

I libri del Fondo sociale europeo

**ISSN 1590-0002**

L'Isfol, Istituto per lo Sviluppo della Formazione professionale dei Lavoratori, è un Ente pubblico di ricerca istituito con d.p.r. 30 giugno 1973 n. 478. L'Istituto opera in base al nuovo Statuto approvato con Decreto presidenziale del 19 marzo 2003 e nel nuovo assetto organizzativo stabilito dal Regolamento di organizzazione e funzionamento approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 12 del 6 ottobre 2004.

In materia di politiche del lavoro, formazione e istruzione svolge attività di consulenza tecnico-scientifica per il Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, per altri Ministeri, per le Regioni e Province autonome e Enti locali, istituzioni nazionali pubbliche e private e incarichi che gli vengono attribuiti dal Parlamento. L'Isfol realizza indagini periodiche e analisi statistiche e fa parte del Sistema Statistico Nazionale.

Svolge anche il ruolo di Istanza nazionale per il programma comunitario Leonardo da Vinci e per l'Azione comunitaria Europass, di Struttura nazionale di supporto per l'Iniziativa comunitaria Equal e di Struttura di assistenza tecnica per le azioni di sistema per il Fondo sociale europeo.

**Presidente**

*Sergio Trevisanato*

**Direttore generale**

*Antonio Francioni*

## I libri del Fse

**la Collana**

I libri del Fondo sociale europeo raccoglie i risultati tecnico-scientifici conseguiti nell'ambito del Piano di attività ISFOL per la programmazione di FSE 2000 - 2006 "PROGETTI OPERATIVI: Azioni per l'attuazione del Programma Operativo Nazionale Ob. 3 AZIONI DI SISTEMA" e del Programma Operativo nazionale Ob. 1 "ASSISTENZA TECNICA E AZIONI DI SISTEMA (Misura II.1)"

**la Collana**

I libri del Fondo sociale europeo è curata da *Isabella Pitoni* responsabile del Progetto ISFOL Informazione e Pubblicità per il FSE



UNIONE EUROPEA  
Fondo sociale europeo



**MINISTERO DEL LAVORO  
E DELLE POLITICHE SOCIALI**

Direzione Generale per le Politiche  
per l'Orientamento e la Formazione

**ISFOL**

**INFORMARE  
PER SCEGLIERE**

**Strumenti e documentazione  
a supporto dell'orientamento  
al lavoro e alle professioni**

**Il volume raccoglie i risultati di una ricerca dedicata alla Città dei Mestieri e delle Professioni come modello di integrazione dei servizi di orientamento, formazione e lavoro nell'ambito del PON Ob.3 Misura C1 e Ob.1 Misura II.1 C.**

La ricerca è stata condotta con il coordinamento di Alda Salomone con la collaborazione della Fondazione "Giulio Pastore".

Sono autori del testo:

*Alda Salomone* (premessa e capitolo 2)  
*Michele Colasanto e Eugenio Zucchetti* (Capitolo 1)  
*Luciano Osbat* (Paragrafi 3.1 e 3.2)  
*Chiara Veninata* (paragrafi 3.3, 3.4, 3.5 e 3.6)  
*Maria Gloria Osbat* (Capitolo 4 e bibliografia ragionata)

Si ringraziano per la collaborazione i coordinatori e i consiglieri delle Città dei Mestieri e delle Professioni italiane.

Coordinamento della programmazione editoriale e dell'editing della collana **I libri del Fondo sociale europeo:**

*Aurelia Tirelli*

Con la collaborazione di:

*Paola Piras*

# INDICE

INTRODUZIONE	7
PREMESSA	9
<b>1 • UNA LETTURA DEL MERCATO DEL LAVORO</b>	<b>11</b>
1.1 Una realtà di ossimori	13
1.2 Le discontinuità emergenti	15
1.3 Le sfide	20
1.4 La necessità di un nuovo approccio sociale e culturale	23
<b>2 • L'INFORMAZIONE A SERVIZIO DELL'ACCESSIBILITÀ</b>	<b>25</b>
2.1 Un servizio per la scelta	27
2.2 Informare e documentare	30
2.3 Informare nelle Città dei Mestieri e delle Professioni	34
2.4 Informarsi per cambiare lavoro	36
2.5 Informarsi per emergere dal lavoro irregolare	37
2.6 La strategia culturale	42
<b>3 • TECNICHE DI INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE A SUPPORTO DELL'ORIENTAMENTO, FORMAZIONE E LAVORO</b>	<b>45</b>
3.1 Lo stato dell'arte	47
3.2 Una proposta operativa: l'apporto delle biblioteche e delle strutture di documentazione ai centri per il lavoro	50
3.3 La gestione della documentazione	52
3.4 Il trattamento della documentazione	55
3.5 La documentazione cartacea	57
3.6 La valorizzazione della documentazione	65
<b>4 • LA RICERCA SULLA DOCUMENTAZIONE NELLE CITTÀ DEI MESTIERI E DELLE PROFESSIONI</b>	<b>73</b>
4.1 La ricerca	75
4.2 Le specificità delle CdM riguardo alla documentazione	77
4.3 La tipologia di materiali	83

4.4	L'immagine delle CdM su Internet	85
4.5	Fabbisogni di informazione e documentazione e acquisizione del materiale	87
4.6	Risorse bibliografiche e banche dati on line	89
4.7	La risorsa Internet: come schedare un sito e alcune proposte di link	99
4.8	Test di orientamento	119
4.9	La produzione dell'informazione da parte delle CdM	127
4.10	Conclusioni	128
	<b>• BIBLIOGRAFIA RAGIONATA</b>	<b>133</b>

# INTRODUZIONE

I momenti in cui ciascuno è chiamato ad effettuare delle scelte si sono moltiplicati interessando percorsi di formazione, di lavoro e di vita che, del resto, sempre più s'intersecano fra di loro. Alla base d'ogni scelta c'è sempre l'acquisizione d'informazione e la conseguente elaborazione, base per prendere una decisione che in quel momento possa essere la migliore. In una società della conoscenza, come quella in cui viviamo, se da un lato si assiste ad un processo di democratizzazione dell'informazione, nel senso che le stesse sono diffuse e tante, dall'altro si differenzia la possibilità e la capacità di accesso alle stesse sia per i supporti (carta, televisione, internet, incontri/dibattiti, ecc...), sia per la loro rintracciabilità ed usabilità. L'informazione sulla formazione e sul lavoro si inserisce in questo processo. Molto è stato fatto per offrire una informazione più numerosa, esauriente e trasparente e, di pari passo, diventa sempre più importante che essa venga organizzata in modo da essere più fruibile ed accessibile da chiunque, con diversità di età, esperienze e conoscenze. L'organizzazione delle informazioni, soprattutto in riferimento alle fonti documentali, ha delle regole e delle prassi che aiutano la ricerca dell'informazione stessa e la rendono più confrontabile con altre fonti. Gli stessi luoghi di ricerca delle informazioni sono numerosi: agenzie per l'impiego e servizi nel campo dell'orientamento, formazione e lavoro. Questo sviluppo degli organismi e soggetti di servizio rende il mercato ampio e differenziato, moltiplicando le possibilità per il cittadino utente di trovare una risposta al proprio bisogno informativo. In questo contesto, quindi, aumenta strategicamente l'importanza di offrire modalità di accesso organizzato e facilitato, in modo da rendere il processo di acquisizione ed elaborazione delle informazioni più rapido e mirato alla soluzione dei bisogni.

In quest'ottica di servizio, sempre più prossimo al cittadino, sono utili le sperimentazioni che vedano assieme operatori, specialisti, tecnici e gli stessi utenti su modalità e strumenti per rendere le informazioni più accessibili ed aggiornate in una logica di miglior comunicazione sui temi della formazione, lavoro e professioni e di integrazione a livello territoriale di risorse e conoscenze.

*Aviana Bulgarelli*

*Direttore Generale  
della DG Politiche per l'Orientamento  
e la Formazione Professionale  
del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali*





## PREMESSA

Produrre innovazione, a partire dalle pratiche sviluppate, è una modalità che fa del benchmarking un processo fruttuoso, soprattutto nel caso in cui la pratica, da cui si è partiti, è anch'essa una buona pratica applicata e sviluppata. È il caso dei cantieri di sperimentazione sviluppati all'interno della rete italiana delle Città dei Mestieri e delle Professioni e sostenuti nell'ambito delle azioni di sistema che la Direzione Generale per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha affidato all'ISFOL. Il modello italiano delle Città dei Mestieri e delle Professioni è esso stesso il frutto dello studio e applicazione, pur con le dovute varianti, di una buona pratica europea. L'esperienza di confronto e adattamento ha sviluppato negli operatori che lavorano in queste strutture e che provengono da differenti organizzazioni operanti nel campo della formazione, orientamento e lavoro, una continua elaborazione di input, criticità, bisogni, in soluzioni nuove, condivise con esperti e altri operatori. Il differenziale di identità che pone queste strutture a monte del processo di orientamento, lavoro e formazione e ne fa un luogo, anche fisico, di integrazione territoriale di istituzioni, organismi, soggetti e risorse nel campo dell'informazione e consiglio, di preparazione ai servizi specifici, di grande accessibilità a tutti i cittadini (dall'infanzia alla terza età), rende le Città dei Mestieri e delle Professioni dei luoghi di sperimentazione di modalità, strumenti e conoscenze. Ponendo come caposaldo di attività il servizio al cittadino sulle tematiche del lavoro, formazione e professioni sono emerse delle necessità di sperimentazione di particolare interesse quali: proporre un luogo di riflessione per i cittadini sui propri diritti; organizzare, gestire e aggiornare basi documentali tradizionali e tecnologiche per l'informazione; migliorare l'autoinformazione, la conoscenza e il confronto culturale con il mondo del lavoro e della formazione. Queste sperimentazioni, oltre a migliorare un servizio diretto al cittadino-utente, rappresentano una modalità di integrazione a livello territoriale di risorse, anche preesistenti, e di innovazione che ricade su tutti i partner, nella logica di fornire un servizio ai servizi. L'approccio utilizzato è stato la condivisione del lavoro fra operatori, responsabili delle Città dei mestieri e delle Professioni ed esperti del settore su cui si andava a focalizzare l'intervento innovativo. Le tematiche trattate, tutte molto afferenti al concetto di maggiore accessibilità dei cittadini al servizio, sono state: cambiamento lavorativo e reinserimento degli adulti (ove 40-45), comunicare le professioni, sperimentare un servizio per il diritto all'emersione dal lavoro irregolare, costruire una base informativa attraverso la ricerca di fonti, l'organizzazione e l'uso ottimale delle reti telematiche per offrire una migliore informazione ai cittadini. Gli esperti per ciascun cantiere sono stati in ordine: Angela Giacalone, Maria Raffaella Naldi,

Massimo Ballicu e Giuseppe De Santis, la Fondazione "Giulio Pastore". Le Città dei Mestieri e delle Professioni (CdM) che hanno partecipato ai cantieri sono Milano, Genova, Sardegna, Taranto e provincia (che era in fase di avvio e si è aperta nel 2004) ed inoltre i progetti di Fano e Treviso. La collaborazione fra esperti e consiglieri delle CdM è stata continua e proficua. L'intento di questa pubblicazione è di mettere a sistema una esperienza sviluppata in un contesto particolare quali le Città dei Mestieri e delle Professioni che, proprio per le peculiarità delle stesse di centri territoriali di grande accesso, multipartenariali e multifunzionali, possono rappresentare un esempio di organizzazione sistemica sul territorio delle conoscenze, essere un luogo di ascolto e consiglio delle differenti esigenze del singolo cittadino e ragionare sugli aspetti di informazione e comunicazione legati alla formazione e al lavoro. Questo tipo di informazione e comunicazione, pur essendo fortemente presente nel nostro sistema, tanto da essere a volte anche ridondante, non sempre è realmente sufficiente per il lavoro di consiglio ai cittadini o non sempre è facile organizzarla in una logica di massima accessibilità al cittadino.

Il lavoro che si presenta in questo volume è centrato maggiormente sulla lettura dei fenomeni del lavoro, l'accessibilità come primo criterio del servizio, l'incontro fra specificità differenti come le tecniche di organizzazione documentale e l'esperienza del consiglio al cittadino per la scelta. Al di là di tecniche e strumenti è importante riflettere sull'offerta del servizio, ponendosi nella concezione di mediazione fra bisogni, risorse presenti e proiezioni per lo sviluppo: ciò che in termini orientativi si chiamano desideri. Spesso la volontà di risolvere un problema muove la leva del cambiamento, alla base del processo orientativo e, per utilizzare al meglio le tante risorse, va costruito un percorso, anche integrato, fra strutture, fonti, soggetti. Il cittadino utente è portatore di un bisogno e ricevere una risposta al bisogno stesso fa parte del diritto di cittadinanza.

## **capitolo 1**

- **UNA LETTURA DEL  
MERCATO DEL LAVORO**



## 1.1 • UNA REALTÀ DI OSSIMORI

Il consumarsi dell'idea, propria del secolo appena trascorso, di società come sistema organico e unitario, circoscritto a livello territoriale e organizzato dal punto di vista istituzionale<sup>1</sup>, lo sgretolarsi della "gabbia di acciaio" descritta da Weber, se da un lato hanno generato una radicale tendenza alla individualizzazione, favorendo l'emancipazione del soggetto e la crescita del suo potenziale di autodirezione, dall'altro hanno comportato la perdita di riferimenti valoriali e normativi riconducibili, entro una cornice coerente e profonde ripercussioni, sull'identità e le relazioni personali. I sociologi parlano in proposito di postmodernità, di una condizione di incertezza<sup>2</sup>, di rischio<sup>3</sup> in cui la perdita del ruolo indiscusso della tradizione si accompagna ad una sensazione di insicurezza e abbandono simile a quelle provata dai "passeggeri di un aereo nello scoprire che la cabina di pilotaggio è vuota e che la voce rassicurante del capitano era soltanto la ripetizione di un messaggio registrato molto tempo prima"<sup>4</sup>. In questo complicato quadro anche le trasformazioni che attraversano il mondo del lavoro, letto come intreccio tra livello micro (soggetto/lavoratore, azienda) e macro (sistema economico), contribuiscono in maniera sostanziale alla crescita a livello sistemico dell'ambivalenza e della contraddittorietà, dando vita ad una "società degli ossimori"<sup>5</sup>. In essa termini opposti, in apparenza incompatibili, sembrano fondersi e dare vita a categorie di sorprendente efficacia interpretativa circa le dinamiche che animano la sfera socio-economica e il lavoro. Ripor-tiamo di seguito alcuni di questi ossimori:

- *la competizione etica*: mentre da più parti s'invoca la definizione di nuove fondamenta etiche per l'economia e la finanza, la competizione tende ancora a svilupparsi sfuggendo a queste logiche di controllo morale; esempi in merito sono gli eclatanti casi di Parmalat e Cirio in Italia e di Enron negli Stati Uniti;
- *la flessibilità sicura*: la deregolamentazione del mercato del lavoro si accompagna alla necessità di accrescere stabilità e sicurezza, un accostamento che solo in apparenza si presenta contraddittorio poiché le diverse forme di flessibilità lavorativa si rivelano invasive per gli individui e le famiglie, generando costi e conseguenze sociali difficilmente prevedibili;
- *l'immigrato necessario e rifiutato*: Ambrosini scriveva degli immigrati come "utili invasori"<sup>6</sup>, un'espressione divenuta poi di comune dominio per descrivere la condizione dei cittadini stranieri presenti in Italia i quali vengono considerati da un lato come forze di lavoro necessarie e funzionali alle esigenze espresse dal tessuto produttivo locale e dalle famiglie e, dall'altro, ospiti non desiderati e per questo non assimilabili a soggetti titolari di piena cittadinanza sociale;
- *l'anziano non autosufficiente ed autonomo*: nella nostra società la figura dell'anziano si presenta contemporaneamente tanto come soggetto bisognoso di cure, a causa di malattie e

---

1 Magatti M., Giaccardi C. (2001), *La globalizzazione non è un destino. Mutamenti strutturali ed esperienze soggettive nell'età contemporanea*, Laterza, Bari.

2 Bauman Z. (1999), *La società dell'incertezza*, il Mulino, Bologna.

3 Beck U. (2000), *La società del rischio*, Carocci, Roma.

4 Bauman Z. (2000), *La solitudine del cittadino globale*, Feltrinelli, Milano, p. 28.

5 Zucchetti E. (2004), *Un mercato del lavoro plurale: tra "vecchi" e "nuovi equilibri"*, in "Sociologia del lavoro", n. 97.

disabilità, quanto molto spesso come l'elemento cardine per la realizzazione dei progetti di vita delle giovani coppie (assistenza economica e supporto per il lavoro di cura); limitatamente alla sfera lavorativa, l'anziano rappresenta la manodopera in esubero difficile da ricollocare sul mercato ma anche un patrimonio di conoscenze e competenze che le imprese vorrebbero ritenere e valorizzare;

- *il lavoratore disoccupato*: i confini tra lavoro e non lavoro, tra occupazione, disoccupazione e inattività diventano più porosi, più fluidi e meno univoci. Si affermano sul mercato del lavoro "figure miste" (studenti-lavoratori, disoccupati che lavorano, casalinghe-lavoratrici,..) che rivelano la caduta della società salariale fordista o "società del lavoro", fondata sulla prevedibilità insita nell'impiego standard - a tempo indeterminato e orario pieno - e l'affermazione di una "società dei lavori" in cui prevalgono eterogeneità, pluralizzazione, differenziazione del lavoro e dei suoi significati<sup>7</sup>.

Nella società del rischio, dell'incertezza, degli ossimori, l'emergere di istanze di soggettività in uno scenario contrassegnato da crescente complessità e destabilizzazione sembra comportare per il lavoro profondi cambiamenti nel significato, nella cultura, nei valori ad esso congiunti<sup>8</sup> nonché una perdita di centralità nella vita delle persone e della società a favore dell'affermazione di esperienze di non-lavoro, dell'"ozio creativo", di ambiti di realizzazione altrettanto significativi<sup>9</sup>. Ad ogni modo ciò che perde la propria rilevanza è soprattutto una certa tipologia di lavoro, quello che "produce società"<sup>10</sup>. Il lavoro svolto dall'individuo atomizzato, svincolato dal proprio contesto societario, alla ricerca della propria identità personale, sembra infatti affermarsi come uno strumento attraverso il quale raggiungere soddisfazioni e successi personali, impegnandosi in modo pervasivo al di là di ogni forma di appartenenza sociale. L'alternativa da percorrere, la sfida aperta per il futuro è invece quella di recuperare la definizione weberiana del lavoro come *Beruf*, professione e vocazione, il che implica una tensione costante tra autorealizzazione e responsabilità e porta il soggetto a farsi carico delle conseguenze sociali delle proprie azioni e a contrastare la profonda lacerazione e destrutturazione della società. A tale proposito, pur con le profonde tensioni in corso, si ritiene che il lavoro rimanga un primario fattore di integrazione sociale<sup>11</sup>.

---

6 Ambrosini M. (1999), *Uttili invasori. L'inserimento degli immigrati nel mercato del lavoro italiano*, Angeli, Milano.

7 Accornero A. (1994), *Il mondo della produzione*, il Mulino, Bologna; (1997), *Era il secolo del lavoro*, il Mulino, Bologna.

8 La Rosa M. (1995), *Senso, qualità del lavoro e organizzazione: paradigmi interpretativi per un "nuovo universo valoriale nascente"*, in AA.VV., *Lavoro creativo e impresa efficiente. Ricerca sulle piccole e medie imprese*, Ediesse, Roma.

9 De Masi D. (1995), *L'ozio creativo*, Ediesse, Roma; De Masi D. (1999), *Il futuro del lavoro. Fatica e ozio nella società postindustriale*, Rizzoli, Milano; Méda D. (1997), *Società senza lavoro. Per una nuova filosofia dell'occupazione*, Feltrinelli, Milano.

10 Martinelli M. (2003), *Il legame incrinato. Lavoro e società in trasformazione nell'epoca della globalità*, Vita e Pensiero, Milano.

11 Gallino L. (1998), *Se tre milioni vi sembran pochi. Sui modi per combattere la disoccupazione*, Einaudi, Torino.

## 1.2 • LE DISCONTINUITÀ EMERGENTI

A motivo dei cambiamenti realizzatisi nel lavoro nel passaggio ad un assetto economico-sociale post-fordista, la sociologia economica ha posto progressivamente al centro del proprio percorso di ricerca e formulazione teorica il mercato del lavoro e le problematiche relative al suo funzionamento e alla sua regolazione. In modo particolare sono stati messi a tema gli aspetti peculiari, i limiti e le contraddizioni della realtà italiana<sup>12</sup>.

*La crescita del lavoro atipico e il "mito della flessibilità"*: i maggiori cambiamenti del lavoro riguardano innanzitutto la durata, le modalità di prestazione, le forme del rapporto di impiego. Si affermano i cosiddetti lavori atipici, generalmente definiti come "percorsi occupazionali" segnati dalla mancanza di uno o più tratti che connotavano invece il modello di lavoro nella società salariale fordista (subordinazione a un solo datore di lavoro, contratto a tempo indeterminato, impegno a tempo pieno, protezione legislativa o contrattuale, ecc...). Con riferimento all'esperienza italiana, il tema di una destrutturazione spinta del mercato del lavoro deve essere tuttavia problematizzato poiché, se da un lato cresce il ricorso a forme contrattuali atipiche, dall'altro il loro peso complessivo sul totale occupazionale si mantiene contenuto e comunque limitato alle fasi di ingresso e di mobilità nel mercato, a fronte di una chiara e stabile preminenza del "lavoro standard". Ad ogni modo, l'indiscutibile aumento dell'atipicità contrattuale e lavorativa comporta la necessità di meglio definire e precisare le caratteristiche dei fenomeni di flessibilizzazione.

Il primo elemento da considerare è la *differenziazione interna e il diverso significato dei lavori atipici* in rapporto ai vari segmenti dell'offerta e ai mercati del lavoro locali. Mentre infatti per le componenti dell'offerta di lavoro più forti e qualificate l'impiego flessibile può rappresentare un canale selettivo di inserimento occupazionale, nonché a volte uno strumento di autonomia e di espressione delle proprie preferenze, per altri lavoratori diventa, al contrario, un destino ineludibile e penalizzante; riguardo invece alle singole realtà territoriali, se al Nord le nuove tipologie contrattuali sembrano costituire il sistema migliore di incontro tra domanda e offerta di lavoro, rispondendo ai diversi interessi convergenti, al Sud il lavoro atipico sembra essere diventato negli ultimi anni la modalità esclusiva per la creazione di nuovi posti di lavoro, andando progressivamente a sostituire i rapporti di impiego standard. In ogni caso, nel complesso sembra possibile affermare che la diffusione dell'occupazione flessibile non ha comportato una nuova segmentazione dualistica del mercato del lavoro (tra *core* e *periphery*, tra inclusi ed esclusi), quanto piuttosto una sua più grande articolazione interna.

In secondo luogo emergono *i rischi e le ambivalenze della flessibilità*, considerata per troppo tempo, in modo ap problematico, come la meta delle politiche del lavoro, come la ricetta principale per contrastare la disoccupazione e ridurre il *mismatch* tra domanda e offerta di lavoro. Una prima contraddizione sembra emergere nel confronto tra le attese dei lavoratori e le opposte, per certi versi, esigenze manifestate dalle imprese: da un lato vi è difatti la volontà

---

12 Chiarello et Al. (2004), *Le trasformazioni dell'economia, del lavoro e delle organizzazioni nella società italiana. Problemi, prospettive e politiche d'intervento*, in AIS, *Anni in salita. Speranze e paure degli italiani*, Franco Angeli, Milano, pp. 79-100; Reyneri E. (1996), *Sociologia del mercato del lavoro*, il Mulino, Bologna; Reyneri E. (2002), *Sociologia del mercato del lavoro (nuova edizione)*, il Mulino, Bologna.

delle persone di meglio conciliare la propria vita con l'esperienza lavorativa, creando uno spazio soddisfacente per la famiglia, la formazione, il tempo libero e, dall'altro l'impresa, che domanda meno vincoli e maggiore autonomia per far fronte alle fluttuazioni del mercato. Si viene così a determinare una singolare situazione tale per cui le imprese, mentre richiedono a gran voce flessibilità, non paiono disposte a rinunciare alle rigidità e ai vincoli in termini di orario di lavoro, di godimento di permessi e di ferie, impedendo in questo modo alle persone di realizzare le proprie istanze di *work-life balance*. L'invocata disponibilità dei lavoratori ad adeguarsi - se non addirittura piegarsi - alle pretese delle imprese, ha determinato un'attenzione crescente alla questione dei costi della flessibilità sul vissuto delle persone<sup>13</sup>: il rischio principale è che l'accentuarsi della discontinuità e della precarietà lavorativa si rivelino pericolose per la vita delle persone, generando effetti preoccupanti su famiglia, socializzazione, relazioni personali. Si rileva ad ogni modo che l'instabilità del lavoro produce esiti differenti sul vissuto delle persone a seconda del modo in cui si inserisce nel percorso di costruzione della biografia personale e professionale<sup>14</sup>. Le ricerche condotte in materia<sup>15</sup> evidenziano, inoltre, come l'attuarsi del corrente paradigma della flessibilità comporti per i lavoratori atipici ulteriori problematiche - relativamente alla condizione lavorativa e alle possibilità di carriera - quali maggiori probabilità di perdere il lavoro o di rimanere intrappolati nei meandri della insicurezza e instabilità occupazionale, un grado minore di protezione sociale e penalizzazioni in quanto a *benefits*, compensazioni monetarie, momenti di formazione.

Nell'insieme le riflessioni sul tema della flessibilità sottolineano la complessa valenza del fenomeno e suggeriscono la possibilità che il venir meno delle garanzie nel nostro mercato del lavoro generi nuove situazioni di vulnerabilità anche in altre sfere esistenziali, con il conseguente appesantirsi della condizione del soggetto.

*Il consolidamento di specifici modelli di occupazione e disoccupazione*: le trasformazioni del "lavoro standard" e l'affermarsi dei nuovi rapporti di impiego si accompagnano alla ridefinizione dei confini, oggi più incerti e laschi, tra le diverse condizioni occupazionali, con intrecci e alternanze, prima non immaginabili, tra lavoro e non lavoro, tra occupazione, disoccupazione e inattività esperiti diversamente a seconda del genere, del livello di istruzione, della condizione familiare, dell'età. Nel contesto di un mercato del lavoro poco trasparente, nel quale è venuto riducendosi il ruolo dello stato e delle leggi della domanda e dell'offerta nel determinare la riuscita dei percorsi occupazionali, la sociologia ha evidenziato poi come il grado di attività (e di occupazione) sia fortemente correlato alle risorse culturali, ma soprattutto economiche e sociali di cui ciascun soggetto dispone. La "società della conoscenza" continua infatti a richiedere, come prerequisito indispensabile, il possesso del capitale culturale - formazione e informazione -, il quale costituisce un elemento cruciale per l'inserimento nei segmenti più forti del mercato del lavoro<sup>16</sup>, così come una risorsa decisiva in chiave non

---

13 Gallino L. (2001), *Il costo umano della flessibilità*, Laterza, Roma-Bari.

14 Fullin G. (2004), *Vivere l'instabilità del lavoro*, il Mulino, Bologna.

15 Magatti M., Fullin G. (a cura di) (2002), *Percorsi di lavoro flessibile*, Carocci, Roma; Samek Lodovici M., Semenza R. (a cura di) (2001), *L'occupazione non standard: Italia e Lombardia nel contesto europeo*, Franco Angeli, Milano.

16 Zucchetti E., Zanfrini L., Lodigiani R. (2000), *Poca scuola, poco lavoro? L'occupabilità dei giovani a bassa scolarità nelle aziende torinesi*, Casa di Carità Arti e Mestieri, Torino.



solo lavorativa<sup>17</sup>, ma accanto ad esso si va sempre più delineando la centralità del capitale sociale. Esso viene definito come un *network*, una rete di relazioni personali fiduciarie (forti e deboli, estese e circoscritte) che determinano scambio di informazioni, intese e aiuto reciproco. La possibilità di disporre di un consistente capitale sociale comporta per il soggetto un reale vantaggio nel mercato del lavoro poiché, seppur con differenze marcate tra i vari contesti locali, le relazioni personali ingenerano uno scambio di informazioni che si allarga fino a diventare influenza diretta dei contatti personali (nel caso intervengano variabili quali lo *status* e il potere) e fiducia, da parte del datore di lavoro, nelle informazioni che sono state ricevute<sup>18</sup>. La risorsa costituita dalla trama di contatti e relazioni personali è tuttavia un fattore generativo di nuove forme di disuguaglianza sociale<sup>19</sup> perché mentre per alcuni determina possibili vantaggi, essendo distribuita in modo diverso tra le classi sociali, finisce per riprodurre i privilegi ascritti e accrescere le differenze socio-economiche, in mancanza di validi meccanismi di regolazione del mercato del lavoro<sup>20</sup>.

Così come l'inserimento attivo e protagonista nel mercato del lavoro è variamente correlato al possesso di risorse culturali, sociali ed economiche di cui non tutti dispongono in eguale misura, anche la disoccupazione non è un fenomeno omogeneo ma fortemente differenziato, da ricondurre a cause sia economiche sia sociali. Le scienze sociali, nel tentativo di interpretare il modello attuale di disoccupazione, hanno incontrato evidenti difficoltà, legate prevalentemente al fatto che la prospettiva sociologica, così come quella economica, hanno preso avvio dall'analisi di una realtà storicamente determinata e circoscritta quale la disoccupazione industriale classica, alla quale venivano attribuiti alcuni caratteri peculiari<sup>21</sup>:

- a era limitata quasi esclusivamente a maschi adulti precedentemente occupati;
- b interessava il lavoro dipendente dei settori moderni del sistema economico;
- c determinava effetti profondi sull'identità sociale della persona e della sua famiglia, poiché il lavoro costituiva il fattore fondativo dell'esperienza di vita;
- d era svincolata dai processi di formazione dell'offerta di lavoro.

A differenza di quanto avveniva nella società salariale fordista, oggi la disoccupazione, concordemente definita *in primis* come strutturale in quanto cresce nei momenti di recessione e non si riduce (o si riduce solo in misura contenuta) nelle fasi di espansione economica e riguarda il sistema socio-economico nel suo complesso, manifesta un carattere multidimen-

---

17 Besozzi E. (a cura di) (1998), *Navigare tra formazione e lavoro*, Carocci, Roma; Lodigiani R. (1999), *La formazione e lo sviluppo*, Vita e Pensiero, Milano.

18 Bagnasco A., Piselli F., Trigilia C. (2001), *Il capitale sociale, Istruzioni per l'uso*, il Mulino, Bologna; Mutti A. (1998), *Capitale sociale e sviluppo. La fiducia come risorsa*, il Mulino, Bologna; Granovetter M. (1998), *La forza dei legami deboli e altri saggi*, Liguori, Napoli; Zucchetti E. (2003), *Capitale sociale e mercato del lavoro: uno sguardo ad alcuni segmenti dell'offerta di lavoro*, in Rizza R., Scidà G. (a cura di), *Capitale sociale, lavoro e sviluppo*, in "Sociologia del lavoro", 91.

19 Ranci C. (2002), *Le nuove disuguaglianze sociali in Italia*, il Mulino, Bologna.

20 Barbieri P. (1997), *Non c'è rete senza nodi. Il ruolo del capitale sociale nel mercato del lavoro*, in "Stato e mercato", 49; (1998), *Regolazione istituzionale e redistribuzione dello stigma*, in "Rassegna italiana di sociologia", XXXIX, 2.

21 Mingione E. (1992), *Aspetti sociali della disoccupazione: dalla disoccupazione industriale classica alla molteplicità della disoccupazione odierna*, in Calza Bini P. (a cura di), *La disoccupazione. Interpretazioni e punti di vista*, Liguori, Napoli, pp.127-128.

sionale ed eterogeneo, precisato in relazione a diverse variabili quali il genere, l'età, il ciclo di vita, il livello di istruzione, il contesto territoriale di appartenenza; oltre a ciò, negli anni più recenti, è stata posta in evidenza l'importanza, al fine di spiegare la disoccupazione, dei processi di formazione dell'offerta di lavoro nonché l'autonomia e interdipendenza tra domanda e offerta<sup>22</sup>.

Il lavoro, come già evidenziato in precedenza, perde la propria centralità nella vita delle persone e interviene non più in maniera esclusiva, ma accanto ad altri elementi, nella costruzione del cammino identitario; per questo motivo anche la disoccupazione stessa, nella società contemporanea assume un significato meno forte e pregnante giacché il soggetto trova forme di realizzazione materiale e simbolica anche al di fuori del contesto lavorativo e il suo posto nella società, il suo grado di integrazione sociale, non vengono messi in discussione dall'assenza della "cittadinanza industriale". Il rischio è piuttosto che il soggetto si trovi a rielaborare individualmente le ricadute della disoccupazione di massa e finisca per viverle, nella propria esperienza personale, come un fallimento: si produrrebbe cioè un effetto di scomposizione che renderebbe la disoccupazione una componente transitoria e quasi normale della società<sup>23</sup>.

Un altro ed importante elemento da sottolineare è la peculiarità del modello italiano di disoccupazione, la quale va configurandosi nel nostro paese come giovanile, femminile, meridionale, da inserimento e di lunga durata; tali caratteristiche si sono consolidate nel corso degli anni a motivo della specificità del sistema di sicurezza sociale che ha garantito e privilegiato un'efficace protezione dei posti di lavoro esistenti a discapito dello sviluppo di forme di sussidio e di servizi all'impiego<sup>24</sup>. Lo studio della specificità della disoccupazione italiana permette di ricollegarci al tema delle conseguenze del fenomeno sulla società. In proposito è stata suggerita una distinzione tra dimensioni sociali e dimensioni economiche<sup>25</sup>: dal punto di vista sociale la disoccupazione si presenta molto grave poiché, specie per le fasce giovanili, ritarda o addirittura impedisce la realizzazione dei progetti di vita e la costruzione di una salda identità personale e professionale; per quanto concerne invece il suo impatto economico, la protezione garantita dal nucleo familiare di appartenenza, in sostituzione delle carenti forme di sostegno previste dal *welfare state*, attutisce gli effetti negativi e contribuisce a spiegare i singolari modelli di partecipazione al mercato di giovani e donne, articolati spesso tra lavoro e non lavoro, tra lavoro e lavoretti secondo percorsi instabili, precari, discontinui. Nel complesso la disoccupazione sembra quindi presentarsi come socialmente, più che economicamente, grave<sup>26</sup>.

*I flussi di immigrazione ed il costituirsi di un mercato parallelo*: il fenomeno dell'immigrazione straniera nel nostro paese si è generato e consolidato attorno ad uno scambio, reciprocamente conveniente ma alla lunga instabile, tra i fabbisogni professionali e lavorativi espressi

---

22 Zucchetti E. (1991), *Il legame ritrovato. Il lavoro tra mercato economico e comunità locale*, Vita e Pensiero, Milano.

23 Beck U. (2000), *La società del rischio*, Carocci, Roma.

24 Reyneri E. (2002), *Sociologia del mercato del lavoro* (nuova edizione), il Mulino, Bologna.

25 Accornero A., Carmignani F. (1986), *I paradossi della disoccupazione*, il Mulino, Bologna; Reyneri E. (2002), *Sociologia del mercato del lavoro* (nuova edizione), il Mulino, Bologna.

26 Reyneri E. (2002), *Sociologia del mercato del lavoro* (nuova edizione), il Mulino, Bologna.

dal sistema produttivo locale e la volontà di trovare impiego di forze di lavoro provenienti dai paesi in via di sviluppo. Si tratta di un equilibrio precario e destinato ad essere messo in discussione poiché l'iniziale disponibilità espressa da molti immigrati a svolgere, a motivo delle necessità economiche e della provvisorietà della condizione giuridica, impieghi selettivamente rifiutati dalla manodopera autoctona in quanto *dirty, dangerous, demanding* - ovvero sporchi, pericolosi e disagiati - rischia di venir meno al crescere della stabilizzazione sul territorio e della integrazione nella società ospite. A tale riguardo, un approfondimento sulla disoccupazione dei cittadini non comunitari nella Regione Lombardia evidenzia che l'immigrato regolare, come pure di seconda generazione, in presenza di diritti (di soggiorno, di cittadinanza economica) acquisiti e consolidati, possa arrivare a sviluppare aspettative simili a quelle degli autoctoni, scegliendo di rimanere disoccupato qualora le caratteristiche dell'impiego offerto ricalchino i tratti del "lavoro da immigrato"<sup>27</sup>. I fenomeni di etichettamento, conseguenza diretta della marcata tendenza alla etnicizzazione operante nel mercato italiano, hanno invero generato un impoverimento del contenuto professionale e delle garanzie salariali e contrattuali di determinate mansioni con il risultato di renderle nel tempo sempre più sgradite. Il rischio concreto è che venga compromesso il funzionamento del mercato del lavoro, ne sia accentuata la segmentazione e si crei un "mercato parallelo" a quello ufficiale, le cui peculiarità, determinate da una visione funzionalistica dell'immigrazione, attengono alle precarie condizioni di retribuzione, prestigio sociale, stabilità occupazionale, alle modalità di accesso all'impiego<sup>28</sup>. Tra gli effetti prodotti da queste dinamiche viziose vi sarebbe il prodursi di un effetto di spiazzamento dei lavoratori italiani, specie quelli appartenenti ai segmenti più deboli e meno qualificati, per i quali si svilupperebbero nuove forme di concorrenzialità con gli immigrati per posti di lavoro a più basso contenuto, specie nei dedali dell'economia informale.

---

27 Colasanto M., Zanfrini L. (a cura di) (2004), *L'occupazione possibile. Percorsi tra lavoro e non lavoro e servizi per l'inserimento lavorativo dei cittadini non comunitari*, Regione Lombardia, Milano.

28 Zanfrini L. (2004), *Il lavoro degli immigrati nell'economia lombarda e l'emergere di un "mercato parallelo"*, in Colasanto M., Zanfrini L. (a cura di) (2004), *L'occupazione possibile. Percorsi tra lavoro e non lavoro e servizi per l'inserimento lavorativo dei cittadini non comunitari*, Regione Lombardia, Milano.

### 1.3 • LE SFIDE

Le profonde trasformazioni realizzatesi nel lavoro, nei suoi contenuti, nei meccanismi di regolazione e protezione richiedono che il sociologo, attore e non solo osservatore della realtà sociale, si assuma la responsabilità di problematizzare le relazioni intercorrenti tra fenomeni sociali ed economici, contribuendo ad evidenziare, all'interno di un contesto di elevata insicurezza e problematicità, i meccanismi che facilitano il consolidarsi di relazioni industriali e di lavoro socialmente virtuose ed efficienti a livello economico. Tuttavia, la recente riforma del mercato del lavoro, la legge 30/2003, meglio nota, per molti aspetti impropriamente, come riforma Biagi, mentre riprende alcuni importanti elementi del Pacchetto Treu (formazione continua, sistema misto di gestione del mercato del lavoro,..), sembra insistere prevalentemente sulle tematiche della flessibilità e del privato, nella convinzione che sia possibile ridurre il volume della disoccupazione e favorire un migliore incontro domanda-offerta attraverso la moltiplicazione delle forme contrattuali e grazie allo sviluppo della dimensione privata di gestione del mercato del lavoro, lasciando invece in ombra i centri per l'impiego pubblici creati anni fa a livello provinciale e sub-provinciale. La flessibilità è invece solo una delle questioni con le quali confrontarsi a livello di politiche poiché, come emerge dalla trattazione socio-lavorista, il mercato del lavoro necessita prima di tutto di interventi che implementino l'occupabilità, la qualità del lavoro, la conciliabilità<sup>29</sup>.

Se il lavoro sembra oggi configurarsi come un percorso, flessibile, discontinuo, allora il soggetto deve necessariamente accrescere e mantenere costantemente aggiornate le proprie conoscenze e competenze, la propria *employability*; solo in questo modo egli si renderà appetibile sul mercato, ovvero in grado di rispondere alle esigenze di professionalità manifestate dalle imprese. La chiave di volta per garantire la manutenzione continua dell'occupabilità è rappresentata dalla formazione iniziale e continua (*long life learning*), dai contratti a causa mista quali l'apprendistato, dalla possibilità di usufruire di congedi per motivi formativi e, non ultimo, da moderni ed efficienti servizi per l'impiego, il vero perno di congiunzione tra le esigenze delle forze di lavoro e quelle del sistema imprenditoriale.

In secondo luogo, è necessario porre al centro della riflessione la *qualità del lavoro*, elemento che in molti casi rende complicato l'incontro tra domanda e offerta. Una rinnovata attenzione deve essere dedicata innanzitutto alla tematica della qualità del lavoro operaio, che è rimasto centrale nel sistema produttivo e non ha perso la propria valenza, anche se negli ultimi anni ci si è focalizzati, a livello di ricerca empirica e di approfondimento teorico, sulle nuove professioni emergenti nella società post-fordista, tralasciando invece il lavoro manifatturiero. L'affermarsi della qualità del lavoro richiede un cambiamento radicale nella logica che finora ha caratterizzato il sistema economico-produttivo italiano: si tratta infatti di passare da un modello di competitività raggiunta a partire dal contenimento dei costi e del prezzo, ad un piano di sviluppo incentrato invece sull'innovazione e sulla qualità del prodotto finale. Questa svolta porterebbe con sé l'aumento della qualità del lavoro domandato e contemporaneamente promuoverebbe l'inserimento lavorativo di risorse umane più qualificate, con livelli formativi elevati. La relazione virtuosa intercorrente tra la creazione di "buoni" (intesi in termini di

---

<sup>29</sup> Zucchetti E. (2004), *Un mercato del lavoro plurale: tra "vecchi" e "nuovi equilibri"*, in "Sociologia del lavoro", n. 97.

qualità) posti di lavoro e l'aumento del tasso di occupazione è testimoniata dalle recenti ricerche su alcuni segmenti dell'offerta di lavoro. La forte richiesta espressa dai giovani laureati per un impiego qualitativo congiunto a percorsi di mobilità e realizzazione professionale<sup>30</sup> non sembra trovare che scarsa corrispondenza e poco adeguata risposta nelle *chances* offerte dal tessuto produttivo italiano; il punto di vista offerto dalle donne disoccupate offre una prospettiva del tutto simile ed indica come il ritorno alla condizione di occupato dei segmenti dell'offerta con elevate qualifiche formative e pregresse esperienze professionali sia fortemente limitato dalla bassa qualità dei lavori offerti, i quali vengono rifiutati perché considerati inadeguati alle proprie aspettative e credenziali e, come tali, ritenuti una sorta di peggioramento rispetto allo *status* lavorativo precedentemente conseguito<sup>31</sup>.

La questione della qualità del lavoro si mostra fortemente legata al tema della *qualità della vita*. Le trasformazioni nei rapporti contrattuali e nelle modalità della prestazione lavorativa che il soggetto si trova a fronteggiare da solo, in una condizione di isolamento e incertezza, richiedono infatti un investimento maggiore in termini di risorse professionali e psichiche e generano un sovraccarico che può pregiudicare la qualità e l'equilibrio tra le diverse dimensioni dell'esperienza di vita. Mentre in altri stati europei il *work-life balance* è da anni al centro degli interventi di politica del lavoro, nel nostro paese si tentano ora le prime sperimentazioni di azioni mirate a garantire la conciliazione tra esperienza professionale e vita: sono pratiche la cui adeguatezza ed efficacia andranno valutate nel tempo, anche se già da ora è possibile sottolineare la rilevanza e i prevedibili risvolti positivi che manifesteranno tanto sulle imprese quanto sui lavoratori in termini di soddisfazione reciproca, qualità dei processi relazionali, risultanze del processo lavorativo. I limiti maggiori su cui deve misurarsi la legislazione sono riscontrabili nella difficile ricomposizione tra responsabilità familiari e professionali. Il problema, particolarmente grave per le donne, *acrobate* nel ripartire il tempo a loro disposizione tra lavoro per il mercato, lavoro di cura e cura di sé<sup>32</sup>, è stato affrontato in modo integrato e innovativo nella legge 8 marzo 2000, n. 53 recante "*Disposizioni per il sostegno della maternità e paternità, per il diritto alla cura e alla formazione e per il coordinamento dei tempi della città*"; la recente normativa, oltre a prevedere nuove modalità di fruizione del periodo di astensione obbligatoria, riconosce l'estensione al padre di diritti prima garantiti esclusivamente alla madre, favorendo in questo modo una condivisione degli impegni familiari ed il più rapido reinserimento nel mercato delle madri lavoratrici. In assenza tuttavia di adeguati e moderni servizi per l'infanzia (asili nido e scuole materne), di orari di lavoro più *friendly* pensati per alleggerire la condizione di chi ha anche responsabilità di cura, di politiche dei tempi volte a migliorare la vivibilità urbana, la famiglia si troverebbe a vivere nella sua quotidianità un equilibrio precario e una situazione di *stress*, causate dalla crescita delle aspettative nei suoi confronti e dal sommarsi dei compiti ad essa delegati. Nonostante il numero medio dei figli si sia progressivamente ridotto, i mezzi di cui dispone il nucleo familiare non sembrano essere sufficienti

---

30 Boldizzoni D. (a cura di) (2002), *Dopo la laurea, Rapporto sul lavoro giovanile ad alta qualificazione*, Edizioni Il Sole 24 Ore, Milano.

31 Zucchetti E., Zanfrini L. (2003), *Disoccupate per forza e per amore. Una ricerca sulle donne in Lombardia*, Franco Angeli, Milano.

32 Zucchetti E. (2001), Introduzione. Una città per lavorare, una città da abitare, in Zucchetti E. (a cura di) (2001), *Rapporto sulla città*, Franco Angeli, Milano.

per far fronte al sovraccarico funzionale che le stesse scelte di ripensamento del sistema assistenziale e previdenziale hanno finito per esacerbare. Si produce allora un divario crescente tra le attese che la società intera riversa sulla famiglia e le capacità di risposta palesate: la famiglia da sola non ce la fa a gestire le pressanti e pesanti richieste e ciò trova riscontro in almeno due evidenze empiriche: la prima è rappresentata dal crescente ricorso da parte delle giovani generazioni al sostegno fornito dai genitori difatti, solo grazie al trasferimento delle risorse economiche, molte delle giovani coppie possono realizzare i propri progetti di vita (acquisto della abitazione e altre spese di entità rilevante); la seconda evidenza è lo svilupparsi di un modello assistenziale parallelo, costruito sulla disponibilità di forza lavoro immigrata, che va a colmare le falle del *welfare state* nazionale e al quale viene delegata la soluzione dei problemi irrisolti in quanto a ricomposizione tra attività produttive e riproduttive.

## 1.4 • LA NECESSITÀ DI UN NUOVO APPROCCIO SOCIALE E CULTURALE

In definitiva, mentre nella società post-moderna (e post-fordista) sembra essersi ridotta la capacità delle istituzioni di fornire, entro una cornice societaria ordinata e coesa, punti di riferimento, elementi normativi e regolativi che indirizzino il funzionamento del mercato del lavoro e lo sottraggano ad una possibile deriva neo-liberista, il soggetto si trova spesso nel quotidiano a fronteggiare da solo le contraddizioni sistemiche e ad elaborare strategie che variano in relazione al vissuto personale e alle risorse a disposizione.

Riprendendo un'efficace concettualizzazione di Bauman<sup>33</sup>, è possibile affermare che, in un quadro di crescente precarietà, l'esperienza individuale nella società, così come nel mondo del lavoro, si articola tra la condizione del pellegrino e quelle del vagabondo e del turista (del *flâneur*, del giocatore). Quella del pellegrino era l'immagine più adatta per descrivere la condotta del soggetto in un contesto socio-economico caratterizzato dalla linearità dei percorsi di vita e di lavoro: un susseguirsi di tappe successive, lungo un sentiero già seguito da altri, al cui termine vi era la meta agognata. Le trasformazioni descritte (messa in discussione della durata e dei contenuti del lavoro, delle garanzie ad esso associate, l'affacciarsi di nuovi sistemi di relazioni industriali) ma anche i mutamenti registrati nell'economia e nelle organizzazioni hanno tuttavia messo in crisi l'identità del lavoratore, che si trova così a sviluppare strategie di breve periodo, nella consapevolezza che: "le regole della partita" sono in continuo mutamento; il capitale umano e sociale di cui dispone è facilmente soggetto a obsolescenza; non vi è certezza riguardo la durata, il costo umano e materiale, la meta del proprio viaggio. Il pellegrino, con il suo spirito di dedizione, discernimento e sacrificio appare oggi un uomo di altri tempi. Le figure emergenti sono invece quelle del turista e del vagabondo: si muovono liberamente, continuamente, nella brevità e frammentarietà delle situazioni; sono alla ricerca di avventure sempre diverse; sono consci che esiste comunque la possibilità di visitare altri luoghi. A ben guardare, però mentre il turista sceglie di spostarsi perché spinto dal desiderio, dalla curiosità, dalla possibilità di tornare in ogni caso ad un approdo sicuro, il vagabondo si muove perché vive una situazione di difficoltà, incertezza, marginalità. Tradotto in altri termini, il rischio è che la *deregulation* del mercato del lavoro, il venire meno delle garanzie contrattuali e delle sicurezze occupazionali, finiscano per rendere problematici i destini dei turisti, intrecciandoli con quelli dei vagabondi.

Ad ogni modo, ed è bene sottolinearlo, le metafore utilizzate per descrivere la situazione attuale danno conto di una duplice e profonda ambivalenza. Da un lato infatti, la crescente enfasi sulla liberalizzazione, sulla competizione, sulla legge del libero mercato determina nuove situazioni di vulnerabilità sociale e non sembra peraltro rispondere alle esigenze di modernizzazione del mercato del lavoro in quanto, come evidenziato dalle ricerche più recenti, l'obiettivo della piena occupazione, di un migliore incontro tra domanda e offerta va costruito insistendo su qualità del lavoro, occupabilità dei soggetti, conciliazione tra vita (famigliare) e lavoro e non invece sulla moltiplicazione delle forme contrattuali non standard. Dall'altro lato, in ragione dei processi di individualizzazione, il soggetto è costretto a investire gran parte delle

---

33 Bauman Z. (1995), *Da pellegrino a turista*, in "Rassegna Italiana di sociologia", XXXVI, 1, pp. 3-26; (1999), *Dentro la globalizzazione. Le conseguenze sulle persone*, Laterza, Bari; (2000), *La solitudine del cittadino globale*, Feltrinelli, Milano.

proprie risorse - materiali, mentali, spirituali - per formulare strategie che gli permettano la costruzione di un itinerario personale e professionale soddisfacente e soprattutto coerente; il risultato che ne consegue è un impoverimento della dimensione sociale del lavoro, sciolto da qualsiasi forma di legame e responsabilità sociale.

Il superamento di una tale concezione riduttivistica del lavoro richiede un generale mutamento culturale, che passa attraverso l'integrazione dei diversi attori e delle risorse disponibili in una logica unitaria e promozionale. Si impone innanzitutto la necessità che i rischi legati all'incertezza che grava sull'individuo siano responsabilmente assunti e valutati a livello collettivo. Dallo stato che, cosciente della capacità di inclusione sociale del lavoro, deve oggi intervenire e offrire quel supporto necessario a garantire *la continuità della cittadinanza nella discontinuità dei tragitti lavorativi*<sup>34</sup>, superando il compromesso fordista in un nuovo e riformato modello di welfare, senza per questo sacrificare le caratteristiche solidaristiche della tradizione sociale nazionale; dalle imprese e dalle forze di lavoro, che congiuntamente e responsabilmente devono poi decidere i contenuti della flessibilità in modo che essa diventi virtuosa e non determini, a fronte di vantaggi economici per le imprese, costi sociali elevati e conseguenze negative sulla vita delle persone. Oltre a ciò, dato che il posto di lavoro va delineandosi - e a volte è noioso ripeterlo - sempre più come percorso, il soggetto necessita di un accompagnamento e di un sostegno formativo e informativo che non sia più limitato a particolari fasi della propria esistenza (la mobilità, la riqualificazione,...), ma sia piuttosto continuo, di qualità e fruibile anche al di fuori del contesto lavorativo.

Le sfide poste dalle trasformazioni in atto richiedono dunque una nuova regolazione e nuove politiche del lavoro che, operando secondo le linee di intervento discusse, sappiano generare nuovi equilibri socialmente sostenibili e soprattutto fare in modo che il lavoro torni ad essere uno dei tasselli sui quali si produce e riproduce la società. In questo senso però occorre prendere atto che esiste anche un problema di autoregolazione, di azione e di responsabilità degli attori sociali coinvolti.

Se non si vuole che le tutele restino agganciate ad una prospettiva (obsoleta) di mera conservazione e assicurino invece una prospettiva promozionale, il sindacato deve rendere la contrattazione capace di accogliere la prospettiva non solo e non tanto dei "lavori" piuttosto che del "lavoro", ma quella del sostegno e dell'accompagnamento in un percorso professionale che si fa necessariamente più articolato, orizzontale e discontinuo.

E di interesse delle imprese, d'altra parte, adottare logiche di gestione delle risorse umane di tipo meno regolativo e funzionale e più "amiche", o meglio promozionali per gestire una risorsa - quella umana - che è definita strategica ma che deve al tempo stesso essere flessibile. Le istituzioni d'altra parte non possono che farsi interlocutrici di questo processo, che le immette nell'onda lunga della strategia di Lisbona e, al tempo stesso, consente un coinvolgimento, attraverso procedure pattizie già sperimentate, degli attori sociali, quindi di nuovo una loro corresponsabilizzazione e alla fine un uso più efficace e più efficiente dell'impegno finanziario messo in campo.

---

34 Zucchetti E. (2004), *Un mercato del lavoro plurale: tra "vecchi" e "nuovi equilibri"*, in "Sociologia del lavoro", n. 97.



## **capitolo 2**

- **L'INFORMAZIONE  
A SERVIZIO  
DELL'ACCESSIBILITÀ**



## 2.1 • UN SERVIZIO PER LA SCELTA

In un contesto di grandi variabili e cambiamenti il dilemma della scelta si moltiplica e si parcellizza in diversi momenti della vita di una persona, con un ritmo dettato da continui, rapidi e profondi adattamenti ed evoluzioni.

La possibilità di operare delle scelte, in maniera consapevole e con attenzione alla loro reale attuabilità, si sviluppa attraverso diverse fasi: acquisizione di informazioni e dati, loro analisi e prima elaborazione, confronto con il contesto di riferimento, ma anche con i propri desideri, aspettative, fino alla determinazione del progetto personale<sup>35</sup>. La scelta del lavoro è ormai legata strettamente alla scelta di vita e diventa un passaggio importante rispetto alle proprie aspettative e proiezioni.

Nella definizione delle scelte entrano in gioco scopi personali, valori, informazioni, utilità, stime di probabilità, strategie, attese, propensioni al rischio, capacità di inquadrare i processi e di elaborare informazioni, codifica di contesti, ecc..

Scegliere significa prendere e lasciare, allocare e collocare, stabilire possibilità e impossibilità. La scelta doppia di questo fraseggio non è casuale in quanto esprime le ambivalenze e le alternative che si incontrano in tale processo che, in sé, richiede un confronto, una contrapposizione di opportunità e l'abbandono di realtà incontrate, conosciute, immaginate, soppesate, mentre mette in gioco una forte emotività. Nel prendere delle decisioni, gran parte delle energie è utilizzato per raccogliere informazioni e far emergere da esse dei valori rilevanti.

Ciò che rende spesso più difficile il processo decisionale è la non facile focalizzazione dell'obiettivo che si vuole raggiungere. Questo aspetto diventa importantissimo nel processo orientativo in quanto avviene per passaggi graduali e aggiustamenti successivi. Gli operatori ne sono consapevoli, invece è più difficile da realizzare da parte dell'utente su cui pesa, in maniera forte, in quanto protagonista, l'aspetto emotivo.

La scelta si svolge in tre fasi principali:

- preparatoria: percezione del problema, definizione del problema, formulazione linguistica del problema;
- cruciale: informazione ed elaborazione, classificazione e valutazione delle alternative e confronto;
- conclusiva: progettazione azioni.

In questo processo non sono importanti solo le nuove informazioni ma anche la memoria: memoria del passato, memoria del presente e memoria del futuro<sup>36</sup>. La prima, se da un lato può rappresentare un ostacolo al nuovo, dall'altro è un capitale di informazioni a disposizione; la seconda rappresenta la capacità di richiamare a volontà delle informazioni già in possesso e sollecitarle utilizzando anche strumenti e tecniche creative (analogie, differenze

---

<sup>35</sup> È interessante sul tema il contributo di Fabio Sbattella espresso nel capitolo *Decisioni e scelte evolutive* in Castelli C. (a cura di) (2002), *Orientamento in età evolutiva*, F. Angeli Milano (pp. 62-85).

<sup>36</sup> Jaoui H. (2003), *Fiorire*, F. Angeli, Milano p. 28.

ecc...); la memoria del futuro, la più importante per i cambiamenti, utilizza le due precedenti, per costruire proiezioni future, rivisitando il passato e facendo il punto della situazione con il presente. La memoria è il consolidamento dell'informazione e delle esperienze e rappresenta la sintesi culturale del processo di elaborazione e vissuto che ciascuno possiede, sia a livello individuale che sociale.

Ogni scelta è dunque il frutto di un divenire di simboli che si intrecciano sotto forma di memorie, comunità, codici, visioni del futuro, preoccupazioni di cogliere il senso di ogni gesto e di ogni inciampo. Nel momento della singola azione di scelta qui e ora, è colui che agisce che decide ciò che è più conveniente in ogni occasione concreta, senza potersi limitare ad applicare, meccanicamente, precetti o regole<sup>37</sup>.

Quando ci si trova dinanzi ad una persona che deve scegliere, anche se ha perso il lavoro e ne ha necessità materiale ed urgente, il primo passo è aiutarlo a definire il problema e "aprire il problema", per comprenderne le connotazioni. Questo aiuta a distribuire l'emotività e a far in modo che l'ansia non porti a decisioni affrettate o, come più spesso accade, all'immobilità. Il passaggio successivo è definire le priorità di ricerca per la scelta, attraverso il confronto con dati e informazioni, con la realtà, con le competenze possedute, passando per la verifica del proprio progetto, la focalizzazione dei tratti più importanti, la ricerca di più soluzioni fino a raggiungere l'alternativa di almeno due soluzioni, la verifica delle stesse e una prima decisione. Il processo decisionale è concluso solo dopo una reale verifica operativa delle decisioni, pur sapendo che, ciò che rende differente l'applicazione della scelta, è l'urgenza che si ha del problema.

È importante rilevare che il processo di scelta non rimane un processo individuale ma assume rilevanza sociale: infatti se la scelta si riferisce ad un percorso scolastico o formativo, allora tocca, oltre al processo evolutivo dell'individuo, anche la definizione della propria personalità e la pre-costruzione di un'identità sociale; se invece ci si riferisce alla scelta lavorativa, quale un reinserimento lavorativo o un cambio di lavoro forzato, diventa importante la rilettura della propria esperienza professionale in un'ottica di competenza ma entra in gioco anche l'equilibrio dell'individuo e della propria famiglia, nel contesto delle proiezioni e del vissuto sociale.

La concezione di orientamento come riscoperta da parte degli individui delle proprie potenzialità è ormai stata acquisita da chi opera nel settore; ciò significa che mentre il processo di orientamento è sempre più vissuto come esperienza interiore di lettura del sé, dall'altra coinvolge il vivere sociale non solo della persona ma della comunità che gli sta attorno. Per gli operatori, affinché l'orientamento abbia esito positivo, è importante e indispensabile un accurato confronto tra le potenzialità della persona e le reali possibilità presenti nel mondo del lavoro e/o della formazione. Se il processo di scelta pare rappresentare un percorso individualistico, necessita di una responsabilità collettiva condivisa fra i diversi soggetti che direttamente ed indirettamente interagiscono e va considerato il supporto sociale per l'impatto che esso ha sulla stabilizzazione della società nel suo complesso<sup>38</sup>. La determinazione di una scelta e la conseguente presa di decisione sono il frutto di un'informazione corretta e di un accesso

---

37 Savater F. (2005), *Il coraggio di scegliere*, Laterza, Roma.

38 Cité des Sciences et de l'Industrie (1997), *L'Orientation face aux mutations du travail*, Editions La Decouverte & Syros/Cité des Sciences et de l'Industrie, Paris, pp. 205-255).

alle stesse che diventano sempre più numerose, sfaccettate e molteplici. C'è, dunque, un'azione individuale di analisi e una sociale di mettere a disposizione le informazioni alla base delle analisi, ecc.. C'è bisogno dunque di strumenti e servizi che permettano di ricercare le informazioni e di effettuare la sintesi in alternativa, per sviluppare una scelta e prendere la decisione ottimale.

Per offrire un servizio accessibile c'è bisogno prima di tutto di rendere le informazioni fortemente accessibili: ciò significa non solo offrire informazioni, ma mettere a disposizione delle metodologie e degli strumenti che aiutino il processo di ricerca e di scelta, creare le basi culturali perché si possano effettuare scelte in maniera più consapevole ed equilibrata, senza cadere in gap sociali ed individuali che, certo, non favoriscono tale scelta.

## 2.2 • INFORMARE E DOCUMENTARE

Le forme e i servizi di informazione sulla formazione ed il lavoro si sono moltiplicati soprattutto con l'aumento delle tecnologie. La maggiore diffusione tecnologica e dei servizi, che si strutturano su di essa, hanno centuplicato le fonti informative ma, non sempre, hanno portato alla produzione di nuove informazioni e, soprattutto, di migliore informazione in termini di qualità. Basti provare a navigare su internet con l'aiuto di motori di ricerca per rendersi conto come a singole parole, quali ad esempio "corsi per addetto marketing" o il mestiere dell'"autotrasportatore", rispondano infinite pagine in cui è difficile muoversi e soprattutto discernere fra ciò che è utile, ciò che è informazione, ciò che è pubblicità ecc...

La tecnologia sicuramente è un bene di consumo nelle famiglie, tanto che l'acquisto del computer ha superato lo stesso televisore, ma non tutti i cittadini possono esprimere un investimento in questo campo, anzi è aumentata la forbice fra chi accede alla tecnologia e la possiede, sia in termini fisici sia funzionali, e chi no. La tecnologia, inoltre, non può di per sé provvedere al processo di individuazione e selezione di informazioni. Fatto sta che, più aumentano le tecnologie e le informazioni e sempre più diventa importante offrire e mettere a punto strumenti di informazione di qualità, servizi che facilitino e ottimizzino la ricerca e strumenti che permettano la validazione e la valutazione delle informazioni stesse. Sul primo aspetto va detto che negli ultimi anni si è privilegiata la tecnologia a scapito, per esempio, della documentazione ed in più, spesso, si pensa che mettere con colori e grafica accettabile delle notizie sul *web* attraverso magari un bravo *web designer*, sia sufficiente. Si è dato ampio spazio alla forma e poco al contenuto. Ma l'informazione è composta anche da contenuti che vanno, non solo definiti, ma anche organizzati e presentati in maniera finalizzata, in modo tale che non siano una cozzaglia di codici e segnali ma che diventino, prima di tutto, una buona comunicazione e solo dopo un'efficace informazione. La produzione editoriale presente in Italia sull'orientamento e il lavoro presenta molti titoli però essi sono molto differenti fra di loro e, spesso, sono per operatori. Se ad esempio si prendono in considerazione i libri sulle professioni, essi sono sviluppati per settori produttivi (il tessile, l'alimentare ecc..) e difficilmente raccontano in cosa consiste il lavoro. L'autonomia della scelta passa attraverso la lettura di documentazione, non solo tecnica ma anche divulgativa, e il confronto con storie di vita e con espressioni fisiche del lavoro (i lavoratori stessi): una conferma sull'importanza di quest'ultimo aspetto viene dal forte peso che hanno ancora la famiglia e gli amici nella scelta dei modelli lavorativi e nell'inserimento lavorativo.

In generale esiste poco per il grande pubblico. Sono per lo più studi generali, tendenze sociologiche sul mondo del lavoro, documenti sui tematiche specifiche (es. le donne, i diversamente abili, ecc...). Se ci spostiamo sulle professioni notiamo che c'è una vera carenza informativa sia perché nel nostro paese non esiste ancora un quadro organico di definizione sia perché si ha l'idea che il lavoro sia ancora un "posto" (anche se flessibile) e non un insieme di competenze da poter usare e riutilizzare in funzione di altre professioni. L'aspetto di proiezione professionale è molto importante sia nelle scelte formative, spesso i corsi si strutturano su processi culturali ampi e poco mirati alla proiezione lavorativa, ma lo stesso andamento assumono coloro che devono scegliere una formazione (si cita solo l'aumento negli ultimi anni degli iscritti ai licei) sia per una ricollocazione lavorativa (i lavoratori espulsi dal mercato del

lavoro o in mobilità leggono la propria esperienza più in funzione della posizione ricoperta che delle competenze possedute per trovare una professione vicina, adiacente o complementare (realtà in cui potrebbe essere più immediato il reinserimento). La carenza di informazioni chiare sulle strutture professionali (in termini di competenze, applicazioni, percorsi formativi e di sviluppo, bilanci di competenza, ecc..) rappresenta un gap importante nella definizione di un progetto personale. Infatti il confronto con il contesto non è solo la lettura delle inserzioni di ricerca di personale o delle *vacancies* ma anche un confronto sulla vendibilità delle competenze in contesti lavorativi differenti da quelli di provenienza (che per definizione se hanno espulso sono in crisi) o in figure professionali vicine o complementari.

Un altro aspetto importante nell'informazione è l'ottica informativa: si può rispondere all'esigenza dell'utente (ad una necessità, ad un problema) oppure proporre e lanciare l'informazione nel canestro generale dove qualcuno può coglierla. Il processo di ascolto del bisogno è difficile, dispendioso e richiede una grande competenza, in quanto la comunicazione che si mette in atto deve essere organizzata e destrutturata per rispondere alle differenti necessità. Nel secondo caso l'informazione è meno contestualizzata e consiste in strumenti in cui, in maniera anche impeccabile, organismi presentano la propria attività (per esempio di formazione) ma fortemente legata alla propria finalità istituzionale, magari di difficile accessibilità per un cittadino, portatore di un problema da risolvere e di un bisogno di conoscenza e di confronto che non combacia direttamente con la finalità istituzionale dell'organismo.

La sensazione diffusa è che se da un lato va potenziato il processo di informazione di pari passo va migliorata la comunicazione sulla formazione e sul lavoro<sup>39</sup>, dall'altro vanno organizzati spazi e occasioni di mediazione dell'informazione ottimizzando competenze già presenti e gli stessi finanziamenti.

L'insufficiente circolazione delle informazioni sembra essere l'ostacolo maggiore nella ricerca di occupazione. Quasi un quarto delle persone non occupate, soprattutto in cerca di primo impiego, si lamenta per lo scarso accesso alle opportunità di lavoro in particolare a tutte quelle occasioni che non vengono alla luce, ma che sono gestite in silenzio, con un diffuso ricorso al canale informale nella ricerca del lavoro. La predisposizione della Borsa nazionale del lavoro diventa in questo senso, un elemento chiave non soltanto di semplificazione e razionalizzazione organizzativa di tutte le agenzie, ma soprattutto lo strumento di pubblicizzazione delle dinamiche di incrocio tra domanda ed offerta. Se andiamo a leggere i primi risultati sulla comunicazione della legge 30/2003<sup>40</sup>, la cosiddetta riforma Biagi, si registra ancora un'approssimativa conoscenza dei nuovi strumenti per l'occupazione: circa un terzo degli imprenditori dichiara di essere per niente o poco informato. Quelli informati almeno nelle linee generali sono poco più della metà, percentuale che scende al 9% per i molto o abbastanza informati. Sanno che la riforma è in atto ma è ancora irto di buchi neri il percorso. Una maggiore familiarità è più diffusa tra le imprese che operano nel Sud rispetto a quelle del Nord e del Centro. Non è semplice comunicare una riforma e proprio in questi casi è importante l'ascolto dell'utente e del cittadino nel definire la comunicazione. Questa prospettiva ormai diventa indispensabile.

---

39 Rapporto Isfol (2004), Roma.

40 Ibidem.

Per quanto riguarda i Servizi per l'Impiego è aumentata la sensibilità di province e regioni verso l'investimento in comunicazione: circa tre quarti delle province italiane promuovono azioni di marketing territoriale utilizzando una pluralità di strumenti; mentre però nelle regioni del Centro Nord (sono 51, quasi tutte del centro, le province con piani di comunicazione istituzionale e azioni integrate tarate sulle diverse esigenze comunicative di utenti e aziende) essa è un'attività strutturata, nel Sud è ancora in fase di prima messa a regime. Le esperienze sono le più diverse, le più specializzate ma a volte non si sa neanche a quale servizio si ha il diritto di accedere.

Se la popolazione è già più vicina ed abituata all'utilizzo della rete e alla ricerca su di essa delle informazioni è anche vero che c'è più bisogno di strategie di ricerca, per ottimizzare la stessa, di strumenti per sapersi orientare in modo da rendere la navigazione meno selvaggia. Infatti se prima dello sviluppo di internet si trattava di rendere l'informazione accessibile tramite, prima di tutto, degli strumenti come i computer e le reti, rendendo semplice il compito per coloro che già avevano dimestichezza con lo strumento e meno accessibile il processo per gli altri, oggi ci si trova dinanzi ad una nuova generazione di difficoltà legate alla generalizzazione dei dati su internet. Le informazioni sono molte, non sempre verificabile nella veridicità e attendibilità e qualità e invecchiano alla stessa velocità con cui sono prodotte.

Insomma se da un lato abbiamo una quantità infinita di informazioni, anche se parcellizzate, dall'altra abbiamo il cittadino che non trova facile accesso alle diverse fonti informative e documentali e che non trova il bandolo della matassa per risolvere il proprio problema di scelta e orientamento.

Nel processo orientativo l'informazione spesso è stata considerata come il primo passaggio, il livello più basso del servizio (e meno nobile), un modello operativo per cui non sempre è stato chiaro il ruolo: una parte, uno strumento o un modello di lavoro<sup>41</sup>. Certo è che il "bombardamento" informativo produce disorientamento.

Così nasce la constatazione che non esiste una convinta politica che faciliti l'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione sulle possibilità di formazione e lavoro lungo l'arco della vita, per non parlare di quella relativi ai diritti, in modo da poter sviluppare le proprie competenze e il proprio lavoro e soprattutto la propria persona e ancora poco si è fatto per aumentare la competenza diffusa di sapere gestire le informazioni oltre che reperirle. Tali competenze, inoltre, sono utili e vanno diffuse anche fra coloro che lavorano nel processo di orientamento e di mediazione.

Insieme alla scarsa attenzione per l'aspetto di qualità dell'informazione va evidenziata una carenza di competenza e di conseguenza una quasi inesistente gamma di professionisti preparati ad hoc soprattutto nel campo del lavoro. Probabilmente c'è bisogno di comunicatori del lavoro<sup>42</sup> ma sicuramente bisogna pensare a competenze diffuse di mediazione dell'informazione sul lavoro e la formazione che coniughino competenze di gestione della documentazione con competenze nell'analizzare i bisogni degli utenti, di elaborare e scrivere sul lavoro e la formazione. L'incontro fra esperti e servizi e la condivisione di alcune competenze al servizio

---

41 Consolini M. (a cura di) (2003), *Progettare un servizio di informazione*, Franco Angeli, Milano.

42 Come più volte rilanciato da Walter Passerini attraverso il Corriere Lavoro e non ultimo il suo editoriale del 14 Gennaio 2005.



del cittadino necessita di percorsi di formazione e collaborazione mirata ma anche di servizi di informazione e documentazione diffusi e in luoghi differenti: dalla scuola alle imprese, dalle biblioteche ai centri di aggregazione ecc.. ossia agenzie non tecniche in riferimento al lavoro e alla formazione ma che sono luogo di riflessione e confronto. A questa riflessione si è giunti attraverso l'esperienza delle Città dei Mestieri e delle Professioni europee (un esempio è la CdM di Parigi che nasce all'interno di una mediateca e di un museo di divulgazione scientifica, oppure quella di Barcellona nata accanto ad un grosso incubatore di imprese). In Italia nell'ambito degli incontri di monitoraggio effettuati nel 2003 dall'Isfol con i consiglieri delle Città dei Mestieri e delle Professioni è emerso il bisogno di riflettere sulle modalità di reperimento, organizzazione, aggiornamento e produzione delle informazioni e loro trasferimento al cittadino/utente al fine di rendere il servizio maggiormente accessibile a tutti. L'esperienza dei consiglieri delle Città dei Mestieri e delle Professioni, provenienti dai diversi servizi del territorio, ha evidenziato il ruolo della divulgazione dell'informazione e della mediazione fra bisogni dell'utente e fonti informative. Essere mediatori non significa essere specialisti anzi il tentativo è di creare una competenza diffusa all'interno e fra i diversi specialisti che operano sul territorio e che possano prendersi in carico un pezzetto della definizione e diffusione dell'informazione sul lavoro e la formazione, a partire dalle proprie competenze. Insomma più traduttori di risorse informative che informatori in senso riduttivo. Rendere il lavoro e la formazione un processo diffuso di conoscenza e consapevolezza attraverso l'integrarsi di competenza è stato l'esperimento alla base dei cantieri di sperimentazione sviluppati e di cui questo volume riporta, in parte, i risultati.

## 2.3 • INFORMARE NELLE CITTÀ DEI MESTIERI E DELLE PROFESSIONI

Nell'ambito dell'attività di supporto e monitoraggio delle Città dei Mestieri delle Professioni (che d'ora in avanti utilizzeremo spesso con l'acronimo CdM) in Italia<sup>43</sup> si sono organizzati i cantieri di sperimentazione miranti ad individuare e migliorare modalità organizzative, tecniche e metodologiche che rendessero il servizio delle CdM più accessibile a tutti i cittadini pur considerando, di volta in volta, i diversi e specifici pubblici. I cantieri sono stati delle sperimentazioni decise non dalla singola CdM, ma discusse dalla rete, attivati da una o più CdM su obiettivi dichiarati ed in piena trasparenza, con costruzione di modi e di sedi di osservazione e confronto sui risultati. Ciò premesso l'obiettivo principe dei cantieri è stato produrre innovazione in maniera condivisa tra le CdM, attraverso modalità operative e avendo come finalità, non secondaria, la crescita del partenariato locale e la messa a disposizione dei risultati presso l'intero sistema nazionale di orientamento, formazione e lavoro. I cantieri sono stati intesi come un'occasione per coinvolgere nuove risorse, operatori e/o realtà del territorio, nello spirito non della competizione, ma dell'innovazione metodologica e strumentale. Le CdM non sono un servizio di orientamento nel senso stretto, né un'agenzia per il lavoro ma un luogo che si pone a monte di questi servizi e il cui obiettivo è aiutare il cittadino di qualsiasi età e condizione, a definire la propria strategia di scelta, attraverso la documentazione, il consiglio, eventi ed incontri con professionisti e la messa a disposizione di risorse informative e di confronto. La dimensione info-orientativa della CdM appare di primaria importanza tanto è vero che i terreni strategici su cui si sono sviluppati i cantieri si basano molto sulle strategie di informazione per la scelta e sono quattro:

- 1 come aiutare i lavoratori adulti che vogliono cambiare lavoro o che sono stati messi in condizione di cambiare,
- 2 come elaborare e presentare informazioni sulle professioni,
- 3 come reperire, organizzare ed aggiornare la documentazione e l'informazione,
- 4 come informare sui diritti all'emersione dal lavoro irregolare.

Tali sperimentazioni hanno trovato nelle CdM un importante punto di riferimento in quanto esse rappresentano un luogo di grande esposizione di tutte le opportunità del territorio e come tale si rivelano funzionali alla progettazione ed erogazione di un servizio di cittadinanza rivolto a vaste e diverse categorie di fruitori, sia per il libero accesso che per l'anonimato e la confluenza di diversi operatori provenienti da servizi diversi. Si tratta dunque di un modello di servizi di cittadinanza per l'integrazione delle risorse informative e delle risorse di "consiglio", che identifica e raccoglie eventuali esigenze di approfondimento per rinviare le persone ad altre strutture e punti della rete, in grado di fornire risposte specifiche. Questo è possibile nella consapevolezza della complementarità del servizio CdM rispetto ad altri servizi e istituzioni, in virtù del suo approccio "porte aperte" che favorisce l'accesso dei cittadini ai servizi e della

---

<sup>43</sup> Per un maggior approfondimento del modello e delle esperienze si rimanda a Salomone A. (a cura di) (2003), *L'integrazione al servizio del cittadino. Il modello delle Città dei Mestieri e delle Professioni*, F. Angeli, Milano, Salomone A. (2002), *Il modello italiano delle Città dei Mestieri e delle Professioni*, in Osservatorio ISFOL, n. 5, sul sito [www.welfare.gov.it](http://www.welfare.gov.it) nello spazio di eurolavoro oppure su [www.cittadeimestieri.com](http://www.cittadeimestieri.com).

prospettiva di condivisione di una comunità professionale ampia, collaborativa e non competitiva, fondata sull'integrazione delle risorse e competenze.

Un aspetto importante dell'attività di informazione all'interno delle CdM è rappresentato dal dare una risposta ad una domanda base dell'utente attraverso la stessa strutturazione del servizio: ogni CdM si organizza attraverso poli di informazione e consiglio che rappresentano la domanda dell'utente riportata, con un artificio linguistico, in azione: ad esempio cambiare lavoro, trovare/cercare lavoro, scegliere una formazione. Partendo da queste frasi si organizza tutta la documentazione e l'informazione, si offre il consiglio e si progettano gli eventi. Proprio gli "eventi" rappresentano un elemento di forte caratterizzazione: si configurano come incontri ristretti fra professionisti (nel senso di portatori di professioni quali l'attore, il magistrato, il contabile ecc..) e utenti, con l'idea di offrire un'informazione diretta sui lavori e relative competenze, esperienze, condizioni lavorative ecc..., secondo un'agenda pre-fissata e di cui si dà informazione per tempo. Tali incontri hanno dimostrato la loro efficacia soprattutto in un'ottica di confronto con la realtà e una forte spinta all'attivazione individuale. Gli eventi, per il forte interesse che suscitano e per gli esiti che producono, insieme alla documentazione a carattere integrato, connotano in modo forte l'esperienza delle CdM e sono ormai parte integrante della specificità del modello di servizio. Nel confronto con altri servizi va detto che essi rappresentano spesso una pratica molto osservata e trasferita. La rete delle CdM italiane ha anche sviluppato una metodologia per lo sviluppo degli eventi e la messa a punto di un kit di sviluppo. Spesso gli eventi rappresentano anche una modalità di collaborazione con esperti per la messa a punto di materiale di presentazione delle professioni (è il caso della CdM di Genova che ha prodotto una serie di monografie video di professioni o ancora di collaborazioni interdisciplinari per la costruzione di schede sulle professioni della CdM di Milano).

Tutti i processi comunicativi per essere veramente efficaci debbano svilupparsi secondo una modalità circolare ossia ogni componente il processo comunicativo deve poter sia inviare che ricevere informazioni. La circolarità delle informazioni e delle comunicazione è un caposaldo delle CdM, con tutte le difficoltà che un tale approccio propone, non solo verso altri servizi o il contesto locale ma anche e soprattutto nel rapporto con l'utente. Sovente i servizi informativi sottovalutano l'importanza di istituire un canale comunicativo in "ingresso" mediante il quale gli utenti possono in qualche modo agire sulla fornitura del servizio. L'utente, come cittadino diventa partner del servizio e ad egli viene anche trasmesso il know-how per la ricerca e una prima analisi delle informazioni.

Il principio dell'accessibilità a tutti i pubblici è uno dei capisaldi del modello e dell'esperienza delle CdM. Se in termini di efficacia informativa e comunicativa si può pensare che tanto più il messaggio è mirato tanto più può essere efficace, per una CdM il problema è avere tanti messaggi mirati da colpire i tanti diversi cittadini, portatori di esigenze specifiche e, nello stesso tempo, sviluppare strumenti e pubblicazioni che sono accessibili a tutti pur se con gradualità e differenze, o creare un supporto di consiglio per aiutare coloro che hanno una minore possibilità di accesso alle problematiche e alle informazioni.

In questo capitolo vogliamo proporre le sperimentazioni sviluppate nei due cantieri condotti insieme agli operatori delle CdM mentre nel resto della pubblicazione si troverà ampio spazio all'esperienza di confronto e scambio avvenuto nei cantieri tematici con esperti e più legati alla documentazione.

## 2.4 • INFORMARSI PER CAMBIARE LAVORO

Si è partiti dall'osservazione che l'adulto occupato, in una fase di cambiamento e transizione nel proprio percorso professionale, non trova facilmente un servizio a cui rivolgersi. Il centro per l'impiego viene vissuto prevalentemente come un luogo per chi è disoccupato e vi è una diffusa, scarsa conoscenza di strumenti quali bilanci di competenza, voucher formativi ecc... Si è deciso di sperimentare allora un percorso informativo per questa tipologia di utenza con la CdM di Genova, ma rispettando sempre la condivisione delle fasi e dei risultati anche intermedi all'interno degli incontri di rete.

Come già si era rilevato in un'altra indagine sugli utenti adulti nelle CdM<sup>44</sup> essi preferiscono il contatto personale alla ricerca di documentazione. Si è deciso così di partire dall'organizzazione di un incontro il sabato per due ore nella mattinata con il duplice obiettivo di offrire informazione sui servizi del territorio e di raccogliere meglio il bisogno informativo degli utenti (attraverso una scheda con domande aperte). I primi dati raccolti (dopo tre incontri) hanno portato alla progettazione e realizzazione di un incontro informativo focalizzato sui percorsi per cambiare lavoro e si è passati ad una dimensione più informativa per presentare le risorse del territorio, alla presentazione di strumenti propedeutici al cambiamento inteso come messa in pratica di azioni specifiche e ad una riflessione su competenze e ruoli professionali. Si sono strutturati così due momenti informativi e uno più di orientamento formativo per riflettere su di sé fino ad arrivare ad un percorso più articolato fatto di quattro incontri di 2 ore ciascuno (cosa è il bilancio di competenza, chi e come averne diritto, tecniche per leggere il mercato del lavoro, strumenti per costruire un progetto personale e azioni per cambiare). Questi aspetti si sono andati a integrare anche con la presenza del materiale di documentazione già presente nelle CdM.

Hanno partecipato alla sperimentazione avvenuta da Ottobre a Dicembre 2003 in maggioranza lavoratori dipendenti, fra i 26/35 anni e in prevalenza donne con l'obiettivo di riqualificarsi per crescere nella propria professionalità e per garantirsi maggiore spendibilità e continuità sul mercato del lavoro.

La sperimentazione ha evidenziato come l'informazione, in alcuni contesti, necessita di modalità differenti dalla semplice lettura di documenti e l'importanza dell'interazione con gli altri per facilitare il processo di acquisizione di informazione ed elaborazione sia su di sé che sul contesto. Le attività di consulenza o comunque di presa in carico dell'utente si inseriscono in percorsi formativi e orientativi strutturati che sono efficaci se si è già focalizzato il problema mentre nella fase di esplorazione è necessario offrire strumenti e alternative di percorsi in modo che l'utente possa sentirsi libero di accedervi e nello stesso tempo possa avere il rispetto del proprio tempo nell'esplorazione del problema e modalità differenti che lo aiutino alla definizione dello stesso. Questa modalità viene assicurata in una CdM in quanto rappresenta un luogo di riferimento nel quale cercare liberamente fra più risorse.

---

<sup>44</sup> Salomone A., Agneni L. (2003), *Interventi di orientamento per gli adulti nell'esperienza delle Città dei mestieri e delle Professioni*, Osservatorio ISFOL n. 1.

## 2.5 • INFORMARSI PER EMERGERE DAL LAVORO IRREGOLARE

In primo luogo viene da chiedersi perché un tale cantiere?

Chi lavora in nero, raramente lo fa per sua scelta e difficilmente riesce ad uscire da questa situazione senza la volontà dell'azienda per la quale lavora. Per questo motivo, spesso, gli interventi si rivolgono all'azienda che, nella maggior parte dei casi, può risolvere il problema regolarizzando la posizione del dipendente. Partire dal lavoratore significa voler portare il cittadino alla consapevolezza che egli è l'attore principale e cosciente delle proprie scelte partendo dalla conoscenza dei propri diritti.

Il risultato atteso e raggiunto di questo cantiere è stato mettere a punto un percorso informativo e di consiglio per tutti coloro che gravitano attorno al mondo del sommerso, in merito non solo ai diritti e doveri peculiari del rapporto di lavoro, ma anche in riferimento alle opportunità offerte ad entrambe le parti (lavoratori e datori di lavoro) per regolarizzare la propria posizione e/o modificarla in merito al ruolo e alla forma con cui si fornisce la propria prestazione professionale. La ricerca, iniziata a luglio e terminata a dicembre del 2003, ha coinvolto le Città dei Mestieri e delle Professioni di Taranto e della Sardegna.

Le finalità del progetto si possono riassumere in quattro punti principali:

- 1 costruire un punto di contatto tra la cittadinanza e le istituzioni territoriali;
- 2 garantire la possibilità di un'adeguata informazione orientativa e consulenza per i cittadini, a seconda delle necessità evidenziate;
- 3 venire in aiuto di particolari fasce di cittadini, che per la loro peculiare posizione occupazionale o sociale, vivono una condizione difficoltosa;
- 4 contribuire all'incremento delle attività, all'occupazione, allo sviluppo della formazione, attraverso azioni consultive e informative, organizzazione di eventi, cura dei contatti con le varie realtà del territorio.

Il primo obiettivo del progetto è stato ricostruire il fenomeno del sommerso nel territorio di riferimento, per poter organizzare un sistema di risorse e strumenti informativi ed orientativi. In particolare la ricerca è partita dall'individuazione e consultazione di testi riguardanti:

- la normativa;
- i finanziamenti;
- le politiche attive sul costo del lavoro;
- i contratti;
- le statistiche;
- i principali siti internet istituzionali e non riguardanti le politiche a favore dell'emersione;
- le leggi regionali e nazionali;
- articoli e rassegne on line sul lavoro, la politica e l'economia sociale.

Tale materiale è stato elaborato e gestito utilizzando la metodologia di facilità di accesso tipica della CdM.

Essi sono stati la base per la realizzazione di uno strumento multimediale e documenti cartacei, ma anche per la messa a punto di una metodologia di consiglio ed organizzazione degli eventi.

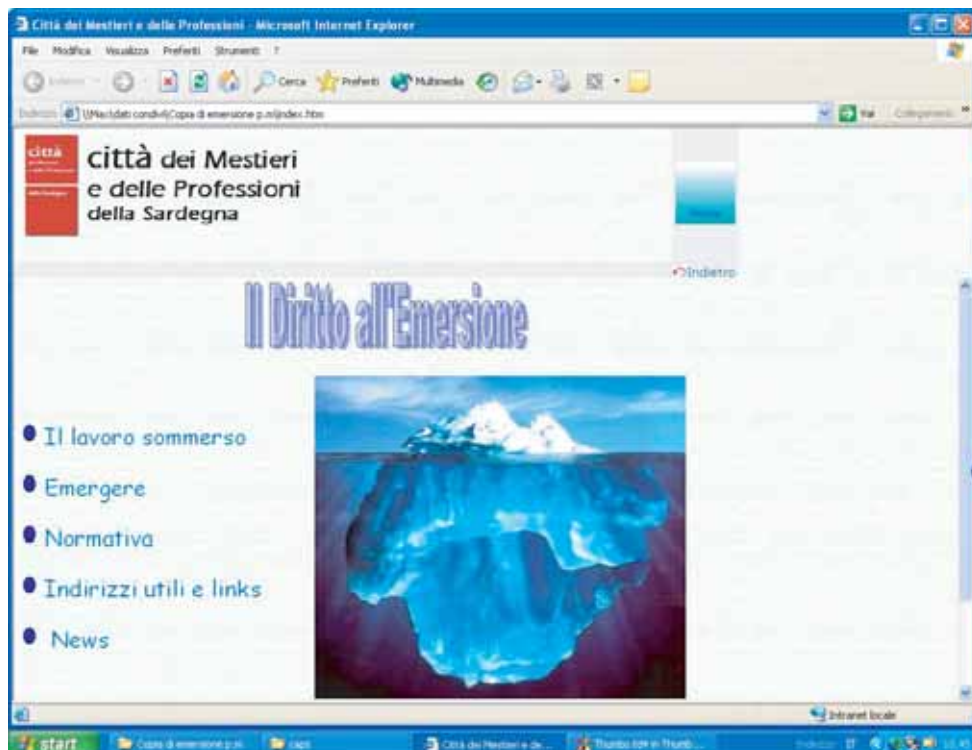
Dopo aver condiviso il progetto di sperimentazione con i partner, ciascuna CdM ha organizzato contatti con le ulteriori strutture preposte all'argomento a livello locale. Attraverso questa collaborazione è stato possibile ottenere una serie di documenti, notizie e suggerimenti che si sono rivelati molto utili, sia al fine di una migliore visione di insieme della problematica, sia al fine di lavorare con chi opera sul campo, a stretto contatto con le istituzioni e con le parti che, a vario titolo, sono coinvolte nella problematica.

Operativamente le azioni svolte si sono sviluppate attraverso le seguenti fasi:

Strumenti Multimediali: partendo dalla definizione di check lists (ossia schede per la definizione del bisogno potenziale dell'utente che vanno aggiornate attraverso l'ascolto degli utenti reali in cui si pongono in maniera fortemente scandagliata le diverse domande che un utente può porre sull'argomento a sé o al consigliere e che vanno valutate in equipe) è stato realizzato un cd-rom contenente un percorso multimediale facilmente consultabile che contiene informazioni sul lavoro sommerso e sui "modi per emergere". Tale strumento possiede una struttura ad albero, tipica dei prodotti Città dei Mestieri e delle Professioni e similare ai percorsi interni dei poli, che parte dal bisogno dell'utente per arrivare alle informazioni utili rispondenti allo stesso. Si è scelta la produzione di un supporto multimediale che facilmente riporta ad altri argomenti proprio per permettere all'utente anche una consultazione anonima.

La *home page* (fig.1) presenta le seguenti parole chiave: *Il lavoro sommerso, Emergere, Normativa, Links Utili, News*.

Fig. 1

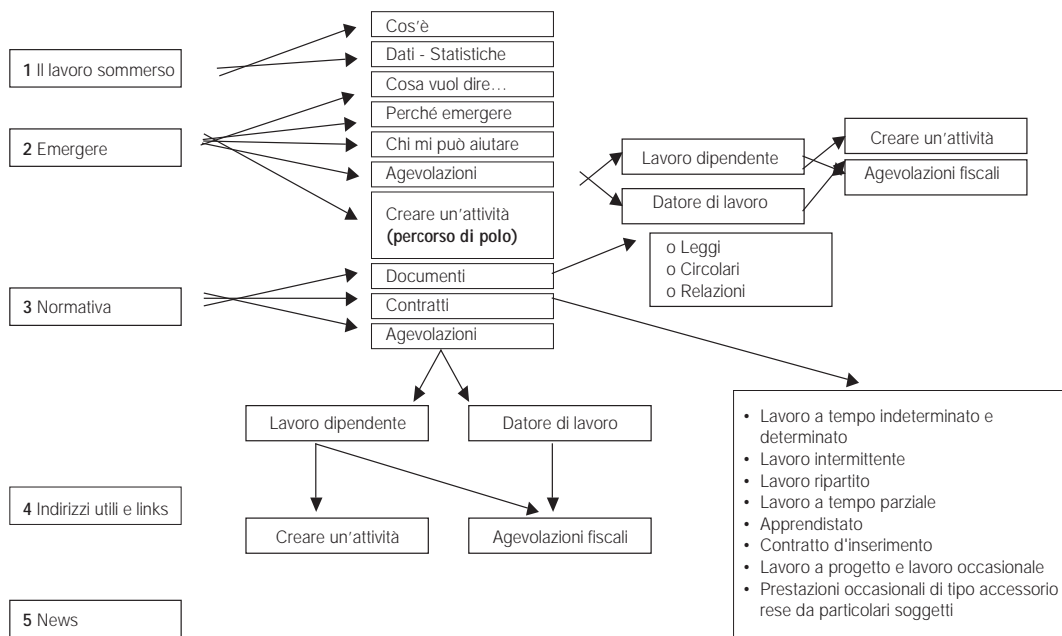


Un utente che si avvicina alla postazione, si trova davanti a un percorso che parte dal generale per arrivare al particolare e che gli permette di rendersi attivo nella ricerca e consapevole di quale sia il suo bisogno in quel momento, di ciò che sta andando a cercare e dove.

All'interno del percorso è possibile trovare: le normative, le diverse tipologie contrattuali, le agevolazioni sia per avviare un'attività che per l'impresa che assume dei dipendenti, gli indirizzi utili (tutor, comitati emersione, sindacati...), oltre che delle informazioni generali sul mondo del sommerso che si sviluppano secondo lo schema 1.

Questo prodotto è fortemente collegato con il percorso per chi vuole creare una propria attività e si trovano contenuti riguardanti: l'impresa (forme giuridiche, adempimenti burocratici...), l'imprenditore, il lavoratore autonomo ed il libero professionista, i settori produttivi, i finanziamenti, questionari di autovalutazione, indirizzi utili e *links*, *news*.

**Schema 1**



Strumenti cartacei: è stata di grande utilità tutta la documentazione presente all'interno della CdM: libri, cataloghi, riviste, quotidiani...., ed in particolare è stata resa disponibile una sezione di documentazione cartacea dedicata alla tematica oggetto del cantiere (normative, finanziamenti, contratti, agevolazioni, ecc..).

Per dare uniformità agli strumenti, le risorse disponibili sono state organizzate e suddivise per argomenti in base alle parole chiave utilizzate per il percorso multimediale.

Consiglio: I consiglieri, attraverso colloqui orientativi individuali, hanno accolto il bisogno, aiutato nella riflessione per soddisfare lo stesso, fornito informazioni su percorsi adeguati alle esigenze dello specifico utente. Il consiglio riveste un ruolo determinante per la definizione delle check lists, cioè la raccolta delle domande degli utenti, da utilizzare come momento di crescita nei momenti di riflessione e dialogo tra operatori e per la definizione delle parole chiave da impiegare nei percorsi multimediali e nella documentazione cartacea per facilitare al massimo la ricerca da parte dell'utente,.

Il momento più delicato nel consiglio è arrivare alla individuazione del bisogno e quindi alla restituzione e alla condivisione dello stesso. La definizione del bisogno di emergere spesso lotta con la paura per cui soprattutto in questo caso non è semplice accertare il bisogno.

Gli eventi: con questo strumento si può incidere più efficacemente nella prevenzione del nascere di nuove attività non regolari e intervenire su quelle già in essere. Questi devono essere occasioni di incontro con professionisti, perché l'obiettivo è confrontarsi con l'esterno per trovare una propria collocazione professionale in maniera regolare. Da segnalare i workshop informativi tenutisi a Cagliari aventi come oggetto i nuovi contratti di lavoro previsti dalla legge 30/2003 meglio conosciuta come riforma Biagi.

Inoltre sono stati organizzati periodicamente, o in prossimità di iniziative e programmi istituzionali (finanziamenti, agevolazioni, bandi sull'imprenditoria), workshop informativi in collaborazione con i soggetti eroganti. Per esempio è stato realizzato in CdM un incontro con i referenti del PRES (Programma Regionale Emersione Sardegna) che, oltre a presentare il programma e il relativo bando hanno interagito con gli utenti aiutandoli nella programmazione della propria candidatura al finanziamento e motivandoli nel percorso di emersione.

A Taranto sono stati sperimentati laboratori a scopo preventivo, con il coinvolgimento degli alunni delle ultime classi delle scuole superiori, per lo più tecnici e professionali, che presentano un più alto numero di studenti che si affacciano al mondo del lavoro una volta conseguito il diploma e quindi a "rischio" per quanto riguarda il loro possibile impiego nel lavoro irregolare.

Gli incontri sono stati anche un momento di verifica del cd-rom tematico prodotto dalle CdM.

Utilizzando le informazioni derivanti dagli strumenti (consiglio, percorso multimediale, documentazione cartacea, eventi), l'utente portatore del bisogno acquisisce maggiore consapevolezza per rendersi attivo nella ricerca.

Tutti gli strumenti realizzati, vengono continuamente sottoposti a verifica e ridefiniti in base alle esigenze dell'utenza.

All'interno delle Città dei Mestieri e delle Professioni della Sardegna e di Taranto, è stato dedicato uno spazio sperimentale dedicato a "conoscere i propri diritti". Uno dei criteri della Città



dei Mestieri e delle Professioni è l'anonimato: ciò vuol dire che un utente può entrarci e usufruire delle risorse senza che nessuno venga a conoscenza della sua identità. Questo aspetto risulta rilevante quando si affronta una tematica come quella relativa al cosiddetto "lavoro nero". Infatti il non essere identificato aiuta l'utente a muoversi all'interno del centro e a rapportarsi con i consiglieri della CdM parlando apertamente della propria situazione lavorativa. La caratteristica peculiare dell'anonimato, quindi, facilita la persona nel cercare un proprio percorso professionale senza "l'ansia" tipica di chi, in qualche modo, è cosciente di essere in una situazione di lavoro "irregolare". Il fatto che uno sportello sul sommerso risieda in una struttura come una CdM è, infatti, garanzia che mai nessuno saprà che quell'utente è un lavoratore irregolare piuttosto che uno studente o semplicemente "uno che vuole leggere il giornale".

Nei mesi di sperimentazione del cantiere, comunque, è emersa la difficoltà ad affrontare tematiche relative al lavoro irregolare e a coinvolgere gli utenti interessati a questo problema. Un caso esemplificativo può essere l'organizzazione di un laboratorio dedicato espressamente al lavoro irregolare, al quale, come si può immaginare, ci sono state scarsissime adesioni. Si è pensato quindi, di presentare gli incontri come workshop informativi su agevolazioni destinate all'apertura di nuove attività "regolari" o sull'inserimento nel mondo del lavoro, senza parlare espressamente, nella fase di presentazione, di "lavoro nero".

Anche per quanto riguarda il consiglio, raramente ci sono state richieste di colloquio aventi come bisogno espresso la necessità di "uscire dal sommerso" ma spesso, in fase di colloquio, specie nei poli creare un'attività e cercare lavoro, dietro un bisogno di ricerca di lavoro o di aprire un'attività è emersa la condizione lavorativa "irregolare" e quindi, il "reale bisogno" di uscire da questa situazione.

In conclusione, l'intento complessivo dell'attività è stato quello di fornire ascolto agli utenti, raccogliere i bisogni e i pareri, dando consiglio, fornendo strumenti e creando occasioni di comunicazione e di progresso reciproco. Inoltre, come già detto, chi lavora nel sommerso, vista la particolarità e la complessità della tematica a livello di vissuto individuale, non si sente libero di parlare della propria condizione e tanto meno ne parla con le istituzioni. In questo senso un luogo come la CdM può rivestire un ruolo importante: l'ascolto, fondamentale nella fase del consiglio, diventa di grande interesse per la raccolta del bisogno che può diventare documento degno di attenzione per le istituzioni (tra l'altro rappresentate all'interno della CDM in quanto partner della stessa) che si occupano di emersione e che possono adottare le strategie più idonee tenendo conto del punto di vista del lavoratore. Inoltre può portare gli utenti stessi ad un buon contatto comunicativo con le istituzioni (come nel caso dei laboratori informativi), fornendo una "facilitazione" per chi desidera portare la propria condizione senza esporsi.

## 2.6 • LA STRATEGIA CULTURALE

La CdM persegue due obiettivi complementari: essere direttamente utile per i propri utenti nel renderli attori della propria vita professionale e accompagnarli in una logica di anticipazione e di sviluppo della propria curiosità culturale<sup>45</sup>. Per questa ultima missione si possono articolare tre funzioni complementari:

- 1 superare l'urgenza attraverso una maggiore riflessione verso la costruzione di un progetto (il passaggio fra i diversi poli e strutture facilita questo passaggio);
- 2 offrire agli utenti la voglia e gli strumenti per documentarsi e cercare altrove;
- 3 usare le diverse risorse culturali presenti sul territorio in una realtà di rete mutualistica e di solidarietà.

Per quanto riguarda il primo aspetto va evidenziato che i processi di flessibilità del lavoro e dei tanti cambiamenti, a cui ciascuno va incontro, possono essere vissuti al massimo dell'apprensione sociale e dell'ansia individuale se lasciati al caso. Importante è invece creare una cultura condivisa che sappia far fronte, per tempo, ai cambiamenti attraverso la costruzione di progetti personali (e perché no anche sociali). Questo processo di costruzione del sapere e della cultura del progetto ha le basi pedagogiche nel processo educativo, anche permanente e continuo, ma soprattutto in quello iniziale e permette alla persona di non sentirsi in balia del mercato ma di governarlo e si consolida con attività di formazione e assessment continuo. Considerando che sempre più la formazione e il proprio assessment vengono lasciati all'iniziativa individuale allora è importante affiancare la persona con voucher personalizzati, promuovere maggiormente i bilanci di competenza, dare un sostegno nei momenti di passaggio (riforma degli ammortizzatori sociali) e soprattutto pensare a una politica dell'orientamento di più ampio respiro. L'orientamento e la formazione possono diventare così strumenti che si sviluppano in luoghi e spazi di volta in volta differenti, che solo a volte fanno emergere il proprio potenziale pedagogico, ma che sono al servizio del cittadino. L'ampliarsi delle risorse (contesti, servizi, professionalità) in gioco su uno stesso territorio pone la necessità di fare rete e comporta due tendenze dell'orientamento: una specialistica una più aspecifica e più legata al processo culturale<sup>46</sup>. Questa messa a cultura dell'orientamento impone che esso non si occupi più solo della conoscenza del mondo del lavoro e delle professioni, o al massimo delle proprie competenze, ma sia un processo a sostegno delle scelte.

In riferimento alla voglia di documentarsi e cercare altrove è importante rafforzare i centri di documentazione anche su argomenti della formazione, delle professioni e del lavoro. La funzione sociale tradizionale coperta dai luoghi culturali e dalle biblioteche assume un rilievo particolare. Ci si può rifare alla visione nord-americana ma ora anche molto diffusa in Europa della biblioteca pubblica, luogo di vita, struttura che cambia, centro di risorse pratiche

---

45 Las Vergnas O. (1999), *La cité des Métiers joue-t-elle vraiment le rôle de passerelle culturelle?*, in *Actualité de la Formation permanente* n. 158 Janvier-Février 1999.

46 Las Vergnas O. (2002), *La formation tout au long de la vie: une révolution culturelle qui s'ignore*, in *Apprendre autrement aujourd'hui?*

per i cittadini, "luogo di cittadinanza". Il ruolo sociale della biblioteca, o mediateca che sia, si trova rinforzata dalla necessità che hanno i cittadini di trovare un luogo e uno spazio di riflessione per poter leggere, confrontarsi, prima di scegliere. Inoltre esse possono giocare la carta della complementarità dei pubblici, delle risorse e degli utenti e l'integrazione della mediateca o biblioteca nell'ambito del territorio sociale ed economico in cui è inserita. La biblioteca pubblica ha la fortuna di trovarsi nell'intersezione fra formazione iniziale, formazione continua e struttura culturale, è complementare alle biblioteche specifiche scolastiche, universitarie e aziendali e si trova in un continuum del percorso scolastico, universitario e poi professionale di un individuo per accompagnarlo, non solo nella scuola, ma anche nella propria scelta professionale, sviluppo professionale e cambiamenti. Se le biblioteche si vanno attrezzando sempre più verso tematiche legate alla formazione e al lavoro la capacità di adattamento che le va interessando passa attraverso il loro riconoscimento come attori di questi nuovi campi di competenza. Del resto, "fine ultimo di ogni attività di documentazione rimane sempre *only connect* ossia allestire quelle procedure di mediazione che consentono all'utente di entrare in contatto con l'informazione che cerca"<sup>47</sup>. E quanti hanno scelto la propria professione perché innamorati di un personaggio di un romanzo? Forse a volte serve più un buon romanzo che una cattiva scheda sulle professioni.

Usare le diverse risorse culturali presenti sul territorio, in una realtà di rete, propone due letture: la prima è che creare reti è un *hobby* diffuso ma una pratica ancora misconosciuta, soprattutto in relazione al loro perdurare nel tempo e nel raggiungere risultati e servizi concreti.

La seconda è che il lavoro va ormai affrontato come processo non solo economico e sociale ma anche culturale.

Ponendo il lavoro come questione culturale, l'obiettivo è fare evolvere le rappresentazioni del lavoro e della vita professionale e fare in modo che accanto alla formazione, ai servizi per l'impiego, alle diverse agenzie per il lavoro e ai centri di orientamento, ci siano anche i media e tutti gli attori culturali, che inizino a mobilitarsi direttamente con lo sviluppo dell'offerta di servizi legati alla vita professionale e, con un'attività di costruzione e diffusione di conoscenze e saperi, frutto di *metissage*<sup>48</sup> e di mediazioni fra fonti e soggetti diversi. L'orientamento da pratica tradizionale di aiuto alla persona, nel rapporto OCSE<sup>49</sup>, si è spostato a dispositivo trasversale ai sistemi per il raggiungimento di obiettivi di politica pubblica. Considerando l'importanza dei cambiamenti presenti e futuri in atto, indotti dall'evoluzione della natura stessa del lavoro e del suo posto all'interno della società e nella costruzione di identità professionali, la riconciliazione fra apparati culturali e lavoro, fra i diversi soggetti che operano sul territorio (scuola, università, biblioteche, centri di aggregazione, imprese, ecc..) e fra le diverse competenze che possono facilitare le scelte diventano una frontiera da sperimentare. Non si sceglie più in contesti strutturati (livelli di scuola differenti, lavoro, formazione ecc..) ma ormai le scelte sono in contesti destrutturati (scambi fra scuola e formazione, fra lavoro e scuola, fra lavoro e non lavoro ecc..) e si avverte la necessità di strut-

---

47 Carlucci C. (1998), *La logica e la struttura delle banche dati bibliografiche Un'esemplificazione*, in *Annali della Fondazione Giulio Pastore*, XXVI-XXVII, 1997-1998, Milano, F. Angeli, p. 177.

48 Las Vergnas O. (2002), *Les supports documentaires à la cité des Métiers de la Villette Fonctions et Limites in Bibliothèques et éducation Permanente*, Paris N. 3.

49 Rapporto OCSE (2004), *Career Guidance and Public Policy* OCSE, Parigi.

turare dei servizi accreditati<sup>50</sup>, dei servizi ai servizi (proprio per informazioni e banche dati) ma soprattutto creare la capacità di offrire un servizio al cittadino diffuso a livello locale, al di là di ruoli e obiettivi istituzionali, che copra l'intera vita della persona.

---

<sup>50</sup> Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Direzione Generale per le Politiche per l'Orientamento e la Formazione (2004), *Prospettiva di sviluppo di un sistema nazionale di orientamento* Documento tecnico-scientifico.

## **capitolo 3**

- **TECNICHE DI  
INFORMAZIONE  
E DOCUMENTAZIONE  
A SUPPORTO  
DELL'ORIENTAMENTO,  
FORMAZIONE E LAVORO**



### 3.1 • LO STATO DELL'ARTE

Sono passati diversi anni ormai da quando sono state conferite alle Regioni, alle Province e ai Comuni importanti funzioni nel settore del collocamento e delle politiche attive del lavoro in attuazione del D.Lgs. n. 469 del 23/12/1997. Le leggi regionali hanno provveduto da tempo a dare fisionomia ai sistemi di ripartizione delle competenze e di disciplina delle attività di coordinamento in materia di collocamento, di orientamento alla formazione e al lavoro, di accordo tra i servizi regionali e locali, di formazione del personale addetto, di disciplina delle risorse da impiegare nel settore.

Sono state, ormai, avviate diverse strutture che intendono agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro e fornire servizi di consulenza e di orientamento alle persone e alle aziende (come i servizi per l'impiego e le recenti agenzie per il lavoro) oppure fornire informazioni, orientamento e consulenza per la ricerca del lavoro sia dipendente sia autonomo (quali i Centri di Iniziativa Locale per l' Occupazione (CILO) o i Centri di orientamento al lavoro (COL) e altri che, pur promossi sulla base di una legislazione regionale, faticano a tradursi in strutture operative). Sono cresciute di numero e di dimensioni - non sempre di qualità - le iniziative che sono state predisposte da Università e da associazioni e imprese per dare un orientamento ai giovani che stanno completando i loro studi superiori, in vista di un eventuale ingresso nel percorso universitario o per uno sbocco diretto nel mondo del lavoro. In alcuni casi, ancora pochi, vi sono stati esperimenti di collaborazione tra enti locali, università, camere di commercio, associazioni di imprenditori e di lavoratori per dare un quadro, a tutto tondo, delle vie che si aprono al termine di ciascun ciclo di studi o nel momento in cui si vuole o si deve cercare una nuova occupazione. Sono numerose infine anche le iniziative di agenzie private e di imprese che contribuiscono ad arricchire il numero degli sportelli che offrono informazioni a coloro che stanno cercando opportunità di occupazione fino ad arrivare alla rete più ampia e ricca di informazioni puntuali come quella creata dalle Camere di Commercio che, poggiandosi sui dati della banca dati "Excelsior" e, integrandola con servizi di consulenza e di orientamento, copre l'intero territorio nazionale e si affianca al lavoro svolto dalle imprese.

Non è possibile esprimere valutazioni circa l'efficacia del nuovo sistema di collegamento tra domanda e offerta di lavoro e sui servizi di consulenza e di orientamento alla formazione e al lavoro che vengono offerti dalle strutture create a livello locale a così breve distanza dall'applicazione delle norme innovative e in presenza di una produzione legislativa di livello nazionale che, dopo la 469/97 è venuta a modificare ulteriormente il funzionamento del mercato del lavoro con l'introduzione di una nuova disciplina delle modalità che riguardano la prestazione del lavoro e la sua regolamentazione contrattuale e assistenziale con la legge 30/2003.

Si possono cogliere però alcune costanti che sembrano caratterizzare ciò che di nuovo si viene organizzando e che rappresentano punti critici del nuovo sistema.

Queste non possono che essere intimamente connesse alle difficoltà strutturali insite nei mutamenti che interessano il mondo del lavoro, esaminati con chiarezza nel primo capitolo di questa pubblicazione, e che fanno riferimento al profondo cambiamento nell'organizzazione complessiva delle imprese, alla delocalizzazione dei luoghi di produzione, alla progressiva robotizzazione o automazione dei processi e che quindi definiscono il mondo del lavoro come un contesto in continua transizione.

La prima indicazione è legata al fatto che i servizi per l'impiego e i servizi di orientamento fondano il loro servizio sulla convinzione che colui che è alla ricerca di lavoro sappia che in che cosa consiste realmente l'attività professionale che andrà a svolgere oppure quali attività potrà fare al termine del percorso formativo compiuto. In altre parole si dà per scontato che la domanda dell'utenza sia una domanda matura, frutto di un processo di lettura analitica (del contesto, delle proprie capacità ed interessi, dell'evoluzione del mercato) che porta il soggetto ad orientarsi verso uno specifico lavoro, piuttosto che un altro.

Al contrario chi si occupa di lavoro sa che la scelta del percorso professionale spesso si fonda su meccanismi, processi e storie, del tutto svincolati da analisi puntuali delle probabilità di successo e soddisfazione.

In questo quadro sta a questi nuovi servizi, articolati sul territorio, di imporre una nuova cultura della scelta, come percorso articolato in più tappe, continuo, e frutto di progettualità fondate sull'analisi dei dati di contesto (macro e micro economici, informazioni sull'evoluzione delle professioni, ricerche previsionali, attitudinali, ecc...) che gli operatori di questi centri devono contribuire a diffondere.

La seconda indicazione deriva direttamente dalla prima e si riferisce alla constatazione che si parla di lavori e di professioni utilizzando termini ormai obsoleti o che nascondono realtà completamente nuove. Ciò che, storicamente nel nostro Paese, manca è un'informazione attenta ed aggiornata su ciò che caratterizza ciascun lavoro e ciascuna professione, sulla loro evoluzione, sulle attività che sono state abbandonate e che invece hanno uno spazio nella nostra organizzazione economica, in un'ottica di approccio alle professioni che ne sottolinei il valore di informazione imprescindibile per promuovere una cultura della scelta matura e contestualizzata.

La terza indicazione è quella della totale estraneità delle tematiche del lavoro dal mondo scolastico: in nessuna scuola l'orientamento al lavoro è materia curricolare e sembra che a questa istituzione cronicamente manchino le risorse finanziarie e le professionalità per poter introdurre percorsi del genere. Si evidenzia una totale assenza di una cultura del lavoro all'interno delle discipline e dei programmi che vengono impartiti nelle scuole e negli istituti di formazione tecnica e professionale. La scuola italiana ha escluso di doversi occupare dei problemi del mondo del lavoro se non limitatamente alla scelta della scuola superiore che orienta verso un lavoro o verso una professione o verso una facoltà universitaria. Le università, per conto loro e nella gran parte delle facoltà, non hanno accettato di misurarsi con i mutamenti del mondo del lavoro e, quindi, hanno continuato a costruire curricula destinati a sfociare in professioni non sempre definite quando non già obsolete.

Una modifica di questa situazione è immaginabile solo nell'arco di alcuni anni, non certo di pochi mesi perché si tratta di introdurre nella scuola, nella formazione professionale, nell'università, nelle imprese e nelle loro associazioni, nelle istituzioni pubbliche e private che si occupano del mercato del lavoro una cultura del lavoro che oggi è completamente assente. E qui per cultura del lavoro si deve intendere l'insieme dei problemi che accompagnano il modo di essere di ciascun lavoro e le sue trasformazioni, nel quadro dei mutamenti che riguardano il modo di produrre, il modo di lavorare, il modo di entrare e di uscire dal lavoro e di stare nel lavoro.

Ma come avviare la modifica di questa situazione? Dove cominciare a parlare di cultura del lavoro e a chi? Lo snodo del passaggio tra scuola e lavoro è forse il punto che meglio si pre-



sta ad un'azione che intende sviluppare e far crescere una cultura del lavoro. A chi vuole informazioni sul lavoro possibile si debbono dare elementi di valutazione del futuro che lo inseriscano nel lavoro che si trasforma, nel lavoro che nasce e nel lavoro che non c'è più.

In quest'ottica sarebbe importante che si attivasse un circolo virtuoso di diffusione delle informazioni inerenti all'entrata ed alla "sopravvivenza" nel mondo del lavoro, all'interno del più ampio bacino di luoghi possibili, della scuola, della cultura, del tempo libero al fine di promuovere una cultura del lavoro a tutti i livelli.

### 3.2 • UNA PROPOSTA OPERATIVA: L'APPORTO DELLE BIBLIOTECHE E DELLE STRUTTURE DI DOCUMENTAZIONE AI CENTRI PER IL LAVORO

L'apporto che le strutture che si occupano di documentazione, come anche le biblioteche, possono dare a questo processo può rinvenirsi, non solo, nell'ingresso massiccio delle tematiche del lavoro all'interno dei luoghi della cultura (si pensi ad esempio al, non casuale, inserimento della Città dei Mestieri di Parigi all'interno della Città della Scienza) ma anche mettendo a disposizione dei centri istituzionalmente deputati al lavoro le conoscenze sulla gestione, sul reperimento, sulla manipolazione e sulla diffusione della documentazione e dell'informazione.

Si tratta allora di creare iniziative che possano venire incontro alle esigenze degli utenti delle strutture di avviamento e di orientamento al lavoro ed al personale delle strutture stesse, come ad esempio progetti che, trattando l'informazione e la documentazione che si riferisce al funzionamento del mercato del lavoro nel nostro paese e in genere ai mutamenti in atto nel mondo del lavoro, producano quel materiale elaborato che può consentire approfondimento di conoscenze e acquisizione di competenze sia per il personale addetto ma anche per gli utenti.

A puro titolo esemplificativo può essere utile individuare come uno dei prodotti di questo incontro è quello di promuovere una cultura della gestione dell'informazione sul lavoro più accurata ed efficiente. Spesso infatti è evidente come i Centri per l'impiego e dei Centri di orientamento sono poco forniti di materiale "trattato" ossia selezionato, organizzato e proposto al fine di offrire risposte a molteplici e specifiche domande.

Le schede di presentazione che possono essere rinvenute negli "info-point" di queste strutture, propongono informazioni scarse e poco orientative sul materiale documentale posseduto. Se si tratta di un libro, sappiamo il nome dell'autore, il titolo, l'editore, la collana nella quale compare e forse il numero delle pagine. Non abbiamo mai l'indice né un *abstract* che indichi quali siano i contenuti specifici della pubblicazione; sono pochi i soggetti che possono indirizzare chi vuol essere informato a scegliere se una pubblicazione fa al caso suo o meno. In questo modo l'utente è gravato dal compito di selezionare il materiale egli stesso e capire se gli articoli rinvenuti, spesso solo dal titolo, possono aiutarlo a risolvere i suoi problemi.

Se questo ragionamento vale per le pubblicazioni a stampa e per quelle assimilabili (come i cd-rom o i dvd) ancora di più queste osservazioni valgono quando si tratta di orientarsi all'interno dell'oceano infinito di informazioni e di documenti che si possono trovare in Internet. Non è sufficiente dire che in rete vi è un sito che si chiama <http://www.informagiovani.it> o <http://www.sirio.regione.lazio.it> per aver dato una buona guida per risolvere i problemi a meno che non ci si trovi davanti ad un esperto ed abituale navigatore di siti Internet. È necessario che vi sia una scheda di presentazione del sito che guidi all'interno e che consigli in quale direzione andare a seconda delle domande per le quali si cerca la risposta.

Al contrario diviene necessario trattare la documentazione, cioè interporre un processo di elaborazione che produca informazione, ossia dati effettivamente significativi, al fine di fornire all'utente una serie di chiavi attraverso le quali poter scegliere quello che fa per lui.

Le pagine che seguono si propongono di evidenziare le caratteristiche che dovrebbe avere un sistema informativo che voglia agire da supporto delle strutture che si occupano di mediazione tra scuola e lavoro, tra disoccupazione e lavoro, tra lavoro e nuovo lavoro. Un supporto

che non si limiti a formulare una risposta più ricca e documentata di quella che si è in grado oggi di fornire, ma che apra sull'ampiezza e sulla complessità del mondo del lavoro. Questo soprattutto per gli operatori che tanto più sono in grado di svolgere efficacemente il loro mestiere quanto più divengono consapevoli dei problemi che hanno tra le mani. Un sistema informativo costruito a partire dalle domande reali degli utenti fornisce risposte il più possibile immediatamente utilizzabili.

Le pagine seguenti propongono una disamina teorico-tecnica su come organizzare un sistema di documentazione che sia corretto e completo e che valga a coprire quella domanda di informazione che è stata evidenziata.

Il capitolo successivo, infine, presenta il resoconto di un'attività di sperimentazione e ricerca che si è mossa proprio in questa direzione promuovendo l'incontro tra esperti di documentazione ed esperti del lavoro.

### 3.3 • LA GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Affinché possa essere utilizzata l'informazione deve essere comunicata: per "scienza dell'informazione" si intende lo studio scientifico della comunicazione dell'informazione, ovvero tutte le attività legate alla registrazione, ricerca e diffusione dell'informazione.

L'*informazione*<sup>51</sup> è definita come messaggio che da una fonte emittente è diretto ad una unità ricevente, mentre il *processo informativo* è costituito dall'insieme dei momenti che intercorrono nel passaggio del messaggio tra emittente e ricevente. Informazione e processo informativo costituiscono il *sistema informativo*, ovvero il sistema che ogni comunità si costruisce per *comunicare*, cioè per scambiarsi informazioni. Dunque, l'informazione comunicata è qualunque informazione che abbia un *supporto*, ovvero qualunque cosa su cui sia possibile registrare un'informazione (carta, nastro, pellicola fotografica, disco...).

Ogni informazione comunicata su un supporto, che abbia tutti gli elementi indispensabili per la descrizione bibliografica e l'indicizzazione, costituisce un *documento*. Documento, dunque, è sia un oggetto fisico che un contenitore informativo.

Se è vero che momento qualificante del *processo cognitivo* è quello in cui l'unità informativa da entità statica (*dato*) diventa dinamica (*informazione*), ovvero diventa utilizzabile dall'utente cui essa è comunicata, allora è anche vero che al centro del processo cognitivo si collocano quelle operazioni volte a individuare i dati, raccogliarli, trattarli e diffonderli al fine di mediare tra emittente e destinatario: operazioni riassumibili con il termine *documentazione*. La documentazione ha il suo fine ultimo nell'*utenza*, proprio perché il processo cognitivo si realizza nel rapporto tra soggetto e destinatario: dare valore informativo ai dati significa mediare tra dato ed utente al fine di rendere possibile l'utilizzo dell'informazione.

Nella definizione ufficiale di documentazione della FID (*Federation International of Documentation*) l'accento è posto sulla forte inclinazione all'operatività di questa disciplina, definita come "raccolta, ordinamento, classificazione, selezione, diffusione, utilizzazione di ogni tipo di documento".

Prima di entrare nel merito delle varie fasi in cui dovrebbe svolgersi, all'interno di un servizio di informazione, il trattamento documentario attraverso il quale l'informazione è messa a disposizione dell'utenza, è bene illustrare brevemente l'insieme dei suoi compiti e i relativi aspetti organizzativi.

Compito fondamentale di un servizio di documentazione è la selezione e la diffusione dell'informazione, più che la semplice conservazione e messa a disposizione del pubblico dei documenti in esso presenti. Oltre a soddisfare i bisogni dei suoi utenti, esso deve arrivare anche a prevederne le esigenze, circoscrivendo al fine il proprio interesse in un determinato settore di competenze, il più specialistico possibile.

Una volta individuato l'ambito in cui operare, un servizio di documentazione dovrebbe conoscere, tramite una vera e propria indagine di mercato, la situazione documentaria nel campo di interesse (contesto esterno rappresentato da concorrenti, produttori, fornitori, servizi, uten-

---

51 Uno dei testi base da cui ricavare principi e definizioni chiare e articolate nel campo dell'informazione e della documentazione resta, ancora oggi, il saggio di Bisogno P. (1979), *Teoria della documentazione*, Milano, Franco Angeli.

ti...) al fine di verificare non solo le esigenze informative del settore, ma anche l'eventuale disponibilità di finanziamenti, documenti, personale e strutture.

Fatta questa prima indagine, una volta rielaborati gli *input* da essa ricevuti, il servizio di documentazione si caratterizzerà per produttività ed efficienza a seconda del modo in cui riverserà sul mercato gli *output*, ovvero servizi, prodotti e attività varie che andranno ad incidere positivamente sui bisogni informativi degli utenti. Da questi ultimi, infine, otterrà un *feedback*, ovvero una risposta in termini di valutazione sull'efficienza del sistema, in base a cui implementare il servizio seguendo determinate suggestioni o direttive.

Oggi un servizio di informazione tende ad inserirsi a pieno titolo anche nel processo decisionale di enti, istituti, aziende (ed anche, sempre più spesso, di semplici cittadini), sia a livello delle attività strategiche che tattiche che operative: è chiaro che la qualità di un servizio di documentazione non può dipendere solo dalla quantità del materiale informativo disponibile, ma sarà una conseguenza del modo in cui l'informazione è fornita e dei risultati ottenuti dagli utenti in seguito alle richieste di informazione. Un buon servizio di informazione "pubblicizza" l'informazione e produce valore aggiunto nel trattamento e nel trasferimento delle informazioni: per raggiungere i suoi fini deve necessariamente conoscere i suoi destinatari, interagire attivamente con l'esterno e produrre anche prodotti specifici.

Diventa imprescindibile conoscere a fondo la tipologia del proprio pubblico per poter fornire un servizio calibrato alle sue esigenze informative. Fornire un servizio di qualità ad una determinata utenza in un determinato settore dell'informazione significa riuscire ad essere efficaci. Torna utile, a questo punto, il concetto di "funzione d'uso", mutuato dal marketing: l'ottica di chi progetta un servizio è spesso, se non sempre, diversa da quella di chi a quel servizio accede. Fornitore e utente sono le due componenti fondamentali del servizio: chi il servizio lo progetta deve tenere presenti le esigenze di entrambi, esigenze che, nel caso dell'utente, possono essere esplicite (richieste) o implicite (attese), e che possono o meno rientrare tra gli obiettivi dell'istituzione.

Un rapporto costante con l'utente, dunque, è alla base della qualità di un servizio fornito. Per questo è utile predisporre delle schede in cui si individuino una serie di indicatori relativi al servizio fornito sulla base dei quali acquisire una valutazione da parte degli utenti e delle proposte di implementazione.

I prodotti di un servizio di documentazione vanno innanzitutto intesi come frutto di elaborazioni e di analisi di documenti preesistenti, che si modificano in stretto rapporto con la crescita dell'utenza e con le sue esigenze e, spesso, si focalizzano su necessità informative specifiche. In genere si tratta di selezioni di articoli tratti da pubblicazioni specialistiche, periodiche e non, traduzione di documenti redatti in lingua straniera, attivazione di un'organizzazione dell'informazione attraverso l'uso di sistemi di classificazione che consenta all'utente un efficace recupero coerente con le sue esigenze.

I prodotti concepibili possono andare dalla produzione di documenti secondari (rapporti sul mercato del lavoro, una tecnologia, un'attività, profili di aziende, rassegne e monitoraggio stampa su determinati argomenti, dossier tematici etc.) alla possibilità di unire record di archivi interni alla organizzazione in cui si opera, record bibliografici e documenti a testo completo sia primari che secondari.

Il documentalista deve elaborare le informazioni sotto molteplici forme (cd-rom, bollettini, rassegne, bibliografie retrospettive, bibliografie tematiche e aggiornamenti editoriali) per trasfe-

rirle all'utente, offrendogli altresì sia la possibilità di consultare la banca dati del proprio centro ed altre banche dati, sia quella di accedere alla documentazione attraverso il prestito, il servizio di fotocopatura e quello di stampa delle ricerche in linea. Dall'insieme di questi servizi si riconoscerà la qualità di un servizio di documentazione.

### 3.4 • IL TRATTAMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE

Obiettivi del trattamento della documentazione sono l'analisi del contenuto del documento, la sua selezione ai fini della conservazione o dello scarto, la determinazione dei livelli di trattamento, la classificazione, la memorizzazione del documento e la sua valorizzazione.

Il contenuto del documento è, già di per se stesso, criterio fondamentale per la selezione: l'informazione da esso veicolata può essere d'interesse o meno a seconda delle caratteristiche intrinseche di un determinato servizio di documentazione, ovvero a seconda della sua specializzazione e del suo target d'utenza.

Fondamentale è anche stabilire il livello di trattamento in fase di descrizione dei documenti: il livello di trattamento sarà, evidentemente, correlato alla struttura della banca dati che si intende costruire: di tipo bibliografico, di riferimento o *full-text*.

Anche se si può affermare che la tendenza più attuale delle banche dati mira a mettere direttamente a disposizione dell'utente finale il testo completo della documentazione trattata, un buon servizio di documentazione si riconosce, senz'altro, dalla quantità (oltre che, ovviamente, dalla qualità) di documentazione pertinente selezionata e trattata con le tecniche bibliotecomiche dell'indicizzazione e dell'*abstracting*.

Primo passo fondamentale è la delimitazione della tipologia dei documenti da trattare e le scelte metodologiche che, a tal fine, si intendono seguire<sup>52</sup>.

La quasi totalità dei documenti presenti in un servizio di informazione rientra nelle quattro tipologie tradizionali:

- monografie - ovvero "pubblicazioni non periodiche concepite generalmente come trattazioni sistematiche di uno specifico argomento, complete in un volume o destinate a essere completate in più volumi"<sup>53</sup>
- periodici - ovvero "documenti prodotti in parti successive, con una attribuzione numerica o cronologica"<sup>54</sup>
- letteratura grigia - ovvero, l'insieme della documentazione prodotta e diffusa al di fuori dei canonici canali della produzione e della distribuzione libraria (es.: tesi, relazioni a convegni, rapporti tecnici etc.)
- documenti multimediali - ovvero documentazione in cui l'informazione trova espressione attraverso più forme espressive o, secondo la definizione dell'IFLA, "materiali consistenti di due o più supporti differenti, o di forme differenti di uno stesso supporto, nessuno identificabile come primario"<sup>55</sup>.

---

<sup>52</sup> Innanzi tutto per *documento* si intende, almeno per ciò che riguarda il settore della documentazione, qualsiasi supporto di informazione, di materiale cartaceo e non cartaceo. Tale definizione sottolinea la predominanza dell'elemento "informazione" sugli eventuali aspetti formali o materiali del documento che la veicola.

<sup>53</sup> Costanzo Capitani C. (1989), *Manuale di base per il trattamento dell'informazione*, Milano, Bibliografica, p. 160.

<sup>54</sup> *Ibidem*, p. 161.

<sup>55</sup> IFLA (International Federation of Library Association), *ISBD (NBM), International Standard Bibliographic Description for Non Book Material*, ed. it. Barbagallo M.C. (a cura di) (1989), Roma, AIB, p. 72.

Va senz'altro ricordato che, a prescindere dalla tipologia documentaria, il criterio di selezione fondamentale resta non la "forma" del documento ma il suo contenuto, anche se avere presenti le tipologie di documenti da trattare è sempre utile non solo per delimitare la ricerca delle fonti produttrici ed informarne gli utenti, ma anche per selezionare il personale necessario al trattamento documentario e valutare l'insieme delle informazioni da esaminare.

La separazione adottata in queste pagine tra documentazione cartacea e documentazione sul web, funzionale ad una più particolareggiata descrizione delle operazioni necessarie al loro trattamento, non intende in alcun modo indurre il lettore a prefigurare una suddivisione in "compartimenti stagni" delle funzioni attinenti all'una tipologia documentale piuttosto che all'altra. Tutt'altro: si è infatti convinti che occorra piuttosto attrezzarsi per governare nel migliore dei modi l'auspicabile integrazione della gestione delle varie tipologie di risorse informative (locali e remote, su supporti cartacei ed elettronici etc.), al fine di poter ricostruire per l'utenza un'informazione a tutto tondo.

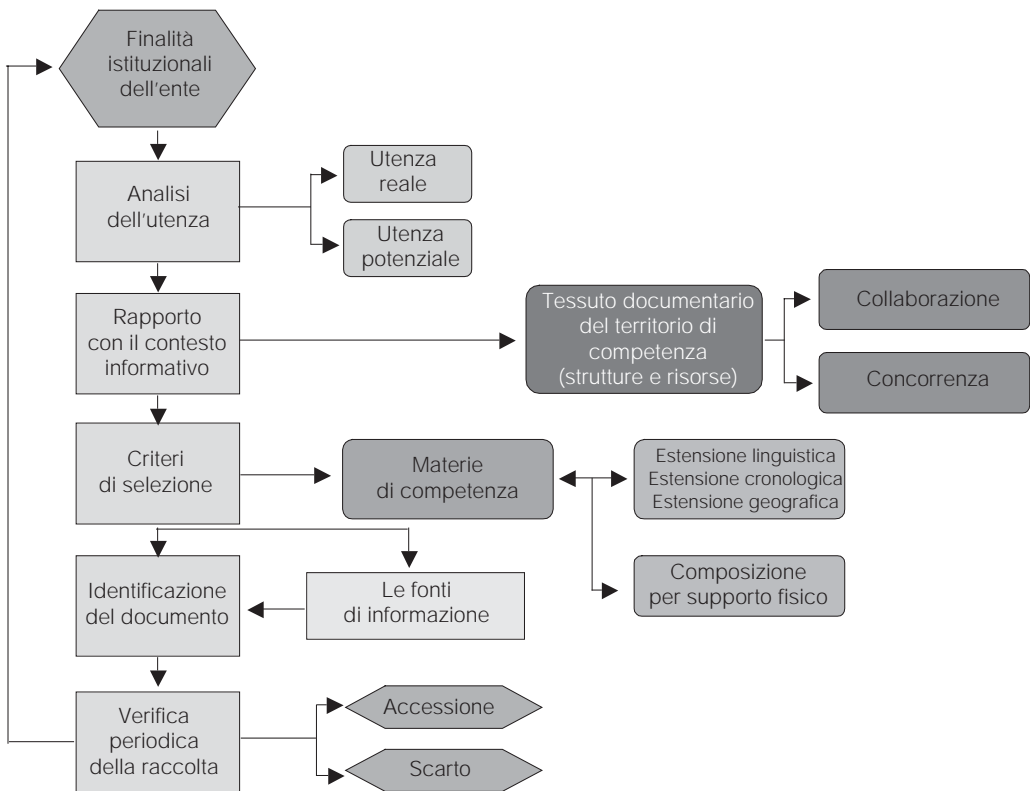


### 3.5 • LA DOCUMENTAZIONE CARTACEA

La ricerca bibliografica ha la funzione di comporre un quadro ragionevolmente completo dei documenti pubblicati su un dato argomento per consentire, successivamente, di descriverli in modo esauriente e di permetterne il reperimento effettivo.

Dopo aver formulato una chiara domanda di ricerca (cosa cercare) e aver definito una strategia di ricerca definita (dove - anche virtualmente - condurre la ricerca e attraverso quali strumenti) - si darà avvio alla vera e propria ricerca.

Uno schema delle operazioni da svolgere per la costruzione della propria raccolta, può essere rappresentato come nella fig. 2:



Per effettuare una ricerca bibliografica si utilizzano tradizionalmente due tipi di strumenti:

- le bibliografie
- i cataloghi<sup>56</sup>

<sup>56</sup> Con il termine "bibliografia" si intende, genericamente, un elenco di documenti inerenti un determinato argomento, senza alcun riferimento alle copie fisiche dei documenti stessi. Il catalogo invece fa riferimento solo ai singoli documenti conservati in una biblioteca.

Elemento fondamentale delle bibliografie e dei cataloghi è la c.d. *chiave di accesso* in base alla quale l'elenco viene ordinato e può essere consultato.

In un catalogo alfabetico le chiavi di accesso sono il nome dell'autore e il titolo. Nei cataloghi per soggetto le chiavi di accesso semantiche sono termini o locuzioni che descrivono il contenuto del documento stesso<sup>57</sup>.

Le bibliografie possono essere di vario tipo, a seconda degli obiettivi del compilatore: si parla, dunque, di:

- bibliografie di bibliografie, nel caso di liste di bibliografie, presentate e ordinate generalmente per campi disciplinari e, generalmente, aggiornate periodicamente;
- bibliografie nazionali - contengono le descrizioni di tutti i libri pubblicati in un determinato paese;
- bibliografie generali di monografie;
- bibliografie generali di periodici;
- biobibliografie - sono un particolare tipo di bibliografie che danno sotto il nome di un individuo l'elenco dei documenti nei quali è possibile rintracciare notizie sulla sua vita e sulla sua attività.

Le bibliografie sono, a loro volta, tradizionalmente contenute in volumi o, più recentemente, ospitate all'interno di siti web dedicati ad un particolare argomento e quindi accessibili esclusivamente tramite le normali procedure di ricerca libera sulla rete.

I cataloghi invece sono stati tradizionalmente ospitati, sotto forma di schedari, all'interno dei locali della biblioteca, dove possono essere consultati o per compilare bibliografie o per accedere alla consultazione e al prestito. Oggi sono sempre più diffusi i cataloghi consultabili attraverso canali di comunicazione telematici, comunemente definiti OPAC (*On-line Public Access Catalog*). Un OPAC è costituito sostanzialmente da un database e da una interfaccia di accesso ai dati in esso archiviati.

Un database dal punto di vista logico è composto da una serie di schede (record). Ogni record contiene la descrizione, organizzata per aree prefissate (detti "campi"), di un determinato documento.

La struttura di un record catalografico è stata oggetto di un importante processo di standardizzazione internazionale. Infatti, l'introduzione dei sistemi informatici in ambito bibliotecario ha ben presto reso evidenti i vantaggi della collaborazione e dell'interscambio dei dati tra biblioteche. Di conseguenza, si è avvertita l'esigenza di sviluppare dei sistemi standard per la costruzione delle banche dati catalografiche, in modo da consentire lo scambio dei dati bibliografici e la costituzione di cataloghi elettronici collettivi<sup>58</sup>.

---

<sup>57</sup> A tali chiavi possono corrispondere due tipi speciali di cataloghi: il catalogo alfabetico per soggetti, in cui i documenti sono ordinati in base a uno o più termini liberi che ne descrivono il contenuto, e il catalogo sistematico, in cui i documenti sono ordinati in base a uno schema di classificazione prefissato che articola il mondo della conoscenza in categorie e sottocategorie secondo una struttura ad albero che procede dall'universale al particolare (es. la Classificazione Decimale Dewey - CDD - o la Classificazione Decimale Universale - CDU).

<sup>58</sup> La comunità internazionale dei bibliotecari, riunita nella International Federation of Library Associations (IFLA), a partire dalla metà degli anni '70 ha prodotto una serie di specifiche volte a conseguire tale fine.

Uno dei migliori repertori di OPAC italiani è ospitato sul sito web della Associazione Italiana Biblioteche (<http://www.aib.it/aib/lis/opac1.htm>). Il repertorio è suddiviso in due sezioni: una dedicata ai cataloghi collettivi nazionali, e una dedicata ai cataloghi collettivi regionali, provinciali, comunali e ai cataloghi di singole biblioteche<sup>59</sup>.

Esiste anche il Meta-OPAC Azalai Italiano (MAI), realizzato dall'AIB, in collaborazione con il CILEA. Si tratta di un sistema di interrogazione unificato di un'ampia serie di cataloghi bibliotecari italiani su Internet, che permette di effettuare una medesima ricerca su più OPAC contemporaneamente e di visualizzare il risultato dell'interrogazione in una unica pagina Web.

Il più importante OPAC in Italia è comunque il Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN), che produce il catalogo collettivo delle biblioteche italiane. Vi aderiscono finora 1.608 istituti bibliotecari, tra biblioteche statali (incluse le Biblioteche Nazionali Centrali di Roma e Firenze), universitarie, comunali e di istituzioni pubbliche, organizzate in 49 poli locali. Ciascun polo gestisce un catalogo collettivo locale, che può essere consultato anche a parte e che poi confluisce nell'indice SBN, il catalogo unico nazionale gestito dall'Istituto Centrale per il Catalogo Unico (ICCU). Il servizio SBN è suddiviso in più banche dati catalografiche, divise per tipologia di documenti (monografie e periodici, libri antichi, beni musicali, letteratura grigia etc.), che vengono incrementate continuamente<sup>60</sup>.

La maschera di interrogazione dell'interfaccia web più tradizionale (<http://opac.sbn.it>) permette di effettuare due tipi di ricerche:

- ricerca base, che si applica a tutte le basi dati, fornisce una maschera di interrogazione contenente le chiavi 'autore', 'titolo', 'soggetto' e 'classificazione'; tutte le parole immesse nei campi sono considerate termini di ricerca obbligatori;
- ricerca specializzata, che si applica a una sola delle banche dati. Oltre a fornire le ulteriori chiavi di ricerca 'data di pubblicazione', 'collezione', 'parole chiave' e 'ISBN/ISSN', essa permette di specificare degli operatori booleani per raffinare la ricerca.

---

La più importante tra queste specifiche riguarda appunto il formato dei record catalografici, denominato UNIMARC (*Universal Machine Readable Catalogue*), che è ormai adottato (o quantomeno previsto come formato per l'input/output dei dati) in gran parte dei sistemi OPAC del mondo.

A sua volta UNIMARC ricalca la struttura logica della scheda bibliografica standard definita nella *International Standard Bibliographic Description* (ISBD). ISBD definisce le informazioni necessarie per caratterizzare un singolo documento:

- titolo (se necessario scomposto in sezioni)
- indicazioni di responsabilità (autore, curatore, eventuale traduttore, ecc.)
- edizione
- luogo di edizione
- editore
- data di edizione
- descrizione fisica
- numero ISBN/ISSN (un numero che viene univocamente assegnato a ciascuna edizione di ogni monografia o periodico pubblicati)
- eventuale classificazione e soggettazione.

In generale tutti gli OPAC permettono di effettuare ricerche usando come chiavi le principali intestazioni presenti in una normale scheda catalografica: autore, titolo, soggetto. Alcuni forniscono anche altre chiavi o filtri di ricerca, quali data o luogo di pubblicazione, editore, classificazione (nei vari sistemi CDD, CDU, LC, ecc.), codice ISBN.

59 Per ciascun OPAC vengono fornite delle brevi note informative e una serie di *link* alle pagine di ricerca e alle eventuali pagine di istruzioni per l'uso.

60 Ulteriori informazioni relative al sistema SBN sono disponibili sul sito web dell'ICCU.

In entrambi i casi è possibile indicare l'ordinamento e il formato dell'output.

Il risultato di una ricerca, oltre alle schede bibliografiche dettagliate relative ai documenti rintracciati, fornisce anche l'elenco delle biblioteche che li possiedono, con relativa collocazione<sup>61</sup>. Un'altra importante risorsa bibliografica italiana è il Catalogo Italiano dei Periodici (ACNP), nato per iniziativa dell'Istituto di Studi sulla Ricerca e Documentazione Scientifica (ISRDS-CNR) nel 1970. Il catalogo contiene le descrizioni bibliografiche, e in parte gli spogli, dei periodici e delle riviste possedute da oltre duemila biblioteche sparse sul territorio nazionale<sup>62</sup>.

Accanto agli OPAC delle biblioteche, su Internet si trovano anche altri due tipi di archivi che contengono informazioni bibliografiche: i cataloghi on-line delle case editrici e quelli delle librerie.

I cataloghi editoriali consentono di essere costantemente aggiornati sui vari titoli pubblicati e di avere spesso un'informazione più completa su ciascun titolo: dall'immagine della copertina a riassunti o estratti di interi capitoli di un libro. Un elenco molto esteso degli editori che dispongono di un sito web è consultabile attraverso Yahoo!, all'indirizzo [http://dir.yahoo.com/Business\\_and\\_Economy/ Shopping\\_and\\_Services/ Publishers](http://dir.yahoo.com/Business_and_Economy/Shopping_and_Services/Publishers).

Per quanto riguarda l'Italia, ormai la maggior parte delle case editrici possiede dei siti Web, dotati di sistemi di interrogazione del catalogo. Un utile punto di partenza è il sito Alice.it (<http://www.alice.it>) realizzato da Informazioni Editoriali. Accanto a moltissime informazioni sui nuovi titoli in uscita vi si trova un ricco elenco delle case editrici on-line.

La schedatura della documentazione acquisita riguarda da una parte la descrizione bibliografica e, dall'altra, la descrizione del contenuto<sup>63</sup>.

La descrizione bibliografica può essere definita come "l'insieme degli elementi che definiscono in modo completo e univoco un documento" ed è un'operazione indispensabile per identificare il documento in modo non ambiguo, permettendo di identificarlo, localizzarlo e collocarlo. È detta anche catalogazione e viene effettuata al momento dell'acquisizione, dopo che un documento è stato registrato e archiviato. Gli elementi che compongono la catalogazione seguono una determinata sequenza logica: a titolo di esempio si riportano gli elementi che costituiscono le informazioni bibliografiche previste dagli ISBD (vedi anche capitolo precedente)<sup>64</sup>:

Per le monografie: ISBD (M) = Titolo e autore, edizione, indirizzo, collazione, collezione, note, ISBN, prezzo.

---

61 Esiste anche una seconda interfaccia, uscita dalla fase sperimentale di recente, si chiama SBN On-line (<http://sbnonline.sbn.it>) che permette di consultare anche altri archivi catalografici e bibliografici. L'interfaccia è più ricca di chiavi di ricerca e si basa su un sistema di menu a tendina. Sono disponibili due modalità di ricerca (semplice e avanzata, che permette di combinare più chiavi di ricerca con operatori booleani).

62 Esistono OPAC in tutto il mondo. Solo per fare un esempio delle biblioteche più prestigiose che hanno messo on line il proprio catalogo:

Library of Congress: <http://catalog.loc.gov>

British Library: <http://blpc.bl.uk>

Bibliothèque National di Parigi: <http://www.bnf.fr>

Biblioteca Apostolica Vaticana: <http://www.vaticanlibrary.vatlib.it>.

63 "Se si conviene nel definire il libro, il periodico, il disco ecc. documenti primari, la catalogazione bibliografica, attraverso un processo di mediazione tendente alla stesura di profili descrittivi, produce dei surrogati dei documenti primari che possiamo definire documenti secondari: è tramite la consultazione di tali descrizioni sostitutive che avviene l'incontro fra le domande di informazione dell'utente e la potenzialità informativa della specifica raccolta documentaria" cfr.: Bolognini P., Pedrini I. (1990), *Manuale del catalogatore*, Editrice Bibliografica.

64 Non viene data una spiegazione dei singoli campi di cui si compone una scheda catalografica, rimandando le definizioni dettagliate ai manuali di descrizione bibliografica e di catalogazione, nonché alla normativa internazionale.

Per le pubblicazioni in serie: ISBD (S) = Titolo e autore, edizione, numerazione, indirizzo, collazione, collezione, note, ISSN, prezzo.

Per il materiale non librario: ISBD (NBM) = Titolo e autore, edizione, tipo di pubblicazione, pubblicazione/distribuzione, serie, note, ISBN/ISSN (o equivalente), disponibilità.

Per le risorse elettroniche: ISBD (ER).

L'aspetto importante è comprendere come la catalogazione costituisca l'attività centrale del controllo bibliografico e non possa mai essere considerata come attività fine a sé stessa.

Consiste di un numero di passi complessi, il primo dei quali è la descrizione - in accordo con le ISBD - dell'entità bibliografica che si sta catalogando. Tale entità bibliografica può essere un oggetto tangibile o un insieme di oggetti (un libro, un microfilm, una serie di videocassette in contenitore, una raccolta di manoscritti) oppure un assemblaggio di dati elettronici che troviamo in un oggetto tangibile localmente posseduto (cd-rom, nastro elettronico, ecc.) o ancora una risorsa remota contenuta in una base dati distante. Una volta descritta l'entità bibliografica, si guarda l'opera di cui quell'entità è una manifestazione e si assegnano punti d'accesso a nomi e a titoli uniformi, intestazioni di soggetto e numeri di classificazione in accordo con regole standard e tavole di classificazione. Da questa descrizione risulta chiaro che la catalogazione richiede per sua natura un lavoro intensivo e professionale. Si tratta, quindi, di un processo costoso. A causa degli eccessivi costi della catalogazione e dalla difficoltà<sup>65</sup> di applicare le regole della catalogazione tradizionale alle risorse elettroniche oggi sempre più spesso si sente discutere dei metadati come possibile alternativa ai sistemi catalografici.

In questa sede si accennerà solamente al formato di metadati Dublin Core, anticipando che una rivisitazione nel senso dei metadati delle regole della catalogazione in campo bibliografico restano i *Functional Requirements for Bibliographic Records (FRBR)* alla cui lettura si rimanda il lettore.

L'applicazione di metadati Dublin Core, così chiamato perché sviluppato da OCLC nel suo centro situato a Dublin nell'Ohio, consiste di 15 elementi descrittivi etichettati sufficienti a descrivere qualunque tipo di risorsa (dal libro, al disco, al sito web):

Titolo; Autore; Soggetto e Parole chiave; Descrizione; Editore; Autore di contributo subordinato; Data; Tipo di risorsa; Formato; Identificatore della risorsa; Fonte; Lingua; Relazione; Copertura; Gestione dei diritti.

La descrizione del contenuto è definita come "l'insieme delle operazioni con le quali si identifica ciò che viene trattato dal documento (fatti, concetti, numeri, immagini, ecc.)". Comprende due principali operazioni: *abstract* e indicizzazione.

1 Abstract: definito dall'ISO come "riassunto del documento in forma abbreviativa, senza interpretazione né critica", costituisce una sintesi del documento originale fornendo indicazioni sulla necessità o meno di consultare la fonte primaria. Viene sempre redatto in linguaggio libero.

---

<sup>65</sup> Tale difficoltà non è sempre condivisa: sono in molti a sostenere la piena applicabilità delle regole di descrizione bibliografica anche alla risorse elettroniche, cfr. Parent I. (200), *Building upon principles; building upon success*, in *International cataloging and bibliographic control*, gen.-mar., p. 9-12 e Gorman M., *op. cit.*, p. 13.

Vi sono delle regole ben precise sul modo di redigere un *abstract*. In questa sede ciò che preme di evidenziare è il relativo declino dell'*abstract*, determinato dalla sempre maggiore disponibilità, sulle reti telematiche, di documenti originali a testo completo e dotati di *link* ipertestuali.

**2 Indicizzazione:** l'*International Standard Organisation* (ISO) la definisce come "operazione mirante a rappresentare i risultati dell'analisi di un documento con gli elementi di un *linguaggio naturale* o di un *linguaggio documentario*, generalmente per facilitarne il reperimento".

Estrapolando soltanto i concetti significativi del documento e ponendoli in linguaggio standardizzato, facilita l'incontro tra il linguaggio dell'autore e quello dell'utente.

Per quanto riguarda l'indicizzazione essa può essere eseguita tramite linguaggi naturali (o liberi) o linguaggi controllati (o documentari o combinatori).

La prima, in linguaggio naturale, viene condotta attraverso termini del linguaggio in cui è redatto il documento analizzato, dando luogo alle c.d. "liste d'autorità", formate da tutti i termini più significativi contenuti nel documento. I rapporti tra i termini che costituiscono la lista sono dei semplici rimandi da un termine all'altro (vedi, vedi anche...).

Viceversa la descrizione in linguaggi controllati (o documentari) usa linguaggi costruiti a prescindere dal documento (descrittori, parole chiave, termini di indicizzazione) e che tengono conto di schemi scientifici già esistenti.

Scopo dell'indicizzazione è di costituire l'accesso ai contenuti significativi trattati dal documento: quest'ultimo viene esaminato, si scelgono i concetti da indicizzare e si traducono nella terminologia controllata usata nel sistema di informazione. I termini autorizzati sono costituiti dai *descrittori*, parole o frasi utilizzate per definire in modo univoco un dato concetto. Essi, insieme ai *non descrittori*, agli *identificatori* e agli altri elementi che compongono un documento costituiscono punti di accesso alla documentazione.

È chiaro che ad incidere sulla qualità dell'*information retrieval* saranno, oltre all'esperienza degli indicizzatori, innanzitutto le caratteristiche del linguaggio di indicizzazione usato. Bisognerà, dunque, verificare, nel momento in cui diverrà operativo l'intero sistema documentario informatizzato, la qualità delle risposte alle ricerche effettuate sulla banca dati sulla base del richiamo e della precisione.

Una delle varie modalità di controllo della terminologia, ovvero liste strutturate, liste strutturate con indice, soggettari e classificazioni, è il thesaurus, vocabolario formalizzato di un linguaggio controllato che serve da intermediazione tra linguaggio degli indicizzatori e linguaggio degli utenti.

L'ISO 2788/1986 definisce il *thesaurus* "il vocabolario di un linguaggio d'indicizzazione controllato, organizzato in maniera formalizzata in modo che le relazioni a priori tra i concetti (per esempio le relazioni "generiche" e "specifiche") siano rese esplicite".

Esso è composto da termini tradotti dal linguaggio naturale in linguaggio controllato, e da relazioni tra termini, secondo i criteri di equivalenza (USE e UF), gerarchia (BT e NT) e associazione (RT). Nulla vieta che il thesaurus venga predisposto all'interno della struttura documentaria che lo adotta<sup>66</sup>.

---

66 Trigari M. (1992), *Come si costruisce un thesaurus*, Modena, Panini.

Nell'ipotesi in cui si decida di adottare un *thesaurus* preesistente, esso verrà usato alla pari di qualsiasi altro strumento di indicizzazione, prendendo familiarità con la logica che presiede alla sua struttura. Spesso avviene che non tutti i descrittori (termini del *thesaurus*) in uso siano sufficienti a coprire le esigenze di chi di indicizza: in questo caso è possibile associare al *thesaurus* delle liste di termini controllati ed utilizzati.

Se si decidesse di creare ex-novo un *thesaurus*<sup>67</sup> le fasi del lavoro si dividono in:

- studio di fattibilità: nell'ambito del quale vengono stabilite le caratteristiche generali dello strumento;
- raccolta dei termini: dopo aver scelto le fonti da cui trarre la terminologia, vengono selezionati i termini da introdurre nel *thesaurus*; i termini raccolti, vengono tradotti dal linguaggio naturale al linguaggio controllato, valutando per ciascun descrittore e la forma preferenziale (in base a varianti grafiche, grammaticali, di lingua, parole vs sintagmi) e controllando omografi e polisemi. Come attributo di variabile preferenziale vengono scelte le definizioni che hanno maggiore probabilità di essere note agli utenti e da loro utilizzate;
- costruzione delle relazioni tra i termini, secondo i criteri di equivalenza, gerarchia ed associazione;
- organizzazione della forma scelta e presentazione dei termini (forma alfabetica, sistematica, grafica);
- validazione del *thesaurus*: esso va sottoposto a verifica attraverso una fase sperimentale di utilizzo nel trattamento dell'informazione;
- revisione conclusiva, dopo un certo periodo di uso dello strumento, per verificare l'oggettiva efficacia del *thesaurus* rispetto alle esigenze della struttura documentaria. Il *thesaurus* è, infatti, qualcosa di vivo (come il linguaggio) che va continuamente riveduto e aggiornato per potere stare al passo coi tempi e conservare intatta la propria funzionalità.

Oggi la schedatura del materiale bibliografico non può non avvenire che grazie agli strumenti informatici, tramite la costruzione e l'implementazione di una propria banca dati.

Si definisce *banca dati* una collezione di documenti registrati in formato leggibile dall'elaboratore elettronico e relativi ad un preciso dominio di conoscenze, organizzata allo scopo di essere consultata dai suoi utilizzatori.

La maggior parte delle banche dati è prodotta in funzione di specifici settori di attività, di campi di studio, di argomenti delimitati: esse si rivolgono dunque a uno specifico target di utenza, identificabile in base all'interesse per un determinato dominio di conoscenze.

La letteratura divide le banche dati in due grandi famiglie, primarie (*source databases*) e secondarie (*references databases*). Le prime, contenenti informazioni complete, vanno suddivise in quattro sistemi a seconda della tipologia dei dati trattati: numeriche, numerico-testuali, *full-text* (con testi completi di fonti primarie) e, infine, basi di dati contenenti informazioni sulle proprietà fisico-chimico-meccaniche di sostanze.

Le seconde si distinguono, invece, in basi di dati bibliografiche (contenenti riferimenti bibliografici con *abstract* e parole chiave) e basi di dati contenenti segnalazioni di progetti e di programmi di ricerca.

---

67 Cfr. sempre Trigari, op. cit.

Per quanto riguarda il recupero dell'informazione ogni sistema (Sistema IR - *Information retrieval*<sup>68</sup>) può essere misurato innanzitutto secondo i due parametri<sup>69</sup> di efficienza che sono la *Recall* e la *Precision*. Per *Recall* (o grado di richiamo) si intende il numero di documenti rilevanti recuperati in rapporto ai documenti rilevanti all'interno della banca dati. Per *Precision* (o grado di precisione) si intende il numero di documenti pertinenti sul numero di documenti recuperati. Questi due parametri sono rilevanti anche in relazione alla fase di progettazione perché bisogna valutare se la richiesta dell'utente si orienta maggiormente verso la *Recall* o la *Precision*, se cioè l'utente ha bisogno di informazioni mirate o a largo raggio.

La parte più rilevante di una banca dati bibliografica che rappresenta il suo reale valore aggiunto, è quella relativa all'area semantica ossia all'*abstract*, se presente, ed ai descrittori. La qualità tutta della banca dati viene infatti influenzata dal sistema di indicizzazione<sup>70</sup>, che va dalla scelta del tipo di *thesaurus* o soggettario, alla presenza di altri strumenti come delle liste controllate alla politica attuata nella redazione di *abstract*.

La banca dati connessa ad un sistema di *document delivery* - la ricerca può dirsi realmente conclusa nel momento in cui l'utente entro in possesso del documento per lui interessante - consente di recuperare fisicamente il documento dopo averlo individuato data che non sempre i *database* nascono all'interno di centri che direttamente producono il materiale inserito all'interno delle banche dati.

---

68 L'introduzione degli IRS ha reso possibile la ricerca con linguaggio naturale, a fianco (o in luogo) della ricerca con linguaggio controllato: l'offerta in linea tende oggi ad accrescersi sempre più con banche dati a testo completo, perlopiù sprovviste di indicizzazione e ricercabili, quindi, solo in linguaggio libero.

69 Altri sono lo sforzo dell'utente, il tempo della risposta, la forma di presentazione e il tasso di copertura.

70 La scelta di fondo condizionante che deve essere fatta in fase di progettazione è se preferire una sommarizzazione specifica o un'indicizzazione spinta, ovvero se di ogni documento segnalare tutti i soggetti trattati o se segnalare solo i più importanti. La scelta ha evidenti ripercussioni sui due parametri *recall* e *precision*.



### 3.6 • LA VALORIZZAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Solo un'accurata analisi e valutazione dei bisogni della propria "comunità" di utenti garantisce un'efficace messa a punto di risorse adeguate alla valorizzazione del proprio patrimonio informativo: occorre predisporre un ventaglio di servizi da fornire agli utenti, sulla base di un costante monitoraggio delle aspettative dell'utenza e dell'importanza che essa assegna a ciascun servizio. Il personale dovrà essere fortemente motivato e costantemente attento ai "surplus" che è possibile far emergere dalla propria struttura in relazione sia alle potenzialità intrinseche alla struttura stessa, sia alla possibilità di cooperazione e/o ai rischi di concorrenza con centri e servizi pubblici o privati di diversa tipologia operanti sul medesimo territorio.

Il servizio di documentazione deve essere struttura intermediaria tra la mole sterminata di informazione sia cartacea che multimediale - la cui imponente fa oggi parlare di *information overload* - e l'informazione che può essere efficacemente utilizzata.

La rete, che ai suoi esordi aveva di fatto prospettato l'eventualità di un superamento dei tradizionali mediatori di informazione (biblioteche e archivi) producendo l'illusione di un semplice ed efficace rapporto diretto tra l'utente e l'informazione finale, oggi rende sempre più urgente lo sviluppo di centri specialistici di gestione delle informazioni (dal reperimento, alla catalogazione, alla disseminazione selettiva) che svolgano operazioni di filtro, evitando agli utenti perdite eccessive di tempo e garantendo il raggiungimento degli obiettivi informativi prefissati.

Ma il documentalista non è solo un "ricercatore di informazioni": egli è soprattutto un esperto di organizzazione e di valorizzazione delle conoscenze: prepara specifici dossier su tematiche pertinenti alla missione del centro in cui opera e dunque agli interessi dei suoi utenti (sia interni che esterni); crea valore aggiunto attraverso operazioni di *editing* e di *repackaging* dell'informazione; crea cataloghi elettronici e *virtual reference desk* con legami ipertestuali e gestisce il sito/portale in cui "incontrare" l'utenza; crea infine specifiche banche dati per determinate esigenze informative.

Il documentalista, dunque, deve essere in grado di gestire la sovrabbondanza di produzione editoriale cartacea e multimediale, *online* e *offline*, di banche dati di immagini, di suoni e di filmati oltre all'incremento esponenziale di periodici, vecchi e nuovi, in rete e di quotidiani in formato digitale.

Infatti, lo sviluppo della rete Internet allarga ulteriormente la potenzialità di informazione bibliografica relativa a settori specialistici. Tali potenzialità possono essere soddisfatte avendo la possibilità di accedere a determinati repertori, banche dati a carattere internazionale e con specializzazione disciplinare, sempre che si basino sull'adeguata descrizione del contenuto informativo di tutta la produzione documentale. Le tecnologie informatiche, e più in particolare le reti, offrono la possibilità di progettare servizi basati su tutte le fonti possibili, garantendo la cooperazione con gli altri centri di documentazione e l'utilizzo delle banche dati esterne esistenti.

Cambia dunque la professionalità perché soprattutto è cambiata l'utenza che dalla sua postazione di lavoro è in grado di fare richieste attraverso la posta elettronica, e gradisce la risposta sempre in rete, in tempi rapidissimi.

È l'*information broker* il mediatore del terzo millennio, fornitore di informazioni selezionate nella rete di telecomunicazioni con l'obiettivo di garantire all'utenza servizi di consulenza e orientamento.

Concentrato dunque sull'utente finale, più che sulle raccolte, cerca di soddisfare la richiesta di informazione con particolare riguardo al *full text* e applica strategie del tipo *just in time* piuttosto che *just in case*, spostando l'attenzione verso un livello di servizio mirato all'utente reale piuttosto che a utenti potenziali.

Esso dovrà possedere attitudini manageriali, attitudini organizzative, capacità creative, competenze informatiche, giuridiche, comunicative e linguistiche. Ma soprattutto dovrà essere preparato a gestire i documenti digitali e i diritti correlati, a saper valutare i prodotti e allestire strumenti di corredo per l'orientamento dell'utente e la creazione di valore aggiunto informativo, attrezzarsi per governare nel migliore dei modi una fase di transizione in cui è di cruciale importanza curare l'integrazione fra le varie tipologie di risorse informative (locali e *remote*; su supporti elettronici, micrografici e cartacei; e così via) e la gestione "integrata" dei servizi ad esse collegati.

La misurazione del rendimento della biblioteca si basa essenzialmente su tre variabili: l'*input* (le risorse umane e finanziarie), i processi interni (le procedure e l'organizzazione), l'*output* (l'uso dei servizi, la soddisfazione degli utenti). La cultura organizzativa vigente nella biblioteca può dare valore all'*input*, ad esempio dare valore soprattutto all'economicità della gestione, o all'*output*, ad esempio ritenere prioritari i servizi resi. Ciò che è determinante per la misurazione è, comunque, lo scopo che la biblioteca si pone, anche se la tendenza più recente della gestione di biblioteca è quella di concentrarsi sull'utenza, principale indicatore di qualità.

E cosa chiede oggi l'utenza se non la rapidità nel recupero delle informazioni, la comodità nell'accesso ad esse e la pertinenza con le richieste effettuate? La risposta, oggi, può stare nell'uso della rete.

E nella rete bisogna essere innanzitutto facilmente raggiungibili e bisogna anche che l'utente che "giunga" nel sito trovi in esso tutte le informazioni sull'istituzione culturale e sul tipo di servizi da esso offerti. Progettare un sito efficace è la prima mossa da fare nella "corsa alla rete". La creazione di un sito web o, meglio, di un portale efficace è una sfida che non può riguardare, se non molto marginalmente, quello che fino a qualche tempo fa' era considerato l'obiettivo primario e il giustificativo per le spese affrontate per la sua realizzazione, ovvero il possedere una "vetrina" facilmente raggiungibile da un vasto pubblico. Semmai oggi prevale una riflessione di significato completamente differente: le spese affrontate da una biblioteca o da un servizio di documentazione per il reperimento delle informazioni, la loro catalogazione, la loro conservazione hanno senso solo se tali informazioni vengono effettivamente utilizzate, ovvero se esse siano facilmente accessibili dall'utente o, viceversa, riescano efficacemente a raggiungere l'utente.

Un servizio di documentazione è solo un nodo di una rete di fonti di produzione, centri di trattamento catalografico e punti di disseminazione delle informazioni: all'interno della rete prevalgono criteri quale la democratizzazione degli accessi, l'ubiquità degli stessi, l'indipendenza dal tempo e dallo strumento di accesso<sup>71</sup>.

L'informazione acquista valore sulla base dei risultati, in termini meramente produttivi o anche culturali o sociali, che ottiene chi a tale informazione ha avuto accesso. Nella società dell'informazione, un servizio di documentazione vissuto come mero spazio per la conservazione dei documenti non ha più alcun senso di esistere.

---

71 Basili C. (1998), *Verso la società dell'informazione*, in *Biblioteche oggi*, luglio-agosto, p. 50

## BIBLIOGRAFIA

- AMATI A. (1999), *La documentazione senza limiti di velocità sulle autostrade dell'informazione: alcune considerazioni sulle professionalità vecchie e nuove nei contesti definiti dall'evoluzione tecnologica*. "AIB Notizie", 11, n. 3, p. 6.
- AMMENDOLA G. (1986-1994), *Automazione e multimedialità in biblioteca. Interventi e riflessioni in* Di Benedetto C. (a cura di) (1998), *"Bibliografia e Biblioteconomia"*, Editrice Bibliografica.
- ASCHERO B. (1993), *Teoria e tecnica della indicizzazione per soggetti*, Milano, Editrice Bibliografica.
- BALDAZZI A. (1995), *La documentazione: i modelli informativi*, Roma, FORCOM.
- BALDAZZI A. (1995), *La gestione dell'informazione: il sistema informativo*, Roma, FORCOM.
- BALDAZZI A. (1995), *Il nuovo indirizzo documentario*, Roma FORCOM.
- BALDAZZI A. (1995), *Le tecniche di documentazione*, Roma, FORCOM.
- BASILI C. (1998), *La biblioteca in rete. Strategie e servizi nella società dell'informazione*, "Bibliografia e Biblioteconomia" n. 53, Editrice Bibliografica.
- BASILI C. (1998), *Verso la società dell'informazione*, "Biblioteche oggi", luglio-agosto, p. 50.
- BISOGNO P. (1979), *Teoria della documentazione*, Milano, Franco Angeli.
- BISOGNO P. (1989), *I problemi della documentazione in Italia: situazioni e prospettive*, Atti del Convegno, Roma, Università La sapienza, 2-4 marzo 1989, Roma Bulzoni.
- BISOGNO P. (1995), *Il futuro della memoria. Elementi per una teoria della documentazione*, Milano, Franco Angeli.
- BISOGNO P., PACI A.M. (1994), *Information roles and the European Community: aims, research, programmes and activities in the period 1994-1998*, "IFID", 19, 2, pp. 11-12.
- BORETTI E. (1998), *Primi elementi di webografia*, Bollettino AIB, n. 1, pp. 29-39.
- BRANCATISANO I. (1999), *The digital library: challenges and solutions for the new millenium*. "AIB Notizie", 11, n. 7, pp. 12-13.
- CAFFO R. (1999), *Biblioteche archivi e musei nel Quinto Programma quadro per la ricerca e lo sviluppo tecnologico della Commissione europea*. "AIB Notizie", 11, n. 5, pp. 10-11.
- CANDELI A. (1996), *La documentazione in rete: cosa bolle in pentola, "innovazione educativa"*, 16, 1, pp. 3-10.

- CAROSELLA M.P., GIORGI M. (a cura di) (1985), *Le tecnologie della documentazione: nella ricerca, nei servizi, nella professione*, Atti del I Convegno nazionale AIDA, Roma, 19-20 novembre 1984, CNR-ISRDS/AIDA, Roma.
- CAROSELLA M.P., PACI A.M. (a cura di) (1987), *L'informazione come professione: aspetti politici, economici e sociali*, Atti del III Convegno Nazionale AIDA, Roma settembre 1986, CNR-ISRDS/AID.
- CAROSELLA M.P., FRATARCANGELI P. (a cura di) (1994), *Documentazione e utenti: cultura del servizio, marketing e multimedialità*, Atti del IV Convegno nazionale AIDA, Roma, 10-12 febbraio 1993, CNR-ISRDS/AIDA, Roma.
- CAROSELLA M.P., VALENTI M. (a cura di) (1998), *Documentazione e biblioteconomia. Manuale per i centri di informazione e le biblioteche specializzate*, "Manuali professionali", Milano, Franco Angeli.
- CHEVALIER B., DORÈ D., SUTTER E. (1995), *Guide pour la gestion d'un centre d'information*, Paris, ADBS.
- CIGNINI C. (1993), *Analisi del funzionamento del servizio di documentazione per l'elaborazione di una strategia del Centro di documentazione dell'Ufficio della Commissione di Roma*, Centro di Documentazione, agosto, Roma.
- COLONNA M.V. (1983), *Biblioteche speciali: quale servizio per quale utenza*, in *Le biblioteche speciali della documentazione al servizio*, Giornata di studio, Milano 14 ottobre, AIB, pp. 14-17.
- COMMISSIONE EUROPEA (1994), *Informazione, Comunicazione, Trasparenza*, Lussemburgo, Ufficio delle pubblicazioni ufficiali delle Comunità europee.
- COSTANZO CAPITANI P. (1989), *Manuale di base per il trattamento dell'informazione*, Milano, Editrice Bibliografica.
- COSTANZO CAPITANI P., PACI A.M. (a cura di) (1992), *Informazione e documentazione: temi trasversali di formazione*, CNR-ISRDS/AIDA, Roma.
- COSTANZO CAPITANI P., BORETTI E., ROSATI M. (1995), *La gestione dell'informazione e l'utilizzo di Internet*, Firenze, Ifnia.
- COTTA R. (1992), *Centri di documentazione europea in Italia*, "AIB Notizie", 4, n. 8 pp. 18-24.
- DI DOMENICO G., ROSCO M. (1998), *Comunicazione e marketing della biblioteca. Un nuovo approccio alla gestione dei servizi*, "Bibliografia e Biblioteconomia" n. 52, Editrice Bibliografica.

- DI GIROLAMO M. (1999), *Internet in biblioteca: autorizzazioni, censura, galateo. Aspetti legali e organizzativi della rete*. "AIB Notizie", 11, n. 4, pp. 8-11.
- DIOZZI F. (1993), *Informazione in linea*, Roma, AIB.
- DIOZZI F. (1995), *La risorsa informazione*, "Osservatorio tecnologico", 1, pp. 36-37.
- DIOZZI F. (1998), *Documentazione*, Roma, AIB.
- EUROPEAN COMMISSION (1996), *European Union databases directory*, Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities.
- FOGLIENI O. (a cura di) (1998), *Biblioteca e nuovi linguaggi. Come cambiano i servizi bibliotecari nella prospettiva multimediale*, "Il cantiere biblioteca", Editrice Bibliografica.
- FORTE E. (1998), *Bibliotecario del 2000*. "AIB Notizie", 10, n. 4, pp. 8-10.
- GALLI G. (1999), *Linee guida per la redazione dei regolamenti e delle carte dei servizi delle biblioteche pubbliche, Dai servizi nazionali alla carta dei servizi*, Roma, GHERA M. (a cura di) (1999), *La Biblioteca della Fondazione Lelio e Lisli Basso di Roma: intervista a Lucia Zannino*, "AIB Notizie", n. 1, pp. 12-14.
- GHERA M. (1998), *Gli istituti culturali: una realtà insostituibile*. "AIB Notizie", n. 4, pp. 13.
- GORMAN M. (2001), *Metadati o catalogazione?*, in "Biblioteche Oggi", giugno, pp. 8-18.
- GUERRINI M. (1999), *Catalogazione*, "Enciclopedia tascabile" n. 16, AIB.
- LONGO B. (1993), *Banca dati*, Roma, AIB.
- LOTTO G. (1997), *Decalogo per un servizio a valore aggiunto. Alcuni requisiti per promuovere la business information in una moderna biblioteca pubblica*, "Biblioteche oggi", 15, 4, pp. 7-10.
- KINDER R. (1994), *Librarians on Internet. Impact on reference services*, New York, The Haworth Press, p. 410.
- MARANDOLA M. (1999), *Nuove regole per le banche dati*. "AIB Notizie", 11, n. 7, p. 8.
- MEYRIAT J. (1993), *La documentazione: elementi per un riesame*, "Nuovi Annali della Scuola Speciale per archivisti e bibliotecari", 7, pp. 139-152.
- MESSINA P. (a cura di) (1998), *Andare in biblioteca*, "Orientamenti", il Mulino.
- MINARDI E. (1999), *Da occupazione a gruppo professionale: gli operatori dei servizi bibliotecari tra tecnologie dell'informazione e nuovi pubblici*, "Bibliotime", n. 1, Università Bologna.

- MONTECCHI G., VENUDA F. (1995), *Manuale di biblioteconomia*, Milano, Bibliografica.
- NEGRINI G., ZOZI P. (1996), *Una metodologia per costruire un thesaurus di descrittori*, "Nuovi annali della Scuola Speciale per archivisti e bibliotecari", 10, pp. 17-32.
- PACI A.M. (a cura di) (1996), *La documentazione in Italia: scritti in onore del centenario della FID*, Milano, Franco Angeli.
- PENSATO R. (1998), *Corso di bibliografia. Guida alla compilazione e all'uso dei repertori bibliografici*, 4 ed, "Bibliografia e Biblioteconomia" n. 28, Editrice Bibliografica, p. 232.
- PETTENATI C., SANTARSIERO M. (1995), Il bibliotecario elettronico. Il valore delle competenze tecnologiche nei requisiti per l'accesso alla professione, "Bollettino AIB", vol. 35, n. 3, pp. 305-319.
- PETRUCCIANI A. (1984), *La valutazione dei sistemi di ricerca documentaria*, "Biblioteche oggi", 2, 1, pp. 21-36.
- PUCCI C.R. (1995), *Gli standard internazionali ISO del settore documentario*, "AIDA Informazioni", 13, 1, pp. 29-34.
- RICCIARDI M.L. (1995), *Da IMPACT a INFO2000. Il contributo dell'AIB alla formazione per la società dell'informazione*, "Bollettino AIB", vol. 35, n. 3, pp. 377-380.
- RICCIARDI M.L., WILLEM M. (1996), *L'informazione comunitaria in linea: bianca o grigia?*, "Bollettino AIB", 36, n. 4, pp. 423-435.
- SCATOLI C. (1990), *La professione del documentalista*, "Professionalità", marzo, anno X, Editrice La Scuola, Brescia, pp. 17-22.
- SEGNA E. (1998), *Il documentalista multimediale... questo sconosciuto*. "AIB Notizie", 10, n. 4, pp. 12-13.
- SICCO M. (1997), *Le biblioteche nell'età dell'informazione*. "AIB Notizie", 9, n. 2, pp. 1-2.
- SOLIMINE G. (1995), *Introduzione allo studio della biblioteconomia. Riflessioni e prospettive*, Manziana, Vecchierelli.
- SOLIMINE G., WESTON P.G., FASELLA C. (1994), *Criteri di valutazione dei sistemi di automazione per biblioteca*, Firenze, Ifnia.
- SPINELLI S. (1999), *Le Raccomandazioni del Consiglio d'Europa per le nuove professioni della conoscenza*, Roma, Congresso AIB.
- TAMMARO A.M. (1997), *Come misurare la qualità delle biblioteche*. "AIB Notizie", 9, n. 12 pp. 15-17.

TAMMARO A.M. (1998), *La Biblioteca digitale al via: la rivoluzione è cominciata*. "AIB Notizie", 10, n. 9 pp. 6-7.

TAMMARO A.M. (1998), *Misurazione e valutazione delle biblioteche: Seminario Camile*. "AIB Notizie", 10, n. 10, pp. 13-14.

TIRBANTI S. (1999), *L'AIB come riferimento per la professione e come opportunità per il lavoro*, Roma, Congresso AIB.

TONINI G. (1996), *L'Unione europea su Internet: l'M - Europe e Cordis*, "Informatica e documentazione/ENEA", n. 23/24, pp. 6-11.

VECCHIET R. (a cura di) (1998), *La biblioteca, il cittadino, la città. Atti del 42° Congresso nazionale dell'Associazione Italiana Biblioteche, Trieste 27-29 novembre 1996*, AIB.

WESTON P., PERNIGOTTI A. (1994), *La biblioteca nel computer*, Città del Vaticano, Biblioteca Apostolica Vaticana.

E inoltre:

Congresso AIB (1993 - 1994) *Gestione dei documenti e trasparenza amministrativa*, Atti del Convegno Internazionale, Fermo 6-8 settembre, Università di Macerata, pp. 35-45.

*Il V Convegno nazionale AIDA (1996): Documentazione. Professione trasversale*, Fermo, 23-25 ottobre 1996, "AIDA Informazioni", 14, 4, pp. 2-20.

Atti del II Convegno Nazionale AIDA (1997), *Il sistema della documentazione*, Verona, novembre 1996, Roma, CNR-ISRDS/AIDA.

*La biblioteca tra spazio e progetto. Nuove frontiere dell'architettura e nuovi scenari tecnologici* (1998), "Il cantiere biblioteca", Editrice Bibliografica.

*Continuavano a chiamarla biblioteca* (1999), a cura di Puntospaziolineaspazio. "AIB Notizie", 11, n. 3, p. 8.

*Ipotesi di legge quadro sulle biblioteche e sui servizi di accesso alla conoscenza, al pensiero, alla cultura e all'informazione* (1998), "AIB Notizie", 10, n. 4, pp. 4-7.

*E la chiamano biblioteca* (1999), a cura di Puntospaziolineaspazio. "AIB Notizie", 11, n. 2, pp. 6-7.





## **capitolo 4**

- **LA RICERCA SULLA DOCUMENTAZIONE NELLE CITTÀ DEI MESTIERI E DELLE PROFESSIONI**



## 4.1 • LA RICERCA

Tra Settembre e Dicembre 2003 l'ISFOL con la collaborazione della Fondazione Giulio Pastore<sup>72</sup>, ha condotto un progetto di ricerca finalizzato al supporto delle Città dei Mestieri e delle Professioni in merito alla gestione del loro patrimonio documentale, al relativo utilizzo ed implementazione. Le Città dei Mestieri e delle Professioni (CdM) nascono in Italia nel 2001, su ispirazione delle analoghe esperienze sorte in Francia negli anni precedenti.

Le CdM sono istituite con l'intento di offrire un servizio, aperto a tutti, di orientamento nella più ampia accezione del termine, cioè che informi ed indirizzi gli utenti sul mondo della formazione, delle professioni, del lavoro, ma anche stimoli e guide nel cammino di conoscenza dei propri interessi professionali e delle proprie attitudini, del contesto economico e sociale, dei processi di sviluppo e cambiamento in atto.

Il progetto di ricerca è nato all'interno del più ampio impegno che l'ISFOL ha assunto nel dare assistenza all'avvio delle CdM italiane tramite supporti tecnici, animazione e sviluppo allo scambio di buone pratiche.

Nondimeno tale progetto ha consentito di studiare la teoria e la pratica della gestione documentale sotto un'angolatura nuova ossia quella dei servizi per l'orientamento, evidenziando come la nascita, anche in Italia, delle CdM come rete di iniziative permanenti dell'offerta orientativa lungo tutto l'arco della vita, avrebbe portato con sé una nuova sfida a chi si occupa di documentazione.

Una sfida orientata a rendere la consistente massa informativa di cui necessitano le CdM completa e accessibile attraverso un'organizzazione delle informazioni che concili accuratezza, completezza e fruibilità, ed in grado di rispondere al meglio alle domande poste dagli utenti. L'équipe che ha svolto la ricerca ha potuto proporsi, nella doppia veste di consulenti ma anche di ricercatori, portando avanti in parallelo, da un lato il tentativo di modellizzare il processo di gestione della documentazione in atto in un servizio d'orientamento e dall'altro quello di dare una risposta a tutte quelle necessità, inerenti la documentazione sia sul versante dei contenuti che degli strumenti, che le stesse CdM hanno voluto formulare durante il periodo della ricerca.

Il percorso si è sviluppato anche attraverso l'utilizzo dei "cantieri di sperimentazione" istituiti presso l'ISFOL. Il cantiere "Documentazione" si è costituito come gruppo di lavoro permanente composto dallo staff di ricerca in collaborazione con gli operatori ed i coordinatori delle CdM. Obiettivo principale dei cantieri è stato quello di produrre innovazione in maniera condivisa ed essi sono diventati occasione per "mischiare le carte", coinvolgendo nuove risorse e offrendo spazi per laboratori di innovazione.

---

72 La Fondazione Giulio Pastore è istituita a Roma nel 1971, ed ha come principale obiettivo quello di "promuovere le ricerche e gli studi aventi per oggetto i problemi del lavoro" (art. 2 dello Statuto). Fra le sue attività vi è la pubblicazione bimestrale di "Lavoro e Sindacato" bollettino bibliografico internazionale con recensioni ed *abstract* del materiale bibliografico (libri, riviste, letteratura grigia) acquisito dal servizio di documentazione sulle tematiche d'interesse. Nel corso degli anni la Fondazione ha svolto molteplici attività di ricerca e consulenza nel campo della documentazione. Per ogni altra informazione visitare il sito web <http://www.fondazionepastore.it>

73 Per una disamina esaustiva della storia e delle caratteristiche delle Città dei Mestieri e delle Professioni in Italia ed all'estero si veda: Salomone A. (a cura di) (2003), *L'integrazione al servizio del cittadino. Il modello delle Città dei Mestieri e delle Professioni*, Milano, Franco Angeli.

Le CdM sono state istituite<sup>73</sup> con l'intento di offrire un servizio sostanzialmente nuovo nel panorama italiano dell'orientamento scolastico e professionale. Un servizio centrato sull'utente come portatore di richieste di acquisizione di strumenti e chiavi di lettura al fine di riappropriarsi, nei momenti di passaggio e di snodo nella vita scolastico-professionale, della propria progettualità e decisionalità.

Nel panorama del nostro Paese, caratterizzato da servizi che offrono consulenza ed orientamento spesso limitato alle proprie aree di interesse piuttosto che a quelle dell'utenza, la CdM si pone in un orizzonte teorico e metodologico innovativo. Utente del suo servizio è l'individuo che, in ogni momento del proprio percorso, può avere la necessità di riconsiderare le proprie scelte, migliorare la propria qualificazione, esplorare nuovi sbocchi.

Le Città dei Mestieri e delle Professioni, quindi, non operano una selezione aprioristica dell'utenza in base alla tipologia d'informazione richiesta ma si occupano di fornire una risposta al più ampio fabbisogno orientativo della popolazione in generale. L'ingresso alle CdM, infatti, è aperto a tutti e in esse si troveranno indicazioni su tutte le aree che compongono il percorso scolastico-professionale.

In questo quadro la domanda che l'utenza formula agli operatori ed ai consiglieri delle CdM è la più varia: dall'orientamento "puro" ossia la consulenza per la comprensione delle modalità più proficue per affrontare i momenti di passaggio della carriera scolastico-lavorativa, al consiglio ed all'informazione sulle possibilità in campo di istruzione, formazione e lavoro.

Altro elemento fondamentale riguardo l'impostazione delle CdM è offrire un servizio che miri alla "restituzione" del processo decisionale, secondo un'impostazione strutturata intorno alla promozione dell'attivazione dell'utente nella definizione del proprio percorso e nella riappropriazione di una progettualità nelle scelte.

In questo quadro molta importanza è attribuita all'auto-orientamento dell'utente anche attraverso i percorsi di documentazione, fra "gli scaffali", nella sede della Città dei Mestieri e delle Professioni, metafora di un cammino di ricerca che, in ultima analisi è, e rimane, un percorso prettamente personale.

In ultimo le CdM si fondano su una logica, già *ab initio*, di interrelazione poiché fondate su di un partenariato di enti e realtà del territorio. In base alle diverse realtà locali possono partecipare la Regione, le Province, i Comuni, la Direzione Regionale Scolastica e i Centri di servizi amministrativi a livello provinciale, le Camere di Commercio, le Università come le associazioni degli imprenditori e dei lavoratori, le associazioni professionali, le banche e le fondazioni bancarie, gli organismi di formazione e di orientamento, le agenzie di lavoro.

La collaborazione attiva di tutti questi organismi è alla base delle CdM e si costituisce quale fondamento affinché sia possibile garantire una risposta tempestiva e completa alla domanda che viene posta dall'utenza.

Le CdM sono dunque caratterizzate dall'essere "multitematiche" (uno spazio cioè dedicato a tutti i settori delle attività lavorative ed a tutti i profili formativo-professionali) e "multipartenariali".

## 4.2 • LE SPECIFICITÀ DELLE CDM RIGUARDO ALLA DOCUMENTAZIONE

In questo quadro in queste strutture debbono potersi rintracciare informazioni relative al mondo della formazione, dell'istruzione e del lavoro.

Di qui la necessità di pensare e progettare una struttura di documentazione che possa supportare le CdM e che, valorizzando al massimo le risorse (di tipo tradizionale e di tipo innovativo) che sono presenti nel territorio e nel patrimonio di esperienza dei partners, le colleghi alle strutture di documentazione nazionali e internazionali al fine di consentire il raggiungimento dei più elevati livelli di qualità nei servizi informativi resi.

A fronte di questo quadro il progetto di ricerca ha individuato quale proprio obiettivo quello di affiancare le CdM per studiare i sistemi di gestione dell'informazione più efficaci al sostegno del loro lavoro, a partire dal dato reale, ossia i sistemi in uso, attraverso una logica di ricerca-azione.

Non esistendo, infatti, un modello predefinito da adottare, si trattava piuttosto di delineare il sistema in opera, individuandone limiti e potenzialità e implementarlo nella direzione di una sua migliore efficacia ed efficienza.

Il progetto di ricerca si è sviluppato nell'arco di quattro mesi ed ha previsto il completamento dei seguenti obiettivi:

- rilevazione del sistema di gestione della documentazione adottato nelle tre CdM attive al momento della ricerca (Milano, Genova, Sardegna);
- analisi del fabbisogno di informazione e di documentazione che proviene dalle CdM sia sul versante delle strutture che su quello dei contenuti;
- analisi dell'offerta di informazione e di documentazione presente nel nostro Paese e attraverso la rete Internet sulle tematiche dell'orientamento.

La prima fase della ricerca si è focalizzata sullo studio delle CdM nelle loro caratteristiche distinte al fine di individuare il ruolo e la funzione che la documentazione ricopre al loro interno.

Al fine di delineare il modello di gestione della documentazione nelle CdM è stato costruito un questionario da sottoporre agli operatori referenti per la documentazione.

Lo strumento è stato sviluppato con l'obiettivo di indagare in modo piuttosto approfondito le modalità organizzative attraverso le quali lo staff delle Città dei Mestieri e delle Professioni utilizza e gestisce i materiali informativi per gli utenti e per l'uso interno.

Le aree sondate sono quelle della "storia" del sistema di gestione della documentazione, ossia com'è stato costruito, attraverso quali *step*, e dell'attualità, con informazioni sulla consistenza del materiale posseduto e sulla sua tipologia, sia nei termini degli argomenti "coperti" che della tipologia di sussidi posseduti.

Si è voluto, poi, indagare il criterio seguito nell'acquisizione del materiale, ossia con quale cadenza veniva svolta la ricerca di nuovi documenti, attraverso quali canali si effettuava e quali fonti venivano privilegiate (nonché i criteri di validazione delle fonti stesse).

È sembrato importante valutare quante risorse fossero dedicate alla gestione della documentazione, ossia quanto, del personale attivo nella CdM, si occupasse principalmente di questo.

L'equipe era, inoltre, interessata a verificare l'esistenza di un sistema interno di valutazione della "pregnanza" della documentazione posseduta, ossia se fossero stati previsti procedimenti di verifica dell'utilizzo del materiale da parte dell'utenza o di sue specifiche fasce, della sua utilità ed usabilità.

Un'area era specificamente dedicata alla indagine relativa al ruolo ed alle funzioni attribuite dalla struttura al proprio sito web valutando quali funzionalità, quali servizi e quali piani di sviluppo fossero presenti e/o previsti per la presenza della CdM su Internet, ad esempio la disponibilità ad utilizzare sempre più massicciamente Internet come canale comunicativo con l'utenza e con gli altri soggetti con cui le CdM si interfacciano.

L'ultima sezione, infine, è stata riservata all'indagine sulla modalità attiva di interrelazione e scambio tra la CdM con le altre "sorelle" e con il territorio di riferimento, ivi comprese le altre strutture dell'orientamento, dell'istruzione e della formazione nonché il mondo produttivo e gli enti presenti nel contesto fossero essi presenti o meno nella partnership costitutiva delle CdM.

Per quanto riguarda il secondo punto, ossia l'analisi del fabbisogno di informazione e di documentazione presente nelle CdM, sia in ordine ai consiglieri che agli utenti, sono stati utilizzati gli incontri di lavoro dei cantieri all'interno dei quali si sono potuti definire bisogni generali e specifici per ogni CdM riguardo al tema delle risorse documentali e degli strumenti che, con sempre maggiore chiarezza venivano a delinearsi e ascoltare le richieste e le sollecitazioni dei coordinatori e dei consiglieri.

Parallelamente la consultazione puntuale di tutte le informazioni disponibili, soprattutto in Internet, e relative, per un verso, alla documentazione presente in rete e prodotta dagli enti partners delle CdM e, per l'altro, alle potenziali fonti di informazione e di documentazione accessibili, ha consentito di realizzare un catalogo ragionato della documentazione digitale che potrebbe essere utilmente consultata e fruita dalle CdM ai fini dell'auto-aggiornamento dei Consiglieri e delle informazioni richieste dagli utenti.

Di seguito sono presentati i risultati dell'indagine affiancando alla descrizione del modello di gestione della documentazione alcune riflessioni e spunti per un'ottimizzazione della stessa.

La Città dei Mestieri e delle Professioni in quanto servizio di orientamento affianca all'attività di consiglio l'offerta informativa come componente preminente del suo prodotto-servizio.

Tale dato evidenzia immediatamente l'importanza che assume la modalità adottata per la gestione dell'informazione nelle CdM per la stessa aderenza alla loro *mission*.

Il confronto tra le più importanti esperienze italiane di CdM ha consentito l'individuazione di aspetti comuni e di apporti originali che hanno caratterizzato la prima fase dell'attività per quanto riguarda in particolare l'organizzazione della loro struttura di documentazione.

L'iter progettuale che ha portato alla costruzione delle Città dei Mestieri e delle Professioni in Italia è stato caratterizzato dal ricorso a molteplici momenti di confronto sia con le realtà estere già impiantate (soprattutto Parigi) che tra le stesse CdM in Italia. Finalità di questo confronto è stata quella di apprendere prassi già sperimentate ed efficaci dalle strutture già esistenti (con il necessario filtro dell'analisi delle diversità di contesto in cui queste prassi dovevano poi essere riprodotte) nonché di proporre un'omogeneità di approccio ai vari servizi che individuasse una sorta di marchio, o comunque una continuità, di modello a livello transnazionale.

Tale approccio ha portato alla definizione di una sorta di modello comune da adottare, nelle diverse città, relativamente all'organizzazione ed all'erogazione del servizio, che può essere quindi descritto secondo modalità comuni.

Stessa considerazione può essere fatta per quanto riguarda specificamente la gestione della documentazione nelle CdM ed è possibile rilevare come l'impostazione prevalentemente adottata nell'acquisizione di materiale e nella scelta dello stesso rifletta la centralità attribuita all'utente nella costruzione del servizio.

L'individuazione del materiale è avvenuta attraverso la definizione della potenziale domanda dell'utenza (dedotta dalle prassi già strutturate nonché dall'esperienza dei coordinatori che spesso contavano su diversi anni di attività in campo di orientamento in strutture preesistenti) e dalla verifica della stessa nella sperimentazione del servizio.

Tale domanda è stata suddivisa in tre macrocategorie che definiscono altrettante aree di massima nelle quali si articola il servizio: lavoro, formazione ed orientamento. Tali aree coincidono con i poli informativi<sup>74</sup>.

La prima categoria comprende le diverse informazioni che possono essere necessarie a chi voglia inserirsi nel mondo del lavoro:

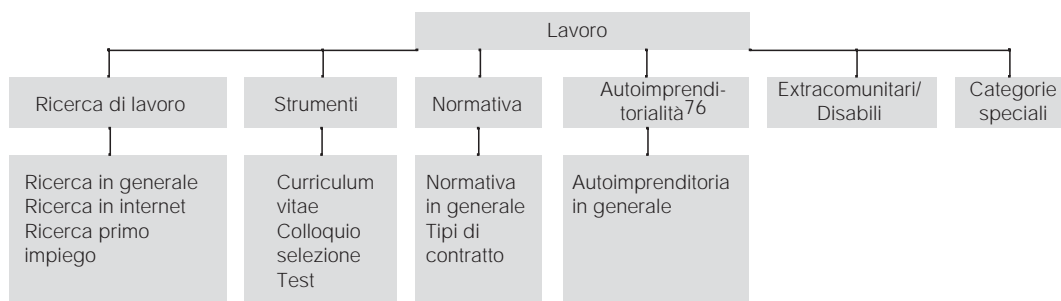
- vi sono compresi gli strumenti che aiutano il soggetto a presentarsi all'azienda (curriculum, test d'ingresso, lettera di presentazione) con guide elettroniche e cartacee per una loro migliore compilazione. La Città dei Mestieri e delle Professioni della Sardegna ha elaborato un *software* per la compilazione del curriculum vitae che ora è disponibile quale materiale comune per tutte le Città (ed è anche scaricabile dal sito web);
- il riferimento ai canali che agevolano l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro (con la pubblicazione delle offerte provenienti dalle agenzie interinali e delle agenzie per l'impiego, la predisposizione di pagine guida per la ricerca su Internet, *link* predisposti all'iscrizione dell'utente ai vari database di ricerca di lavoro, offerte di lavoro all'estero, eccetera) nonché contatti con i servizi territoriali dedicati;
- sono fornite informazioni sulle varie tipologie di contratti di lavoro compresi quelli orientati alla facilitazione del primo inserimento;
- guide su come sostenere concorsi pubblici o prove aziendali;
- guide al tessuto economico ed indirizzari (guida Monaci e guida Kompass);
- sono consultabili anche dati sul mondo del lavoro.

Di seguito lo schema dei contenuti elaborato dalla CdM di Milano esemplifica più chiaramente l'impostazione e la logica fondante la categoria in questione<sup>75</sup>.

---

<sup>74</sup> Alla CdM della Sardegna è presente una quarta area: "creare un'attività", dedicata all'avvio di un lavoro autonomo. Tale tematica, lungi dall'essere ignorata dalle altre Città, è piuttosto accorpata a poli già esistenti (orientamento o lavoro).

<sup>75</sup> Ringrazio per il materiale la Dottoressa Chiara Tentori.



La seconda categoria comprende i materiali informativi necessari allo scegliere un percorso formativo, sia esso scolastico, universitario o di formazione professionale.

Generalmente i materiali messi a disposizione riguardano:

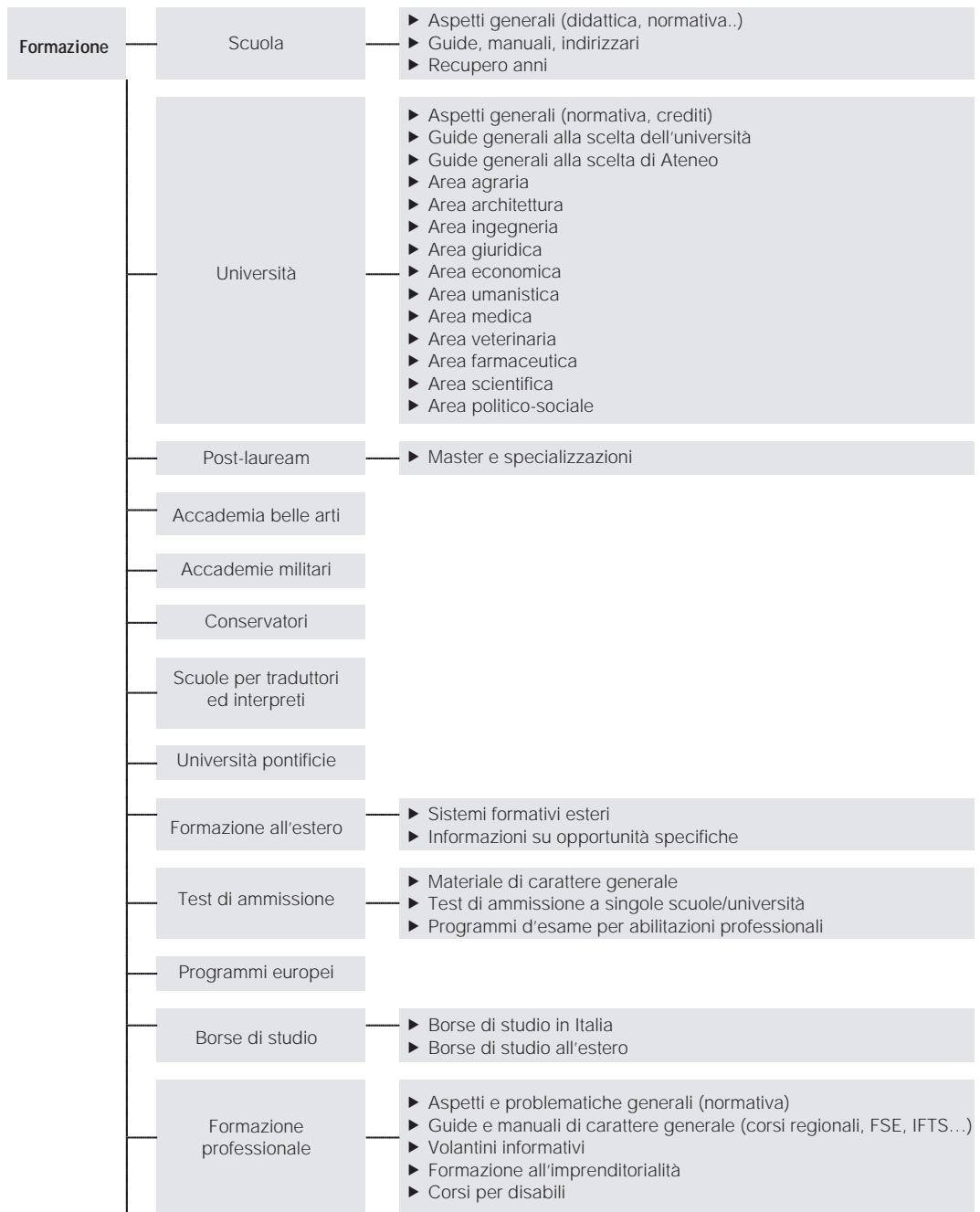
- la totalità delle opportunità educative in campo universitario sul territorio italiano;
- i percorsi formativi relativi al territorio più ristretto (regionale e provinciale);
- guide per le facoltà edite dagli atenei del contesto locale cui fa riferimento la CdM ed altro materiale relativo alla selezione per l'accesso ai percorsi universitari;
- informazioni sullo studiare all'estero: borse di studio, stage, tirocini, sul riconoscimento dei titoli esteri in Italia e viceversa;
- indirizzari degli enti cui fare riferimento;
- informazioni sulla formazione superiore e post universitaria.

Anche relativamente a questo ambito è utile fare riferimento allo schema proposto dalla Città dei Mestieri e delle Professioni di Milano.

---

<sup>76</sup> È possibile evidenziare come nel caso della CdM di Milano l'area relativa all'autoimprenditorialità sia stata accorpata all'area più generale del lavoro.





Il terzo settore d'interesse approfondito dal materiale presente nelle CdM è quello relativo all'orientamento. In questo polo l'utente rinverrà i materiali che potranno essergli d'aiuto nell'orientarsi nelle scelte.

Dal sito web della CdM di Genova: *“Se vuoi:*

- *riflettere su quale lavoro o studio scegliere;*
- *capire i tuoi interessi e i tuoi valori professionali o le tue attitudini imprenditoriali;*
- *conoscere meglio le professioni;*
- *definire e sviluppare la tua professionalità.*

*Si trovano informazioni su: orientamento alle scelte, orientamento al lavoro, materiali sulle professioni, postazioni informatizzate tramite le quali consultare test su interessi e valori professionali e sulle attitudini imprenditoriali e banche dati e siti web;”.*

I materiali disponibili sono:

- questionari di valutazione degli interessi e dei valori professionali (elaborati dalla CdM di Milano);
- repertorio delle professioni corredato da descrizione delle mansioni svolte, del percorso formativo, dei profili affini (in questo settore Genova detiene l'eccellenza avendo all'attivo circa 1500 schede sulle professioni);
- guide al lavoro nei vari settori produttivi.
- materiali cartacei e multimediali utili ad aiutare l'utente ad evidenziare le proprie competenze ed a capire in quali ambiti lavorativi possano essere utilizzate.

## 4.3 • LA TIPOLOGIA DI MATERIALI

### Cartaceo

La tipologia prevalente di materiale è quella cartacea e, nello specifico, le monografie. Per lo più si tratta di manuali operativi, guide e testi con strumenti direttamente utili all'utenza, ma anche brochure, dispense, letteratura grigia, riviste, ecc.

Sono presenti anche periodici specialmente per quel che riguarda la sezione delle offerte di lavoro con la disponibilità delle pubblicazioni specializzate sull'incontro domanda/offerta (supplementi di quotidiani, settimanali, gazzetta ufficiale, bollettino regionale ecc.).

Altro materiale cartaceo è quello relativo all'elenco delle proposte lavorative giunte dalle agenzie di lavoro interinale, dalle agenzie per l'impiego e da altri servizi di incontro domanda-offerta di lavoro presenti sul territorio.

Inoltre gli operatori delle CdM spesso elaborano "schede" che possono aiutare l'utente nella comprensione delle informazioni, composte da materiali reperiti attraverso diversi canali e riorganizzate ad hoc. Ad esempio a Milano riguardo ai materiali sulle professioni *"ci sono una trentina di faldoni di materiale, la famosa letteratura grigia che noi abbiamo scaricato da Internet oppure fotocopie di periodici, monografie, libri vari sulle schede delle singole professioni, ad es. la formazione per arrivare a svolgere quella determinata professione, le possibilità di carriera.."* Per quanto riguarda la consistenza dei centri di documentazione orientativamente Genova ha a disposizione un migliaio di documenti, Milano circa la metà e Cagliari, nel periodo di apertura al pubblico, possedeva tra i 350 ed i 500 documenti.

### Multimedia

Relativamente al materiale multimediale sono presenti, in numero minore, cd-rom, come quello recentemente realizzato dalla CdM di Genova sulle professioni del porto, alcune basi di dati come Nautilus e cd allegati al materiale cartaceo.

Sono presenti anche *software* applicativi elaborati dalle stesse CdM come i test sugli interessi e sui valori professionali, il *software* di compilazione del curriculum, il colloquio di selezione e le pagine che consentono la ricerca guidata su Internet.

### Internet

È possibile consultare la rete sia in maniera libera che guidata, quindi le Città si dotano di molteplici postazioni informatiche. La ricerca guidata è costruita su pagine simili alle pagine web, *user-friendly* che guidano l'utente attraverso varie categorie fino a giungere ad elenchi di *link* (solitamente gli elenchi sono ragionati ed ogni *link* è accompagnato da una breve spiegazione di cosa si troverà sul sito di destinazione) che giungono direttamente alla parte del sito realmente utile, ad esempio nella sezione dedicata ai siti delle agenzie interinali si giunge direttamente alla pagina di iscrizione e/o di immissione dei propri dati.

I riferimenti reperiti su Internet non sono catalogati in una banca dati, i *link* vengono controllati periodicamente per verificarne l'esistenza e la correttezza.

### Le banche dati

Sul versante della catalogazione elettronica dei materiali si assiste ad una molteplicità di

soluzioni ma anche ad un progressivo lavoro di omogeneizzazione delle logiche e degli strumenti.

Innanzitutto occorre sottolineare che, al momento, il materiale documentale è catalogato in diverse basi di dati, anche nella stessa città.

I due progetti Buone Pratiche ("Orientare, fornire strumenti ed attivare risorse" e "Mestieri in rete" finanziati FSE su Obiettivo 1 e 3) hanno portato alla costruzione di un modello unico di Sito web che comprende anche la possibilità di conoscere il materiale informativo disponibile nelle varie CdM attraverso una banca dati bibliografica consultabile on line.

Non si tratta, però, di un'unica banca dati contenente i materiali disponibili in tutte le CdM bensì di tante repliche della stessa struttura di banca dati, riempite da ogni città in base ai diversi materiali presenti.

In questo modo ciò che si perde, a detta degli stessi operatori, è l'informazione in tempo reale sulle nuove pubblicazioni acquisite dalle altre città, ma anche la possibilità di proporre all'utente una panoramica più ampia sull'esistente in materia di orientamento, una notevole mole di materiale classificato e catalogato che potrebbe costituire un notevole valore aggiunto per gli operatori del settore, i ricercatori e gli utenti.

Al momento, dicevamo, il materiale è inserito in diversi cataloghi elettronici, di base quello usato normalmente dalla Città e il nuovo che sarà consultabile su Internet. Non sappiamo se in futuro il primo verrà abbandonato in favore di un completo trasferimento delle funzioni sul secondo strumento<sup>77</sup>.

Già ora è prevista l'immissione di dati nella banca dati da postazione remota il che ne semplifica molto la gestione.

In ultimo è forse importante sottolineare come tanto del materiale consultabile nelle CdM non sia schedato in nessun catalogo elettronico come ad esempio il materiale reperibile su Internet (linkato ai *software* di ricerca guidata ma non catalogato e quindi potenzialmente non gestibile nel caso di un suo notevole ampliamento), le schede costruite dalle stesse CdM, le offerte di lavoro.

La situazione attuale di dispersione è probabilmente destinata a risolversi in un progressivo accorpamento dei diversi cataloghi, e credo che sia importante anche la catalogazione di quanto più materiale possibile al fine di gestire più speditamente il materiale ma anche consentire elaborazioni dei dati relativi al suo utilizzo con finalità di miglioramento del servizio e di ricerca.

---

<sup>77</sup> Alcune basi di dati sono state studiate per permettere la vera e propria gestione del servizio di biblioteca, come quella di Genova, ad esempio, il cui *software* gestisce anche il prestito dei libri ed è quindi utilizzato solo dagli operatori.

## 4.4 • L'IMMAGINE DELLE CDM SU INTERNET

Tutte le città, attive ed in fase di istituzione, a partire da Settembre 2003, sono presenti su Internet con un proprio sito web sviluppato secondo un modello unitario sia dal punto di vista grafico che della gestione dei contenuti. Il sito è uno dei prodotti<sup>78</sup> dei progetti "buone pratiche" previamente citati.

Obiettivo di tale continuità è quello di definire una sorta di "marchio" della Città dei Mestieri e delle Professioni in Italia nonché aiutare i diversi operatori definendo strutture comuni da riempire di volta in volta ma che guidano il singolo in un percorso già pensato e sperimentato.



Come evidente dall'immagine la struttura dei siti si compone di varie aree (definite da tre frame contenenti *menù*):

- riferimenti per raggiungere e contattare la CdM (telefonicamente e via e-mail);
- *link* agli enti promotori, alle altre CdM, alla rete internazionale ed al Ministero del Welfare, Europolavoro;
- area dei contenuti.

Questa sezione è suddivisa nelle tre (quattro a Cagliari) aree tematiche che accorpano il materiale informativo proposto, ossia i poli, ed offre una presentazione degli obiettivi e dei

<sup>78</sup> I progetti hanno prodotto anche altri materiali ad esempio quelli relativi alla gestione dei *workshop* da parte degli operatori con manuali pratici relativi al materiale da fornire agli utenti ed alla conduzione del seminario ecc.

materiali presenti nelle sezioni. Sono poi disponibili alla consultazione le due banche dati dei documenti e delle professioni.

Contenuta nel sito vi è un'area rivolta agli operatori delle scuole, o comunque impegnati sul fronte dell'orientamento, che ha l'obiettivo di invitarli alla visita e presentarsi come soggetto cui fare riferimento per eventuali invii. La sezione offre brochures sulla Città e sugli eventi organizzati.

Il sito è stato pensato principalmente per costituirsi come una sorta di "vetrina" in grado di pubblicizzare le iniziative e le risorse attivate presso le CdM. Obiettivo dello strumento è, secondo alcuni, invogliare gli utenti a recarsi nella sede. Con questa impostazione sono poco implementate le possibilità di diffusione dell'informazione attraverso il sito (ad esempio è consultabile la banca dati ma i materiali non sono proposti in modalità "full text") ed anche l'interattività possibile è limitata allo scambio via mail (tra l'altro l'indirizzo proposto è unico senza distinguere un referente per informazioni sulla documentazione oppure per le relazioni interistituzionali ecc). Tale approccio è direttamente legato alle modalità di lavoro della CdM, centrata sull'attività di consiglio che per le sue prerogative non può essere svolta on line, però così facendo esclude alcune potenzialità connesse alle caratteristiche stesse di Internet che svincolano la fruizione dell'informazione dai limiti di tempo e luogo e consentono sempre di più uno scambio interattivo per alcuni versi accostabile a quello "vis a vis".

## 4.5 • FABBISOGNI DI INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE E ACQUISIZIONE DEL MATERIALE

L'analisi dei fabbisogni delle CdM dal punto di vista documentale emerge come sintesi delle informazioni rilevate durante lo studio del modello di gestione della documentazione in atto e delle richieste esplicitamente formulate dagli operatori durante il nostro lavoro. Come anticipato, durante il lavoro dei cantieri il progressivo approfondirsi del lavoro ha consentito all'equipe ed agli operatori una maggiore comprensione delle tematiche in analisi, e quindi la formulazione di domande più complesse cui insieme si è cercato di trovare risposta.

Durante i lavori, inoltre, l'equipe ha riportato, man mano che emergevano, i vari suggerimenti su possibili modifiche o modelli alternativi nella gestione di questo o quell'aspetto organizzativo. In effetti tali considerazioni sono servite preminentemente come spunti di riflessione e di dibattito e magari stimolo per future ipotesi di revisione.

Un primo elemento emerso è la scarsa standardizzazione dell'acquisizione dell'informazione da parte della struttura. Probabilmente tale problema è legato al più generale limite della scarsità di risorse disponibili per cui molto spesso non c'è una netta distinzione tra gli addetti al *front-desk* e le risorse dedicate al *back-office*. Così facendo l'attività di gestione della documentazione, ivi compreso l'aggiornamento, può venire sacrificata a favore dell'attività, per così dire di *line* e relegata ad attività di secondaria importanza. In pratica il più delle volte ci sono degli operatori *anche* addetti all'acquisizione ed alla ricerca delle informazioni ed alla gestione della documentazione, ma non esclusivamente impiegati in questa.

Al di là dei motivi organizzativi, comunque, si è rilevato come l'acquisizione delle risorse bibliografiche e dei materiali fosse svolta attraverso una ricerca piuttosto disorganizzata e utilizzando prevalentemente canali non specializzati nell'argomento.

L'acquisizione di materiale documentale è un'operazione che richiede molto tempo ed accuratezza, nelle CdM l'aggiornamento del materiale bibliografico è invece svolto in modo estemporaneo attraverso la visita alle librerie svolta da operatori o coordinatori particolarmente interessati al compito o ad esso deputati.

Risulta immediatamente evidente come tale prassi porti con sé il rischio di "perdere per strada" tante pubblicazioni interessanti e utili solo perché magari non trattate dalla libreria in questione o perché edite da case editrici minori.

Crediamo che la logica più efficiente da adottare sia, invece, quella di definire canali di reperimento della documentazione che utilizzino strumenti e risorse già approntati e disponibili sul territorio o in rete, in qualche modo sfruttando le risorse messe a disposizione da altri soggetti, in modo da istituire un flusso informativo in entrata regolare e pertinente ed eventualmente dedicare il tempo guadagnato allo sviluppo ed alla ricerca di nuovi canali o soluzioni.

Ci si riferisce a tutti quei repertori bibliografici, alle banche dati, che occupandosi di argomenti attigui, simili e /o addirittura sovrapponibili con quelli approfonditi dalla CdM, e pubblicando il loro lavoro, rendono l'informazione disponibile già in parte elaborata, proponendo così materiale selezionato, organizzato e categorizzato.

In questo senso sono stati proposti alle CdM a fine ricerca tre ordini di risultati:

- 1 una panoramica delle risorse bibliografiche attive ed accessibili che producono informazioni relative alle tematiche della formazione, dell'orientamento e del lavoro attraverso un elen-

- co ragionato delle case editrici che producono materiale d'interesse delle CdM, la presentazione di una lista di volumi con *abstract*, l'accesso a banche dati, *newsletter*, riviste e quant'altro in grado di autonomamente provvedere ad un primo livello di informazione in entrata regolare e centrata sui temi d'interesse;
- 2 un elenco ragionato di siti e *link* che si occupano di incontro domanda/offerta di lavoro considerando che per gli aspetti di formazione, istruzione e università informazioni esaustive possono essere reperite sul sito del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e su quello del Ministero dell'Istruzione Università e Ricerca nonché sui singoli siti delle Regioni;
  - 3 un elenco di test di orientamento con l'obiettivo di valutare l'interesse dell'utente per argomenti sia di formazione che di lavoro (test specifici su aree di attività inerenti a specifiche figure professionali) al fine di offrire uno strumento per la verifica delle proprie attitudini professionali. Ad essi si aggiungono "prove di orientamento" che fanno riferimento a prove d'ammissione ai corsi universitari ormai diffusissime nelle facoltà a numero chiuso.

Un ulteriore aspetto della ricerca condotta finora è stato volto all'individuazione delle strutture di documentazione dei soggetti partner delle varie CdM e dei soggetti aventi competenze sulle tematiche della formazione, dell'orientamento e del lavoro nei medesimi ambiti territoriali su cui operano le CdM.

Durante l'indagine è emerso con grande evidenza la difficoltà con cui gli addetti alla documentazione delle CdM riescono a raggiungere la documentazione prodotta dai loro stessi partner. Questo ha spinto il gruppo di ricerca a proporre alcuni casi, come esemplificazione dell'esistente, a proposito della disponibilità di informazioni, documenti e collegamenti in rete. Sono stati scelti i partner della CdM di Milano e quelli di Taranto (la più antica e la più recente delle CdM ma anche due realtà che si trovano agli antipodi non solo per quanto riguarda il livello di sviluppo complessivo ma in modo particolare la quantità e la qualità della documentazione di cui dispongono).

L'indagine ha evidenziato come le CdM, soprattutto quelle che sorgono nelle aree più deboli, oltre che utilizzare tutto quello che di utile possono trarre dal territorio nel quale operano, debbono necessariamente fare riferimento ad altri contesti e ad altre strutture di documentazione per poter fornire risposte adeguate alle domande dei loro utenti a maggior ragione facendo riferimento alle risorse già possedute dai soggetti che a vario titolo concorrono a dar vita alle CdM.

Questo soprattutto per rispondere alla domanda degli utenti interessati alle opportunità di formazione e di lavoro nell'ambito provinciale o regionale.



## 4.6 • RISORSE BIBLIOGRAFICHE E BANCHE DATI ON LINE

Esiste, in rete, un enorme patrimonio informativo cui attingere per ogni organizzazione si occupi di lavoro. Con gli strumenti che di seguito vengono proposti, si è voluto offrire una guida affinché l'infinità delle informazioni disponibili potesse essere in qualche modo, organizzata in canali realmente informativi.

In altre parole si è scelto di offrire uno strumento che fornisse informazioni immediate sulle risorse bibliografiche ma che mantenesse la sua funzionalità nel tempo (continuando a generare informazione) e da cui partire per aggiungere nuovi *link* da parte delle stesse CdM.

Tra le prime risorse informative utilizzabili via Internet, ci è sembrato opportuno segnalare alle CdM quelle case editrici che più da vicino si occupano dei temi di loro pertinenza, ossia ad esempio:

- del lavoro (con manuali per affrontare i colloqui di lavoro, o repertori informativi sulle professioni, o anche indirizzari di aziende che assumono o testi per la preparazione di concorsi);
- della formazione (con guide all'autoaggiornamento o alle opportunità formative);
- dell'imprenditorialità;
- dell'orientamento ai contratti, ed altro.

Di seguito sono segnalate le case editrici così individuate (eventualmente segnalandone le specifiche collane) ed il loro sito Internet, in modo da consentire, di volta in volta, agli operatori un veloce screening delle novità pubblicate in materia. La sistematica attività di monitoraggio delle pubblicazioni recenti negli argomenti d'interesse potrebbe partire proprio dall'analisi dei siti o anche dalla sottoscrizione alle *newsletter* dedicate alle novità che sempre più spesso vengono attivate proprio dagli editori.

Una ricerca bibliografica aggiornata sulle tematiche dell'orientamento, della formazione e del lavoro, svolta utilizzando i canali di ricerca precedentemente identificati, è presente in allegato.

- **ACTL**

<http://www.actl.it>

Associazione per la Cultura ed il Tempo Libero, specializzata su Milano.

- **ALPHA TEST**

<http://www.alphatest.it>

È una società che opera in tre settori: editoria, formazione e orientamento scolastico-professionale. È diventata in pochi anni un punto di riferimento per coloro che devono prepararsi alle prove a test in ambito sia scolastico sia professionale. Esame di Stato, ingresso in università, concorsi pubblici, selezioni aziendali, esami per l'abilitazione e l'iscrizione ad albi e ordini professionali, concorsi militari: i libri Alpha Test accompagnano il lettore nelle diverse fasi della sua carriera, dalla scuola superiore fino all'inserimento nel mondo del lavoro. Pubblica guide sulle professioni, guide per aiutare chi si è appena laureato ad entrare nel mondo del lavoro, ecc. I titoli in catalogo sono oltre 300, alcuni dei quali accompagnati da

cd-rom didattici contenenti informazioni e *software* aggiornabili via Internet. Di seguito proponiamo un esempio nella collana "Il tuo futuro in tasca":

- *Le professioni dell'economia e della finanza* presenta le principali figure professionali impiegate nei settori dell'economia della finanza e offre un quadro completo del percorso di studi da intraprendere per svolgere tali professioni. Il libro è di interesse sia per i neodiplomati che devono scegliere l'università, sia per i neolaureati che intendono iniziare una carriera in tali settori.
- *Le professioni del diritto e della politica* presenta le principali figure professionali impiegate nei settori del diritto e della politica e offre un quadro completo del percorso di studi da intraprendere per svolgere tali professioni. Il libro è interessante sia per i neodiplomati che devono scegliere l'università, sia per i neolaureati che intendono iniziare una carriera in tali settori.
- *Le professioni dell'editoria, del giornalismo e della pubblicità* presenta le principali figure professionali impiegate nei settori dell'editoria, del giornalismo e della pubblicità e offre un quadro completo del percorso di studi da intraprendere per svolgere tali professioni. Il libro è interessante sia per i neodiplomati che devono scegliere l'università, sia per i neolaureati che intendono iniziare una carriera in tali settori.
- *Le professioni del no profit, del sociale e della formazione* il libro presenta le principali figure professionali impiegate nei settori del sociale, della formazione e delle risorse umane e offre un quadro completo del percorso di studi da intraprendere per svolgere tali professioni. Il libro è interessante sia per i neodiplomati che devono scegliere l'università, sia per i neolaureati che intendono iniziare una carriera in tali settori.
- *Scegliere l'università e il lavoro nel campo dell'ambiente, del turismo e dei beni culturali* una guida per scegliere gli studi o il lavoro rivolta a chi è orientato verso i settori del turismo, dell'ambiente e dei beni culturali, aggiornata alla nuova riforma del 3+2. Oltre 40 schede che presentano le professioni, tradizionali e non, più richieste dal mercato.
- *Scegliere l'università e il lavoro nel campo dell'informatica, della multimedialità e delle telecomunicazioni* una guida per scegliere gli studi o il lavoro rivolta a chi è orientato verso i settori dell'informatica, della multimedialità e delle telecomunicazioni aggiornata alla nuova riforma del 3+2. 30 schede che presentano le professioni, tradizionali e non, più richieste dal mercato.
- *Scegliere l'università e il lavoro nel campo della sanità* una guida per scegliere gli studi o il lavoro rivolta a chi è orientato verso il settore della sanità, aggiornata alla nuova riforma del 3+2. 30 schede che presentano le professioni più richieste dal mercato.

- **BALDINI & CASTOLDI**

<http://www.bcdeditore.it>

Collana Economia & Management. Soprattutto testi di carattere generale, purtroppo mancano le schede.

- **EDIESSE**

<http://www.ediesseonline.it>

Casa editrice della CGIL stampa utili guide sui contratti, manuali, studi e ricerche.

- **ETAS**

<http://www.etaslab.it>

In particolare per l'area "Personal Training". Un'area interamente dedicata allo sviluppo della propria professionalità, al miglioramento dell'efficacia personale, all'individuazione e valorizzazione delle proprie attitudini. Una serie di strumenti per conoscere da vicino settori e professioni e orientarsi nell'offerta formativa.

- **EUROCULTURA**

<http://www.eurocultura.it/guide.php>

Non è una casa editrice ma pubblica tantissime guide sul lavoro all'estero al costo di cinque euro l'una.

- **FAG**

<http://www.fag.it>

Specializzati in contrattualistica e guide alle normative.

- **FRANCO ANGELI**

<http://www.francoangeli.it>

Vastissimo catalogo on line aggiornato con *abstract* e sommari disponibili, nonché la possibilità di scaricare articoli a pagamento. Casa editrice fondamentale soprattutto per l'approfondimento riguardo alla formazione e l'orientamento ma anche il lavoro può essere rappresentato dalle sue pubblicazioni. Spec. collane: Trend/Le guide in un mondo che cambia, Lavoro e società. È possibile svolgere una ricerca per macroaree.

- **GIUNTI**

<http://www.giuntistore.it>

Collane Manualistica - Management/Lavoro e Società/Educazione e Scuola.

- **GUERINI E ASSOCIATI**

<http://www.guerini.it>

Da tenere in considerazione le collane: Economia e Management e *Biblioteca del Personale* in collaborazione con l'Associazione Italiana per la Direzione del Personale. Collana diretta da Domenico Butera e Paolo Iacchi. L'Associazione Italiana per la Direzione del Personale, con la collana Biblioteca del Personale, intende fare il punto sulle conoscenze base della professione e sui più aggiornati strumenti d'intervento, attraverso volumi che coniughino un taglio pratico e uno spessore teorico-tecnico.

- **IL MULINO**

<http://www.mulino.it> Specialmente la collana Orientarsi.

- **IL SOLE 24 ORE LIBRI**

<http://www.shopping24.ilsole24ore.com/sh2/catalog/Category.jsp?CATID=SH246242> Prova percorso: HOME > Carriera e lavoro > Ricerca lavoro.

Varie collane si occupano d'argomenti clou per le Città dei mestieri come: Task le guide al mondo del lavoro, Media & impresa, Lavoro e Carriera.

- **MAGGIOLI**

<http://www.maggiolieditore.it>

Specialmente la collana Corsi & Concorsi che si occupa delle prove di praticamente tutti i concorsi pubblicati in Italia, ma anche guide alle professioni ed alla ricerca di lavoro.

- **MCGRAW HILL**

[http://www.catalogo.mcgraw-hill.it/Collane\\_ut.asp](http://www.catalogo.mcgraw-hill.it/Collane_ut.asp)

Pubblica varie collane dedicate ai test d'accesso alle Università ed agli esami di abilitazione.

- **SIMONE EDIZIONI**

<http://www.simone.it>

Specializzato in concorsi.

- **SISTEMI EDITORIALI**

<http://www.sistemieditoriali.it>

È il nuovissimo marchio del Gruppo Editoriale Esselibri Simone, pensato per rispondere alle esigenze dei professionisti, dei tecnici e delle imprese. L'iniziativa rappresenta un ulteriore investimento del Gruppo per raggiungere, attraverso qualificazione dei contenuti e chiarezza espositiva, segmenti di mercato oggi molto attivi, e motivati, come quelli rappresentati dalle professioni economiche, giuridiche e tecniche.

- **SPERLING & KUPFER**

<http://www.sperling.it/sperl/index.htm>

Specialmente la collana *Target*, con manuali tascabili anche di creazione d'impresa.

Altre case editrici che si occupano di lavoro e di economia **GIAPPICHELLI** <http://www.giappichelli.it>, **EDIZIONI LAVORO** <http://www.edizionilavoro.it>, casa editrice della CISL con le guide ai contratti, alla tutela del lavoratore ecc.

Un'altra risorsa utile per reperire informazioni, è costituita dagli OPAC (*on-line public access catalog*) ossia i cataloghi delle biblioteche e dei centri di documentazione delle istituzioni e degli enti che hanno deciso di condividere il proprio patrimonio informativo rendendolo accessibile via web. Il ricorso alle banche dati consente di utilizzare materiale già catalogato e quindi selezionato ed organizzato secondo specifici criteri. In questo modo si può avere accesso alle risorse e valutarne la pregnanza e l'interesse in base ai dati estrapolabili da queste banche dati. Alcuni opac sono molto utili perché propongono, all'interno della scheda di catalogazione, anche l'*abstract* della risorsa in modo che ne sia immediatamente valutabile l'utilità. Altri sono stati selezionati perché si occupano di materie affini a quelle di interesse delle CdM (come l'Agenzia Umbria Lavoro) oppure poiché possono fornire informazioni rispondenti a specifiche necessità che l'utente della CdM può portare (come ad esempio l'archivio dei contratti del lavoro del CNEL).

Alcuni cataloghi sono legati a vere e proprie librerie on line attraverso le quali monitorare velocemente le ultime novità ed eventualmente fare acquisti (nonché essere costantemente aggiornati attraverso le loro *newsletter*).

Altre infine, come MAI: MetaOPAC Azalai Italiano che permette di interrogare cumulativamente circa 150 cataloghi bibliotecari italiani e di rintracciare un testo individuando le biblioteche che lo possiedono, consentono di fare ricerche mirate per individuare i contributi di un dato autore oppure cercare un testo magari di difficile reperimento.

- **Agenzia UMBRIA LAVORO**

<http://www.agenziaumbrialavoro.org/biblio/ricerca.asp>

Il centro documentazione rende disponibile on-line rassegne sulle tematiche del lavoro, formazione e orientamento di attuale interesse. Si tratta di documentazione proveniente sia dagli enti locali, agenzie per l'impiego (letteratura grigia) che testi pubblicati nel normale circuito editoriale. Recensisce sia monografie che articoli di riviste.

- **Archivio della produzione documentale dell'ISFOL**

[http://www.welfare.gov.it/EuropaLavoro/ProdottiServiziComunicazione/CentroDocumentazioneSpecializzato/ricerca\\_ISFOL.htm](http://www.welfare.gov.it/EuropaLavoro/ProdottiServiziComunicazione/CentroDocumentazioneSpecializzato/ricerca_ISFOL.htm)

Il catalogo della produzione documentale ISFOL è uno strumento di conoscenza della produzione documentale dell'Istituto. La sua configurazione è legata al sistema di banche dati del Centro di documentazione specializzato, il quale si propone di gestire e diffondere i risultati delle attività di ricerca attraverso la raccolta e la catalogazione dei documenti prodotti e la successiva diffusione al pubblico. La banca dati contiene, pertanto, le schede bibliografiche relative a documenti prodotti all'interno dell' ISFOL che sono pervenuti al *frontdesk* del CDS. Contiene schede bibliografiche relative a documenti prodotti all'interno dell'Isfol che pervengono al *frontdesk* del Centro di Documentazione Specializzato

- **Banca dati bibliografica per l'aggiornamento degli insegnanti BDP**

<http://www.indire.it/bibl>

Sono 33 le aree tematiche coperte. Agenzie specializzate, quali Dipartimenti Universitari, Istituti di Ricerca ed Associazioni Professionali di Insegnanti, sotto la responsabilità di un referente scientifico, selezionano i documenti e compilano le schede offrendo un'indicizzazione analitica per soggetto e un *abstract*. Per ciascuna delle aree coperte vengono anche segnalati, *una tantum*, i venti titoli che non possono mancare nella biblioteca di chiunque sia interessato alla disciplina.

I singoli record della banca dati BIBL possono riguardare: documenti riferiti alla ricerca educativa (psicologia e sociologia dell'educazione, ricerca sperimentale, didattica, epistemologia, docimologia, tecnologia educativa, ecc.); documenti che forniscono suggerimenti e materiali innovativi per le attività di insegnamento e apprendimento.

Nella trattazione della documentazione del singolo documento, oltre ad una descrizione bibliografica standard, viene indicato l'indice - riferito ai soggetti principali e secondari del documento, contenente sino a 10 descrittori estratti dal *Thesaurus* Europeo dell'Educazione (TEE), oltre a eventuali parole chiave libere - e un *abstract* indicativo o informativo.

- **Banca dati di articoli per l'educazione BDP**

<http://www.indire.it/archivi/rivi.htm>

RIVI, abbreviazione di "Riviste", è la banca dati che cataloga articoli tratti da periodici nel campo dell'educazione, nata nel 1987 per l'aggiornamento di docenti, ricercatori, studenti ecc. I soggetti sono indicati con descrittori tratti dal *Thesaurus* Europeo dell'Educazione (TEE). Ogni scheda contiene, oltre alla descrizione bibliografica, un indice dettagliato (e ricercabile) per soggetto.

La versione on-line della banca dati è aggiornata settimanalmente. Circa 35.000 sono gli articoli presenti a tutto settembre 2003 e 200 sono le riviste da cui sono tratti, delle quali 180 in italiano e 20 in francese. Ogni articolo indicizzato è collegato, tramite un *link*, alla scheda della rivista di carattere pedagogico-didattico dal quale è tratto.

EMER, abbreviazione di "Emeroteca", è la banca dati on line, aggiornata in progress, che cataloga i periodici posseduti da Indire.

Le schede offrono una descrizione standard delle riviste e ne illustrano l'ambito tematico ed i contenuti generali. Sono documentate 1620 testate, di cui 380 correnti

- **Banca dati di ITALIA LAVORO**

[http://www.italialavoro.it/Pgm/BancaDati/BDD\\_Ricerca.asp](http://www.italialavoro.it/Pgm/BancaDati/BDD_Ricerca.asp)

Banca dati di Italia Lavoro, l'Agenzia del Ministero del Welfare per le politiche attive del lavoro e lo sviluppo dell'occupazione. Italia Lavoro realizza azioni e programmi in collaborazione con le Regioni, le Province e le Amministrazioni Locali, per migliorare le capacità del sistema paese nel creare opportunità di occupazione, rivolgendosi, in particolare, alle categorie più deboli del mercato del lavoro. Categorie della ricerca: normativa nazionale, normativa regionale, normativa europea, bandi e avvisi, strumenti, benchmarking, materiali Italia Lavoro, documentazione nazionale, documentazione regionale, documentazione europea, schede e recensioni.

- **Banca dati LOGOS**

[http://www.welfare.gov.it/EuropaLavoro/ProdottiServiziComunicazione/CentroDocumentazioneSpecializzato/ricerca\\_LOGOS.htm](http://www.welfare.gov.it/EuropaLavoro/ProdottiServiziComunicazione/CentroDocumentazioneSpecializzato/ricerca_LOGOS.htm)

Logos è una banca dati bibliografica specializzata sui temi delle politiche attive del lavoro, della formazione professionale e dell'orientamento. Essa contiene schede bibliografiche relative a diverse tipologie di documenti prodotti dal 1998: monografie, letteratura grigia, cd-rom e articoli di periodici.

- **Biblioteca del CNEL**

<http://www.cnel.it/biblioteca/biblioteca.asp>

La Biblioteca del CNEL è stata costituita nel 1958, contestualmente all'istituzione del Consiglio. Possiede un patrimonio librario, particolarmente specializzato nelle materie giuridiche, economiche, sociali e del lavoro, di circa 75.000 volumi, con un incremento annuo medio di 2.000 accessioni. Questo dato comprende circa 750 testate di periodici, italiani e stranieri, di cui 400 correnti, 480 opere in collana, 950 opere in continuazione (annuari italiani e stranieri), pubblicazioni del Bureau International du Travail, dell'Istat, dell'Unione Europea e dell'OCSE. La Biblioteca effettua altresì uno spoglio di articoli su argomenti di interesse del CNEL.

La Biblioteca è stata informatizzata nel 1987. Sul catalogo dell'intero il patrimonio librario possono essere effettuate ricerche bibliografiche on-line utilizzando il programma WEBIF. L'accesso alla Biblioteca è riservato ai componenti del CNEL; tuttavia, studiosi e ricercatori esterni possono ottenere, su appuntamento, l'accesso diretto alla consultazione, previa autorizzazione della Direttrice dell'Ufficio. Gli uffici della Biblioteca sono a disposizione degli utenti per eventuali richieste, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.30 alle 14.

- **Biblioteca Centro INFORMAGIOVANI del Comune di TORINO**

<http://giovani.comune.torino.it>

- **CNEL Archivio contratti del lavoro**

[http://www.cnel.it/archivio/contratti\\_lavoro/BDCL.asp](http://www.cnel.it/archivio/contratti_lavoro/BDCL.asp)

L'Archivio Nazionale dei Contratti e degli Accordi Collettivi di Lavoro raccoglie - così come prevede l'art. 17 della legge 936/86 di riordino del Consiglio - la contrattazione a livello nazionale, sia privata che pubblica, ed un considerevole numero di atti negoziali a livello decentrato. Vengono inoltre archiviati anche gli Accordi Governo - Parti Sociali nonché gli Accordi Interconfederali.

L'archivio opera presso l'Ufficio per l'informazione del CNEL secondo le Direttive della Commissione dell' Informazione del dicembre 1990. Gli atti contrattuali, depositati dalle Parti Sociali o acquisiti dall'Ufficio a partire dal 1987, sono trasferiti su supporto informatico e classificato secondo uno schema di classificazione predisposto in collaborazione con il CED della Cassazione e con il Ministero del Lavoro. La necessità di rendere l'Archivio sempre più rispondente alle esigenze delle Parti e in grado di recepire i cambiamenti registrati dalla contrattazione medesima ha indotto ad una revisione sia dello schema di classificazione che dell'accorpamento per settori dei contratti.

- **FRESCO DI STAMPA E LA RIVISTERIA**

<http://www.frescodistampa.net>

Ampia banca dati delle pubblicazioni a stampa di molte case editrici. Aggiornata settimanalmente, contiene *abstract* e informazioni bibliografiche, la ricerca può essere svolta per argomento del quale, a sua volta, visualizzare solo le novità o addirittura le anteprime - già schedate -. Per accedere a tutte le informazioni sui testi (ed altri servizi dedicati agli operatori del settore) occorre registrarsi gratuitamente.

In realtà l'*abstract* è poca cosa, punto di forza invece è sicuramente l'indicizzazione, ossia la catalogazione per argomenti e parole chiave. Incredibilmente non si può ordinare il risultato della ricerca per data.

Tra i servizi offerti le *newsletter* informative e d'aggiornamento sulle pubblicazioni relative ai temi d'interesse - servizio di SDI (*Selective Dissemination of Information*) come IBS, cfr. più avanti - che viene inviata alla e-mail di registrazione ogni 15 gg. Si può accedere alla versione demo della banca dati delle riviste italiane. La rivista mensile, Rivisteria che, da quasi 20 anni, con i suoi dibattiti, i suoi servizi, le sue rubriche informative, le sue bibliografie e tutte le schede dei libri in uscita, è lo strumento di aggiornamento per tutti i librai, i bibliotecari e gli insegnanti, oltre a trovare largo consenso fra i lettori nelle librerie.

Diffusa ogni mese in 5.000 copie in libreria e per abbonamento Rivisteria è lo strumento ideale per tutti gli editori, i librai e le biblioteche che devono, a diverso titolo, gestire professionalmente il libro.

- **GIASONE (Guida Ipertestuale alla Sussidioteca Orientativa Nazionale Europea)**

[http://www.centrotransizioni.it/firm\\_giasone.htm](http://www.centrotransizioni.it/firm_giasone.htm)

È un catalogo ipertestuale per la consultazione in rete dei sussidi orientativi raccolti presso la Sussidioteca del Centro per le Transizioni al Lavoro e nel Lavoro.

L'operatore che accede al Servizio ha la possibilità di effettuare la ricerca utilizzando tre opzioni diverse: tipo di supporto; catalogazione alfabetica; ricerca libera. L'opzione tipo di supporto prevede al suo interno le seguenti voci: audiovisivo, kit, gioco, floppy disk, cd-rom, cartaceo. Dal tipo di supporto selezionato si accede all'elenco della disponibilità dei sussidi. Attraverso questa opzione l'operatore è in grado di conoscere e tenersi aggiornato su tutti i sussidi che utilizzano un determinato supporto (ad esempio, tutti i floppy disk catalogati a prescindere dal contenuto affrontato).

Il *software* multimediale contiene anche la *catalogazione alfabetica*, utile nel caso in cui l'utente è già a conoscenza dell'esistenza di un sussidio e ha bisogno di ulteriori informazioni. Attraverso la *ricerca libera* l'utente può inserire nell'apposita casella una parola o una frase che verranno ricercate all'interno della banca dati. Nel caso sia stata inserita una frase, lo strumento restituisce una lista di sussidi trovati, raggruppati secondo due regole. Il primo gruppo contiene nel testo (titolo e scheda descrittiva) esattamente la frase ricercata. Il secondo considera le diverse parole (che formano la frase) come distinte e contiene quindi i sussidi nei quali sono presenti tutte le parole cercate dall'utente, anche se "sparse" nel testo.

Una volta individuato il sussidio che interessa è possibile visualizzarne la scheda descrittiva con le seguenti informazioni: il titolo, il promotore, l'autore, l'anno, una breve descrizione del contenuto, il tipo di supporto, la reperibilità e la collocazione.

- **HOEPLI**

<http://www.hoepli.it>

Libreria on line, molto fornita, con un elenco molto sistematico di parole chiave che guidano nella ricerca. Sono presenti anche testi pubblicati all'estero. Raramente la scheda del libro è corredata da un breve *abstract* e risulta un po' sguarnita e poco curata. La sezione forse più interessante è quella dedicata ad Economia e Management, gestione e formazione del personale

- **INTERNET BOOKSHOP**

<http://www.ibs.it>

Libreria on line, spesso corredata le schede di presentazione dei testi con un breve *abstract*. La ricerca non è ben organizzata poiché non propone un elenco di parole chiave in grado di guidare l'utente, però la banca dati è molto ben fornita ed è di facile consultazione. IBS propone, inoltre, un servizio di SDI (*Selective Dissemination of Information*) molto utile, il quale avverte l'utente settimanalmente - via mail - sui nuovi libri pubblicati riguardanti gli



argomenti dallo stesso utente indicati al momento dell'iscrizione al servizio (ed ulteriormente modificabili in seguito). Si chiama "Jenny, l'assistente virtuale" ed è attivabile al *link* <http://www.internetbookshop.it/jen/jenpge.asp>

- **MAI: MetaOPAC Azalai Italiano**

<http://www.aib.it/aib/opac/mai.htm>

Permette di interrogare cumulativamente circa 150 cataloghi bibliotecari italiani e di rintracciare un testo nelle ricerche geografiche. Per ricerche mirate, ma non aggiornatissime. Niente *abstract*.

- **Norme in rete**

<http://www.normeinrete.it>

Il portale Norme in rete offre un punto di accesso unitario alla normativa italiana ed europea pubblicata nei siti istituzionali che aderiscono al progetto Norme in Rete.

Il progetto, promosso dal Centro Nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione (CNIPA, ex-AIPA) su proposta del Ministero della Giustizia, intende semplificare l'accesso alle norme da parte dei cittadini e offrire supporto alle amministrazioni per la produzione, la divulgazione e la pubblicazione attraverso Internet dei documenti di interesse giuridico.

Ai cittadini, l'Area Ricerche di NormeinRete offre: funzioni di ricerca della documentazione di interesse giuridico; funzionalità di navigazione tra i riferimenti normativi citati nei testi estrema semplicità d'utilizzo e totale gratuità.

- **Polo SBN degli ISTITUTI CULTURALI DI ROMA**

<http://www.istituticulturalidiroma.it>

Le biblioteche degli Istituti Culturali di Roma hanno costituito nel 1987 il Polo SBN IEI/Istituti Culturali: si è creato così un catalogo collettivo on line di oltre 450.000 titoli, 250.000 autori, e 200.000 soggetti, che costituisce una delle più importanti fonti per lo studio della storia, delle scienze sociali, del pensiero politico, e della cultura geografica in Italia e all'estero. La pluriennale attività di ricerca, di studi e di pubblicazioni ha, infatti, consentito a queste istituzioni di formare vaste raccolte a copertura internazionale che complessivamente superano 1.500.000 monografie e 10.000 periodici; sono strumenti preziosi per la ricostruzione storica, così come per qualsiasi percorso di ricerca e di documentazione nell'ambito delle scienze storiche e sociali. Questo ricco serbatoio di fonti viene messo oggi a disposizione come ulteriore servizio per studiosi e ricercatori, con la speranza di raggiungere anche chi non conosce le nostre biblioteche pur essendone un potenziale utente.

- **Sistema Informativo EXCELSIOR**

<http://excelsior.gruppoclas.it>

Il *Sistema Informativo Excelsior* realizzato da Unioncamere in accordo con il Ministero del Lavoro e l'Unione Europea. Giunto nel 2003 alla sua sesta edizione, è ormai una fonte statistica ricorrente nel mercato del lavoro in Italia. In particolare Excelsior fornisce una conoscenza aggiornata della domanda di figure professionali e delle caratteristiche ad esse associate richieste dalle imprese. Excelsior on-line consente di consultare gli archivi del

Sistema Informativo Excelsior producendo - in modo immediato - dati, statistiche e grafici personalizzati in funzione delle diverse necessità informative.

- **SPI FORMEZ**

<http://spi.formez.it>

Banche dati Formez servizi per l'impiego.

- **UNICOLAVORO on line**

<http://www.unicolavoro.ilsole24ore.com>

UnicoLavoro on line rappresenta il servizio internet di informazione normativa che Il Sole 24 Ore mette a disposizione di tutti i professionisti che hanno la necessità di confrontarsi con le tematiche connesse alla gestione del rapporto di lavoro.

L'utente abbonato al servizio ha accesso ad una banca dati documentale contenente tutti i provvedimenti di natura normativa, interpretativa e giurisprudenziale connessi alla materia del diritto del lavoro. L'opera contiene inoltre un completo archivio della contrattazione collettiva vigente e previgente, sia a livello nazionale che a livello territoriale, sintesi e schede operative, tabelle, scadenziari e formulari. Ha l'aggiornamento quotidiano. È a pagamento.

Di seguito sono presentate alcune pubblicazioni e riviste consultabili on line, selezionate perché affrontano argomenti di potenziale interesse per le CdM.

- **Quaderni degli annali della Pubblica Istruzione**

<http://www.annaliistruzione.it/riviste/quaderni/rivistaquaderni.htm>

- **Lettera Asfor** (ASFOR, Associazione per la Formazione alla Direzione Aziendale pubblica sui temi della formazione manageriale)

<http://www.asfor.it/sitonuovo/LETTERA%20ASFOR/Download.htm>

- **IMPRESA & STATO**

<http://www.mi.camcom.it/show.jsp?page=204266>

A partire dal 1988, la rivista "Impresa e Stato" è pubblicata dalla Camera di Commercio di Milano con lo scopo di approfondire temi di importanza fondamentale per capire il rapporto tra imprese, Stato e pubblica amministrazione. Ogni numero della rivista, che ha cadenza trimestrale, affronta argomenti di grande attualità. Il "focus" della rivista, infatti, viene proposto traendo spunto dagli aspetti più rilevanti dello scenario nazionale ed internazionale, mentre l'analisi mira sostanzialmente ad una chiara comprensione dei fenomeni che coinvolgono il sistema economico, come l'esigenza di modernizzazione del mercato e delle istituzioni, le sfide innovative e le riforme legislative.

## 4.7 • LA RISORSA INTERNET: COME SCHEDARE UN SITO E ALCUNE PROPOSTE DI *LINK*

Il lavoro di rilevazione compiuto dall'equipe di ricerca ha rilevato un'ampia mole di informazioni e materiali disponibili su Internet e rilevanti per l'attività di queste strutture.

La necessità espressa dalle CdM di reperire quante più informazioni utili possibili sulla rete, si associa alla necessità di catalogare tali informazioni in maniera omogenea e con la possibilità di continua verifica ed aggiornamento. A tal fine, a fronte dell'ampiezza delle risorse da analizzare, i ricercatori hanno sentito la necessità di individuare un metodo di analisi, ossia definire uno strumento in grado di guidare il rilevatore nella identificazione delle informazioni che è necessario rilevare da ogni sito, al fine di schedarlo ed avere ben chiare le risorse che esso contiene e che mette a disposizione.

È stata approntata una scheda di catalogazione che ha assunto la forma di una lista di campi da riempire per ogni sito in modo da poter acquisire le informazioni rilevanti per l'uso da parte del servizio e dell'utenza riguardo al tipo di servizi offerti dalla pagina web.

Durante lo svolgimento della ricerca, a fronte dell'enorme mole di risorse Internet rintracciate e potenzialmente utili, ci si è chiesti se non potesse essere utile approntare una vera e propria banca dati dei siti web al fine di poter rintracciare agevolmente le informazioni, catalogarle e renderle più fruibili all'utenza.

Le riflessioni che seguono sono sviluppate proprio con l'obiettivo di pensare uno strumento che consenta di catalogare le risorse web e sono sorrette dalla constatazione del fatto che il tema in questione è tuttora innovativo poiché non esistono standard definiti in grado di guidare il lavoro dell'operatore che decide di affrontare questo tipo di impegno.

In questa scheda verrà proposta una riflessione, corredata da alcune indicazioni tecniche o suggerimenti per la creazione di una scheda di catalogazione delle risorse Internet, nello specifico campo dell'orientamento, provando a calare le indicazioni desunte dalla letteratura specialistica nello specifico campo dell'"informazione per la scelta" e traducendole in strumenti operativi, di semplice e produttivo utilizzo.

Ulteriori indicazioni relativamente alla catalogazione delle risorse telematiche possono essere rinvenute nel terzo capitolo.

La letteratura in campo documentale ormai da anni sta interrogandosi sulle modalità da adottare per affrontare il materiale offerto dalla rete Internet.

La sperimentazione e la ricerca si stanno sviluppando in molteplici direzioni, producendo molte indicazioni utili a chi vuole affrontare l'improbabile compito di, in qualche modo, organizzare ed incasellare qualcosa di dinamico, fluido e mutevole.

Per Usberti *"Già da un primo sguardo superficiale e profano a questo mondo di informazioni in costante movimento appare palese come i suoi meccanismi di evoluzione e comunicazione lo facciano apparire un mondo di per sé costituzionalmente refrattario al concetto di citazione standardizzata, facendo assumere al lavoro di catalogazione e di descrizione di queste risorse la forma di uno sforzo apparentemente paradossale"*<sup>79</sup>.

---

<sup>79</sup> Usberti M. (in linea da gennaio 2002), *La citazione bibliografica della risorse elettroniche remote*, <http://www.burioni.it/forum/usb-cit0.htm>

Le pagine web appaiono e scompaiono da un giorno all'altro, si trasformano, si "spostano", è esperienza comune l'incappare nella volatilità delle risorse Internet, *link* inesistenti, o sostituiti, aggiornati o non più rintracciabili per una riorganizzazione del sito<sup>80</sup>.

A fronte di tale mutevolezza si può pensare che la qualità del prodotto non valga l'impegno, d'altra parte, invece, la rinnovata scoperta, quasi quotidiana, della quantità delle risorse informative ed utili contenga la rete web, soprattutto nel campo dell'orientamento, rinforzano il documentalista in questo sforzo.

Questa prima riflessione suggerisce immediatamente una prima indicazione per la schedatura: l'importanza dell'aggiornamento dei dati che si inseriscono nella scheda di catalogazione.

Molti di noi hanno sperimentato la delusione di trovare un repertorio di *link* ragionato proprio sull'argomento di interesse ma che, al dunque, proponeva un 70% di rimandi a pagine ormai inesistenti.

I siti web e le risorse internet recensite vanno controllate molto spesso al fine di evitare questa eventualità ed implementate (aggiustando i riferimenti, controllando i *link*, ampliandone il numero) al fine di seguire la fluidità delle rete proponendo uno strumento che in parte si adatti a questa sua caratteristica.

Questa strategia può essere percorribile se la mole di siti da controllare è limitata, diventa invece molto dispendiosa nel caso di banche dati consistenti. In questo caso è possibile utilizzare alcuni accorgimenti, da un lato tecnici di schedatura orientati ad ovviare alla volatilità delle risorse aumentando la rintracciabilità delle stesse, e dall'altro tecnologici sviluppati per saggiare nel tempo la consistenza dei *link*.

Riguardo questi ultimi facciamo riferimento a tutti quegli strumenti che valutano l'esistenza o meno dei *link* nel tempo. Ce ne sono parecchi disponibili gratuitamente, tra questi il "detective" Xenu's Link Sleuth che è *freeware* <http://home.snafu.de/tilman/xenulink.html#Download>, ed altri che possono adattarsi in base alle diverse necessità.

Fra gli accorgimenti tecnici può essere utile indicare nella scheda di catalogazione oltre al *link* diretto alla risorsa anche il *link* alla *home page* del sito (che viene cambiata più raramente ed eventualmente raggiungibile attraverso un meccanismo di ridirezionamento) ed una spiegazione del percorso per giungere a quella risorsa (ossia della collocazione logica della pagina all'interno del sito che la ospita).

Per fare un esempio la pagina contenente le indicazioni ed i *software* per la presentazione via web della dichiarazione dei redditi è presentata come Servizio telematico, all'interno della più ampia sezione dei Servizi che l'Agenzia delle Entrate offre sul web:

dall'Agenzia delle Entrate: <http://www.agenziaentrate.it>

Home > Servizi > Servizi telematici > Fisco online - Presentazione delle dichiarazioni

---

80 Alcuni anni fa il portale dell'Unione Europea fu riorganizzato in modo sostanziale, anche i siti delle Direzioni Generali furono mutati con l'accortezza di reindirizzare al nuovo *link* solo le *home page* delle stesse ma non le pagine interne con il risultato di rendere veramente ostica la ricerca dei documenti, vista anche la scarsa funzionalità dell'allora motore di ricerca interno (che ordinava i documenti per data di immissione nel database e non data di pubblicazione e non consentiva una ricerca dei documenti per lingua!).

In questo modo anche nell'eventualità di un cambiamento dell'indirizzo web è probabile che l'architettura del sistema venga mantenuta e che quindi sia possibile comunque rintracciare il documento cercato.

In ogni caso è importante indicare la data di rilevazione della risorsa web, affinché chi ricerca o chi è deputato alla gestione della banca dati si renda conto immediatamente dell'"anzianità" della citazione, nonché la data di ultimo aggiornamento del documento al fine di rendere immediatamente evidente a chi cercherà la risorsa se ci sono eventuali cambiamenti interni al documento, non immediatamente visibili e, più in generale, in che periodo è stato prodotto.

Nel campo specifico dell'orientamento, poi, l'aggiornamento dei dati e delle informazioni è ancora più importante e prioritario rispetto ad altri campi.

Rilevare la datazione delle notizie presenti su un sito può indicare quanto questo venga aggiornato e quindi quanto siano valide le informazioni in esso contenute. Nel caso poi del recruiting e dei siti che si occupano di incontro tra domanda e offerta di lavoro, la frequenza di aggiornamento può portare il selezionatore a decidere di non tenere in considerazione una risorsa che presenti solo offerte troppo vecchie.

Proseguendo con l'individuazione dei campi da indicare all'interno della scheda, in riferimento al modello tradizionale di scheda catalografica nella quale "troneggia" il campo *Autore* vediamo come nel caso delle risorse Internet questa componente possa dimostrarsi a volte ardua da identificare se non impossibile, altre forse non identificabile secondo i canoni cui la documentazione tradizionale ci ha abituati. Pensiamo, in questo caso ai Forum o ai Newsgroup in cui non c'è un solo autore, se dovessimo trovarci nella condizione di ritenere uno di questi strumenti come molto utile per l'utenza del nostro servizio potremmo avere dei problemi nel compilare quel campo della scheda.

In ogni caso è sempre molto importante rintracciare la persona, il gruppo, la struttura che in qualche modo è responsabile dei contenuti del sito e della pagina in questione soprattutto al fine di valutare l'autorevolezza della fonte.

In effetti una delle caratteristiche più peculiari della rete Internet è proprio la sua "democraticità" nel senso che ogni persona, anche con scarse competenze informatiche, può pubblicare su web il proprio pensiero. Non è più presente, quindi, il "filtro" dei comitati di redazione delle riviste, più o meno scientifiche che caratterizzano la pubblicazione in senso stretto, come neanche la selezione del bibliotecario che sceglie cosa acquisire. Internet dà la possibilità a tutti di offrire il proprio contributo, ma così facendo implica una maggiore capacità di scrematura da parte di chi legge e ne fruisce.

Per Bassi e Bettoni "*oggi più importante di ieri valutare per selezionare l'informazione, scartare ciò che è superfluo per promuovere i contenuti meritevoli di recupero, discernere ciò che risulta stabile nel tempo e rigoroso nel metodo da ciò che è effimero e portatore di 'rumore'*"<sup>81</sup>. È importante quindi esplorare il sito dove il documento da schedare è stato rintracciato ed individuarne gli autori, solitamente è possibile rintracciare una pagina dal titolo "chi siamo", "contatti", "about us" ecc. da cui desumere anche la tipologia di iniziativa che ha portato alla costituzione del sito (se è commerciale, ad esempio o divulgativo, privato, pubblico eccetera).

---

81 Bassi D., Bettoni G. (2001), *Catalogare Internet. Un'esperienza di indicizzazione delle risorse web di viaggi, arte, musei e natura maturata in ambiente bibliotecario*, <http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010502001.pdf>

Nel campo specifico dell'orientamento è molto importante valutare questo tipo di informazioni al fine di valutare se acquisire un sito nel proprio database. In rete si possono rintracciare su questo argomento molte iniziative individuali (di siti divulgativi, di aiuto a chi vuole trovare lavoro ad es. con schede su come si affronta un colloquio o come si scrive un curriculum) che si sono rivelate comunque utili ma che debbono essere certamente differenziate in qualche modo dai materiali di tipo istituzionale o comunque più organizzati, vista anche la non totale verificabilità delle informazioni che vi si possono rinvenire. In più possono esserci attività di tipo commerciale (o peggio, truffaldino come ad esempio i molti annunci sul genere "Lavora da casa!") che si occupano di orientamento, lavoro e formazione ed è importante che tale differenza (legata alla *mission* del sito) sia immediatamente visibile all'utente.

Probabilmente queste categorie di produttori di informazione possono essere anche indicate nella scheda, in uno o più campi *a latere* come una sorta di descrittori, specifici per questo settore.

Proseguendo con le aree specifiche da monitorare, vista la varietà del materiale presente su Internet, specialmente d'interesse per un servizio di orientamento, è importante rilevare il tipo di "materiale" reperibile nella risorsa schedata. Su internet, infatti, non è solo rintracciabile il documento "puro", sono altresì disponibili molteplici altri materiali e risorse di diverso tipo come banche dati, test per l'orientamento, esercitazioni, bibliografie, siti di scambio di materiali e/o opinioni.

Potrebbe essere utile stabilire un campo (che qui abbiamo definito "*tipologia*") in grado di registrare tali dati, che attengono alla "forma" più che al contenuto della risorsa schedata. Ad esempio tra i dati rilevabili in questo campo, nello specifico caso delle risorse web per l'orientamento è possibile immaginare: documento di approfondimento, recruitment on line, strumenti multimediali per l'orientamento, motore di ricerca, catalogo di corsi, banca dati, *newsletter*, forum, libreria, eccetera.

La successiva figura compendia un po' i campi della scheda che abbiamo indicato fin qui. È possibile aggiungere ulteriori voci, come quella dei descrittori e dell'*abstract*, retaggio della catalogazione delle risorse tradizionali, ma che anche qui mantengono il loro valore descrittivo fondamentale.

Per quanto riguarda il campo dei descrittori, a differenza di quanto detto precedentemente per la "tipologia", si tratta di uno strumento in grado di indicare in modo accurato il campo tematico che descrive l'argomento trattato dalla risorsa. In altre parole vi si opera un estremo sunto del contenuto del documento e degli argomenti in esso affrontati.

Com'è noto sono disponibili, in campo scientifico numerosi thesauri, ossia liste di descrittori standardizzate, costruiti per raccogliere la complessità e l'interezza degli elementi che concorrono a formare un determinato campo concettuale. Tra tutti il *Thesaurus* Europeo dell'Educazione (TEE) utilizzato da vari progetti in Italia (come la banca dati INDIRE - l'Istituto Nazionale di Documentazione per l'Innovazione e la Ricerca Educativa). In alternativa può esserne costruito uno ad hoc dal servizio stesso con i termini che ne raggruppano i campi di interesse (esempio: università, scuola superiore, formazione professionale, training on the job, riqualificazione professionale eccetera.).

Sfruttare i thesauri già costruiti però ha il vantaggio di utilizzare un set di soggetti la cui relazione reciproca è già stata studiata e definita dagli studiosi e dalla sperimentazione, i cui significati sono ampiamente spiegati e quindi univoci (e di difficile fraintendimento).

Nome Sito/Pagina	<input type="text"/>	URL	<input type="text"/>
Autore/i	<input type="text"/>	► Contatti	<input type="text"/>
Ente di Riferimento	<input type="text"/>	► Contatti	<input type="text"/>
Data di rilevazione	<input type="text"/>	Homepage	<input type="text"/>
Data aggiornamento	<input type="text"/>	Percorso	<input type="text"/>
Servizi	<input type="text"/>	Tipologia	<input type="text"/>
Abstract	<input type="text"/>	Descrittori	<input type="text"/>
		Note	<input type="text"/>

Ovviamente la funzione dei descrittori è quella di creare un linguaggio standardizzato su cui basare la ricerca ed il recupero delle informazioni. Ed essi mantengono la loro funzione anche con l'avvento delle ricerche *full text* (ossia su tutto il testo, ad esempio sull'*abstract*) proprio per la loro standardizzazione che costringe la scelta dei termini ad un elenco completo ma prestabilito.

Sempre Bassi e Bettoni "L'utente di Internet dispone di tempi limitati rispetto all'utente di biblioteca e, in funzione di questi tempi limitati, cerca un tipo di informazione diversa: pratica, circoscritta, immediatamente spendibile. (...) Si deve dunque offrire all'utente una griglia di opzioni ampia e capillare in modo da focalizzare le sue esigenze e guidarlo immediatamente verso ciò che gli è realmente utile. Per converso, l'indicizzazione deve essere tanto spinta da segnalare e rendere recuperabile ogni aspetto significativo del sito. Ciò può comportare l'adozione di dieci, quindici, venti soggetti per siti particolarmente complessi."

L'*abstract*, completa l'informazione necessaria provvedendo ad una descrizione discorsiva del documento (in questo caso pagina o sito web) che ci informa delle sue caratteristiche, aggiungendo altre informazioni eventualmente non completamente esprimibili attraverso i precedenti campi.

L'utilizzo dei tre campi: tipologia, descrittori e *abstract* deve poter descrivere compiutamente cosa si trova nella risorsa recensita e riguardo a quale/i argomento/i.

L'utente finale della banca dati dovrà potersi fare un quadro completo della risorsa proprio a partire dai dati ivi inseriti ed eventualmente decidere di prendere o meno in considerazione tale risorsa.

La ricerca dei siti utili è un'opera di ricerca e aggiornamento continuo per una CdM. Al fine di supportare le CdM in questa ricerca su internet si è proposto un elenco ragionato di siti e *link*

dedicati principalmente all'incontro tra domanda ed offerta di lavoro, analizzandoli nelle loro potenzialità e servizi e suddivisi per categoria. Ciò considerando che per gli aspetti di formazione, istruzione e università informazioni esaustive si possono agevolmente reperire sui siti dei Ministeri e delle Regioni.

• **RECRUITEMENT ON LINE - generale**

☞ <http://www.almalaurea.it>

AlmaLaurea è un Consorzio Interuniversitario che rende disponibili on line i curricula dei laureati. Nasce nel 1994 su iniziativa dell'Osservatorio Statistico dell'Università di Bologna, raggiungendo oggi il 50% per cento dei laureati italiani. Gestita da un Consorzio di Atenei Italiani con il sostegno del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, AlmaLaurea ha l'intento di mettere in relazione aziende e laureati e di essere punto di riferimento dall'interno della realtà universitaria per coloro che affrontano a vario livello le tematiche degli studi universitari, dell'occupazione, della condizione giovanile. Fra i servizi offerti agli studenti, dà l'opportunità di: mettere on line il proprio curriculum vitae e aggiornarlo; avere il profilo della propria facoltà: media dei voti, percentuale dei fuori corso, ecc... informazioni sui corsi post lauream: master, dottorati e le lauree specialistiche; cercare lavoro tra le offerte nella bacheca; analizzare la situazione dei laureati che trovano lavoro. Il sito è anche un punto di partenza per la ricerca di nuove leve da parte delle aziende. I servizi loro offerti sono: cercare un candidato nella banca dati, pubblicare offerte di lavoro o di stage. Per le università, che hanno il compito di valutare, confrontare e per potersi collocare come un valido ponte fra studenti e mondo del lavoro AlmaLaurea offre le opportunità di analizzare il profilo dei laureati, le loro condizioni lavorative dopo la laurea ed altre ricerche.

☞ <http://www.aries-group.com>

☞ <http://www.assioma.org>

☞ <http://www.bancalavoro.com>

☞ <http://www.bancaprofessioni.it>

☞ <http://www.cambiolavoro.it>

☞ <http://www.carriera24.ilsole24ore.com>

☞ <http://www.carriera.com>

☞ <http://www.cercalavoro.com>

☞ <http://www.cesop.it>

☞ <http://www.cliccalavoro.it>

☞ <http://www.click4talent.it>

☞ <http://www.consulteque.com>

Consulteque si propone di: aggregare professionisti, consulenti e *free-lance* fornendo loro servizi, strumenti di lavoro e informazione; fornire opportunità di sviluppo del business ai professionisti; fornire supporto alle aziende per trovare collaboratori esterni, fornire servizi consulenziali diretti e individuare fornitori di prodotti e servizi esterni.

☞ <http://www.contattolavoro.it>

☞ <http://www.corriere.it/lavoro>

☞ <http://www.cybersearch.it>

☞ <http://www.doyouwork.it> (specializzato sull'Abruzzo)



☞ <http://www.forumlavoro.com>  
☞ <http://www.espertidi.it>  
☞ <http://www.euronets.com>  
☞ <http://www.gojobsite.it>  
☞ <http://www.guidalavoro.net>  
☞ <http://www.hoel.it>  
☞ <http://www.idealjob.com>  
☞ <http://www.jobbe.it> (specializzato sull'Emilia Romagna)  
☞ <http://www.jobcareer.it>  
☞ <http://www.jobdirect.it>  
☞ <http://www.joblitz.it>  
☞ <http://www.job-net.it>  
☞ <http://www.jobitaly.com>  
☞ <http://www.jobadvisor.it>  
☞ <http://www.jobline.it>  
☞ <http://www.jobonline.it>  
☞ <http://www.jobpilot.it>  
☞ <http://www.jobzone.it>  
☞ <http://www.lavoronline.com>  
☞ <http://www.lavoroinrete.it>  
☞ <http://www.lavoroggi.it>  
☞ <http://www.lavoronline.com>  
☞ <http://www.laziolavoro.it>  
☞ <http://www.lavorando.it>  
☞ <http://www.lavorare.net>  
☞ <http://www.lavoro.it> (stesso portale di <http://www.monster.it>)  
☞ <http://www.lavoro.org>  
☞ <http://www.lavoroeweb.com>  
☞ <http://www.linklavoro.it>  
☞ <http://www.listedicollocaemento.it>  
☞ <http://www.it-recruitment.it>  
☞ <http://www.masterwheel.it>  
☞ <http://www.isnet.it>  
☞ <http://www.masnet.biz>  
☞ <http://www.masterwheel.it>  
☞ <http://www.mercurius.it>  
☞ <http://www.mondolavoro.com>  
☞ <http://www.msn.it/lavoro.asp>  
☞ <http://www.offertelavoro.it>  
☞ <http://www.perlavoro.it>  
☞ <http://www.petronilla.it>  
☞ <http://www.primolavoro.it>  
☞ <http://www.primotempo.com>

- ☞ <http://professionelavoro.caltanet.it>
- ☞ <http://www.profillicarriere.it/aziass.htm>
- ☞ <http://www.quilavoro.it>
- ☞ <http://www.secondamano.it>
- ☞ <http://www.siamosenzalavoro.it/> (specializzato sulla Calabria)
- ☞ <http://www.carrierain.it>
- ☞ <http://www.t3.rai.it/articolo1>
- ☞ <http://www.thejob.it>
- ☞ <http://www.lavoroeprofessioni.it>
- ☞ <http://www.bollettinodellavoro.it>
- ☞ <http://www.stepstone.it>
- ☞ <http://www.telabor.it> (fa parte del Sistema delle Camere di Commercio italiane)
- ☞ <http://www.universitaelavoro.it/impreses/impreses.htm>
- ☞ <http://www.zonalavoro.com>
- ☞ <http://lavoro.tiscali.it>
- ☞ <http://lavoro.virgilio.it>
- ☞ <http://it.careers.yahoo.com>
- ☞ <http://guide.supereva.it/opportunitadilavoro>
- ☞ <http://canali.libero.it/lavoro>
- ☞ <http://www.excite.it/lavoro>
- ☞ <http://www.kwlavoro.kataweb.it>
- ☞ <http://www.lycos.it/webguides/lavoro>
- ☞ <http://www.talentmanager.it>

È rivolto alle persone che hanno già alle spalle almeno due anni di esperienza e presenta loro solo posizioni di responsabilità. Il database di Talent Manager è costituito da 49.000 cv. Il 73% dei candidati ha un'età compresa tra i 28 e i 40 anni, il 62% ha almeno quattro anni di esperienza lavorativa.

- ☞ <http://www.talentcampus.it>

Esso propone a studenti e neolaureati di età compresa tra i 22 e i 26 anni solo posizioni di stage o di primo impiego che non richiedono esperienza.

- **RECRUITEMENT ON LINE - specializzato per settore e/o profili professionali**

- **Agricoltura, territorio, ambiente**

- ☞ <http://www.agriconsult.it>
- ☞ <http://www.ambiente.it>
- ☞ <http://www.nature.com>
- ☞ <http://www.aquaguide.com>
- ☞ <http://www.agricolturabiologica.com>
- ☞ <http://www.geologia.com>
- ☞ <http://www.geoenv.it>
- ☞ <http://www.erbe.it>
- ☞ <http://www.fierarimini.it>
- ☞ <http://www.biobank.it>

☞ <http://www.fotovoltaici.it>

☞ [http://web.tiscalinet.it/ecolavoro/frameset\\_mercato.htm](http://web.tiscalinet.it/ecolavoro/frameset_mercato.htm)

Ecolavoro 2000: banca dati di incontro domanda/offerta per lavori nel settore ambientale ed ecosostenibile. Sono presenti anche approfondimenti sulle nuove professioni, educazione ambientale, banche dati on line su progetti sostenibili di varia natura.

• **Net economy, Information Communication Technology**

☞ <http://www.assioma.org>

☞ <http://www.marlar.it>

☞ <http://www.talentwebsolutions.it>

☞ <http://www.talentmanager.it>

☞ <http://www.lavoro.it>

☞ <http://www.itlavoro.it>

☞ <http://www.bnl-e-recruitment.it>

☞ <http://www.skillpass.it>

☞ <http://www.lavoroeweb.it>

Il sito offre l'opportunità di inserire gratuitamente il curriculum per lavori nel settore informatico. È anche possibile consultare offerte di lavoro.

☞ <http://www.petronilla.it>

Offre opportunità nel settore delle nuove tecnologie, offerte di lavoro, informazioni su aziende, master, borse di studio.

☞ <http://www.it-recruitment.it>

Il servizio mette in contatto domanda e offerta di lavoro nel settore dell'Information Technology. Le imprese alla ricerca di professionisti qualificati possono visualizzarne i profili e prendere contatti via e-mail. Il sito fornisce anche informazioni, segnalazioni di risorse e news utili per chi vuole lavorare in questo settore.

☞ <http://www.kangaroo.it>

Il sito è dedicato a chi cerca lavoro nel settore dell'Information Technology. Tra i servizi offerti: compilazione in automatico del curriculum, presentazione dello stesso alle aziende, servizio di segnalazione offerte corrispondenti al proprio profilo, segnalazione di acquisizione del curriculum da parte di un'azienda, possibilità di "nascondere" il proprio curriculum ad alcune aziende (ad esempio la propria, se non si vuole far sapere che si sta cercando un altro lavoro).

• **Grande distribuzione**

☞ <http://www.supermercatipim.it>

☞ <http://www.eurospin.it>

☞ <http://www.todis.it>

☞ <http://www.e-pam.it>

☞ <http://www.supermercatisir.it>

☞ <http://www.conad.it>

☞ <http://www.gdo.it>

☞ <http://www.superelite.it>

- **Comunicazione, giornalismo, editoria**

- ☞ <http://www.lavori-creativi.com>

- ☞ <http://www.infocity.it>

- ☞ <http://www.flipnews.org>

- **Ricerche di mercato**

- ☞ <http://www.doxa.it>

- ☞ <http://www.eurisko.it>

- ☞ <http://www.datamedia.it>

- ☞ <http://www.peopleswg.it>

- ☞ <http://www.acnielsen.it>

- **Assistenza e servizi alle famiglie**

- ☞ <http://www.professionisociali.it>

Portale di incrocio delle domande e delle offerte di lavoro, formazione e volontariato nel settore sociale. Il progetto è della Cooperativa Ulisse, co-finanziato dal Ministero delle attività produttive, la fruizione è gratuita e non prevede mediazione contrattuale.

- ☞ <http://www.incontrofamiglia.it>

- **Farmaceutica**

- ☞ <http://www.boehringer-ingelheim.it>

- ☞ <http://www.fournier-pharma-inc.com>

- ☞ <http://www.dompe.it>

- ☞ <http://www.baxter.com>

- **Scientifico**

- ☞ <http://www1.infm.it/JOST>

Jost - Job Opportunities in Science and Technology: banca dati gestita dall'Istituto Nazionale di Fisica della Materia con opportunità di lavoro, stage e studio in tutto il mondo nel settore della ricerca scientifica e tecnologica. Il sito dà la possibilità di inserire e aggiornare il proprio curriculum e di consultare le offerte disponibili.

- **Architettura, Edilizia**

- ☞ <http://www.architetti.org>

- ☞ <http://www.rm.archiworld.it>

- ☞ <http://www.aedesgroup.it>

- ☞ <http://www.art2m.com>

- ☞ <http://www.biproget.it>

- ☞ <http://www.informatecnico.it>

- ☞ <http://www.aedilweb.it>

- ☞ <http://www.edilia2000.it>

- ☞ <http://www.edildata.it>

- **Turismo, ristorazione, spettacolo**

- ☞ <http://www.jobintourism.it>

- Versione telematica dell'omonima rivista mensile che segnala varie opportunità di lavoro nel settore turistico attraverso inserzioni. Effettua anche un servizio di incontro domanda/offerta.

- ☞ <http://www.lavoroturistico.it>

- Il sito è rivolto ai lavoratori del settore, agli studenti degli Istituti Alberghieri, alle agenzie di viaggi, alle strutture ricettive e di ristorazione. Viene fornito un servizio gratuito di raccolta di offerte e domande di lavoro.

- ☞ <http://www.gbfood.com>

- ☞ <http://www.actors.it>

- ☞ <http://www.set.it>

- ☞ <http://www.provincia.rimini.it/progetti/formazione/impiego/curriculum.htm>

- Lavoro estivo nella riviera romagnola: A cura dei Centri per l'Impiego di Rimini e Riccione che hanno attivato un servizio di autocandidatura al lavoro stagionale nel settore turistico-alberghiero fruibile solo attraverso internet. Le persone interessate dovranno compilare una scheda disponibile nel sito.

- ☞ <http://www.lavoroturismospettacolo.it>

- LavoroTurismoSpettacolo: Incontro domanda-offerta nel settore turistico. È possibile inserire il proprio curriculum e prendere visione delle offerte di lavoro in Italia e all'estero.

- ☞ <http://www.comune.fe.it/giovani/l.s.htm>

- Comune di Ferrara: guida al lavoro a tempo determinato: informazioni sulle possibilità di lavoro temporaneo. Alcune informazioni riguardano esclusivamente il territorio ferrarese; altre (es. settore alberghiero) sono riferite a tutta Italia.

- ☞ <http://www.ials.org/mail/Audizioni.asp>

- IALS - Istituto Addestramento Lavoratori dello Spettacolo: audizioni, selezioni e concorsi in Italia e all'esteri per lavoratori dello spettacolo nei settori della musica, teatro e danza.

- ☞ [http://guide.supereva.it/provini\\_ed\\_audizioni](http://guide.supereva.it/provini_ed_audizioni)

- Dal sito SuperEva, una guida che fornisce assistenza per lavorare nel mondo dello spettacolo. Sono presenti offerte suddivise per settore: moda, danza, comparse, canto, recitazione...

- ☞ <http://www.informadanza.com>

- Portale dedicato alla danza, informazioni su eventi, audizioni e concorsi.

- ☞ <http://www.settenote.it>

- Dedicato ai musicisti. Il sito si propone di mettere in contatto band emergenti, cantanti di piano bar, animatori, dj, orchestre, gruppi per feste di piazza, musicisti classici e cantanti lirici con gestori di locali, organizzatori di spettacoli e studi di registrazione.

- **Assistenti di volo**

- ☞ <http://www.millenniumairlines.net>

- **Commerciale**

- ☞ <http://www.bancavenditori.net>

## • Lavoro interinale

- ☞ <http://www.adecco.it> (<http://secure.adecco.it/ecit/newcandidate/candidatesearchoffers.asp>)
- ☞ <http://www.adinterim.it> ([http://www.adinterim.it/posizioni\\_elenco.asp](http://www.adinterim.it/posizioni_elenco.asp))
- ☞ <http://www.alispa.it> (<http://www.alispa.it/offerte.asp>)
- ☞ <http://www.antexIt.it> (<http://www.antexIt.it/offerte/RicercaOfferte.html>)
- ☞ <http://www.cinterin.it>
- ☞ <http://www.coservinterim.com>
- ☞ <http://www.creyfs.it> (<http://www.creyfs.it/frame2.cfm?show=interim&lang=it>)
- ☞ <http://www.cronos-lavoro.com>
- ☞ <http://www.e-work.it> ([http://www.e-work.it/fs\\_offerte.htm](http://www.e-work.it/fs_offerte.htm))
- ☞ <http://www.eletraservices.it> (<http://www.eletraservices.it/offlav.htm>)
- ☞ <http://www.etjca.it>
- ☞ <http://www.ergonline.com>
- ☞ <http://www.eurointerim.it>
- ☞ <http://www.eurometis.it> (<http://www.eurometis.it/perlavoratori/posizioniofferte.asp>)
- ☞ <http://www.genind.it> ([http://www.genind.it/lavoratori/offerte\\_lav.asp](http://www.genind.it/lavoratori/offerte_lav.asp))
- ☞ <http://www.gevi.it>
- ☞ <http://www.interiman.it>
- ☞ <http://www.interinaleitalia.it>
- ☞ <http://www.intime.it> [http://www.intime.it/gestionale/sezione\\_pubblica/offerte\\_filiati.ph](http://www.intime.it/gestionale/sezione_pubblica/offerte_filiati.ph)
- ☞ <http://www.italiainfiera.it> ([http://www.italiainfiera.it/easyjob/Offerte\\_Lavoro.asp](http://www.italiainfiera.it/easyjob/Offerte_Lavoro.asp))
- ☞ <http://www.italy.innovexglobal.com>
- ☞ <http://www.job.it>
- ☞ <http://job.obiettivolavoro.intrage.it> (<http://job.obiettivolavoro.intrage.it/informa>)
- ☞ <http://www.kellyservices.it> (<http://www.kellyservices.com/kcn/index.html>)
- ☞ <http://www.lain.it>
- ☞ <http://www.lavoropiu.it>
- ☞ <http://www.lavorotemporaneo.it>  
(<http://www.lavorotemporaneo.it/candidati/offerte/ricerca.php3>)
- ☞ <http://www.manpower.it>
- ☞ <http://www.marvecs.it>
- ☞ <http://www.maw.it> (<http://www.maw.it/offerte.asp>)
- ☞ <http://www.obiettivolavoro.it>
- ☞ <http://www.quantagruppo.it>
- ☞ <http://www.sinterim.it> (<http://www.sinterim.it/candidati/ricerche.htm>)
- ☞ <http://www.start-italia.it> ([http://www.start-italia.it/start\\_candidato/start\\_candidato.html](http://www.start-italia.it/start_candidato/start_candidato.html))
- ☞ <http://www.tempor.it>
- ☞ <http://www.temporary.it> ([http://www.temporary.it/sito/offerte\\_lavoro.html](http://www.temporary.it/sito/offerte_lavoro.html))
- ☞ <http://www.umana.it>
- ☞ <http://www.vedior.it>
- ☞ <http://www.worknetspa.it> ([http://www.worknetspa.it/index\\_scegli.html](http://www.worknetspa.it/index_scegli.html))

## • Telelavoro

- ☞ <http://www.worky.it>

- ☞ <http://www.telelavoro.it>
- ☞ <http://www.telelavoro.rassegna.it>
- ☞ <http://www.funzionepubblica.it/telelavoro>
- ☞ <http://www.telecerco.it>

Sito dedicato al telelavoro. Informazioni sui contratti. Vettrine delle aziende. Le professioni. Viene fornito un motore di ricerca che consente l'incontro della domanda e offerta per agevolare la ricerca di telelavoro.

#### • **Concorsi e bandi**

- ☞ <http://www.bancalavoro.com/offerte/concorsi.htm>
- ☞ <http://www.concorsi.it>
- ☞ <http://www.concorsionline.it>
- ☞ <http://www.concorsixtutti.it>
- ☞ <http://www.dimensionelavoro.it>
- ☞ <http://www.italiaconcorsi.it>
- ☞ <http://www.gazzettaufficiale.it>
- ☞ <http://www.jobonline.it/cpu.php>
- ☞ [http://www.repubblica.it/online/scuola\\_universita/tutticoncorsi/tutticoncorsi/tutticoncorsi.html](http://www.repubblica.it/online/scuola_universita/tutticoncorsi/tutticoncorsi/tutticoncorsi.html)
- ☞ <http://www.simoneconcorsi.it>
- ☞ <http://lavoro.tiscali.it/concorsi>
- ☞ <http://www.wit.it>

#### • **Concorsi e bandi per specifiche categorie professionali**

- ☞ <http://www.concorsimedici.com> (per la categoria dei medici, farmacisti, psicologi)
- ☞ <http://www.diritto2000.it> (per le professioni dell'area giuridica)
- ☞ <http://www.architettura.it/concorsi/> (per concorsi di architettura, design, media design)

#### • **Tirocini e stage**

- ☞ <http://www.sportellostage.it>
- ☞ <http://www.tirocini.it>
- ☞ [http://www.radio24.it/curricula\\_vitae/curricula\\_index1\\_.htm](http://www.radio24.it/curricula_vitae/curricula_index1_.htm)
- ☞ <http://www.eurostage.org>
- ☞ <http://www.iis.fhg.de/kfa/seneca/index.html>
- ☞ <http://www.dfjw.org>
- ☞ [http://www.flashgiovani.it/viaggi/viaggi\\_opport3.htm](http://www.flashgiovani.it/viaggi/viaggi_opport3.htm)
- ☞ <http://www.carriera24.ilsole24ore.com/offerte.jhtml>
- ☞ [http://www.mercurius.it/Magazine/Articolo\\_007.htm](http://www.mercurius.it/Magazine/Articolo_007.htm)
- ☞ <http://www.talentcampus.it/campus-candidates/servlet/AdvancedSearch>
- ☞ <http://www.provincia.mi.it/lavoro/ecolav>
- ☞ [http://www.jobpilot.it/job\\_suche/search.phtml/giornaleit?appkind=4](http://www.jobpilot.it/job_suche/search.phtml/giornaleit?appkind=4)
- ☞ <http://www.centrovigorelli.it/stage.htm>
- ☞ <http://www.assolombarda.it/OrientaGiovani/index.htm?dove=home>

• **Creazione di impresa**

- ☞ <http://www.formalavoro.regione.lombardia.it>
- ☞ <http://www.abcimpresa.com>
- ☞ <http://www.agenziasviluppazio.it>
- ☞ <http://www.assforseo.it>
- ☞ <http://www.assodonna.it>
- ☞ <http://www.assofranchising.it>
- ☞ <http://www.bandi215.it>
- ☞ <http://www.bandi488.it> (finanziamenti e contributi)
- ☞ <http://www.bicclazio.it>
- ☞ <http://www.businessplanarchive.org>
- ☞ <http://www.cedcamera.com>
- ☞ <http://www.cid.er.cna.it> (per le donne)
- ☞ <http://www.contributi.it> (finanza agevolata)
- ☞ <http://www.csi.it/spdonna> (sportelli Donna e Lavoro)
- ☞ <http://www.denaro.it>
- ☞ <http://www.donne-impresa.net> (per le donne)
- ☞ <http://www.dreambay.it>
- ☞ <http://www.eurosportello.com> (Euro Info Centre)
- ☞ <http://www.formaper.com>
- ☞ <http://www.futuroimpresa.it>
- ☞ <http://www.giovanimpreditori.org>
- ☞ <http://www.impresadonna.it>
- ☞ <http://www.impresalavoro.it>
- ☞ <http://www.impresando.it>
- ☞ <http://www.ipi.it>
- ☞ <http://www.l215.it> (imprenditoria femminile)
- ☞ <http://www.laziolavoro.it>
- ☞ <http://www.legge488.it> (contributi e finanziamenti agevolati)
- ☞ <http://www.mettersinproprio.it> (Provincia di Torino)
- ☞ <http://www.minindustria.it>
- ☞ <http://www.oppportunitalia.it> (La città delle opportunità)
- ☞ <http://www.osservatoriodonna.igol.it>
- ☞ <http://www.provincia.milano.it/donne>
- ☞ <http://www.romalavoro.net>
- ☞ <http://www.romascienza.it>
- ☞ <http://www.spazioregione.it>
- ☞ <http://www.sportelloetico.it>
- ☞ <http://www.sportellounico.regione.lombardia.it> (Sportello Unico Imprese)
- ☞ <http://www.sviluppoitalia.it>



- **LINK PER STUDIO E LAVORO ALL'ESTERO**

Una specifica richiesta formulata al gruppo di ricerca sia dagli operatori che dagli utenti è stata quella relativa alle risorse disponibili relativamente allo studio e al lavoro all'estero. Di seguito vengono presentate alcune indicazioni utili a questo riguardo.

- **EPSO - European Personnel Selection Office**

[http://europa.eu.int/epso/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/epso/index_en.htm)

L'ufficio per il recruitment nelle Istituzioni Europee è stato istituito il 26 luglio 2002. La sua missione è di selezionare il personale altamente qualificato per il reclutamento a tutte le istituzioni dell'unione europea, vale a dire il Parlamento Europeo, il Consiglio, la Commissione Europea, la Corte di Giustizia, la Corte dei conti, il Comitato Economico e Sociale il comitato delle regioni ed il mediatore europeo. EPSO è diventato completamente operativo il 1 gennaio 2003.

Si può lavorare alla Commissione anche come esperti indipendenti, che vengono chiamati ogni tanto (quando serve) per fare valutazioni sui programmi/progetti o altro [http://www.cordis.lu/research\\_openings/personnel.htm](http://www.cordis.lu/research_openings/personnel.htm)

- **EUROBRUSSELS**

<http://www.eurobrussels.com>

Find your perfect job in Brussels, the EU institutions, or international organisations". C'è anche una *newsletter*.

- **EURES**

<http://europa.eu.int/eures/main.jsp?acro=cv&lang=it&catId=53&parentId=0>, Sfoglia offerte:  
<http://europa.eu.int/eures/main.jsp?catId=482&level=2&acro=job&lang=it&parentId=52>  
Home page: <http://europa.eu.int/eures/home.jsp?lang=it>

Il portale europeo della mobilità professionale. Il modo semplice per trovare informazioni sulle offerte di lavoro e di studio in Europa, anche informazioni sul mercato del lavoro, della casa eccetera. Inserisci curriculum.

- **THE RESEARCHER'S MOBILITY PORTAL**

[http://europa.eu.int/eracareers/index\\_en.cfm](http://europa.eu.int/eracareers/index_en.cfm)

Offerte di lavoro per i ricercatori.

- **EUROGRADUATE**

<http://www.eurograduate.com>

Offerte di lavoro per laureati.

- **PLOTEUS**

<http://www.euroguidance.org.uk>; <http://europa.eu.int/ploteus/portal/home.jsp>

Il portale delle opportunità di apprendimento nello spazio europeo, ti aiuterà a scoprire le possibilità di istruzione e formazione disponibili in tutta Europa. È un servizio della Commissione europea. I *link* e le relative descrizioni sono forniti e aggiornati dalla rete Euroguidance.

- **SALTO - PROGRAMMA YOUTH**

<http://www.salto-youth.net>

È un progetto, sviluppato all'interno del programma Gioventù, che propone corsi di formazione nell'ambito di diversi settori, strutturati su partnership europee e non solo.

- **ESTIA**

<http://www.estia.educ.goteborg.se>

Un progetto Leonardo che ha quale obiettivo il miglioramento della comunicazione sulle offerte formative e lavorative in EU. Sezioni diverse sono curate da partner diversi perciò non c'è omogeneità nelle informazioni per ogni Paese. Si possono rintracciare, navigando nel sito, informazioni sul mercato del lavoro e riferimenti a agenzie per il lavoro estere.

- **EUROCULTURA**

<http://www.eurocultura.it>

Non ci sono offerte di lavoro ma indicazioni utili. Pubblicano anche molte guide sul lavoro nei diversi Paesi.

- **UNESCO**

[http://recrutweb.unesco.org/postes/postes\\_visualisation.asp?AffLangue=gb&CATPOSTE=1](http://recrutweb.unesco.org/postes/postes_visualisation.asp?AffLangue=gb&CATPOSTE=1)

Organizzazione delle Nazioni Unite che si propone di contribuire al mantenimento della pace e della sicurezza favorendo, attraverso l'educazione, la scienza e la cultura, la collaborazione tra i popoli. Lo Statuto dell'UNESCO è stato sottoscritto da 188 Governi.

C'è anche una sezione dedicata alle opportunità di business per le imprese

[http://portal.unesco.org/en/ev.php@URL\\_ID=6568&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/en/ev.php@URL_ID=6568&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)

Tirocini e stage alla Commissione Nazionale Italiana per l'UNESCO

<http://www.unesco.it/opportunity/tirocini/tirocini.htm>

- **BANCA CENTRALE EUROPEA**

<http://www.ecb.int>

Sezione "Job Opportunities".

- **EIF Fondo Europeo per gli Investimenti**

<http://eif.eu.int/jobs>

Sezione "Jobs".

- **CDT Centro di traduzione degli organismi dell'Unione europea**

<http://www.cdt.eu.int>

Offerte di lavoro e di formazione.

- **EEA Agenzia Europea per l'Ambiente**

<http://org.eea.eu.int/organisation/jbs/index.html>

Opportunità di lavoro.

- **EIB Banca Europea per gli Investimenti**

<http://eib.eu.int/jobs>

Opportunità di lavoro.

- **WBCSD World Business Council for Sustainable Development**

<http://www.wbcd.ch/templates/TemplateWBCSD2/layout.asp?type=p&MenuId=MzUz&do-Open=1&ClickMenu=LeftMenu>

Sezione job opportunities 170 aziende che sperimentano lo sviluppo sostenibile.

- **ONU Nazioni Unite**

<https://jobs.un.org/Galaxy/Release3/vacancy/vacancy.aspx>

- **Commissione europea rappresentanza a Milano**

<http://www.uemilano.it>

- **Stage e tirocinii**

<http://www.eurostage.org/it/index.htm>; <http://www.sportellostage.it>

Per il tirocinio presso la DGT Direzione "Traduzione" della Commissione europea:

[http://europa.eu.int/comm/dgs/translation/workingwithus/traineeship/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/dgs/translation/workingwithus/traineeship/index_en.htm)

- **Lavoro stagionale**

☞ <http://centrorisorse.org/it/giovani/stagenew.htm> (stage in Europa, con guide)

☞ <http://www.intercultura.it> (per lo più viaggi studi)

☞ <http://www.bancalavoro.com/canali/estero> (link a siti di offerte di lavoro in tutto il mondo)

☞ <http://www.infojobs.net> (offerte di lavoro in Spagna).

- **Lista canali di offerta di lavoro in Gran Bretagna**

☞ [http://www.support4learning.org.uk/jobsearch/jobs\\_special.htm](http://www.support4learning.org.uk/jobsearch/jobs_special.htm)

☞ <http://www.reed.co.uk>

☞ <http://www.topjobs.net> (soprattutto UK, ma non solo)

☞ <http://www.jobcentreplus.gov.uk/cms.asp?Page=/Home> (offerte di lavoro in tutto il mondo)

☞ <http://www.jobsearch.org> (offerte di lavoro negli USA)

☞ <http://www.usajobs.opm.gov> (USAJOBS - sito del governo federale)

☞ <http://www.monster.com/geo/siteselection.asp> (offerte di lavoro in tutto il mondo)

☞ <http://it.careers.yahoo.com/worldwide.html>

☞ <http://www.jobline.net/index4.htm> (link alle agenzie on line europee)

☞ <http://www.overseasjobs.com> (tutto il mondo, almeno nelle intenzioni, poi è un po' scarso)

☞ <http://www.resortjobs.com> (tutto il mondo, lavoro nelle località di villeggiatura, legato al precedente).

- **Altre offerte nei siti dei servizi per l'impiego dei paesi europei**

☞ <http://www.ams.or.at> (Austria)

- ☞ <http://www.vdab.be> (Belgio)
- ☞ <http://www.orbem.be>
- ☞ <http://www.eures.dk> (Danimarca)
- ☞ <http://www.mol.fi> (Finlandia)
- ☞ <http://www.anpe.fr> (Francia)
- ☞ <http://www.arbeitsamt.de> (Germania)
- ☞ <http://www.arbeidsbureau.nl> (Paesi Bassi)
- ☞ <http://www.open.gov.uk> (Regno Unito)
- ☞ <http://www.inem.es> (Spagna)
- ☞ <http://www.amv.se> (Svezia)

- **ONG Organizzazioni non governative**

- ☞ <http://www.unimondo.org> (archivio lavoro & volontariato per offerte di lavoro nel terzo settore)
- ☞ <http://www.eurostep.org/about/vacancies.html> (network di 19 ONG di 13 Paesi europei)

- **Volontariato e campi di lavoro all'estero**

- ☞ <http://www.fivol.it> (Fondazione italiana volontariato)
- ☞ <http://www.cipsi.it> (Coordinamento Iniziative Popolari Solidarietà Internazionale)
- ☞ <http://www.cocis.it> (Coordinam. ONG per Cooperazione Internazionale allo Sviluppo)
- ☞ <http://www.focsiv.it> (Federaz. Organismi Cristiani di Servizio Internazionale Volontario)
- ☞ <http://www.gioventu.it/percorso2.htm> (SVE Servizio Volontario Europeo)

- **Varie**

- ☞ [http://europa.eu.int/citizensrights/index\\_it.cfm](http://europa.eu.int/citizensrights/index_it.cfm) (guida UE per scegliere il Paese europeo, in italiano)
- ☞ <http://www.daad.de/en/index.html> (studio e ricerca in Germania)
- ☞ <http://www.bollettinodellavoro.it/lavoroestero/331lavoroestero.htm> (in italiano, bollettino del lavoro "Le strade per entrare in Europa")
- ☞ <http://www.bollettinodellavoro.it/estero.htm> (in italiano, bollettino del lavoro: elenco articoli sul lavoro all'estero)
- ☞ <http://www.coeur.it/opportun.htm> (in italiano, opportunità di finanziamento per lavorare e studiare in Europa)

- **STRUMENTI DAL WEB PER ORGANIZZARE ED OTTIMIZZARE IL LAVORO DELLA CITTÀ DEI MESTIERI E DELLE PROFESSIONI**

- **Mailing list e newsletter**

L'utilizzo delle mailing list e delle *newsletter* di alcuni siti consente la costruzione di un sistema che metta a regime automatico l'acquisizione di alcune informazioni o il controllo di alcune fonti, favorendo la creazione di un osservatorio permanente.

Per iscriversi è sufficiente inserire il proprio indirizzo di posta elettronica.

Un punto di partenza discreto sarebbe l'osservazione di alcuni indirizzi:

☞ <http://guide.supereva.it><sup>82</sup>

☞ <http://www.buongiorno.com><sup>83</sup>

☞ <http://www.impresalavoro.net>

☞ <http://www.jobonline.it>

☞ <http://www.cambiolavoro.com>

☞ <http://www.radio24.it>

☞ <http://www.sistemieditoriali.it/diritto/form/diritto.htm>

Mailing list della casa editrice sistemi editoriali

☞ [http://spi.formez.it/news/nws21\\_22dic03.html](http://spi.formez.it/news/nws21_22dic03.html)

Quindicinale di informazione sui Centri per l'Impiego e le Politiche Attive per il lavoro Spi news. L'informazione in rete per i servizi per l'impiego.

☞ [http://www.italialavoro.it/pgm/BancaDati/BDD\\_iscrnews1.asp](http://www.italialavoro.it/pgm/BancaDati/BDD_iscrnews1.asp)

Newsletter della banca dati documentale di Italia Lavoro

☞ <http://www.dplmodena.it/newsletterarchivio.htm>

Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale - Direzione Provinciale del Lavoro di Modena *newsletter* in materia di lavoro

☞ <http://www.ipsoa.it/lavone/permanenti/mail.asp>

Lavoro One-mail è il nuovo servizio di *newsletter* per ricevere direttamente nella sua casella di posta elettronica le principali novità normative, contrattuali e giurisprudenziali in materia di lavoro e previdenza. La notizia tempestiva è arricchita da *link* al testo del documento ufficiale. È possibile testare il servizio gratuitamente per un mese!

☞ <http://impiego.provincia.arezzo.it/newsletter/index.asp>

Rivista telematica Formazione e Lavoro, del Centro per l'Impiego della Provincia di Arezzo

☞ <http://www.lavoro.provincia.modena.it/newsletter/default.htm>

*Newsletter* elettronica InformaLavoro legata al ciclo di incontri seminari voluti dall'Assessorato al Lavoro e alle Politiche sociali della Provincia di Modena. Questa iniziativa vuole essere un'opportunità di informazione e approfondimento per il mondo imprenditoriale, per le associazioni, per le parti sociali, per le istituzioni e per i diversi operatori di settore. L'iniziativa intende in tal senso favorire la conoscenza della continua evoluzione legislativa in materia di mercato del lavoro e costituisce un momento significativo dell'impegno di questa Amministrazione per il rafforzamento delle tutele e delle sicurezze nel mondo del lavoro.)

☞ <http://www.eurocultura.it/newsletter.php>

Muoversi, la *newsletter* di Eurocultura: due volte la settimana porta nella tua casella di posta elettronica le informazioni più interessanti ed utili su lavoro, stage e formazione all'estero, i concorsi internazionali, i corsi di lingua, i campi di lavoro, gli scambi europei per i giovani, le fiere del lavoro in Europa, le borse di studio in tutto il mondo, ecc.

---

82 Si accede ad un nutrito numero di mailing list distinte per argomento. Tra le più utili quelle sulla formazione (a distanza, per disabili, *new economy*, master, ecc.) sulle opportunità di lavoro (all'estero, interinale, offerte, professioni di internet, ecc.) impresa (imprenditoria giovanile, non profit, risorse umane, ecc.).

83 Ci si può iscrivere a diverse *newsletter*: ad esempio Jobmail, Oralavoro, Lavorolex.

☞ <http://www.informagiovaniaq.it/newsletter.php?idcat=136>

La *newsletter* dell'Informagiovani è un servizio dell'Informagiovani del Comune di L'Aquila. *Newsletter* con le nuove offerte di lavoro e l'elenco dei nuovi corsi professionali.

*Sulle questioni normative:*

☞ <http://www.forumpa.it>

☞ <http://www.opportunitalia.it>

☞ <http://www.re-set.it>

☞ <http://www.dnn.it>

☞ <http://www.europalavoro.it>

#### • **FAQ**

Un altro strumento utile per la razionalizzazione del lavoro interno di una Città dei Mestieri e delle Professioni è la casella dei quesiti più frequenti. Nel giro di pochissimo tempo un operatore può farsi una nutrita esperienza sui problemi e gli interrogativi che ricorrono più frequentemente. Il filo diretto via e-mail con il pubblico può consentire di creare una banca dati organizzata dei quesiti da cui una serie di schede informative standard divulgabili in varie maniere:

- rispondere via e-mail direttamente all'utente, ma velocizzando l'operazione con risposte già "confezionate";
- preparare schede stampate da proporre per l'autoconsultazione;
- se si dispone di un sito realizzare uno spazio con domande e risposte;
- proporre le risposte ai quesiti più interessanti a siti istituzionali sul lavoro, presentandolo come servizio del centro.

#### • **I motori di ricerca**

I motori di ricerca sono dei grandi archivi di dati, che contengono delle informazioni dettagliate su un gran numero di pagine web.

Nel mare di informazioni che esistono sul web il motore di ricerca (search engine) è un valido strumento per orientarsi ed ottimizzare la propria ricerca.

I motori di ricerca censiscono i siti web in base alla rilevanza delle parole contenute in ogni pagina del sito. Tra i principali motori di ricerca: Google, Lycos, Excite, HotBot, Altavista, MSN Search, Northern Light, Yahoo!, Arianna, Virgilio, Supereva.

Nell'affrontare questo tipo di ricerca ci siamo domandati che tipo di "contenitore" potesse essere approntato per gestirne i risultati emersi. Attualmente le CdM hanno costruito degli strumenti di navigazione, tipo pagine web, che consentono di guidare la ricerca su Internet proponendo una serie ragionata di siti previamente suddivisi per argomento. Questo tipo di approccio non può però gestire una mole in espansione di materiale come quella proveniente dalla rete. D'altra parte però, l'ipotesi di una catalogazione vera e propria dei siti propone nuovi problemi sui quali solo recentemente la letteratura specializzata si è iniziata ad interessare.

## 4.8 • TEST DI ORIENTAMENTO

Altra richiesta emersa dagli operatori delle CdM è stata quella di avere a disposizione altri strumenti operativi per l'orientamento da utilizzare nell'attività di consiglio assieme ai test dei valori e degli interessi professionali già patrimonio delle CdM.

Un veloce screening sulla rete ha subito fatto emergere come siano disponibili molti strumenti di questo tipo anche se non tutti di elevato livello qualitativo. Tale riflessione ha portato a ritenere necessaria l'aggiunta di un breve commento sulle caratteristiche tecniche di ogni test e su quelle teorico/metodologiche in modo da rendere consapevoli gli operatori delle potenzialità e dei limiti di ogni strumento.

Ci si è accorti, anche, che negli ultimissimi tempi è avvenuto un *boom* dell'offerta orientativa ad opera delle Università. Quasi tutti gli atenei hanno sviluppato e messo on line test di orientamento calibrati sui corsi di studio attivati in ateneo con l'obiettivo di valutare l'interesse del soggetto per gli argomenti trattati nei corsi, o più in generale sulle aree di attività inerenti a specifiche figure professionali al fine di verificare l'attitudine del soggetto nei confronti delle diverse attività lavorative. Non mancano inoltre "prove di orientamento" che solo limitatamente possono essere incluse in questa categoria e che fanno riferimento alle prove d'ammissione ai corsi universitari ormai diffusissime nelle facoltà a numero chiuso. Di seguito sono presentati i risultati di questo screening:

- **Questionario di Orientamento Professionale - Psiconline®**

<http://www.psiconline.it/questionario>

(Questionario generale per liceo, Università e adulti).

Il test è composto da una prima sezione sviluppata secondo la modalità dei test psico-attitudinali, misurando quindi le abilità logico-matematiche, di astrazione ed in parte anche linguistiche e verbali, attraverso le serie numeriche, grafiche, anagrammi ed un esercizio per valutare le facoltà mnemoniche e di comprensione. La seconda parte contiene una serie di profili professionali cui il soggetto deve indicare il livello di attrazione su una scala a 5 livelli (niente, poco, abbastanza, molto, moltissimo). I risultati, accanto al livello di abilità riscontrato segnalano gli interessi professionali lungo le aree professionali più vicine al soggetto (umanistica, scientifica, tecnica...) in realtà un po' troppo generiche. Contiene anche alcune indicazioni sulle caratteristiche di personalità del soggetto e stili di copying ritenuti significativi per la previsione dell'inserimento del soggetto nel contesto lavorativo.

Il questionario viene compilato via Internet ed i risultati vengono spediti alla propria e-mail entro 24 ore. Eventualmente si può chiedere chiarimenti sul risultato consultando via mail gli esperti di Psiconline.

Copyright: Psiconline® S.r.l. Francavilla al mare (CH)

Autori d.ssa Luisa Dudine Psicologa del lavoro - Trieste

d.ssa Raffaella Brumat Psicologa del lavoro - Trieste.

- **Sportello Donna**

<http://www.sportellodonna-rn.it/orientamento.php>

(Orientamento, bilancio di competenze, imprenditorialità)

Il sito contiene vari percorsi di autoriflessione molto interessanti, utilizzabili da donne e uomini organizzati su tre fronti:

Primo percorso: capire meglio quali sono le proprie aspirazioni, capacità (trasferibili), i miei interessi e valori, conoscenze (trasversali) per identificare e scegliere un obiettivo professionale e mettere successivamente a punto un progetto di ricerca del lavoro

Secondo percorso: descrivere e presentare in maniera ordinata la propria "fotografia professionale" (elenco di competenze e capacità apprese in diversi contesti), per potere costruire un progetto professionale e successivamente utilizzare le tecniche di candidatura

Terzo percorso: misurare le proprie attitudini imprenditoriali e le competenze come imprenditrice.

Il questionario viene compilato via Internet ed i risultati sono immediatamente disponibili. Alcune sezioni producono come risposta l'elaborazione di un profilo desunto dalle opzioni selezionate dall'utente, altre ripropongono le scelte dell'utente in modalità di riassunto schematico.

Sportello Donna è un progetto Ecipar S.r.l. - P.zza Tosi 4 - 47900 Rimini (RN) - Tel. 054176027, finanziato FSE e Regione Emilia Romagna.

- **Questionario di autovalutazione COSP (Centro di servizio di ateneo per l'orientamento allo studio ed alle professioni) e Cattedra di Psicologia sociale - Dipartimento di Studi Sociali e Politici, Università degli Studi di Milano**

[http://www.cosp.unimi.it/portal/page?\\_pageid=70,39551&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://www.cosp.unimi.it/portal/page?_pageid=70,39551&_dad=portal&_schema=PORTAL) (Generale/universitario).

Il questionario valuta diverse aree in grado di far emergere attitudini eintonie tra il soggetto e la scelta universitaria. La prima area indagata (dopo la rilevazione dei dati anagrafici, conoscenza delle lingue, esperienze all'estero e partecipazione ad attività sportive) approfondisce gli interessi (su scala a 7 punti) del soggetto relativamente ad attività e pratiche che possono concorrere ad ottenere un'attività professionale specifica. Questa sezione termina con una prima indicazione delle facoltà più vicine alla tipologia di interessi riscontrata. La seconda parte presenta una prima serie di domande che consentono di valutare l'efficacia del metodo di studio del soggetto, in base ad alcuni parametri significativi: attenzione, comprensione, metodologia e flessibilità.

Altre domande porteranno il soggetto a riflettere sulle sue competenze linguistiche, logiche, matematiche, tecnologiche. Il profilo parziale di questa sezione mostrerà, attraverso una tabella, se le competenze in possesso corrispondono a quelle richieste per i corsi di laurea emersi nella prima parte del questionario.

Nel caso in cui le risposte evidenziassero lacune di preparazione, verranno suggeriti i precorsi attivati dall'Università Statale di Milano per garantire agli studenti un livello base comune. La terza parte, dedicata alla motivazione, indaga gli atteggiamenti del soggetto verso il lavoro, lo studio, gli altri, sempre in modalità di autodescrizione.

Il risultato di questa terza parte è espresso rispetto alle dimensioni della: Motivazione (Motivazione allo studio, Contesto motivazionale); Progettualità (Atteggiamento verso il futuro, Strategie di problem solving); Caratteristiche personali (Dinamicità, Equilibrio emotivo, Percezione di sé). Il questionario termina con un profilo finale.



Compilabile via Internet, al soggetto viene assegnato un codice che gli permetterà di recuperare i dati in un secondo tempo o di compilare il questionario frazionandolo in diversi momenti (in effetti è un po' lungo: durata circa 30 minuti)

Responsabile di progetto Patrizia Vardanega (COSP)

Responsabili scientifici Antonietta Albanese, Matteo Togni (Cattedra di Psicologia sociale - Dipartimento di Studi sociali e politici).

- **Centro di Counselling orientativo dell'Università di Catania Test di orientamento professionale**

<http://orientamento.netfactory.it/autovalutazione.php>

(Generale, Liceo/Università).

Il Progetto orientamento comprende alcuni giochi di autovalutazione:

- Test Conoscenze Matematiche;
- Test Conoscenze Scientifiche ed Informatiche;
- Test Abilità Linguistiche;
- Questionario Interessi Professionali.

Quest'ultimo si compone di 173 item che descrivono attività tipiche di determinate professioni cui il soggetto deve dichiarare il proprio interesse su una scala a quattro livelli.

I risultati sono presentati secondo molteplici aree professionali: 1. Letteraria, 2. Linguistica, 3. Artistica, 4. Scientifica, 5. Ambientale, 6. Psicologica - educativa, 7. Sanitaria, 8. Economica-aziendale, 10. Socio-giuridica (10.1 Politico - sociale, 10.2. Giuridica), 11. Sportiva, 12. Insegnamento, 13. Turistica, 14. Letteraria.

La compilazione avviene via Internet ed il risultato è presentato immediatamente al termine della compilazione.

- **Servizio per l'orientamento continuo della Regione autonoma del Friuli Venezia Giulia Questionario d'interessi**

<http://www.regione.fvg.it/orientamento/frame-planet.htm>;

<http://orientamento.regione.fvg.it/orient/questionario/superiori/home.asp>

(Generale, Liceo).

Il sito contiene due test (tra gli altri materiali interessanti!) uno dedicato agli interessi professionali, come già visto in altre occasioni si tratta di una serie di frasi che descrivono un'attività professionale (o aspetti di questa) cui il soggetto deve dichiarare il proprio grado di interesse. Qui le attività appaiono molto più specificate del solito (gli item sono 150) ed il risultato propone l'affinità mostrata dal soggetto ai seguenti settori: Agricoltura Antropologia Architettura Bibliotecario Biologico Decorazione Forza pubblica Gestione Giornalismo Giuridico Informatica Lingue Matematico Moda-Eстетica Musica Natura Psicosociale Ristorazione Sanitario Smaltimento rifiuti Sport Tecnico Turismo. Il sito presenta una versione semplificata, ma ugualmente completa, per ragazzi delle scuole medie. La compilazione avviene tramite Internet ed il risultato è presentato immediatamente al termine della compilazione.

- **Jobtel, progetto di Unioncamere Progetto professionale**

<http://www.jobtel.it/progetto.aspx?action=bilancio>

(Bilancio di competenze).

Il test analizza diversi settori dell'esperienza acquisita durante la vita, lavorativa e non, del soggetto, a partire dal riepilogo delle esperienze professionali svolte, in base a settore, ruolo e gradimento; individuazione delle competenze (trasversali: dirigere, decidere, amministrare, produrre, organizzare, comunicare, formare, consigliare, sviluppare, cercare, creare, negoziare) di interesse del soggetto, nonché delle competenze che per la sua esperienza è in grado di utilizzare effettivamente (con eventuale evidenza della discrepanza tra le due aree); Individuare le caratteristiche personali del soggetto (ambizione, autorità, gusto del rischio, fiducia in sé, combattività, discrezione, analisi, facilità ai contatti umani, capacità di adattamento, capacità di ascolto, immaginazione, autonomia, intuizione, ottimismo, equilibrio, rispetto delle regole, pragmatismo, capacità di organizzazione, spontaneità, stabilità caratteriale, capacità di sintesi). La successiva sezione (progetto professionale) aiuta a costruire il proprio progetto.

- **Progetto Leonardo da Vinci EL/2000/B/P/114153 Promuovere lo Spirito Imprenditoriale nelle scuole secondarie**

<http://www.enter-eu.info/Italian/questionnaire.htm>

(Imprenditoriale).

Innanzitutto inserite i vostri dati personali. Poi passate al test che consiste in 110 domande tese a valutare le seguenti caratteristiche: motivazione, auto-assertività, responsabilità, predisposizione al rischio, capacità di comandare, risoluzione dei problemi, carisma, valutazione di libertà, immaginazione/creatività, auto-disciplina e attività.

- **Università di Messina Progetto Icaro Orientamento Universitario**

<http://infounime.unime.it/uni/newtest/reg.asp>

(Generale Università).

Il test è rivolto a studenti e studentesse della scuola superiore e a giovani diplomati che sono interessati a riflettere sulla scelta universitaria. Nella prima parte c'è la descrizione della personalità: le affermazioni di questa prima parte del questionario sono state concepite per consentire a ciascuna persona di situarsi rispetto ad alcuni tratti di personalità. La seconda sezione è l'area attitudinale (sono a disposizione 40 minuti per completare le prove) area linguistica, numerica, astratta, spaziale (le ultime due fortemente compromesse da problemi tecnici). La parte terza è sugli interessi. Il questionario è basato sul lavoro di Holland il quale con i suoi studi evidenziò che gli interessi personali, generalmente, fanno propendere verso particolari tipi di occupazioni. Si chiede di esprimere quanto piacerebbe l'attività proposta in ogni frase. Test in fase sperimentale. Registrazione immediata.

- **CIG Centro per l'Imprenditoria Giovanile TAI**

<http://cd.univr.it/tai/>

(Imprenditoriale).

Occorre iscriversi e dopo qualche giorno arriva la password per accedere, probabilmente un centro di orientamento può ottenere un'unica password.

Il CIG è nato dalla collaborazione tra Università di Verona, consorzio per gli studi universitari e Comune di Verona.

- **Corriere Lavoro Joborienta**

<http://www.joborienta.it/rosaprof02.asp>

Ecco quello che si trova giocando a JOBORIENTA:

- 1 l'elenco delle professioni che meglio si adattano alla tua personalità, alle tue competenze, ed al tuo titolo di studio.
- 2 quanto guadagna chi svolge la professione che hai scelto.
- 3 il bilancio delle competenze con l'indicazione di ciò che devi migliorare per poter svolgere la professione che hai scelto.
- 4 altri elenchi di professioni più in linea con le tue caratteristiche personali.

- **TEST UNIVERSITARI (principalmente simulazione di test preselettivi e qualche test di orientamento):**

- **Università di Genova**

**Medicina** <http://teseo2.csita.unige.it/orientamento/medicina/index.html>

**Orientativo** <http://orientamento.studenti.unige.it/test>

**Ingegneria** <http://www.ingegneria.unige.it/teseo.asp>

Questionario di interessi per la scelta della facoltà. Download del *software* di valutazione dell'attitudine ad ingegneria TES.E.O. è infatti un test di orientamento individuale, messo a punto dalla Facoltà di Ingegneria e dal Dipartimento di Scienze Antropologiche dell'Università di Genova. Esso ti fornisce una stima di capacità di base quali: comprensione verbale, logica, ragionamento, abilità specifiche di tipo tecnico ingegneristico e ti consente così di scoprire se possiedi, magari senza averlo mai sospettato, le caratteristiche adatte per iscriverti a Ingegneria e per conseguire la laurea attualmente più ambita dal mercato del lavoro.

- **Università di Bergamo - Economia 1° e 2° anno, Lettere e filosofia, Lingue e letterature straniere**

<http://www.unibg.it/struttura/struttura.asp?cerca=autoval>

Alcuni sembrano limitati agli studenti, non si può accedere altrimenti.

Test di livello linguistico in francese, inglese, russo, spagnolo, tedesco (liberi)

La Facoltà di Economia ha individuato alcune nozioni che ritiene debbano essere note all'ingresso dei suoi corsi di laurea. Al fine di facilitare il percorso dello studente nei vari corsi di laurea, la Facoltà ha ritenuto opportuno attivare corsi di alfabetizzazione prima dell'inizio dell'anno accademico. I corsi di alfabetizzazione riguardano le aree: matematica; informatica; lingua inglese.

- **Università Verona - Scienze dell'educazione**

<http://cd.univr.it/scedu/index2bis.php>

In fase sperimentale, il risultato esprime quanto si è vicini (in percentuale) all'optimum di chi si iscrive a questa facoltà.

- **Università di Bari - Orientativo**

<http://www.uniba.it/orientamento/test>

Quale corso di studi fa per me? Come orientarsi oggi tra le innumerevoli proposte di corsi di laurea, indirizzi, specializzazioni? Per un più proficuo e consapevole processo di orientamento utilizza questo test: ti permetterà di scoprire la maggiore o minore affinità tra la tua attitudine mentale e i vari percorsi universitari. Rispondere spontaneamente alle domande, scegliendo d'impulso. Non ci sono risposte giuste o sbagliate, ma i risultati potranno dare degli spunti di riflessione sul proprio futuro.

Il test è tratto dal libro "L'Università in Tasca" edito da "Il Sole-24 Ore".

- **Università di Chieti - Medicina**

<http://orientamento.unich.it/page/orienta/quiz.html>

Si possono scaricare alcuni test d'ammissione svolti negli anni passati con soluzioni e commenti.

- **Università di Bologna - Orientativo**

<http://cezanne.psice.unibo.it/cetrans/eco/eco.asp>

E.C.O. è rivolto a studenti e studentesse della scuola superiore e a giovani diplomati che sono interessati a riflettere sulla scelta universitaria.

È ribadito che il test non dà risposte sicure e non può "decidere" al posto vostro ma solo aiutare a riflettere sulla propria vostra esperienza scolastica, sul metodo di lavoro costruito nel tempo, sulle risorse personali disponibili per affrontare un percorso universitario, sui propri progetti futuri. È un aiuto nella scelta che deve essere integrato dalla raccolta di Informazioni specifiche sui diversi percorsi di studio.

- **Università di Catania - Orientativo**

[http://www.unict.it/cof/iscr/qu\\_in.htm](http://www.unict.it/cof/iscr/qu_in.htm)

Nell'ambito del Progetto Orientamento, il C.O.F. ha predisposto un questionario per gli studenti che frequentano il 4° e il 5° anno delle scuole secondarie superiori che permette di conoscere i propri interessi. Lo strumento consente, a chi lo compila, di ottenere un profilo di interessi utile per conoscere adeguatamente sé stessi dal punto di vista professionale ed identificare al meglio l'area preferita.

- **Università di Salerno - Orientativo**

<http://www.orientamento.unisa.it/test/intro.asp>

Il test sonda diverse capacità: capacità di problem solving, metodo di studio, motivazione allo studio, caratteristiche personali, abilità verbale, numerica, logico-matematica nonché gli interessi professionali.

- **Università Napoli Orientale - Lettere**

<http://www.iuo.it/tutor/ingresso/quore.htm>

"Qu.or.e." Questionario di orientamento in entrata Progetto Tutor - PON 2000-2006 Misura III.5 - Azione Orientamento.

Il test è indirizzato a sondare gli interessi dell'intervistato rispetto alle specifiche materie/argomenti affrontati nei diversi corsi di studio attivati presso l'università degli studi di Napoli "L'Orientale". Ogni item indica uno specifico interesse verso attività, aree di studio, professioni, inerenti ai diversi corsi di laurea e può servire a chiarirsi le idee sulle possibilità lavorative e gli argomenti realmente implicati nello studio e nell'attività professionale. Le facoltà considerate sono quattro: Lettere e filosofia (con corsi di studio: Lettere; Lingue, culture ed istituzioni dei Paesi del mediterraneo, Lingue e culture dell'Asia e dell'Africa; Lingue e culture comparate; Beni archeologici occidentali ed orientali; Filosofia e comunicazione), Lingue e Letterature straniere (Linguaggi multimediali e informatica umanistica; Traduzione e interpretariato per usi linguistici; Lingue, letterature e culture dell'Europa e delle Americhe; Plurilinguismo e multiculturalità); Scienze politiche (Politiche ed economia delle istituzioni; Relazioni internazionali e diplomatiche; Studi europei, Sviluppo e cooperazione internazionale), Studi Arabo-islamici e del Mediterraneo (Lingue, storie e culture dei Paesi islamici).

- **Università di Milano**

*<http://studenti.unimi.it/psquest/index.html>*

Questionario di autovalutazione compilabile via Internet, al soggetto viene assegnato un codice che gli permetterà di recuperare i dati in un secondo tempo o di compilare il questionario frazionandolo in diversi momenti (durata circa 30 minuti).

Il questionario valuta diverse aree in grado di far emergere attitudini eintonie tra il soggetto e la scelta universitaria. La prima area indagata (dopo la rilevazione dei dati anagrafici, conoscenza delle lingue, esperienze all'estero e partecipazione ad attività sportive) approfondisce gli interessi (su scala a 7 punti) del soggetto relativamente ad attività e pratiche che possono concorrere ad ottenere un'attività professionale specifica. Questa sezione termina con una prima indicazione delle facoltà più vicine alla tipologia di interessi riscontrata. La seconda parte presenta una prima serie di domande che consentono di valutare l'efficacia del metodo di studio del soggetto, in base ad alcuni parametri significativi: attenzione, comprensione, metodologia e flessibilità.

Altre domande porteranno il soggetto a riflettere sulle sue competenze linguistiche, logiche, matematiche, tecnologiche. Il profilo parziale di questa sezione mostrerà, attraverso una tabella, se le competenze in possesso corrispondono a quelle richieste per i corsi di laurea emersi nella prima parte del questionario.

Nel caso in cui le risposte evidenziassero lacune di preparazione, verranno suggeriti i precorsi attivati dall'Università Statale di Milano per garantire agli studenti un livello base comune. La terza parte, dedicata alla motivazione, indaga gli atteggiamenti del soggetto verso il lavoro, lo studio, gli altri, sempre in modalità di autodescrizione. Il risultato di questa terza parte è espresso rispetto alle dimensioni della: Motivazione (motivazione allo studio, contesto motivazionale); Progettualità (atteggiamento verso il futuro, strategie di problem solving); Caratteristiche personali (dinamicità, equilibrio emotivo, percezione di sé). Il questionario termina con un profilo finale.

- **Università di Milano - Scienze Della Comunicazione**

*[http://www.career-point.com/database/test\\_unimi/unimi\\_frame2.htm](http://www.career-point.com/database/test_unimi/unimi_frame2.htm)*

Progetto icaro, orientamento universitario. Simulazione della prova di ingresso ai test di ammissione per i corsi della classe di scienze della comunicazione.

- **Università di Messina - Orientamento**

*<http://infounime.unime.it/uni/test/default.asp>*

- **Guida dei siti di orientamento degli atenei italiani**

*<http://itineri.unibas.it/Altriatenei.htm>*

- **Una selezione di molti test d'entrata universitari, organizzati per facoltà**

*<http://www.ammissione.it>*

*<http://www.quizonline.it/index.php>*

## 4.9 • LA PRODUZIONE DELL'INFORMAZIONE DA PARTE DELLE CDM

In ultimo crediamo sia importante proporre un ulteriore spunto di riflessione emerso nel corso della ricerca a seguito dell'approfondirsi dell'analisi dei servizi informativi delle CdM.

Se finora ci si è focalizzati sostanzialmente sulla possibilità che le CdM hanno di far riferimento a risorse informative prodotte da altri soggetti, è importante sottolineare come le stesse CdM possano costituirsi come produttori di informazione e documentazione.

E questo non solo perché col tempo queste strutture stanno acquisendo un patrimonio documentale ed esperienziale di sicura consistenza ma anche perché data la loro vocazione multisettoriale (curando gli aspetti del lavoro, delle professioni, della formazione e dell'orientamento) esse possono avere a disposizione una visione d'insieme del processo di scelta scolastico professionale non disponibile ad altri.

Tale riflessione è, in più, rinforzata dalla constatazione che nel nostro Paese sembra mancare una documentazione consistente e specifica mirata a fornire informazione a chi è operativamente impegnato nel processo di scelta, soprattutto professionale.

A partire dalla "storica" mancanza di un repertorio unico delle professioni, per giungere ad una sistematica disamina delle prospettive di successo di ogni figura professionale, o settore o territorio.

Nel concreto delle realtà delle CdM tale approccio può esprimersi nello sforzo di sintesi ed elaborazione delle informazioni raccolte durante l'attività intorno agli utenti, alle realtà territoriali, produttive e di formazione al fine di proporre strumenti più concreti all'utenza ed un valore aggiunto al sistema dell'orientamento nel suo complesso.

Nelle situazioni che sono state studiate, si è riscontrato invece che si tende ad utilizzare queste professionalità piuttosto come "smistatori" dell'informazione in modo che sia direttamente fruibile e leggibile dall'utenza piuttosto che come creatori di percorsi che portano, anche attraverso le informazioni e la documentazione, a confezionare la risposta più adeguata alla domanda. In parte ciò è legato anche al fatto che le CdM si sono poste quale obiettivo quello di rendere il più possibile gli utenti autonomi ed autosufficienti nella fruizione dei materiali informativi<sup>84</sup>, cosicché si è privilegiata l'acquisizione di materiale di facile consultazione, direttamente utile ed operativamente applicabile alle richieste dell'utente piuttosto che l'azione di mediazione attiva del consigliere. Ma questa limitazione del ruolo del consigliere fa venir meno la possibilità di offrire un servizio di ricomposizione dei diversi dati, provenienti da fonti differenti, per produrre un'informazione di categoria superiore perché elaborata e commisurata ai bisogni dell'utente.

Ad esempio si potrebbe pensare all'utilità di un'analisi comparativa tra offerta formativa e opportunità di lavoro rispetto ai profili professionali schedati. Tale analisi porterebbe un valore aggiunto di notevole consistenza all'attività di consiglio delle CdM e si costituirebbe come informazione aggiuntiva rispetto ai dati statistici nazionali perché basata sull'esperienza pratica del lavoro di professionisti in un territorio determinato.

---

<sup>84</sup> Questo nell'ipotesi che le informazioni necessarie all'utente già esistano ma che ci sia bisogno di organizzarle per renderle più "visibili" all'utente.

## 4.10 • CONCLUSIONI

L'analisi sin qui proposta del sistema di gestione dei servizi informativi nelle CdM ha portato all'evidenziazione di alcuni snodi problematici a livello tecnico-organizzativo centrati sull'individuazione del migliore modello di gestione della documentazione in un servizio che si occupa di fornire informazioni.

Inevitabilmente, proprio per la stretta connessione che la documentazione ha con tutta l'attività produttiva all'interno di un servizio di orientamento, tale analisi porta con sé una riflessione più ampia che va a toccare alcuni punti degli assetti organizzativi più generali di queste strutture ed il loro stesso collocarsi all'interno del panorama italiano dei servizi per la scelta.

Le precedenti pagine hanno tracciato una descrizione di quanto osservato relativamente alla gestione della documentazione nella sua articolazione di definizione degli argomenti da trattare, individuazione della tipologia di materiale utilizzato, organizzazione del materiale, aggiornamento del materiale acquisito, fruizione del materiale a disposizione. Da quelle considerazioni si parte per le osservazioni che seguono.

Un primo elemento da sottolineare è che le CdM stanno pian piano costruendo centri di documentazione organizzati ad un livello qualitativamente alto. Strutturati sulla completa fruibilità, tali centri si sono posti quale obiettivo quello di studiare ed organizzare una modalità di consultazione e di fruizione che ne rendesse facile e funzionale l'approccio.

Se partiamo dalla considerazione che il principale obiettivo dei centri di documentazione è ottimizzare l'accesso all'informazione per l'utente, risulta evidente quanto questa modalità di strutturazione costituisca una caratteristica di pregio per le CdM.

Il secondo punto riguarda la consistenza del "bagaglio" documentale con cui si stanno equipaggiando le CdM che comincia ad essere oggettivamente rilevante. Come già ricordato, Genova ha a disposizione circa 1000 documenti, Milano più o meno la metà e Cagliari, nel periodo di apertura al pubblico, possedeva tra i 350 ed i 500 documenti.

Se si ragiona in termini di rete, considerando che gli operatori delle CdM sono abituati alla condivisione delle informazioni e che le banche dati saranno presto on line (e quindi le informazioni scambiabili in tempo reale), il patrimonio documentale della rete delle CdM diviene sicuramente significativo.

Tale consistenza è dovuta certamente anche alla vocazione "multiutente" delle CdM per cui, piuttosto che specializzarsi su determinate necessità informative, esse cercano di coprire l'ampio raggio della domanda di orientamento nella sua interezza e complessità, proveniente da tutte le categorie di utenza potenziale. Perciò, come si è visto, gli argomenti trattati spaziano dalle informazioni sull'offerta formativa locale e nazionale, su quella di lavoro interinale e non mediata, su quella scolastica e formativa a tutti i livelli.

L'offerta di informazione e di documentazione delle CdM, a fronte dell'ampiezza degli argomenti di interesse, andrà espandendosi gradualmente e, stando al trend di crescita di questi primi anni dalla fondazione delle CdM, anche considerando lo "zoccolo duro" del materiale che mantiene una sua validità negli anni, i centri di documentazione delle CdM sono destinati a diventare strutture di notevole rilievo e di grande interesse nel panorama di questo tipo di istituzioni al servizio del pubblico.



Sulla base di questa considerazione appare quindi rilevante l'importanza che le CdM andranno a ricoprire come servizio per la comunità, non solo nei riguardi del loro pubblico più diretto ma anche configurandosi progressivamente quale punto di riferimento per l'intero contesto locale al quale faranno riferimento.

Proprio a partire da questo riconoscimento di valore del lavoro delle CdM, anche nella loro funzione di risorsa documentale, è importante evidenziare alcuni aspetti problematici emersi nel corso della ricerca e che potrebbero portare ad un'ulteriore valorizzazione di tale funzione all'interno dell'attività delle CdM.

Lo snodo della nostra riflessione scaturisce dalla semplice rilevazione, emersa durante la ricerca svolta, di quanto limitata sia la conoscenza, da parte degli addetti delle CdM, del patrimonio informativo e di documentazione già posseduto da parte degli altri servizi di orientamento attivi sul territorio e da parte dei partner delle stesse CdM.

Tale dato di fatto sembra essere ascrivibile più in generale alla scarsa propensione, tipica dei servizi pubblici, alla strutturazione del lavoro fondato su una collaborazione con gli altri soggetti che potrebbero in qualche modo fornire risorse utili al raggiungimento della mission.

La Città dei Mestieri e delle Professioni, almeno in questo momento iniziale, sembra muoversi in un vacuum accompagnata solo dalle altre CdM, che attraversa a tentoni sperimentando nuove soluzioni ad antichi problemi.

Tale quadro può essere sicuramente ascritto alla attuale fase istitutiva delle CdM, impegnate tuttora in una definizione del proprio modus operandi piuttosto che già avviate su standard immutabili, e, in secondo luogo, al fatto che per definizione e logica d'essere, le CdM si pongono in diretto "antagonismo" con gli altri servizi deputati tradizionalmente all'orientamento. Proponendo una logica "trasversale" non centrata su tipologia d'utenza o di servizio, si configurano come "alterità" rispetto ai modelli attuati sino a questo momento.

Le CdM, infatti, si propongono di non operare una selezione in entrata dell'utenza, quindi di non rivolgersi ad un pubblico particolare e nemmeno di specializzarsi su un'area dell'informazione orientativa piuttosto che su un'altra. Le CdM si prefiggono di fornire "Orientamento" rivolto a tutti.

Questo tipo di impostazione porta con sé almeno due importanti rischi: il primo è quello di tendere ad un accentramento delle risorse all'interno del servizio che deve poter informare "ognuno su ogni argomento" e quindi deve possedere tutto.

Va da sé che tale impostazione rischia di portare le CdM ad una corsa per l'acquisizione, l'elaborazione e la gestione di materiale virtualmente infinita.

A titolo esemplificativo, tra le domande rivolte dagli operatori al nostro staff, c'è stata quella di ampliare lo screening delle attività della formazione professionale attivate, solitamente limitato alla realtà territoriale d'afferenza della CdM, all'intero territorio nazionale.

Tale richiesta evidenzia come la logica dominante sia quella di acquisire materiale "su tutto" piuttosto che prevedere una logica di rete, di scambio con chi, queste risorse, anche localmente, le possiede già.

Nonostante l'ampiezza del bacino d'utenza delle CdM, queste non hanno bisogno di accumulare l'intero patrimonio informativo esistente in campo di orientamento, quanto piuttosto costituirsi quale primo soggetto saldamente integrato in una rete caratterizzata dalla pluralità

delle opportunità, in cui ogni nodo conosce le specificità proprie ed altrui, al fine di colmare le lacune esistenti ed ottimizzare le risposte ai quesiti che vengono presentati.

In questa logica è fondamentale riuscire ad "intersecarsi" con gli altri servizi in una logica di sistema al fine di evitare da un lato una ridondanza dell'informazione e, dall'altro la dispersione delle energie.

In più possedere una chiara consapevolezza delle risorse già presenti nel territorio è base fondante di un servizio in grado di attivare eventuali invii reciproci necessari per ottimizzare l'offerta all'utenza rendendo quest'ultima capace da un lato di discernere le differenze tra i servizi, e dall'altro di giungere in breve tempo al soggetto realmente in grado di fornire la migliore informazione possibile riguardo le proprie necessità.

Quella che si impone è la scelta tra una logica di accentramento a favore di una logica sistemica, di rete con gli altri soggetti locali, nazionali ed internazionali moltiplicando esponenzialmente le risorse disponibili ed in grado di rispondere realmente alla più ampia varietà di domande.

Il secondo rischio che comporta questa impostazione di lavoro è quello di ignorare il grande lavoro teorico/tecnico già portato avanti dal complesso mondo dell'orientamento scolastico e professionale in Italia, non consentendo di fare tesoro di riflessioni e strumenti già sviluppati da altri.

Una possibile e realistica soluzione a tale esigenza risiede quindi nello stabilire uno stretto collegamento tra le CdM e il mondo della documentazione per un verso, il mondo della scuola, della formazione professionale, dell'orientamento e dei servizi per il lavoro per l'altro.

È necessario, cioè, che le CdM siano organicamente inserite nei sistemi nazionali e internazionali che gestiscono le informazioni e la documentazione relativa al mercato del lavoro, all'istruzione e alla formazione, all'orientamento, alle professioni.

La direzione che le CdM possono imboccare per avere la più aggiornata e la più completa informazione e la documentazione connessa è quella di inserirsi nei sistemi di coordinamento delle strutture di documentazione e collaborare alla costituzione di reti di scambio nel settore dell'orientamento.

Questi due sistemi debbono essere continuamente tenuti sotto osservazione e con essi si debbono stringere collaborazioni continue in maniera tale che il pubblico che si rivolge alle CdM abbia come risposta alle sue domande la sintesi delle informazioni e della documentazione più aggiornata e più completa reperibile attraverso la consultazione dei cataloghi dei centri di documentazione specializzato e la serie infinita di banche dati che sono raggiungibili attraverso il collegamento ad Internet.

Se il collegamento con il mondo della documentazione è fondamentale per la qualità del lavoro che le CdM sono chiamate a svolgere, il collegamento con il mondo dell'istruzione e della formazione diviene fondamentale per assicurare alle CdM il pubblico di riferimento più abituale. Pur ribadendo che gli utenti delle CdM sono tutti i cittadini, dalla prima età scolare alla fine del periodo di attività, il numero maggiore di utenti delle CdM è destinato ad essere quello che opera e studia nelle scuole e nei centri di formazione professionale. Per un verso i docenti, che nelle CdM possono trovare il luogo di una formazione sul campo che oggi nessuna struttura pubblica o privata si preoccupa di fornire loro. Per altro verso gli studenti che sono alla ricerca di consiglio sulla programmazione del loro futuro di studenti o di lavoratori e che possono trovare nelle CdM informazioni e documentazioni, consigli ed esperienze importanti per guidare la loro scelta.

Questo collegamento con il mondo della scuola e della formazione è un collegamento che va cercato piuttosto che atteso: in tal senso le CddM è opportuno che si inseriscano nel mercato dell'orientamento e che facciano conoscere alle scuole e ai centri di formazione professionale la loro potenzialità in termini di servizi e di documentazione come è opportuno che si attivino per creare servizi che siano mirati al pubblico dei formatori e di coloro che sono in formazione.

Il tema della collaborazione con gli enti partner, già accennato precedentemente, necessita però di una riflessione a sé stante.

Le CdM, costruite su partnership interistituzionali che nelle premesse avrebbero potuto creare un valore aggiunto di cooperazione alla costruzione di un servizio nuovo per l'utenza, nella realtà finiscono per essere gestite prevalentemente se non esclusivamente da un unico ente e i rapporti con gli altri partner dell'associazione o del consorzio che sta all'origine della CdM divengono sempre più complessi.

Questo stato di cose impedisce, di fatto, la creazione di un soggetto nuovo e, di conseguenza di un servizio nuovo.

Durante la ricerca si è potuto constatare quale mole di informazione e documentazione, realmente preziosa per le CdM, fosse posseduta dagli enti partner. In base al riscontro diretto con gli operatori delle CdM è risultato che la maggior parte dell'informazione sulle risorse documentali possedute dagli enti partner, non arriva alle CdM. Questa evenienza fa sì che venga persa la possibilità di mettere insieme l'enorme patrimonio informativo delle CdM intese come elemento di una rete costituita dai partner promotori e che si creino lacune informative da un lato e "doppioni" dall'altro.

Osservando l'impostazione delle CdM ci si rende conto di come la condivisione delle informazioni possedute dagli enti partner potrebbe, come minimo, facilitare il lavoro degli operatori che invece sono costantemente impegnati a contattare questi servizi (università, comune, provincia, regione, camera di commercio) al fine di acquisire i dati utili per l'attività orientativa. Sul piano della disponibilità della documentazione si aggiunge spesso il problema di non poter fruire dei materiali posseduti dagli enti che non sono nella libera disponibilità dei cittadini (perché a pagamento, ad esempio) e quindi non possono essere gestiti nemmeno dalle CdM.

Sembra mancare solo un passo per raggiungere un obiettivo molto ambizioso, che è alla portata delle CdM, ossia quello di creare una sinergia nel campo del reperimento e della disponibilità della documentazione per dare nuova forza all'approccio all'orientamento come frutto di una partnership che unisca le esperienze degli enti partner in un valore aggiunto realmente consistente.

La rilevazione sul campo e gli studi condotti sulla rete di Internet hanno fatto percepire quanto potrebbero essere utili, per potenziare il servizio di orientamento, un collegamento organico con le banche dati delle camere di commercio per la conoscenza del tessuto produttivo del territorio, dei fabbisogni del mercato di lavoro, o con le università per quanto riguarda l'organizzazione dei corsi di laurea professionalizzanti e di master e il loro collegamento con il mondo del lavoro.

È opportuno nel prossimo futuro puntare molto sulla creazione di canali stabili e funzionanti di comunicazione e di scambio delle informazioni e della documentazione tra partner, sulla strut-

turazione di una rete informativa per cui il materiale, anche dislocato in luoghi diversi, sia reperibile e raggiungibile dagli operatori e che questi ultimi abbiano accesso alle risorse ed alla loro organizzazione, in modo da poterle sfruttare appieno per la creazione di un servizio nuovo e unico nel suo genere.

- **BIBLIOGRAFIA  
RAGIONATA**



## BIBLIOGRAFIA RAGIONATA<sup>85</sup>

### • Bibliografia Formazione

- AA. Vv. (2000), *Laurearsi in scienze della comunicazione*, il Mulino, collana Orientamenti.  
"Comunicazione" è oggi una parola quasi magica, oltre che molto di moda. Tutto sembra essere rivolto alla comunicazione: televisione, Internet, giornali, pubblicità, relazioni umane, organizzazione aziendale...Questo universo appare così variegato e complesso da richiedere figure professionali con conoscenze specifiche, armate di flessibilità e creatività. Questa guida accompagna il lettore alla scoperta di un percorso molto articolato e ricco di possibilità, ma anche impegnativo e irto di ostacoli. Tra gli argomenti trattati: l'organizzazione del corso di laurea, il piano di studi, gli sbocchi professionali.  
Nella stessa collana: *Laurearsi in scienze della formazione*, *Laurearsi in scienze politiche*
- AA. Vv. (2000), *Milano in corsi. Guida ai corsi per il tempo libero e la formazione professionale*, ACTL.
- AA. Vv. (2001), *Esercitest 10*, ALPHA TEST Collana Test Universitari.  
I quesiti delle prove di ammissione ai test universitari risolti e commentati.
- AA. Vv. (2001), *Flessibilità, istruzione e lavoro giovanile in Italia*, Milano, Franco Angeli.  
A tutt'oggi l'Italia è ancora afflitta da una rilevante e crescente problematica del lavoro giovanile. Le cause dal lato della domanda e dell'offerta di lavoro sono molteplici. Tra esse, in questo volume, sono prese in particolare considerazione quelle riconducibili all'inadeguata flessibilità del lavoro nonché alla carenze delle strategie formative adottate in Italia negli ultimi vent'anni.
- AA. Vv. (2001), *I tecnici superiori per il Made in Italy*, "Studi e Documenti degli Annali della Pubblica Istruzione", nn. 94-95, 2001.
- AA. Vv. (2001), *Le competenze di base degli adulti (Parte I e II)*, Quaderni degli Annali della Pubblica Istruzione  
<http://www.annaliistruzione.it/riviste/quaderni/rivistaquaderni.htm>..
- AA. Vv. (2002), *Accertare e certificare le competenze: Uno strumento della Regione Piemonte*, "Magellano", a. 3, n. 10, apr 2002, pp. 15-20.

---

85 La Bibliografia è stata costruita seguendo le maggiori indicazioni emerse dagli operatori delle CdM durante gli incontri dei cantieri di sperimentazione e prende in considerazione le annualità 2000-2004. Gli *abstract* utilizzati nella presentazione del materiale bibliografico sono stati estratti dalle banche dati delle seguenti case editrici: Franco Angeli ([www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it)), il Sole 24 ore libri (<http://www.ilsole24ore.com>), AlphaTest (<http://www.alphatest.it/main.php>), Somedia (<http://www.somedia.it>), Sistemi Editoriali ([www.sistemieditoriali.it](http://www.sistemieditoriali.it)) Baldini e Castoldi (<http://www.bcdeditore.it>), il Mulino ([www.mulino.it](http://www.mulino.it)), Etas (<http://etaslab.corriere.it>), Maggioli (<http://www.maggioli.it/editoria.htm>), Apogeo (<http://www.apogeoonline.com>), dalla libreria on line Internet Bookshop ([www.ibs.it](http://www.ibs.it)), dalla Banca dati bibliografica per l'aggiornamento degli insegnanti BDP (<http://www.indire.it/bib/>), di Bic Lazio (<http://www.bic Lazio.it/home.asp>), Eurocultura ([www.eurocultura.it](http://www.eurocultura.it)) e di Assofranchising (<http://www.assofranchising.it>).

AA. Vv. (2002), *IL TROVACORSI 2002/2003. Guida alla formazione a Roma*, Datanews.

Arti, mestieri, cucina, enologia, economia, informatica, lingue, natura e ambiente, salute e benessere, giornalismo, formazione professionale della Regione, turismo e via elencando: sono oltre mille i corsi segnalati. Una guida pressoché completa delle opportunità di formazione offerte a Roma da enti pubblici e privati. Una pubblicazione utile che si rivolge tanto a coloro che si trovano o si apprestano a entrare nel mondo del lavoro (formazione, aggiornamento, riqualificazione) quanto a chi cerca un'opportunità da spendere nel tempo libero. Dalla fotografia, ai corsi di sceneggiatura, a come diventare antennista, o attore, o cuoco: nel "Trovacorsi" si trova davvero di tutto. Lezioni di bioenergetica, agopuntura, dietoterapia cinese, dizione, arazzo e percorsi per diventare spedizioniere o tornitore.

AA. Vv. (2003), *Quale università? - AA 2003/2004*, Alphatest.

Una guida alla scelta degli studi post-diploma, con una panoramica del sistema formativo italiano aggiornata alla riforma e una nuova sezione interamente dedicata alla formazione artistica, alle scuole di giornalismo, alla formazione professionale e allo studio nelle Forze Armate. Il libro offre anche un questionario di orientamento per l'autovalutazione degli interessi personali.

AA. Vv. (2003), *Testage - Medicina e chirurgia*, Edizioni Simone.

La collana Testage (test + stage) propone per ciascun volume un "corso di addestramento" alla risoluzione dei quesiti che costituiscono la prova d'accesso ai corsi di laurea a numero programmato. Per ogni area disciplinare prevista dalla collana il lettore troverà i test che sono stati assegnati alle selezioni degli ultimi anni, corredati di soluzioni e di commento, oltre a una serie di consigli pratici per affrontare la prova. Potrà così verificare la propria preparazione ed esercitarsi a un'esecuzione più rapida. Ciascun libro si apre con un'ampia trattazione sulla recente riforma universitaria, che comprende tutte le informazioni necessarie allo studente (organizzazione dell'università, sistema dei crediti, servizi di segreteria) per orientarsi meglio nel nuovo sistema universitario e per programmare proficuamente le proprie attività di studio. Nella stessa collana: *Odontoiatria e Protesi Dentaria*, *Medicina Veterinaria*, *Architettura: Scienze dell'architettura e dell'ingegneria edile*, *Scienze della Comunicazione*, *Scienze della Formazione Primaria*, *Psicologia: Scienze e tecniche psicologiche*.

AA. Vv. (2004), *Ambiente: una formula multidisciplinare. Analisi delle competenze e sperimentazione in percorsi di tirocinio*, Franco Angeli, collana Esperienze formative.

I sistemi professionali coinvolti nella gestione dei processi produttivi e di fornitura di servizio a rilevanza ambientale sono oggi attraversati da profonde dinamiche di innovazione e redistribuzione delle competenze, specie in senso trasversale ai diversi profili dei lavoratori cosiddetti "della conoscenza". Lo studio presentato focalizza tali dinamiche all'interno dell'area di Modena e Reggio Emilia ed è integrato dalla sperimentazione di percorsi di tirocinio per laureandi e neo-laureati di diversa provenienza curricolare, coinvolti in esperienze di apprendimento e orientamento al lavoro a partire da progetti di ricerca applicata, sollecitati da organizzazioni sia pubbliche che private del territorio di riferimento.



AJELLO A.M. (2003), *La competenza*, il Mulino, Bologna.

Il volume presenta una raccolta di saggi degli studiosi che si sono occupati di competenze in Italia negli ultimi anni con l'obiettivo di fare il punto sullo stato dell'arte. L'approccio adottato rende conto delle diverse prospettive di studio rispetto a questo costrutto, delle metodologie che ne vengono informate e dei possibili contesti di applicazione. Viene inoltre sviluppato un confronto tra i diversi punti di vista presentati, per individuare le matrici all'origine delle diverse concezioni di competenza.

Asso P. (2003), *Manuale di primo soccorso per attori e aspiranti attori*, AUDINO.

Il manuale fornisce un inquadramento generale e molti suggerimenti per la formazione e la professione dell'attore.

BANDINI A. (2003) (a cura di), *L'architetto In Europa*, Guida.

La riorganizzazione in atto in molti paesi europei del corso di laurea in architettura, il riconoscimento a livello comunitario dei percorsi di formazione e il loro adeguamento alla direttiva CEE n. 384 del 10 giugno 1985, hanno posto la necessità di una più ampia riflessione sulla questione della formazione dell'architetto in Europa.

BELLAMIO D. (2002), *Formazione lavoro, "Adulità"*, n. 16, ott 2002.

La formazione degli adulti viene trattata principalmente in relazione al tema del lavoro, ma c'è spazio anche per riflessioni sull'apprendimento in età adulta, sulla professione del formatore e su diverse possibilità individuali e collettive per continuare ad imparare.

CE.TRANS. - CENTRO PER LE TRANSIZIONI AL LAVORO E NEL LAVORO (2001), *Kit informativo NOS/NOF*, Provincia di Bologna.

Il KIT informativo sul Nuovo Obbligo Scolastico (NOS) e Nuovo Obbligo Formativo (NOF) illustra i cambiamenti in atto nel sistema di istruzione e di formazione. È rivolto agli studenti, ma può essere utile per gli insegnanti, i genitori e gli operatori della formazione professionale e dei servizi di informazione. Le schede informative si prestano ad un utilizzo individuale da parte di studenti e genitori, ma possono assumere una valenza formativa se utilizzate all'interno di un lavoro di gruppo in classe oppure come stimolo visivo (possono essere fotocopiate su lucidi da lavagna luminosa) nell'ambito di un incontro informativo con i genitori. Il KIT è diviso in tre parti. La prima (Il sistema formativo sta cambiando) contiene le schede informative sulle novità introdotte dal nuovo Obbligo Scolastico e Formativo strutturate nella forma domanda e risposta; per ogni domanda sono state predisposte una o più risposte che affrontano l'argomento nei suoi aspetti essenziali. A completamento delle informazioni sono stati riportati anche i riferimenti normativi che hanno accompagnato l'innalzamento dell'obbligo scolastico e formativo e ne hanno reso possibile l'attuazione. La seconda parte (Il mercato del lavoro in provincia di Bologna) contiene le schede informative sulle caratteristiche dei settori produttivi e sui dati occupazionali in quest'area, finalizzate ad abituare gli studenti a collegare le problematiche dei percorsi formativi con quelle del mercato del lavoro. La terza parte (I profili professionali nei percorsi NOF) contiene le schede descrittive dei singoli profili professionali associate alle schede di informazione sui relativi percorsi formativi attivati dagli Enti di Formazione Professionale.

CORTELLAZZI S. (2004), *L'arte e la parte. La formazione professionale e i nuovi scenari formativi*, Franco Angeli, collana Politiche del lavoro/Studi e ricerche.

Il volume prende in esame la formazione professionale in Italia, a partire da alcune considerazioni fondamentali fino alla discussione dei principali nodi problematici che questo sistema formativo intesse e scioglie, nello stesso tempo, oggi nel nostro Paese.

Accanto alla proposta di alcuni temi teorici relativi alla stessa natura del concetto di sistema, che, applicato alla formazione professionale, appare poco utile a spiegarne i numerosi problemi, si intrecciano nel volume considerazioni in merito alle diverse aree in cui la formazione professionale si dispiega, dagli apprendisti agli allievi della formazione superiore integrata, dalla bottega-scuola ai nodi della certificazione e dell'accreditamento. Parlare oggi di formazione professionale significa fare i conti da un lato con i nuovi scenari disegnati dai provvedimenti legislativi degli ultimi anni e, allo stesso tempo, immaginare qualcosa che ancora non c'è, un quadro nuovo in cui tutti possano trovare una via formativa adeguata ai propri bisogni. La metafora implicita nel titolo del volume - impara l'arte, interpreta una parte - riassume bene i dilemmi in cui ci si dibatte oggi in Italia, fra spinte alla professionalizzazione segmentata e parcellizzata, esigenze di nuovi saperi, allargamento delle basi teoriche di riferimento, interpretazioni di norme a volte contraddittorie, crisi di settori tradizionali e non, emergere di nuove vie per interpretare le esigenze delle utenze: su queste ultime, alla fine giudici di ogni proposta, si sofferma soprattutto il volume, alla ricerca delle migliori competenze per coloro che vogliono interpretare una "parte" dignitosa nel lavoro e nella vita.

CORTELLAZZI S., PAIS I. (2001), *Il posto della competenza: Persone, organizzazioni, sistemi formativi*, Franco Angeli, Milano.

Il saggio si inserisce nel dibattito intorno alla competenza professionale, che negli ultimi anni è tornato al centro dell'attenzione all'interno di diversi ambiti. Si analizza la competenza a partire dai due suoi principali "fruttori": il singolo e le organizzazioni. Nel primo capitolo ci si chiede se la competenza sia tutta a carico del lavoratore o se sia l'organizzazione a determinarla. La risposta viene articolata a partire dall'analisi di numerose variabili indipendenti, quali la formazione, la socializzazione lavorativa, la carriera. Nel secondo capitolo il problema della competenza viene collegato al suo snodo più stretto, quello della valutazione, contestualizzando questo tema all'interno di una ricerca empirica che esamina gli esiti di un processo formativo specifico. Il terzo capitolo propone il tema della certificazione delle competenze, attraverso un confronto fra la situazione italiana e quella dei principali paesi europei. Successivamente si concentra l'attenzione sul modello francese e sul dispositivo del bilancio di competenze. Il quinto capitolo propone al lettore un modello integrato di analisi delle competenze, che può essere utilizzato all'interno di situazioni diverse, di tipo sia professionale, sia formativo. L'ultimo capitolo sposta il dibattito sulle organizzazioni, considerate come matrici di competenze, e sulla concreta gestione delle risorse umane.

CSIKSZENTMIHALYI M., SCHNEIDER B. (2002), *Diventare adulti: Gli adolescenti e l'ingresso nel mondo del lavoro*, Raffaello Cortina, Milano.

La pubblicazione è il risultato di uno studio longitudinale, condotto dal 1992 al 1997 dall'Università di Chicago, sulla scelta e lo sviluppo professionale degli adolescenti. È stato utilizzato un approccio che presuppone che, per comprendere che cosa gli adolescenti pensino

del mondo lavorativo e come si rappresentino il proprio lavoro futuro, sia importante non solo considerare le loro aspirazioni ma anche l'influenza che su di essi esercitano le cerchie di appartenenza: famiglia, scuola, gruppo dei pari, comunità. È stato considerato un campione che ha incluso soggetti in precedenza trascurati da altre ricerche (una percentuale di ragazze del 50%, soggetti di bassa estrazione sociale, membri di differenti comunità etniche), e sono stati sperimentati metodi diversi, quali il Metodo per la valutazione dell'esperienza e una Scala sull'orientamento professionale, attraverso i quali non si è valutata l'incidenza delle caratteristiche personali nella scelta professionale, quanto piuttosto le condizioni che sono in grado di migliorare la conoscenza delle opportunità e di favorire lo sviluppo degli interessi professionali. Per quanto riguarda la scuola è stata data particolare importanza all'analisi del ruolo del counseling per la scelta del percorso da intraprendere dopo gli studi superiori. L'analisi condotta appare tanto più necessaria quanto più i ruoli professionali sono oggi meno definiti e le competenze apprese in ambito scolastico sempre meno sufficienti.

DAMIANI F. (2001), *Percorsi di orientamento formativo*, pubblicazione a cura dei Servizi Regionali della Formazione Professionale-Lavoro- Istruzione della Regione Marche, via Tiziano, 44 - 60125 Ancona. Scuola di Formazione del Personale Regionale.

Questo pacchetto multimediale di strumenti didattici per l'orientamento formativo è il risultato dell'intervento n. 4, denominato "Percorsi di orientamento formativo", del progetto triennale della regione Marche per l'orientamento, relativo alla sperimentazione di unità didattiche per l'orientamento presso tre scuole regionali di formazione professionale. Il materiale contiene un manuale di orientamento formativo rivolto agli operatori del sistema integrato della formazione-istruzione-lavoro, finalizzato a sviluppare le competenze per la progettazione e la gestione di moduli orientativi riferiti a quattro specifici momenti di transizione: l'accoglienza e l'inserimento attivo all'interno del contesto formativo, considerato come organizzazione sociale complessa; la progettazione e gestione dello stage, del quale va potenziata la valenza orientativa; la preparazione al ruolo lavorativo e la definizione di un progetto professionale congruente con il sistema di atteggiamenti e valori attribuiti al lavoro; l'inserimento nel mondo del lavoro previo il rafforzamento delle competenze dell'allievo. Il manuale è corredato di schede didattiche per ciascuna delle quattro sezioni individuate, che, per maggiore praticità di utilizzo, sono state ripodotte in un cd-rom. Un altro cd, rivolto agli allievi, contiene un *software* di accompagnamento con le informazioni di sintesi del lavoro svolto in ciascuna unità didattica. Infine, è stato realizzato dalla Prof. Maria Luisa Pombeni un audiovisivo per la formazione e l'accompagnamento a distanza degli operatori che applicheranno la metodologia proposta; l'audiovisivo illustra i presupposti concettuali e metodologici del percorso orientativo individuato e le competenze per una gestione efficace dell'azione orientativa in classe.

DEL CAMPO M. (2000), *La formazione continua vista dalla parte dei lavoratori*, "Formazione Domani", a. 27, n.s., n. 37-38, lug dic 2000, pp. 17-20.

DEPONTI F. (a cura di) (2003), *L' università in tasca*, Il Sole 24 Ore Libri.

Una guida con suggerimenti e consigli per chi si avvicina al mondo delle facoltà universitarie. Come funziona e come ci si iscrive; i test per scegliere il corso di laurea; l'ABC del

diritto allo studio; Il valore dei titoli accademici all'estero; Studiare oltre frontiera; le sedi di tutti i corsi di laurea; le indicazioni sulle lauree specialistiche; l'alta formazione artistica e musicale; le accademie militari; le associazioni degli studenti.

Tra i difetti storici della scuola ce n'è uno, spesso sottovalutato, che nessuna riforma è riuscita ad attenuare: l'assoluta mancanza di dialogo con il lavoro. Tra i due mondi non esistono collegamenti stabili, non esiste alcuna forma istituzionale di orientamento, con la sola buona volontà lasciata a giovani intraprendenti e insegnanti "illuminati". I nodi vengono al pettine, osservano gli autori del volume "L'università in tasca", soprattutto al termine delle scuole superiori. Il diploma di maturità, che sempre meno serve per un ingresso immediato nel mercato del lavoro, diventa così un generico lasciapas-sare per l'università e nulla di più. Un vero e proprio salto nel buio, visto che di ogni facoltà i giovani conoscono quasi esclusivamente il nome, mentre ne ignorano l'organizzazione, i piani di studio e le prospettive occupazionali.

Il volume non ha certo la pretesa di colmare il vuoto di collegamento tra scuola, università e mondo del lavoro, ma vuole offrire un'utile guida a chi si trova di fronte alla difficile scelta di proseguire il proprio percorso di studi. La scelta del corso di laurea, infatti, deve nascere dall'incrocio delle proprie predisposizioni naturali e culturali con quanto le varie facoltà offrono nella formazione e nella preparazione al lavoro. Presupposto di una buona scelta è la conoscenza delle proprie attitudini e predisposizioni. Per questo motivo nel libro si propone anche al lettore un interessante test autovalutativo per verificare il percorso di studi più rispondente alle proprie esigenze.

Ma è anche importante capire qual è l'offerta formativa presente negli atenei italiani: a questo scopo il testo fornisce un aggiornatissimo elenco di università, facoltà e corsi di laurea tradizionali e brevi. Un vero e proprio viaggio a tappe, insomma, dal Nord al Mezzogiorno del paese "con l'università in tasca". Ogni corso viene presentato con un'accurata spiegazione delle finalità e con l'indicazione dei possibili sbocchi occupazionali, arricchita da riferimenti statistici alle professioni più richieste dal mercato del lavoro.

Nel volume vengono illustrate anche le modalità di pagamento delle tasse universitarie, la composizione ed il funzionamento delle strutture d'ateneo, la tipologia e la natura dei titoli che è possibile conseguire presso ciascuna sede, nonché la loro utilizzazione all'interno dell'Unione europea. Il viaggio attraverso il sistema universitario si completa poi con una panoramica sul diritto allo studio e sulle occasioni offerte ai giovani per studiare all'estero o per usufruire di borse di incentivazione ed alloggi. Utile anche il capitolo dedicato alle possibili alternative all'università rappresentate da Accademie di Belle Arti ed Accademie Militari.

DESIDERIO F., TABACCHI C. (2003), *I test di accesso ai master*, Alpha Test, Collana Test Professionali.

ELEVATI C.(2001), *Scegliere l'università e il lavoro nel campo dell'informatica, della multimedia e delle telecomunicazioni*, AlphaTest.

La guida offre un quadro completo e aggiornato delle opportunità di studio e di lavoro riservate a chi, dopo la scuola superiore, è orientato verso i settori dell'Informatica, della Multimedialità e delle Telecomunicazioni. Dopo aver chiarito gli aspetti essenziali della riforma universitaria (3+2), il libro presenta tutti i percorsi di studio del settore in esame, illustrando

attività e obiettivi formativi delle classi di laurea di primo e di secondo livello. Ma per scegliere gli studi è opportuno conoscere anche i reali sbocchi occupazionali. Che cosa fanno, dove lavorano e come si formano il webmaster, il progettista di *software* applicativo, l'esperto di web marketing, il progettista di rete, l'esperto in sicurezza informatica o l'addetto al customer care? Con 30 schede puntuali e dettagliate, il libro presenta le professioni più richieste dal mercato, da quelle più tradizionali a quelle emergenti. Numerosi sono anche gli indirizzi, i numeri di telefono e i siti Internet di Università, Scuole, Enti e Associazioni che il libro offre al lettore per orientarsi al meglio nel settore di proprio interesse.

FAVRETTO G. (a cura di) (2003), *I laureati in Scienze dell'Educazione. Inserimento lavorativo e competenze professionali*, Franco Angeli.

Nel 1992 nell'Ateneo Veronese nasceva un Corso di Laurea in Scienze dell'Educazione per la Formazione di Educatori Professionali Extrascolastici ed Esperti nei Processi Formativi; a qualche anno dalla sua attivazione, nel 1996 il Corso di Laurea ha deciso di dare l'avvio ad una serie di indagini tra gli studenti e i laureati. Obiettivo principale era quello di raccogliere direttamente, alla fonte - cioè dagli utenti -, la percezione dell'efficacia dei corsi, le problematiche, i bisogni e le esigenze. Alcune delle questioni principali erano: chi si iscrive a Scienze dell'educazione? Chi non conclude in tempo l'intero numero d'esami previsti? Qual è la percezione dell'efficacia del corso da parte di coloro che lo hanno terminato? Quanto il corso di studi prepara al lavoro? Le risposte a questi interrogativi vengono a delineare un quadro reale della Facoltà di Scienze della formazione di Verona. Il profilo di studente che emerge dall'opera interessa sicuramente sociologi e psicologi del lavoro, ma anche economisti e naturalmente tutti quegli studenti-studiosi che s'interrogano sulle caratteristiche formative in itinere ed in esito occupazionale dei corsi di laurea di Educatori e Formatori. Questo volume costituisce una raccolta dei risultati più interessanti emersi da tre filoni di ricerca. Il primo riguarda un'indagine longitudinale di sei anni sulla popolazione di laureati, attraverso un questionario. Il secondo filone s'interroga su quali motivazioni spingono i soggetti a scegliere Scienze della Formazione e tenta d'individuare le caratteristiche dei futuri Educatori/Formatori. Infine, il terzo filone tenta di delineare un profilo dei "fuori corso".

FERUZZI M., MONTAGUTI L. (2004), *Dal cameriere muto al cameriere parlante*, Franco Angeli, collana Percorsi del turismo.

Il pianeta dei camerieri resta una realtà solo parzialmente esplorata.

Questo studio puntualmente evidenzia che i camerieri sono l'asse portante dell'industria dell'ospitalità e che la professione del cameriere rappresenta l'Italia in fatto di atteggiamenti, talenti e vocazioni nel contatto con gli ospiti. Chi determina la qualità delle risorse umane impegnate in questo settore? Chi si occupa del loro percorso formativo? La massa salariale dei camerieri è di dimensioni tali da dichiarare prioritaria l'offerta di una nuova aggiornata formazione per dare una risposta immediata ai ristoratori e agli albergatori che chiedono risorse umane esperte e vocate per l'ospitalità. I passaggi educativi necessari vengono indicati ma sono complessi come è complesso l'aggiornamento dei docenti della storica scuola alberghiera. Senza sottrarre nulla alle scuole esistenti, essenziali per nutrire la vorace domanda di camerieri, serve un laboratorio parallelo con alti contenuti professionali che crei rapidamente migliaia di camerieri esperti, vocati, fedeli alla professione, dai

quali per imitazione ed emulazione si formeranno le filiere future di camerieri per la ristorazione. Gli albergatori e i ristoratori sostengono che ora questo laboratorio non esiste, che manca il personale qualificato e giudicano "insufficienti" le forme di istruzione e di formazione che conoscono. L'elemento fondamentale su cui basano il loro giudizio è la mancanza di una scuola professionale snella ed efficiente che metta in parallelo la teoria e la pratica, il docente e il cliente, il convitto e l'albergo, il cameriere e l'ospite. La sfida, la provocazione degli autori, è quella di promuovere la formazione del cameriere parlante e distinguerla da quella del cameriere esecutivo, muto, monovalente, che serve il maitre d'hotel, non l'ospite, che non parla con il cliente, che non prende la comanda.

FREY L., CROCE G. (2004),  *Mercati del lavoro locali e strategie formative, con particolare riguardo all'Alto Adige*, Franco Angeli, collana Quaderni di economia del lavoro.

Già nel fascicolo n. 63 di Quaderni di Economia del Lavoro, si erano presentati e discussi i primi risultati di una ricerca, commissionata dall'Unione Europea all'Amministrazione Provinciale di Bolzano, che il CESOS - AFI/IPL, con la collaborazione del CERES, avevano effettuato sui fabbisogni formativi nei mercati del lavoro locali altoatesini. Era stata un'occasione per chiarire, alla luce dei dati altoatesini, il concetto di mercati del lavoro locali e quelli relativi alle politiche dell'occupazione e del lavoro meglio ipotizzabili per affrontare la problematica occupazionale in tali ambiti territoriali. Questo fascicolo presenta e discute risultati ulteriori della ricerca, facendo riferimento specifico alle strategie formative, sulla base di riflessioni ulteriori sui mercati del lavoro locali altoatesini da parte di L. Frey, G. Croce, V. Santini, nonché sulla base di informazioni di A. Spallacci sulle strutture formative in Alto Adige e dei risultati di ricerche sul campo condotte da R. Bosco e F.R. Marta sui fabbisogni formativi nell'artigianato, nell'industria manifatturiera e nei servizi per le imprese in Alto Adige. Il fascicolo è arricchito da un saggio di E. Ghignoni sui fattori che condizionano le scelte formative delle famiglie nel Mezzogiorno d'Italia. Il materiale contenuto nel fascicolo dovrebbe risultare di notevole interesse per studiosi ed operatori, pubblici e privati, che sono e saranno in futuro coinvolti nelle strategie formative a livello locale per contenere e superare i problemi di disoccupazione/sottoccupazione strutturale.

ISFOL (2004), *Io di fronte alle situazioni. Uno strumento Isfol per l'orientamento*, Franco Angeli, collana ISFOL.

Il manuale, rivolto a tutti i professionisti dell'orientamento, riporta nel dettaglio il processo di costruzione, standardizzazione e validazione dello strumento Isfol "Io di fronte alle situazioni". L'interesse per lo studio della dimensione del coping, inteso come capacità di fronteggiare le situazioni, ovvero, l'insieme di pensieri e sentimenti che le persone mettono in atto per gestire situazioni difficili, imprevedute o preoccupanti, nasce a valle di un lavoro di rassegna che evidenzia come tale dimensione costituisca una risorsa importante per i percorsi orientativi, soprattutto all'interno di un modello di orientamento che concepisce il soggetto "attivo" e "protagonista", e che si caratterizza come un approccio cognitivo. Si tratta senza dubbio di un costrutto di grande potenzialità, largamente esplorato, la cui validità in campi differenti è stata diffusamente argomentata e che può essere rilevante anche a fini orientativi, come insegna la letteratura in materia di *career counselling* o *career guidance*. Lo strumento Isfol "Io di fronte alle situazioni" è stato messo a punto allo scopo di essere

inserito all'interno di un percorso integrato di orientamento, basato su di un modello socio-cognitivo e ispirato dalle teorie costruzioniste in campo psicologico.

L'utilizzo dello strumento è pensato ai fini della consulenza orientativa, e, all'interno di percorsi integrati, è di supporto all'indagine di quelle dimensioni psicologiche e delle risorse rilevanti nei processi di scelta. Il sostegno offerto alla persona nell'esplorare le proprie risorse è considerato un passaggio fondamentale nella direzione di promuovere la sua capacità di auto-orientarsi.

ISFOL (2004), *Isfol Orienta: Manuale per gli operatori. Area "Tessile, abbigliamento, cuoio"*, Franco Angeli, collana ISFOL Strumenti e Ricerche.

Questo volume, rivolto a tutti coloro che operano nel settore della formazione e dell'orientamento, contiene i risultati dell'indagine condotta dall'Isfol sull'Area occupazionale "Tessile, abbigliamento, cuoio". Il volume si articola in due diverse sezioni: nella prima viene fornita una descrizione dell'area occupazionale, della sua articolazione in funzioni, della sua evoluzione e delle sue tendenze. Vengono poi presentate le professionalità operanti nell'area per arrivare, infine, all'individuazione e definizione delle figure-tipo; nella seconda parte le singole figure professionali - presentate sotto forma di schede - sono descritte sulla base di categorie di analisi precedentemente individuate.

ISFOL (2004), *Le competenze per l'occupabilità. Concetti chiave e approcci di analisi*, Franco Angeli, collana ISFOL Strumenti e Ricerche.

Il volume propone un'analisi delle competenze per l'occupabilità e dei processi reali inerenti i percorsi di inserimento, le forme e i luoghi di apprendimento.

Il concetto di occupabilità ha subito numerose mutazioni nel tempo coinvolgendo successivamente le competenze disciplinari di statistici, economisti, amministratori ed esperti di *policy making*, esperti di risorse umane, psicologi e sociologi. Il dato di base da cui parte la ricerca Isfol presentata in questo volume, è la distinzione, già proposta dall'Ocse, tra tre diversi processi di apprendimento: il processo di formazione o apprendimento formale, che ha un ruolo determinante ma che tende a non esaurire la sua funzione bensì a riproporsi per tutto l'arco della vita lavorativa; il processo di formazione o apprendimento non formale, processo che si evolve in contesti diversi da quelli specializzati e con modalità non strutturate o debolmente strutturate (azienda, famiglia, ecc.); il processo di formazione o apprendimento informale, che avviene in modo non intenzionale e non strutturato nella vita quotidiana (nelle attività del tempo libero, nelle relazioni sociali, ecc.).

Il mantenimento dell'occupabilità di un soggetto nel tempo viene infatti a dipendere dallo sviluppo della sua professionalità e quindi dalla qualità del suo lavoro, dei progetti cui partecipa, delle reti e dai gruppi professionali all'interno delle quali è inserito. In questa accezione, l'emergenza della tematica dell'occupabilità esprime le profonde trasformazioni del rapporto tra soggetti e lavoro, tra competenze e loro esercizio nella professione, tra professionalità e organizzazioni.

JANNAcone PAZZI R. (2001), *Quale formazione per un lavoro che cambia? "Formazione per il Domani"*, a. 8, n. 1, gen mar 2001, pp. 9-28.

In quali direzioni e secondo quali coordinate sta cambiando, oggi, la qualità del lavoro

nella società a economia matura e quali ricadute avranno questi mutamenti di ordine strutturale e organizzativo sul mondo della formazione? L'A. presenta un confronto tra le trasformazioni economiche e sociali determinate dall'avvento della società industriale e quelle che si stanno producendo oggi, nella fase iniziale della cosiddetta "net economy" caratterizzata dall'economia dei servizi, dal cambiamento tecnologico nel contesto economico globale, dal nuovo mercato del lavoro).

LANZONI F., VOTTARI G., DRAGO M., BRAMBILLA E. (2003), *Teoritest 7, Nuova edizione 2003*, Alpha-test.

Il volume fornisce tutte le conoscenze necessarie per rispondere correttamente alle domande dei test, consentendo al lettore lo studio e la comprensione mirata di tutti gli argomenti oggetto d'esame: cultura generale, competenze linguistiche, conoscenze informatiche, socio-economiche, iconografiche e scientifiche, comprensione di testi, capacità logiche e di ragionamento.

La parte teorica è completata da centinaia di esercizi risolti e commentati, tratti dalle prove ufficiali degli ultimi anni e, in parte, appositamente sviluppati tenendo conto delle ultime direttive legislative e ministeriali. Il libro è arricchito da preziose informazioni sulla natura dei test con quesiti a risposta multipla (modalità di formulazione, correzione e valutazione, criteri nell'attribuzione di valore alle singole domande ecc.) e da utili suggerimenti pratici su come affrontare con successo la prova di ammissione (uso ragionato del tempo a disposizione, strategie risolutive, gestione delle domande di cui non si conosce la risposta ecc.).

Il volume è frutto dell'esperienza editoriale e didattica di Alpha Test, da oltre 15 anni la più importante società in Italia specializzata nel preparare gli studenti ai test di ammissione universitari. La chiarezza dell'impostazione didattica, la completezza nell'esposizione e nel numero degli argomenti trattati, l'aggiornamento dei programmi e degli esercizi proposti spiegano il successo che la collana TestUniversitari riscuote ogni anno tra gli studenti: l'opera vanta i maggiori riconoscimenti del settore e rappresenta un modello che molti hanno tentato di imitare, e da anni insegnano ai corsi di preparazione ai test universitari che si svolgono nelle principali città italiane.

I quesiti delle prove di ammissione risolti e commentati per i nuovi corsi di laurea delle aree: Scienze della formazione, Scienze dell'educazione, Scienze sociologiche, Scienze del servizio sociale, Scienze dei beni culturali.

MALACARNE C. (2001), *Alla ricerca di un'identità professionale: il bilancio di competenze. Contesti, teorie e pratiche* "Rivista dell'Istruzione", a. 16, n. 5, set ott 2001, pp. 791-801.

MARQUARDT L. (2001), *Valorizzare le competenze: Una proposta per la riconversione professionale*, "Biblioteche Scolastiche", 2001, pp. 105-111.

In ambiti diversi è emerso e si è affermato il concetto di competenza. Si presentano sinteticamente le linee evolutive che hanno portato alla sua affermazione quale elemento strategico nel fronteggiare il cambiamento ed allo sviluppo di vari metodi volti ad indagare, valutare e valorizzare le competenze. Si illustra il metodo francese e si ipotizza una sua possibile applicazione in un particolare settore della formazione degli adulti, quello della riconversione professionale dei docenti utilizzati nelle biblioteche scolastiche.



Martignone P. (2003), *1100 quiz di medicina generale Ammissione al corso di formazione per i medici di base*, Esselibri Simone.

Cronistoria sull'evoluzione dei test e sulle procedure di somministrazione in sede di concorso - Un estratto di tutta la legislazione in argomento - Esempi di quesiti assegnati alle selezioni degli anni precedenti.

REMBADO E. (2003), *Ifts: 37 figure nazionali e standard minimi delle competenze*, in "RAS: Rassegna dell'Autonomia Scolastica", a. 22, n. 1, gen 2003, pp. 4-8.

RUFFINO M. (2001), *Formazione continua e competenze delle PMI: Modelli, strumenti e standard al tempo dell'economia dell'apprendimento*, Franco Angeli, Milano.

Il volume prende in esame la "nuova" formazione continua, tecnologia di apprendimento alla ricerca di un equilibrio fra esigenze di mantenimento di competitività delle imprese a garanzia del diritto individuale di accesso al sapere. Tale duplicità di ruolo, fra risorsa economica e componente di un nuovo welfare attivo, pone specifiche esigenze politiche, metodologiche ed operative, che richiedono, al di là della ridefinizione del quadro normativo, una consistente evoluzione professionale e valoriale dei diversi attori interessati. La necessità di rafforzare i linguaggi ed i riferimenti comuni ha portato il volume a rivolgersi ad un pubblico composito: formatori, consulenti di organizzazione dell'impresa, ricercatori, attori istituzionali e sociali impegnati nel governo del sistema. Il testo è articolato su due sezioni: la prima finalizzata ad introdurre le coordinate teoriche del cambiamento, la seconda orientata a trasferire un possibile approccio metodologico a temi quali l'identificazione delle competenze nel contesto di impresa, la diagnosi dei fabbisogni formativi e di apprendimento, l'uso di unità formative capitalizzabili.

SANTAGIUSTINA A. (2002), *La dimensione europea della formazione*, Esselibri Simone.

L'istruzione è oggi un processo che continua per tutta la vita: non si impara più soltanto a scuola o all'università, ma anche in sedi più informali e in ogni fase dell'esistenza.

SCRIGNUOLI A. (2002), *Donne migranti dall'accoglienza alla formazione: Un'analisi culturale dentro e fuori i servizi*, Franco Angeli, Milano.

L'indagine parte dall'analisi culturale dei fenomeni migratori e della specificità propria dell'emigrazione femminile, per far emergere i cambiamenti e i bisogni che caratterizzano l'attuale realtà sociale investita dai processi di globalizzazione. Vengono esaminati i modelli formativi e di orientamento al lavoro presenti in Emilia Romagna e rivolti alle donne immigrate nella regione. Nella valutazione dei modelli vengono coinvolti gli operatori dei servizi e con loro viene aperto un confronto critico, con la finalità di elaborare proposte per il potenziamento dei modelli formativi e il miglioramento delle modalità di incontro tra donne immigrate e operatori dei servizi.

SOMEDIA (2003), *Career Book Università. La guida completa alla formazione post-diploma*, Somedia, Gruppo Editoriale L'Espresso, Milano.

In edicola, libreria e online esce la nuova edizione di Career Book Università 2003, pubblicazione di orientamento post-diploma, edita annualmente da Somedia e giunta alla sua

settima edizione. La pubblicazione contiene tutte le informazioni sulla Riforma Universitaria, l'offerta formativa, le istruzioni per l'uso dell'Università, lo studio all'estero, il panorama completo della formazione superiore artistica, musicale ed economica alternativa all'Università, i master e gli stage. Svela i segreti su come mantenersi agli studi, lavorando part-time in Università e su come ottimizzare il tempo dedicato agli studi e i risultati. Inoltre per tutte le 50 città, sedi di Ateneo, offre la cartina e tutte le informazioni, gli indirizzi e i numeri di telefono utili di segreterie, uffici, mense, alloggi, biblioteche e trasporti.

## • Bibliografia lavoro

AA. Vv. (2000), *Lavori brevi. 400 indirizzi utili*, Lavoro.

AA. Vv. (2000), *Professione giornalista*, il Mulino, collana Orientamenti.

Fare il giornalista è una scelta di vita o un mestiere come un altro?

Giornalisti si nasce o si diventa? Questo volume descrive in modo brillante e con dovizia di particolari che cosa significa esercitare una professione che resta ai primissimi posti tra quelle più desiderate dai giovani. Spazzando via i falsi miti e senza nascondere le difficoltà, il testo risponde alle domande che ciascuno si pone di fronte a una professione sì molto ambita, ma spesso poco conosciuta: chi è il giornalista, qual è il suo ruolo, qual è la sua attività quotidiana, in quali ambienti lavora, con quali tempi e quali ritmi. E ancora: come si diventa giornalista, quale percorso formativo seguire, quali sono le regole che governano la professione e in quali forme è possibile esercitarla, quali strategie adottare di fronte alle difficoltà. A differenza di molti altri libri dedicati a questa professione, il volume affianca agli indirizzi utili e alle esaurienti informazioni sulle tappe formali da percorrere, preziosi consigli che solo chi ha una esperienza diretta dell'ambiente può dare: dalle strategie di fondo alle piccole astuzie quotidiane. Il testo rappresenta dunque una guida completa non solo per quanti vogliono andare alla scoperta dell'universo giornalistico prima di affrontare una scelta professionale, ma anche per chi, avendo già deciso, vuole farsi un'idea di ciò che l'aspetta, dagli esordi fino ai vertici della carriera.

AA. Vv. (2000), *Professione insegnante*, il Mulino, Collana Orientamenti.

Si insegna per vocazione o per ripiego? Per formare i cittadini al futuro o per godere di un impiego part-time? Al di là di pregiudizi e banalizzazioni, l'insegnamento è una professione impegnativa e appassionante, che richiede un aggiornamento continuo. Mutata nel corso del tempo, con la riforma dei cicli scolastici e delle norme di accesso alla carriera, essa cambierà in futuro radicalmente. Dalle scuole materne alle superiori, seguendo le trasformazioni in corso, il libro percorre il cammino che porta all'acquisizione dei requisiti e dei titoli necessari per accedere alla professione, e descrive che cosa significa trasmettere competenze e valori, comunicare con generazioni diverse, con le famiglie e con il più ampio contesto sociale.

AA. Vv. (2000), *Stage: sceglierlo, affrontarlo, valorizzarlo*, ACTL.

AA. Vv. (2001), *Cercare lavoro su Internet. I portali*, Mondadori Informatica.

AA. Vv. (2001) *Trovare lavoro. Collocamento e reti sociali*, Rosenberg & Sellier.

AA. Vv. (2002), *A caccia di lavoro*, Il Sole 24 Ore Media & Impresa.

Un manuale di istruzioni per la ricerca del primo lavoro. Anzi, un kit di sopravvivenza nella giungla dell'occupazione tra old e new economy. Dedicato a tutti i giovani che partono alla scoperta del mondo delle aziende con una laurea o un diploma in tasca ma spesso con le idee confuse, agli sfiduciati alle prese con l'ennesimo curriculum e a tutti coloro che vogliono cominciare la caccia con il piede giusto. Gli indirizzi, i canali tradizionali e innovativi, le astuzie e le strategie per conquistare un lavoro. E trovare in fretta quello giusto nel settore privato o in quello pubblico, in Italia e all'estero, tenendo presenti anche tutte le nuove forme contrattuali che consentono un più rapido inserimento nel mondo del lavoro.

AA. Vv. (2002), *Da oggi cerco lavoro*, Franco Angeli.

Dalla conoscenza di se stessi agli strumenti per conquistare un impiego. Questo manualetto raccoglie suggerimenti utili su come trovare le informazioni giuste, scrivere un curriculum efficace, affrontare un colloquio di lavoro pronti a offrire l'immagine migliore di noi stessi, conoscere tutti i passi fondamentali per chi si vuole mettere in proprio.

AA. Vv. (2002), *Guida pratica lavoro 2002*, Il Sole 24 Ore Pirola.

AA. Vv. (2002), *Interinali al lavoro*, numero monografico, "Quaderni di Rassegna Sindacale", n. 2.

AA. Vv. (2002), *Servizi per l'impiego e ricerche sul lavoro. L'esperienza del Veneto*, Franco Angeli.

AA. Vv. (2002), *Test attitudinali per concorsi e selezioni aziendali*, Edizioni Giuridiche Simone.  
Tutto quello che è necessario sapere per affrontare i test nelle selezioni aziendali.

AA. Vv. (2002), *Tuttolavoro 2002*, ETASLIBRI.

Questo libro, frutto dell'esperienza di Corriere Lavoro, vuole aiutare i lettori a trovare una nuova opportunità. Sia coloro che cercano il lavoro per la prima volta sia coloro che, insoddisfatti, vorrebbero cambiarlo.

AA. Vv. (2003), *ATENEO & AZIENDA Guida alle imprese che assumono neo laureati*, CESOP, Bologna.

Informazioni e consigli per trovare lavoro in Italia (come redigere un curriculum e la lettera di accompagnamento, cosa sono le Fiere del Lavoro). Informazioni sulla formazione post-laurea. Informazioni per lavorare per la Commissione Europea; consigli per preparare un curriculum e una lettera di presentazione in inglese; informazioni per lavorare in Europa, nell'Europa dell'Est e nel resto del Mondo (in inglese). I profili delle aziende che assumono neo laureati.

AA. Vv. (2003), *I nuovi contratti di lavoro (Legge Biagi)*, Seac.

La pubblicazione, ricca di schemi e con taglio pratico, rappresenta una valida guida per chi - dipendente o datore di lavoro - intenda orientarsi senza difficoltà nel nuovo merca-

to del lavoro. La legge Biagi ed il suo decreto di attuazione hanno, infatti, introdotto importanti novità in materia di contratti di lavoro, disciplinando: apprendistato; nuove collaborazioni; lavoro ripartito; lavoro intermittente; lavoro occasionale; lavoro a tempo parziale.

AA. Vv. (2003), *Lavori estivi in Italia*. Green Volunteers.

La guida con oltre 30.000 opportunità stagionali.

AA. Vv. (2003), *Summer Jobs In The Usa 2004-2005*, Thomson Learning, (acquistabile su [www.hoepli.it](http://www.hoepli.it)).

More than 55.000 Exciting and Fun Jobs for High School and College Students.

AA. Vv. (2004), *Francia: trovare lavoro*, Collana Eurocultura, le guide per trovare lavoro, <http://www.eurocultura.it/guide.php>.

Nei secoli sono cambiati sia il quadro generale sia le spinte individuali: molti, però, sono stati e continuano ad essere gli italiani che pensano alla Francia come ad una terra dove realizzare un progetto di vita e di lavoro. Trovare un lavoro in un Paese diverso dal proprio è sempre una vera impresa, anche in Francia: occorre essere consapevoli di ciò non per rinunciare, bensì per prepararsi adeguatamente, soprattutto per quanto riguarda le informazioni. A questo fine Eurocultura ha pubblicato la guida "Trovare lavoro in Francia", dedicata alle fonti d'informazione per trovar lavoro. Lo scopo è quello di mettere in mano a un giovane, italiano o meno, in procinto di partire per un'esperienza nel Paese di Asterix, uno strumento che gli faciliti l'impresa d'inserirsi proficuamente nel mondo del lavoro d'oltralpe. In particolare in 52 dense pagine vengono descritte le singole fonti d'informazione e di ciascuna viene dato un ricco ventaglio d'indirizzi, spesso ragionato anch'esso. Dopo aver trattato di quelle in Italia, si dedica alle fonti in Francia, per es.: ANPE; CIDJ; Agenzie private; Opportunità istituzionali; Programmi comunitari; Giornali nazionali e locali; Aziende internazionali; Associazioni; Internet, ecc. fino alle alternative al lavoro! Ogni capitolo si conclude con un corredo di indirizzi relativi all'argomento.

AA. Vv. (2004), *Giovani & lavoro. Tutti gli strumenti per orientarsi in Italia e all'estero*, Etas, collana Strumenti.

Formazione e informazione sono le chiavi d'accesso indispensabili per entrare nel mondo del lavoro: da un lato la disponibilità continua a imparare, anche dopo il diploma o la laurea; dall'altro la necessità di conoscere le regole di un universo in grande trasformazione. Ecco una panoramica sulle opportunità offerte dal mercato, una guida aggiornata alle nuove forme contrattuali e alle normative più recenti, una ricca serie di suggerimenti - pratici e di metodo per trovare lavoro in Italia e all'estero.

ABI (2002), *E-job 2002. Flessibilità, innovazione e valore delle risorse umane. Atti del Convegno Abi (9-10 maggio 2002)*, Bancaria Editrice-Edibank.

ACCORNERO A., ALTIERI G., OTERI C. (2001), *Lavoro flessibile. Cosa pensano davvero imprenditori e manager*, Ediesse, Roma.

ADANI L. (2002), *Il curriculum vincente. Per trovare o cambiare lavoro*, Etas.

Biglietto da visita e sintesi delle esperienze di studio e di lavoro: il curriculum vitae rappresenta il primo e fondamentale scambio di informazioni con l'azienda alla ricerca di personale. Ma come essere realmente efficaci nella presentazione del proprio percorso professionale, rendere appetibile la propria candidatura, evitare gli errori più comuni? Nel Curriculum vincente - che nasce dall'esperienza decennale di un'esperta di orientamento - è semplice trovare la risposta a tutti i dubbi e i quesiti che si presentano al momento della stesura. Per chi è alla ricerca della prima occupazione, ma anche per chi vuole migliorare la propria posizione; Per impostare la lettera di accompagnamento; Per leggere «tra le righe» un'inserzione di lavoro e rispondere nel modo più efficace; Per presentare spontaneamente la propria candidatura o scrivere un'inserzione; Per inserire il curriculum on line e conoscere i siti più interessanti; Per scegliere la grafica più incisiva e la migliore impaginazione; Per scrivere il curriculum in lingua; Per compilare un questionario informativo aziendale o la domanda di ammissione a un concorso pubblico. Inoltre: Voce per voce i dati da fornire; Facsimile, formule ed esempi puntuali e commentati che facilitano la comprensione e guidano la stesura; · Gli errori da evitare, gli esempi da non imitare, le risposte ai dubbi più frequenti; La check list di autocontrollo per valutare il grado di efficacia del proprio curriculum.

ADANI L. (2003), *Il posto è tuo! Come gestire un colloquio di selezione o di sviluppo di carriera*, Etas.

Preparare il colloquio, saperlo condurre al meglio, gestirne ogni momento con sicurezza sono competenze indispensabili per tutti i lavoratori. La propria promozione, la stesura del curriculum, le tipologie di colloquio, la strategia da adottare, la gestione dei diversi interlocutori, l'impostazione del colloquio di valutazione aziendale, la richiesta economica sono solo alcuni dei tanti aspetti del colloquio affrontati in questo libro, che contiene esempi e suggerimenti pratici sulle strategie vincenti per raggiungere l'obiettivo e conquistare il posto desiderato.

AGENZIA EMILIA-ROMAGNA LAVORO (2002), *Mercato del lavoro ed esclusione sociale in Emilia Romagna*, gennaio 2002.

AGENZIA EMILIA-ROMAGNA LAVORO (2003), *Rapporto congiunturale Economia e lavoro in Emilia Romagna*, luglio 2003.

AMADORI A., PIEPOLI N. (2001), *Come conquistare un posto di lavoro. Il curriculum. I test. I questionari. Il colloquio di selezione*, Il Sole 24 Ore Libri, Collana Lavoro & carriera.

Come si sta evolvendo il mercato del lavoro? Quali sono le professioni emergenti? Come rispondere ad un'inserzione per la ricerca di personale? Come affrontare le varie fasi della selezione? Come scrivere il proprio curriculum vitae e compilare un questionario informativo aziendale? Come comportarsi durante il colloquio? A queste e a numerose altre domande risponde questo volume che espone tutti i problemi cui si trova di fronte il candidato che aspiri ad un posto di lavoro. In particolare, il libro presenta le tecniche più opportune per valorizzare le proprie capacità, al fine di aumentare le possibilità di successo.

AMADORI A., PIEPOLI N. (2002), *Chi ben comincia*, Sperling & Kupfer.

Negli ultimi anni il mercato del lavoro in Italia ha subito profonde modifiche. Il lavoro fino a poco tempo fa significava l'impiego per la vita, ora si declina in una miriade di diverse definizioni: è "atipico, interinale, a tempo parziale". Questo manuale offre a tutti una ricca serie di informazioni per trovare il primo impiego o per cambiare lavoro: dalle nozioni pratiche sul curriculum ai suggerimenti su come condurre un incontro. Il libro propone anche una sezione dedicata a un test di autovalutazione.

ANTONI G., GIACONI N. (2001), *Trovare il lavoro che piace. Kit di sopravvivenza per chi cerca o vuole cambiare lavoro. Con cd-rom*, Maggioli Editore.

Studiata e realizzata come una vera e propria guida di viaggio, *Trovare il lavoro che piace* conduce passo a passo nella ricerca di un'occupazione in sintonia con le aspirazioni, gli interessi e i valori personali.

Si tratta di una guida pratica che riporta: Informazioni utili sul mondo del lavoro; Test di autovalutazione per definire l'obiettivo professionale; Suggerimenti per la compilazione del curriculum vitae; Strumenti concreti per trovare informazioni; Tutte le tecniche per ricercare attivamente occupazione. Ricca di esempi, esercizi e suggerimenti pratici, la guida è corredata da un cd-rom che contiene più di 5000 indirizzi, aggiornati on line, utili per la ricerca del lavoro.

ANTONI G., GIACONI N. (2003), *Scegli la tua professione. Il bilancio delle competenze per la creazione dell'obiettivo professionale*, Maggioli editore.

Costruita come un percorso di ricerca e analisi delle tue capacità e potenzialità, *Scegli la tua professione* ti accompagna nella valutazione e nella valorizzazione delle risorse personali e professionali, per progettare nuove tappe di sviluppo lavorativo. Si tratta di una guida pratica che contiene: Informazioni sul mondo delle professioni; Questionari per definire l'obiettivo professionale; Esercitazioni sui tuoi valori e atteggiamenti verso il lavoro; Metodologie di autovalutazione per conoscere il tuo stile, i tuoi punti di forza e di debolezza; Strumenti per progettare nuove opportunità di lavoro. Il percorso, concreto e ricco di esempi, viene condotto con il sistema del bilancio delle competenze, un metodo che viene sempre più richiesto e utilizzato in Italia nei contesti lavorativi, formativi e scolastici.

ARMAL REGIONE MARCHE (2001), *Cerco lavoro: quali opportunità?*, Agenzia Regionale Marche Lavoro.

ARMANO L. (2003), *Trova il lavoro che ti piace*. De Vecchi Editore.

I vari tipi di test - Le attitudini e la motivazione al lavoro - La preparazione preliminare - La gestione del tempo - I metodi di valutazione.

ASSOCIAZIONE MERCURIUS (2003), *2003-2004 Azienda Informa "la guida al mercato del lavoro per giovani laureati"*, Editore Formazione e Carriere Sas, Torino.

L'annuario *Azienda Informa*, è la prima e più completa Career Directory italiana. Anche quest'ultima edizione, suddivisa in diverse sezioni, si propone come un valido ed efficace strumento per affrontare il mondo del lavoro qualificato, creando un punto di incontro fra i

laureati e le aziende. Gli acquirenti della guida riceveranno un codice identificativo che consentirà l'accesso a 2 importanti servizi:

Inserimento del proprio CV in versione "Professional"

Consultazione per 1 anno del "data base Aziende", un importante archivio disponibile on line sul sito [www.carrierain.it](http://www.carrierain.it).

Azienda Informa risulta sempre di più una preziosa guida per chi desideri avere un ampio e completo panorama delle opportunità offerte dal mercato del lavoro. Svariate decine di aziende, interessate ad assumere nei successivi 12 mesi giovani laureati, presentano attraverso delle complete schede descrittive: i metodi di reclutamento adottati, i fattori di successo che le caratterizzano, la tipologia di laureati da inserire e l'iter di formazione previsto per i neoassunti, addirittura un referente nell'ambito dell'ufficio del personale, nonché la disponibilità dell'azienda per stage, borse di studio, tesi e visite presso i loro uffici e stabilimenti.

BALDI S., BARTOLI A.E. (2000), *Carriere internazionali. Dall'ONU alle istituzioni comunitarie, dagli organismi non governativi alle multinazionali: cosa offrono, cosa chiedono, quanto si guadagna*, Il Sole 24 Ore Libri.

Il volume è una guida di orientamento alle carriere internazionali. Nel libro si illustra quali sono le principali organizzazioni internazionali e cosa fanno. Si spiega dove trovare e come rispondere a un "avviso di vacanza di posto", bando emesso da un ente per ricercare candidati su una specifica posizione resasi disponibile. Si cerca di chiarire questioni poco conosciute quali: la struttura dello stipendio e della pensione di un funzionario, i problemi dei traslochi, la scelta della casa e delle scuole dei figli. Grande spazio viene dato alle opportunità per i giovani: dagli stages nei principali organismi al programma JPO, dalle missioni di pace o monitoraggio elettorale al "Young Professional Programme" della banca Mondiale.

BATTISTI F.M., LOZZI M. (2003), *Green jobs. L'offerta lavorativa nello sviluppo sostenibile*, Franco Angeli, Milano.

Il libro ricostruisce i processi di trasformazione sociale ed economica che portano alla trasformazione di una struttura produttiva da generatrice inquinamento ad ecosostenibile. I Lavori Verdi, greenjobs, non sono solo quelli specializzati nell'analisi dell'impatto ambientale. Qualsiasi tipo di professionalità che rispetti il rapporto tra uomo ed ambiente e non crei un danno a quest'ultimo può diventare "green". L'offerta di lavoro sostenibile non è solo limitata alle specializzazioni scientifiche, ma anche ad occupazioni meno qualificate. Il libro contiene risvolti applicativi utili per la programmazione e lo sviluppo della forza lavoro in ambito provinciale e regionale.

BATTISTONI L. (2003), *Sviluppo locale, una strategia per l'occupazione*, in "SPINN - Italia Lavoro, Periodico di informazione e dibattito per i Servizi per l'impiego", n. 5, Ministero Lavoro e politiche Sociali, <http://194.177.112.22/SPINN/home.asp>.

BELLANDI G. (2003), *Trovarsi lavoro*, ETS.

Il volume, di facile consultazione, aiuta a mettere a punto un progetto di studio e lavoro, rispondendo a domande del tipo: "Cosa c'è fuori? Quali le nuove regole del gioco? Ci sarà ancora lavoro per me?". Inoltre, esso fornisce informazioni e dati sulle dinamiche delle vec-

chie e nuove professioni e sulle offerte formative universitarie e post-universitarie, nonché indirizzi utili e siti internet su cui si possono prendere o "depositare" informazioni, rilevanti. Sono anche disponibili nel volume test e questionari per aiutare i giovani a scoprire le proprie qualità.

BIANCO M. (2004), *Gli indirizzi che contano per trovare lavoro*, Etas.

La riforma del mercato del lavoro - nota come Legge Biagi - ha indotto un sostanziale riordino del settore della ricerca e selezione del personale, con obiettivo di tutelare le aziende e i candidati. Inoltre, anche se la diffusione di Internet ha contribuito a cambiare le modalità di ricerca, la ricerca diretta continua a giocare un ruolo essenziale e insostituibile, per le professionalità emergenti, per le specifiche richieste del mercato, per il numero di candidati raggiungibili. Organizzata in pratiche schede di facile consultazione, la guida elenca tutte le più importanti Agenzie del lavoro per l'impiego, le società di executive search, i siti di recruitment online, le agenzie di collocamento privato, le società di outplacement in Italia.

BONIFACIO F., BORGNA P., SCAMUZZI S. (2000), *I lavori degli umanisti. Gli sbocchi professionali dei laureati della Facoltà di lettere e filosofia dell'Università di Torino*, CELID.

BRAMBILLA E., ELEVATI C., LANZONI F. (2001), *Mi sono laureato in lettere e filosofia. Guida aggiornata e completa agli sbocchi professionali e alla ricerca del lavoro...*, Alpha Test, Collana Dopo la laurea.

La collana "Dopo la laurea" di Alpha Test, di cui questo volume fa parte, è rivolta ai laureati e ai laureandi di specifici corsi universitari che necessitano di informazioni mirate sulle possibilità offerte dal mondo professionale e formativo. I libri della collana, infatti, forniscono indicazioni e suggerimenti pratici per la ricerca attiva del lavoro, per il proseguimento degli studi, per l'individuazione dei canali e delle modalità corrette di inserimento nei diversi ambiti professionali. In particolare il volume dedicato ai laureati in Lettere e filosofia mira a fornire tutte le informazioni aggiornate sul mercato del lavoro e sulle opportunità che esso offre, nel tentativo di rispondere alle esigenze di informazione e di orientamento dei giovani.

Nella prima parte viene analizzato il processo di orientamento al lavoro utile per individuare le proprie attitudini e potenzialità e le proprie aspirazioni professionali e vengono presentate le principali statistiche per valutare oggettivamente il mondo del lavoro attraverso dati aggiornati. La seconda parte dell'opera è dedicata alla ricerca delle informazioni e ai percorsi da seguire per ottenere un lavoro. A questo fine vengono prese in esame le tecniche di ricerca attiva del lavoro, le istituzioni che mettono in contatto il laureato con il mondo del lavoro, i criteri con cui valutare e rispondere alle inserzioni sulla stampa. La terza parte analizza gli sbocchi professionali che rientrano nell'ambito di interesse di un laureato in Lettere e filosofia. Vengono passate in rassegna, con l'ottica di fornire quante più possibili indicazioni pratiche ed utili per l'inserimento lavorativo, le professioni del giornalismo, dell'editoria, della cultura, del no profit. Per ciascuna professione vengono indicate le modalità di accesso, i percorsi di carriera tradizionali e non. La quarta parte, infine, raccoglie una panoramica sui principali ambiti professionali in cui un neolaureato in discipline umanistiche può trovarsi a lavorare.



CACACE N. (2002), *2010 scenario delle professioni*, Editori Riuniti.

In Italia l'occupazione potrebbe aumentare di tre milioni di unità, dal 2000 al 2010, se gli orari medi di lavoro si riducessero del dieci per cento. Lo scenario presentato nel testo illustra alcune opzioni praticabili e fornisce anticipazioni al 2010 per trecento professioni.

CAMMELLI A., LA ROSA M., (2004), *I laureati in Italia. Le indagini di AlmaLaurea su scelte formative, orientamento al lavoro e occupabilità*, Franco Angeli, collana Sociologia del lavoro. Il mondo del lavoro è oggi segnato da profonde trasformazioni: flessibilità, precarietà, differenziazioni contrattuali si accompagnano con orientamenti ad una maggiore autonomia e ad una maggiore significatività e senso del lavoro stesso.

In tali trasformazioni il "laureato" come si colloca? Come affronta il futuro lavorativo dopo gli anni di studi universitari? Paga ancora studiare e investire in formazione? Quali sono di conseguenza le aspettative dei soggetti dopo la laurea e a tre anni dal suo conseguimento? Quali le scelte formative in specie dopo la riforma che ha profondamente trasformato il percorso di studi con le lauree brevi, le lauree specialistiche e i Master? Come vengono utilizzate dagli studenti le nuove opportunità offerte appunto dalla riforma quali gli stages all'estero e la pratica informatica?

Per tentare di dare risposta a questi interrogativi pressanti su cui tutti oggi si interrogano e che tanto interessano la pubblicistica nazionale, il Centro Internazionale di Documentazione e Studi Sociologici sui Problemi del Lavoro (C.I.Do.S.Pe.L.) del Dipartimento di sociologia di Bologna si è affiancato al *team* di ALMALAUREA ed ha cercato di sistematizzare alcuni dati che quest'ultimo organismo oramai da anni, e per una gran parte delle Università italiane, raccoglie ed elabora. Ne emergono elementi di riflessione e di giudizio originali e rilevanti su cui riflettere da parte sia delle Istituzioni, in ordine ai futuri indirizzi di 'riforma' e orientamento, sia delle famiglie e dei giovani stessi, in ordine alle future scelte. Il volume è inoltre introdotto da due saggi fondativi, l'uno che propone più in generale il lavoro di documentazione e studio che ALMALAUREA oramai da diversi anni conduce ed il secondo che, in termini approfonditi e sistematici, tenta, per la prima volta, di fare il punto sulla riforma universitaria, sulle modalità in cui è stata e si sta attuando e sui temi e problemi 'aperti' che ha posto e sta ponendo.

CATAROZZO M.A., ELEVATI C., Pavoni V. (2002), *100 professioni di successo*, Alpha Test.

CNEL, CONSIGLIO NAZIONALE DELL'ECONOMIA E DEL LAVORO (2002), *Rapporto sul mercato del lavoro 1997-2001*, Roma, CNEL.

COLOMBO L. (2004), *Stage in azienda. Guida pratica per formarsi ed entrare nel mondo del lavoro*, Franco Angeli, Collana Trend/Le guide in un mondo che cambia.

Lo stage è per i giovani un'occasione professionalizzante e un'ottima esperienza per entrare in contatto con il mondo del lavoro. Le aziende lo considerano uno strumento per conoscere nuove risorse da inserire nell'organizzazione. Saper sfruttare al massimo l'esperienza di tirocinio significa per la maggior parte degli stagisti anche trovare un lavoro. "Stage in azienda" è una guida pensata per chi, in cerca di occupazione o di riqualificazione, vuole conoscere e capire a fondo l'esperienza di stage e accrescere il proprio bagaglio di

competenza, per quanti stanno già svolgendo un tirocinio e si confrontano quotidianamente con nuove problematiche e infine per chi ha già terminato uno stage e desidera valorizzarne i risultati e fare il primo ingresso nel mondo del lavoro. Il testo rappresenta inoltre, per chi si occupa di risorse umane in azienda o negli enti di formazione una ricca fonte di documenti, dati, presentazione di casi pratici per ottenere i migliori risultati dalle esperienze di stage. Il volume è frutto dell'esperienza dell'autrice nell'organizzazione e gestione di tirocini in collaborazione con enti e aziende (multinazionali e PMI), distribuiti in tutto il territorio e appartenenti a diversi settori del sistema occupazionale e produttivo. Raccoglie inoltre *testimonianze dirette e case history* di chi lo stage lo ospita (responsabili aziendali) e di chi lo stage lo ha già vissuto (i giovani). I numerosissimi indirizzi web (appositamente selezionati e commentati) rappresentano una traccia da cui partire per approfondire temi e argomenti. Tante sono le indicazioni fornite per muoversi nel mondo della formazione e del lavoro, effettuando le scelte con consapevolezza e cognizione.

CRIMINI P., GIUSTI E. (2002), *Come scrivere il proprio curriculum. Le regole d'oro per trovare il lavoro giusto*, Milano, Franco Angeli.

Gli autori di questo libro, esperti di selezione del personale, svelano i trucchi, i pregiudizi, le sospettosità, le intolleranze dei loro colleghi. E insegnano, passo dopo passo, ad evitare tutti gli errori possibili e ad aggirare i trabocchetti. In una parola, a convincere il più perfido dei selezionatori.

CRUDELI L., GUIDETTI G., MAZZANTI M. (2004), *Dinamiche occupazionali e formazione nelle imprese. Il mercato del lavoro nella provincia di Ferrara*, Franco Angeli, collana Economia - Ricerche.

Gli Autori invitano a focalizzare l'attenzione sulla relazione fra variabili congiunturali relative al mercato del lavoro e variabili strutturali riferibili al contesto sistemico in cui le imprese della provincia di Ferrara sono inserite. Le analisi tradizionali di stampo macroeconomico tendono a privilegiare una prospettiva di equilibrio parziale, in cui il mercato del lavoro è considerato relativamente autonomo dalla struttura del tessuto produttivo che esprime la domanda di servizi lavorativi. Il superamento di quest'ottica di equilibrio parziale obbliga sia lo studioso, sia l'operatore pubblico, ad accentrare l'attenzione sulla struttura del contesto economico-istituzionale con cui il mercato del lavoro si trova ad agire.

CUNEO G. (2001), *Cambiare azienda per fare carriera*, EGEA, Collana I saggi.

Dal debutto nel mondo del lavoro alla gestione della carriera: un patchwork, autorevole ed esaustivo, per ogni singola esigenza di personalità.

CURTÒ A., D'ANDREA G. (2002), *Trovare Lavoro Oggi. Ovvero l'arte di presentarsi*, Lupetti editore, collana Formazione e Scuola.

Conoscete le vostre potenzialità? Avete ben chiaro dove volete andare? Sono queste delle domande a cui dare risposta per prepararsi ad affrontare la ricerca di un lavoro su misura per voi, che risponda, per quanto possibile e in rapporto all'offerta del mercato, ai vostri desideri, alle vostre aspirazioni. Utilissimi suggerimenti su come si affronta un colloquio di lavoro, su come si scrive un curriculum, a chi va indirizzato, accorgimenti e tecniche su come presentarsi nel mondo del lavoro. Tutto questo con indicazioni e riferimenti di società

di ricerca e selezione del personale, scuole di lingua, e altri indirizzi a cui chiedere informazioni su stage e borse di studio in Italia e all'estero. Completano il libro le indicazioni normative sul lavoro, insieme agli ultimi spunti dati dall'approvazione dei provvedimenti sul lavoro interinale e altre misure per la promozione dell'occupazione. Un sondaggio da inoltre un'idea più chiara su cosa i giovani vogliono e si aspettano da un posto di lavoro. Un libro indispensabile scritto con linguaggio chiaro, da leggere e consultare sempre, che insegna al giovane e al manager come migliorare e arricchire la conoscenza di se stessi e presentare la propria immagine.

DE CARLO N.A. (2001), *Le imprese cercano. Guida al lavoro per i giovani in un mondo che cambia. Con un questionario di autovalutazione degli interessi professionali*, Franco Angeli.

DEMI B., SANTONOCITO R., (2000), *Il tuo curriculum vitae. Come scriverlo e presentarlo. I profili emergenti e quelli più richiesti*, Il Sole 24 Ore Libri, Collana Task. Le guide al mondo del lavoro.

Il curriculum vitae è il biglietto da visita del candidato all'assunzione. È lo strumento del primo, e fondamentale, scambio di informazioni con l'azienda alla ricerca di personale. Questo libro aiuta a preparare il "CV", a personalizzarlo in base alle caratteristiche personali e del posto di lavoro che si desidera ottenere. Gli argomenti trattati spaziano dall'analisi delle inserzioni alla grafica e allo stile, dai contenuti professionali alla lettera di accompagnamento, dal curriculum in lingua a quello da mandare via Internet.

DEMI B., SANTONOCITO R., (2001), *Il colloquio di lavoro*, Il Sole 24 Ore Libri.

DEMI B., SANTONOCITO R. (2002), *Fare stage in azienda*, Il Sole 24 Ore Media & Impresa.

Lo stage (tirocinio formativo e di orientamento) è un'opportunità che permette a un giovane che sta terminando gli studi o è all'inizio della sua vita professionale di avvicinarsi al mondo del lavoro attraverso un periodo di permanenza in un'impresa. Vero ponte tra gli studi e il mondo produttivo, può essere il trampolino per farsi conoscere e arrivare all'assunzione. Il libro spiega così che cos'è lo stage, qual è il ruolo dei tutor, chi può farlo e come si possono trovare stage in Italia e all'estero, dando consigli su come farsi apprezzare in azienda e gli indirizzi utili a cui inviare la propria candidatura. "Fare stage in azienda" è inoltre arricchito da numerose interviste ai selezionatori, che forniscono l'identikit dello "stagista ideale" e dalla prefazione di Rita Santarelli, direttore formazione e scuola di Confindustria.

DI BLASI C. (2001), *Lavorare nello sport*, Il Sole 24 Ore Libri.

A metà fra il libro inchiesta e il manuale per apprendere il know-how per entrare nel mondo dello sport professionistico, "Lavorare nello sport" delinea attraverso i suoi personaggi più significativi le sfaccettature delle primarie professioni sportive. Dalla voce dei più svariati interpreti dello sport ogni disciplina sportiva viene illustrata dalle sue figure professionali più rappresentative.

DI MARTINO A. (2003), *Cercare lavoro con internet*, Finson.

Il manuale si propone di distinguere i modi fondamentali in cui Internet può essere utile a chi cerca lavoro: come strumento per cercarlo, come nuova opportunità di lavoro (le nuove

professioni del web), o infine come ambiente di lavoro (telelavoro). Evidenzia anche una serie di principi da tenere sempre sotto mano per evitare gli errori e i tranelli più comuni propri di una ricerca nel web. Il testo si chiude con un utile glossario.

DUMON C.H., DUCHATELLIER C. (2004), *I sette segreti di chi non è mai disoccupato. Conoscersi meglio per costruire attivamente la propria carriera*, Etas, collana Jobbing.

Sette consigli per vedere chiaro nella gestione della propria carriera e per lavorare con serenità in un mondo sempre più complesso e instabile. Sette segreti per essere sempre pronti ad affrontare il cambiamento nella vita professionale e dirigere il proprio successo, accettando anche le sconfitte. Capire il mercato del lavoro; Imparare a conoscersi; Assicurare la propria auto-promozione; Sviluppare le qualità utili nel futuro; Adattare età e strategia; Uscire più forti da un incidente di carriera; Crearsi una vita equilibrata. Scritta da due professionisti della selezione del personale, la guida è rivolta a tutti coloro che vogliono essere sempre pronti a cogliere le opportunità offerte dal mondo del lavoro.

FARABEGOLI F., TRINCHILLO R. (2002), *La selezione dei knowledge workers*, Esperta.

Peter Druker ha teorizzato da tempo l'emergere dei Knowledge workers come il fenomeno economico più importante del XXI secolo, definendoli "gli assets più preziosi per un'azienda". Nonaka ha a sua volta affermato che "In una economia dove la sola certezza è l'incertezza, l'unica fonte sicura di vantaggio competitivo è il knowledge ed esso proviene sempre dagli individui". In genere è possibile individuare le specifiche caratteristiche che rendono un individuo più o meno capace di svolgere una specifica attività operativa o di concetto, ma è molto più complesso valutare un neo laureato o identificare i profili destinati ad entrare in gioco in un lavoro intellettuale e in una attività manageriale. In effetti i responsabili del personale e gli addetti alla selezione del personale si trovano sempre più spesso nel difficile ruolo di dover valutare e scegliere le risorse umane che possono determinare il destino competitivo dell'azienda. Il problema quindi è comprendere chi sono i knowledge workers, definirne il profilo professionale ed adottare una chiara e verificabile metodologia di valutazione. Ogni essere umano possiede delle attitudini, ha acquisito delle competenze ed è mosso da delle motivazioni. Sono queste le dimensioni prese in esame che, sintetizzate in una valutazione complessiva producono una sorta di fotografia dell'individuo indispensabile nell'attività di selezione delle Risorse umane. Le attività di recruiting e le tecniche di gestione dei colloqui sono ormai note ed ampiamente approfondite nella manualistica nazionale ed internazionale. Questo lavoro desidera invece contribuire al difficile tentativo di concettualizzare il complesso processo di conoscenza delle persone con particolare riferimento alle risorse più critiche per l'azienda.

FATIGUSO R. (2002), *Lavorare in Europa*, Il Sole 24 Ore Libri.

Una guida per muoversi con intelligenza in cerca di uno stage formativo o di un posto di lavoro in realtà ancora non perfettamente omogenee, che però offrono opportunità di interscambio professionale.

FEOLA M., OLIVA C. (2002), *Da oggi cerco lavoro. Dalla conoscenza di se stessi agli strumenti per conquistare un impiego*, Franco Angeli, Milano.

FERRARI F. (2003), *Trovare il lavoro su misura. Dalle competenze personali alla selezione vincente fino alla mappa dell'organizzazione*, Franco Angeli, Milano.

FERRARO G. (2002), *Tipologie di lavoro flessibile*, Giappichelli.

GILIBERTO J., PAVESI F., VOLPI G. (2001), *Le professioni dell'ambiente. Le nuove professionalità e i mestieri verdi. Le figure emergenti nell'industria eco-compatibile*, Il Sole 24 ore Libri.

Il libro offre una panoramica sulle professionalità e sulle opportunità occupazionali emergenti legate ai temi ambientali - dall'aria all'acqua, dal territorio ai parchi - nonché sulle nuove figure professionali che all'interno delle aziende mirano a unificare l'esigenza ambientale con quella del business, quali la valutazione d'impatto ambientale e la sicurezza dell'ambiente di lavoro. Per ogni settore viene offerta: un'analisi dei profili professionali, evidenziando quelli più richiesti e di maggior valore, la formazione, gli studi, gli eventuali master necessari per accedervi

GRANA M., OTTAVIANO C. (2002), *Professioni della moda e percorsi formativi*, Etas, Collana Jobbing.

Pensato per chi vuole lavorare nel mondo della moda (dal cool hunter allo stilista, dall'esperto di tessuti al sarto, dal PR all'indossatrice) e necessita di informazioni dettagliate e complete sulle professioni, la loro evoluzione, i corsi di specializzazione e aggiornamento che possono fornire la chiave d'ingresso in questo ambito settore, il libro è organizzato in schede di immediata leggibilità: individua le principali figure professionali della moda, dell'abbigliamento e delle confezioni fornendo per ciascuna una descrizione del ruolo e delle attitudini necessarie per emergere nell'attività; elenca i profili più innovativi e più richiesti dal mercato; riporta un elenco molto ampio delle scuole e dei corsi di formazione disponibili nel nostro Paese specificandone caratteristiche, modalità e durata; facilita il reperimento delle informazioni con indici ragionati, con l'uso di immediati richiami grafici e con un glossario che raccoglie i termini più comuni nel settore. Il testo si rivolge a un pubblico diversificato: studenti che cercano una guida nella scelta della scuola e della professione; orientatori e formatori sia dei servizi per l'impiego sia delle scuole e dei centri professionali che vogliono conoscere le figure nuove o più richieste, le relative competenze e i corsi ad hoc; imprese, specie di piccole e medie dimensioni, che possono individuare nuovi percorsi di formazione e di aggiornamento per i propri dipendenti.

HENNY E., MARMO A.R. (2002), *Lavorare in affitto. Tutto quello che serve per muoversi nel mondo del lavoro interinale. Guida per giovani, studenti, professionisti, dirigenti*, Franco Angeli, Milano.

ISFOL (2003), *I canali di ricerca del personale tra tradizione e innovazione*, Milano, Franco Angeli,

ISFOL (2004), *La domanda di lavoro qualificato in Italia. I canali di ricerca, le inserzioni a modulo e la curva di Beveridge*, Franco Angeli, collana ISFOL Strumenti e Ricerche.

Il volume nasce dall'esigenza di diffondere, con continuità, i risultati delle analisi ed indagini relative ai canali di ricerca del personale condotte, nell'ambito del progetto Domanda

di lavoro qualificato, dall'Area Mercato del lavoro dell'Isfol. In questa occasione ci si è avvalsi anche della collaborazione con ricercatori ed esperti appartenenti al Centro di economia del lavoro e di politica economica (Celp), istituito presso l'Università di Salerno, e al Dipartimento di Sociologia e ricerca sociale dell'Università di Milano-Bicocca.

In questo testo, si propone, in particolare, una riflessione sui canali innovativi, quali i siti aziendali, il placement universitario, i reticoli sociali (reti di relazioni distinguibili a loro volta in reti famigliari, amicali di conoscenza) a complemento delle analisi tradizionali inerenti le inserzioni a modulo e le tendenze circa le professioni maggiormente richieste dalle imprese. Un'ampia parte è, poi, dedicata alla trattazione teorica e all'applicazione pratica della curva di Beveridge (studio della relazione inversa tra tasso di disoccupazione e vacancies), all'approccio detto della funzione di produzione e ai fenomeni di mismatch. In questo caso la trattazione offre una riflessione teorica nonché una rassegna empirica.

Con questo studio che prende in considerazione, come accennato, diversi canali di ricerca del personale e lo strumento euristico atto ad accertare l'efficienza dei processi di matching, gli autori intendono contribuire all'individuazione e descrizione delle modalità concrete attraverso cui avviene l'incontro tra domanda ed offerta nei mercati, altamente segmentati, del lavoro italiano.

ISFOL (2004), *La ricerca del lavoro in rete. I comportamenti dell'offerta di lavoro in Italia, Europa e Stati Uniti*, Franco Angeli.

Il volume fornisce una prima analisi di un fenomeno emergente quale quello del reclutamento in rete, in Italia, negli Stati Uniti e in alcuni paesi europei, la cui rilevanza, per le politiche pubbliche, italiane e comunitarie, è oramai innegabile: in generale, difatti, comprendere i meccanismi adottati sia dalla domanda che dall'offerta di lavoro permetterebbe un migliore e più efficace "incontro" nel mercato del lavoro italiano, variamente segmentato. Con questo studio, uno dei primi che prende in considerazione questo inedito canale di ricerca, l'autore intende contribuire alla descrizione delle modalità concrete attraverso cui avviene l'incontro tra domanda ed offerta nei mercati, altamente segmentati, del lavoro italiano.

KOLCZOK L., TONANI M. (2004), *Cercare lavoro divertendosi! Guida pratica che vi accompagna attraverso tutte le fasi della ricerca di un lavoro per potere essere assunti senza troppi stress*, Franco Angeli, collana Trend.

*Cercare lavoro divertendosi!* è una guida ironica e di facile lettura che affronta in modo chiaro tutti gli aspetti relativi alla ricerca di un lavoro. L'angoscia, che spesso attanaglia lo stomaco dei candidati, è piacevolmente sdrammatizzata, rendendo il lettore protagonista di tutte quelle tipologie interpersonali tra chi cerca e chi fornisce lavoro. Il *libercolo* è dedicato a studenti, diplomati, laureati e a tutte quelle persone, magari anche sopra gli anni, che sono alla ricerca di una occupazione o che più semplicemente intendono cambiare attività lavorativa. Il *tomo* rappresenta una panoramica completa per la ricerca di un lavoro e, con semplicità d'esposizione, accompagna il candidato dalle fasi iniziali di analisi delle offerte occupazionali fino all'ingresso nel mondo del lavoro. Indesiderati ostacoli e sorprese di percorso sono prontamente segnalati con informazioni di carattere operativo-

burocratico e, come in un buon videogioco, sono fornite tutte le armi per poterne aggirare i pericoli. La *guida* è completata da sarcastiche schede esplicative con chiari esempi pratici per la stesura di validi e moderni Curriculum Vitae accompagnati da idonee e accattivanti Lettere di Presentazione. Utilissimi allegati di rapida consultazione sulle tipologie di possibili lavori disponibili sul mercato e un lungo elenco di domande-risposte atte ad affinare le strategie e le tecniche di colloquio, completano l'opera che potrà soddisfare anche le più qualificanti e sofisticate esigenze di un dinamico ambiente lavorativo.

LANGDON K. (2004), *Cento idee... per costruire la tua carriera*, Sperling & Kupfer, collana Target. Non si può affidare la propria carriera alla fortuna e sperare semplicemente di essere notati dai superiori. La carriera ci appartiene e quindi bisogna prendersi la responsabilità di agire consapevolmente per 'andare avanti'. I consigli riportati in questo volume sono stati raccolti fra quindici autorevoli presidenti e dirigenti di grandi aziende e aiuteranno i lettori a creare una strategia per utilizzare quanto più possibile tutte le leve atte a migliorare l'avanzamento professionale.

LINES J. (2003), *Saper affrontare un colloquio di lavoro*, Edicart..

LUCARELLI P., CECCHINI M. (2001), *Orientarsi e crearsi un lavoro, 13 anni di Giovane Impresa*, Fara.

In una situazione economica in cui non è possibile "scegliere il lavoro una volta per sempre", Giovane Impresa ha testimoniato che la carriera lavorativa è una costruzione sociale, un processo in cui l'individuo fa la sintesi della propria storia in un rapporto costante con i vincoli e le opportunità presenti nel suo contesto di vita. L'evoluzione di Giovane Impresa, che si è concretizzata in diverse linee di servizio delle quali si dà conto in queste pagine, è stata possibile soprattutto perché si è fatto tesoro dell'esperienza (anche e soprattutto degli errori) in stretto raccordo con le Associazioni economiche di categoria, il Provveditorato agli studi, le scuole, la Camera di Commercio. Questo libro è allora sia la storia di un'agenzia, delle sue realizzazioni, delle sue trasformazioni, che la valutazione dei suoi processi organizzativi e la documentazione delle sue metodologie e delle sue azioni. Riteniamo che l'esperienza di Giovane Impresa possa essere utile a coloro che, in ambiti diversi, si interessano dell'orientamento e inserimento lavorativo dei giovani in una società che sta vivendo profonde mutazioni.

MARCELLINO C. (a cura di) (2003), *Dopo il diploma, le opportunità formative e professionali per i diplomati*, ACTL edizioni.

MAZZOLENI P. (2002), *Una professione innovativa tra finanza e assicurazione: l'attuario*, Vita e Pensiero, Collana Università.

MENGOTTI C. (2004), *Come trovare il lavoro che piace. Consigli e tecniche per trovare o riscoprire un lavoro in armonia con se stessi e gli altri*, Sonda, collana Benessere profondo.

Se è vero che le condizioni di vita e di lavoro oggi sono sostanzialmente migliorate rispetto alle due ultime generazioni (almeno nei paesi occidentali), è pur vero che molte perso-

ne lavorano senza sentirsi valorizzate, investono molta energia ma si sentono ben poco gratificate. E la perdita di senso del proprio lavoro o di quello che si cerca va di pari passo con la perdita di senso della vita. Caterina Mengotti ci guida alla scoperta o riscoperta della nostra visione personale e a valorizzare le nostre potenzialità, aiutandoci a riorientare le competenze personali per vivere la dimensione del lavoro in modo integrato e consapevole.

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI (2003), *Rapporto di Monitoraggio delle politiche occupazionali e del lavoro 2003*.

Il rapporto del Ministero del Lavoro di monitoraggio 2003 delle politiche occupazionali e del lavoro, elaborato da un gruppointeristituzionale coordinato dal dr. Paolo Sestito, espone un quadro complessivo sulle politiche sociali, occupazionali e del lavoro in Italia. Il Rapporto, che è giunto alla sua sesta edizione, affianca ad una sezione di descrizione sistematica delle politiche, effettuata sulla falsariga di schemi contabili e statistici internazionalmente accettati, una parte dedicata ad approfondimenti su singole tematiche di rilievo tra cui vanno segnalati: i servizi pubblici per l'impiego, l'attività di mediazione ed il lavoro interinale, il credito d'imposta per nuove assunzioni, gli strumenti di solidarietà sociale legati all'indicatore della situazione economica equivalente. Dal 2003 il Rapporto assume cadenza annuale e sarà accompagnato da note semestrali di aggiornamento.

MLPS, UNIONCAMERE (2000), *I titoli che valgono un lavoro. Guida ai titoli di studio richiesti dalle imprese*.

Il testo analizza la domanda di lavoro in Italia basandosi sui dati raccolti dal MLPS e dall'Unioncamere attraverso il sistema informativo Excelsior. Vengono riportate delle schede che si riferiscono alle assunzioni di personale pianificate dalle imprese nel biennio 1999-2000. Le schede si articolano in varie pagine che indagano: i principali elementi relativi al titolo di studio, i dati numerici dell'offerta formativa associata al titolo di studio, le principali figure professionali richieste con il titolo di studio in oggetto, le difficoltà di reperimento secondo l'ambito territoriale, la conoscenza di lingue straniere.

MORI A.M. (2001), *Gli esclusi*, Sperling & Kupfer.

Coraggiosamente, l'autrice di questo testo propone ai lettori un'analisi ampiamente documentata, e allo stesso tempo carica di passione e d'indignazione, che si riflette nel racconto in prima persona di molti italiani senza lavoro, dal Nord al Sud, dal laureato ultratrentenne al manager, dall'operaio alla segretaria, ai tanti giovani diplomati che "si arrangiano" in un perenne precariato.

MORONI P. (2004), *La ristorazione un mestiere che cambia. Le informazioni per conoscere il settore ed i suggerimenti per chi ci lavora*, Franco Angeli, collana Manuali.

Il mondo della ristorazione è cambiato in modo significativo ed oggi è costituito da tante realtà tra loro differenti per dimensione, organizzazione, tipologia di clienti e prodotti offerti. Il libro vuole analizzare questa realtà complessa ed è stato pensato per tutte le persone che desiderano conoscere questo mondo e le problematiche ad esso legate. Risulterà un'utile lettura per il manager che opera nelle grandi strutture di ristorazione collettiva, ma



anche per i titolari di ristoranti, trattorie, pizzerie ecc. che in queste pagine troveranno molte informazioni e preziosi suggerimenti per migliorare la propria attività.

Dopo l'analisi dei cambiamenti avvenuti nel mercato, si prosegue con l'esame di due norme di grande rilevanza per il settore: il D.Lgs. 155/97 (h.a.c.c.p.), ed il D.Lgs. 626/94. Vengono, quindi, trattati gli aspetti commerciali e come il marketing può essere applicato agli esercizi di ristorazione. Oggi il cliente è esigente, ha aspettative elevate ed è attento alla qualità dei prodotti e del servizio. Il modo di relazionarsi ed il comportamento del personale di contatto hanno un significativo impatto sull'immagine del ristorante, ma la qualità è ottenibile solo se esiste una organizzazione efficiente, se si ha collaborazione e se il personale è motivato. Esistono molte figure che necessitano di competenze manageriali: dirigenti e quadri aziendali, ma anche titolari di esercizi commerciali, maitre o chef di cucina. Saper guidare i collaboratori, saper organizzare, gestire il tempo, risolvere i problemi ed essere in grado di far fronte agli imprevisti sono abilità oggi considerate fondamentali per chi opera in un settore che si rinnova senza rinunciare alla tradizione, ai valori ed ai gusti trasmessi dall'esperienza di chi ci ha preceduto.

OTERI F. (2003), *Tutti i segreti per trovare lavoro. Guida pratica*, Datanews.

Una guida pratica, essenziale, semplice per chi cerca lavoro. Tutti i consigli, anzi i segreti per trovare il lavoro. Un esperto di ricerca e di formazione delle risorse umane e comunicazione mette con questa guida a disposizione di tutti la sua esperienza professionale. Un libro indispensabile per chi vuole sapere tutto sui meccanismi di selezione e di valutazione, ma soprattutto per chi li vuole superare positivamente. In altre parole un vero e proprio vademecum per i giovani, e non solo, in cerca del "proprio posto di lavoro".

PASSERINI W. (2000), *Lavorare con Internet*, Zelig Collana Le bussole. Il lavoro: istruzioni per l'uso.

Il libro è diviso in due parti. La prima parte è dedicata a chi vuole "inventarsi" un nuovo lavoro e prende in esame le nuove figure professionali create da Internet. La seconda parte è invece dedicata a chi un lavoro, più che inventarlo, lo vuole trovare e offre i numerosi indirizzi web delle aziende che, anche in Italia, mettono direttamente on-line le loro offerte di lavoro.

PASSERINI W. (2002), *Tutto lavoro 2002. Come trovarlo, come cambiarlo*, Etas.

Questo libro, frutto dell'esperienza di Corriere Lavoro, vuole aiutare i giovani a trovare una nuova opportunità. Sia coloro che cercano il lavoro per la prima volta sia coloro che, insoddisfatti, vorrebbero cambiarlo. Ogni capitolo di questo 'manuale del cercatore di lavoro' riguarda un diverso target e contiene sia le indicazioni di scenario sia gli strumenti e le opportunità anche normative che esistono sul mercato e che spesso non sono conosciute.

PERRONE M., UCCELLO S. (2001), *Lavorare spot. Idee e opportunità per fare esperienza nel mondo del lavoro*, Il Sole 24 Ore Libri, Collana Task. Le guide al mondo del lavoro.

Guadagnare qualche soldo, fare un po' di esperienza, magari durante una pausa negli studi, nelle vacanze o in una fase della vita in cui un solo reddito non basta più. Questo libro è un carnet di indirizzi e di consigli pratici che consente di verificare direttamente

come sia possibile trasformare un'occasione spot in una vera e propria chance professionale e come sia prezioso avere un contatto, per quanto sporadico e informale, con il lavoro. Da cosa nasce cosa, dice la vulgata, e certo fa riferimento a secolari esperienze di vita che, nell'era di Internet, valgono ancora molto. Questo volume si propone di fornire risposte sia ai curiosi di sport o di Internet, di Beni Culturali o di servizi pubblici.

POETA S. (2000), *L'analisi dei fabbisogni formativi e professionali del settore turismo*, Franco Angeli.

La formazione professionale si configura ormai come un vero e proprio "sistema" dentro il più ampio contesto dell'education. Per essere funzionante e rispondere alle esigenze delle imprese e degli addetti deve essere massima l'interazione tra i sistemi, tra le istituzioni centrali e gli enti locali, tra gli attori economici e le parti sociali. Occorrono dunque sempre più metodologie comuni e condivise per la misurazione dei fabbisogni formativi e per l'individuazione degli standard, ed il progetto nazionale, di cui questo volume rappresenta una sintesi riguardante il Centro Nord, si colloca proprio all'interno di un più ampio piano strategico di sostegno e sviluppo delle funzioni di formazione professionale e di governo del mercato del lavoro elaborato e condiviso dalle parti sociali del settore, coinvolte sia a livello nazionale che a livello territoriale. L'obiettivo perseguito è stato quello di contribuire a costruire un sistema generale permanente di ricerca e di analisi per il monitoraggio e la rilevazione dei fabbisogni professionali e formativi nel settore turismo che consenta di fornire indicazioni precise sull'anticipazione dei fabbisogni quali/quantitativi di professionalità nel settore considerato. I dati e le informazioni raccolte costituiscono un supporto effettivo prezioso proprio per la programmazione e progettazione di iniziative formative da intraprendere sia a livello territoriale che di singolo comparto del settore turismo preso in esame (ricettività, intermediazione, ristorazione, turismo all'aria aperta). La ricerca inoltre contribuisce a fare il punto della situazione circa le modalità di azione delle variabili organizzative interne del settore che rappresentano quegli elementi critici che possono condizionare il reale fabbisogno di professionalità e di competenze turistiche.

REPETTO D. (2002), *Come trovare lavoro con Internet*, Sperling & Kupfer.

Questo volume si propone come una guida ragionata per individuare il percorso giusto che permetta di trovare, attraverso la Rete, un impiego e occasioni di formazione e aggiornamento professionale. L'autore fornisce inoltre consigli pratici per affrontare il colloquio di selezione e una spiegazione della terminologia inerente le nuove professioni del web e il vocabolario di Internet.

ROSA G.B. (a cura di) (2003), *Dall'università all'azienda*, XIV edizione, ACTL edizioni.

In collaborazione con Corriere Lavoro e Jobpilot, la guida, giunta alla 13ma edizione fornisce un quadro di riferimento sulle opportunità al termine degli studi universitari ed un metodo di approccio al mercato del lavoro.

RUSTICO A. (2000), *Curriculum vitae e lettera di accompagnamento*, Franco Angeli.

Le strategie-Lo stile-Le cose da dire e da non dire.

SANTONOCITO R. (2002), *Webcareers, Il mercato-Le professioni-I profili Microsoft* EGEA.

Dopo aver analizzato puntualmente il mercato del lavoro nella Net Economy, l'Autore individua le diverse figure professionali, con competenze specifiche indispensabili, non sempre facilmente disponibili sul mercato. Area per area vengono evidenziate le mansioni, le competenze, il percorso formativo e la retribuzione di ogni professione.

SANTONOCITO R. (2002), *A caccia di lavoro. Le astuzie e le strategie per cominciare bene. Gli indirizzi utili. