

# Migliorare le politiche e i sistemi di orientamento lungo tutto l'arco della vita





Migliorare le politiche  
e i sistemi  
di orientamento lungo  
tutto l'arco della vita

Uso di strumenti  
di riferimento europei comuni

Ulteriori informazioni sull'Unione europea sono disponibili su Internet attraverso il server Europa (<http://europa.eu.int>).

Una scheda bibliografica figura alla fine del volume.

Lussemburgo:

Ufficio delle pubblicazioni ufficiali delle Comunità europee, 2006

ISBN 92-896-0436-0

© Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale, 2006

Riproduzione autorizzata con citazione della fonte.

*Designed by Colibri Ltd. - Greece*

**Il Centro europeo per lo sviluppo  
formazione professionale (Cedefop)**

è il centro di riferimento dell'Unione europea  
per l'istruzione e la formazione professionale.  
Esso fornisce informazioni e analisi sui sistemi,  
sulle politiche, sulla ricerca e sulla prassi legata  
all'istruzione e formazione professionale.  
Il Cedefop è stato istituito nel 1975 con il Regolamento  
(CEE) n. 337/75 del Consiglio.

Europe 123  
GR-570 01 Thessaloniki (Pylea)

Recapito postale: PO Box 22427  
GR-551 02 Thessaloniki

Tel. (30) 23 10 49 01 11, Fax (30) 23 10 49 00 20

E-mail: [info@cedefop.eu.int](mailto:info@cedefop.eu.int)

Homepage: [www.cedefop.eu.int](http://www.cedefop.eu.int)

Sito web interattivo: [www.trainingvillage.gr](http://www.trainingvillage.gr)

**Edito da:** Cedefop

Jennifer Wannan, John McCarthy,  
*responsabili di progetto*

Pubblicato sotto la responsabilità di:

Aviana Bulgarelli, *Direttrice*

Christian Lettmayr, *Direttore aggiunto*



# La pubblicazione

La presente pubblicazione costituisce un'introduzione a tre strumenti di riferimento europei comuni per l'orientamento:

- obiettivi e principi dell'offerta di orientamento lungo tutto l'arco della vita;
- punti di riferimento per i sistemi di garanzia della qualità per l'offerta di orientamento in Europa;
- caratteristiche chiave dei sistemi di orientamento lungo tutto l'arco della vita.

La pubblicazione illustra il background che ha portato alla loro messa a punto e fornisce suggerimenti su come usare ciascuno strumento per migliorare le politiche e i sistemi di orientamento a livello nazionale, regionale e locale, nonché per l'apprendimento tra pari sul piano nazionale ed europeo.





# Prefazione

La riunione dei Capi di Stato e di Governo dell'UE svoltasi a Lisbona nel 2000 ha fissato per l'Europa l'obiettivo di divenire entro il 2010 l'economia più competitiva e dinamica del mondo basata sulla conoscenza, capace di realizzare una crescita economica sostenibile con un numero maggiore e migliori posti di lavoro ed una maggiore coesione sociale. E' stato riconosciuto che l'istruzione, la formazione e l'occupazione devono fornire significativi contributi per raggiungere tale obiettivo, in particolare assicurando a tutti i cittadini opportunità di apprendimento lungo tutto l'arco della vita; inoltre hanno riconosciuto la necessità di modernizzare politiche, sistemi e prassi.

Di conseguenza, il Consiglio "Istruzione" e la Commissione hanno concordato un quadro comune a livello europeo per supportare il processo di modernizzazione. Tale quadro, noto come il programma di lavoro per l'istruzione e formazione 2010 <sup>(1)</sup>, è costituito da 3 filiere collegate: sviluppare sistemi di apprendimento lungo tutto l'arco della vita, attuare i futuri obiettivi dei sistemi d'istruzione e formazione, nonché migliorare la cooperazione nel campo dell'istruzione e formazione professionali (IFP). Inoltre, il fatto di garantire servizi d'orientamento lungo tutto l'arco della vita per i cittadini europei è stato riconosciuto come elemento integrante di tutte e tre le filiere.

Per favorire lo sviluppo delle politiche in materia di orientamento, nel dicembre 2002 la Commissione europea ha istituito un gruppo di esperti dell'orientamento lungo tutto l'arco della vita <sup>(2)</sup>; i cui compiti principali consistono:

- nello sviluppare una comprensione comune di concetti base e nel creare i principi alla base dell'orientamento;
- nel riflettere sulla qualità dell'offerta di orientamento allo scopo di mettere a punto linee direttrici comuni e criteri di qualità per garantire servizi e prodotti legati all'orientamento <sup>(3)</sup>.

---

<sup>(1)</sup> Vedi: [http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/10\\_year\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/10_year_en.pdf)

<sup>(2)</sup> Il gruppo è costituito da 25 membri scelti fra ministri dell'istruzione e del lavoro, parti sociali europee, consumatori europei, genitori, associazioni giovanili ed Agenzie europee (Cedefop, Fondazione europea per la formazione) e organismi internazionali (International Association of Educational and Vocational Guidance, Organizzazione per lo Sviluppo e la Cooperazione Economica, World Association of Public Employment Services).

<sup>(3)</sup> Questi compiti riflettono le esigenze individuate mediante un'analisi delle politiche per l'orientamento professionale iniziata dall'OSCE nel 2001 e ampliata dalla Commissione europea a tutti i paesi europei nel 2002-2003 (cortesia di Cedefop e Fondazione europea per la formazione). Vedi: [http://www.trainingvillage.gr/etv/Projects\\_Networks/Guidance/Career\\_Guidance\\_survey/](http://www.trainingvillage.gr/etv/Projects_Networks/Guidance/Career_Guidance_survey/)  
[http://www.oecd.org/document/35/0,2340,en\\_2649\\_34511\\_1940323\\_1\\_1\\_1\\_37455,00.html](http://www.oecd.org/document/35/0,2340,en_2649_34511_1940323_1_1_1_37455,00.html)

Il rapporto provvisorio comune del 2004 di Consiglio e Commissione: *Istruzione e formazione 2010: il successo della strategia di Lisbona dipende da riforme urgenti* <sup>(4)</sup> esortava a sviluppare principi e riferimenti europei comuni per sostenere l'evoluzione della politica nazionale. La politica dell'istruzione e della formazione nell'Unione europea è principalmente di competenza nazionale. Pertanto in questi settori l'azione a livello europeo avviene sulla base di una cooperazione volontaria. Allo scopo di migliorare assieme e modernizzare le politiche, i sistemi e le prassi in materia di istruzione, i paesi concordano priorità e obiettivi comuni, sviluppano indicatori, benchmark e punti di riferimento europei comuni, nonché traggono insegnamenti dalle migliori prassi.

Perciò il gruppo di esperti sull'orientamento lungo tutto l'arco della vita ha predisposto i seguenti strumenti di riferimento europei:

- obiettivi e principi comuni per l'offerta d'orientamento lungo tutto l'arco della vita;
- punti di riferimento comuni dei sistemi di garanzia della qualità dell'orientamento, in particolare dal punto di vista cittadino/utente;
- caratteristiche chiave di un modello di sistemi per l'orientamento lungo tutto l'arco della vita.

I suddetti strumenti sono tesi ad aiutare gli Stati membri a migliorare e modernizzare i loro sistemi e le loro politiche valutando e sviluppando in proprio l'offerta di orientamento lungo tutto l'arco della vita a livello nazionale, regionale e locale.

L'esigenza di riformare politiche, sistemi e prassi in materia d'orientamento in Europa è stata confermata da una risoluzione del Consiglio "Istruzione" del maggio 2004 <sup>(5)</sup>, che ha individuato le seguenti priorità: mettere a punto un'offerta d'orientamento di elevata qualità, facilmente accessibile; migliorare i meccanismi di garanzia della qualità per l'offerta di orientamento e rafforzare le strutture per lo sviluppo di politiche e sistemi a livello nazionale e regionale. La risoluzione invitava gli Stati membri a valutare l'offerta d'orientamento nazionale nel settore dell'istruzione, della formazione e dell'occupazione alla luce di quanto rilevato dalle analisi di Commissione, OSCE e Banca Mondiale sulla politica nel campo dell'orientamento. I punti di riferimento di cui all'opuscolo possono aiutare gli Stati membri in questo processo.

Di recente (dicembre 2004), il comunicato di Maastricht <sup>(6)</sup> dei ministri di 32 paesi europei, delle parti sociali europee e della Commissione ha eviden-

---

<sup>(4)</sup> Vedi: [http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/jir\\_council\\_final.pdf](http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/jir_council_final.pdf)

<sup>(5)</sup> Vedi: [http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/resolution2004\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/resolution2004_en.pdf)

<sup>(6)</sup> Vedi: [http://europa.eu.int/comm/education/news/ip/docs/maastricht\\_com\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/education/news/ip/docs/maastricht_com_en.pdf)

ziato il sostegno necessario per usare gli strumenti di riferimento comuni. Il comunicato fissava nuove priorità e strategie per l'IFP sino alla fine del 2006. L'orientamento è incluso come priorità a livello nazionale e gli Stati membri sono invitati ad: "utilizzare strumenti, riferimenti e principi comuni (7) per sostenere [...] l'orientamento lungo tutto l'arco della vita" e "aumentare la consapevolezza degli attori rispetto a tali strumenti in campo nazionale, regionale e locale".

Con il presente opuscolo, il Cedefop mira a presentare gli strumenti di riferimento europei per l'orientamento ai responsabili di: politiche, sistemi e prassi sul piano nazionale, regionale e locale, intesi come benchmark per rivedere e sviluppare l'offerta esistente. Gli strumenti di riferimento sono stati fissati in modo generale, per avere un ampio impatto nei 25 Stati membri. Essi devono essere contestualizzati, testati e ottimizzati. Tutti gli attori dell'orientamento - ministeri, parti sociali, servizi per l'occupazione, erogatori di servizi, operatori dell'orientamento, istituti d'istruzione e formazione, utenti e genitori – devono fornire un valido contributo e dovrebbero essere coinvolti attivamente nella valutazione e nello sviluppo di politiche, sistemi e prassi (8), nonché nel contestualizzare, testare e ottimizzare gli strumenti di riferimento comuni.

Riunioni, visite di studio e attori dell'apprendimento dell'orientamento rappresentano opportunità d'apprendimento uniche per utilizzare tali strumenti al fine di analizzare l'offerta esistente. Le attività di apprendimento possono essere organizzate in conformità di una di queste 3 tematiche: principi dell'offerta, punti di riferimento per garantire la qualità, caratteristiche chiave dei sistemi di orientamento lungo tutto l'arco della vita. Ogni strumento comprende un elenco di controllo per individuare:

- aree di relativa forza che potrebbero essere condivise con altri divulgando buoni esempi di politica o prassi e che potrebbero creare sinergie;
- aspetti lacunosi o deboli che devono essere rafforzati o migliorati;
- tematiche o aspetti dove potrebbe rivelarsi utile la cooperazione a livello europeo.

E' importante considerare le prospettive di tutti i vari attori. Cfr. l'Allegato 1 dell'opuscolo per suggerimenti su come usare gli strumenti di riferimento comuni durante le visite di studio e le analoghe attività di apprendimento.

---

(7) Come quelli messi a punto dal gruppo di esperti della Commissione europea sull'orientamento lungo tutto l'arco della vita.

(8) Raccomandato nella risoluzione del Consiglio relativa all'orientamento lungo tutto l'arco della vita (2004). Cfr.: [http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/resolution2004\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/resolution2004_en.pdf)

Il Cedefop svolge un ruolo attivo nel gruppo di esperti sull'orientamento lungo tutto l'arco della vita, attuando ricerche e analisi, commissionando studi e divulgando i risultati dell'attività del gruppo attraverso pubblicazioni e risorse elettroniche come le pagine web del Cedefop sull'orientamento e la comunità virtuale.

Gli scambi d'opinione e di esperienze con l'uso degli strumenti di riferimento durante le visite di studio e le analoghe attività d'apprendimento sono bene accetti e possono aver luogo nella sezione dedicata alla discussione della comunità virtuale del Cedefop sull'orientamento lungo tutto l'arco della vita. [http://communities.trainingvillage.gr/lifelong\\_guidance](http://communities.trainingvillage.gr/lifelong_guidance)

Jennifer Wannan [jwa@cedefop.eu.int](mailto:jwa@cedefop.eu.int)  
John McCarthy [jmc@cedefop.eu.int](mailto:jmc@cedefop.eu.int)  
*Responsabili di progetto*

Stavros Stavrou  
*Direttore aggiunto*

# Indice

La pubblicazione	1
Prefazione	3
<b>Sezione 1. Introduzione</b>	<b>9</b>
<b>Sezione 2. Obiettivi e principi comuni dell’offerta di orientamento lungo tutto l’arco della vita</b>	<b>11</b>
2.1. Scopi	11
2.2. Che cosa significa orientamento lungo tutto l’arco della vita?	12
2.3. Obiettivi	12
2.4. Principi dell’offerta d’orientamento	13
2.4.1. Focalizzazione sul cittadino	13
2.4.2. Rendere i cittadini capaci	13
2.4.3. Migliorare l’accesso per i cittadini	14
2.4.4. Assicurare la qualità dell’offerta per i cittadini	14
2.5. Obiettivi di politica UE ai quali contribuisce l’orientamento lungo tutto l’arco della vita	15
2.6. Obiettivi di politica UE ai quali contribuisce l’orientamento lungo tutto l’arco della vita	16
<b>Sezione 3. Alcuni punti di riferimento comuni per i sistemi di garanzia della qualità dell’offerta di orientamento in Europa</b>	<b>19</b>
3.1. Coinvolgimento del cittadino e dell’utente	19
3.2. Competenza degli operatori	20
3.3. Miglioramento del servizio	20
3.4. Coerenza	21
3.5. Servizi indipendenti	21

3.6.	Elenco di quesiti indicativi per garantire un pari apprendimento su punti di riferimento comuni per i sistemi di garanzia di qualità (GQ) per l'offerta di orientamento in Europa	21
<b>Sezione 4.</b>	<b>Caratteristiche chiave dei modelli di sistemi di orientamento lungo tutto l'arco della vita per i paesi europei</b>	<b>25</b>
4.1.	Caratteristiche basate sul cittadino	25
4.2.	Caratteristiche dello sviluppo politico	26
4.3.	Caratteristiche di coordinamento del sistema	27
4.4.	Obiettivi all'interno di un'offerta universale	28
4.5.	Caratteristiche della revisione	28
4.6.	Caratteristiche internazionali	29
4.7.	Elenchi di controllo indicativi contenenti quesiti per favorire l'apprendimento analogo di caratteristiche di sistemi comuni per l'orientamento lungo tutto l'arco della vita in Europa	30
<b>Allegato 1.</b>	<b>Otras sugerencias para utilizar los instrumentos de referencia en el examen de una oferta de orientación ya existente</b>	<b>35</b>
I.	Individuare le aree di relativa forza	35
II.	Individuare i punti deboli	35
III.	Individuare possibili aree di cooperazione europea	36
IV.	Perfezionare gli strumenti	37
<b>Allegato 2.</b>	<b>Selezione di risorse europee esistenti e disponibili per supportare l'apprendimento comune e lo scambio di esperienze per l'orientamento lungo tutto l'arco della vita</b>	<b>38</b>
I.	Visite di studio	38
II.	Banche dati e piattaforme per dibattiti	39

## SEZIONE 1

# Introduzione

Il presente opuscolo comprende tre serie di strumenti comuni europei per analizzare l'offerta di orientamento lungo tutto l'arco della vita a livello nazionale, regionale e locale, nonché fornisce suggerimenti per usarli durante le visite di studio e le analoghe attività d'apprendimento. Essi possono costituire un valido mezzo per un esame comparato da parte dei funzionari responsabili e dei gestori del servizio nel corso delle visite di studio del Cedefop e dagli addetti all'orientamento nel quadro degli scambi e dell'attività nell'ambito del programma Leonardo. Sono stati messi a punto dal gruppo di esperti della Commissione europea sull'orientamento lungo tutto l'arco della vita a sostegno del programma di lavoro Istruzione e formazione 2010 e tendono ad essere usati per l'auto-sviluppo e l'apprendimento dei sistemi e dei servizi di orientamento.

Gli strumenti di riferimento comuni si trovano in: *Career guidance handbook for policy-makers* <sup>(9)</sup>, una pubblicazione di CE e OCSE stampata in inglese, francese, tedesco e spagnolo. Il manuale fornisce suggerimenti per migliorare l'orientamento mirato a giovani ed adulti, nonché per ampliare le possibilità di accesso a servizi e per promuovere lo sviluppo dei sistemi. Esso contiene una serie di opzioni politiche e di buoni esempi di politiche atte a soddisfare le esigenze a livello nazionale, regionale e locale nei settori dell'istruzione, formazione e occupazione.

Ulteriori risultati dell'attività del gruppo di esperti sull'orientamento lungo tutto l'arco della vita istituito dalla Commissione possono essere consultati sulle pagine web del Cedefop dedicate all'orientamento: [http://www.trainingvillage.gr/etv/Projects\\_Networks/Guidance/](http://www.trainingvillage.gr/etv/Projects_Networks/Guidance/)

Le pagine web contengono anche informazioni su: sviluppi e programmi politici dell'Ue a ciò collegati; i risultati delle analisi sulla politica in materia di orientamento professionale nazionale effettuate da OCSE, Cedefop e Fonda-

---

<sup>(9)</sup> Esemplari del manuale su supporto cartaceo possono essere richiesti a:

[http://publications.eu.int/others/sales\\_agents\\_en.html](http://publications.eu.int/others/sales_agents_en.html) o

[http://oecdpublications.gfi-nb.com/isroot/OECDBookShop/Static\\_html/ab\\_8.htm](http://oecdpublications.gfi-nb.com/isroot/OECDBookShop/Static_html/ab_8.htm)

Rassegne/indici del testo possono essere scaricati in numerose lingue da:

[http://www.oecd.org/document/35/0,2340,en\\_2649\\_34511\\_1940323\\_1\\_1\\_1\\_37455,00.html](http://www.oecd.org/document/35/0,2340,en_2649_34511_1940323_1_1_1_37455,00.html)

zione europea per la formazione professionale; documenti di precedenti incontri internazionali sull'orientamento e informazioni sui prossimi incontri. Il sito ha un link di collegamento con il sistema di gestione delle conoscenze del Cedefop e la base dati eKnowVet che consente agli utenti di cercare ed estrapolare dati di analisi nazionali sulla politica nel campo dell'orientamento professionale raccolti per tematica in tutti o in un gruppo selezionato dei 29 paesi europei che hanno partecipato all'analisi. Vi sono anche link di collegamento a siti web contenenti ulteriori informazioni sulle analisi. E' in fase di elaborazione una sezione con esempi di interessanti politiche e prassi.



## SEZIONE 2

# Obiettivi e principi comuni dell'offerta di orientamento lungo tutto l'arco della vita

### 2.1. Scopi

Il presente testo illustra una serie di obiettivi e di principi comuni per l'offerta di orientamento lungo tutto l'arco della vita, messi a punto nel quadro del programma di lavoro dell'UE 2010 in materia d'istruzione e formazione professionale. I principi evidenziano le condizioni del servizio di orientamento che i cittadini si dovrebbero attendere facendovi ricorso. Essi sono stati elaborati dal Gruppo di lavoro G del programma di follow-up degli obiettivi, in collaborazione con il gruppo di esperti dell'orientamento lungo tutto l'arco della vita della Commissione europea. Lo sviluppo di scopi e di principi comuni per l'offerta di orientamento lungo tutto l'arco della vita a livello europeo al fine di favorire la messa a punto di politiche e sistemi nazionali era stato raccomandato nella relazione *Istruzione e formazione 2010* del Consiglio (Istruzione/Giovani) e della Commissione europea (2004) presentato al Consiglio europeo e ripreso nella risoluzione del Consiglio (Istruzione/Gioventù) del maggio 2004 sul consolidamento delle politiche, dei sistemi e delle prassi per l'orientamento lungo tutto l'arco della vita in Europa. La risoluzione sottolineava la priorità dell'individuo/discente nell'offerta di servizi e le esigenze di: (a) focalizzare meglio l'offerta per sviluppare le competenze dei singoli al fine di gestire la propria carriera e l'apprendimento, (b) ampliare l'accesso ai servizi e (c) migliorare la qualità dei servizi. I principi dell'offerta di orientamento da ciò derivanti sono raccolti in base a dette priorità; essi sono intesi per essere utilizzati come uno strumento di auto-sviluppo per l'offerta di servizi di orientamento a livello nazionale, regionale e locale.

## 2.2. Che cosa significa orientamento lungo tutto l'arco della vita ?

L'orientamento include un'ampia gamma di attività <sup>(10)</sup> che consentono ai cittadini di qualsiasi età e in qualsiasi momento della loro vita (lungo tutto l'arco della vita) d'individuare le proprie capacità, competenze e interessi, di prendere importanti decisioni sul piano dell'istruzione, della formazione e dell'occupazione e di gestire i loro percorsi di vita nell'apprendimento, nel lavoro e in altri campi in cui tali capacità e competenze vengono apprese e/o utilizzate (per tutta l'ampiezza della vita). L'orientamento è offerto in diversi modi: istruzione, formazione, occupazione; settore pubblico e privato.

## 2.3. Obiettivi

L'orientamento mira a:

- porre i **cittadini** in grado di gestire e di programmare i propri percorsi d'apprendimento e di lavoro conformemente agli obiettivi di vita, collegando le loro competenze e i loro interessi all'istruzione, alla formazione e alle opportunità del mercato del lavoro e all'auto-occupazione, contribuendo così al proprio soddisfacimento;
- aiutare **gli enti preposti all'istruzione e alla formazione** ad avere alunni, allievi, studenti e formandi ben motivati, che si assumono la responsabilità del proprio apprendimento e si pongono propri obiettivi da raggiungere;
- assistere **le aziende e le organizzazioni** ad avere personale ben motivato, utilizzabile e flessibile, capace di accedere e trarre beneficio dalle opportunità d'apprendimento sia all'interno sia all'esterno del posto di lavoro;
- fornire ai **responsabili delle decisioni politiche** un importante mezzo per raggiungere numerosi obiettivi di politica pubblica <sup>(11)</sup>;

---

<sup>(10)</sup> Esempi di tali attività includono: fornire informazioni e consigli, consulenza, valutazione della competenza, tutoring, sostegno, insegnamento delle capacità necessarie per prendere decisioni e gestire la carriera. Per evitare ambiguità, dato che negli Stati membri si usano vari termini per descrivere i servizi che si occupano di queste attività, fra cui: orientamento educativo, professionale o di carriera, orientamento e consulenza, servizi di orientamento/consulenza professionale, ecc., il termine "orientamento" è usato in questo testo per indicare una o tutte queste forme d'offerta e gli Stati membri dovrebbero interpretare il termine come inteso a coprire l'offerta dal proprio paese. La definizione di orientamento è quella adottata nella risoluzione del Consiglio sul rafforzamento delle politiche, dei sistemi e delle prassi in materia di orientamento lungo tutto l'arco della vita (maggio, 2004).

<sup>(11)</sup> Vedi Sezione 4.

- sostenere **economie** locali, regionali, nazionali ed europee, sviluppando la forza lavoro e adattandola alle domande economiche e alle condizioni sociali in continuo cambiamento;
- promuovere lo sviluppo di **società** in cui i cittadini contribuiscono attivamente al proprio sviluppo sociale, democratico e sostenibile.

## 2.4. Principi dell'offerta d'orientamento

I seguenti principi sono alla base dell'offerta d'orientamento:

### 2.4.1. Focalizzazione sul cittadino

- **indipendenza**: l'orientamento offerto rispetta la libertà di scelta professionale e di sviluppo personale del cittadino/utente;
- **imparzialità**: l'orientamento offerto si fonda solo sugli interessi del cittadino, cioè non è influenzato dall'erogatore, da interessi istituzionali e finanziari, e non attua alcuna discriminazione basata su sesso, età, razza, classe sociale, qualifiche, capacità, ecc.;
- **segretezza**: i cittadini hanno il diritto alla privacy per quanto riguarda le informazioni personali che forniscono durante il processo d'orientamento;
- **pari opportunità**: l'orientamento offerto promuove le pari opportunità di apprendimento e lavoro per tutti i cittadini;
- **approccio olistico**: il contesto personale, sociale, culturale ed economico del processo decisionale di un cittadino viene considerato nel corso del processo d'orientamento.

### 2.4.2. Rendere i cittadini capaci

- **dare potere**: l'orientamento offerto aiuta i cittadini a diventare competenti per quanto riguarda la programmazione e la gestione dei loro percorsi d'apprendimento e professionali, nonché le fasi di transizione;
- **coinvolgimento attivo**: l'orientamento è un'attività di collaborazione tra il cittadino e l'erogatore ed altri attori importanti, ad es. erogatori di programmi di studio, aziende, famiglia, interessi della comunità, e si basa sul coinvolgimento attivo del cittadino.

### 2.4.3. Migliorare l'accesso per i cittadini

- **trasparenza**: la natura della(e) offerta(e) di orientamento fornita(e) è subito chiara al cittadino;
- **gentilezza ed empatia**: gli addetti all'orientamento offrono un'atmosfera di benvenuto ai cittadini;

- **continuità:** l'orientamento offerto aiuta i cittadini ad affrontare la transizione che affrontano/subiscono nel campo dell'apprendimento, del lavoro, in quello sociale e in quello personale;
- **disponibilità:** tutti i cittadini hanno il diritto di accedere ai servizi di orientamento <sup>(12)</sup> in qualsiasi momento della loro vita;
- **accessibilità:** l'orientamento offerto è accessibile, flessibile e user-friendly. Può avvenire a contatto diretto, per telefono, e-mail ed è disponibile quando e dove va bene al cittadino;
- **diversità:** l'orientamento offerto si avvale di diversi metodi per soddisfare le differenti esigenze dei cittadini.

#### 2.4.4. Assicurare la qualità dell'offerta per i cittadini

- **adeguatezza dei metodi d'orientamento:** i metodi utilizzati hanno un'adeguata base teorica e/o scientifica/empirica, importante ai fini per i quali sono usati;
- **miglioramento continuo:** i servizi di orientamento hanno una cultura del continuo miglioramento che implica un regolare feedback con i cittadini e offre al personale addetto l'opportunità di una formazione continua;
- **diritto di correzione:** i cittadini hanno il diritto di lamentarsi, seguendo una procedura formale, se ritengono che l'orientamento ricevuto sia insoddisfacente;
- **personale addetto competente:** il personale possiede competenze, riconosciute a livello nazionale, per individuare e intervenire sulle esigenze dei cittadini e, ove opportuno, indirizzare i cittadini verso un'offerta/un servizio più idoneo.

---

<sup>(12)</sup> Carta sociale europea (revisione 1996) Articolo 9 – Diritto all'orientamento professionale: "Al fine di assicurare l'effettivo esercizio del diritto all'orientamento professionale, le Parti s'impegnano a fornire o promuovere, ove necessario, un servizio che aiuterà tutti i cittadini, compresi i disabili, a risolvere i problemi collegati alle scelte e alla carriera professionali, tenendo in debito conto le caratteristiche individuali e la loro relazione con le opportunità di lavoro: tale aiuto dovrebbe essere disponibile gratuitamente per i giovani, compresi coloro che frequentano ancora la scuola, e gli adulti".

## 2.5. Obiettivi di politica UE ai quali contribuisce l'orientamento lungo tutto l'arco della vita

L'orientamento lungo tutto l'arco della vita aiuta i responsabili delle decisioni politiche in Europa a conseguire diversi obiettivi politici comuni:

- **efficaci investimenti nell'istruzione e formazione:** aumenta il tasso di partecipazione e di completamento dell'istruzione e formazione, conciliando meglio gli interessi e le capacità del singolo individuo con le opportunità di apprendimento;
- **efficacia a livello di mercato del lavoro:** migliora le prestazioni sul lavoro, incentiva la motivazione e il tasso di conservazione del lavoro, riduce il tempo trascorso alla ricerca di un impiego o senza lavoro, concilia meglio le competenze e gli interessi del singolo con le opportunità professionali e di carriera, aumenta la consapevolezza delle attuali e delle future opportunità occupazionali e d'apprendimento, nonché favorisce la mobilità geografica e professionale;
- **orientamento lungo tutto l'arco della vita:** favorisce lo sviluppo personale e la possibilità d'impiegare tutti i cittadini coinvolgendoli di continuo nell'istruzione e formazione, aiutandoli a trovare la propria via con percorsi d'apprendimento sempre più diversificati, ma collegati, a individuare le loro competenze trasferibili e a convalidare il loro apprendimento non formale e informale;
- **integrazione sociale:** promuove l'integrazione educativa, sociale ed economica, il reinserimento di tutti i cittadini e gruppi, compresi quelli di paesi terzi, in particolare quelli con difficoltà d'accedere e comprendere informazioni su apprendimento e lavoro, portando all'integrazione sociale, alla cittadinanza attiva, a ridurre sia la disoccupazione di lunga durata sia la povertà;
- **equità sociale:** aiuta i cittadini a superare barriere legate a: sesso, razza, età, handicap, classe sociale e di tipo istituzionale che ostacolano l'apprendimento e il lavoro;
- **sviluppo economico:** promuove maggiori tassi di partecipazione al lavoro e lo sviluppo della forza lavoro per un'economia e una società basata sulla conoscenza.

## 2.6. Check-list indicativa di domande per un apprendimento basato su principi europei comuni d'offerta d'orientamento

### Funzione della check-list

La check-list contiene esempi di domande da formulare per guidare le riflessioni su come obiettivi e principi europei comuni per l'offerta d'orientamento siano collegati ai servizi d'orientamento nel Vostro paese. L'elenco mira ad aiutare ad individuare e riassumere: (a) i punti di forza e le sfide dei servizi di orientamento del Vostro paese in relazione a scopi e principi comuni, (b) le Vostre idee per una futura cooperazione europea connessa alla condivisione di tali punti di forza e sfide, (c) i Vostri eventuali suggerimenti per sviluppare altri strumenti comuni europei di riferimento per l'orientamento.

### Quesiti sui principi relativi alla focalizzazione cittadino/utente (indipendenza, imparzialità, riservatezza, pari opportunità, approccio olistico)

- (a) Tutti questi principi vengono applicati nei servizi d'orientamento forniti nel Vostro paese?
- (b) I servizi d'orientamento li fanno comprendere chiaramente agli utenti? Come sanno gli utenti che tali principi sono in vigore?
- (c) Come si rendono applicabili tali principi? (ad. es. gli addetti all'orientamento sono formati a integrare detti principi nel loro lavoro, ecc.).
- (d) Come viene eventualmente monitorata l'operatività di tali principi?
- (e) Dal predetto elenco manca qualche importante principio che andrebbe aggiunto?
- (f) Qualcuno dei succitati principi dovrebbe essere eliminato dall'elenco? In caso affermativo, perché?

### Quesiti sui principi tesi a rendere i cittadini capaci (dare potere, coinvolgimento attivo)

- (a) Il dare potere agli utenti è un obiettivo esplicito o implicito dei servizi di orientamento?
- (b) Gli utenti tendono ad essere trattati come collaboratori attivi nel formulare i propri obiettivi e progetti di carriera o come soggetti passivi di consigli/consulenza/assistenza forniti dai servizi di orientamento?
- (c) Come si applicano tali principi? (ad es. gli utenti ricevono competenze di gestione della carriera). In che misura i servizi di orientamento collaborano con importanti attori nella vita degli utenti e coinvolgono attivamente

gli utenti in tale processo? (ad es. fissando incontri tra utenti e persone in grado di fornire consigli e informazioni utili per soddisfare le esigenze degli utenti).

- (d) Come viene eventualmente monitorata l'operatività di questi due principi?
- (e) Dal predetto elenco manca qualche importante principio che andrebbe aggiunto?
- (f) Uno di detti principi dovrebbe essere eliminato dall'elenco? In caso affermativo, perché?

**Quesiti sui principi relativi al miglioramento dell'accesso dei cittadini ai servizi d'orientamento (trasparenza, empatia, continuità, disponibilità, accessibilità, adattabilità)**

- (a) Tutti questi principi vengono applicati nei servizi d'orientamento forniti nel Vostro paese?
- (b) I servizi d'orientamento li fanno comprendere chiaramente agli utenti? Come sanno gli utenti che tali principi sono in vigore?
- (c) Come si applicano tali principi? (ad es. i gestori dei servizi rivedono regolarmente i servizi/prassi in atto adeguandoli nel modo più opportuno)
- (d) Come viene eventualmente monitorata l'operatività di tali principi?
- (e) Dal predetto elenco manca qualche importante principio che andrebbe aggiunto?
- (f) Qualcuno dei succitati principi dovrebbe essere eliminato dall'elenco? In caso affermativo, perché?

**Quesiti sui principi relativi alla garanzia di qualità dei servizi d'orientamento (adeguatezza dei metodi, continuo miglioramento, facoltà di correzione, competenza del personale)**

- (a) Tutti questi principi vengono applicati nei servizi d'orientamento forniti nel Vostro paese?
- (b) I servizi d'orientamento li fanno comprendere chiaramente agli utenti? Come sanno gli utenti che tali principi sono in vigore?
- (c) Come si applicano tali principi? (ad es. sondaggi regolari fatti fra gli utenti, intervenendo in base ai risultati).
- (d) Come viene eventualmente monitorata l'operatività di tali principi?
- (e) Nel predetto elenco manca qualche importante principio che andrebbe aggiunto?
- (f) Qualcuno dei succitati principi dovrebbe essere eliminato dall'elenco? In caso affermativo, perché?

**Quesiti di carattere generale**

- (a) In che misura la definizione di orientamento lungo tutto l'arco della vita è presente negli obiettivi e nei principi riflessi nell'offerta di orientamento del Vostro paese?
- (b) In che misura gli scopi e gli obiettivi politici pubblici per l'orientamento, descritti nello strumento comune, si riflettono in quelli perseguiti dal Vostro paese?
- (c) Riassumete i punti di forza dei servizi di orientamento nel Vostro paese rispetto ai principi comuni europei per l'offerta di orientamento.
- (d) Riassumete le aree di sviluppo dei servizi di orientamento nel Vostro Paese alla luce delle risposte da Voi ricevute alle domande sui principi comuni.
- (e) Quali di queste aree di sviluppo trarrebbe eventualmente beneficio dalla cooperazione europea?
- (f) Quali ulteriori strumenti comuni di riferimento europei potrebbero eventualmente, a Vostro giudizio, essere messi a punto per sostenere la politica di orientamento, nonché lo sviluppo dei sistemi e delle prassi a livello nazionale, regionale e locale; perché?



## SEZIONE 3

# Alcuni punti di riferimento comuni per i sistemi di garanzia della qualità dell'offerta di orientamento in Europa

Le cinque serie di punti di riferimento descritti più in basso sono basate principalmente sulle risultanze di uno studio dei sistemi di garanzia della qualità per l'offerta di servizi di erogazioni di orientamento in Europa condotto dal Cedefop nel 2003-04 su iniziativa del gruppo di esperti della Commissione sull'orientamento per tutta la durata della vita. I punti di riferimento abbozzati sono intesi quale primo passo per costruire un quadro comune della qualità nei servizi e nei prodotti di orientamento in Europa. Tale quadro servirebbe da strumento di valutazione trasversale per i sistemi di garanzia della qualità per l'orientamento. Nella loro forma attuale, essi possono essere utilizzati per l'auto-valutazione e l'auto-sviluppo di sistemi di garanzia della qualità per servizi e prodotti d'orientamento nei settori e tra settori a livello nazionale, regionale e locale.

### 3.1. Coinvolgimento del cittadino e dell'utente

I sistemi di garanzia della qualità per l'orientamento professionale dovrebbero:

- comprendere informazioni per l'utente riguardanti le proprie qualifiche (ad esempio, attraverso grafici e schede degli utenti), tener conto del lavoro delle associazioni nazionali ed europee di consumatori nell'ambito di attività volte a garantire la tutela dei consumatori ed eventualmente adeguarsi;
- far sì che gli utenti individuali siano consultati regolarmente per conoscere il loro grado di soddisfazione e le esperienze maturate con il servizio;
- chiedere agli erogatori di servizi di fare sistematicamente uso delle risultanze di tali inchieste;
- coinvolgere gli utenti nella progettazione, nella gestione e nella valutazione di servizi e prodotti per l'orientamento.

### 3.2. Competenza degli operatori

I sistemi di garanzia della qualità dell'orientamento professionale dovrebbero esigere:

- che gli operatori possiedano le competenze necessarie per espletare i compiti di orientamento professionale che sono chiamati ad affrontare;
- che gli operatori dell'orientamento possiedano, o stiano impegnandosi per possedere, qualifiche che garantiscano il possesso delle competenze richieste per svolgere i necessari compiti legati all'orientamento;
- che il monitoraggio o la valutazione dell'attività svolta dagli operatori dell'orientamento siano tenuti in considerazione in riferimento ai risultati delle prestazioni a livello di orientamento che ci si attende che essi forniscano;
- uno sviluppo professionale e un miglioramento del servizio continui;
- il coinvolgimento di tutte le associazioni di operatori ai fini dello sviluppo di criteri e di procedure di garanzia della qualità.

### 3.3. Miglioramento del servizio

I sistemi di garanzia della qualità nel campo dell'orientamento professionale dovrebbero:

- comprendere alcuni criteri, chiaramente definiti, di servizio <sup>(13)</sup>, alcuni modi per monitorare se un servizio soddisfa tali criteri, e, nel caso ciò non avvenga, una procedura da seguire per far sì che rispettino detti standard;
- includere modalità per monitorare e valutare se un'azione intrapresa per ottimizzare servizi e informazioni soddisfi di fatto i criteri prefissati e comporti un continuo miglioramento;
- includere alcune modalità per differenziare e monitorare l'offerta di servizi in relazione alle esigenze dei diversi gruppi bersaglio;
- esigere dai servizi di formare rapporti di lavoro e fornire supporto per gruppi ed enti che offrono orientamento professionale in maniera informale (genitori, associazioni di volontariato o enti associati con attività per il tempo libero);
- assicurarsi che il materiale per l'orientamento utilizzato (ad esempio, gli strumenti di valutazione) soddisfino le qualifiche tecniche della garanzia della qualità.

---

<sup>(13)</sup> I criteri di servizio dovrebbero valere sia per i servizi diretti agli utenti sia all'informazione (stampata, informatizzata o in altra forma) fornita agli utenti.

### 3.4. Coerenza

I sistemi di garanzia della qualità per l'orientamento professionale dovrebbero:

- includere collegamenti per promuovere effettive relazioni di lavoro nei e tra i dipartimenti governativi in relazione alla qualità della garanzia nell'orientamento professionale;
- assicurare che non vi siano conflitti tra diversi sistemi di garanzia della qualità utilizzati in vari settori dell'orientamento, o in relazione a diversi gruppi bersaglio;
- includere modalità di monitoraggio dell'uso e dell'utilità dei collegamenti tra agenzie erogatrici di orientamento.

### 3.5. Servizi indipendenti

I sistemi di garanzia della qualità per l'orientamento professionale dovrebbero contenere linee guida sulle attività d'orientamento offerte da enti privati, datori di lavoro, sindacati e altri erogatori non statali.

### 3.6. Elenco di quesiti indicativi per garantire un pari apprendimento su punti di riferimento comuni per i sistemi di garanzia di qualità (GQ) per l'offerta di orientamento in Europa

#### **Funzione dell'elenco**

Questo elenco contiene esempi di quesiti che potrebbero essere utilizzati per guidare la Vostra riflessione su come i punti di riferimento comuni relativi alla garanzia della qualità per l'offerta dell'orientamento in Europa siano collegati ai servizi di orientamento operanti nel Vostro paese. L'elenco mira ad individuare e a sintetizzare: (i) i punti di forza e le sfide dei servizi di orientamento del Vostro paese in relazione ai criteri di garanzia della qualità, (ii) le Vostre idee per la futura cooperazione europea che condividerà tali punti di forza e sfide, e (iii) i Vostri eventuali suggerimenti per sviluppare altri strumenti comuni europei di riferimento per l'orientamento.

**Quesiti su punti di riferimento dei sistemi di garanzia della qualità relativi al coinvolgimento di cittadini/utenti (diritti degli utenti, indagine sul grado di soddisfazione, attuazione di risultanze dell'indagine, coinvolgimento nella progettazione, gestione e valutazione dei servizi)**

- (a) Tutti questi punti di riferimento sono presenti nei servizi di orientamento offerti nel Vostro paese?
- (b) Come sono attuati questi riferimenti? (ad esempio: dichiarazioni di diritto degli utenti, indagini regolari sul grado di soddisfazione degli utenti e azioni adottate in base ai risultati, etc.).
- (c) Com'è eventualmente monitorata e riportata l'applicazione di questi punti di riferimento?
- (d) In questo elenco manca forse un importante coinvolgimento degli utenti nella GQ per l'orientamento che andrebbe aggiunto?
- (e) C'è forse qualche punto di riferimento per i sistemi di GQ di questa lista che andrebbe eliminato e perché?

**Quesiti su punti di riferimento per sistemi di garanzia della qualità riguardanti la competenza degli operatori (requisiti professionali, qualifiche, monitoraggio del lavoro degli operatori, requisiti di sviluppo professionale dei datori di lavoro, coinvolgimento delle associazioni professionali)**

- (a) Tutti questi punti di riferimento sono presenti nei servizi di orientamento offerti nel Vostro paese?
- (b) Come sono attuati questi riferimenti? (ad esempio: requisiti a livello professionale e qualifiche; valutazioni interne ed esterne dell'attività degli operatori, ecc.).
- (c) Com'è eventualmente monitorata e riportata l'applicazione di questi punti di riferimento?
- (d) In questo elenco manca forse un'importante competenza a livello di GQ che andrebbe aggiunta?
- (e) C'è forse qualche punto di riferimento per i sistemi di GQ di questa lista che andrebbe eliminato e perché?

**Quesiti sui punti di riferimento per i sistemi di garanzia della qualità riguardanti il miglioramento del servizio (rispetto dei criteri, valutazione dei tentativi di raggiungere gli standard, monitoraggio mirato all'offerta, lavoro con e mediante altri attori/gruppi prossimi a quelli bersaglio, specifiche tecniche GQ per il materiale per l'orientamento)**

- (a) Tutti questi punti di riferimento sono presenti nei servizi di orientamento offerti nel Vostro paese?
- (b) Come sono attuati questi riferimenti? (ad esempio: criteri definiti dei servizi, criteri nazionali di GQ per i materiali d'orientamento, ecc.).
- (c) Com'è eventualmente monitorata e riportata l'applicazione di questi punti di riferimento?
- (d) In questo elenco manca forse un'importante dimensione di miglioramento a livello di GQ per l'orientamento che andrebbe aggiunta?
- (e) C'è forse qualche punto di riferimento per i sistemi di GQ di questa lista che andrebbe eliminato e perché?

**Quesiti su punti di riferimento dei sistemi di GQ riguardanti i partenariati transsettoriali (cooperazione di vari ministeri, coerenza di sistemi di GQ di vari settori e per diversi gruppi bersaglio, monitoraggio di collegamenti tra erogatori di servizi in differenti settori)**

- (a) Tutti questi punti di riferimento sono presenti nei servizi di orientamento offerti nel Vostro paese?
- (b) Come sono attuati questi riferimenti? (ad esempio: accordi formali sulla GQ tra ministeri, consultazioni regolari tra specialisti del settore – manager, operatori, ecc.).
- (c) Com'è eventualmente monitorata e riportata l'applicazione di questi punti di riferimento?
- (d) C'è forse un punto di riferimento importante per la dimensione del partenariato trans-settoriale della GQ dell'orientamento che andrebbe aggiunto in questo elenco?
- (e) C'è forse qualche punto di riferimento per i sistemi di GQ della lista che andrebbe eliminato e perché?

**Quesiti sui punti di riferimento per i sistemi di GQ per l'offerta non statale di orientamento (enti privati, datori di lavoro, sindacati, gruppi di volontariato, ecc.)**

- (a) Esistono sistemi di GQ per l'orientamento nel settore non statale?
- (b) Come sono attuati questi riferimenti (ad esempio: direttive/standard ministeriali; erogatori del servizio; riconoscimento ufficiale)?
- (c) Com'è eventualmente monitorata e riportata l'applicazione di questi punti di riferimento dei sistemi di GQ?
- (d) In questo elenco manca forse un'importante dimensione non statale dei sistemi di GQ che andrebbe aggiunta?
- (e) C'è forse un punto di riferimento per i sistemi di GQ di questa lista che andrebbe eliminato e perché?

**Quesiti generali**

- (a) Riassumete i punti di forza dei servizi di orientamento del Vostro paese rispetto ai punti di riferimento europei comuni per la GQ dell'offerta di orientamento.
- (b) Riassumete le aree di sviluppo di politiche, sistemi e servizi di orientamento nel Vostro paese alla luce delle Vostre risposte ai quesiti sui punti di riferimento comuni.
- (c) Quali di queste aree di sviluppo trarrebbe eventualmente beneficio dalla cooperazione europea?
- (d) Quali ulteriori strumenti di riferimento europei comuni potrebbero eventualmente essere sviluppati per supportare la politica, i sistemi e i servizi in materia di orientamento a livello nazionale, regionale e locale; perché?

## SEZIONE 4

# Caratteristiche chiave dei modelli di sistemi di orientamento lungo tutto l'arco della vita per i paesi europei

Questo elenco è inteso come checklist per valutazioni nazionali dei sistemi di orientamento nel contesto di un quadro politico di apprendimento lungo tutto l'arco della vita e dell'attuazione della risoluzione del Consiglio sull'orientamento lungo tutto l'arco della vita (2004), ad uso di politici in collaborazione con altri importanti attori. Rappresenta un modello ideale d'offerta di orientamento lungo tutto l'arco della vita rispetto al quale si possono valutare le caratteristiche dei sistemi nazionali già esistenti. L'elenco è volto ad essere utilizzato assieme agli obiettivi e ai principi comuni per l'orientamento lungo tutto l'arco della vita e ai punti di riferimento comuni per la garanzia della qualità nel campo dell'orientamento.

### 4.1. Caratteristiche basate sul cittadino

- Tutti i cittadini hanno **accesso** all'offerta di orientamento lungo tutto l'arco della vita in momenti, luoghi e forme che rispondono alle loro esigenze.
- I cittadini dispongono dell'opportunità di **apprendere come** prendere decisioni significative sul piano educativo e professionale e come gestire apprendimento e lavoro, così da poter seguire diverse offerte di apprendimento e percorsi professionali <sup>(14)</sup>.
- Vi sono **meccanismi** che consentono ai cittadini di investire in maniera efficiente e di trarre beneficio dalle opportunità di apprendimento lungo tutto l'arco della vita; di individuare le competenze acquisite dall'apprendimento non-formale e informale e di svilupparne altre.

---

<sup>(14)</sup> La carriera si riferisce a percorsi in cui le competenze vengono apprese e/o utilizzate. Il termine copre esperienze formali (istruzione, lavoro) e informali (casa, comunità) lungo tutto l'arco della vita.

- La partecipazione dei cittadini all'orientamento è favorita dall'applicazione dei **principi** per l'offerta di orientamento lungo tutto l'arco della vita di cui alla Sezione 2.
- I **diritti** dei cittadini all'orientamento sono chiaramente definiti.
- **I cittadini vengono indirizzati** verso un ulteriore supporto per l'orientamento, ove necessario, entro e tra settori, nonché in maniera transfrontaliera.
- **Il continuo miglioramento** dei servizi di orientamento, delle informazioni sulla carriera, degli strumenti e dei prodotti per l'orientamento è promosso con l'applicazione di meccanismi di garanzia della qualità (vedi Sezione 3), in cui il cittadino/utente svolge un ruolo chiave.

#### 4.2. Caratteristiche dello sviluppo politico

- L'apprendimento lungo tutto l'arco della vita e lo sviluppo dell'impiegabilità sono i **principi guida** e il quadro per lo sviluppo di politiche, sistemi e prassi per l'orientamento lungo tutto l'arco della vita.
- Politiche e programmi per l'orientamento lungo tutto l'arco della vita costituiscono parte integrante delle politiche e dei programmi nazionali e comunitari per lo sviluppo sociale ed economico, fra cui politiche e programmi collegati a **istruzione, formazione e occupazione**, integrazione sociale, pari opportunità, sviluppo delle risorse umane, sviluppo rurale e regionale e miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro.
- Le politiche e i programmi d'orientamento sono sviluppati in modo **coordinato** mediante istruzione, formazione, occupazione e settori sociali all'interno di un apprendimento lungo tutto l'arco della vita e di un quadro di impiegabilità attiva.
- I ruoli e le responsabilità di tutti coloro che sviluppano politiche, sistemi e programmi d'orientamento lungo tutto l'arco della vita sono ben **definiti**.
- Politiche e programmi per l'orientamento lungo tutto l'arco della vita sono formulati e attuati mediante **la partecipazione** degli attori a meccanismi quali i convegni nazionali sull'orientamento. Tra i principali attori vi sono: ministri, utenti, parti sociali, erogatori di servizi, agenzie d'occupazione, enti d'istruzione e formazione, operatori dell'orientamento, genitori e giovani.
- Politiche e programmi per l'orientamento lungo tutto l'arco della vita **tengono conto dei mutamenti economici nazionali e internazionali e dello sviluppo tecnologico**. Essi vengono rivisti periodicamente in relazione agli sviluppi sociali ed economici presenti e futuri.



### 4.3. Caratteristiche di coordinamento del sistema

- I sistemi di orientamento operano in un maniera aperta, **flessibile** e complementare tra istruzione, formazione, occupazione e settori sociali.
- I servizi di orientamento in un settore sono coordinati ai servizi di altri settori a livello nazionale, regionale e locale. Vi è stretta **cooperazione** e coordinamento tra orientamento fornito al di fuori del sistema d'istruzione e formazione e quello offerto al suo interno.
- Reti formali e **partenariati** di operatori dell'orientamento esistono a livello locale.
- L'orientamento sul **posto di lavoro** è fornito da partenariati tra operatori dell'istruzione e formazione, servizi pubblici d'impiego, aziende e organizzazioni dei lavoratori.
- I rappresentanti delle parti sociali e altri **attori** costituiscono parte integrante degli enti competenti per l'amministrazione dei servizi d'orientamento finanziati con fondi pubblici.
- Nelle strutture decentrate, vi sono accordi centrali per garantire **la coerenza dei servizi regionali e locali**, in modo che tutti i cittadini ne beneficino ugualmente, a prescindere dalla loro ubicazione geografica.

### 4.4. Obiettivi all'interno di un'offerta universale

- Le misure sono state adottate per fornire un orientamento efficace e adeguato per l'apprendimento e il lavoro per i **gruppi a rischio di emarginazione sociale** quali: persone che non hanno completato la scuola dell'obbligo o che hanno abbandonato gli studi senza ottenere una qualifica; donne; lavoratori anziani; membri di minoranze linguistiche o di altro tipo; disabili; lavoratori migranti e lavoratori di settori economici precari e di aziende a rischio di disoccupazione. L'obiettivo di queste misure è quello di aiutare tali categorie a raggiungere la parità lavorativa e a migliorare l'integrazione sociale ed economica.
- Tali misure sono parte delle **strategie** nazionali, regionali e locali per un'offerta d'orientamento universale lungo tutto l'arco della vita.

## 4.5. Caratteristiche della revisione

- (a) **I sistemi e i programmi di orientamento vengono periodicamente rivisti per:**
- fare il miglior uso delle risorse disponibili;
  - promuovere le sinergie tra e con i seguenti settori: istruzione, formazione e occupazione;
  - adeguare organizzazione, contenuto e metodi alla luce di: condizioni sociali ed economiche in mutamento, cambiamento delle esigenze di gruppi specifici, progressi nelle conoscenze;
  - compiere i cambi necessari per assicurare maggiore efficacia alle politiche nazionali.
- (b) La ricerca viene effettuata per **supportare lo sviluppo di politiche e sistemi basati sull'esperienza.**
- (c) **La ricerca** e i programmi d'orientamento sperimentali sono tesi a :
- valutare l'efficacia interna ed esterna di singoli elementi del sistema di orientamento lungo tutto l'arco della vita;
  - determinare costi e benefici diretti ed indiretti di modelli e metodi alternativi per fornire l'orientamento lungo tutto l'arco della vita;
  - determinare criteri per fissare priorità e stabilire strategie per lo sviluppo dell'orientamento lungo tutto l'arco della vita per particolari settori dell'attività economica e categorie della popolazione;
  - aumentare la conoscenza degli aspetti psicologici, sociologici e pedagogici dell'orientamento lungo tutto l'arco della vita;
  - migliorare i test psicologici e altre metodologie usate per individuare le competenze, valutare le attitudini e gli interessi, nonché i livelli di conoscenza e capacità ottenuti mediante l'apprendimento non formale e informale;
  - valutare le opportunità occupazionali nei vari settori economici e professionali;
  - aumentare le informazioni disponibili sulle varie professioni, sui requisiti ad esse legati e sui percorsi di avanzamento professionale.
- (d) Accordi amministrativi e metodi sono progettati e modificati **per supportare l'applicazione dei programmi di orientamento lungo tutto l'arco della vita.**

## 4.6. Caratteristiche internazionali

- (a) L'Europa è il campo di riferimento per l'offerta di servizi di orientamento lungo tutto l'arco della vita nell'Ue.
- (b) Gli Stati membri cooperano tra di loro, con la Commissione europea ed altri attori nella programmazione, elaborazione ed attuazione di **azioni in cooperazione** nel campo dell'orientamento lungo tutto l'arco della vita nel contesto delle politiche e dei programmi comunitari per l'istruzione, la formazione e l'occupazione.
- (c) La cooperazione può comprendere:
  - assistenza bilaterale o multilaterale ad altri paesi nella programmazione, elaborazione o attuazione dei predetti programmi;
  - ricerca e apprendimento comuni per migliorare la qualità della programmazione e dell'attuazione dei programmi;
  - supporto agli operatori dell'orientamento per quanto concerne l'acquisizione di conoscenze, esperienze e competenze non disponibili nei loro paesi: ad esempio:, dando loro accesso a strutture in altri paesi o creando strutture comuni;
  - scambio sistematico di informazioni, compresi i risultati della ricerca e dei programmi sperimentali, mediante incontri di esperti, scambi e attività transnazionali, seminari, gruppi di studio, reti tematiche o scambio di pubblicazioni;
  - preparazione e diffusione di materiale base per l'orientamento, compresi curricula e specifiche professionali, per favorire la mobilità professionale e geografica.
- (d) Gli Stati membri incoraggiano e sostengono i **centri che favoriscono lo scambio di esperienze** e promuovono la cooperazione internazionale per quanto riguarda lo sviluppo di politiche, sistemi e programmi, nonché la ricerca metodologica.

#### 4.7. **Elenchi di controllo indicativi contenenti quesiti per favorire l'apprendimento analogo di caratteristiche di sistemi comuni per l'orientamento lungo tutto l'arco della vita in Europa**

##### **Funzione dell'elenco**

Questo elenco contiene esempi di quesiti che potrebbero essere utilizzati per guidare la Vostra riflessione su come le caratteristiche dei sistemi comuni per l'offerta di orientamento siano collegate ai servizi di orientamento del Vostro paese. L'elenco mira ad individuare e a sintetizzare: (i) i punti di forza e le sfide dei servizi di orientamento del Vostro paese in relazione alle caratteristiche dei sistemi comuni, (ii) le Vostre idee per la futura cooperazione europea che condividerà tali punti di forza e sfide, e (iii) i Vostri eventuali suggerimenti per sviluppare altri strumenti comuni europei di riferimento per l'orientamento.

##### **Quesiti su caratteristiche relative alla centralità del cittadino/utente (accesso lungo tutto l'arco della vita, sviluppo della competenza di programmazione della propria carriera, individuazione di competenze valide per tutta la vita, principi del servizio incentrato sul cittadino, riferimenti adeguati, coinvolgimento nella garanzia della qualità)**

- (a) Tutte queste caratteristiche sono presenti nei servizi d'orientamento offerti nel Vostro paese?
- (b) Tali caratteristiche sono chiare agli utenti/potenziale utenti? Come sono evidenziate?
- (c) Come sono fatte presenti queste caratteristiche? (ad esempio: direttive ministeriali, ecc.).
- (d) Come viene eventualmente monitorata la presenza di queste caratteristiche?
- (e) In questo elenco manca forse qualche caratteristica significativa, incentrata sul cittadino, che andrebbe aggiunta?
- (f) Alcune di queste caratteristiche dovrebbero forse essere cancellate dall'elenco? Perché?

**Quesiti sulle caratteristiche dello sviluppo politico (apprendimento lungo tutto l'arco della vita e impiegabilità come principi guida, parte integrante/esplícita delle politiche socio-economiche nazionali, coordinamento dello sviluppo politico trans-settoriale, chiari ruoli e responsabilità per lo sviluppo di politiche e sistemi, ampia partecipazione degli attori, riesami regolari alla luce dei mutamenti nazionali e internazionali)**

- (a) Tutte queste caratteristiche sono presenti nello sviluppo delle politiche d'orientamento del Vostro paese?
- (b) Come sono fatte presenti queste caratteristiche? (ad esempio: convegno nazionale e convegni regionali, ecc.).
- (c) Come viene eventualmente monitorata la presenza di queste caratteristiche?
- (d) In questo elenco manca forse qualche caratteristica significativa di sviluppo politico che andrebbe aggiunta?
- (e) Alcune di queste caratteristiche dovrebbero forse essere cancellate dall'elenco? Perché?

**Quesiti sulle caratteristiche di coordinamento dei sistemi (complementarietà, coordinamento, reti e partenariati formali, approcci di partenariati all'orientamento sul posto di lavoro, coinvolgimento delle parti sociali e altri attori, accordi/criteri centrali per strutture decentrate)**

- (a) Tutte queste caratteristiche sono presenti nel coordinamento dei sistemi d'orientamento del Vostro paese?
- (b) Come sono fatte presenti queste caratteristiche? (ad esempio: accordi formali tra ministeri e fornitori di servizi a livello trans-settoriale; convegni nazionali e convegni regionali, ecc.).
- (c) Come viene eventualmente monitorata la presenza di queste caratteristiche?
- (d) In questo elenco manca forse qualche caratteristica significativa di sviluppo dei sistemi che andrebbe aggiunta?
- (e) Alcune di queste caratteristiche dovrebbero forse essere cancellate dall'elenco? Perché?

**Quesiti relativi all'attenzione nell'ambito dell'offerta universale (le strategie nazionali, regionali e locali per l'offerta universale d'orientamento includono misure mirate ai servizi per persone a rischio di esclusione sociale)**

- (a) E' questa una caratteristica delle politiche di offerta d'orientamento lungo tutto l'arco della vita nel Vostro paese?
- (b) Come sono fatte presenti queste caratteristiche? (ad esempio:: speciali finanziamenti ministeriali, direttive; priorità fissate a livello centrale, ecc.).
- (c) Come viene eventualmente monitorata la presenza di queste caratteristiche?
- (d) In questo elenco manca forse qualche caratteristica significativa che andrebbe aggiunta?
- (e) Alcune di queste caratteristiche dovrebbero forse essere cancellate dall'elenco? Perché?

**Quesiti su caratteristiche di: revisioni periodiche delle politiche e dei sistemi, ricerca per politiche basate su prove, ricerca continua e programmi di sviluppo, modifiche apportate ad accordi amministrativi e metodi in seguito alle ricerche)**

- (a) Tutte queste caratteristiche delle revisioni sono presenti nello sviluppo di politiche e sistemi d'orientamento nel Vostro paese?
- (b) Come sono fatte presenti queste caratteristiche? (ad esempio: parte della strategia nazionale, programmi annuali finanziati dai ministeri).
- (c) Come viene eventualmente monitorata la presenza di queste caratteristiche?
- (d) In questo elenco manca forse qualche caratteristica significativa delle revisioni nello sviluppo di politiche e sistemi che andrebbe aggiunta?
- (e) Alcune di queste caratteristiche dovrebbero forse essere cancellate dall'elenco? Perché?

**Quesiti su caratteristiche internazionali (collaborazione tra Stati membri e la Commissione europea, nonché enti internazionali sullo sviluppo politico, azioni bilaterali e multilaterali, ricerca comune, scambio e transfer di conoscenze, apprendimento comune, supporto alla mobilità professionale e geografica, supporto ai centri di cooperazione internazionale nello sviluppo di politiche e sistemi)**

- (a) Tutte queste caratteristiche sono presenti nello sviluppo di politiche e sistemi d'orientamento nel Vostro paese?
- (b) Come sono fatte presenti queste caratteristiche? (ad esempio: coinvolgimento in iniziative e programmi Ue, supporto alla cooperazione internazionale quale il Centro internazionale per lo sviluppo professionale e la politica pubblica; partecipazione a simposi politici internazionali sull'orientamento, ecc.).
- (c) Come viene eventualmente monitorata la presenza di queste caratteristiche?
- (d) In questo elenco manca forse qualche caratteristica internazionale significativa che andrebbe aggiunta?
- (e) Alcune di queste caratteristiche dovrebbero forse essere cancellate dall'elenco? Perché?

**Quesiti generali**

- (a) Riassumete i punti di forza dei servizi di orientamento del Vostro paese rispetto alle caratteristiche comuni dell'offerta di orientamento.
- (b) Riassumete le aree di sviluppo di politiche, sistemi e servizi di orientamento nel Vostro paese alla luce delle Vostre risposte ai quesiti sulle caratteristiche comuni.
- (c) Quali di queste aree di sviluppo trarrebbe eventualmente beneficio dalla cooperazione europea?
- (d) Quali ulteriori strumenti di riferimento europei comuni potrebbero eventualmente essere sviluppati per supportare la politica, i sistemi e i servizi in materia di orientamento a livello nazionale, regionale e locale; perché?





## ALLEGATO 1

# Ulteriori suggerimenti per usare gli strumenti di riferimento per rivedere l'offerta d'orientamento

## I. Individuare le aree di relativa forza

- Utilizzando gli strumenti di riferimento, quale/i aspetto/i di: politiche/sistemi/servizi e prassi è/sono ben sviluppato/i ed efficace/i nel Vostro paese?
- Quale particolare aspetto/i potreste citare come valido esempio di politica o prassi; perché?
- Come condividete attualmente i validi esempi di: politica/sistemi/prassi a livello nazionale?
- Come condividete (o potreste condividere) validi esempi di: politica/sistemi/prassi a livello europeo? (ad esempio: per mezzo di siti web, basi dati e/o adesione ad una rete europea di convegni nazionali sull'orientamento, un visita di studio o apprendimento comune. Vedi all'Allegato 2 un elenco di possibilità).

## II. Individuare i punti deboli

- Utilizzando lo strumento di riferimento, quali aspetti delle politiche/sistemi/prassi mancano nell'offerta del Vostro paese/settore regione/località e perché?
- Utilizzando lo strumento di riferimento, quali aspetti delle politiche/sistemi/prassi sono deboli o sottosviluppati nell'offerta del Vostro paese/settore regione/località e perché?
- A quali lacune/punti deboli/elementi sottosviluppati dareste maggiore priorità in quanto necessitano di attenzione a breve e a lungo termine?
- I vari attori (ad esempio: utenti, manager, operatori) hanno diverse idee sull'offerta esistente, sulle ragioni alla base delle lacune/punti deboli e sulle priorità di sviluppo? Come lo sapete?

- Quale ruolo potrebbe eventualmente svolgere ciascun attore per migliorare l'offerta e colmare le lacune/punti deboli (ad esempio: forme di sostegno, offerta di servizi, formazione)? Come lo sapete?
- Come potrebbero cooperare meglio i vari attori per migliorare la situazione? Quale meccanismo (ad esempio: riconoscimento dei vari attori, istituzione di un ente coordinatore o dei convegni nazionali degli attori dell'orientamento) potrebbero favorire tutto ciò?

### III. Individuare possibili aree di cooperazione europea

- Come possono i vari paesi collaborare per migliorare le proprie politiche/sistemi e prassi?
- Quali aspetti specifici dei servizi/politiche/sistemi/prassi sarebbero utili per continuare la cooperazione a livello europeo? Perché?
- Quali meccanismi potrebbero essere utilizzati per supportare la cooperazione? (ad esempio: eg. attraverso visite di studio, apprendimento comune, adesione ad una rete europea di convegni nazionali sull'orientamento, partecipazione ad una comunità virtuale europea sull'orientamento, utilizzo di banche dati europee contenenti esempi di politiche e prassi? Cfr. l'Allegato 2 per un consultare elenco di possibilità).
- Dare priorità a questi meccanismi sia come percorsi privilegiati di apprendimento comune sia come maniere più valide/efficaci per un apprendimento comune. I risultati sono gli stessi?
- Quali meccanismi avrebbero il maggior impatto per ottenere il mutamento auspicato a livello nazionale, regionale e locale?
- Quali conclusioni potete trarre in merito ai meccanismi di supporto a livello europeo?

## IV. Perfezionare gli strumenti

- Quali aspetti dello/degli strumento/i di riferimento europei comuni appaiono eventualmente irrilevanti o inadeguati? Perché?
- Quali aspetti importanti non sono eventualmente coperti dagli strumenti?
- Quali idee avete eventualmente circa un ulteriore uso degli strumenti a livello europeo, nazionale, regionale o locale?

Si prega di inviare eventuali commenti/suggerimenti a: [jwa@cedefop.eu.int](mailto:jwa@cedefop.eu.int),  
che li trasmetterà ai servizi della Commissione.

## ALLEGATO 2

# Selezione di risorse europee esistenti e disponibili per supportare l'apprendimento comune e lo scambio di esperienze per l'orientamento lungo tutto l'arco della vita

### I. Visite di studio

#### (a) **Per operatori dell'orientamento**

“Accademia” è una rete di enti di orientamento europei finanziata dal programma Leonardo, che organizza programmi di visita transnazionali per operatori dell'orientamento nei paesi aderenti. Per saperne di più e scoprire come chiedere di partecipare, consultare il sito: <http://www.ac-creteil.fr/steurop/Welcome.html>

#### (b) **Per specialisti della formazione professionale**

Anche questo strumento è finanziato attraverso il programma Leonardo ed è gestito dal Cedefop. Per saperne di più e scoprire come parteciparvi, consultate il sito: <http://studyvisits.cedefop.eu.int/index.asp?cid=2&artid=129&scid=3&artlang=EN>

## II. Banche dati e piattaforme per dibattiti

### (a) **Comunità virtuale dell'orientamento lungo tutto l'arco della vita del Cedefop**

Essa permette a operatori, politici, ricercatori e parti sociali coinvolti nell'orientamento di accedere al lavoro del gruppo di esperti della Commissione sull'orientamento lungo tutto l'arco della vita e di scambiare opinioni ed esperienze su alcune importanti tematiche dell'orientamento. Potete usare la comunità virtuale per avviare un dibattito su un tema che vi interessa o partecipare ad un dibattito già in corso, invitare altre persone a condividere con voi le esperienze e commentare bozze di relazioni del gruppo di esperti. Per chiedere di entrare a far parte della comunità, consultate: [http://communities.trainingvillage.gr/lifelong\\_guidance](http://communities.trainingvillage.gr/lifelong_guidance)

### (b) **Sito web “European guidance research forum”**

E' in fase di sviluppo mediante un progetto Leonardo “Supportare l'orientamento innovativo: instaurare un dialogo tra ricerca e prassi”. Il progetto mira a guidare lo sviluppo di una rete per l'orientamento con un sito web per avvicinare ricerca e prassi al fine di migliorare il servizio offerto ai clienti. Per saperne di più: <http://www.guidance-europe.org>

### (c) **Guidenet**

Il progetto Guidenet, finanziato dal programma Leonardo, ha creato una rete transnazionale di esperienze e conoscenze per raccogliere iniziative d'orientamento, valutarle e commentarne i risultati e diffonderle per quanto possibile nel mondo dell'orientamento in Europa. I principali gruppi bersaglio di Guidenet sono operatori, enti del settore, politici e altri attori del campo dell'orientamento a tutti i livelli nazionali e transnazionali. Per saperne di più: <http://www.guidenet.org>

### (d) **Exemplo**

“Exemplo” è un sito virtuale (attraverso extranet) per scambiare buone prassi e comunicazioni tra operatori allo scopo di offrire, fornire un prodotto o un metodo, dando consigli o cercando un partner, creando e sperimentando assieme. **Exemplo**, gestito dall'Associazione europea per la formazione professionale (EFTA), è una rete di formazione professionale con

15 membri di 14 paesi europei, che rappresentano la formazione nazionale e, in certi casi, i servizi d'occupazione nazionali. Per saperne di più: <http://www.evta.net>.

Cedefop

(Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale)

## Migliorare le politiche e i sistemi di orientamento lungo tutto l'arco della vita

Uso di strumenti di riferimento europei comuni

Lussemburgo:

Ufficio delle pubblicazioni ufficiali delle Comunità europee

2006 – VI, 40 p. – 17 x 24 cm

ISBN 92-896-0436-0

N° di cat.: TI-67-05-121-IT-N

Gratis – 4045 IT –

# Migliorare le politiche e i sistemi di orientamento lungo tutto l'arco della vita

**Uso di strumenti  
di riferimento europei comuni**

04  
05  
16  
11-07-05-121-IT-N

IT



Centro europeo per lo  
sviluppo della formazione professionale

Europe 123, GR-570 01 Thessaloniki (Pylea)  
Recapito postale: PO Box 22427, GR-551 02 Thessaloniki  
Tel. (30) 23 10 49 01 11, Fax (30) 23 10 49 00 20  
E-mail: [info@cedefop.eu.int](mailto:info@cedefop.eu.int)  
Homepage: [www.cedefop.eu.int](http://www.cedefop.eu.int)  
Sito web interattivo: [www.trainingvillage.gr](http://www.trainingvillage.gr)

Gratis – darichiedere al Cedefop

4045 IT



Ufficio delle pubblicazioni

*Publications.eu.int*

ISBN 92-896-0436-0



9 789289 604369 >