

6 Formazione iniziale e formazione ulteriore richiesta ai formatori

AUSTRIA

Non esiste una chiara descrizione del lavoro del "formatore" e/o degli "orientatori attitudinali e professionali", né nel database delle professioni del Servizio Pubblico per l'Impiego (AMS) né all'interno dei bandi di assegnazione che il Servizio Pubblico per l'Impiego pubblica per i diversi programmi di orientamento professionale. Ciononostante, dobbiamo distinguere tra la descrizione di una determinata professione e l'insieme di qualifiche che una persona deve possedere per svolgere questa professione, il che rappresenta un criterio importante di valutazione per l'assegnazione dei servizi di orientamento.

Per quanto riguarda la qualifica formale, i formatori devono avere conseguito rispettivamente la qualifica di formatore/e di consulente individuale, e un'istruzione che contenga almeno due dei seguenti contenuti:

- Nozioni di base sulle dinamiche di gruppo/psicologia di gruppo (lavorare con i gruppi, colloqui di gruppo)
- Approcci sistemici al counselling
- Gestione del conflitto
- Nozioni di base di comunicazione
- Tecniche di moderazione

Per quanto riguarda l'esperienza dei formatori, essi devono poter dimostrare un'esperienza professionale di almeno due anni nella formazione agli adulti e nel campo dell'orientamento attitudinale e professionale, inoltre devono aver lavorato con persone alla ricerca di un impiego e/o disoccupati ed avere un'età minima di 25 anni.

BULGARIA

In Bulgaria non esistono requisiti specifici e definiti ufficialmente per i formatori motivazionali. Tuttavia, i criteri di valutazione importanti nell'assegnazione dei contratti per l'erogazione dei piani formativi di orientamento attitudinale e motivazionale prevedono che:

- La qualifica dei formatori corrisponda alla tematica del corso
- Tutti i formatori abbiano una laurea universitaria
- Tutti i formatori abbiano almeno una pratica di 600 ore di insegnamento nell'area di formazione specificata
- Tutti i formatori abbiano almeno una pratica di 600 ore di insegnamento nella formazione agli adulti.

Poiché queste dichiarazioni devono essere considerate più come criteri di valutazione che come qualifiche richieste, è compito delle agenzie formative quello di formare le proprie squadre di formatori.

In pratica, la maggior parte dei formatori motivazionali sono psicologi o hanno una laurea in pedagogia, sociologia o in studi sociali. In Bulgaria sono rari i casi in cui gli insegnanti di formazione professionale o di formazione generica si siano riqualificati come formatori motivazionali.

La formazione professionale ulteriore offerta dalle Università bulgare e dalle istituzioni per l'aggiornamento continuo è molto limitata.

INGHILTERRA E GALLES

La propensione a lavorare come consulente professionale nell'ambito dell'orientamento è una dote richiesta nel Regno Unito per qualificarsi come tirocinante nell'orientamento professionale. L'ottenimento di questo titolo dipende dal successo con cui viene portata a termine la "Qualifica di Orientatore professionale" (Qualification in Careers Guidance QCG) o il "Diploma di Orientatore professionale" (Diploma in Careers Guidance DCG) - I livello e II livello.

Entrambe le qualifiche vengono attribuite dall'Istituto di Orientamento alla Carriera (Institute of Career Guidance ICG) e qualificano l'individuo come membro ufficiale dell' ICG. La qualifica di QCG è attribuita dalle 14 università del Regno Unito. La frequenza del corso è a tempo pieno per un anno o part time per due anni e combina studi accademici con apprendimento sul campo. I partecipanti devono dimostrare di poter affrontare lo studio ad un livello universitario, sebbene non sia necessaria una prima laurea per completare il QCG.

Sono disponibili due ulteriori qualifiche in Consulenza e Orientamento; la qualifica nazionale di orientamento attitudinale (National Vocational Qualification NVQ) di 3° Livello 3 e di 4° Livello in Consulenza & Orientamento. La Segreteria statale per l'Istruzione e le Abilità richiede che tutti gli specialisti in orientamento professionale che lavorano in Inghilterra con il Servizio Connessioni completino il 4° Livello della qualifica NVQ in Consulenza e Orientamento dopo aver completato il QCG.

GERMANIA

Le descrizioni individuali delle offerte, quali ad esempio la descrizione dei percorsi di formazione per i giovani, specificano in dettaglio il modo in cui lo staff dei formatori deve essere distribuito all'interno dei programmi di formazione.

Il personale viene assegnato in base alle qualifiche richieste. Per determinare il numero dei formatori e dei consulenti da assegnare, viene utilizzata una particolare formula di assistenza.

Essa determina la qualità della consulenza e in particolare l'intensità e la complessità del counselling richiesta agli assistenti sociali nel caso di programmi formativi rivolti ai giovani.

Le qualifiche formali di ciascun formatore vengono decise in base alla natura del percorso di formazione e devono essere documentate dall'organizzazione che lo sponsorizza.

Inoltre, si deve garantire che l'organizzazione che implementa il corso consenta al proprio personale di partecipare ai corsi di formazione continua.

Il BA stesso eroga una parte di questa formazione continua, in accordo con i principi stabiliti dalla legge e finanzia la formazione continua del personale dell'agenzia che implementa i corsi di aggiornamento (formazione del personale dell'organizzazione che eroga corsi ai giovani).

Inoltre, il singolo formatore deve avere molti anni di esperienza negli ambiti in cui eroga la formazione, sia rispetto ai contenuti della formazione che rispetto alle tecniche del counselling sociale.

Non sono presenti informazioni sull'età del personale assistito.

SPAGNA

Il Servizio Pubblico per l'Impiego (INEM) lavora con quattro tipi di formatori: personale formativo dell'INEM, istruttori di laboratori, insegnanti dei centri associati ed esperti a contratto.

Il personale formativo dell'INEM: si tratta di personale permanente dell'INEM e impiegati delle istituzioni governative.

Istruttori di laboratori formativi: i laboratori di formazione impiegano solo formatori esterni.

Personale formativo dei centri associati: si tratta di formatori professionali legati ai centri associati.

***Esperti a contratto:* essi svolgono le stesse funzioni del personale insegnante dell'INEM; tuttavia non lavorano in modo continuativo ma per attività specifiche di formazione.**

SVEZIA

All'interno del sistema scolastico regolare, viene richiesta un'istruzione universitaria per poter essere certificati come orientatori attitudinali. Il corso ha un programma di frequenza triennale a tempo pieno.

A livello universitario, esiste anche un certo numero di corsi individuali, ad esempio colloqui orientativi di gruppo, per la formazione di orientatori scolastici e professionali, impostati dal punto di vista pedagogico verso l'orientamento attitudinale, la scelta e la socializzazione.

L'AMV ha un suo sito Internet di formazione all'interno del campo dell'orientamento professionale. Questo non è tuttavia un prerequisito formale, il che significa che alcuni membri del personale hanno ricevuto una formazione in orientamento attitudinale mentre altri no.

Come per altre attività riguardanti l'orientamento attitudinale - ad esempio quelle svolte dai servizi sociali o dalle organizzazioni e dalle società operanti nel settore della formazione – il loro bagaglio culturale non converge. Non sono stabiliti requisiti formali a riguardo.

