



---

---

**L'INTERVENTO PER L'OBBLIGO FORMATIVO  
NEI SERVIZI PER L'IMPIEGO  
- MANUALE OPERATIVO -**

Versione 1.0

---

---

Roma, novembre 2000

---

*Il presente volume, predisposto su incarico del Comitato di Pilotaggio dell'obbligo formativo, è stato realizzato dall'Area di ricerca Isfol "Sistemi Formativi" ed è frutto di un gruppo di lavoro coordinato da Giorgio Allulli e composto da: Alessandro Chiozza, Sandra D'Agostino, Anna D'Arcangelo, Franco Marcigliano, Enrica Marsili, Daniela Pavoncello, Emiliano Rustichelli.*

*La redazione del testo è di Giorgio Allulli e Franco Marcigliano; la sezione sull'Anagrafe regionale è di Sandra D'Agostino; l'editing è di Roberto Maini. L'impaginazione finale è stata curata da Antonio Cappella.*

## INDICE

---

<b>PRESENTAZIONE</b>	<b>4</b>
<hr/>	
<b>1. Il sistema dell'obbligo formativo</b>	<b>8</b>
1.1 - Le funzioni dei diversi soggetti	10
1.2 - I percorsi dell'obbligo formativo	17
1.3 - La rete delle relazioni sul territorio	20
<b>2. Caratteristiche strutturali ed organizzative del servizio</b>	<b>25</b>
2.1 - La costituzione dell'Anagrafe regionale e delle banche dati	30
2.2 - Individuazione e contatto dell'utenza	40
2.3 - La funzione di accoglienza/informazione	42
2.4 - La funzione di orientamento	56
2.5 - La funzione di tutorato	65
2.6 - Le altre attività organizzative	74
<b>3. Professionalità e competenze per l'organizzazione e la gestione degli interventi</b>	<b>76</b>
3.1 - Competenze per la gestione degli interventi di accoglienza/informazione, orientamento, tutorato	77
3.2 - Le competenze per le attività organizzative	86
<b>Bibliografia</b>	<b>88</b>
<b>Allegati:</b> Legge 17 maggio 1999 n. 144, articolo 68; Accordo Stato Regioni del 2 marzo 2000; D.P.R. 12 luglio 2000, n. 257; Nota tecnica del Ministero del Lavoro; Decreto del Ministero P.I. n. 323/1999	<b>92</b>

---

## PRESENTAZIONE

---

L'attribuzione ai Servizi per l'impiego di competenze in materia di informazione/orientamento/tutorato ai fini dell'obbligo formativo si inquadra in un nuovo scenario istituzionale che vede attribuire alle Regioni e agli enti locali nuove funzioni e nuovi compiti anche in materia di governo del mercato del lavoro: un nuovo ruolo proiettato verso l'*integrazione* fra i diversi tipi di servizi (informazione, orientamento, formazione, incrocio domanda-offerta, ecc.) e tra i diversi tipi di soggetti istituzionali cui ne compete l'erogazione.

All'interno di tale quadro e nel contesto dell'obbligo formativo i Servizi per l'impiego costituiscono il punto di snodo fra i percorsi dell'istruzione, della formazione professionale e dell'apprendistato e rappresentano l'elemento di promozione e garanzia del successo formativo.

I dispositivi di integrazione si basano su elementi di carattere organizzativo, gestionale e procedurale, quali:

- la condivisione di un sistema informativo, di banche dati e materiali informativi;
- la programmazione comune di azioni che richiedono l'intervento di più soggetti e di più servizi;
- specifiche procedure di accompagnamento dell'utente da un servizio all'altro.

Nel Manuale che di seguito si presenta viene illustrata l'architettura del nuovo sistema introdotto dalla legge 144/99 e dai successivi provvedimenti attuativi, delineando l'insieme di relazioni ed i collegamenti organizzativi ed operativi fra i diversi attori. In particolare si prospettano i meccanismi di funzionamento che vedono i Servizi per l'impiego al centro del sistema, in funzione di cerniera tra Istruzione, Formazione professionale ed Apprendistato.

Ad essi spetta infatti l'organizzazione dell'impianto informativo capace di favorire l'orientamento dei giovani fra percorsi formativi integrati e diversificati.

Il Manuale intende dunque fornire un supporto alla progettazione esecutiva degli interventi prefigurando un *modello* di organizzazione e sviluppo di un insieme di attività, che si configurano come un vero e proprio *Servizio*, svolte da un soggetto pubblico verso un determinato target d'utenza: giovani soggetti all'obbligo formativo che lasciano la scuola al termine dell'obbligo scolastico; giovani che abbandonano il percorso scolastico, formativo, o di apprendistato intrapreso; giovani che volontariamente accedono al servizio.

Il Manuale, che è rivolto ai soggetti che sono preposti all'organizzazione e gestione degli interventi, è strutturato sulla base della specificazione degli elementi contenutistici, organizzativi, gestionali, procedurali e relazionali delle attività da realizzare, integrata con l'indicazione degli *strumenti* di supporto, necessari alla gestione delle diverse fasi degli interventi programmati. Diagrammi, schemi grafici e tabelle esemplificano e sintetizzano gli aspetti cruciali e significativi dell'intero sistema e dei processi funzionali alla strutturazione del servizio.

Il Manuale si articola, di conseguenza, nell'esplicazione dei seguenti punti chiave:

- a) il sistema dell'obbligo formativo (Capitolo 1);
- b) le caratteristiche strutturali ed organizzative del modello di Servizio e la creazione di una *rete di comunicazione* tra gli attori preposti alla realizzazione dell'obbligo formativo (Capitolo 2);
- c) il profilo delle competenze indispensabili alla preparazione e gestione dei diversi interventi (Capitolo 3).

Va tenuto comunque presente che il sistema dell'obbligo formativo costituisce il punto di convergenza di diversi processi istituzionali che sono tuttora in fase di assestamento; ci si riferisce in particolare al significativo processo di riforma e di decentramento che ha coinvolto gli stessi Servizi per l'impiego ed il sistema informativo per il lavoro, alla riforma della formazione professionale e dell'Apprendistato, al cambiamento del sistema scolastico in seguito all'introduzione dell'autonomia.

Inoltre la stessa normativa sull'obbligo formativo richiederà probabilmente, al momento della sua applicazione, ulteriori precisazioni e chiarimenti.

Per tutte queste ragioni anche questo manuale deve essere considerato come un lavoro continuamente in progress. Quello che si presenta è solo la prima realizzazione (versione 1.0) di un documento di supporto tecnico ai Servizi per l'impiego che sarà successivamente aggiornato e arricchito man mano che emergeranno ulteriori elementi a livello centrale o locale in grado di sostenere e indirizzare le loro attività. In particolare il manuale verrà via via integrato con ulteriori informazioni relative a:

- precisazioni e chiarimenti riguardo l'applicazione della normativa dell'obbligo formativo;
- gli avanzamenti delle riforme relative ai sistemi formativi nei quali si realizza l'obbligo formativo;
- l'avanzamento dell'organizzazione dei sistemi informativi dei Servizi;
- esempi di buone pratiche riscontrate a livello locale che possono facilitare l'organizzazione dei Servizi.

A questo fine sarà gradito ogni suggerimento da parte di chi lo utilizza, ed ogni richiesta di chiarimento, che servirà anche per migliorare e rendere sempre più utile il manuale.

Le comunicazioni potranno essere inviate ai seguenti indirizzi:

Posta ordinaria: Isfol - Area Sistemi formativi – Segreteria Obbligo Formativo -

Via G.B. Morgagni 33 - 00161 Roma

Posta elettronica: *sistemi.fp@isfol.it*

# 1

IL SISTEMA  
DELL'OBBLIGO FORMATIVO

---



L'art. 68 della legge 144/99, che istituisce l'obbligo di frequenza di attività formative fino all'età di 18 anni, rappresenta una importantissima innovazione nel quadro dell'offerta formativa del nostro Paese. Attraverso questo dispositivo l'Italia intende offrire a tutti i giovani una opportunità "forte" di completare il percorso formativo attraverso il conseguimento di un diploma o di una qualifica professionale, eliminando gli abbandoni precoci del sistema. A tale scopo la legge e la successiva regolamentazione attuativa hanno disegnato un sistema complesso nel quale sono coinvolti molteplici attori, istituzionali e non, che vengono dunque a costituire una vera e propria rete di servizi sul territorio.

Il raggiungimento dell'obiettivo del successo formativo dei giovani è perseguibile se tutti gli attori coinvolti saranno in grado di stabilire e mantenere valide interrelazioni con gli altri soggetti cui sono attribuite responsabilità di governo, programmazione e gestione all'interno di questo sistema.

Nei paragrafi seguenti vengono dunque descritti i compiti dei diversi soggetti, i percorsi previsti per i giovani, le interrelazioni che si dovranno determinare sul territorio per realizzare questo obiettivo.

### ***1.1 – LE FUNZIONI DEI DIVERSI SOGGETTI***

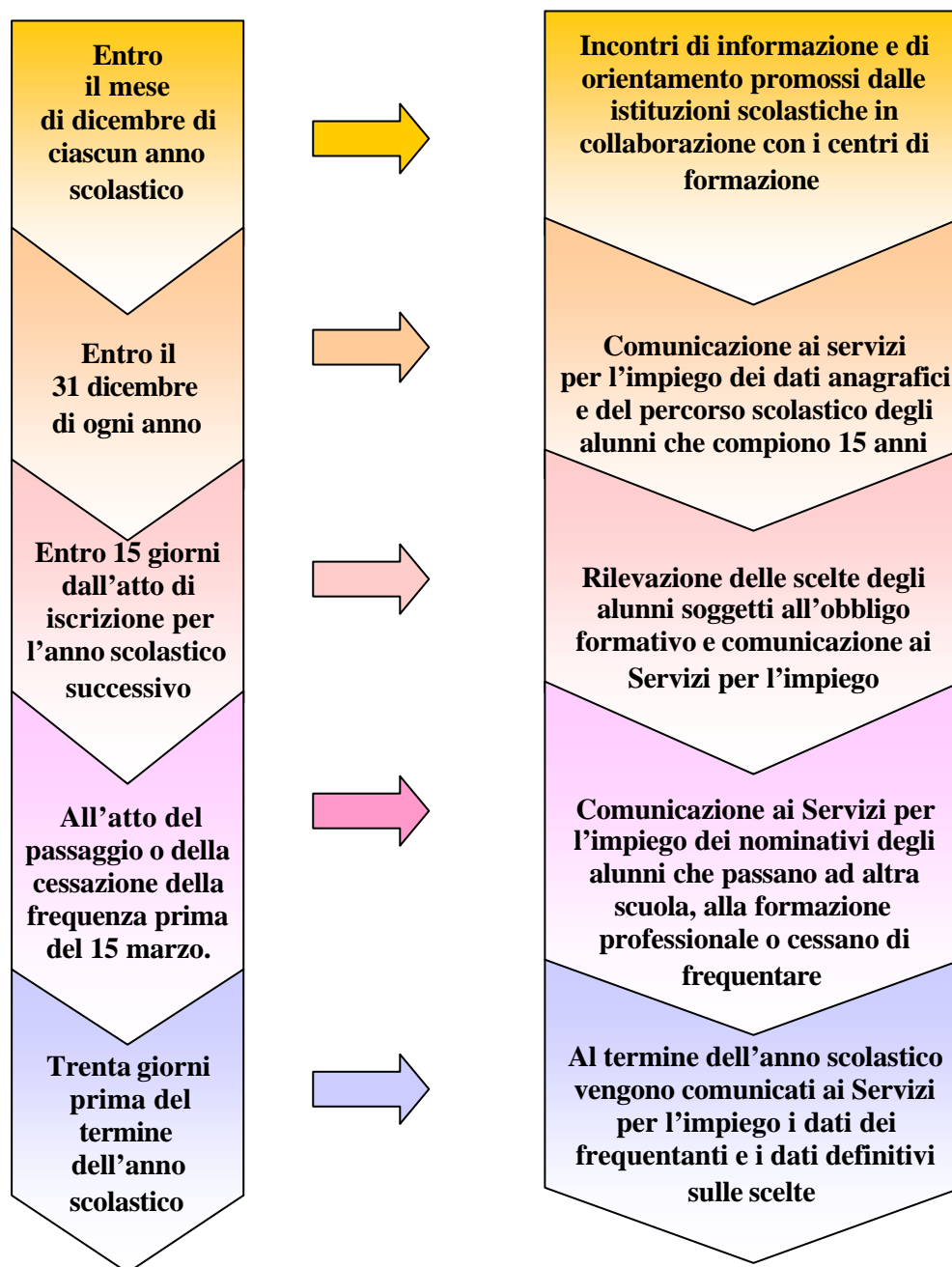
Partiamo dall'esame dei compiti che la normativa assegna ai diversi soggetti, istituzionali e non, all'interno del sistema che si viene a costituire per realizzare l'obbligo formativo.

La figura 1 mostra innanzi tutto quali sono le funzioni ed i compiti attribuiti dal Regolamento agli istituti scolastici. Infatti il punto di partenza per la realizzazione del sistema si trova nella scuola, perché dentro le scuole transitano tutti i giovani fino al compimento dei 15 anni di età, per effetto della normativa sull'obbligo scolastico. All'età di 14 anni scatta il momento della scelta dei percorsi successivi; a questo punto dunque iniziano attività e gli adempimenti descritti nella figura.

A partire dalle informazioni fornite dalle scuole entrano in gioco i Servizi per l'impiego, che definiscono la platea dei giovani soggetti ad obbligo formativo attraverso la costituzione dell'Anagrafe e convocano i giovani in età 15 – 18 anni che hanno comunicato l'intenzione di abbandonare la scuola, oppure hanno cessato di frequentare la scuola o le attività formative, per un colloquio di informazione e di orientamento finalizzato alla scelta di uno dei percorsi di istruzione e formazione previsti dalla normativa (Fig. 2).

Inoltre i Servizi per l'Impiego hanno il compito di monitorare il percorso dei giovani soggetti all'obbligo formativo, svolgendo una funzione di tutorato.

Figura 1 – Attività/adempimenti e relativi tempi di realizzazione attribuiti alle istituzioni scolastiche nella attuazione dell'obbligo formativo



**Figura 2 - Competenze attribuite ai Servizi per l'impiego**



Accanto alle istituzioni scolastiche e ai Servizi per l'impiego, per l'attuazione dell'obbligo formativo è previsto anche il coinvolgimento delle agenzie formative e delle imprese, che attivano percorsi di formazione professionale o richiedono apprendisti e informano i Servizi per l'impiego sui giovani che abbandonano il percorso intrapreso.

Le Regioni, Province delegate e i Comuni, per le funzioni di propria competenza, svolgono un ruolo di governo del sistema.

Nel complesso ai diversi soggetti che compongono il sistema vengono attribuite le funzioni e le competenze illustrate nel seguente quadro sinottico.

**FUNZIONI IN MATERIA DI OBBLIGO FORMATIVO SECONDO IL  
REGOLAMENTO D'ATTUAZIONE E L'ACCORDO STIPULATO IN SEDE DI  
CONFERENZA UNIFICATA**

**SOGGETTI**

**FUNZIONI/COMPETENZE**

---



**REGIONI,  
PROVINCE DELEGATE,  
COMUNI**

- Regolamentano i tempi e le modalità di comunicazione tra scuole, agenzie formative e Servizi per l'impiego, delle informazioni relative ai giovani soggetti all'obbligo formativo che abbandonano il percorso
  - Disciplinano la costituzione delle banche dati.
  - Disciplinano le modalità di scambio di informazioni fra i diversi soggetti preposti all'obbligo, per favorire l'orientamento dei giovani e la predisposizione di un'adeguata offerta formativa.
  - Le Regioni sono titolari della programmazione dell'offerta formativa integrata
-

## ISTITUZIONI SCOLASTICHE



- Promuovono in collaborazione con i centri di formazione incontri di informazione e orientamento per gli alunni che compiono nell'anno successivo il quindicesimo anno di età, al fine di facilitare la scelta del canale più idoneo tra quelli previsti.
- Comunicano ai Servizi per l'impiego informazioni su:
  - gli alunni che compiono nell'anno successivo il quindicesimo anno di età, con l'indicazione del percorso scolastico seguito;
  - le scelte formulate all'atto dell'iscrizione all'anno scolastico successivo, degli alunni soggetti all'obbligo formativo ed i nominativi di coloro che non hanno formulato alcuna scelta;
  - i nominativi degli alunni che hanno chiesto ed ottenuto il passaggio ad altra scuola, di quelli passati al sistema della formazione professionale, di quelli che hanno cessato di frequentare l'istituto prima del 15 marzo.
- Concordano, con i Servizi per l'impiego e con l'ente locale competente, le modalità di reciproca collaborazione ai fini della tenuta dell'Anagrafe regionale dei giovani soggetti all'obbligo formativo.
- Possono progettare e realizzare percorsi formativi integrati, secondo le tipologie seguenti:
  - percorsi con integrazione curriculare, in esito ai quali si consegue il diploma di istruzione secondaria superiore e una qualifica professionale;
  - percorsi con arricchimento curriculare, in esito ai quali si consegue il diploma di istruzione secondaria superiore e la certificazione di crediti spendibili nella formazione professionale.

### AGENZIE FORMATIVE



- Informano i Servizi per l'impiego dei giovani che abbandonano il percorso formativo intrapreso, secondo la modalità stabilita dalle Regioni, dalle Province delegate e dai Comuni.
- Organizzano percorsi formativi finalizzati allo sviluppo di competenze di base, tecnico-professionali e trasversali, anche mediante le attività di tirocinio.
- Sviluppano misure di accompagnamento, finalizzate a favorire l'inserimento professionale in relazione al contesto lavorativo locale.

---

### IMPRESE



- Comunicano ai Servizi per l'impiego la disponibilità all'assunzione dei giovani con contratto di apprendistato.
- Comunicano l'attivazione e la cessazione dal rapporto di lavoro in apprendistato ai Servizi per l'impiego

## SERVIZI PER L'IMPIEGO



- Predispongono una Anagrafe regionale contenente i dati dei giovani soggetti all'obbligo formativo.
- Organizzano apposite banche dati contenenti i curricula dei giovani che desiderano assolvere l'obbligo formativo in apprendistato e le relative richieste di assunzione delle imprese.
- Scambiano informazioni con gli assessorati alla formazione, le agenzie formative e le scuole per favorire l'orientamento dei giovani e la predisposizione di una adeguata offerta formativa.
- Convocano, per un colloquio di informazione e di orientamento, i giovani soggetti ad obbligo formativo e che abbiano comunicato l'intenzione di abbandonare il percorso scolastico o formativo, oppure abbiano cessato di frequentare la scuola e le attività formative.
- Nominano un tutor sia per personalizzare l'intervento orientativo dei giovani, sia per eseguire il monitoraggio del percorso formativo intrapreso, nonché ove necessario per contattare le famiglie o attivare altri servizi di intervento sociale.

---

Dal modo in cui tutti i soggetti citati saranno in grado di dialogare e di predisporre una valida rete territoriale di offerta formativa e di servizi di informazione, di orientamento e tutorato dipenderà il successo dell'obbligo formativo. A questo proposito occorre anche ricordare che la legge 144 e le successive regolamentazioni attuative non prevedono sanzioni per le eventuali "evasioni"; l'obbligo formativo è infatti inteso come più generale diritto-dovere dei giovani di proseguire il percorso formativo fino ai 18 anni. In mancanza di vincoli precisi la qualità dell'offerta formativa e dei servizi offerti sarà determinante per garantire questo diritto e rappresentare efficacemente ai giovani l'esigenza e l'opportunità di adempiere al "dovere".



### **1.2 – I PERCORSI DELL'OBBLIGO FORMATIVO**

L'art. 68 della legge 144 prevede che l'obbligo formativo possa essere assolto all'interno di tre percorsi, anche integrati:

- a) nella scuola;
- b) nella formazione professionale regionale;
- c) nell'apprendistato.

a) Fino all'applicazione della riforma dei cicli il percorso della scuola rimane sostanzialmente quello previsto dagli ordinamenti vigenti. Le innovazioni più importanti previste dalla normativa sull'obbligo formativo riguardano:

- la predisposizione di incontri di orientamento per i giovani che stanno per terminare l'obbligo scolastico;
- la modifica dei meccanismi di reingresso nella scuola, con l'introduzione di modalità più flessibili e tarate sulla utenza potenzialmente interessata al rientro;
- la possibilità di progettare percorsi formativi integrati (su questo si tornerà più avanti).

b) Il percorso della formazione professionale è stato modificato dall'Accordo Stato Regioni del 2 marzo 2000, nella prospettiva di un suo rafforzamento. Viene previsto un percorso almeno biennale per il rilascio della qualifica, successivamente al quale vi potrà essere un ulteriore anno di specializzazione. Le strutture formative dovranno predisporre moduli di accoglienza comprensivi di un servizio per l'accertamento di conoscenze, capacità, competenze acquisite e per il riconoscimento di eventuali crediti formativi. I percorsi formativi dovranno inoltre essere integrati da misure di accompagnamento, finalizzate a favorire l'inserimento professionale in relazione al contesto lavorativo locale. Devono anche essere predisposte misure per i portatori di handicap.

Infine andranno previste attività formative destinate a coloro che hanno un contratto di lavoro diverso dall'Apprendistato. Infatti la legge non impedisce questa fattispecie, ma richiede (comma 4 art. 1 del Regolamento) che i contratti di lavoro diversi da quello di Apprendistato assicurino comunque la possibilità di frequentare le attività formative.

Le Regioni e le Provincie dovranno dunque programmare la nuova offerta formativa sulla base di queste regole.

- c) Il percorso di formazione esterno in Apprendistato, già riformato con l'art. 16 della legge 196/97, è stato ulteriormente potenziato per l'obbligo formativo, con l'introduzione di ulteriori 120 ore di formazione esterna all'impresa, che portano così ad almeno 240 ore complessive all'anno il monte ore di formazione cui sono soggetti gli apprendisti tra i 15 e i 18 anni. I contenuti di queste 120 ore sono in fase di approvazione a livello nazionale; nel frattempo la circolare n. 77 del 9 novembre 2000 emanata dal Ministero del lavoro ha precisato che le Regioni e le Prov. Aut. di Bolzano e Trento possono avviare l'offerta sui moduli aggiuntivi definendo i relativi contenuti, anche facendo riferimento ad eventuali accordi a livello regionale tra le organizzazioni sindacali dei datori di lavoro e dei lavoratori.

Infine, la legge 144 ed il regolamento attuativo prevedono che possono essere predisposti percorsi integrati tra scuola e formazione, ed in particolare:

- percorsi con integrazione curricolare, a norma dell'articolo 8, comma 5, del decreto del Presidente della Repubblica 8 marzo 1999, n. 275, in esito ai quali si consegue il diploma di istruzione secondaria superiore e una qualifica professionale;
- percorsi con arricchimento curricolare, a norma dell'articolo 9, comma 2, del decreto del Presidente della Repubblica 8 marzo 1999, n. 275, in esito ai quali si consegue il diploma di istruzione secondaria superiore e la certificazione di crediti spendibili nella formazione professionale.

Questi percorsi verranno programmati sulla base di apposite intese tra Ministero della Pubblica Istruzione e Amministrazioni regionali.

La frequenza di uno dei percorsi precedenti deve essere assicurata almeno fino al compimento del diciottesimo anno di età. A questa data cessa infatti l'obbligo di legge; tuttavia l'obbligo si intende comunque assolto con il conseguimento di un diploma di scuola secondaria superiore o di una qualifica professionale.

A tale proposito l'Accordo Stato Regioni specifica che *"Per conseguire una qualifica professionale valida ai fini dell'assolvimento dell'obbligo formativo i percorsi di formazione professionale da frequentare non possono avere durata complessiva inferiore a due anni, salvo il riconoscimento di eventuali crediti"*.

