

QUADRI DELLE QUALIFICHE IN EUROPA SVILUPPI DEL 2017

**«Quando cambi il tuo modo di vedere le cose,
 le cose che guardi cambiano» (Max Planck)**

Se da un lato i paesi di tutta Europa stanno portando avanti i loro quadri nazionali delle qualifiche (NQF) ⁽¹⁾, la questione del valore aggiunto e del contributo che i quadri apportano alle politiche e alle pratiche sta assumendo un ruolo di primo piano. Sebbene ogni NQF sia unico, poiché è organicamente intrecciato nel tessuto del sistema di istruzione e formazione di un paese, sono molte le caratteristiche che accomunano i quadri delle qualifiche. I quadri si basano sui risultati dell'apprendimento, sostengono la coerenza delle qualifiche e riuniscono le parti interessate di tutti i settori.

Fin dal suo avvio nel 2008, il quadro europeo delle qualifiche (EQF) rappresenta lo strumento di riferimento comune che riunisce gli NQF dei paesi europei. La raccomandazione del Consiglio sul quadro europeo delle qualifiche, che di recente è stata sottoposta a revisione ⁽²⁾, incoraggia la tendenza a usare quadri completi che includano qualifiche di tutti i tipi e livelli, rilasciate da diversi organismi e sottosistemi. Affronta altresì la questione del loro effetto, sottolineando la necessità di rendere più visibile agli utenti finali il loro contributo all'apprendimento permanente, all'occupabilità, alla mobilità e all'integrazione sociale.

Grazie ai progressi dinamici compiuti nello sviluppo dell'NQF, diversi quadri nazionali forniscono ora

«mappe» complete delle qualifiche nazionali e dei rapporti esistenti tra loro. Questa maggiore trasparenza a livello sistemico e frontaliere contribuisce a promuovere l'integrazione e la comparabilità delle qualifiche a livello europeo. È giunto il momento di valutare l'effetto dei quadri delle qualifiche da una prospettiva europea e di valutarne il potenziale di favorire il cambiamento.



I quadri nazionali delle qualifiche: una storia infinita

Come raccogliere le prove in modo sistematico per acquisire informazioni utili allo sviluppo continuo degli NQF?

Sviluppo degli NQF: situazione

Attualmente 39 paesi europei stanno sviluppando e attuando 43 NQF ⁽³⁾, che hanno raggiunto fasi

⁽¹⁾ Fra i paesi che partecipano all'attuazione del quadro europeo delle qualifiche (EQF) figurano i 28 Stati membri dell'UE oltre ad Albania, Bosnia-Erzegovina, ex Repubblica jugoslava di Macedonia, Kosovo, Islanda, Liechtenstein, Montenegro, Norvegia, Serbia, Svizzera e Turchia.

⁽²⁾ http://eur-lex.europa.eu/search.html?qid=1466080531500&PROC_NUM=0180&DB_INTER_CODE_TYPE=NLE&type=advanced&PROC_ANN=2016&lang=it

⁽³⁾ Alcuni paesi, come il Belgio con le sue comunità e il Regno Unito con le sue nazioni, dispongono di più di un NQF.

diverse. Di questi, 35 paesi hanno formalmente adottato i rispettivi NQF (di recente Austria, Finlandia, Italia, Lussemburgo, Polonia e Slovenia). Alla fine del 2017, 34 paesi avevano messo in relazione i propri NQF all'EQF ⁽⁴⁾; in un futuro imminente anche gli altri paesi seguiranno tale approccio. Inoltre, 29 paesi hanno collegato i rispettivi NQF al quadro delle qualifiche nello spazio europeo dell'istruzione superiore (QF-EHEA) ⁽⁵⁾.

Si prevede che i paesi aggiorneranno regolarmente i quadri delle qualifiche per tener conto dei cambiamenti al sistema e delle nuove qualifiche. L'Estonia ha aggiornato il suo NQF nel 2015 e Malta ha introdotto quattro aggiornamenti del suo NQF tra il 2009 e il 2015. La revisione della raccomandazione del Consiglio sull'EQF conferma la natura evolutiva del processo dell'EQF e la necessità di aggiornamenti continui.

Complessivamente 35 paesi si stanno adoperando per creare quadri delle qualifiche completi che contemplino tutti i tipi e i livelli di qualifiche rilasciate attraverso l'istruzione e la formazione formali; in alcuni casi ⁽⁶⁾ vengono incluse anche le qualifiche rilasciate al di fuori dell'istruzione e della formazione formali. Anche se i quadri delle qualifiche completi in Europa vengono concepiti più come strumenti descrittivi (nel senso che rendono più trasparenti i sistemi nazionali delle qualifiche) anziché normativi (intesi a disciplinare la concezione e il rilascio delle qualifiche), le loro potenzialità per avviare riforme stanno emergendo.

Il Cedefop ritiene che 21 NQF abbiano raggiunto lo status operativo ⁽⁷⁾. Questi ultimi sono diventati parte integrante dei sistemi nazionali di istruzione e

formazione e sono del tutto basati sui risultati dell'apprendimento. Grazie al coinvolgimento di una grande varietà di soggetti interessati del mondo dell'istruzione e della formazione nonché del mercato del lavoro, i quadri delle qualifiche hanno fornito una piattaforma per il dialogo e il coordinamento al di là delle tradizionali frontiere istituzionali e settoriali di molti paesi.

I quadri delle qualifiche stanno facendo la differenza?

Negli ultimi anni diversi paesi hanno intrapreso una valutazione dei rispettivi quadri nazionali delle qualifiche, i cui risultati indicano che sono tre i fattori a determinare l'effetto dei quadri ⁽⁸⁾:

- la solidità istituzionale di un quadro è il parametro di riferimento per misurarne la sostenibilità: quanto più forte sono il suo mandato politico e la sua integrazione nei processi politici generali, tanto maggiore è il suo potenziale come strumento di indirizzo politico e di riforma;
- per essere utili ai singoli cittadini, i quadri devono essere visibili. Molti paesi europei ora indicano i livelli NQF ed EQF nelle banche dati delle qualifiche e/o nei certificati e diplomi che rilasciano ⁽⁹⁾. Ciò dovrebbe aiutare i cittadini a comprendere il valore del loro diploma o certificato al di là delle frontiere e dei sottosistemi di istruzione nonché facilitare loro la prosecuzione delle carriere lavorative e dei percorsi di apprendimento oltre i sistemi e le frontiere;
- i quadri delle qualifiche completi devono essere coordinati e sostenuti da un ampio gruppo di parti interessate, provenienti sia dal settore dell'istruzione e della formazione sia dal mercato del lavoro. Ciò si rivela essenziale per la qualità e l'accettazione dei quadri, oltre a contribuire alla loro trasparenza e coerenza e a migliorare la pertinenza delle qualifiche.

⁽⁴⁾ Austria, Belgio (Fiandre e Vallonia), Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, ex Repubblica jugoslava di Macedonia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Kosovo, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Montenegro, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica ceca, Slovacchia, Slovenia, Svezia, Svizzera, Turchia e Ungheria.

⁽⁵⁾ 29 paesi che partecipano all'attuazione dell'EQF hanno anche collegato il rispettivo quadro completo al QF-EHEA; 20 fra questi hanno fatto altrettanto nell'ambito del loro processo di riferimento all'EQF (AT, BG, HR, EE, FI, ex Repubblica jugoslava di Macedonia, HU, IS, LT, LI, LU, MT, ME, NO, PO, PT, SI, TK).

⁽⁶⁾ Belgio (Fiandre), Estonia, Francia, Irlanda, Paesi Bassi, Polonia, Slovacchia, Slovenia, Svezia e Regno Unito.

⁽⁷⁾ Austria, Belgio (Fiandre), Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Irlanda, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Norvegia, Paesi Bassi, Portogallo, Regno Unito, Repubblica ceca (quadro parziale per le qualifiche professionali – NSK), Slovenia, Svezia e Svizzera.

⁽⁸⁾ Dal 2009 il Cedefop monitora periodicamente lo sviluppo degli NQF: <http://www.cedefop.europa.eu/it/events-and-projects/projects/national-qualifications-framework-nqf>

⁽⁹⁾ 23 paesi li includono nei certificati/diplomi [AT, BE (Fiandre), CH, CZ, DK, DE, EE, EL, ex Repubblica jugoslava di Macedonia, FR, HU, IE, IS, IT, LT, LU, LV, ME, MT, NL, NO, PT, SI] e 17 nelle loro banche dati nazionali sulle qualifiche [AT, BE (Fiandre), CZ, DK, DE, EE, EL, ex Repubblica jugoslava di Macedonia, FR, LT, LV, MT, NL, PT, SI, SK, UK].