7 Certificati di qualità richiesti da parte delle agenzie formative

AUSTRIA

Gli standard per l'erogazione del servizio di orientamento sono (ISO, EFQM e TQM): essi comprendono il sistema ISO per la qualità che si basa su un modello industriale, e che si concentra sulle procedure della qualità piuttosto che sulle prestazioni reali. I modelli ISO, EFQM e TQM sono stati implementati in un esiguo numero di servizi di orientamento. Essi hanno in comune il fatto di essere strutture teoriche generali e che non sono incentrati in maniera specifica sul servizio di orientamento professionale. Nell'Austria superiore è stato creato un **certificato della qualità** per le agenzie che offrono formazione ulteriore per adulti.

BULGARIA

A questo stadio di sviluppo delle politiche sull'occupazione, non viene richiesto alcun certificato per l'erogazione di formazione professionale da parte

dell'agenzia formativa (le autorizzazioni sono obbligatorie soltanto per la formazione e la certificazione nella formazione professionale).

INGHILTERRA E GALLES

Le istituzioni che offrono i servizi di orientamento in Inghilterra e nel Galles devono soddisfare determinati standard e fornire una garanzia di qualità per poter ricevere finanziamenti e accreditamenti. In particolare si utilizza lo standard Matrix.

GERMANIA

Come si è già potuto notare, gli standard di qualità richiesti sono formulati nella descrizione dell'offerta formativa come parte della procedura di assegnazione.

La certificazione in base al DIN ISO non è necessaria per i corsi di formazione i cui bandi di assegnazione sono pubblicati dal BA. Tuttavia, se un'istituzione dispone di tale certificazione, essa giocherà un'influenza positiva sulla valutazione dell'offerta.

La situazione è diversa per quanto attiene al supporto orientativo professionale per gli adulti.

Qui gli organizzatori della formazione devono essere riconosciuti ufficialmente e certificati, in quanto non viene pubblicato alcun bando di assegnazione.

ITALIA

Le agenzie che si occupano di formazione devono essere accreditate secondo il sistema di "accreditamento". Questo sistema consente all'agenzia di operare pubblicamente (anche se l'agenzia potrebbe essere sostenuta completamente da fondi privati: come le ONG) e di potersi confrontare con gli enti pubblici su base regionale.

La procedura dell' "accreditamento" assegnato dalle Regioni è assicurata dalle agenzie scelte dalla Regione.

Un secondo livello di certificazione è la "Certificazione della qualità". Riassumendo si può affermare che se l' "accreditamento" verifica la condizione strutturale dell'organizzazione, la "certificazione di qualità" verifica le azioni procedurali implementate all'interno del servizio. Gli schemi ISO di qualità sono anch'essi ampiamente utilizzati ma non sono obbligatori in questo settore.

SVEZIA

Tranne che per il sistema scolastico ufficiale, i certificati di qualità non sono necessari per implementare l'orientamento attitudinale. All'interno del sistema scolastico, sono necessari sia la formazione come materia di studio sia un orientatore attitudinale.

Per l'acquisto pubblico di un corso di consulenza o di orientamento tra diversi attori proponenti esistono requisiti specifici a cui l'organizzatore deve rispondere. La scelta viene quindi effettuata dall'AMV o dalla municipalità e secondo i criteri stabiliti.

SVIZZERA

Coloro che desiderano specializzarsi nell'area della formazione agli adulti e dell'orientamento possono seguire gli appositi corsi a patto di possedere un diploma federale. Questo titolo si ottiene seguendo i moduli riconosciuti e potendo giustificare un'esperienza pratica part-time di almeno 4 anni nella formazione agli adulti (almeno 300 ore). La certificazione dei moduli (eduQua) o altri certificati di qualità può essere ottenuta dalle autorità di certificazione interessate.

8 Programmi di qualità nella formazione di gruppo continua e ulteriore

AUSTRIA

In Austria sono stati pubblicati due programmi specifici della qualità (oltre agli standard del Servizio Pubblico per l'Impiego). Un programma che è stato sviluppato in Austria è il gruppo di lavoro della qualità della work@education, una comunità di interessi del Sindacato degli Impiegati Privati. Si tratta di una piattaforma per formatori assunti e/o freelance che lavorano nel campo della formazione e del counselling. Il gruppo di lavoro si concentra su problematiche quali i criteri della qualità, l'etica della formazione, possibilità di garanzia della qualità etc.

Il secondo programma relativo agli standard della qualità è stato creato dall'Associazione dei Centri per la Formazione agli Adulti (Verband österreichischer Volkshochschulen, VÖV) ed è stato pubblicato sotto forma di compendio nel 1999; esso è costituito da tre parti: criteri della qualità, misure per lo sviluppo e la garanzia della qualità e strumenti relativi.

Il terzo progetto sulla qualità per la formazione ulteriore è la cosiddetta "Formazione Continua ad Elenco" (<http://www.checklist-weiterbildung.at>) che offre criteri di qualità per i potenziali partecipanti che hanno dubbi sulla scelta del proprio percorso di orientamento attitudinale e professionale.

BULGARIA

Le procedure statali sono state esplicitate per garantire la qualità nei percorsi formativi di orientamento attitudinale e professionale. Queste procedure sono obbligatorie per tutti i fornitori di VET: scuole di orientamento professionale, università per l'orientamento attitudinale e professionale, e Centri di orientamento professionale, e sono applicate sia per la formazione agli studenti che agli adulti.

ITALIA

Il bisogno di garantire la qualità dell'offerta si sta diffondendo in tutti i settori: dalle scuole alle università, dalle imprese alla pubblica amministrazione. Le agenzie formative svolgono un'azione superiore per migliorare le attività sul mercato, Quindi è necessario fornire loro delle misure di garanzia sulla loro capacità di offrire servizi adeguati in base ai bisogni degli utenti e un livello di qualità che sia costantemente verificabile.

Il sistema della qualità rappresenta uno strumento per la gestione e il miglioramento continuo dell'attività delle agenzie al fine di soddisfare l'utente e, grazie ai risultati ottenuti, dare competitività all'ente pubblico.

Ciascuna organizzazione o agenzia deve poter sviluppare i propri strumenti e le proprie misure per verificare i risultati delle azioni formative programmate rispetto alla qualità. Segue un esempio di quello che un centro di formazione ha sviluppato secondo le direttive regionali.

SVIZZERA

In Svizzera esiste un ufficio cantonale di orientamento e formazione professionale in ciascun cantone. Se il cantone è piuttosto esteso, esistono anche degli uffici regionali e altri uffici di orientamento universitario. I servizi forniti al pubblico sono opzionali, gratuiti e confidenziali. I servizi di orientamento professionale sono aperti a tutti. Non esiste un solo approccio nazionale alla qualità sebbene i dirigenti di queste organizzazioni, come la maggior parte dei consulenti, esprimono interesse nel miglioramento della qualità.

Queste conclusioni dimostrano che la qualità è oggi tenuta in grande considerazione da tutte le organizzazioni operanti nell'ambito dell'orientamento, come l'Associazione Svizzera per l'orientamento professionale (SBV-ASOSP).

Attualmente si tende a sottolineare con fermezza l'importanza di sviluppare una visione della qualità comune ai diversi cantoni e di armonizzare gli sforzi di ciascuno di essi.

9 Situazione della qualità nei programmi di orientamento attitudinale e professionale

AUSTRIA

La qualità può avere diversi significati, secondo il punto di vista delle tre diverse organizzazioni interessate all'orientamento professionale: I PES, le agenzie formative e i formatori stessi. Per non parlare del modo in cui la qualità di un percorso formativo viene valutata dai utenti/clienti, ovvero i partecipanti ad un corso di formazione.

Secondo i risultati del progetto realizzato dall'abif per conto del Servizio Pubblico per l'Impiego di Vienna, non si dovrebbe misurare il successo di un corso soltanto prendendo in considerazione la percentuale dei partecipanti che sono riusciti a trovare un lavoro in un determinato periodo di tempo dopo il termine del corso. Si dovrebbe anche tenere presente che l'integrazione, ad esempio di persone con problemi mentali, può richiedere un tempo più lungo di inserimento rispetto al tempo impiegato da persone senza questo tipo di handicap. Quando si misura il successo di un corso di formazione, si dovrebbe misurare anche quanto i formatori intervistati nell'ambito del progetto, hanno identificato non soltanto le forme tipiche d'impiego ma anche quelle atipiche, quali i contratti freelance.

Il Servizio Pubblico per l'Impiego valuta le offerte presentate durante i bandi di assegnazione secondo determinati criteri di qualità; esso prescrive regole adeguate ai destinatari del corso di formazione: qual è il gruppo target, quali sono i prerequisiti che un formatore deve soddisfare per essere ammesso alla guida del corso di formazione, quale l'impostazione del corso, l'infrastruttura, il materiale didattico richiesto etc. Ciascuna agenzia formativa che invia un'offerta deve essere valutata con un punteggio, stabilito sulla base dei requisiti richiesti nel bando. Il contratto per lo svolgimento del corso di formazione verrà offerto all'agenzia di formazione che raccoglie il maggior punteggio.

BULGARIA

Gli standard di qualità descritti non coprono ancora i programmi formativi di orientamento attitudinale e di attivazione al lavoro, quindi in questa fase, la qualità dei corsi di motivazione viene determinata all'interno dell'organizzazione e dipende in gran parte dalle capacità dell'agenzia formativa e dalle competenze dei suoi formatori.

INGHILTERRA E GALLES

L'Inghilterra e il Galles hanno goduto per un certo tempo di programmi di informazione, consulenza e orientamento (IAG) altamente sviluppati, diversificati e diffusi. Il rapporto OECD del 2003 ha identificato che il settore della formazione nel Paese "gode di numerosi punti di forza molto concreti... soprattutto se confrontato con altri Paesi OECD... e che la qualità viene presa molto seriamente." Tuttavia, nonostante i successi, si è ritenuto necessario innalzare il profilo e gli standard degli IAG. Questo obiettivo è diventato un elemento chiave delle politiche del governo fino all'attuazione della *Strategia per le Abilità Nazionali* nel 2003.

GERMANIA

La qualità dei corsi di formazione è soggetta a vari fattori. Gli standard della qualità devono essere resi trasparenti ed essere stabiliti come misura di controllo del mercato per l'intero sistema.

La gestione della qualità, gli standard della qualità e i meccanismi di controllo degli errori sono necessari.

Questi meccanismi sono pubblicati anche nelle descrizioni dei servizi formativi (cfr. descrizione dei servizi per la pre-formazione).

La qualità qui descritta deve essere implementata e confermata dall'organizzazione che riceve la delega contrattuale per attuare il programma di formazione.

L'utilizzo di gruppi di revisione per i programmi di formazione, oltre al processo di controllo sistematico degli errori nella fase di affidamento dell'incarico, garantisce che i corsi di formazione si svolgano con la qualità necessaria.

ITALIA

In aggiunta a ciò che è stato già detto precedentemente, si può dire che a livello generale, c'è un grande interesse sulla qualità nei programmi di formazione e di orientamento professionale. Il sistema richiede a chi eroga questo tipo di servizi di fare molta attenzione ai contenuti e richiede inoltre la verifica della qualità tramite la valutazione dei parametri specifici che sono stati definiti.

In Italia, non esiste nessuna misura specifica e mirata espressamente concepita per i percorsi di orientamento attitudinali e formativi.

SVIZZERA

Il counselling professionale, accademico e attitudinale offre informazioni e consulenza ad alti livelli.

Come base di una politica di sviluppo comune della qualità, il KBSB/CDOPU ha deciso di stabilire 9 principi di base relativi al counselling attitudinale, accademico e orientato all'individuazione del percorso di carriera.

- 1) Adeguatezza ed accessibilità dei servizi
- 2) Approccio incentrato sul cliente
- 3) Considerazione del contesto
- 4) Trasparenza
- 5) Confidenzialità
- 6) Obiettività delle informazioni
- 7) Reti
- 8) Qualifiche e strumenti professionali

9) Sistema della qualità

Le misure tese allo sviluppo della qualità devono essere implementate in modo coordinato. Il KBSB/CDOPU sta sviluppando, in collaborazione con l'Università di Losanna, uno strumento specifico di controllo delle qualità denominato Qualità del Counselling Svizzero SCQ.

10 problemi esistenti a livello di sistema e di meta-sistema

AUSTRIA

Vi sono diversi punti che influenzano la qualità dell'orientamento attitudinale e dell'attivazione professionale in Austria.

Uno dei problemi più importanti che riguardano la qualità dei corsi è l'abbassamento dei costi. L'aumento della pressione economica porta alla riduzione dei compensi per i formatori, ad un inquadramento spesso precario e ad una generale diminuzione della qualità dei corsi erogati.

Un altro fattore che influenza la qualità dei corsi di formazione è la scarsa comunicazione tra i diversi partecipanti. Può capitare che le aspettative dei partecipanti siano totalmente diverse rispetto al tipo di apprendimento che ricevono durante il corso. Questo fenomeno si può verificare sia all'inizio che durante il corso.

I termini e le condizioni dei bandi di assegnazione sono regolamentati in modo così preciso che né le agenzie formative né i formatori possono adattare il contenuto dei corsi di formazione ai bisogni individuali dei corsisti. Ecco perché la comunicazione tra PES, agenzie formative e formatori deve essere migliorata.

BULGARIA

In Bulgaria possono essere identificati diversi problemi a livello di sistema e di meta sistema:

- La formazione motivazionale (così come la formazione professionale) non è legata direttamente alla situazione del mercato del lavoro, quindi il suo obiettivo principale che consiste nel reintegrare i corsisti nel mercato del lavoro viene raggiunto raramente come risultato della formazione.
- Non ci sono standard chiari riguardo alla modalità di erogazione della formazione motivazionale né dal punto di vista dei curricula né delle capacità delle istituzioni incaricate di erogare la formazione.

- La posizione di “formatore motivazionale” non è ancora ben definita nell’area pedagogica ed è mal supportata da fonti documentali e da altre possibilità formative.

INGHILTERRA E GALLES

Sebbene la diversità delle proposte formative degli IAG in Inghilterra e nel Galles sia stata apprezzata (Il Rapporto OECD ha identificato che l’orientamento alla carriera per gli adulti sia”...disponibile tramite una vasta gamma di organizzazioni e di situazioni, che sia erogato in vari modi e soggetto ad un’ influenza locale sostanziale ... [che consente] ...di soddisfare i bisogni individuali e locali meglio di quanto potrebbe fare un approccio monolitico”) i suoi interventi e il loro monitoraggio hanno sofferto di problemi sia a livello operativo (nell’erogazione) che a livello meta/politico.

GERMANIA

Il processo attualmente applicato garantisce che i piani di formazione siano implementati con la stessa qualità e uniformità indicate nelle loro descrizioni.

Ciò implica anche che le descrizioni dei prodotti della formazione devono essere continuamente ottimizzate e che il mercato del lavoro e della formazione devono essere osservati costantemente e in modo coerente rispetto allo stato attuale della descrizione dei servizi.

Qui subentra la necessità di un dialogo costante tra il BA, le agenzie formative, i ministeri e altre istituzioni in modo da rimanere sempre attuali rispetto ai contenuti informativi e alle leggi governative per l’assegnazione dei contratti.

ITALIA

Le misure della qualità fanno parte di un più ampio sistema burocratico: richiedono un enorme quantità di tempo, risorse e fanno perdere di vista al personale lo scopo dei corsi.

Le misure della qualità non si applicano in modo specifico a ciò che ciascuna istituzione o agenzia eroga: i parametri e gli items non sono focalizzati su argomenti specifici e particolari che costituiscono le caratteristiche di ciascuna organizzazione.

Le persone incaricate della valutazione dell'attività eseguono programmi di valutazione e utilizzano strumenti che non sono stati discussi (e su cui non c'è stato un accordo); si limitano a svolgere quello che altri hanno sviluppato ma in modo più generico.

SPAGNA

Un alto tasso di disoccupazione giovanile, un lungo periodo di transizione dalla scuola alla ricerca di un lavoro, l'inefficienza del sistema scolastico nell'avvicinare gli studenti al mondo del lavoro, un servizio pubblico per l'impiego che non utilizza il potenziale disponibile da parte dei diplomati, e per finire le politiche economiche e del mercato del lavoro insufficienti costituiscono problemi di grossa portata. Questa situazione solleva la questione più generale della validità del sistema scolastico nel formare i giovani per l'ingresso nel mercato del lavoro.

Negli ultimi anni, la partecipazione generale in Spagna alla formazione per adulti è stata in continuo aumento, registrando uno sviluppo positivo. Vi sono tuttavia delle disuguaglianze nelle opportunità per i partecipanti.

SVEZIA

In Svezia il mondo della scuola e quello del lavoro sono piuttosto distanti l'uno dall'altro. Di conseguenza, l'orientamento attitudinale che si sta implementando all'interno del sistema scolastico non è radicato nei reali bisogni del mercato del lavoro.

Al termine della scuola secondaria superiore, i giovani si trovano attualmente in un limbo prima di scegliere una determinata professione. Al termine della scuola, all'età di 19 anni, non sono ancora in grado di maneggiare conoscenze sufficienti sul mercato del lavoro a livello regionale, nazionale e internazionale.

L'incontro con un orientatore professionale può avvenire piuttosto in là nel tem-

po, cosicché diventa difficile ricevere sostegno e orientamento rispetto alla scelta lavorativa. Se i giovani non proseguono gli studi all'Università, l'incontro con l'orientatore professionale e attitudinale avverrà mentre si registrano come disoccupati all'ufficio locale per l'impiego. Alcuni problemi possono anche derivare dalle condizioni delle regioni di appartenenza. Ciò significa che le aree del mercato del lavoro differiscono in modo sostanziale da una all'altra e sono tutte influenzate dalla relazione tra lo stato e le municipalità.

Un problema che sta diventando sempre più chiaro è la velocità di sviluppo del mercato del lavoro. Predire le tendenze e gli schemi del lavoro e i requisiti del futuro sta diventando sempre più difficile.

Le risorse finanziarie del singolo individuo sono spesso limitate e possono essere un ostacolo al raggiungimento degli obiettivi desiderati.

SVIZZERA

Per molti anni, sotto la direzione dei cantoni svizzeri di lingua francese, i direttori degli uffici cantonali svizzeri per l'orientamento si sono occupati della qualità. Hanno sviluppato tesi di azione, un inventario di servizi, una carta deontologica e un questionario di auto valutazione.

Il punto di partenza dello sviluppo della qualità dell'orientamento sta nell'interesse dei cantoni di assicurare i migliori servizi possibili da parte degli uffici di orientamento.

Lo sviluppo della qualità nell'orientamento non deve essere inteso come un passaggio standardizzato. La strada verso una certificazione interna nazionale o internazionale rimane aperta. In questo modo i cantoni saranno in grado di garantire la responsabilità che la nuova struttura legislativa conferisce loro.

11 Suggerimenti da parte degli esperti per il miglioramento della situazione o per la risoluzione dei problemi

AUSTRIA

Si sta assistendo ad un maggior uso di sistemi modulari dei corsi in cui i partecipanti ai programmi di orientamento attitudinale e di attivazione al lavoro hanno la possibilità di prendere parte alle decisioni riguardanti i moduli e alla loro durata. Essi avrebbero inoltre la possibilità di decidere quali strumenti utilizzare. Ecco il modo in cui la ridondanza di alcune tematiche scolastiche potrebbe essere evitata. In un percorso di orientamento attitudinale si dovrebbe evitare ad esempio che i partecipanti che hanno appena imparato come scrivere un CV, debbano apprenderlo nuovamente.

L'aspetto del collocamento dovrebbe essere spiegato in maniera più esplicita dal Servizio Pubblico per l'Impiego, se questo è l'obiettivo del corso. Inoltre le quote di collocamento devono essere più trasparenti.

Il Servizio Pubblico per l'Impiego potrebbe rispondere alla richiesta di standard generici di qualità per quanto riguarda i corsi, descrivendoli esattamente nei bandi di assegnazione.

Ad esempio un suggerimento per migliorare la qualità dei corsi è stato quello di destinare una parte del budget ai formatori per la supervisione e la formazione ulteriore.

L'integrazione del potenziale dei formatori a sviluppare ulteriormente i concetti e i metodi nella fase progettuale deve essere utilizzato per migliorare la qualità.

Lo scambio e la trasparenza delle informazioni sono aspetti richiesti dalle agenzie formative. Soltanto grazie ad una forte cooperazione tra il Pubblico Impiego e le agenzie formative si può garantire il continuo sviluppo dei corsi di formazione. Le agenzie formative e i formatori devono poter ricevere le informazioni rilevanti provenienti dalle relazioni e dalle valutazioni recenti in modo che possano avere un quadro più esatto della situazione in cui dovranno muoversi.

Gli interessi degli utenti del Servizio Pubblico per l'Impiego devono essere tenuti in considerazione durante la fase di selezione per la partecipazione ad un determinato corso di formazione. Ecco perché oggi le informazioni, che consentono la conoscenza reciproca tra formatori e utenti, è molto apprezzata sia dai formatori che dai rappresentanti del Servizio Pubblico per l'Impiego.

Quindi la conclusione è che una buona comunicazione tra utenti/clienti, formatori e consulenti del Pubblico Impiego può contribuire in modo considerevole al successo di un corso di formazione, e ad un alto livello di motivazione di tutti i partecipanti interessati al processo di orientamento e attivazione professionale.

BULGARIA

L'area dell'orientamento attitudinale e dell'attivazione al lavoro per gli adulti è ancora nuova in Bulgaria. Recentemente sono stati fatti grandi progressi nei sistemi legislativi e di regolamentazione. Grazie agli sforzi congiunti delle Istituzioni governative e delle agenzie formative, questi atti regolatori influenzeranno positivamente la pratica in un lasso di tempo molto breve.

INGHILTERRA E GALLES

La tendenza principale di affrontare e risolvere i problemi esistenti a livello di sistema e di meta-sistema nell'erogazione degli IAG in Inghilterra e nel Galles è cominciata nel 2003. La pubblicazione della Struttura Politica Nazionale per gli IAG da parte del governo nel Dicembre 2003 ha definito le azioni di riforma e ha emanato uno scadenziario di 15 mesi (fino a Marzo 2005) progettato per introdurre un cambiamento nelle modalità di erogazione e nella qualità degli IAG a livello nazionale.

Gli elementi chiave della Riforma governativa degli IAG per adulti sono i seguenti:

- Un osservatorio nazionale per il servizio integrato degli IAG, costituito da una linea telefonica dedicata all'orientamento (learndirect).
- "No wrong door": nessuna porta è sbagliata per l'accesso al servizio integrato degli IAG.

- Un indicatore ad ombrello degli IAG per collegare gli attori chiave dei servizi IAG per gli adulti.
- Decisioni coerenti per la pianificazione dei servizi orientativi allo scopo di fornire un ventaglio coordinato di servizi ai clienti/utenti.
- Coerenza nell'insieme e nella qualità delle informazioni e dei servizi di consulenza disponibili.
- Strutture di competenza e qualifica per i praticanti degli IAG.
- Un Servizio di Risorse Nazionale per lo sviluppo di approcci innovativi all'erogazione dei servizi IAG.
- Un impegno per tutti i fornitori di IAG di superare lo standard Matrix adeguandosi all'accREDITamento LSC
- La necessità di raccogliere le prove dell'impatto degli IAG sulla partecipazione e sul progresso nell'apprendimento e nel lavoro, e di verificare l'impatto degli IAG sulla continuità partecipativa, in particolare delle persone sprovviste di qualifica di 2° livello.

GERMANIA

Il processo descritto nella sezione successiva garantisce che la formazione attitudinale sia di qualità tale che non si ritenga necessario alcun miglioramento.

ITALIA

Lasciando da parte suggerimenti più specifici a proposito dei bisogni di qualità in Italia, vi sono alcuni suggerimenti generali che potrebbero migliorare il sistema della certificazione della qualità per l'orientamento professionale:

- Considerare la qualità della formazione e dell'orientamento non come il risultato di altri argomenti ma per quello che rappresenta in sé stessa;
- Costruire un sistema specifico per la qualità della formazione professionale (non generico per la formazione) e per l'orientamento attitudinale;

- Essere consapevoli della specificità delle due azioni a cui stiamo dando rilievo nella presente relazione: esse sono basate su rapporti interpersonali, riguardano le persone e gli individui (e o gruppi di persone);
- Considerare come importante l'individuazione di parametri e indicatori degli obiettivi che possano applicarsi a ciascuna delle diverse situazioni;
- Considerare importante il coinvolgimento del valutatore anche nel processo di costruzione della misura di valutazione e non considerarli come semplici esecutori della materia;
- Trovare modi originali per valutare queste azioni uniche che riguardano gli esseri umani (aspettative, desideri, bisogni, pressioni esterne) e rispettare così lo speciale obiettivo della formazione professionale e dell'orientamento attitudinale.

SPAGNA

Un impegno nel risolvere i problemi identificati garantirebbe una maggiore coerenza tra la scuola e il mercato del lavoro.

L'apprendimento degli adulti in Spagna si confronta con la frammentazione, una relativa mancanza di coordinamento e, in qualche caso una mancanza di comunicazione tra le diverse agenzie formative. Un suggerimento identificato nella Rivista tematica era il miglioramento dei problemi appena citati attraverso l'introduzione di cambiamenti legislativi.

La flessibilità è anch'essa un suggerimento per aumentare il tasso di partecipazione alla formazione per adulti. Un'altra possibilità per personalizzare il processo dell'apprendimento degli adulti potrebbe essere, come suggerito dalla Rivista Tematica, l'inserimento di corsi più brevi (meno di 100 ore). Questo potrebbe contribuire in modo efficace non soltanto allo scopo di accrescere la partecipazione ma anche alla flessibilità dell'offerta formativa. Inoltre una particolare attenzione alla flessibilità aumenterebbe in generale l'adattabilità dell'intero sistema ai bisogni degli individui.

SVEZIA

L'atteggiamento verso l'orientamento deve cambiare. L'orientamento deve essere considerato una caratteristica permanente dell'apprendimento continuo e non un evento isolato che avviene soltanto in determinate occasioni legate alle circostanze. In pratica, ciò potrebbe significare che le caratteristiche formative correlate al mercato del lavoro e alle sue opportunità diventano obbligatorie per tutti gli insegnanti all'interno del sistema scolastico formale. Se si intende veramente migliorare il sistema, tutti gli insegnanti e tutti i consulenti della formazione e dell'orientamento dovrebbero, prima dell'istruzione e durante la loro carriera professionale, avere l'opportunità di lavorare in diversi posti per maturare un'esperienza reale delle varie professioni.

I metodi e la cooperazione tra una varietà di organizzazioni e di individui portano ad avere diverse prospettive, a portare avanti il processo e possono dimostrarsi positive per i partecipanti che si supportano e confermano reciprocamente. L'obiettivo finale comune deve comunque essere chiaro e stabilito.

Una condizione importante per un lavoro di orientamento di alta qualità è il continuo sviluppo metodologico e la disponibilità di tempo per il processo di orientamento; un processo che sia nel dettaglio che nel suo insieme risponde ai bisogni dell'individuo.

Un'altro approccio è quello seguito da QUINORA: per garantire la qualità del processo di orientamento e per riconoscere l'apprendimento che avviene nel processo come in altri corsi di attivazione.

12 Standard di qualità esistenti nell'orientamento professionale e attitudinale

AUSTRIA

Come abbiamo già affermato in precedenza, Il Servizio Pubblico per l'Impiego non eroga direttamente i corsi di formazione, ma li assegna tramite bandi e regolamenta al contempo i criteri di selezione.

I bandi di assegnazione dei PES contengono un'esatta descrizione del corso di formazione, del gruppo target e di come esso si deve svolgere (ad esempio quante unità, durata delle unità) etc.

In pratica, gli standard di qualità austriaci sono prescritti dal Servizio Pubblico per l'Impiego attraverso i bandi di assegnazione. Qui di seguito sono riportati gli standard di qualità che si trovano in genere in un bando di assegnazione dei PES per i corsi di orientamento attitudinale e attivazione professionale:

- Definizione e selezione dei gruppi target
- Definizione degli obiettivi del corso di formazione
- Definizione della durata del corso di formazione
- Qualifiche dei formatori, esperienze e competenze
- Materiale didattico, manuali da utilizzare durante il corso
- Ambiente del corso (attrezzatura tecnica, edificio, etc.)
- Misure generali della qualità applicate al corso

BULGARIA

Gli standard di qualità esistenti in Bulgaria vengono sviluppati più a livello legislativo e di regolamenti che a livello di implementazione pratica. Gli standard esistenti possono essere così identificati:

Standard per:	Descrizione	Descritto in:
Campo di attività dell'orientamento professionale	L'orientamento professionale, la formazione attitudinale e professionale sono realizzati da quelle professioni e specialità incluse nell'elenco delle Professioni per l'orientamento formativo e attitudinale.	Legge per l'istruzione e la formazione professionale, Art. 6
Erogazione delle licenze per le istituzioni che erogano corsi di formazione	L'Agenzia nazionale per l'istruzione e la formazione professionale ha il diritto di conferire e ritirare le licenze per la formazione e l'orientamento professionale. La licenza dà il diritto di svolgere e certificare l'istruzione per l'acquisizione di qualifiche professionali o per l'orientamento professionale. L'Agenzia nazionale per l'istruzione e la formazione professionale emana un bollettino contenete i criteri, le procedure e la documentazione necessari per l'ottenimento della licenza da parte dei centri di formazione professionale e dei centri di informazione e orientamento professionale.	La procedura è descritta in dettaglio nella Legge per l'istruzione e la formazione professionale, Art. 49a
Registrazione degli istituti che forniscono l'orientamento professionale	L'agenzia nazionale per i VET deve creare e gestire un registro dei centri di formazione professionale e dei centri di informazione e orientamento professionale	Legge per l'istruzione e la formazione professionale, Art. 42 p.10

INGHILTERRA E GALLES

Nel 2003 con la *Struttura per le politiche nazionali e il Piano d'azione: IAG per Adulti* il DfES si è concentrato sull'acquisizione e il mantenimento di standard elevati per l'erogazione degli IAG e nella garanzia della qualità. Il documento "definisce a livello nazionale i servizi di informazione e consulenza che gli adulti si possono aspettare e gli standard con i quali questi servizi devono essere erogati. Esso comprende inoltre un Piano d'Azione che definisce la coerenza, la qualità e l'accessibilità dei servizi IAG per gli adulti." La garanzia della qualità è di grande importanza per la strategia del governo di erogazione di IAG agli adulti.

GERMANIA

Gli standard di qualità prevalenti, come già menzionato in precedenza, sono presentati nelle descrizioni dei servizi.

ITALIA

A livello nazionale non esiste un'analisi approfondita dei problemi esistenti. Attraverso le interviste si è potuto notare che ciascuna organizzazione interessata sta sviluppando e migliorando anno dopo anno, il sistema di valutazione al fine di ottenere una migliore qualità, di ottenere l'efficienza e l'efficacia richieste per realizzare pienamente la missione stessa dell'organizzazione. L'impegno nella valutazione dei risultati finali dell'azione, il risultato del loro impegno, al di là della struttura e della procedura.

La maggior parte di questi sforzi ha come risultato il periodico rinnovamento dello strumento di valutazione che ciascuna agenzia utilizza per il sistema della qualità e in modo specifico per il programma di formazione.

SPAGNA

Metodologia della strategia occupazionale

La metodologia che viene applicata nella progettazione della Formazione Occupazionale ha caratteristiche specifiche, in base al gruppo target a cui è mirata.

Questa risposta formativa alle richieste degli adulti ha le seguenti caratteristiche:

Ha una struttura modulare composta da unità formative facilmente capitalizzabili, il che consente agli studenti adulti di seguire il proprio percorso. Anche la velocità di apprendimento degli adulti è stata presa in considerazione. La modalità di erogazione può avvenire tramite confronto diretto o a distanza oppure attraverso una formula mista (il cosiddetto 'apprendimento misto').

L'approccio metodologico proposto è in fase di studio dal punto di vista delle abilità professionali, che sono considerate come l'abilità di eseguire i compiti correlati ad una determinata professione in linea con i livelli richiesti nel posto di lavoro. Il concetto comprende anche la capacità di trasferire le abilità e le conoscenze acquisite in nuove situazioni pertinenti all'area professionale, e ad altre professioni correlate, come descritto nella Rivista Tematica sull'Istruzione agli Adulti in Spagna.

Le abilità professionali dovrebbero prendere in considerazione tutti gli aspetti della professionalità: abilità tecniche, abilità organizzative e partecipative, abilità sociali, abilità metodologiche etc.

13 Certificati della qualità più utilizzati

AUSTRIA

Non esistono certificati della qualità riconosciuti a livello generale a parte gli standard ISO per il servizio di Orientamento come riportato in precedenza "Certificati di qualità richiesti dalle istituzioni formative".

BULGARIA

In questa fase, in Bulgaria, non viene erogato alcun tipo di certificato della qualità per l'orientamento e l'attivazione professionale.

INGHILTERRA E GALLES

Lo standard principale di garanzia delle qualità in Inghilterra e nel Galles che tutte le agenzie formative che sviluppano i programmi IAG devono soddisfare è

il "Matrix Standard" nazionale, standardizzato. L'accREDITamento è ottenuto tramite una valutazione iniziale sul posto e tramite metodi di miglioramento continuo. Ci sono 8 fasi che i consulenti dei programmi IAG devono superare per poter ricevere il pieno accREDITamento. Inizialmente, in base ad uno schema volontario (non obbligatorio), come quello del Marzo 2004, le agenzie che hanno ricevuto fondi dal Programma di finanziamento di DfES o LSC IAG hanno dovuto soddisfare il Matrix standard. Tutte le altre agenzie finanziate dall'LSC sono state incoraggiate a ricevere il proprio accREDITamento entro il Marzo 2005.

ITALY

Non esistono misure ufficiali, nazionali comuni o obbligatorie da utilizzare comunemente all'interno dei programmi di orientamento al fine di misurare l'efficacia dei programmi e dell'azione di orientamento.

Le certificazioni che vengono comunemente utilizzate si riferiscono ad un sistema più generale e generico che si applica alle strutture e alle procedure implementate dai servizi ma non insistono e non lavorano in modo mirato sui risultati (efficienza ed efficacia) della formazione e dell'orientamento, valutando aspetti specifici dell'orientamento professionale e dell'azione formativa.

SPAGNA

Per i disoccupati esiste un sistema di formazione professionale finalizzato all'acquisizione di qualifiche connesse a professioni concrete che riguarda circa 300.000 persone all'anno. I corsi possono essere generici, specialmente se si tratta di fornire ai giovani conoscenze e abilità professionali generiche. Ci sono poi i corsi professionali per le persone senza qualifica, i corsi di adattamento per la formazione e il collocamento in nuove professioni o i corsi speciali per l'aggiornamento o il miglioramento delle abilità lavorative. Essi comprendono moduli teorici e pratici. Gli studenti ricevono dei certificati (certificado de profesionalidad) di frequenza che riportano il nome del corso e la sua durata.

SVEZIA

In Svezia i gradi universitari vengono utilizzati come forma di certificati di qualità in quanto l'università eroga qualifiche formali all'interno del sistema scolastico.

Tuttavia, oggi altre forme di garanzia di qualità si stanno facendo largo, specialmente tra le organizzazioni indipendenti operanti nel campo dell'istruzione. C'è un bisogno represso di puntare alle competenze reali maturate al di fuori del sistema scolastico regolare. Un esempio è l'OCN (Rete aperta dei College) che è stato copiato dall'Inghilterra da parte dell'organizzazione Urkraft. Questa rete esiste in Inghilterra da 25 anni e oggi assegna certificati a circa 600.000 persone all'anno.

SVIZZERA

GARANZIA di QUALITA'

La qualità dell'istruzione, dei corsi di formazione e delle istituzioni non costituisce soltanto una buona garanzia per la vendita ai clienti ma rende anche possibile avere fiducia nel sistema svizzero di istruzione e formazione continua. La creazione di standard di qualità, la standardizzazione dei metodi della qualità hanno rappresentato una sfida per le persone incaricate della formazione continua a cui è stata data una risposta negli ultimi anni.

La Svizzera è stata per molto tempo associata alla qualità. A causa della sua situazione geografica (senza accesso al mare) e del suo stato politico di Paese neutrale e indipendente, la Svizzera ha dovuto sviluppare i propri assetti e si è guadagnata notorietà in diverse aree.

Nel campo dell'orientamento professionale, la Svizzera si è imposta a livello internazionale. Un indicatore di questo successo è il finanziamento, in una fase molto precoce, di un ufficio cantonale di orientamento professionale e scolastico. Lo sviluppo dell'orientamento alla carriera, che ha giocato un ruolo molto importante nel progresso degli strumenti psico-tecnici, rimane un esempio per molti Paesi europei.

14 Descrivere qualsiasi misura specifica della qualità che è stata implementata per risolvere i problemi riscontrati nella erogazione dei corsi di orientamento e attivazione professionale

AUSTRIA

I seguenti suggerimenti insieme a quelli menzionati nella sezione "Suggerimenti degli esperti per migliorare la situazione o risolvere i problemi" potranno contribuire ad ottenere prestazioni migliori dei corsi di orientamento attitudinali e attivazione professionale.

I formatori ritengono che il Servizio Pubblico per l'Impiego potrebbe migliorare la qualità dei corsi garantendo una miglior comunicazione sia con i formatori dei relativi corsi di formazione che con i corsisti.

Il Servizio Pubblico per l'Impiego regola i pre-requisiti che i formatori devono possedere per poter essere ammessi all'insegnamento e per poter tenere i rispettivi corsi di formazione per conto dell'agenzia formativa che ha vinto il bando di assegnazione: qualifica formale, esperienza ed età minima. Come si è già detto, i formatori giovani con una laurea accademica ma privi di esperienza non hanno alcuna possibilità di tenere questi corsi di orientamento e attivazione professionale.

I formatori intervistati hanno affermato che non è una buona idea che i formatori giovani siano esclusi da tali corsi, in quanto potrebbero apportare metodi nuovi, creativi e innovativi.

La soluzione potrebbe essere che un formatore con esperienza conduca il corso insieme ad un formatore con meno di due anni di esperienza. Quest'ultimo avrebbe anche la supervisione dell'agenzia formativa.

Nel caso di partecipanti che non riescono ad integrarsi nel corso, si dovrà iniziare un processo comunicativo aperto con il Servizio Pubblico per l'Impiego e/o il rispettivo consulente formativo. Successivamente, il Servizio Pubblico per l'Impiego dovrà cercare di trovare delle soluzioni e delle alternative individuali.

Il Servizio Pubblico per l'Impiego deve fornire ai propri clienti/utenti migliori informazioni sugli obiettivi, le ragioni e i contenuti del corso.

Selezione accurata dei partecipanti ad un corso di formazione: ci sarebbe un netto miglioramento del corso se i partecipanti fossero della stessa età, se provenissero da un ambiente sociale comune e se avessero un livello di istruzione simile.

Anche il contesto di lavoro dei formatori meriterebbe un miglioramento : le agenzie formative dovrebbero assumerli o pagarli adeguatamente. Si verifica spesso che i formatori che vogliono occuparsi della supervisione o che desiderano sviluppare la propria professionalità devono affrontarne i costi in prima persona.

Che cosa potrebbero fare i formatori per contribuire al miglioramento della qualità dei corsi di formazione? I formatori intervistati hanno affermato che i formatori dovrebbero imparare a ridurre lo stress e a migliorare la resistenza alle pressioni esterne. Questi obiettivi potrebbero essere raggiunti attraverso la loro formazione ulteriore, la supervisione e il controllo incrociato (feedback e orientamento da parte dei colleghi). I formatori devono imparare a prendere le distanze da tutte le situazioni lavorative quando ritornano a casa.

BULGARIA

I seguenti settori della qualità sono di grande importanza per la Bulgaria:

Categoria	
Pianificazione e concettualizzazione	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione dei bisogni del gruppo target • Definizione degli obiettivi del corso • Struttura del corso • Struttura del materiale e dei manuali del corso
Qualifica dei formatori	<ul style="list-style-type: none"> • Grado di istruzione • Qualifiche specifiche aggiuntive • Stage di qualifica dei formatori (formatore direttivo, formatore di supporto, moderatore, etc.) concernenti la qualifica e l'esperienza pratica dei formatori.
Valutazione dei piani di formazione (orientate al risultato)	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione continua durante il corso • Feedback al termine del corso • Valutazione dei risultati su base periodica (6-12-18 mesi)

INGHILTERRA E GALLES

Lo Standard **matrix** è stato introdotto come Marchio di qualità nazionale per tutte le organizzazioni che forniscono informazioni, consulenza e orientamento sull'apprendimento e sul lavoro. Tuttavia, questo standard è generico e generale in alcune aree e può non contemplare problematiche specifiche che si verificano rispetto alla qualità dei servizi erogati durante l'incontro tra l'individuo e il gruppo di partecipanti. Praticamente non esiste alcuna definizione di 'qualità' a parte l'enunciato che le organizzazioni dovranno "Fornire informazioni rilevanti e di qualità in formati accessibili e che soddisfino i bisogni delle persone"

GERMANIA

Facendo seguito ai punti già discussi in precedenza nel testo, riportiamo di nuovo un riassunto del processo di erogazione dei servizi per il mercato del lavoro, in base all'organizzazione tedesca:

Il cambiamento principale, che ha significato maggior trasparenza e qualità nell'erogazione dei corsi di formazione, è stato raggiunto grazie all'introduzione del processo di assegnazione.

Il Quartier generale formula le "descrizioni dei prodotti formativi" in modo da descrivere precisamente i programmi di formazione che soddisfano i requisiti legali del Libro III del Codice Sociale e gli obiettivi operativi del BA, finalizzati a raggiungere un alto livello di integrazione dei partecipanti nella formazione e nell'impiego.

Le agenzie locali per l'Impiego del BA e le organizzazioni per l'impiego cooperative e municipali decidono le misure necessarie, e la capacità dei partecipanti con cui confrontarsi.

Quindi il processo di assegnazione deve specificare chiaramente (tramite pubblicazione su Internet) il tipo di percorso formativo e il numero di partecipanti per i quali si chiede alle agenzie formative di concorrere.

Gli esperti formulano i requisiti (standard di qualità, contenuto del corso, dimensioni e numero delle aule, personale, attrezzatura tecnica), la formazione continua per il personale, gli obiettivi dei corsi, l'integrazione.

Questi sono i fattori più importanti che influenzano il successo di un corso di formazione e naturalmente anche i suoi costi.

Per impedire un eccessivo gioco al ribasso, i costi delle offerte inviate vengono rivisti all'interno del processo del bando di assegnazione.

Se i preventivi di spesa sembrano indicare che il programma di formazione non consentirà un'entrata adeguata per l'organizzazione che lo implementa, l'offerta viene esclusa dal bando.

Il preventivo di spesa indicato e il punteggio raggiunto sui contenuti specialistici di un'offerta vengono calcolati utilizzando una formula che restituisce un'indicazione dell'offerta più vantaggiosa.

Il punto critico della procedura è l'approccio alla valutazione di un concetto ad esempio, la domanda potrebbe essere se il corso di formazione una volta implementato corrisponderà effettivamente all'offerta sottoposta.

Qui il controllo della qualità viene effettuato tramite "revisioni in atto" del corso in esame (gruppi di verifica/gestione del contratto).

Se in questo punto si evidenzia una discrepanza con l'accordo firmato, vengono applicate le penalità contrattuali, o addirittura viene interrotto il contratto con l'agenzia formativa.

Inoltre, i programmi di formazione vengono valutati, in particolare quelli destinati ai giovani, allo scopo di garantire che il contenuto del corso venga continuamente adattato ai requisiti del mercato del lavoro e della formazione e ai bisogni del gruppo target.

ITALIA

Le fonti bibliografiche e le interviste rivolte a persone coinvolte nella ricerca mostrano che vi sono diverse aree di miglioramento.

A livello generale:

- Necessità di un sistema di misura della qualità che sia sistematico, diffuso, confrontabile, unificato e valido.
- Necessità di criteri stabiliti dalle autorità, che possano essere considerati comuni tra agenzie e servizi simili (formazione e orientamento), che non mettano ciascuna organizzazione nella condizione di dover sviluppare sistemi individuali di valutazione della qualità che potrebbero rivelarsi limitati, non efficienti, parziali o soggettivi; la valutazione non deve essere un'autovalutazione ma devono esserci basi e criteri condivisi.
- Necessità di bilanciare due diverse esigenze: quella di utilizzare delle misure della qualità condivise (necessarie per ciascuna organizzazione) e al contempo quella di misurare aspetti specifici e particolari che potrebbero riguardare esperienze locali e uniche, per le quali uno strumento generico è troppo limitato.

- Lo scopo finale della valutazione, e della valutazione dell'efficacia, dovrebbe sempre essere il cliente finale considerato individualmente, la persona e non il posto di lavoro (l'agenzia formativa o il mercato del lavoro).
- L'efficacia non è una questione di standard riguardanti la logistica o i processi. E' invece una questione riguardante i cambiamenti reali che si verificano nell'atteggiamento e nelle competenze dell'individuo verso le proprie abilità, interessi, motivazioni, necessità o prospettive lavorative.
- C'è bisogno di valutare la qualità e l'efficienza dell'azione non solo al termine dell'intervento formativo ma anche nella 'distanza percorsa' (ad esempio si potrebbe inserire nel programma il fatto che la valutazione su un'azione possa avvenire anche dopo periodi determinati di tempo per poterne valutare "l'efficienza a lungo termine").
- E' importante lavorare su misure che definiscano non soltanto i risultati ottenuti ma anche il punto di partenza dell'individuo.
- Il campo dell'orientamento e della formazione richiedono che i parametri scelti considerino "punti di vista insoliti" anche nell'implementazione della valutazione dei risultati: ad esempio, "l'orientamento non deve necessariamente servire a scoprire qual è il miglior lavoro per una determinata persona e il modo per ottenerlo ma potrebbe anche servire a scoprire se il lavoro è l'attività più adatta a quell'individuo in questo momento"

Più specificamente le necessità riguardano quello che si deve misurare e con quali indicatori è possibile identificare la qualità.

Nell'ambito della **formazione professionale** si dovranno considerare, per una buona valutazione, alcuni elementi che variano in base al contesto:

- Le relazioni: tra studenti e insegnanti, tra studenti, tra studenti e ambiente formativo (altro personale, contesto)

- L'azione formativa: da un lato il contenuto (come viene trasferito, che cosa è stato appreso, che cosa è stato interiorizzato) e dall'altro il cambiamento del livello della competenza (quali cambiamenti nelle vite personali sono stati introdotti dal corso di formazione a livello professionale, quali atteggiamenti personali/professionali sono stati modificati); il clima/atmosfera della classe.
- La rete in cui l'azione e l'agenzia formativa hanno luogo: come viene attivata e usata l'azione di rete dall'agenzia ai fini formativi degli studenti: come sono coinvolti nell'azione e nella procedura di formazione le famiglie, le altre agenzie, le istituzioni per il lavoro e il mercato?

Nel contesto dell'**orientamento professionale** la qualità dovrebbe essere misurata esaminando i cambiamenti dell'individuo in relazione al programma.

In particolare gli strumenti dovrebbero misurare:

- Le competenze comportamentali acquisite dalla singola persona.
- Il gruppo da orientare e le sue dinamiche.
- Le persone che si sono rivolte all'agenzia di orientamento: qual è il loro futuro/condizione finale, la loro motivazione (si sono presentati spontaneamente o in seguito ad un obbligo formativo?)
- La costanza della loro partecipazione al processo di orientamento.
- Numero e motivazione di chi non ha abbandonato il corso.
- La capacità finale della persona orientata di avere una visione chiara e chiarificata di sé, la sua capacità di interpretare le questioni personali ed esterne (aumento dell'intuito personale).
- Acquisizione di strategie per offrirsi al mercato del lavoro.
- Capacità di interpretare il mercato del lavoro esterno (capacità di leggere le offerte di lavoro, trovare modi per acquisire informazioni)
- Competenze e conoscenze su come reperire le risorse (personali e materiali) per trovare un impiego

- Autonomia nella scelta e nella ricerca di un impiego o nella scelta di non essere coinvolto nel mercato del lavoro
- Autonomia nella comprensione dei limiti (personali ed esterni) esistenti e della loro influenza sulla persona e sul mercato del lavoro
- Abilità di negoziare tra la realtà personale e quella esterna
- Capacità di combinare la dimensione personale e professionale del sé
- Aumento dell'autostima e capacità di "muoversi" con competenza
- Capacità di creare una rete di relazioni significative, specialmente in relazione all'ambiente lavorativo

SVEZIA

Rispetto all'allegato QUINORA le aree più importanti sono state trattate, sebbene si possa aggiungere ancora qualcosa:

La qualità, la pianificazione e la concettualizzazione della formazione

All'interno di questa area vi sono buone ragioni per utilizzare la prospettiva dominante di genere.

L'infrastruttura dell'agenzia formativa

E' inoltre importante dare enfasi all'ambiente psico-sociale, oltre ad avere un'etica chiara che parta dai bisogni del singolo individuo.

Moderazione interna

Si è in grado di implementare la garanzia della qualità interna se esiste un'infrastruttura appositamente dedicata. L'infrastruttura deve essere pronta nella fase iniziale.

Se l'orientamento ha avuto luogo a livello individuale, devono esistere dei metodi per garantire la qualità anche in questo processo.

Inoltre, si deve stabilire chiaramente chi sarà il moderatore esterno della qualità e in che cosa consistono i suoi/loro compiti. Se la misurazione riguarda que-



sti obiettivi, essi devono essere stabiliti in modo tale che possano essere misurati in termini di quantità e qualità.