L'attività di informazione dei Servizi dell'impiego sarà destinata a tutti i giovani, indipendentemente dal percorso seguito; l'attività di orientamento e tutorato sarà dedicata in particolar modo a coloro che escono dal percorso scolastico, allo scopo di aiutarli nella scelta degli altri percorsi (oppure a rientrare nella scuola) e di promuovere il successo formativo.

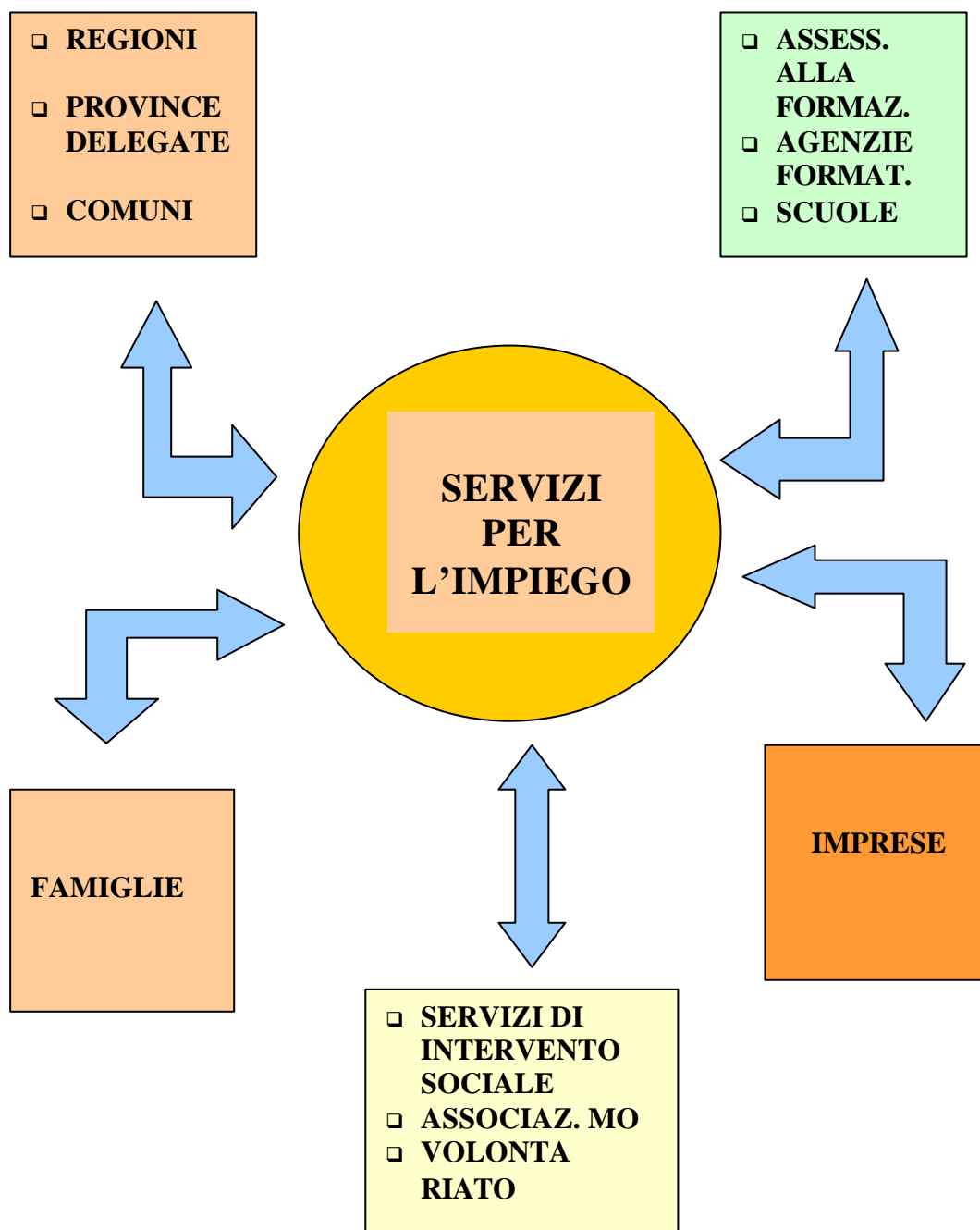
### ***1.3 – LA RETE DELLE RELAZIONI SUL TERRITORIO***

Come si è detto in precedenza la legge sull'obbligo formativo e la successiva regolamentazione attuativa non si limitano a prescrivere un obbligo, ma definiscono un sistema complesso di relazioni fra i soggetti, istituzionali e non, operanti sul territorio, per assicurare il successo formativo dei giovani.

Queste relazioni sono finalizzate sia allo sviluppo del processo di comunicazione relativo ai percorsi e alle scelte dei giovani soggetti ad obbligo, sia alla costituzione di banche dati sulla domanda e sull'offerta di formazione e di lavoro, sia al tutorato del percorso, con il coinvolgimento delle famiglie e dei servizi di intervento sociale.

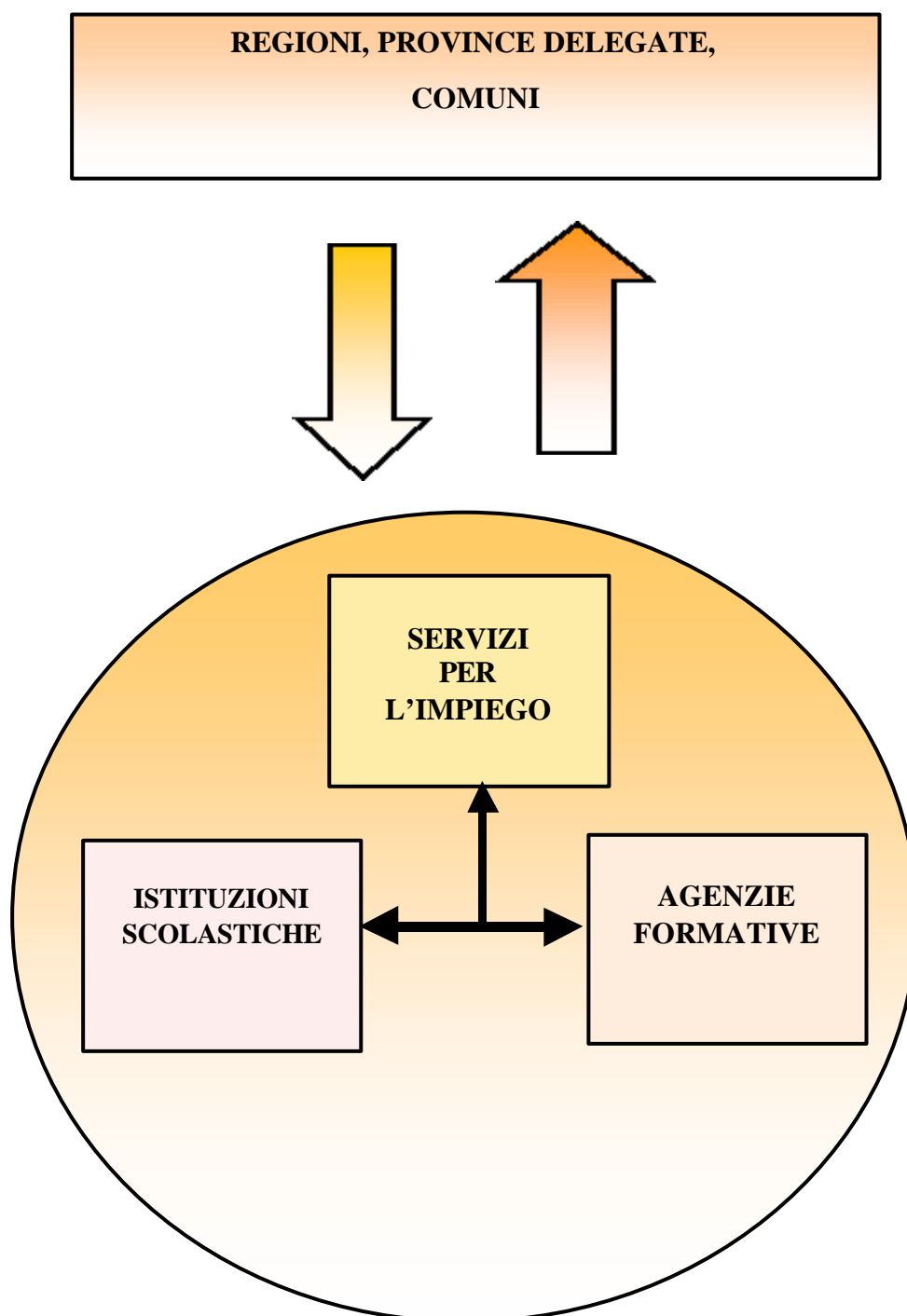
La gestione delle funzioni e dei compiti indicati in precedenza presuppone la costituzione di una rete integrata di servizi territoriali. I Servizi per l'impiego, che rappresentano il perno di tutto il sistema, stabiliscono una rete di relazioni con gli altri attori istituzionali e con quelli sociali del territorio, così come indicato nei documenti di indirizzo. (Fig. 3)

Figura 3 – Sistema di relazioni dei Servizi per l'impiego con gli attori istituzionali e sociali



Per quanto riguarda più specificamente i flussi informativi l'accordo Stato-Regioni afferma che *“le Regioni, le Province delegate ed i Comuni disciplinano, relativamente alle funzioni di loro competenza, la costituzione delle banche dati e le modalità di scambio di informazioni”* fra i diversi attori. Quindi la funzione di governo del “sistema di rete di comunicazione” spetta a Regioni, Province delegate e Comuni, ciascuno per le funzioni di propria competenza. (Fig.4)

**Figura 4 – Il governo dell'informazione nell'obbligo formativo**



In particolare, nell'ambito della creazione del “sistema di rete di comunicazione” fra i diversi attori, il Regolamento di attuazione e l’Accordo stipulato in sede di Conferenza Unificata hanno assegnato ai **Servizi per l’impiego** il compito di predisporre l’Anagrafe regionale dei giovani soggetti all’obbligo formativo. L’Anagrafe si costituisce sulla base del flusso di informazioni fra istituti scolastici, agenzie di formazione e Servizi per l’impiego.

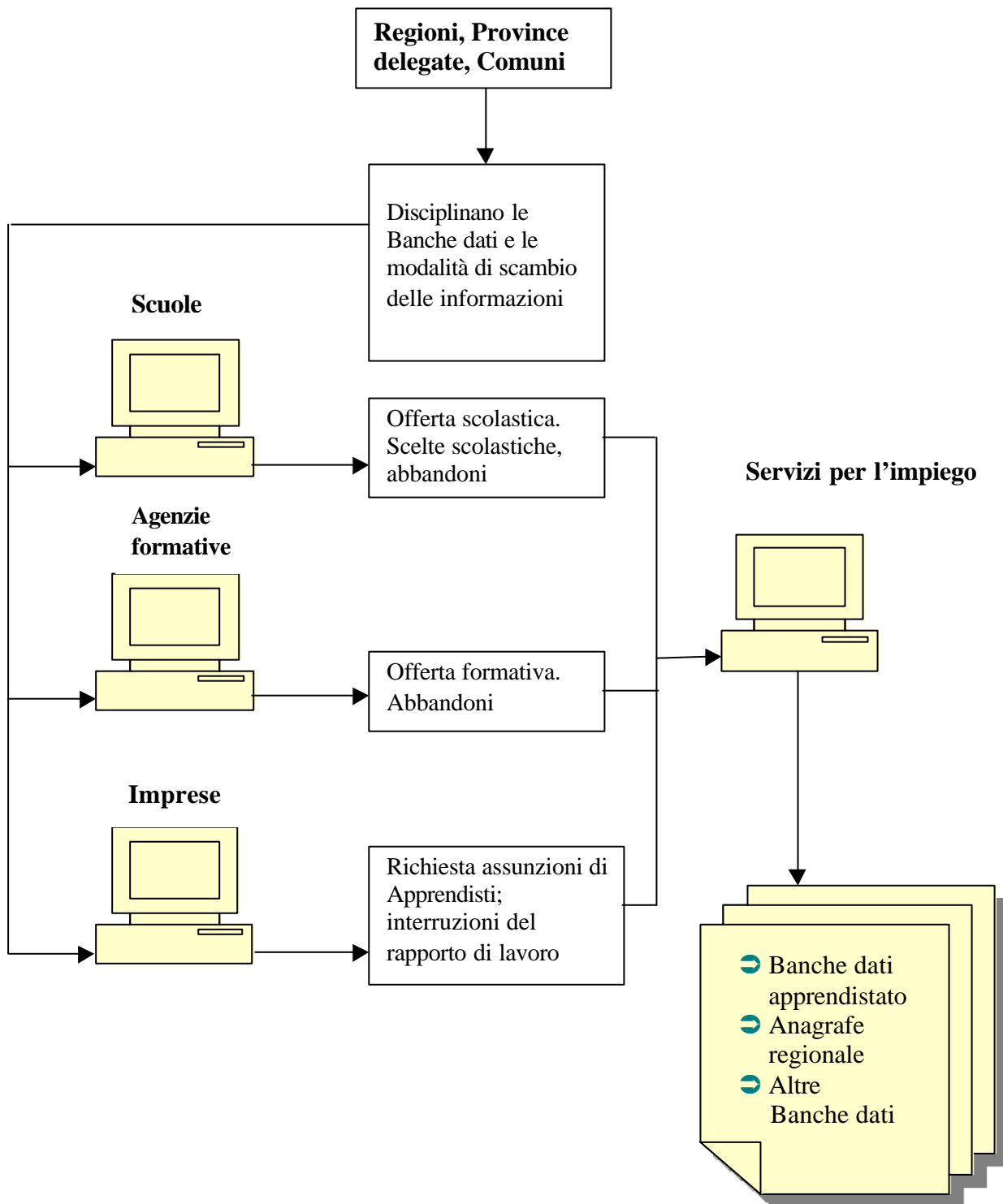
Le comunicazioni degli stessi soggetti sono necessarie per il monitoraggio dei percorsi intrapresi per l’assolvimento dell’obbligo; a tal fine le istituzioni scolastiche e le agenzie formative comunicano gli abbandoni dei soggetti in obbligo formativo.

Per un più puntuale monitoraggio dei percorsi, alle informazioni provenienti dai soggetti individuati dovranno aggiungersi le comunicazioni di assunzione o cessazione del rapporto di lavoro in apprendistato provenienti dalle aziende. È inoltre previsto dall’Accordo Stato–Regioni che i Servizi per l’impiego organizzino una banca dati contenente i curricula dei giovani che desiderano assolvere l’obbligo formativo in Apprendistato e le domande di assunzione formulate dalle imprese.

La costituzione di tale banca dati è funzionale allo svolgimento delle attività di informazione e orientamento dei soggetti in obbligo formativo; a tal fine, accanto alla disponibilità dei posti di lavoro in Apprendistato, le istituzioni scolastiche e le agenzie formative comunicano l’offerta programmata per l’assolvimento dell’obbligo formativo.

Nel sistema dei **flussi informativi** propri dell’obbligo formativo i Servizi per l’impiego rivestono quindi un ruolo centrale, dal momento che vi confluiscono le informazioni provenienti da tutti gli attori del sistema (cfr. **Figura 5**).

Figura 5 – Flussi informativi nella costituzione delle Banche dati e dell'Anagrafe Regionale





# 2

## CARATTERISTICHE STRUTTURALI ED ORGANIZZATIVE DEL SERVIZIO

---

L'attività dei Servizi per l'impiego, relativamente alle funzioni ed ai compiti loro attribuiti, viene schematizzata nella **Figura n. 6** e può essere esaminata rispetto a due dimensioni fondamentali:

- la “*dimensione interpersonale*”, relativa alla relazione fra l'operatore e l'utente, ossia agli aspetti relazionali e di contenuto propri dell'azione orientativa svolta dal servizio;
- la “*dimensione organizzativa*”, vista come insieme di risorse organizzative, proprie della struttura, capaci di supportare la relazione fra operatore ed utente.

*La dimensione interpersonale* concerne sia gli aspetti relativi ai bisogni dell'utente ed alla loro interpretazione da parte dell'operatore, sia gli elementi propri del contenuto di tale relazione, ossia i servizi offerti dalla struttura e la loro modalità di fruizione.

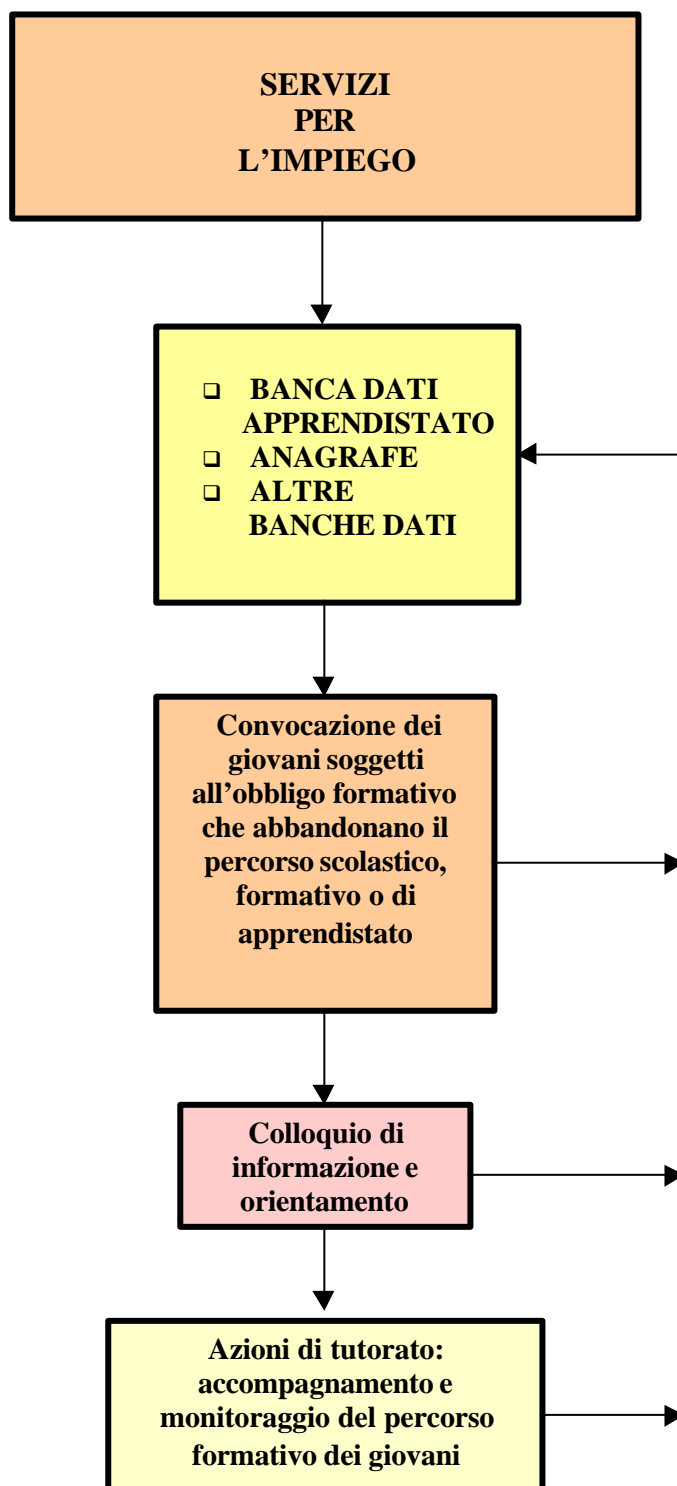
I servizi offerti all'utenza comprendono:

- I. L'Accoglienza/Informazione**
- II. L'Orientamento**
- III. Il Tutorato**

Tali servizi hanno le seguenti finalità:

- **Accoglienza/Informazione**  
Accogliere l'utenza motivandola alla scelta e fornendo informazioni sui percorsi formativi per il conseguimento dell'obbligo formativo.

Figura 6 - Organizzazione delle attività dei Servizi per l'impiego nell'attuazione dell'obbligo formativo



- **Orientamento**

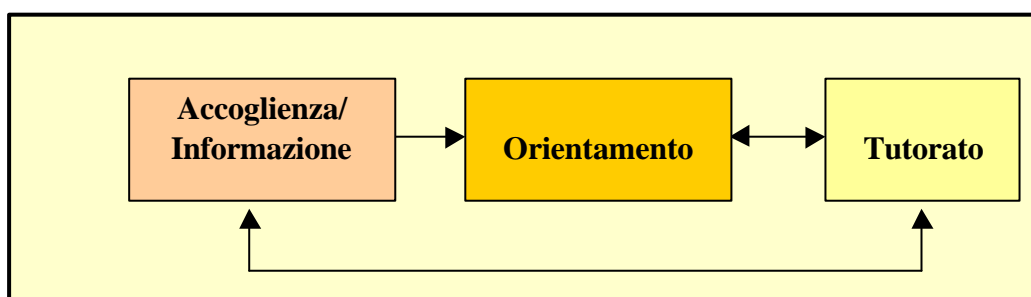
Orientare i giovani alla scelta del percorso formativo sulla base delle risorse e dei potenziali individuali.

- **Tutorato**

Assistere e sostenere il percorso formativo dei giovani attraverso:

- il contatto personale;
- l'attivazione di una rete di raccordo sul territorio con i soggetti preposti all'obbligo formativo e con gli altri soggetti di intervento sociale;
- il monitoraggio dell'andamento dei percorsi.

Nel contesto del Servizio tali funzioni vengono considerate correlate fra di loro, ma non sequenzialmente connesse. Tra le prime due esiste, infatti, una relazione di sequenzialità, mentre l'azione di tutorato risulta trasversale e di supporto alle precedenti.



Gli utenti di queste attività sono:

- a. i giovani che escono dalla scuola subito dopo il termine dell'obbligo scolastico o successivamente;
- b. i giovani che abbandonano il percorso della formazione professionale o dell'apprendistato;
- c. i giovani che volontariamente accedono al servizio.

Il regolamento attuativo della legge prevede gradualità nella sua applicazione per quanto riguarda l'utenza. Pertanto nell'anno 2000 sono soggetti ad obbligo formativo i giovani di 15 anni, nel 2001 i giovani di 15 e di 16 anni, nel 2002, anno in cui la legge andrà a regime, i giovani di 15, 16 e 17 anni.

*La dimensione organizzativa* è rappresentata dall'insieme degli elementi strutturali, dei processi e dei dispositivi organizzativi che concorrono a strutturare l'azione informativa, orientativa e di tutorato.

Gli elementi che costituiscono tale dimensione sono:

- il sistema informativo, organizzato e strutturato, capace di erogare informazioni mirate e sistematiche;
- la rete organizzata di scambio di informazioni fra la struttura e gli altri partner preposti alla realizzazione dell'obbligo formativo;
- le risorse umane e professionali capaci di assolvere ai compiti ed alle funzioni attribuite alla struttura.

Nel par 2.1 si esamineranno più in dettaglio le modalità di costituzione del sistema informativo, mentre i paragrafi successivi sono dedicati all'approfondimento della dimensione interpersonale del servizio.

## **2.1 - LA COSTITUZIONE DELL'ANAGRAFE REGIONALE E DELLE BANCHE DATI**

Ai Servizi per l'impiego sono stati attribuiti i compiti di costituzione dell'Anagrafe regionale e di altre Banche dati dedicate. Si tratta di una funzione particolarmente rilevante nel contesto dell'attuazione dell'obbligo formativo e dell'organizzazione delle attività, perché costituisce il supporto informativo per lo svolgimento dei compiti di informazione/orientamento/tutorato. La gestione di questa funzione dovrà essere altamente innovativa, dal momento che si richiede la definizione e la condivisione di reti informatiche con gli altri soggetti istituzionali responsabili degli interventi per l'obbligo formativo.

L'**Anagrafe regionale** consente di individuare la platea dei giovani soggetti all'obbligo formativo e di impostare il monitoraggio dei loro percorsi.

L'istituzione e la tenuta dell'Anagrafe regionale - come specifica il Regolamento d'attuazione - sono disciplinate da Regione, Province delegate e Comuni, ciascuno relativamente alle funzioni di propria competenza; quindi le procedure per la trasmissione dei dati e per la loro acquisizione potranno differire sul territorio. Ciò consente di definire in *sede locale* specifiche modalità di collaborazione tra i diversi soggetti preposti, al fine di contribuire a realizzare nel contesto dell'obbligo formativo un sistema informativo funzionale alle peculiarità e alle caratteristiche dei sistemi locali formativi e del lavoro.

In particolare sulla base dell'organizzazione territoriale delle reti informatiche andranno definite:

- le modalità delle comunicazioni da parte delle scuole e delle agenzie formative (cartacee, informatiche, telematiche);
- gli standard per tali comunicazioni, in termini di dati richiesti, modulistica, soggetti cui inviare i dati;
- le responsabilità in merito all'inserimento dei dati inviati nell'archivio informatizzato;

- le modalità di dialogo tra Ente provinciale, centro per l'impiego locale e Regione per la gestione e l'aggiornamento continuo dell'archivio.

### *2.1.1. La costruzione dell'archivio Anagrafe*

Nell'Anagrafe regionale figureranno evidentemente i nominativi dei giovani soggetti ad obbligo formativo, insieme ad un certo numero di informazioni che ne definiscono la posizione rispetto al percorso dell'obbligo.

È evidente che non tutte le informazioni in possesso dei Servizi per l'impiego saranno registrate nell'Anagrafe: la documentazione sui colloqui di informazione e orientamento, il dettaglio del percorso individuale, le note del tutor non dovranno rifluire nell'Anagrafe ma costituiranno un dossier interno affidato al tutor stesso. Al fine di collegare i due elementi è però opportuno che la scheda individuale riporti anche un identificativo del tutor.

Ai fini della costruzione dell'archivio Anagrafe le fonti di informazione a cui si può far riferimento sono sostanzialmente tre:

- a) le informazioni provenienti dalle scuole;
  - b) le anagrafi comunali;
  - c) l'anagrafe del SIL.
- 
- a) Il primo nucleo di dati che possono permettere di costruire l'Anagrafe regionale proviene dalle scuole e riguarda i ragazzi che completano l'obbligo di istruzione nel corso dell'anno successivo. Le comunicazioni provenienti dalle scuole ed i relativi contenuti sono riassunte nel prospetto seguente:

### Contenuti delle comunicazioni della scuola

Entro il 31 dicembre	Comunicazione dei <i>dati anagrafici</i> degli alunni che compiono nell'anno successivo il quindicesimo anno di età; comunicazione del <i>percorso scolastico</i> da loro seguito.
Entro 15 giorni dall'atto delle iscrizioni per l'anno scolastico successivo	Comunicazione delle <i>scelte formative</i> (e delle <i>non-scelte</i> ) formulate dai giovani soggetti all'obbligo formativo all'atto dell'iscrizione per l'anno scolastico successivo
All'atto del passaggio o della cessazione della frequenza prima del 15 marzo	Comunicazione dei passaggi degli alunni ad altra scuola o nel sistema di formazione professionale; comunicazione degli abbandoni avvenuti prima del 15 marzo.
Trenta giorni prima del termine dell'anno scolastico	Comunicazione dei dati di coloro che hanno frequentato l'istituto e dei dati definitivi sulle scelte formative effettuate
Al compimento dei 18 anni di ciascun giovane o al conseguimento del diploma di scuola secondaria superiore	Comunicazione dei nominativi di coloro che hanno assolto l'obbligo formativo nell'ambito del sistema di istruzione

Già in sede di prima attivazione della legge il Ministero della Pubblica Istruzione, con la circolare n. 109 del 7 aprile 2000, ha promosso l'attivazione di un flusso informativo dalle scuole verso i Servizi dell'impiego contenenti i principali dati relativi:

- all'istituzione scolastica nella quale si trovano i ragazzi:
  - il tipo di scuola (statale, legalmente riconosciuta, pareggiata) ed eventuale codice meccanografico;
  - la tipologia (scuola media, liceo classico, ecc.);
  - denominazione e indirizzo, completo di numero telefonico, fax e e-mail.



- ai giovani soggetti all'obbligo formativo:
  - dati anagrafici (nome e cognome, luogo e data di nascita, cittadinanza);
  - codice fiscale;
  - indirizzo completo di residenza;
  - opzione scelta per l'assolvimento dell'obbligo formativo.

Quest'ultima informazione è fondamentale per i Servizi per l'impiego, dal momento che essi hanno il compito di svolgere attività di informazione e orientamento per tutti coloro che decidono di uscire dal percorso scolastico, anche se hanno già formulato una scelta precisa sul percorso da intraprendere.

- b) Nei casi in cui le anagrafi dei Comuni siano già state completamente informatizzate, l'Anagrafe regionale dei soggetti in obbligo formativo può essere costruita a partire dai dati che vi sono contenuti. In tal caso le prime informazioni provenienti dalle scuole, sui giovani che entreranno in obbligo formativo nell'anno successivo, sono utili a individuare il percorso in cui i giovani sono attualmente inseriti; è invece essenziale l'informazione ulteriore sulla scelta effettuata per l'assolvimento dell'obbligo, scelta in base alla quale si attivano le convocazioni dei giovani da parte dei Servizi per l'impiego. In ogni caso, anche qualora l'archivio Anagrafe fosse predisposto sulla base dei dati provenienti dalle scuole, è utile eseguire un controllo incrociato dei dati sulla base dell'anagrafe comunali per evitare fenomeni di evasione.
- c) Il nuovo sistema informativo facente capo al SIL è in fase di predisposizione. Sarà ovviamente necessario, una volta definito questo sistema, prevedere una modalità di raccordo o di integrazione con l'Anagrafe dell'obbligo formativo.

Allo scopo di monitorare i percorsi dei giovani l'Anagrafe dovrà registrare sia le ulteriori comunicazioni provenienti dalle scuole per i giovani rimasti nel

sistema d'istruzione, sia le comunicazioni provenienti dalle agenzie formative per i giovani che assolvono l'obbligo nella formazione professionale.

L'Accordo Stato Regioni prevede che le Regioni o le Province delegate regolamentino lo scambio di informazioni fra agenzie formative e Servizi per l'impiego relativamente ai giovani che abbandonano il percorso.

Le informazioni minime che le agenzie formative dovrebbero comunicare per l'implementazione dell'Anagrafe regionale riguardano:

- i giovani soggetti all'obbligo formativo iscritti ai corsi;
- i soggetti che abbandonano i percorsi formativi intrapresi;
- i soggetti che hanno assolto l'obbligo formativo avendo conseguito una qualifica o compiuto il diciottesimo anno di età.

Per quanto riguarda i giovani che assolvono l'obbligo formativo nell'esercizio dell'apprendistato, esiste già l'obbligo per le imprese di comunicare ai Servizi per l'impiego la stipula o la cessazione di qualsiasi contratto di lavoro e quindi anche dei contratti di apprendistato. In questo caso il problema è quello di individuare gli opportuni collegamenti fra le segnalazioni delle imprese e l'Anagrafe regionale dei giovani in obbligo formativo.

Un ulteriore aspetto importante per la realizzazione di un sistema informativo adeguato è la determinazione della responsabilità in merito all'immissione dei dati. A regime le scuole e le agenzie formative probabilmente avranno un accesso diretto all'Anagrafe regionale e quindi inseriranno direttamente i dati sul sistema. Nella fase transitoria le scuole invieranno i dati ai diversi Servizi per l'impiego oppure a un terzo soggetto incaricato di inserire le informazione nell'archivio Anagrafe e quindi di fare da tramite nel comunicare i dati sui giovani soggetti ad obbligo formativo.

Il soggetto designato per l'inserimento dei dati avrà anche il compito di "smistare" gli stessi fra i diversi Centri per l'impiego sulla base della competenza territoriale.

Le intese che verranno definite chiariranno se tale soggetto incaricato del caricamento dei dati vada individuato a livello provinciale, regionale o anche nazionale.

Inoltre le schede dell'Anagrafe regionale dovrebbero contenere un codice identificativo del Centro per l'impiego che ha "in carico" il giovane e presso il quale è disponibile tutta la relativa documentazione: risultanze del colloquio di informazione e orientamento, dettaglio del percorso seguito, altre informazioni.

### *2.1.2. Un modello di scheda anagrafica*

Per quanto riguarda i dati individuali da inserire nell'Anagrafe e quindi il modello di scheda utente si propongono due ipotesi, una "minimale" e una che prevede informazioni più dettagliate.

La scheda "minimale" contiene semplicemente i dati anagrafici del giovane e un campo che - se riempito - segnala la necessità di chiamare il giovane ai colloqui presso i Servizi per l'impiego, perché ha scelto di cambiare il percorso intrapreso (scolastico o di formazione professionale) o perché ha interrotto tale percorso (scolastico o di formazione professionale o di apprendistato).

A partire dalla registrazione di quest'ultimo dato il sistema informatico dell'Anagrafe potrebbe prevedere una procedura per cui il nominativo del giovane viene automaticamente inserito in una lista composta dai soggetti da convocare per i colloqui di informazione e orientamento/ri-orientamento.

L'anagrafe può evidentemente contenere informazioni di maggior dettaglio, che registrino puntualmente il percorso attualmente seguito per l'assolvimento dell'obbligo formativo.

In questo caso la scheda individuale potrebbe essere formata da tre sezioni:

una prima sezione contenente i dati anagrafici del giovane;

una seconda sezione relativa al "percorso attualmente seguito", che registra il percorso effettivamente intrapreso e che viene compilata sulla base delle comunicazioni provenienti dalle scuole e dalle agenzie

formative sui giovani iscritti, e sulle comunicazioni di assunzione inviate dalle imprese;

una terza sezione relativa alla “scelta per la prosecuzione del percorso”, che registra le indicazioni sui percorsi da intraprendere e che viene compilata sulla base delle comunicazioni delle scuole sulle scelte effettuate per l’anno successivo e aggiornata in seguito alle scelte maturate nell’ambito dei colloqui di informazione e orientamento. La registrazione della scelta del percorso può anche fornire utili indicazioni alla Regione e alle Province delegate per la programmazione dell’offerta formativa, soprattutto in relazione alle attività di formazione di base.

Anche in questo caso il programma informatico conterrà una procedura che automaticamente “segnala” ai Servizi per l’impiego i giovani da contattare per i colloqui di informazione e orientamento.

Il prospetto seguente rappresenta un’ipotesi di scheda individuale di dettaglio per l’Anagrafe regionale.

In ogni caso, per verificare che tutti i giovani soggetti ad obbligo formativo siano presenti nell’Anagrafe, i dati andranno confrontati con quelli risultanti dalle anagrafi comunali; le eventuali discrepanze richiederanno un approfondimento per evitare fenomeni di evasione.

### Ipotesi di scheda individuale per l'Anagrafe regionale

Nr. Prog. \_\_\_\_\_ Cod. centro impiego \_\_\_\_\_ Cod. tutore \_\_\_\_\_

**DATI ANAGRAFICI:**

Nome e cognome \_\_\_\_\_

Codice fiscale \_\_\_\_\_

Luogo e data di nascita \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Città e CAP \_\_\_\_\_

**PERCORSO SEGUITO:**

Scuola  Cod. scuola \_\_\_\_\_

Form. Prof.  Cod. agenzia form. \_\_\_\_\_

Apprendistato  Rif. Impresa \_\_\_\_\_

Nessuno

**SCELTA PER LA PROSECUZIONE DEL PERCORSO:**

Rimane nel percorso attuale

Intende cambiare percorso:

- indirizzandosi verso la scuola

- indirizzandosi verso la Form. Prof.

- indirizzandosi verso l'Apprendistato

- non ha formulato alcuna scelta

Ha abbandonato

### 2.1.3. Le altre banche dati

La normativa sull'obbligo formativo richiede di costituire, oltre all'Anagrafe, altre banche dati che possono rappresentare un importante supporto per la gestione dell'attività di informazione nei confronti dei giovani; in particolare si dovrà costituire:

- un archivio contenente la domanda e l'offerta di lavoro per apprendisti;
- un archivio contenente le informazioni sull'offerta di corsi di formazione professionale.

Tali archivi saranno costruiti a livelli territoriali diversi, secondo le modalità locali di raccolta della domanda e dell'offerta di lavoro per l'apprendistato e di programmazione dell'offerta formativa, ma dovranno in ogni caso essere disponibili e facilmente accessibili presso ciascuna struttura decentrata per l'impiego.

La costituzione di una **Banca dati dedicata sull'Apprendistato** si basa sull'organizzazione delle informazioni relative ai giovani che desiderano assolvere l'obbligo formativo in apprendistato ed alle richieste di assunzione delle imprese.

Attualmente non è prevista una procedura specifica per la rilevazione della disponibilità delle imprese ad assumere apprendisti; tuttavia, in attesa della definizione di tale procedura, ci si potrebbe basare sulle autorizzazioni che le imprese devono richiedere per assumere apprendisti ai sensi dell'art. 2 della legge n. 25/55. Anche se tali richieste presuppongono una disponibilità teorica, e non effettiva, esse segnalano la platea di imprese potenzialmente interessate ad assumere apprendisti, alle quali dunque ci si potrebbe rivolgere per verificare le necessità specifiche.

Per quanto riguarda invece l'offerta di lavoro in qualità di apprendista si potrebbe considerare come tale qualunque registrazione presso le liste di disoccupazione da parte dei giovani in età dai 15 ai 18 anni.

Infine per quanto riguarda **la Banca dati sull'offerta dei corsi di formazione professionale** va detto che in molte Regioni già esiste una

presentazione in rete delle opportunità formative che vengono programmate. E' necessario che tale informazione sia diffusa in tutte le Regioni ed a livello di tutti i centri territoriali per l'impiego, in modo da poter fornire ai giovani un informazione dettagliata ed aggiornata sui corsi di formazione professionale che sono stati attivati, sulle relative caratteristiche e sulle modalità di contatto.

## **2.2 – INDIVIDUAZIONE E CONTATTO DELL'UTENZA**

L'individuazione dei giovani soggetti all'obbligo formativo che i Servizi dell'impiego devono contattare e convocare per i colloqui di informazione e orientamento potrà avvenire innanzitutto sulla base delle comunicazioni che le istituzioni scolastiche inviano ai Servizi per l'impiego relativamente ai giovani che decidono di lasciare la scuola subito dopo il termine dell'obbligo scolastico o successivamente.

A tali comunicazioni si aggiungeranno anche quelle fornite dalle agenzie formative e dalle imprese relative ai giovani che abbandonano gli altri percorsi formativi.

Sulla base delle informazioni precedenti (che nella fase di costruzione del sistema potranno pervenire organizzate all'interno dell'archivio Anagrafe, laddove è stato già costituito, oppure sotto altra forma, laddove non esistono ancora archivi organizzati) si procederà alla formazione degli elenchi dei soggetti da contattare. Il contatto dell'utenza e la convocazione presso i Servizi per l'impiego dovrà avvenire attraverso una comunicazione scritta formale, cui potrà far seguito una convocazione informale, telefonica o addirittura diretta.

Quest'ultima modalità potrà essere utilizzata sia nel caso in cui falliscono le precedenti iniziative, sia nel caso di situazioni particolarmente problematiche (difficile reperibilità del soggetto, soggetti svantaggiati, portatori di handicap, giovani a rischio, drop-out, altro) che richiedono uno specifico tipo d'intervento.

Tali situazioni potranno essere affrontate anche con il coinvolgimento delle famiglie o l'attivazione dei *servizi di intervento sociale* presenti sul territorio. Non è da escludere infatti che il contatto con l'utenza da parte della struttura possa realizzarsi anche attraverso il lavoro in *rete* con altri servizi territoriali.

Specialmente nella fase di avvio del nuovo sistema dell'obbligo formativo il flusso informativo in entrata nelle strutture territoriali potrebbe essere carente; pertanto vanno previste ulteriori modalità di individuazione dei giovani che abbandonano la scuola in età di obbligo formativo e che dovrebbero dunque



beneficiare dell'intervento previsto dalla normativa. In particolare le strutture preposte alla registrazione dell'offerta di lavoro dovrebbero verificare, nel momento in cui il soggetto accede al servizio per l'iscrizione alle liste di disoccupazione, l'età e la condizione rispetto all'assolvimento dell'obbligo formativo: qualora l'età fosse compresa tra i 15 ed i 18 anni e non fosse stato conseguito il diploma o la qualifica di formazione professionale, i giovani che non risultano iscritti e regolarmente frequentanti un percorso formativo vanno indirizzati al colloquio di informazione e di orientamento.

Infine il regolamento prevede che al servizio si possa accedere anche volontariamente.

Si ricorda che la legge ha un'applicazione graduale, pertanto nel 2000 gli adempimenti sopra ricordati riguardano solo i giovani di 15 anni, nel 2001 i giovani di 15 e 16 anni ed infine a partire dal 2002 riguarderanno i giovani aventi 15, 16 e 17 anni.

### 2.3 – LA FUNZIONE DI ACCOGLIENZA/INFORMAZIONE

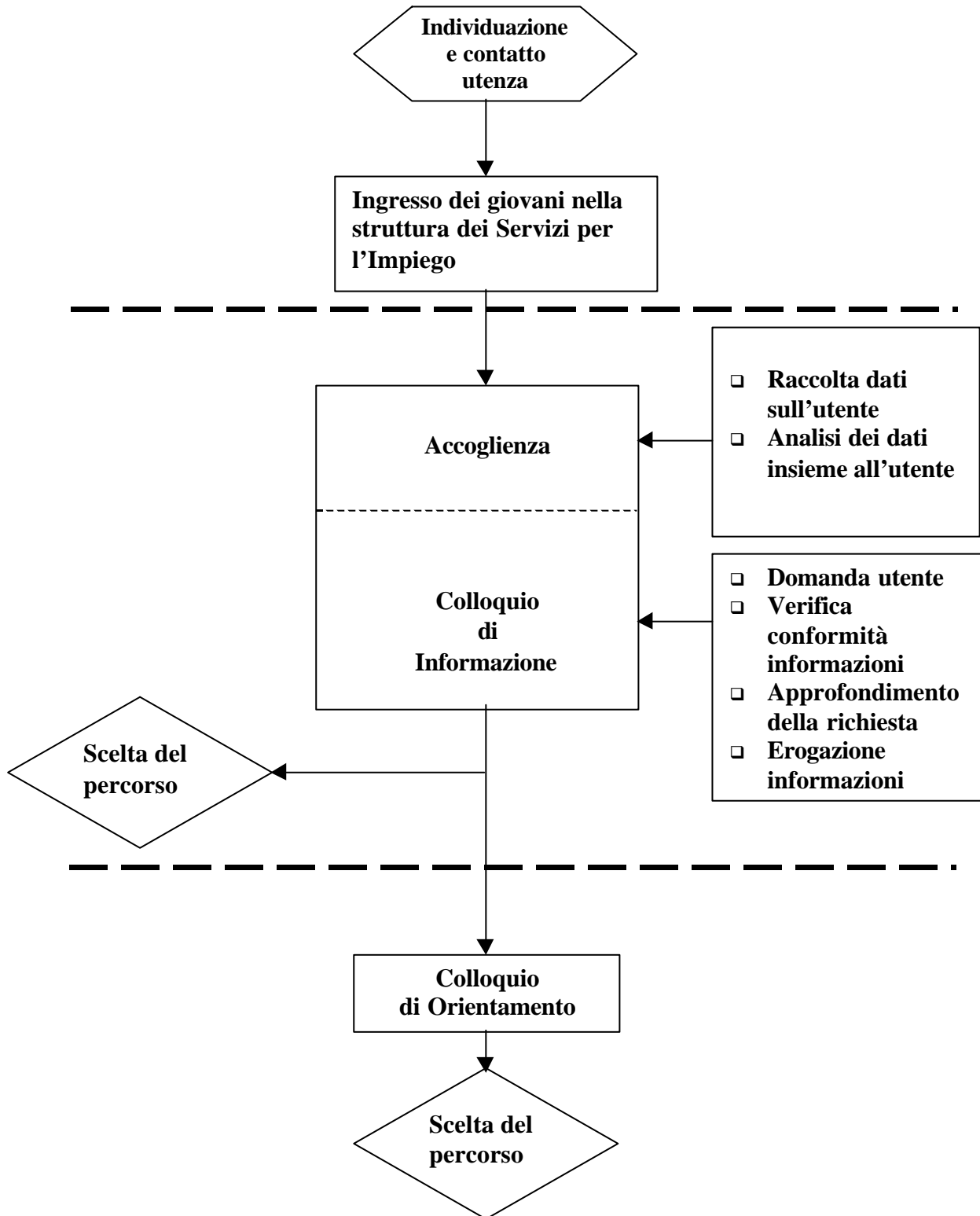
La *funzione* di **Accoglienza/Informazione** comprende le attività di *accoglienza* nell'ambito della struttura e di *informazione* sull'offerta formativa territoriale e sulla domanda di lavoro. Attraverso il rapporto con gli operatori l'utente avvia il processo di elaborazione e chiarificazione dei propri bisogni e di costruzione di percorsi di risoluzione e di soddisfazione degli stessi.

Gli obiettivi che si assegnano a questa funzione sono quindi i seguenti:

- accogliere l'utenza stabilendo un clima di comunicazione facilitante per l'acquisizione delle informazioni;
- fornire informazioni sull'obbligo formativo e l'attività dei Servizi per l'impiego;
- raccogliere dati ed informazioni sull'utente;
- analizzare le informazioni raccolte di concerto con l'utenza;
- formalizzare i rapporti con l'utenza attraverso la stipula di un patto fra questa e la struttura dei Servizi per l'impiego;
- fornire informazioni sulle finalità, gli obiettivi e le modalità di fruizione del Servizio;
- informare gli utenti sui percorsi dell'istruzione, della formazione e di lavoro in apprendistato esistenti nel territorio, nonché sugli interventi per il sostegno finanziario alla frequenza formativa;
- eseguire una prima macro definizione dei bisogni dell'utente;
- definire con l'utente il percorso in uscita dal colloquio di informazione.

Nel contesto di tale funzione il percorso che compiono i giovani all'interno della struttura prende le mosse dal colloquio di informazione e si snoda verso due possibili esiti: la scelta di uno dei percorsi formativi previsti; il rinvio al colloquio di orientamento. Tale percorso viene rappresentato secondo la **Figura n. 7** della pagina seguente.

**Figura 7 - Percorso dei giovani nel contesto della funzione di Accoglienza/Informazione**



La fase di accoglienza/informazione, giacché costituisce il primo impatto diretto dell'utente con il servizio, presenta dei punti di *criticità* dovuti a numerosi condizionamenti di carattere soggettivo dell'utente e di carattere organizzativo della struttura.

In relazione a quest'ultima è utile segnalare che giocano un ruolo decisivo sia le caratteristiche tecniche e tecnologiche dei supporti e dei dispositivi informativi, sia le competenze professionali dell'addetto al ricevimento (che sarebbe opportuno coincidesse con la figura del **tutor** – cfr. par. 2.5) nonché la capacità di veicolare fiducia, serietà ed affidabilità.

Il primo contatto con l'utenza appare particolarmente delicato in quanto si tratta di superare le possibili resistenze e la diffidenza di giovani, che in buona parte si trovano ai margini dei sistemi dell'istruzione e della formazione avendo abbandonato i percorsi intrapresi. Il colloquio di informazione assume pertanto la duplice funzione di prima acquisizione della domanda, dei bisogni e delle aspettative dei giovani, e di motivazione/rimotivazione di questi alla scelta ed alla elaborazione di un progetto formativo e professionale individuale.

La gestione del contatto da parte della struttura richiede:

- una gestione efficace della forma di comunicazione;
- una specifica selezione dei contenuti informativi utili;
- una efficace gestione delle modalità di “chiusura” del contatto.

Il colloquio di informazione si configura come momento centrale del primo contatto. L'utente mediante il colloquio con l'operatore è spinto ad approfondire la relazione con la struttura, ed eventualmente sollecitato ad un ulteriore approfondimento dei propri bisogni attraverso il colloquio di orientamento.

In generale il colloquio informativo si sviluppa attraverso:

- la presentazione dell'operatore (tutor);
- l'erogazione di informazioni sull'obbligo formativo;
- la verifica dell'esattezza delle informazioni relative all'utente già inserite nell'Anagrafe regionale e l'eventuale acquisizione di nuovi dati;
- il primo esame dei fabbisogni dell'utente;
- l'erogazione di informazioni sui servizi offerti dalla struttura, sui percorsi formativi realizzabili per l'assolvimento dell'obbligo, sull'andamento del mercato del lavoro e delle professioni;
- l'invio dell'utente al colloquio di orientamento o ai percorsi formativi prescelti.

In particolare il primo esame dei fabbisogni dell'utente sarà finalizzato alla raccolta e all'analisi delle seguenti informazioni:

<p><b><i>COLLOQUIO INFORMATIVO</i></b> <b><i>PRIMO ESAME DEI FABBISOGNI DELL'UTENTE</i></b></p>
---

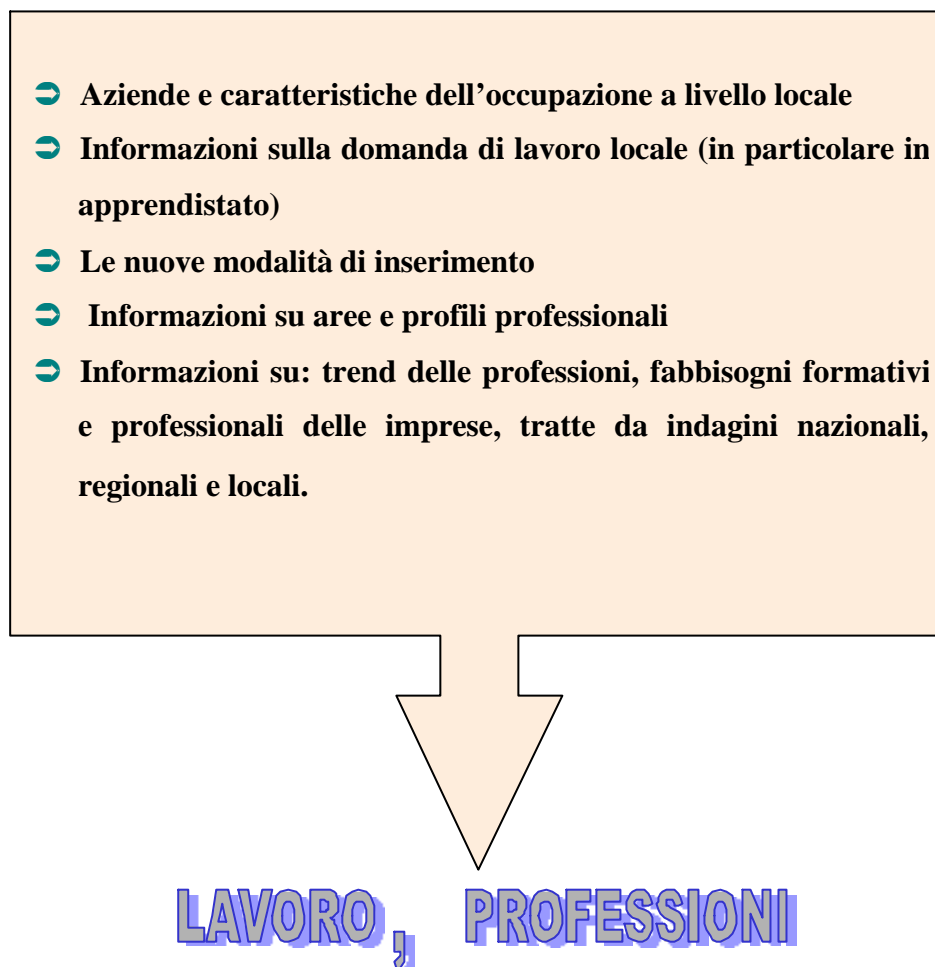
- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Esame del percorso scolastico compiuto</b></li><li>▪ <b>Motivi dell'eventuale abbandono</b></li><li>▪ <b>Esame di altre esperienze di formazione o di lavoro</b></li><li>▪ <b>Atteggiamenti nei confronti dello studio e della formazione</b></li><li>▪ <b>Interessi verso specifici percorsi formativi</b></li><li>▪ <b>Interessi o propensioni verso alcune aree di attività professionale o professioni specifiche</b></li><li>▪ <b>Altri interessi o bisogni particolari</b></li><li>▪ <b>Esistenza di rapporti già formalizzati o in via di formalizzazione con CFP o datori di lavoro per l'Apprendistato</b></li><li>▪ <b>Esistenza di problematiche che possono condizionare il percorso formativo o lavorativo</b></li></ul> |
|--|

Inoltre la struttura eroga informazioni che concernono i **percorsi** possibili per l'assolvimento dell'obbligo formativo, il **lavoro** e le **professioni**, in particolare con riferimento agli aspetti illustrati nelle **Figure 8 e 9** seguenti.

**Figura 8. – Quadro dell'informazione sui percorsi formativi per il conseguimento dell'obbligo formativo**



**Figura 9. – Quadro delle informazioni sul lavoro e le professioni**



L'attività informativa si avvale di specifici materiali d'informazione, che la struttura dovrebbe predisporre. Si tratta di materiali semplici, costituiti da depliant informativi, volantini, guide ed altro, capaci di aiutare, mediante la documentazione, l'utente a scegliere. Nella strutturazione di tali strumenti si terrà conto del punto di vista dell'utente, attraverso l'elaborazione di formule informative che facciano riferimento alla sua specifica condizione.

E' auspicabile anche la predisposizione di materiali più complessi realizzati su diversi tipi di supporti – cartacei, informatici, audiovisivi - e l'utilizzo di specifici prodotti multimediali.

La predisposizione di fonti informative adeguate – guide, libri, riviste, bollettini e gazzette, floppy disk, cd-rom, siti Internet, audiovisivi - consente anche la consultazione autonoma da parte dei giovani che accedono al servizio.

Sulla base del colloquio l'addetto alla fase di accoglienza/informazione avvierà la compilazione della *scheda di monitoraggio utente*.

Su questa scheda vengono riportati:

- i principali dati identificativi del giovane;
- il percorso scolastico frequentato;
- le motivazioni dell'abbandono/uscita dal percorso scolastico;
- gli altri elementi emersi dall'incontro (interessi, aspetti critici, ecc.)
- l'esito dell'incontro (scelta del percorso formativo oppure rinvio al colloquio di orientamento);
- altre osservazioni riguardo ad eventuali interventi da compiere.

La scheda di monitoraggio integra il fascicolo personale del giovane e lo accompagna nel suo percorso; essa viene ripresa ed aggiornata ogni volta che il tutor entra in contatto con il giovane, o perché vi è una richiesta in questo senso (da parte del giovane o di altri soggetti) o perché il tutor stesso decide di verificare la situazione del giovane ed entra in contatto con lui.

Al termine del colloquio il tutor preposto all'accoglienza dovrà:

- accompagnare il giovane alla fruizione degli altri servizi della struttura: presentare i colleghi responsabili delle azioni di orientamento; fissare un incontro con questi; fornire delucidazioni sui servizi, etc.;
- organizzare e gestire le informazioni relative agli utenti: trasferire le informazioni acquisite alle altre strutture del servizio;
- gestire in maniera opportuna le scelte dell'utente, stabilendo un contatto diretto con le strutture formative prescelte o con il datore di lavoro in Apprendistato.



## Scheda di monitoraggio individuale

Nr. Prog. \_\_\_\_\_

Cod. tutore \_\_\_\_\_

### DATI ANAGRAFICI

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Luogo e data di nascita \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

CAP e Città \_\_\_\_\_

### SCELTA PER LA PROSECUZIONE DEL PERCORSO

*(formulata durante l'ultimo anno scolastico)*

Scuola

Formazione Professionale

Apprendistato

Nessuna scelta

### PRIMO CONTATTO CON IL CENTRO PER L'IMPIEGO:

Data del colloquio \_\_\_\_\_

Modalità di accesso: convocazione

accesso volontario

altro

### INFORMAZIONI ACQUISITE DAL COLLOQUIO DI INFORMAZIONE

#### Informazioni relative alla situazione formativa e lavorativa del giovane:

Titolo di studio posseduto: licenza elementare   
licenza di scuola media

Ulteriori anni di frequenza: \_\_\_\_\_

Ultima scuola frequentata: \_\_\_\_\_

Motivazioni dell'abbandono scolastico: \_\_\_\_\_

Eventuali altre esperienze formative: \_\_\_\_\_

Eventuali esperienze lavorative: \_\_\_\_\_

*Elementi emergenti*

---

---

---

---

*Problematiche*

---

---

---

---

**Risorse individuali**

*Interessi*

---

---

---

---

---

*Motivazione verso la formazione*

---

---

---

---

**Inviato al colloquio di orientamento:**                      sì                       no

**In seguito al colloquio informativo/orientativo intende proseguire il percorso:**

- nella scuola (*specificare*): \_\_\_\_\_

- nella Formazione Professionale (*specificare*): \_\_\_\_\_

- nell' Apprendistato (*specificare*): \_\_\_\_\_

- rimane nel percorso precedente

**MONITORAGGIO DEL PERCORSO FORMATIVO INTRAPRESO**

*Il monitoraggio del percorso dell'obbligo formativo richiede che il tutor si metta periodicamente in contatto con il giovane e con la struttura formativa che lo ospita per verificare l'esistenza di eventuali problemi. Nel caso di situazioni di rischio o di abbandono, il giovane dovrà essere riconvocato per un colloquio informativo ed eventualmente ri-orientato.*

*La scheda di monitoraggio darà conto per ogni verifica dei problemi riscontrati, delle azioni promosse dal tutor e degli esiti.*

**Verifiche in itinere** *(descrizione dei problemi riscontrati, delle azioni promosse e degli esiti)*

1° verifica \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2° verifica \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3° verifica \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4° verifica \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Verifica finale** *(descrizione dell'esito finale)*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**NOTE**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

In sintesi, gli elementi che concorrono alla definizione della funzione Accoglienza/Informazione vengono riepilogati sulla base di un **Quadro riepilogativo** e di un **Quadro sulle modalità di gestione delle attività**.

## ACCOGLIENZA/INFORMAZIONE

### QUADRO RIEPILOGATIVO

<b>Denominazione della funzione/servizio</b>	<b>Accoglienza/Informazione</b>
<b>Finalità/obiettivo</b>	Accogliere l'utenza motivandola alla scelta e fornire informazioni sui percorsi formativi percorribili per l'assolvimento dell'obbligo formativo
<b>Utenti del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Giovani che escono dalla scuola subito dopo aver adempiuto l'obbligo scolastico o successivamente;</li><li>▪ giovani che abbandonano il percorso formativo o di apprendistato;</li><li>▪ giovani che volontariamente accedono al servizio.</li></ul>
<b>Risultati del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Acquisizione di informazioni sull'utenza</li><li>▪ Erogazione all'utenza di informazioni strutturate sui percorsi formativi che portano all'assolvimento dell'obbligo formativo.</li><li>▪ Avvio di una parte dell'utenza verso un percorso formativo</li><li>▪ Invio di parte dell'utenza al colloquio di orientamento</li><li>▪ Aggiornamento Banche dati e Anagrafe regionale.</li></ul>
<b>Attività del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Accoglienza</li><li>▪ Colloquio di informazione</li></ul>
<b>Modalità di erogazione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Individuale</li><li>▪ Assistita</li><li>▪ Autonoma</li></ul>

<b>Strumenti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Scheda anagrafica utente</li><li>▪ Scheda monitoraggio utente</li><li>▪ Materiali informativi sull'offerta formativa</li><li>▪ Eventuali pacchetti multimediali sull'offerta formativa</li></ul>
<b>Durata intervento per utente</b>	Colloquio informativo: mediamente 60 min.
<b>Risorse materiali del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Spazi arredati destinati all'accoglienza:<ul style="list-style-type: none"><li>- per l'attesa;</li><li>- per il colloquio;</li><li>- per la consultazione dei materiali informativi.</li></ul></li><li>▪ Linea telefonica, Personal Computer, periferiche e collegamento Internet, Numero verde, fotocopiatrice.</li></ul>
<b>Competenze professionali</b>	Competenze per la gestione dell'accoglienza e del colloquio informativo.

**ACCOGLIENZA/INFORMAZIONE**  
**QUADRO DELLE ATTIVITA'**

**ATTIVITÀ: ACCOGLIENZA E COLLOQUIO INFORMATIVO**

**Finalità/Obiettivo** Formalizzare l'ingresso dell'utente nella struttura, fornendo informazioni efficaci e congruenti.

**FASI DI PREPARAZIONE**

**Predisposizione ambienti** ▪ Punto di accoglienza adeguatamente organizzato ed attrezzato.

▪ Spazi per l'attesa.

▪ Spazi per la consultazione del materiale informativo.

**Organizzazione delle tecnologie** Corretta e funzionale predisposizione della strumentazione e delle attrezzature occorrenti:

- linea telefonica con segreteria e fax

- PC corredato di periferiche e di collegamento in rete (Internet, Intranet)

- Fotocopiatrice

**Strutturazione degli strumenti** ▪ Scelta e verifica dei prodotti informativi

**Regolazione dell'utenza** ▪ Programmata  
▪ Spontanea in orario d'ufficio

**FASI DI GESTIONE E SVILUPPO**

**Sviluppo procedurale** ▪ Accoglienza al Servizio  
▪ Presentazione reciproca  
▪ Verifica delle informazioni  
▪ Ascolto delle richieste dell'utente  
▪ Svolgimento colloquio informativo

▪ Rinvio dell'utente

**Strumenti di lavoro** ▪ Scheda anagrafica utente

▪ Scheda monitoraggio utente

▪ Materiale informativo su supporto cartaceo ed informatico

**Prodotto/risultato** Formalizzazione del contatto dell'utenza con la struttura ed erogazione di informazioni efficaci e pertinenti

**Metodologie di lavoro** Modalità facilitanti la comunicazione attraverso un linguaggio adeguato ed attento alle caratteristiche dell'interlocutore

## 2.4 – LA FUNZIONE DI ORIENTAMENTO

La funzione di **Orientamento** persegue i seguenti obiettivi:

- Realizzare interventi di counseling orientativo;
- Ricostruire la biografia personale dell'utente;
- Analizzare le aspettative, le motivazioni, gli orientamenti e gli interessi professionali dell'utente;
- Identificare le competenze in termini di conoscenze, abilità e risorse psico-sociali;
- Individuare percorsi formativi personalizzati, anche in Apprendistato, in ragione delle specificità del soggetto e dell'offerta formativa presente sul territorio;
- Definire con l'utente il percorso/progetto per il successo dell'obbligo formativo;
- Realizzare interventi di riorientamento verso quei giovani che interrompono il percorso intrapreso.

L'orientamento rafforza la maturazione della scelta del percorso formativo e la sua concreta intrapresa.

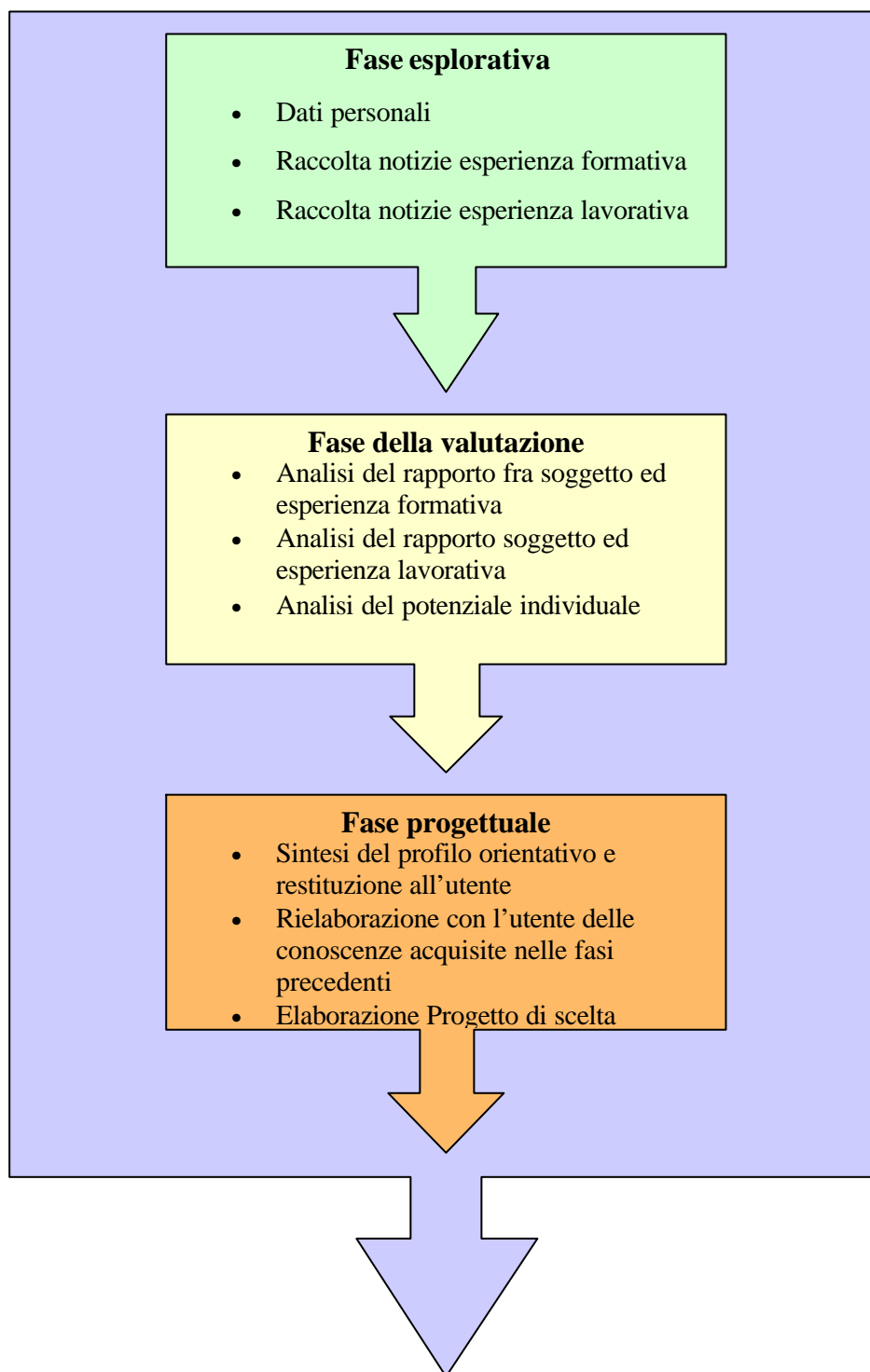
In relazione alle caratteristiche dell'utenza – adolescenti, 15-17 anni, studenti e non, drop-out, apprendisti, in cerca di prima occupazione – l'azione orientativa sviluppata dal servizio si configura principalmente come un intervento di “**consulenza orientativa**” (individuale). Questa, operativamente, si sviluppa attraverso tre macroattività a carattere sequenziale:



- I. La prima vede come protagonista l'adolescente coinvolto nel processo orientativo che, stimolato dal consulente, "ricostruisce" i fatti, i vissuti, i loro significati, relativamente alle esperienze formative e lavorative con particolare riferimento ai seguenti aspetti: *dati personali*; analisi dell'*esperienza formativa*: tipo di scuola frequentato, titolo di studio conseguito, rendimento scolastico, autovalutazione delle risorse acquisite; *esperienza lavorativa*: esperienza pre-lavorativa, tipologia di lavori svolti, autovalutazione delle risorse acquisite.
- II. La seconda macroattività, con un ruolo centrale del consulente, si propone come una valutazione ed una restituzione all'utente del rapporto: *soggetto-esperienza formativa*; *soggetto-esperienza lavorativa*; *potenziale individuale*.
- III. La terza, come momento di sintesi delle fasi precedenti, si fonda sulla interazione tra consulente ed utente e si caratterizza come fase progettuale rivolta alla soluzione dei problemi della persona attraverso l'elaborazione di un progetto individuale, centrato sulla *scelta* di un percorso formativo. Si conclude con la Sintesi del Profilo Orientativo Individuale e restituzione all'utente, l'elaborazione di un progetto personale e di un piano di azione per realizzarlo.

Tale percorso operativo viene rappresentato secondo lo schema della **Figura 10** seguente.

**Fig. 10 - Fasi della consulenza orientativa**



**Scelta del percorso di assolvimento dell'obbligo formativo**

La prevista “*personalizzazione dell’intervento orientativo*” si rivolge soprattutto agli adolescenti che abbandonano il percorso scolastico o formativo intrapreso ed ai soggetti portatori di handicap. Esso assume le caratteristiche proprie del **counseling**, vale a dire di un intervento che, operando sugli stessi contenuti della consulenza orientativa, si caratterizza come “**relazione d’aiuto**”.

L’*aiuto* “non consiste tanto nel proporre soluzioni e nell’ eseguire complicati aggiustamenti terapeutici, quanto piuttosto nel togliere *ostacoli* (emozionali, cognitivi, di oggettivi impedimenti esterni, ecc.) rendendo così possibile il dispiegarsi di energie/potenzialità che la persona possiede”<sup>1</sup>.

“La relazione d’aiuto consiste in un intervento professionale attraverso cui una persona può essere sostenuta nel suo sforzo di ricerca di equilibrio e di adattamento nei confronti di una situazione con cui la persona non è riuscita ad interagire autonomamente...”

L’operatore che ha la responsabilità di attivare una relazione di aiuto deve essere pienamente consapevole del duplice obiettivo (comprendere l’altro e aiutarlo a prendersi in carico il suo problema) di questa forma di relazione.”<sup>2</sup>

In estrema sintesi il counseling si differenzia dalla consulenza orientativa soprattutto per:

- un’attività di tipo diagnostico finalizzata ad individuare aspetti di debolezza del soggetto che gli impediscono la messa a punto di un proprio progetto professionale;
- un’attività di recupero degli aspetti di debolezza del soggetto per permettergli di proseguire/costruire il proprio progetto professionale.

Lo schema successivo fornisce una traccia di colloquio di orientamento e segue un riepilogo degli elementi caratterizzanti la funzione di orientamento sulla base di un **Quadro riepilogativo** e di un **Quadro sulle modalità di gestione dell’attività**

---

<sup>1</sup> Mucchielli R., *Apprendere il counseling*, Edizioni Erickson, Trento 1994.

<sup>2</sup> Pombeni M. L., *Il colloquio di orientamento*, Carocci editore, 1998.