Promuovere un approccio olistico alle qualifiche

Con un approccio globale alla mappatura delle qualifiche (tra i sottosistemi di istruzione e formazione) e un linguaggio comune per descriverle (la lingua dei risultati dell'apprendimento), i quadri nazionali hanno aumentato la trasparenza e la coerenza delle qualifiche, messo in luce il rapporto esistente tra loro e favorito la comparazione tra sistemi e paesi. I loro descrittori di livello sono sempre più utilizzati non solo per descrivere ma anche per rivedere le qualifiche esistenti nonché per concepire qualifiche, standard di valutazione e programmi di studio del tutto nuovi. In Portogallo e in Slovacchia, ad esempio, i descrittori dell'EQF vengono utilizzati per esaminare il contenuto e i risultati delle qualifiche. In Estonia, a Malta e nel Regno Unito, i quadri delle qualifiche hanno contribuito a individuare le lacune nell'offerta di IFP e hanno dato luogo allo sviluppo e alla descrizione di nuove qualifiche. Registri delle qualifiche completi e integrati sono sempre più basati sugli NQF e rendono le informazioni sulle qualifiche accessibili a studenti, datori di lavoro e personale di orientamento ⁽¹⁰⁾.

Integrazione delle qualifiche non formali (del settore privato e internazionali)

In Europa esiste un vasto settore per l'apprendimento degli adulti, sia privato che pubblico, con qualifiche spesso rilasciate al di fuori dei sistemi nazionali delle qualifiche formali. Negli ultimi anni, i paesi europei hanno iniziato ad accettare nei loro quadri qualifiche non formali e del settore privato, allo scopo di dotare i quadri di una panoramica più completa dei certificati e dei diplomi esistenti, rendendo in tal modo possibile una migliore selezione e combinazione dell'istruzione e formazione iniziale e continua. I Paesi Bassi, ad esempio, hanno sviluppato criteri e procedure di qualità inserendo diverse qualifiche di questo tipo nel proprio NQF; Francia, Irlanda e Regno Unito hanno fatto altrettanto.

Convalidare l'apprendimento non formale e informale

Poiché i risultati dell'apprendimento aumentano la trasparenza dei sistemi nazionali e chiariscono le relazioni tra le qualifiche, i quadri favoriscono sempre

più la convalida dell'apprendimento acquisito al di fuori dell'istruzione e della formazione formali, ad esempio sul lavoro e durante il tempo libero. 17 paesi hanno posto in essere meccanismi di convalida che consentono di valutare le capacità e le competenze acquisite in modo non formale o informale rispetto agli standard utilizzati nell'istruzione formale. Ciò consente ai cittadini di ottenere una qualifica (o parte di essa) inclusa nell'NQF del loro paese ⁽¹¹⁾. Il collegamento dei meccanismi di convalida con il proprio NQF consente ai paesi di passare da un uso frammentario della convalida a un approccio più sistematico. Gli NQF consolidati hanno integrato i sistemi di convalida in Francia e in Scozia.

Promuovere la cooperazione tra i soggetti interessati

L'ampio sostegno delle parti interessate contribuisce a creare consenso su un quadro, a sviluppare un senso di titolarità promuovendone al contempo l'uso effettivo. Nei paesi europei privi di una tradizione di dialogo sociale, come l'Estonia, Malta o la Slovacchia, lo sviluppo di un quadro nazionale è stato determinante per un'apertura al coinvolgimento delle parti sociali nell'istruzione e nella formazione.

Molti paesi hanno istituito gruppi direttivi in materia di NQF, consigli nazionali per le qualifiche o altri organismi per sostenere l'attuazione coerente e il mantenimento del loro NQF in tutti i settori e gli istituti. Ad esempio, il consiglio nazionale croato per lo sviluppo del potenziale umano, istituito nel 2014, comprende 24 rappresentanti di ministeri nazionali, enti regionali, parti sociali, erogatori di istruzione e vari organismi che sviluppano e rilasciano qualifiche. Sorveglia le politiche in materia di istruzione, formazione, occupazione e sviluppo delle risorse umane e controlla lo sviluppo dell'NQF, assicurando un ampio consenso su tutte le questioni correlate.

Avviare riforme istituzionali

L'Irlanda, la Grecia, Malta, il Portogallo e la Romania hanno unito diversi organismi per le qualifiche in singoli enti che coprono tutti i tipi e i livelli di qualifica. Resta tuttavia da vedere se queste riforme porteranno a maggiori sinergie.

⁽¹⁰⁾ Cfr. per esempio la banca dati tedesca delle qualifiche: <https://www.dqr.de/content/2316.php>

⁽¹¹⁾ Inventario europeo sulla convalida, aggiornamento 2016: <http://www.cedefop.europa.eu/it/events-and-projects/projects/validation-non-formal-and-informal-learning/european-inventory>

Rendere visibile l'IFP superiore

Gli NQF hanno svolto un ruolo decisivo nel rendere visibile l'istruzione e la formazione professionale a livelli superiori, ossia «accademici». Ad esempio, la Germania ha collocato la qualifica di maestro artigiano al livello 6 del suo quadro, sottolineando con fermezza che l'istruzione e la formazione professionale possono svolgersi a tutti i livelli. Il quadro nazionale svizzero delle qualifiche è appositamente concepito per sostenere questo principio e mostra in che modo le qualifiche professionali operano dal livello 3 al livello 8 del quadro. Il rapido sviluppo di programmi e politiche in materia di IFP superiore in molti paesi è in parte dovuto al fatto che i loro NQF completi mettono in luce la diversità delle qualifiche concepite per scopi diversi e il modo in cui questi interagiscono. Ciò apre la strada a nuovi percorsi e nuove opzioni di progressione orizzontale e verticale.

Sostenere la mobilità transfrontaliera dell'IFP

Una migliore comparabilità europea (e internazionale) delle qualifiche, uno degli obiettivi dichiarati degli NQF europei, può sostenere la mobilità transfrontaliera dei discenti e dei lavoratori, il che allinea lo sviluppo dell'NQF europeo agli obiettivi dell'agenda UE per le competenze ⁽¹²⁾. È sempre più facile per i discenti e i lavoratori accedere all'occupazione, all'istruzione o alla formazione all'estero. Negli ultimi anni, gli erogatori di IFP in Europa hanno intensificato la cooperazione e lo scambio di studenti e insegnanti, talvolta attraverso il programma Erasmus+, garantendo il riconoscimento reciproco delle competenze e delle qualifiche ottenute dai loro studenti all'estero. Gli NQF hanno contribuito al dialogo transfrontaliero, al confronto dei corsi di formazione e all'ideazione di programmi internazionali. In Lussemburgo, una legge del 2016 prevede che il quadro nazionale delle qualifiche sia il punto di riferimento formale per il riconoscimento delle qualifiche professionali acquisite all'estero.

Raggiungere gli utenti finali

Nonostante questi sviluppi positivi, la maggior parte dei paesi europei ha usato in maniera limitata gli NQF;

⁽¹²⁾ Rendere le competenze più visibili e comparabili, migliorare la qualità e la pertinenza della formazione e comprendere le tendenze riguardanti la domanda di competenze e i posti di lavoro per consentire alle persone di compiere scelte professionali migliori e trovare posti di lavoro di qualità.

molti datori di lavoro ne ignorano ancora l'esistenza. Ad esempio, da uno studio d'impatto dell'NQF irlandese del 2009 è emerso che il sistema ha un notevole potenziale in quanto è utilizzabile nelle assunzioni, nello sviluppo di percorsi di carriera, nella pianificazione dell'apprendimento e della formazione basati sul lavoro e nel riconoscimento di competenze trasferibili. Analogamente, un recente studio condotto in Germania (2017) sull'uso potenziale del quadro nazionale tedesco delle qualifiche ha individuato diversi settori in cui potrebbe apportare un valore aggiunto, ad esempio sostenendo lo sviluppo delle risorse umane (assunzione e sviluppo della carriera). Lo studio ha evidenziato che ciò potrebbe andare a vantaggio soprattutto delle PMI, ma da allora questo potenziale è stato poco sfruttato.

Vi sono tuttavia alcune eccezioni. Un quadro nazionale che gode di visibilità sul mercato del lavoro è l'NQF francese ⁽¹³⁾, che collega i livelli delle qualifiche ai livelli di occupazione, lavoro e retribuzione. Anche i quadri di prima generazione nel Regno Unito hanno raggiunto notevole visibilità. I responsabili politici scozzesi hanno sviluppato e promosso una serie di strumenti ampiamente utilizzati in relazione al quadro nazionale dei crediti e delle qualifiche, sostenendo i datori di lavoro nella selezione, assunzione e sviluppo del personale. Inoltre, il quadro scozzese è utilizzato con esito positivo per promuovere l'inclusione sociale e altri obiettivi generali di governo. Anche in Galles l'NQF è diventato molto popolare; tutte le parti interessate del mercato del lavoro e dell'istruzione ne sono a conoscenza e lo usano nel loro lavoro quotidiano. A Malta, i livelli dell'MQF (*Malta Qualifications Framework*) sono ormai parte integrante degli annunci di posti di lavoro vacanti nel settore sia pubblico che privato.

Da un'indagine del 2017 condotta presso i soggetti interessati nazionali in Irlanda e svolta nel quadro di una valutazione d'impatto politico dell'NQF irlandese, è emerso che il 72 % delle parti interessate irlandesi ritiene che le qualifiche professionali incluse nel quadro nazionale delle qualifiche segnalino le capacità e le competenze pertinenti richieste per particolari professioni, mentre il 51 % ritiene che l'NQF abbia favorito una

⁽¹³⁾ Conosciuto come registro nazionale delle qualifiche professionali, *Repertoire national des certifications professionnelles*.

maggior corrispondenza tra competenze e offerte di lavoro. L'indagine ha inoltre raccolto i pareri delle parti interessate in relazione alla governance dell'NQF e alle priorità future. Il 76 % degli intervistati ha dichiarato che il quadro ha contribuito a garantire l'affidabilità e la validità delle qualifiche. Oltre alla garanzia della qualità, molte parti interessate hanno anche sottolineato l'importanza del quadro delle qualifiche in relazione all'avanzamento di carriera individuale e al riconoscimento delle qualifiche (60 %).

Fonte: QQI (2017). *Policy impact assessment of the Irish national framework of qualifications.*

Fasi successive

Dopo un decennio di intensa attività preparatoria degli NQF in tutta Europa, molti si sono evoluti in strumenti polivalenti di cui se ne sarebbe sentita l'esigenza se non fossero stati creati ⁽¹⁴⁾. Vi è un consenso sempre maggiore sul fatto che sia giunto il momento di dare vita ai quadri per i datori di lavoro e altri attori del mercato del lavoro e, più in generale, per i cittadini europei. Per garantire la futura pertinenza degli NQF è necessario che vengano soddisfatte diverse condizioni ⁽¹⁵⁾.

- Impegno politico. Gli NQF devono essere sostenuti da politici a livello nazionale e regionale in grado di garantire stabilità istituzionale, finanziamenti adeguati e risorse umane necessarie.
- Una visione chiara dell'utilità degli NQF per i diversi beneficiari. Gli sforzi di comunicazione devono essere intensificati; gli NQF necessitano di un «branding» più incisivo per sensibilizzare gli utenti finali.
- Cooperazione continua delle parti interessate, interazione tra istruzione e occupazione e chiara attribuzione dei ruoli.
- Inclusione sistematica dell'apprendimento non formale e informale.
- Fiducia reciproca tra istituzioni e sistemi. Ciò implica sforzi per mantenere il ruolo degli NQF nel garantire la qualità e costituisce una condizione

⁽¹⁴⁾ Questo aspetto è stato evidenziato da molti partecipanti alla conferenza del Cedefop sull'apprendimento tra pari del 9 e 10 novembre 2017.

⁽¹⁵⁾ Conclusioni dei partecipanti alla conferenza del Cedefop sull'apprendimento tra pari (cfr. nota a piè di pagina 14).

preliminare per la cooperazione a livello sistemico e frontaliero.

- Dialogo sociale intenso.
- Tempo di adattamento della mentalità. I risultati dell'apprendimento rappresentano ancora un approccio relativamente nuovo, che richiede agli insegnanti, ai discenti, ai responsabili politici e alle istituzioni di cambiare il loro modo di pensare.
- Rafforzare la dimensione europea degli NQF.
- Attuazione parallela di tutti gli strumenti europei.
- Monitoraggio e valutazione del valore aggiunto e dell'impatto degli NQF: queste azioni dovrebbero essere pianificate fin dall'inizio per informare gli sviluppi politici e consentire alle parti interessate di procedere a riesami, revisioni e modifiche.
- Maggiore cooperazione europea in materia di ricerca sugli NQF. Ciò potrebbe includere partenariati di esperti, ricercatori, responsabili politici e operatori del settore per ottenere un quadro migliore degli effetti degli NQF in termini di accesso, mobilità, percorsi e formazione delle competenze, nonché di cambiamenti globali nell'economia, nel mercato del lavoro e nella società.

Se è vero che in questa fase sono necessarie prove più solide circa l'evoluzione del ruolo e delle aree di impatto degli NQF, sono altrettanto importanti le esperienze, le storie e i punti di vista delle parti interessate e degli utenti. Un quadro nazionale delle qualifiche è soprattutto un concetto sociale che cambia nel tempo; è importante considerarlo come un processo e tener conto del suo carattere multidimensionale. Le aspettative sono elevate per quanto riguarda la capacità dei quadri sia di sostenere il passaggio a un approccio all'apprendimento, all'insegnamento e all'orientamento più incentrato sugli studenti sia, in ultima analisi, di consentire il riconoscimento delle qualifiche.

Riquadro 1. Quadri delle qualifiche nel mondo

Negli ultimi anni, i quadri delle qualifiche in tutto il mondo si sono sviluppati in modo dinamico, grazie all'istituzione di quadri regionali. L'agenda europea per le competenze ^(a) e l'agenda 2030 dell'UNESCO per l'educazione ^(b) sono state determinanti in questo processo. Più di 150 paesi di tutto il mondo stanno attualmente lavorando sui rispettivi quadri nazionali ^(c). Vari gruppi di paesi condividono quadri regionali: l'EQF è il quadro regionale più avanzato, con una serie di quadri pienamente operativi a esso collegati.

Altri quadri regionali sono stati sviluppati dall'Associazione delle nazioni del sud-est asiatico (ASEAN), dalla Comunità caraibica (CARICOM), dalla Comunità per lo sviluppo dell'Africa australe (SADC), dal quadro delle qualifiche transnazionali (TQF) dell'Università virtuale dei piccoli Stati del Commonwealth, che comprende 29 piccoli Stati e alcuni paesi arabi, del Pacifico e del Sud America. Questi quadri regionali promuovono la cooperazione internazionale e lo sviluppo delle capacità in materia di qualifiche.

- (^a) <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX:52016DC0381>. L'agenda per le competenze, adottata nel giugno 2016, sottolinea l'importanza dei quadri delle qualifiche per i percorsi educativi e professionali.
- (^b) <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002456/245656E.pdf>
- (^c) Cedefop; ETF; Unesco (2017). *Global inventory of national and regional qualifications frameworks*. Vol. 1, Vol. 2. <http://www.cedefop.europa.eu/sl/publications-and-resources/publications/2222>

**Nota informativa – 9127 IT**

Cat. No: TI-BB-18-002-IT-N

ISBN 978-92-896-2557-9, doi:10.2801/921431

Copyright © Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale (Cedefop), 2018

Riproduzione autorizzata con citazione della fonte.

Le note informative sono redatte in francese, greco, inglese, italiano, polacco, portoghese, spagnolo e tedesco e nella lingua del paese della presidenza di turno dell'Unione europea. Per riceverle regolarmente, registrarsi all'indirizzo: <https://www.cedefop.europa.eu/en/user/register>

Ulteriori note informative e pubblicazioni Cedefop sono disponibili all'indirizzo: <http://www.cedefop.europa.eu/EN/publications.aspx>

PO Box 22427, 55102 Salonicco, Grecia
Europe 123, 57001 Salonicco, Grecia
Tel. +30 2310490111, Fax +30 2310490020
E-mail: info@cedefop.europa.eu

visit our portal www.cedefop.europa.eu