**COLLOQUIO DI ORIENTAMENTO**

**Area della fase esplorativa**

***Dati personali***

- (dati anagrafici, relazioni familiari, appartenenza a categorie protette, altro)

***Analisi della situazione formativa***

- Titolo di studio conseguito
- Studi non completati
- Corsi di formazione professionale
- Risorse acquisite per area di competenza:
  - o Conoscenze
  - o Capacità

***Analisi dell'esperienza lavorativa***

- Esperienze pre-lavorative (lavoro familiare, stagionale, ecc.).
- Tipologia di lavori svolti (settore, tipo di contratto, qualifica/livello, durata, ecc.).
- Competenze acquisite.

**Area della fase diagnostica**

- Analisi del rapporto soggetto esperienza formativa (vissuto dell'esperienza formativa; rappresentazione dell'istruzione/formazione; percezione di autodeterminazione della riuscita formativa).
- Analisi del rapporto soggetto esperienza lavorativa (vissuto dell'esperienza lavorativa, ecc.).
- Analisi delle risorse individuali (area personalità; area interessi; area valori; area intellettuale-cognitiva; area della motivazione)

**Fase progettuale**

- Restituzione all'utente del profilo orientativo
- Definizione con l'utente del progetto di scelta del percorso formativo.

## ORIENTAMENTO

### QUADRO RIEPILOGATIVO

<b>Denominazione della funzione/servizio</b>	<b>Orientamento</b>
<b>Finalità/obiettivo</b>	Sviluppare interventi di Orientamento finalizzati all'individuazione di percorsi formativi coerenti con le risorse ed i bisogni dell'utente
<b>Utenti del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Giovani che escono dalla scuola subito dopo aver assolto l'obbligo scolastico o successivamente;</li><li>▪ Giovani che abbandonano il percorso formativo o di apprendistato;</li><li>▪ Giovani che volontariamente accedono al servizio.</li></ul>
<b>Risultati del servizio</b>	Scelta del percorso formativo da parte dell'utente
<b>Attività del servizio</b>	Attività interne al colloquio: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Attività esplorativa</li><li>▪ Attività di valutazione</li><li>▪ Attività progettuale</li></ul>
<b>Modalità di erogazione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Individuale</li><li>▪ Colloquio</li><li>▪ Counseling</li></ul>
<b>Strumenti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Traccia del colloquio.</li><li>▪ Batteria di strumenti strutturati: test, questionari, griglie.</li><li>▪ Materiali informativi su supporto cartaceo sull'offerta formativa.</li><li>▪ Eventuali Pacchetti multimediali sull'offerta formativa.</li></ul>
<b>Durata intervento per utente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sulla base dell'analisi della situazione fatta dall'orientatore, il quale valuterà la possibilità di articolare l'intervento orientativo in uno o più incontri.</li></ul>
<b>Risorse materiali del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Spazi attrezzati per lo svolgimento dei colloqui individuali.</li><li>▪ Linea telefonica, Personal Computer.</li></ul>
<b>Competenze professionali</b>	Competenze socio-psicologiche e pedagogiche per la gestione dei colloqui.

**ORIENTAMENTO  
QUADRO DELLE ATTIVITA'**

**ATTIVITÀ I: FASE ESPLORATIVA DELLA CONSULENZA ORIENTATIVA**

<i>Finalità/Obiettivo</i>	Riordinare un insieme di informazioni che il soggetto ha immagazzinato aumentando la consapevolezza dell'utente nei confronti di elementi importanti della propria esperienza.
<b>Fasi di preparazione</b>	
<i>Predisposizione ambienti</i>	Predisposizione dello spazio utilizzato per il colloquio
<i>Organizzazione delle tecnologie</i>	Predisposizione del Personal computer e dei programmi utili all'acquisizione delle informazioni contenute nel dossier personale dell'utente
<i>Strutturazione degli strumenti</i>	Predisposizione degli strumenti da utilizzare nella fase esplorativa del colloquio
<i>Regolazione dell'utenza</i>	Programmata e organizzata dall'accoglienza/informazione
<b>Fasi di gestione e sviluppo</b>	
<i>Sviluppo procedurale</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentazione</li> <li>▪ Acquisizione dei dati personali</li> <li>▪ Analisi esperienza formativa (ed eventualmente lavorativa)</li> </ul>
<i>Strumenti di lavoro</i>	Schede di rilevazione, questionari e test.
<i>Prodotto/risultato</i>	Ricostruzione del problema e dei diversi elementi che lo definiscono, così come sono vissuti e interpretati dall'interessato.
<i>Metodologie di lavoro</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tecniche del colloquio</li> <li>▪ Autodiagnosi</li> </ul>

**ORIENTAMENTO  
QUADRO DELLE ATTIVITA'**

<b>ATTIVITÀ II: FASE DELLA DIAGNOSI DELLA CONSULENZA ORIENTATIVA</b>	
<i>Finalità/Obiettivo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Approfondire alcune aree problematiche evidenziate nella fase esplorativa.</li> <li>▪ Analizzare il rapporto fra soggetto ed esperienza formativa; analizzare il potenziale individuale.</li> </ul>
<b>Fasi di preparazione</b>	
<i>Predisposizione ambienti</i>	Verifica della funzionalità dello spazio adibito a sede del colloquio
<i>Organizzazione delle tecnologie</i>	Nessuna tecnologia viene utilizzata
<i>Strutturazione degli strumenti</i>	Predisposizione degli strumenti da utilizzare nella fase diagnostica del colloquio
<i>Regolazione dell'utenza</i>	Programmata e organizzata dalla fase precedente
<b>Fasi di gestione e sviluppo</b>	
<i>Sviluppo procedurale</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analisi del rapporto fra soggetto ed esperienza formativa ( ed eventualmente lavorativa)</li> <li>▪ Analisi del potenziale individuale</li> </ul>
<i>Strumenti di lavoro</i>	Schede di rilevazione, questionari e test.
<i>Prodotto/risultato</i>	Valutazione e restituzione all'utente delle differenti variabili che intervengono nel processo di orientamento.
<i>Metodologie di lavoro</i>	Tecniche del colloquio individuale

**ORIENTAMENTO  
QUADRO DELLE ATTIVITA'**

**ATTIVITÀ III: FASE PROGETTUALE**

<i>Finalità/Obiettivo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Eseguire la sintesi del profilo orientativo e restituirlo all'utente</li> <li>▪ Elaborazione del progetto professionale</li> <li>▪ Definizione della scelta del percorso formativo</li> </ul>
---------------------------	--

**Fasi di preparazione**

<i>Predisposizione ambienti</i>	Verifica della funzionalità dello spazio adibito al colloquio.
---------------------------------	--

<i>Organizzazione delle tecnologie</i>	Predisposizione del Personal computer e dei programmi applicativi.
--	--

<i>Strutturazione degli strumenti</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Predisposizione degli strumenti da utilizzare nella fase conclusiva del colloquio.</li> <li>▪ Materiali informativi su supporto cartaceo e pacchetti multimediali sull'offerta formativa.</li> </ul>
---------------------------------------	---

<i>Regolazione dell'utenza</i>	Programmata e organizzata dalla fase precedente.
--------------------------------	--

**Fasi di gestione e sviluppo**

<i>Sviluppo procedurale</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sintesi del profilo orientativo e restituzione all'utente</li> <li>▪ Rielaborazione insieme all'utente delle conoscenze acquisite nelle fasi precedenti</li> <li>▪ Elaborazione del progetto personalizzato</li> </ul>
-----------------------------	---

<i>Strumenti di lavoro</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dossier personale</li> <li>▪ Griglia metodologica per la costruzione del progetto</li> <li>▪ Documenti strutturati di chiusura del colloquio.</li> </ul>
----------------------------	---

<i>Prodotto/risultato</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Progetto professionale</li> <li>▪ Documento formale relativo alla scelta del percorso formativo</li> </ul>
---------------------------	---

<i>Metodologie di lavoro</i>	Tecniche del colloquio di orientamento.
------------------------------	---



## **2.5 – LA FUNZIONE DI TUTORATO**

La funzione di tutorato nell'obbligo formativo rappresenta una novità assoluta per i Servizi dell'impiego e riveste un ruolo strategico: il tutor, infatti, è il soggetto che deve assistere i giovani nel loro percorso fuori della scuola, deve monitorarne l'andamento ed attivarsi sia direttamente sia coinvolgendo altri soggetti ed altri Servizi per garantire il successo formativo.

Il tutor, dunque, non svolge una funzione di assistenza alla formazione, ma piuttosto una funzione di assistenza, sorveglianza e promozione del percorso formativo.

Nell'ambito di questa funzione è dunque opportuno che sia il tutor ad accogliere il giovane che si presenta al Centro per l'impiego, in modo da stabilire sin dal primo momento una relazione diretta (cfr. par. 2.3). Lo stesso tutor, nell'ambito dell'incontro destinato all'accoglienza, procederà ad una prima ricognizione della situazione del giovane e ad offrire le opportune informazioni di carattere generale sull'obbligo formativo, sull'offerta dei Servizi per l'impiego, sull'offerta formativa presente sul territorio e sul mercato del lavoro.

Infine, sulla base del livello di maturazione della scelta da parte del giovane, provvederà ad assicurarne l'iscrizione in un percorso formativo o scolastico, oppure a prendere contatto con il datore di lavoro per l'apprendistato, oppure ad indirizzarlo ad un più approfondito colloquio di orientamento con un operatore specializzato (quando risulta evidente la difficoltà da parte del giovane ad individuare un proprio progetto formativo e professionale).

Come si è detto nel par. 2.3 il tutor predisporrà in questo primo incontro una "scheda di monitoraggio" che sarà il documento che accompagnerà tutto il percorso del giovane nell'obbligo formativo e nel quale verranno registrati i problemi che via via emergono e gli interventi compiuti per risolverli.

Successivamente il tutor dovrà periodicamente entrare in contatto con le strutture presso le quali si trova il giovane, per verificare la sua situazione ed intervenire in caso di forte demotivazione o di rischio di abbandono.

L'intervento in questo caso può essere:

- diretto, con un contatto interpersonale del giovane “a rischio”;
- indiretto, con un coinvolgimento di altri soggetti cui si chiede di giocare un ruolo attivo.

L'intervento diretto avviene, di norma, attraverso una convocazione del giovane a rischio, o che ha già abbandonato, per un nuovo colloquio. Questo nuovo incontro è destinato ad approfondire i motivi delle difficoltà del giovane e ad individuare delle soluzioni operative che possono portare alla scelta di un nuovo percorso formativo. Il tutor dovrà inoltre decidere se richiedere l'intervento dell'orientatore, oppure coinvolgere la famiglia del giovane, oppure attivare gli altri servizi di intervento e di assistenza sociale presenti sul territorio.

In alcuni casi è possibile che i giovani non si presentino al colloquio presso il Centro per l'impiego. In tale circostanza il tutor valuterà la possibilità/opportunità di avviare interventi attivi di avvicinamento personale nei luoghi nei quali sia più probabile rintracciarli.

L'intervento indiretto si realizza quando il tutor ravvisa la necessità, sulla base dell'analisi della situazione del giovane, di ricorrere all'aiuto dei servizi specializzati di intervento sociale presenti sul territorio. E' noto che spesso dietro all'abbandono scolastico e formativo esistono situazioni di disagio psicologico e sociale, se non vere e proprie patologie che richiedono l'intervento di operatori specializzati. La funzione del tutor, in questi casi, dovrà essere quella di attivare il servizio territoriale competente, nella prospettiva del recupero del giovane al processo formativo ed al pieno e positivo inserimento sociale, garantendo l'unitarietà dei diversi interventi in funzione del soggetto e dei suoi bisogni.

E' da tenere sempre presente l'utilità di stabilire e mantenere un contatto con la famiglia del giovane, dal momento che è proprio nell'ambito familiare che si creano le motivazioni, positive o negative, nei confronti del processo formativo, quando non si generano vere e proprie situazioni di disagio.

Ricapitolando, le attività che compongono la funzione di tutorato sono le seguenti:

- 1. Accoglienza dell'utenza nella struttura e svolgimento del colloquio di informazione finalizzato al processo di scelta del percorso formativo;**
- 2. Accompagnamento all'eventuale colloquio di orientamento finalizzato alla personalizzazione dell'intervento orientativo;**
- 3. Monitoraggio del percorso formativo intrapreso dai giovani;**
- 4. Riconvocazione dei giovani a rischio di abbandono;**
- 5. Promozione del servizio ed organizzazione della rete di intervento sul territorio: famiglie, servizi di intervento sociale, imprese e loro associazioni, istituzioni scolastiche ed altri soggetti sociali ed istituzionali.**

Da tali attività risulta evidente che la funzione di tutorato non solo facilita il percorso che compie l'utenza nella struttura, ma agisce verso il “*confine esterno*” di questa, in quel complesso di azioni rivolte essenzialmente all'organizzazione della rete di intervento sul territorio.

Nel contesto della struttura le azioni che vanno sotto la funzione del tutorato assumono una forma **circolare**, in quanto presidiano l'intero processo dell'obbligo formativo.

Le diverse attività che compongono la funzione di tutorato e le modalità di gestione delle principali vengono riepilogate nei prospetti seguenti.

## TUTORATO

### QUADRO RIEPILOGATIVO

<b>Denominazione della funzione/servizio</b>	<b>Tutorato</b>
<b>Finalità/obiettivo</b>	Promuovere e garantire il successo formativo
<b>Utenti del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Giovani che escono dalla scuola subito dopo aver adempiuto all'obbligo scolastico o successivamente;</li><li>▪ giovani che abbandonano il percorso formativo o di apprendistato;</li><li>▪ giovani che volontariamente accedono al servizio.</li></ul>
<b>Risultati del servizio</b>	Successo formativo dei giovani sulla base del percorso intrapreso.
<b>Attività del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Indirizzo dell'utenza verso le fasi di accoglienza/informazione e orientamento</li><li>▪ Organizzazione della rete di intervento sul territorio</li><li>▪ Monitoraggio del percorso formativo</li></ul>
<b>Modalità di erogazione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Individuale</li></ul>
<b>Strumenti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Scheda anagrafica utente</li><li>▪ Scheda monitoraggio utente</li></ul>
<b>Durata intervento per utente</b>	Intervento non quantificabile in ore.
<b>Risorse materiali del servizio</b>	Postazione informatica attrezzata per il collegamento in rete. <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Linea telefonica, fax, Numero verde, fotocopiatrice.</li><li>▪ Spazio attrezzato per lo svolgimento delle relazioni con l'utenza e con i soggetti della rete.</li></ul>

**Competenze professionali**

- Competenze socio-psicologiche e pedagogiche, per la gestione dei rapporti con l'utente.
- Competenze relazionali per la gestione dei rapporti con i diversi soggetti che intervengono nell'adempimento dell'obbligo formativo.
- Competenze sui meccanismi di funzionamento della rete.

<p><b>TUTORATO</b></p> <p><b>QUADRO DELLE ATTIVITA'</b></p>
---

<b>ATTIVITÀ I: CONVOCAZIONE GIOVANI</b>	
<i>Obiettivo specifico</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Individuare l'utenza soggetta all'obbligo formativo</li> <li>▪ Contattare l'utenza per accoglierla nella struttura e avviarla alla fase d'informazione e orientamento.</li> </ul>
<b>Fasi di preparazione</b>	
<i>Predisposizione ambienti</i>	Organizzazione degli spazi per l'accoglienza degli utenti nella struttura
<i>Organizzazione delle tecnologie</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Linea telefonica e fax</li> <li>▪ Postazione informatica per l'accesso alle Banche dati dedicate sull'utenza.</li> </ul>
<i>Strutturazione degli strumenti</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Predisposizione elenchi degli utenti da contattare.</li> <li>▪ Predisposizione Scheda monitoraggio</li> <li>▪ Predisposizione lettera di convocazione</li> </ul>
<i>Regolazione dell'utenza</i>	Programmata sulla base di contatti telefonici e piani operativi.
<b>Fasi di gestione e sviluppo</b>	
<i>Sviluppo procedurale</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaborazione di informazioni provenienti da varie fonti per la costruzione di elenchi dei giovani soggetti all'obbligo formativo da contattare.</li> <li>▪ Contatto diretto dell'utenza, delle famiglie ed eventualmente di servizi di intervento sociale.</li> <li>▪ Convocazione dell'utente nella struttura.</li> </ul>
<i>Strumenti di lavoro</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anagrafe regionale dei soggetti che hanno adempiuto o assolto l'obbligo scolastico.</li> <li>▪ Banche Dati.</li> <li>▪ Elenchi degli utenti da contattare.</li> <li>▪ Scheda anagrafica utente.</li> <li>▪ Scheda monitoraggio utente</li> </ul>
<i>Prodotto/risultato</i>	Ingresso dell'utenza di riferimento nella struttura.
<i>Metodologie di lavoro</i>	Procedura burocratica/formale Relazionale Colloquio

<b>TUTORATO</b> <b>QUADRO DELLE ATTIVITA'</b>
--

<b>ATTIVITÀ II: MONITORAGGIO DEL PERCORSO FORMATIVO INTRAPRESO</b>
--

<i>Obiettivo specifico</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assicurare il successo del giovane nel percorso formativo intrapreso.</li> <li>▪ Garantire interventi di ricollocazione dei giovani che abbandonano il percorso formativo intrapreso.</li> <li>▪ Monitorare, regolare e valutare gli interventi promossi.</li> </ul>
----------------------------	---

**Fasi di preparazione**

<i>Predisposizione ambienti</i>	Organizzazione degli spazi per gli incontri con gli utenti ed altri soggetti.
---------------------------------	---

<i>Organizzazione delle tecnologie</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Linea telefonica e fax</li> <li>▪ Postazione informatica per il collegamento in rete con i partner di progetto per lo scambio di informazioni e l'accesso alle Banche dati dedicate sull'utenza.</li> </ul>
--	--

<i>Strutturazione degli strumenti</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Scheda anagrafica utente</li> <li>▪ Scheda monitoraggio utente.</li> <li>▪ Altri strumenti relativi al monitoraggio/regolazione/valutazione degli interventi</li> </ul>
---------------------------------------	--

<i>Regolazione dell'utenza</i>	Programmata sulla base di contatti telefonici e piani operativi.
--------------------------------	--

**Fasi di gestione e sviluppo**

<i>Sviluppo procedurale</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Predisposizione di azioni di controllo del percorso formativo intrapreso dal giovane.</li> <li>▪ Predisposizione di interventi di regolazione.</li> <li>▪ Determinazione di azioni di riorientamento dei giovani che abbandonano il percorso formativo intrapreso</li> </ul>
-----------------------------	---

<i>Strumenti di lavoro</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Anagrafe regionale dei soggetti che hanno adempiuto o assolto l'obbligo scolastico.</li><li>▪ Banche Dati.</li><li>▪ Elenchi degli utenti da contattare.</li><li>▪ Scheda monitoraggio utente.</li></ul>
<i>Prodotto/risultato</i>	Far conseguire il successo formativo ai giovani in età di obbligo.
<i>Metodologie di lavoro</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Procedura burocratica/formale</li><li>▪ Relazionali</li><li>▪ Valutative</li></ul>



<b>TUTORATO</b> <b>QUADRO DELLE ATTIVITA'</b>
--

<b>ATTIVITÀ III: ORGANIZZAZIONE DELLA RETE DI INTERVENTO SUL TERRITORIO</b>
---

<i>Obiettivo specifico</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizzare un sistema di relazioni capace di favorire l'assolvimento dell'obbligo formativo.</li> <li>▪ Organizzare lo scambio di informazioni tra i diversi soggetti preposti all'obbligo formativo.</li> </ul>
----------------------------	---

<b>Fasi di preparazione</b>
-----------------------------

<i>Predisposizione ambienti</i>	Organizzazione degli spazi per gli incontri con gli utenti ed altri soggetti.
---------------------------------	---

<i>Organizzazione delle tecnologie</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Linea telefonica e fax</li> <li>▪ Postazione informatica per il collegamento in rete con i partner di progetto per lo scambio di informazioni e l'accesso alle Banche dati dedicate sull'utenza.</li> </ul>
--	--

<i>Strutturazione degli strumenti</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Predisposizione protocolli d'intesa con i soggetti della rete.</li> </ul>
---------------------------------------	--

<i>Regolazione dell'utenza</i>	In questa fase non si prevede nessuna relazione con l'utenza.
--------------------------------	---

<b>Fasi di gestione e sviluppo</b>
------------------------------------

<i>Sviluppo procedurale</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contatto con i diversi soggetti istituzionali e sociali presenti nel territorio.</li> <li>▪ Formalizzazione della rete mediante la sottoscrizione di protocolli d'intesa.</li> </ul>
-----------------------------	---

<i>Strumenti di lavoro</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Regolamento d'attuazione, Accordo della Conferenza Unificata.</li> <li>▪ Altra documentazione.</li> <li>▪ Schemi di protocolli d'intesa</li> </ul>
----------------------------	---

<i>Prodotto/risultato</i>	Rete territoriale per l'obbligo formativo
---------------------------	---

<i>Metodologie di lavoro</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedura burocratica/formale</li> <li>▪ Relazionali</li> </ul>
------------------------------	--

## 2.6 LE ALTRE ATTIVITÀ ORGANIZZATIVE

Le altre attività organizzative che rivestono particolare importanza nella gestione degli interventi sinora considerati concernono:

- l'organizzazione logistica della struttura;
- la promozione del servizio.

La realizzazione del servizio per l'obbligo formativo presuppone l'utilizzo di strutture fisiche idonee alla gestione di attività quali l'accoglienza ed il colloquio di informazione e di orientamento. In via puramente indicativa sembra opportuno fornire alcuni principi di riferimento per la "progettazione del layout" del servizio.

Lo spazio destinato ad accogliere gli utenti ed a gestire le attività previste deve contenere:

- un punto di attesa;
- uno spazio per la gestione della fase di accoglienza/informazione;
- uno spazio per il colloquio di orientamento.

La dislocazione di tali ambienti dipende evidentemente dalle caratteristiche strutturali degli edifici e dalle modalità operative di gestione del servizio. Gli spazi andranno identificati in maniera da garantirne l'immediata riconoscibilità da parte degli utenti. Tale obiettivo è perseguibile attraverso cartelloni, segnali, percorsi, mappe della struttura. In particolare gli spazi utilizzati per il colloquio debbono essere strutturati ed organizzati in maniera tale da favorire la *comunicazione* fra consultato e consultante.

Particolare importanza rivestono gli strumenti informativi utilizzabili. Si può prevedere l'impiego di guide, depliant, brochure, carte tematiche relative alla mappa dell'offerta scolastica e formativa a livello locale e regionale ed altri strumenti elaborati dagli operatori nel corso dell'operatività del servizio.

Il successo del Servizio è indubbiamente legato ad una politica promozionale dello stesso. Gli interventi da realizzare concernono:

- lo sviluppo di un sistema di relazioni verso i soggetti preposti all'obbligo formativo;
- la strutturazione di reti di partenariato;
- un efficace intervento a monte dell'erogazione del servizio rivolto alla individuazione dell'utenza;
- la predisposizione di materiale informativo relativo all'offerta predisposta;
- la diffusione capillare di tale materiale presso soggetti, punti e strutture considerati nevralgici, sia ai fini del contatto con la potenziale utenza, sia ai fini del coinvolgimento dei soggetti che intervengono sull'obbligo formativo;
- un'adeguata pubblicizzazione e presentazione del servizio;
- lo sviluppo di campagne promozionali;
- un'efficace *comunicazione* verso l'esterno, mediante strumenti e supporti comunicativi efficaci.

# 3

PROFESSIONALITA' E COMPETENZE PER  
L'ORGANIZZAZIONE E LA GESTIONE DEGLI  
INTERVENTI

---

### **3.1 COMPETENZE PER LA GESTIONE DEGLI INTERVENTI DI ACCOGLIENZA/INFORMAZIONE, ORIENTAMENTO, TUTORATO**

In questo paragrafo vengono descritte le *competenze* necessarie alla gestione delle attività assegnate alle funzioni del sistema che presuppongono un significativo rapporto diretto con l'utente (Informazione, Orientamento, Tutorato).

Le competenze utili allo sviluppo delle attività considerate sostanzialmente fanno riferimento ad aree di conoscenze ed abilità tecnico professionali funzionali alla realizzazione dell'intervento informativo, al sostegno dell'azione orientativa ed al tutorato.

Da parte dell'operatore che svolge la funzione di accoglienza/informazione si tratta di eseguire un primo esame dei fabbisogni dell'utente attraverso la *ricostruzione* di aspetti e fatti significativi che hanno segnato l'esperienza del soggetto. Questi elementi si riferiscono prioritariamente: al percorso formativo compiuto, ai motivi dell'abbandono del percorso intrapreso, agli interessi o propensioni verso aree di attività professionale, agli aspetti problematici che ne possono condizionare il percorso formativo o lavorativo. In altri termini non si tratta semplicemente di raccogliere la domanda dell'utente ma di interpretare i suoi fabbisogni sulla base delle risorse del soggetto e delle sue esigenze.

Fornire informazioni non significa semplicemente portare a conoscenza dell'utente tutto ciò che il territorio presenta in materia di offerta formativa, quanto selezionare i contenuti dell'informazione in funzione delle caratteristiche soggettive dell'utente. Tanto più complessi ed integrati divengono i percorsi formativi - quale risultante della progressiva integrazione fra i sistemi dell'istruzione, della formazione e del lavoro - tanto più la scelta del percorso richiede una conoscenza approfondita degli aspetti contenutistici e metodologici e degli sbocchi nei contesti professionali e nel mercato del lavoro. La capacità di gestire l'informazione risulta di conseguenza una competenza particolarmente rilevante nella professionalità dell'operatore addetto a questa specifica funzione.

Le "conoscenze di contesto e di settore" consentono all'operatore di comprendere i diversi elementi che strutturano e caratterizzano il sistema

dell'obbligo formativo e di rappresentare il sistema organizzativo interno ai Servizi per l'impiego, in termini di funzioni, processi, ruoli. Tali conoscenze consentono sia di operare in una logica di rete attraverso lo scambio di informazioni con i diversi attori del sistema e con la rete locale dei servizi sociali, sia di comunicare all'interno della struttura con gli operatori preposti alle altre funzioni.

Nello svolgimento del colloquio informativo entrano in gioco principalmente competenze *relazionali-comunicative* che attengono alla gestione dei rapporti interpersonali ed alla relazione con l'utente. In particolare, per quanto riguarda la comunicazione, le competenze attengono:

- alla capacità di esprimersi secondo una modalità comunicativa centrata sull'utente ed in un linguaggio comprensibile;
- alla capacità di cogliere ed interpretare tutti i messaggi che provengono dall'altro;
- alla attenzione a non farsi influenzare dai propri atteggiamenti o aspettative;
- alla capacità di collocarsi nel punto di vista dell'altro;
- alla capacità di controllo sull'interazione comunicativa.

Nello svolgimento delle attività proprie della funzione informativa l'operatore impiega fra l'altro conoscenze e tecniche - contemplanti metodi e strumenti appropriati - che da un punto di vista disciplinare fanno riferimento all'*orientamento*. Rientra infatti nei saperi e nelle pratiche di questa disciplina la capacità di: condurre un colloquio informativo finalizzato all'analisi dei fabbisogni dell'utente; erogare informazioni mirate alle esigenze ed alle caratteristiche del soggetto; promuovere la responsabilizzazione e sviluppare capacità di scelta da parte di questi.

La seconda area di competenze, relativa all'attività di orientamento, appare senza dubbio di maggiore complessità. Le competenze di quest'area supportano

l'azione orientativa che nel concreto si sviluppa mediante la *consulenza orientativa individuale*. Questa è rivolta al sostegno del soggetto alla scelta ed alla progettualità nei momenti di transizione e di maggiore difficoltà e problematicità del percorso individuale. L'utente viene sostenuto nello sforzo di ricerca di adattamento nei confronti di una situazione dalle caratteristiche diverse da quella precedentemente sperimentata.

L'intervento di orientamento si estrinseca sulla base di pratiche orientative consolidate. L'assunzione delle pratiche, delle tecniche operative e degli strumenti di supporto avviene sulla base dell'approccio teorico-metodologico mutuato dal consulente. La professionalità di questi si definisce pertanto anche sulla base delle tecniche possedute e dei campi di conoscenza che fondano e validano l'uso.

Il *colloquio di orientamento* caratterizza l'azione orientativa che si svolge nella struttura. Condurre il colloquio implica la capacità di gestirlo secondo una teoria e delle tecniche coerenti fra loro, di ricentrarlo in funzione dell'obiettivo da raggiungere, di formulare domande per chiarificare gli aspetti problematici del soggetto e di conoscere i diversi tipi di riformulazione. Il colloquio mira sia a far emergere i vissuti formativi e lavorativi del soggetto e a far cogliere lo scarto fra le rappresentazioni e le sue capacità reali, sia a delineare il profilo delle risorse personali: interessi, attitudini, motivazioni, autoefficacia, autovalutazione.

Nello svolgere il colloquio l'operatore avrà cura di connotare positivamente gli eventi, di porre al centro del processo comunicativo il soggetto da orientare, di portarlo ad identificare le proprie competenze e le condizioni di trasferibilità, di sostenerlo nella scelta del percorso formativo.

Nella pluralità di situazioni che si determineranno nella fase di avvio dell'obbligo formativo gli interventi di orientamento potrebbero assumere una funzione di tipo *informativo*, anche alla luce della durata del percorso di orientamento che in tal caso non mirerebbe al raggiungimento di obiettivi di particolare complessità. Ciò prefigurerebbe l'impiego di un operatore junior con una professionalità meno elevata della precedente.

La terza area di competenze è quella legata alla funzione di tutorato. Nel bagaglio di competenze del tutor vi è innanzitutto la conoscenza del sistema dell'obbligo formativo: l'organizzazione interna del servizio, i processi operativi e i meccanismi di funzionamento, il sistema di relazioni con i soggetti esterni. Il suo campo di azione si estende anche all'esterno della struttura, nella *rete* istituzionale e sociale che supporta i vari interventi sull'obbligo formativo: il sistema scolastico e formativo, le imprese e le loro associazioni, le famiglie degli utenti ed i vari servizi di intervento sociale presenti nel territorio.

Nello specifico gli interventi del tutor concernono: le attività informative e promozionali sul servizio realizzato, il contatto dell'utenza che non assolve o abbandona i percorsi per l'assolvimento dell'obbligo formativo, il monitoraggio dei percorsi formativi intrapresi.

Una specifica area di competenza in cui si estrinseca la professionalità del tutore è relativa alle azioni promosse nei confronti di soggetti portatori di handicap e dell'area della marginalità sociale: giovani svantaggiati, drop out, soggetti a rischio di esclusione. Verso tali soggetti si prevedono interventi personalizzati ed azioni mirate di coinvolgimento della rete locale dei servizi sociali al fine di favorire anche nei confronti di costoro il successo formativo.

Il tutor possiede le conoscenze disciplinari e gli strumenti cognitivi che gli consentono di conoscere in maniera approfondita le tipologie di utenti, le loro caratteristiche fondamentali e le tipologie di bisogni che esprimono.

Egli monitora il percorso formativo intrapreso dai giovani soggetti all'obbligo che transitano nei Servizi per l'impiego, seguendone il concreto svolgimento e intervenendo nelle situazioni "a rischio". Per far ciò si avvale sia di competenze socio-psicologiche e pedagogiche sia di competenze istituzionali e amministrative



Riproduciamo di seguito un quadro sintetico del *profilo* delle competenze relative alla gestione delle diverse funzioni/fasi. Esse vengono declinate sulla base della matrice:

- conoscenze teoriche e tecniche (di contesto e di settore);
- abilità tecnico-professionali specifiche;
- abilità trasversali di tipo cognitivo e relazionale.

**QUADRO RIEPILOGATIVO DELLE ATTIVITA' INFORMATIVE  
E DELLE COMPETENZE NECESSARIE**

<b>ATTIVITA'</b>	<b>COMPETENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acquisizione dei supporti informativi sugli utenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conoscere l'organizzazione, le tipologie di azione e le logiche del servizio erogato</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestione dell'accoglienza degli utenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ conoscere le tipologie di utenti del servizio, le caratteristiche fondamentali e le tipologie di bisogni espressi</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Esecuzione degli adempimenti di carattere formale collegati all'accesso dei giovani al Servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ conoscere la rete dei servizi e dei soggetti preposti all'obbligo formativo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestione del colloquio di informazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ condurre un colloquio finalizzato all'analisi della domanda</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erogazione delle informazioni sui servizi offerti dalla struttura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ utilizzare gli strumenti informativi del servizio</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definizione dei macrobisogni dell'utente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ identificare il fabbisogno dell'utente</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rinvio dell'utente al colloquio di orientamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ valutare le esigenze informative dell'utente</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ erogare informazioni in modo mirato alle esigenze ed alle caratteristiche dell'utente</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ saper comunicare con utenti di diversa provenienza sociale e culturale</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ gestire strumenti per rilevare le caratteristiche degli utenti e la loro domanda</li> </ul>

**QUADRO RIEPILOGATIVO DELLE ATTIVITA' ORIENTATIVE  
E DELLE COMPETENZE NECESSARIE**

ATTIVITA'	COMPETENZE
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Conduzione del colloquio nella fase esplorativa</li><li>▪ Conduzione del colloquio nella fase di valutazione</li><li>▪ Conduzione del colloquio nella fase progettuale</li><li>▪ Somministrazione di test e strumenti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ condurre un colloquio secondo una teoria, delle tecniche e un'etica coerenti fra di loro</li><li>✓ diagnosticare la situazione ed il problema dell'utente</li><li>✓ stabilire una relazione di fiducia con l'utente</li><li>✓ variare gli atteggiamenti in funzione del momento, degli obiettivi, dell'interlocutore</li><li>✓ predisporre ed utilizzare gli strumenti in funzione dell'utente e della situazione</li><li>✓ sintetizzare il profilo orientativo e restituirlo all'utente</li><li>✓ rielaborare insieme all'utente ipotesi interpretative</li><li>✓ saper comunicare con i partner di ruolo interni alla struttura</li></ul>

**QUADRO RIEPILOGATIVO DELLE ATTIVITA' DI TUTORATO  
E DELLE COMPETENZE NECESSARIE**

ATTIVITA'	COMPETENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acquisizione di informazioni sui giovani soggetti all'obbligo formativo</li> <li>▪ Acquisizione di informazioni mirate sugli utenti del Servizio</li> <li>▪ Sviluppo di un sistema di relazione con i soggetti preposti all'obbligo formativo, con le famiglie e con servizi di intervento sociale</li> <li>▪ Monitoraggio del percorso formativo dei giovani</li> <li>▪ Predisposizione e gestione di interventi di recupero dei giovani a rischio di abbandono</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ conoscere l'organizzazione, le tipologie di azione e le logiche del servizio erogato</li> <li>✓ conoscere le tipologie di utenti del servizio, le caratteristiche fondamentali e le tipologie di bisogni espressi</li> <li>✓ conoscere la rete dei servizi e dei soggetti preposti all'obbligo formativo</li> <li>✓ conoscere la rete locale dei servizi complementari ai Servizi per l'obbligo formativo (servizi di istruzione e formazione, servizi sociali....)</li> <li>✓ stabilire un efficace sistema di relazione verso i diversi soggetti preposti all'obbligo formativo</li> <li>✓ negoziare con soggetti esterni alla struttura</li> <li>✓ eseguire il monitoraggio del percorso formativo intrapreso dall'utente</li> <li>✓ diagnosticare la situazione ed il problema dell'utente</li> <li>✓ stabilire una relazione di fiducia con l'utente</li> <li>✓ saper risolvere problemi di natura operativa e relazionale</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ saper pianificare e monitorare la propria attività</li><li>✓ saper comunicare con i partner di ruolo, interni ed esterni alla struttura: dare e ricevere informazioni in forma diretta o tramite media di diversa natura</li></ul>
--	--

### **3.2. LE COMPETENZE PER LE ATTIVITA' ORGANIZZATIVE**

La realizzazione dell'Anagrafe regionale, delle Banche Dati dedicate e del materiale informativo si fonda essenzialmente su competenze che afferiscono all'informatica ed a discipline professionali specifiche quali la documentaristica e l'archivistica.

Le competenze informatiche sono funzionali allo svolgimento di abilità tecnico-professionali quali: la progettazione del sistema informativo interno e delle modalità di comunicazione delle informazioni; lo sviluppo e l'utilizzo di banche dati dedicate; la progettazione e lo sviluppo di materiale informativo.

La seconda area disciplinare riunisce principalmente le competenze relative alle:

- capacità di individuare le fonti di informazione e di gestire le relazioni di tipo temporaneo o permanente con esse;
- capacità di trattare le informazioni e di ridurle a specifiche unità informative e documentarie;
- capacità di applicare codici e tecniche di comunicazione delle informazioni coerenti con le caratteristiche dell'utenza;
- capacità di progettare strumenti di informazione;
- capacità di gestire archivi cartacei.

Le attività promozionali del servizio si basano su competenze che concernono la comunicazione ed il marketing.

Le competenze specifiche riguardano: la capacità di definizione di strategie di informazione; la programmazione e pianificazione di iniziative; il saper interagire e negoziare con soggetti esterni alla struttura; il saper selezionare e strutturare informazioni e materiali a supporto delle iniziative; la pubblicizzazione delle iniziative.

Di seguito riportiamo un tabella riepilogativa delle attività e delle competenze relativa agli ambiti di attività considerati.

**QUADRO RIEPILOGATIVO DELLE ATTIVITA' ORGANIZZATIVE E DELLE COMPETENZE NECESSARIE**

ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>□ <b>Gestione Anagrafe regionale e Banche dati dedicate</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacità di gestione del sistema di relazioni con soggetti pubblici e privati</li> <li>✓ Conoscenza della strumentazione hardware e software adoperata</li> <li>✓ Capacità di utilizzo dei programmi informatici impiegati</li> <li>✓ Conoscenza sistemi di codifica e capacità di inserimento dati</li> <li>✓ Capacità di gestione di database</li> <li>✓ Capacità di implementare un sistema di raccolta ed elaborazione dati informatizzato</li> <li>✓ Capacità di operare in rete</li> </ul>
<p>□ <b>Predisposizione strumenti informativi</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sintetizzare e trattare le informazioni, riducendole a specifiche unità informative e documentali</li> <li>✓ Capacità di predisporre materiale informativo sull'obbligo formativo</li> <li>✓ Capacità di predisporre materiali informativi su diversi tipi di supporto</li> <li>✓ Capacità di predisporre supporti e dispositivi comunicativi</li> </ul>
<p>□ <b>Attività promozionali</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacità di organizzare iniziative promozionali</li> </ul>

## Indicazioni Bibliografiche

*Indichiamo di seguito una serie di voci bibliografiche raggruppate per aree tematiche significative così come emerse dalla stesura del Manuale.*

### DISAGIO SCOLASTICO

AA.VV. (1997), *La dispersione scolastica nella scuola dell'obbligo, il disagio scolastico*, in "Annali della Pubblica istruzione", 1-2

BARBERI M. A. (1998), *Tra le righe del disagio scolastico; un'indagine sugli adolescenti*, in "Orientamento Scolastico e Professionale", 1-2

BENVENUTO G. BETTONI C. (1993), *L'abbandono scolastico nel biennio della scuola secondaria superiore: uno studio delle sue componenti e motivazioni*, in "Scuola e città"

BERTORELLO D. (1994), *L'insuccesso nella scuola dell'obbligo: prevenzione e recupero*, in "Orientamenti Pedagogici", 3

LUCIANO A. (1993), *Mal di scuola. Ragazze e ragazzi in cammino verso l'esclusione sociale*, in "Quaderni di sociologia", 37, 6

MORGAGNI E. (1998), *Adolescenti e dispersione scolastica*, Carocci, Roma

SEMPIO O. L., CONFALONIERI E., SCARATTI, G. (1999), *L'abbandono scolastico. Aspetti culturali, cognitivi e affettivi*, R. Cortina, Milano

ISFOL (1999), *Inclusione ed esclusione, strumenti e ricerche*, Angeli, Milano

### FORMAZIONE

AA. VV. (1999), *Metodologie integrate per la formazione continua*, Angeli, Milano

ALESSANDRINI G. (1998), *Manuale per l'esperto in processi formativi*, Carocci, Roma

BESOZZI E. (1998), *Navigare tra formazione e lavoro*, Carocci, Roma

CARLI R., PANICCIA R. M. (1999), *Psicologia della formazione*, Il Mulino, Bologna

DEMETRIO D. (1996), *Raccontarsi. L'autobiografia come cura di sé*, R. Cortina, Milano

SARCHIELLI G., ZAPPALA' S. (1998), *La seconda opportunità*, Angeli, Milano



## LAVORO

- BESOZZI E. (1998), *Navigare tra formazione e lavoro*, Carocci, Roma
- CORSINI G., e al. (1999), *La persona disabile verso il lavoro. Osservazione, valutazione e verifica: strumenti per l'inserimento lavorativo*, Angeli, Milano
- DEPOLO M (ed) (1998), *Entrare nel mondo del lavoro*, Carocci, Roma
- FLEBUS G. B. (1995), *Percezione, conoscenza e valutazione delle professioni a quattordici anni*, 1
- ISFOL (2000) *Il nuovo apprendistato. Rapporto 1999*, Strumenti e ricerche, Angeli, Milano
- ISFOL (1999), *Guida metodologico-didattica per formatori - Edizioni per l'industria metalmeccanica*, Roma 1999
- ISFOL (1999), *Guida metodologico-didattica per formatori - Edizioni progetti per l'Artigianato, per le Piccole e Medie Imprese, per l'industria Tessile e dell'abbigliamento*, Roma 1999
- ISFOL (2000), *Formazione e occupazione in Italia e in Europa. Rapporto 2000*, Angeli, Milano
- MANCINELLI M. R., RAMELLA E., LUBELLI B. (1993), *L'immagine del lavoro negli adolescenti*, in CASTELLI C. (a cura di), *La società attuale nella rappresentazione dei giovani*, Vita e Pensiero, Milano
- SARCHIELLI G (1978)., *La socializzazione al lavoro*, Il Mulino, Bologna
- ZURLA P. (1999), *Giovani e lavoro. Rappresentazioni e percorsi*, Angeli, Milano

## ORIENTAMENTO

- BERTOLDI F. (1998), Orientamento professionale ed economia, in "Orientamento scolastico e professionale", 4
- DI FABIO A. (1998), *Psicologia dell'orientamento*, Giunti, Firenze
- MAURIZIO R., DEI D., (a cura di) (1991), *Professioni nel sociale*, Edizioni Gruppo Abele, Torino
- NOTA L., SORESI S. (1997) Dimensioni dell'orientamento scolastico-professionale, in "Psicologia e Scuola", 83 suppl.
- POMBENI M. L. (1996), *Orientamento scolastico e professionale*, Il Mulino, Bologna
- SARCHIELLI G. (2000), Orientatore: una professione. Rappresentazioni, esigenze del compito e sistemi di competenze, in SORESI S. (A CURA DI), *Orientamenti per l'orientatore*, ITER, Giunti, O S Firenze
- SIGHINOLFI M. (a cura di) (1998)., *Saper minimo sull'orientamento*, Franco Angeli Milano

SORESI S. (a cura di) (2000), *Orientamento per l'orientamento. Ricerche ed applicazioni dell'orientamento scolastico e professionale*, ITER, Giunti, OS Firenze

TRENTINI G. (1980), *Manuale del colloquio e dell'intervista*, ISEDI Mondatori, Milano

### PRATICHE ORIENTATIVE

AJELLO A. M., MEGHNAGI S., MASTRACCI C. (2000), *Orientare dentro e fuori la scuola*, La Nuova Italia, Firenze

BALDI P. L. (1996), *La valutazione nell'inserimento scolastico e occupazionale*, Omega, Torino

BANDURA A. (2000), *Autoefficacia. Teoria ed applicazioni*, Edizioni Erikson, Trento

CALLINI D. (1997), *Tra identità e lavoro: i sentieri dell'orientamento in una società complessa*, Angeli, Milano

CAPONE A., FERRETTI F. (1999), *L'orientamento nella scuola dell'autonomia*, Angeli, Milano

CONSOLINI M., POMBENI M. L. (1999), *La consulenza orientativa*, Angeli, Milano

DE DOMENICI G. (1998), *Manuale dell'orientamento e della didattica modulare*, Laterza, Bari

GIOVANNINI D. (a cura di) (1998), *Colloquio psicologico e relazione interpersonale*, Carocci, Roma

MUCCHIELLI R. (1994), *Apprendere il counseling*, Edizioni Erikson, Trento

PICCARDO C. (1995), *Empowerment*, Raffaello Cortina Editore, Milano

POLACEK K. (1997), *L'autoefficacia nell'orientamento*, in "Orientamento scolastico e professionale", Roma

POLACEK K. (1990), *Locus of Control: concetto, risultati e misurazione*, in "Orientamenti Pedagogici", 27

POMBENI M. L., D'ANGELO M. G. (1998), *Il gruppo di orientamento* Carocci, Roma

POMBENI M. L. (1998), *Il colloquio di orientamento*, Carocci, Roma

SELVATICI A., D'ANGELO M. G. (a cura di) (1999), *Il bilancio di competenze*, Franco Angeli, Milano 1999.

ZAGARDO G. (2000), *Orientamento nel lavoro. Per un bilancio di competenze*, Edizioni Romane di Cultura, Roma

### **SERVIZI PER L'IMPIEGO E L'ORIENTAMENTO**

ANDRIOLO G., CONSOLINI M. (2000), *Progettare l'accoglienza*, Franco Angeli, Milano

BRESCIANI P. G., MODANESI G., SELVATICI A., PRETE P.(1995), *Innovazione e integrazione nei servizi per l'impiego. Un'indagine qualitativa in Emilia Romagna*, Studio Meta e Associati, Bologna

GIORGIONI A., RICCIARDI L. (a cura di) (1991), *Agenzie per l'impiego: promozione del lavoro*, Edizioni Lavoro, Roma

VARESI P. A. (a cura di) (1997), *I servizi per l'impiego*, Franco Angeli Milano

VARESI P. A (1996), *Il primo esperimento di integrazione dei servizi per l'impiego*, Lavoro e informazione, n. 7

### **STRUMENTI PSICODIAGNOSTICI**

BENNETT G.K. e altri, *D.A.T. - Differential Aptitude Tests*, Edizioni. OS, Firenze

BRACKEN BRUCE A., *Test T.R.I. - Relazioni interpersonali*, Edizioni Erickson, Trento

BROWN W.F., W. H. HOLTWMAN, *Questionario sull'efficienza nello studio*, Edizioni OS, Firenze

CAPRARA, BARBARANELLI, BORGOGNI L., *B.F.O.- Big Five Questionnaire*, Edizioni Organizzazioni Speciali Firenze

KUDER G.F., *Inventario d'interessi professionali*, Edizioni. OS, Firenze

MANCINI G., GABRIELLI G., *Test T.V.D. - Valutazione del disagio e della dispersione scolastica*, Edizioni Erickson Trento.

VIGLIETTI M., *Inventario d'interessi professionali M.V. 80*, Edizioni. OS, Firenze

WILLIAM FRANK, *Test T.C.D. - Creatività e pensiero divergente*, Edizioni Erickson

**ALLEGATI**

---

**Legge 17 maggio 1999, n.144** Ripubblicazione del testo della legge 17 maggio 1999, n. 144, recante: "Misure in materia di investimenti, delega al Governo per il riordino degli incentivi all'occupazione e della normativa che disciplina l'INAIL, nonché disposizioni per il riordino degli enti previdenziali", corredato delle relative note. (GU n. 136 del 12-6-1999 - Suppl. Ordinario n.111)

Art. 68.

(Obbligo di frequenza di attività formative).

1. Al fine di potenziare la crescita culturale e professionale dei giovani, ferme restando le disposizioni vigenti per quanto riguarda l'adempimento e l'assolvimento dell'obbligo dell'istruzione, e' progressivamente istituito, a decorrere dall'anno 1999-2000, l'obbligo di frequenza di attività formative fino al compimento del diciottesimo anno di età'. Tale obbligo può' essere assolto in percorsi anche integrati di istruzione e formazione: a) nel sistema di istruzione scolastica; b) nel sistema della formazione professionale di competenza regionale c) nell'esercizio dell'apprendistato. 2. L'obbligo di cui al comma 1 si intende comunque assolto con il conseguimento di un diploma di scuola secondaria superiore o di una qualifica professionale. Le competenze certificate in esito a qualsiasi segmento della formazione scolastica, professionale e dell'apprendistato costituiscono crediti per il passaggio da un sistema all'altro. 3. I servizi per l'impiego decentrati organizzano, per le funzioni di propria competenza, l'anagrafe regionale dei soggetti che hanno adempiuto o assolto l'obbligo scolastico e predispongono le relative iniziative di orientamento. 4. Agli oneri derivanti dall'intervento di cui al comma 1 si provvede: a) a carico del Fondo di cui all'articolo 1, comma 7, del decreto-legge 20 maggio 1993, n. 148, convertito, con modificazioni, dalla legge 19 luglio 1993, n. 236, per i seguenti importi: lire 200 miliardi per l'anno 1999, lire 430 miliardi per il 2000 e fino a lire 590 miliardi a decorrere dall'anno 2001; b) a carico del Fondo di cui all'articolo 4 della legge 18 dicembre 1997, n. 440, per i seguenti importi: lire 30 miliardi per l'anno 2000, lire 110 miliardi per l'anno 2001 e fino a lire 190 miliardi a decorrere dall'anno 2002. A decorrere dall'anno 2000, per la finalità' di cui alla legge 18 dicembre 1997, n. 440, si provvede ai sensi dell'articolo 11, comma 3, lettera d), della legge 5 agosto 1978, n. 468, e successive modificazioni. 5. Con regolamento da adottare, entro sei mesi dalla data di pubblicazione della presente legge nella Gazzetta Ufficiale, su proposta dei Ministri del lavoro e della previdenza sociale, della pubblica istruzione e del tesoro, del bilancio e della programmazione economica, previo parere delle competenti Commissioni parlamentari e della Conferenza unificata di cui al decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, sentite le organizzazioni sindacali comparativamente più' rappresentative a livello nazionale, sono stabiliti i tempi e le modalità' di attuazione del presente articolo, anche con riferimento alle funzioni dei servizi per l'impiego di cui al comma 3, e sono regolate le relazioni tra l'obbligo di istruzione e l'obbligo di formazione, nonché i criteri coordinati ed integrati di riconoscimento reciproco dei crediti formativi e della loro certificazione e di ripartizione delle risorse di cui al comma 4 tra le diverse iniziative attraverso le quali può' essere assolto l'obbligo di cui al comma 1. In attesa dell'emanazione del predetto regolamento, il Ministro del lavoro e della previdenza sociale con proprio decreto destina nell'ambito delle risorse di cui al comma 4, lettera a), una quota fino a lire 200 miliardi, per l'anno 1999, per le attività di formazione nell'esercizio dell'apprendistato anche se svolte oltre il compimento del diciottesimo anno di età', secondo le modalità' di cui all'articolo 16 della legge 24 giugno 1997, n. 196. Le predette risorse possono essere altresì' destinate al sostegno ed alla valorizzazione di progetti sperimentali in atto, di formazione per l'apprendistato, dei quali sia verificata la compatibilità' con le disposizioni previste dall'articolo 16 della citata legge n. 196 del 1997. Alle finalità' di cui ai commi 1 e 2 la regione Valle d'Aosta e le provincie autonome di Trento e di Bolzano provvedono, in relazione alle competenze ad esse attribuite e alle funzioni da esse esercitate in materia di istruzione, formazione professionale e apprendistato, secondo quanto disposto dai rispettivi statuti speciali e dalle relative norme di attuazione. Per l'esercizio di tali competenze e funzioni le risorse dei fondi di cui al comma 4 sono assegnate direttamente alla regione Valle d'Aosta e alle provincie autonome di Trento e di Bolzano.

## Presidenza del Consiglio dei Ministri

### CONFERENZA UNIFICATA

(ex art. 8 del D.Lgs. 28 agosto 1997, n. 281)

SEDUTA DEL 2 MARZO 2000

Oggetto: Accordo tra Governo, regioni, comuni e comunità montane in materia di obbligo di frequenza delle attività formative in attuazione dell'articolo 68 della legge 17 maggio 1999, n. 144.

### LA CONFERENZA UNIFICATA

VISTO l'art. 8, comma 1, del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, che dispone che la Conferenza Stato-città ed autonomie locali è unificata per le materie e i compiti di interesse comune delle regioni, delle province, dei comuni e delle comunità montane, con la Conferenza Stato-Regioni;

VISTO l'art. 9, comma 2, lett. c) del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 che prevede che la Conferenza Unificata promuove e sancisce accordi tra Governo, regioni, province, comuni e comunità montane, al fine di coordinare l'esercizio delle rispettive competenze e svolgere in collaborazione attività di interesse comune;

VISTA la proposta di accordo in oggetto, trasmessa il 25 febbraio 2000 dal Dipartimento per gli affari giuridici e legislativi della Presidenza del Consiglio dei Ministri;

VISTO l'articolo 68, della legge 17 maggio 1999, n.144, recante disposizioni relative all'obbligo di frequenza d'attività formative;

VISTA la legge 24 giugno 1997, n.196 recante norme in materia di promozione dell'occupazione;

VISTO l'accordo per l'individuazione degli standard minimi di funzionamento dei servizi pubblici per l'impiego sancito dalla Conferenza unificata nella seduta del 16 dicembre 1999 (Atto repertorio n. 200/C.U);

VISTO lo schema di regolamento di attuazione dell'articolo 68, comma 5 della legge 17 maggio 1999, n. 144 di disciplina degli adempimenti statali in materia di obbligo formativo, sul quale questa Conferenza in data odierna ha espresso parere;

ACQUISITO l'assenso del Governo, delle regioni, delle province, dei comuni e delle comunità montane, espresso nel corso di questa seduta, ai sensi dell'articolo 9, comma 2, del richiamato decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281;

### Sancisce

il seguente accordo, nei termini sottoindicati:

#### **Governo, regioni, province, comuni e comunità montane:**

CONSIDERATA la necessità di stabilire un forte coordinamento fra istituzioni regionali e enti locali coinvolti nell'esercizio delle attività finalizzate al potenziamento della crescita culturale e professionale dei giovani, nonché nella gestione delle risorse umane, strumentali e finanziarie;

RITENUTO che per la realizzazione degli obiettivi fissati dalle leggi vigenti, relativi alla creazione di un sistema integrato scuola – lavoro, per la formazione dei giovani, risulta utile e necessario fissare criteri di riferimento univoci per tutto il territorio nazionale, in particolare in materia di assolvimento dell'obbligo di frequenza di attività formative;

CONSIDERATO che tale obbligo può essere assolto in percorsi, anche integrati, di istruzione e formazione sia nel sistema di istruzione scolastica, che in quello della formazione professionale di competenza regionale nonché nell'esercizio dell'apprendistato;

CONSIDERATA la complessità e la rilevanza dell'intervento per il quale si ritiene indispensabile una programmazione concordata fra tutti i soggetti coinvolti ed una concertazione interistituzionale volta ad ottimizzare l'utilizzazione delle risorse a disposizione ;

#### **convengono sui seguenti obiettivi relativi all'attuazione dell'obbligo di frequenza di attività formative previsto dall'articolo 68, della legge 17 maggio 1999, n. 144:**

- L'assolvimento dell'obbligo di frequenza di attività formative, che può essere assolto anche nel sistema di formazione professionale regionale, è da considerarsi un obiettivo primario e condiviso da parte di tutti i soggetti titolari di poteri decisionali in materia.
- I percorsi regionali di formazione, che si articolano in cicli formativi, devono assicurare anche misure di accompagnamento volte a favorire l'inserimento professionale dei giovani tenendo conto delle peculiarità occupazionali locali.

- Assicurare la diffusione di standard formativi omogenei in tutto il territorio nazionale ed adeguatamente certificati secondo le modalità, i tempi e i criteri fissati nel regolamento citato in premessa.
  - Individuare percorsi formativi personalizzati che tengano conto delle specificità del soggetto nonché delle specifiche esigenze dei soggetti portatori di handicap per i quali devono essere previste anche misure adeguate di sostegno volte a consentire la loro partecipazione alle iniziative di formazione.
  - Provvedere alla creazione di un sistema di rete di comunicazione, operante a livello regionale e interregionale, di notizie e informazioni utili per i giovani soggetti ad obbligo formativo fra scuole, agenzie formative e i servizi per l'impiego; quest'ultimi, nell'ambito delle loro competenze, predispongono misure idonee ad individuare percorsi formativi personalizzati.
  - Individuare le modalità di assolvimento dell'obbligo formativo nell'apprendistato.
  - Promuovere intese fra regioni, province delegate e amministrazioni scolastiche volte a favorire l'integrazione fra percorsi scolastici e di formazione professionale.
  - Provvedere alla creazione di un sistema di monitoraggio effettuato dalle regioni, province e comuni sulla realizzazione degli interventi, sul livello qualitativo dei cicli formativi svolti nonché sull'incidenza dei medesimi sui livelli occupazionali.
- Gli obiettivi sopra individuati sono realizzati con le modalità di cui al documento allegato al presente accordo che ne costituisce parte integrante.

Il Presidente

K. Belillo

Il Segretario

della Conferenza Stato-Regioni

Il Segretario della

Conferenza Stato-Città e autonomie locali

---

## Obbligo di frequenza delle attività formative

(art. 68 legge 17 maggio 1999, n. 144)

### Modalità di realizzazione degli obiettivi

#### ALLEGATO TECNICO

Paragrafo 1: *Assolvimento dell'obbligo formativo nella formazione professionale.*

1. L'obbligo di frequenza di attività formative, di seguito denominato obbligo formativo può essere assolto nel sistema di formazione professionale regionale attraverso la frequenza delle attività formative disciplinate dalla vigente legislazione.

2. I percorsi regionali di formazione rivolti all'assolvimento dell'obbligo formativo si articolano attraverso i cicli formativi previsti dalla legislazione vigente in materia. A conclusione di ciascun ciclo devono essere certificate le competenze acquisite, che costituiscono titolo per l'accesso ai cicli successivi omogenei o credito per l'accesso a cicli diversi o per la transizione nel sistema di istruzione o nell'esercizio dell'apprendistato, fatta salva la possibilità di certificazione, ad istanza degli interessati, di specifiche competenze acquisite con la frequenza dei corsi per periodi più brevi.

3. L'accesso ai cicli della formazione è garantito a coloro che hanno assolto l'obbligo di istruzione ed è consentito sulla base delle conoscenze, competenze e capacità possedute dai singoli e sulla base del riconoscimento di crediti formativi acquisiti attraverso percorsi scolastici e formativi precedenti e/o esperienze di apprendistato e di lavoro. A tal fine le agenzie formative predispongono moduli di accoglienza comprensivi di un servizio per l'accertamento di conoscenze, capacità, competenze acquisite e per il riconoscimento di eventuali crediti formativi. I percorsi formativi saranno programmati tenendo conto anche delle indicazioni degli enti locali, al fine di garantire una maggiore corrispondenza con le politiche di sviluppo locale e con le esigenze del mercato del lavoro.

4. Per conseguire una qualifica professionale valida ai fini dell'assolvimento dell'obbligo formativo i percorsi di formazione professionale da frequentare non possono avere durata complessiva inferiore a due anni, salvo il riconoscimento di eventuali crediti. Il conseguimento della qualifica può dare accesso ad un successivo ciclo di specializzazione.

5. Al fine diffondere standard formativi omogenei a livello nazionale, nella strutturazione dei percorsi formativi si persegue l'obiettivo dello sviluppo di competenze di base, di competenze

tecnico-professionali e di competenze trasversali anche mediante le attività di tirocinio, al fine di realizzare un percorso educativo unitario.

6. I percorsi formativi devono inoltre assicurare misure di accompagnamento finalizzate a favorire l'inserimento professionale in relazione al contesto lavorativo locale. I percorsi formativi saranno programmati tenendo conto anche delle indicazioni provenienti dagli enti locali.

7. Le agenzie di formazione svolgono verifiche in itinere e finali per accertare il conseguimento delle competenze di cui al punto 5.

8. Nei percorsi per l'assolvimento dell'obbligo formativo devono essere create condizioni didattiche e logistiche tali da consentire a soggetti svantaggiati e portatori di handicap di fruire a pieno titolo delle opportunità formative. A tale scopo devono essere adottate modalità di personalizzazione dei percorsi ed offerti moduli e servizi di sostegno.

9. Le agenzie formative, sulla base degli indirizzi espressi dalle regioni o dalle province delegate adottano sistemi di valutazione della qualità dell'offerta formativa erogata e percepita nei suoi esiti.

10. Le regioni o le province delegate regolamentano i tempi e le modalità di comunicazione tra le scuole, le agenzie formative e i servizi per l'impiego competenti per territorio, di seguito denominati servizi per l'impiego, delle informazioni relative ai giovani soggetti a obbligo formativo che abbandonano il percorso scolastico o formativo.

11. Per i giovani soggetti ad obbligo formativo che si trovano in condizione lavorativa con contratto diverso dall'apprendistato le regioni o le province delegate programmano specifiche attività formative finalizzate all'assolvimento dell'obbligo anche sulla base di intese con le istituzioni scolastiche. Nell'ambito del modulo di accoglienza di cui al punto 3 verranno definite le modalità di frequenza del percorso formativo.

*Paragrafo 2: Assolvimento dell'obbligo nell'apprendistato*

1. L'obbligo formativo può essere assolto all'interno del percorso di apprendistato come disciplinato dall'articolo 16 della legge 24 giugno 1997, n. 196 e successive modifiche e dai provvedimenti attuativi.

2. Nei percorsi di apprendistato rivolti ai giovani soggetti ad obbligo formativo vengono organizzati, per la durata di almeno 120 ore annue, moduli aggiuntivi di sostegno finalizzati al consolidamento ed all'eventuale recupero delle conoscenze e delle competenze di base e trasversali sulla base dell'accertamento delle competenze possedute dagli apprendisti e dell'individuazione di fabbisogni formativi. I contratti collettivi nazionali di lavoro disciplinano la ripartizione di tale monte ore tra formazione esterna e formazione sul luogo di lavoro, assicurando comunque alla prima un congruo numero di ore.

3. Per i soggetti portatori di handicap devono essere create condizioni didattiche, educative, organizzative e logistiche tali da assicurare la frequenza a pieno titolo delle opportunità formative in funzione del successo formativo. A tale scopo devono essere adottate modalità di personalizzazione dei percorsi, e devono essere offerti moduli e servizi di sostegno.

4. Allo scopo di facilitare a livello locale l'incontro tra domanda e offerta, i servizi per l'impiego decentrati organizzano apposite banche-dati contenenti i curricoli dei giovani che desiderano assolvere l'obbligo formativo in apprendistato e le relative richieste di assunzione delle imprese.

5. La cessazione dal rapporto di lavoro in apprendistato va quanto prima comunicata ai Servizi per l'impiego, che contattano i giovani a fini di orientamento.

*Paragrafo 3: Organizzazione dei servizi per l'impiego*

1. I servizi per l'impiego predispongono, relativamente alle funzioni di loro competenza, una anagrafe regionale contenente i dati dei soggetti che hanno adempiuto o assolto l'obbligo scolastico.

2. Le regioni, le province delegate ed i comuni disciplinano, relativamente alle funzioni di loro competenza, la costituzione delle banche dati e le modalità di scambio di informazioni tra i servizi per l'impiego decentrati, gli assessorati alla formazione, le agenzie formative e le scuole per favorire l'orientamento dei giovani e la predisposizione di una adeguata offerta formativa.

3. I servizi per l'impiego convocano, per un colloquio di informazione e di orientamento, i giovani soggetti ad obbligo formativo e che hanno comunicato l'intenzione di abbandonare il percorso scolastico o formativo, ovvero hanno cessato di frequentare la scuola o le attività formative.

4. I colloqui di informazione ed orientamento sono finalizzati:

- a) ad individuare le competenze, le capacità, le attitudini e gli interessi dei giovani;
- b) ad informare i giovani sulle opportunità formative e di lavoro in apprendistato esistenti sul territorio, nonché sugli interventi per il sostegno finanziario alla frequenza formativa;



c) ad assicurarne l'iscrizione ad un percorso di formazione professionale qualora il giovane non risulti già assunto come apprendista.

5. Al fine di assicurare la personalizzazione dell'intervento orientativo i servizi per l'impiego decentrati nominano un tutor per i giovani di cui al punto 3. Il tutor esegue il monitoraggio del percorso formativo dei giovani provvedendo anche a contattare le famiglie o ad attivare altri servizi di intervento sociale ove ritenuto necessario.

*Paragrafo 4: Interazione fra istruzione e formazione professionale*

1. Le Regioni e le province delegate, promuovono con l'amministrazione scolastica apposite intese per promuovere l'integrazione tra i percorsi scolastici e di formazione professionale. Attraverso tali intese vengono:

- a) progettate iniziative di formazione integrata tra scuole e agenzie di formazione professionale;
- b) stabiliti il valore dei crediti formativi maturati presso la formazione professionale a tempo pieno oppure all'interno dell'apprendistato per il rientro nei diversi indirizzi di scuola secondaria superiore ed il valore dei crediti formativi maturati presso la scuola secondaria ai fini del passaggio al sistema di formazione professionale o all'apprendistato.

*Paragrafo 5: Certificazioni finali*

1. L'assolvimento dell'obbligo di frequenza di attività formative mediante conseguimento della qualifica professionale è attestato con apposita nota inserita nelle certificazioni rilasciate. In tutti gli altri casi di assolvimento dell'obbligo formativo all'interno del sistema della formazione professionale regionale o nell'esercizio dell'apprendistato l'attestazione è rilasciata secondo modelli approvati con decreto adottato d'intesa tra i Ministri del lavoro e della previdenza sociale e della pubblica istruzione, sentita la Conferenza unificata Stato-regioni-città ed autonomie locali.

*Paragrafo 6: Monitoraggio della legge*

1. Le amministrazioni regionali predispongono entro il 30 giugno di ogni anno una relazione sull'attuazione dell'obbligo formativo sotto l'aspetto quantitativo e sul suo impatto sull'utenza e sull'offerta formativa, ai fini dell'elaborazione da parte del Governo, con l'assistenza tecnica dell'Isfol, di una relazione generale sull'attuazione dell'art. 68 della legge 17 maggio 1999, n. 144.

*Paragrafo 7: Esercizio progressivo delle funzioni*

1. Le funzioni amministrative oggetto del presente atto d'indirizzo e coordinamento si attuano progressivamente a partire dall'anno 2000 per tutti i giovani residenti nel territorio nazionale che:

- a) nell'anno 2000 compiono 15 anni ed hanno assolto all'obbligo di istruzione;
- b) nell'anno 2001 compiono 15 anni e 16 anni;
- c) a decorrere dall'anno 2002 compiono 15 anni, 16 anni e 17 anni.

**DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 12 luglio 2000, n. 257**

Regolamento di attuazione dell'articolo 68 della legge 17 maggio 1999, n. 144, concernente l'obbligo di frequenza di attività formative fino al diciottesimo anno di età'.

IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Visto l'articolo 87, quinto comma, della Costituzione;

Visto l'articolo 17 della legge 23 agosto 1988, n. 400;

Vista la legge 17 maggio 1999, n. 144;

Vista la legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni;

Vista la legge 15 marzo 1997, n. 59;

Visto il decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112;

Visto il decreto del Presidente della Repubblica 8 marzo 1999, n.275;

Visto il decreto del Ministro della pubblica istruzione 9 agosto 1999, n. 323;

Sentite le organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative a livello nazionale;

Vista la preliminare deliberazione del Consiglio dei Ministri adottata nella riunione del 25 febbraio 2000;

Sentita la Conferenza unificata Stato-regioni città' ed autonomie locali nella seduta del 2 marzo 2000;

Udito il parere del Consiglio di Stato, espresso dalla sezione consultiva per gli atti normativi nell'adunanza del 20 marzo 2000;

Acquisiti i pareri delle competenti commissioni della Camera dei deputati e del Senato della Repubblica;

Vista la deliberazione del Consiglio dei Ministri, adottata nella riunione del 7 luglio 2000;

Sulla proposta del Ministro della pubblica istruzione, del Ministro del lavoro e della previdenza sociale e del Ministro del tesoro, del bilancio e della programmazione economica;

E m a n a

il seguente regolamento:

Art. 1.

Oggetto

1. Il presente regolamento disciplina l'attuazione dell'articolo 68 della legge 17 maggio 1999, n. 144, istitutivo dell'obbligo di frequenza di attività formative fino al diciottesimo anno di età', con riferimento alle attività di competenza dello Stato.

2. L'obbligo di cui al comma 1, di seguito denominato obbligo formativo, può essere assolto in percorsi, anche integrati, di istruzione e formazione:

a) nel sistema di istruzione scolastica;

b) nel sistema della formazione professionale di competenza regionale;

c) nell'esercizio dell'apprendistato.

3. Nelle attività formative di cui al comma 2, lettera a), per quanto riguarda i percorsi integrati di cui all'articolo 7, analogamente a quanto previsto per le attività formative di cui alla lettera c) dell'articolo 17, comma 1, della legge 24 giugno 1997, n. 196, ed ai relativi decreti attuativi, si deve tener conto delle esigenze di formazione in materia di prevenzione e tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, anche in relazione all'organizzazione del lavoro, con particolare riferimento agli specifici rischi correlati allo svolgimento delle attività oggetto di formazione.

4. I contratti di lavoro, diversi da quelli di apprendistato, in cui siano parte giovani, devono comunque assicurare la possibilità di frequenza delle attività formative di cui alle lettere a) e b) del comma 2.

5. Il passaggio da un sistema all'altro, a norma del comma 2 del predetto articolo 68, si consegue con le modalità previste dall'articolo 6 del presente regolamento.

6. Ai fini del presente regolamento per "istituzioni scolastiche" si intendono le scuole secondarie superiori statali e paritarie e, fino a quando non sarà realizzato, a norma dell'articolo 1, comma 7, della legge 10 marzo 2000, n. 62, il definitivo superamento delle disposizioni di cui alla parte II, titolo VIII), del testo unico approvato con decreto legislativo 16 aprile 1994, n. 297, anche le scuole secondarie superiori pareggiate o legalmente riconosciute. Essi sono sede dell'assolvimento dell'obbligo formativo nel sistema dell'istruzione.

Art. 2.

Attuazione progressiva

1. Il presente decreto si applica progressivamente nei confronti dei giovani presenti nel territorio dello Stato che:

- a) nell'anno 2000 compiono 15 anni e hanno assolto l'obbligo di istruzione;
- b) nell'anno 2001 compiono 15 anni e 16 anni;
- c) a partire dall'anno 2002 compiono 15 anni, 16 anni e 17 anni.

2. I giovani che nell'anno 2000 compiono 15, 16 e 17 anni possono volontariamente accedere ai servizi per l'impiego competenti per territorio per usufruire dei servizi di orientamento, di supporto e di tutoraggio.

3. Il presente decreto si applica altresì nei confronti dei minori stranieri presenti nel territorio dello Stato.

Art. 3.

Adempimenti delle istituzioni scolastiche

1. L'amministrazione scolastica periferica, d'intesa con la regione, promuove con le province l'organizzazione di appositi incontri di informazione e orientamento da svolgersi nelle istituzioni scolastiche, in collaborazione con i centri di formazione, entro il mese di dicembre di ciascun anno scolastico, per gli alunni che compiono, nell'anno successivo, il quindicesimo anno di età, al fine di facilitare la scelta del canale più idoneo tra quelli di cui all'articolo 1, comma 2.

2. Le istituzioni scolastiche ovvero, qualora già funzionanti, l'anagrafe degli alunni a livello provinciale, gli uffici dell'amministrazione scolastica periferica, comunicano, ove possibile anche in via telematica, ai competenti servizi per l'impiego decentrati, entro il 31 dicembre di ogni anno, i dati anagrafici degli alunni che compiono nell'anno successivo il quindicesimo anno di età, con l'indicazione del percorso scolastico da essi seguito.

3. All'atto delle iscrizioni per l'anno scolastico successivo, le istituzioni scolastiche rilevano le scelte degli alunni soggetti all'obbligo formativo, con riferimento alla prosecuzione dell'itinerario scolastico ovvero all'inserimento nel sistema della formazione professionale anche attraverso i percorsi integrati ovvero all'accesso all'apprendistato e comunicano entro quindici giorni i relativi esiti ai servizi per l'impiego decentrati per gli adempimenti di loro competenza, unitamente ai nominativi degli alunni che non hanno formulato alcuna scelta.

4. Le istituzioni scolastiche comunicano, altresì, tempestivamente ai servizi per l'impiego decentrati i nominativi degli alunni che, nel corso dell'anno scolastico, hanno chiesto ed ottenuto il passaggio ad altra scuola, di quelli che sono passati nel sistema della formazione professionale e di quelli che hanno cessato di frequentare l'istituto prima del 15 marzo. Analoga comunicazione è fatta dall'istituzione scolastica per la quale l'alunno ha ottenuto il passaggio.

5. Almeno trenta giorni prima del termine delle lezioni, le istituzioni scolastiche comunicano ai servizi per l'impiego i dati di coloro che hanno frequentato l'istituto, unitamente a quelli definitivi di cui al comma 3.

6. Le istituzioni scolastiche concordano con i servizi per l'impiego e con l'ente locale competente le modalità di reciproca collaborazione ai fini delle comunicazioni di cui al presente articolo e ai fini dell'istituzione e della tenuta dell'anagrafe regionale dei soggetti che hanno adempiuto o assolto l'obbligo scolastico, di cui all'articolo 68, comma 3, della legge 17 maggio 1999, n. 144.

Art. 4.

Iniziative formative e di orientamento per l'assolvimento dell'obbligo di frequenza di attività formative

1. Gli istituti di istruzione secondaria superiore attivano le iniziative finalizzate al successo formativo, all'orientamento e al riorientamento, previste in attuazione delle norme sull'elevamento dell'obbligo di istruzione, anche nelle classi successive a quelle dell'adempimento dell'obbligo stesso. A tale fine detti istituti coordinano o integrano la propria attività con quella dei servizi per l'impiego e degli enti locali, nonché degli altri servizi individuati dalle regioni.

2. Attività di istruzione finalizzate all'assolvimento dell'obbligo formativo per i giovani che vi sono soggetti e che sono parte di un contratto di lavoro diverso dall'apprendistato possono

essere programmate dalle istituzioni scolastiche nell'esercizio della loro autonomia, anche d'intesa con gli enti locali.

Art. 5.

Assolvimento dell'obbligo nell'apprendistato

1. L'obbligo formativo e' assolto all'interno del percorso di apprendistato come disciplinato dall'articolo 16 della legge 24 giugno 1997, n. 196, e successive modificazioni e dai relativi provvedimenti attuativi, attraverso la frequenza di moduli formativi aggiuntivi per la durata di almeno 120 ore annue.

2. Con decreto del Ministero del lavoro e della previdenza sociale, da emanare entro quattro mesi dalla pubblicazione del presente regolamento, di concerto con il Ministero della pubblica istruzione, acquisito il parere della Conferenza Stato-regioni e della Conferenza Stato-città ed autonomie locali e sentite le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale dei datori di lavoro e dei lavoratori, vengono definiti obiettivi, criteri generali e contenuti per lo svolgimento dei moduli formativi aggiuntivi, nonché standard formativi minimi necessari ad assicurare omogeneità nazionale ai percorsi formativi. Ai predetti fini il Ministero del lavoro e della previdenza sociale si avvale della commissione di lavoro prevista dal decreto del Ministro del lavoro e della previdenza sociale 20 maggio 1999, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 138 del 15 giugno 1999.

Art. 6.

Passaggio tra i sistemi

1. Le conoscenze, competenze e abilità acquisite nel sistema della formazione professionale, nell'esercizio dell'apprendistato, per effetto dell'attività lavorativa o per autoformazione costituiscono crediti per l'accesso ai diversi anni dei corsi di istruzione secondaria superiore. Esse sono valutate da apposite commissioni costituite, all'inizio di ciascun anno scolastico, e salva la possibilità di variarne la composizione in relazione alle valutazioni da effettuare, presso le singole istituzioni scolastiche interessate o reti delle medesime istituzioni. Le commissioni sono composte da docenti designati dai rispettivi collegi dei docenti coadiuvate da esperti del mondo del lavoro e della formazione professionale tratti da elenchi predisposti dall'amministrazione regionale o, in caso di attribuzione delle funzioni in materia di formazione professionale a norma dell'articolo 143, comma 2, del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, dall'amministrazione provinciale.

2. Le commissioni, sulla base della documentazione presentata dagli interessati e di eventuali ulteriori accertamenti, attestano le competenze acquisite ed individuano l'anno di corso nel quale essi possono proficuamente inserirsi, rilasciando un apposito certificato, che l'interessato può utilizzare per l'iscrizione anche presso altre istituzioni scolastiche.

3. Il certificato di cui al comma 2, redatto secondo modelli approvati con decreto del Ministro della pubblica istruzione, ha come oggetto il possesso delle competenze essenziali relative alle discipline e attività caratterizzanti il corso di studi cui si intende accedere. Esso può contenere l'indicazione della necessità di eventuali integrazioni della preparazione posseduta, da realizzare nel primo anno di inserimento, anche mediante la frequenza di appositi corsi di recupero.

4. Ai fini di cui ai commi 1 e 2 e del passaggio dagli anni di corso del sistema dell'istruzione a quelli della formazione professionale e dell'apprendistato le istituzioni scolastiche e le agenzie di formazione professionale possono determinare, con apposite intese, i criteri e le modalità per la valutazione dei crediti formativi ed il riconoscimento del loro valore ai fini del passaggio dall'uno all'altro sistema. Ai medesimi fini lo Stato, le regioni e le province autonome possono promuovere e stipulare apposite intese per definire ambiti di equivalenza dei percorsi formativi.

5. E' fatto salvo il disposto dell'articolo 4, comma 6, del decreto del Presidente della Repubblica 8 marzo 1999, n. 275.

Art. 7.

Percorsi integrati

1. Le istituzioni scolastiche, anche sulla base delle intese di cui all'articolo 6, comma 1, del regolamento emanato con decreto del Ministro della pubblica istruzione 9 agosto 1999, n. 323, e nel quadro della programmazione dell'offerta formativa integrata di cui all'articolo 138, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, possono progettare e

realizzare percorsi formativi integrati. Tali percorsi, che sono realizzati in convenzione con agenzie di formazione professionale o con altri soggetti idonei, pubblici e privati, devono essere progettati in modo da potenziare le capacità di scelta degli alunni e di consentire i passaggi tra il sistema di istruzione e quello della formazione professionale.

2. Le tipologie fondamentali dei percorsi formativi integrati promossi dalle istituzioni scolastiche sono le seguenti:

a) percorsi con integrazione curricolare, a norma dell'articolo 8, comma 5, del decreto del Presidente della Repubblica 8 marzo 1999, n. 275, in esito ai quali si consegue il diploma di istruzione secondaria superiore e una qualifica professionale;

b) percorsi con arricchimento curricolare, a norma dell'articolo 9, comma 2, del decreto del Presidente della Repubblica 8 marzo 1999, n. 275, in esito ai quali si consegue il diploma di istruzione secondaria superiore e la certificazione di crediti spendibili nella formazione professionale.

#### Art. 8.

##### Certificazioni finali e intermedie e raccordo tra sistemi informativi

1. L'obbligo di frequenza di attività formative assolto a norma dell'articolo 68, comma 2, della legge 17 maggio 1999, n. 144, è attestato con apposita nota inserita nelle certificazioni rilasciate in esito agli esami conclusivi dei corsi di studio di istruzione secondaria superiore. In caso di percorsi integrati, tali certificazioni sono completate con le indicazioni contenute in appositi modelli approvati con decreto adottato d'intesa tra i Ministri della pubblica istruzione e del lavoro e della previdenza sociale, sentita la Conferenza unificata Stato-regioni città ed autonomie locali. In tutti gli altri casi di assolvimento dell'obbligo formativo l'attestazione è rilasciata secondo modelli adottati con la medesima procedura, che costituiscono lo sviluppo della certificazione rilasciata all'atto dell'assolvimento dell'obbligo scolastico a norma dell'articolo 9 del regolamento emanato con decreto ministeriale 9 agosto 1999, n. 323.

2. Le istituzioni comunicano ai servizi per l'impiego i nominativi di coloro che hanno assolto all'obbligo della frequenza dell'obbligo formativo nell'ambito del sistema di istruzione.

3. A richiesta degli interessati, in esito a qualsiasi segmento della formazione scolastica le istituzioni scolastiche certificano le competenze acquisite in tale periodo di applicazione allo studio.

4. I Ministeri della pubblica istruzione e del lavoro e della previdenza sociale concordano le modalità e i tempi per realizzare un progressivo raccordo tra il sistema informativo del Ministero della pubblica istruzione ed il Sistema informativo lavoro (SIL) di cui all'articolo 11 del decreto legislativo 23 dicembre 1997, n. 469, ai fini di una piena attuazione dell'obbligo di frequenza delle attività formative.

#### Art. 9.

##### Modalità di finanziamento

1. Le risorse cui all'articolo 68, comma 4, lettera b), della legge 17 maggio 1999, n. 144, sono destinate al finanziamento delle iniziative di cui al comma 1, lettera a), del medesimo articolo. Il Ministero della pubblica istruzione, d'intesa con il Ministero del lavoro e della previdenza sociale provvede a ripartire annualmente tali risorse per lo svolgimento delle attività di cui agli articoli 3, 4, 6 e 7 del presente regolamento.

2. Le risorse di cui all'articolo 68, comma 4, lettera a), della citata legge n. 144 del 1999 sono destinate al finanziamento delle iniziative di cui al comma 1, lettere b) e c), nonché delle attività previste dal comma 3 del medesimo articolo. Il Ministero del lavoro e della previdenza sociale, d'intesa col Ministero della pubblica istruzione provvede a ripartire annualmente tali risorse tra le regioni sulla base del numero di giovani di 15, 16 e 17 anni residenti in ciascuna regione che non hanno frequentato la scuola nell'anno scolastico precedente. Il presente decreto, munito del sigillo dello Stato, sarà inserito nella Raccolta ufficiale degli atti normativi della Repubblica italiana. È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e di farla osservare.

Dato a Roma, addì 12 luglio 2000

CIAMPI

Amato, Presidente del Consiglio dei Ministri  
De Mauro, Ministro della pubblica istruzione

Salvi, Ministro del lavoro e della previdenza sociale  
Visco, Ministro del tesoro, del bilancio e della  
programmazione economica

Visto, il Guardasigilli: Fassino  
Registrato alla Corte dei conti il 21 agosto 2000  
Atti di Governo, registro n. 121, foglio n. 16

## Nota tecnica per l'attuazione dell'obbligo formativo

E' in corso di registrazione da parte della Corte dei Conti il Regolamento dell'art.68 della legge 144/99 che disciplina, per la parte di competenza statale, l'attuazione dell'obbligo di frequenza ad attività formativa ("obbligo formativo") per i giovani di età compresa tra i 15 ed i 18 anni. Tale regolamento va ad aggiungersi all'Accordo Stato-Regioni stipulato in data 2 marzo 2000 che riguardava le attività di competenza regionale e provinciale ed ha convenuto che tale obbligo è da considerarsi un obiettivo primario e condiviso da parte di tutti i soggetti titolari di potere decisionale in materia.

L'obbligo di formazione può essere assolto nella scuola, oppure nella formazione professionale di competenza regionale, oppure nell'apprendistato attraverso la frequenza di moduli di formazione di 120 ore *aggiuntivi* a quelli già previsti dall'art.16 della legge 196/97.

A partire dell'anno 2000 l'obbligo di formazione interesserà i giovani di 15 anni, per estendersi progressivamente nel 2001 ai sedicenni e nel 2002 ai diciassettenni. Sulla base dei dati forniti dall'Istat per l'anno 1997/98 e delle stime condotte dall'Isfol per l'anno 2000 si calcola che i giovani di 15 anni che usciranno quest'anno dal sistema scolastico e che costituiranno quindi l'utenza dell'intervento regionale siano circa 83.000, così suddivisi per Regione:

Piemonte	5.178
Valle d'Aosta	89
Lombardia	14.200
Liguria	880
Trentino Alto Adige	2.668
Veneto	6.297
Friuli Venezia Giulia	867
Emilia Romagna	2.188
Toscana	1.476
Umbria	81
Marche	426
Lazio	3.188
Abruzzo	931
Molise	197
Campania	15.518
Puglia	10.302
Basilicata	346
Calabria	4.357
Sicilia	12.526
Sardegna	1.573
Italia	83.289

I dati riportati consentono di calibrare l'intervento degli enti territoriali sia per quanto riguarda le attività di informazione, orientamento e tutorato, sia per quanto riguarda la programmazione delle attività formative.

La presente nota tecnica ha lo scopo di fornire alcuni ragguagli sulle iniziative in corso a livello Ministeriale al fine di favorire l'allestimento dell'intervento.

### **1. Finanziamento delle attività**

Il quarto comma dell'art. 68 quantifica le risorse destinate a finanziare gli interventi per quanto riguarda le attività di competenza statale e regionale. In particolare per quanto riguarda queste ultime destina:

- 430 miliardi per l'anno 2000
- sino a 590 miliardi a partire dal 2001.

Il regolamento attuativo prevede che queste risorse vengano assegnate annualmente alle regioni con decreto del ministero del lavoro, d'intesa con il ministero della pubblica istruzione, sulla base del numero di giovani di 15, 16 e 17 anni residenti in ciascuna regione che non hanno frequentato la scuola nell'anno scolastico precedente. Il ministero del lavoro ha già provveduto a richiedere all'Istat i dati relativi, per cui non appena registrato il decreto sarà possibile procedere con celerità alla assegnazione delle risorse a ciascuna regione per l'anno 2000. Si prevede che il 10% di tali risorse vada destinato alle attività di informazione, orientamento e tutorato

### **2) Attività di informazione, orientamento e tutorato**

In fase di prima attuazione, allo scopo di attivare il processo informativo, il ministero della pubblica istruzione, d'intesa con il ministero del lavoro ha inviato nello scorso mese di Aprile una circolare, approvata in Conferenza Stato Regioni, destinata ai Provveditorati e, p.c., agli assessori regionali e provinciali al lavoro ed alla formazione. Questa circolare chiedeva alle scuole di rilevare le scelte degli alunni che entro l'anno 2000 compiono il 15esimo anno di età e di comunicarle, al termine degli scrutini finali, ai Provveditorati, in appositi elenchi contenenti le informazioni di cui al prospetto allegato. A loro volta i Provveditorati (o le Sovrintendenze scolastiche per la Regione Val d'Aosta e le provincie autonome di Trento e di Bolzano) hanno l'incarico di trasmettere gli elenchi all'Assessorato provinciale competente ovvero, nel caso in cui il nuovo assetto per il decentramento dei Servizi per l'impiego non sia stato compiutamente formalizzato, alle Direzioni Provinciali per il lavoro.

Questi elenchi costituiscono il punto di partenza del percorso. Il paragrafo 3 dell'accordo Stato Regioni prevede infatti che i servizi per l'impiego:

- *predispongano una anagrafe regionale contendente i dati dei soggetti che hanno adempiuto o assolto all'obbligo scolastico;*
- *convochino, per un colloquio di informazione e di orientamento i giovani soggetti ad obbligo formativo e che hanno comunicato l'intenzione di abbandonare il percorso scolastico e formativo ovvero che hanno cessato di frequentare la scuola e le attività formative.*

Questo colloquio è finalizzato:

- ad individuare le competenze, le capacità, le attitudini e gli interessi dei giovani;*
- ad informare i giovani sulle opportunità formative e di lavoro in apprendistato esistenti sul territorio;*
- ad assicurarne l'iscrizione ad un percorso di formazione professionale qualora il giovane non risulti già assunto come apprendista.*

Al fine di assicurare la continuità del percorso formativo dei giovani soggetti ad obbligo si segnala dunque l'opportunità di una sollecita convocazione dei giovani quindicenni che escono da scuola da parte delle competenti strutture per l'impiego.

Nelle Regioni dove è già avvenuto il passaggio delle competenze in materia di collocamento e di politiche attive del lavoro, ai sensi del decreto legislativo 469/97, *le attività di informazione, orientamento e tutorato relative all'obbligo formativo saranno attuate dai centri per l'impiego;* dove, invece, tale riforma non è stata ancora attuata, *gli assessorati regionali al lavoro potranno utilizzare le strutture periferiche del ministero del lavoro ed avvalersi della Agenzia regionale dell'impiego per il coordinamento delle attività connesse.*



*Quanto sopra riguarda la prima applicazione della legge.* I tempi ed i passaggi di questa attività a regime sono disciplinati dal Regolamento, per quanto riguarda le scuole (art. 3), e dall'Accordo Stato Regioni per quanto riguarda i servizi dell'impiego (par.3). Inoltre il comma 2 dello stesso paragrafo stabilisce che per favorire l'orientamento dei giovani e la predisposizione di una adeguata offerta formativa le regioni, le province delegate ed i comuni disciplinano, relativamente alle funzioni di loro competenza, la costituzione delle banche dati e le modalità di scambio di informazioni tra i servizi per l'impiego decentrati, gli assessorati alla formazione, le agenzie formative e le scuole.

Sarà cura del ministero del lavoro, d'intesa con gli enti territoriali competenti, assicurare la conformità e l'integrazione di tali banche dati con quelle in fase di predisposizione all'interno del SIL..

Infine allo scopo di assicurare la personalizzazione dell'intervento il comma 5 stabilisce che *i servizi per l'impiego decentrati nominano un tutor per i giovani soggetti ad obbligo formativo che escono dalla scuola.* Il tutor esegue il monitoraggio del percorso formativo dei giovani provvedendo anche a contattare le famiglie o ad attivare altri servizi di intervento sociale ove ritenuto necessario.

E' opportuno richiamare l'importanza di questa figura, che è quella che deve favorire il buon esito di tutto il percorso, con l'obiettivo del successo formativo dei giovani. Si tratta di un'innovazione di grande rilievo, in quanto il tutor deve svolgere un intervento attivo, verificando l'andamento del percorso e coinvolgendo i diversi soggetti istituzionali sul territorio, nonché le famiglie per favorire un intervento integrato a favore dei giovani.

In conclusione di questo punto si ritiene di evidenziare le attività che devono essere compiute per l'avvio dell'obbligo formativo, elenco che prescinde dalla individuazione del soggetto istituzionale competente (Regione/Provincia) data la diversità dei modelli presenti sul territorio:

- Raccolta dei dati sui giovani 15enni che hanno scelto di uscire dal sistema scolastico e costituzione dell'anagrafe regionale;
- Individuazione dei soggetti che realizzeranno i colloqui informativi e orientativi;
- Messa in rete delle informazioni sull'offerta formativa regionale;
- Attivazione dei colloqui informativi e di orientamento;
- Individuazione dei tutor per l'obbligo.

Allo scopo di favorire l'avvio del processo il ministero del lavoro, con l'assistenza tecnica dell'Isfol, predisporrà degli strumenti tecnici di accompagnamento per lo svolgimento delle attività soprascritte.

### ***3. Assolvimento dell'obbligo nella formazione professionale***

Il paragrafo dell'allegato tecnico all'accordo Stato-Regioni già richiamato definisce le principali caratteristiche che dovrà avere l'offerta di formazione professionale per l'assolvimento dell'obbligo formativo.

I percorsi regionali di formazione rivolti all'assolvimento dell'obbligo formativo si articolano in cicli formativi. A conclusione di ciascun ciclo devono essere certificate le competenze acquisite, che costituiscono titolo per l'accesso ai cicli successivi omogenei o credito per l'accesso a cicli diversi o per la transizione nel sistema di istruzione o nell'esercizio dell'apprendistato, fatta salva la possibilità di certificazione, ad istanza degli interessati, di specifiche competenze acquisite con la frequenza dei corsi per periodi più brevi.

L'accesso ai cicli della formazione è garantito a coloro che hanno assolto l'obbligo di istruzione ed è consentito sulla base delle conoscenze, competenze e capacità possedute dai singoli e sulla base del riconoscimento di crediti formativi acquisiti attraverso percorsi scolastici e formativi precedenti e/o esperienze di apprendistato e di lavoro. A tal fine le agenzie formative predispongono moduli di accoglienza comprensivi di un servizio per l'accertamento di

conoscenze, capacità, competenze acquisite e per il riconoscimento di eventuali crediti formativi. I percorsi formativi saranno programmati tenendo conto anche delle indicazioni degli enti locali, al fine di garantire una maggiore corrispondenza con le politiche di sviluppo locale e con le esigenze del mercato del lavoro.

Per conseguire una qualifica professionale valida ai fini dell'assolvimento dell'obbligo formativo *i percorsi di formazione professionale da frequentare non possono avere durata complessiva inferiore a due anni*, salvo il riconoscimento di eventuali crediti. Il conseguimento della qualifica può dare accesso ad un successivo ciclo di specializzazione.

Va segnalata dunque l'esigenza che nella programmazione delle attività formative per il 2000-2001 si tengano presenti questi nuovi bisogni emergenti dalla normativa; può essere utile segnalare che il coordinamento regionale ed alcune regioni in particolare hanno avviato nella passata programmazione delle sperimentazioni di intervento formativo che rispondessero alle finalità della normativa sull'obbligo.

#### ***4. Assolvimento dell'obbligo nell'apprendistato***

L'obbligo formativo può essere assolto all'interno del percorso di apprendistato, attraverso la frequenza di moduli di formazione di 120 ore *aggiuntivi* a quelli già previsti dall'art.16 della legge 196/97.

Tali moduli aggiuntivi sono finalizzati al consolidamento ed all'eventuale recupero delle conoscenze e delle competenze di base e trasversali sulla base dell'accertamento delle competenze possedute dagli apprendisti e dell'individuazione di fabbisogni formativi.

Il regolamento stabilisce che per la definizione puntuale di obiettivi, criteri generali e contenuti per lo svolgimento di tali moduli il Ministero del lavoro si avvalga della Commissione attualmente impegnata per la definizione dei contenuti della formazione per l'Apprendistato. Il decreto attuativo dovrà essere emanato entro quattro mesi dalla pubblicazione del Regolamento.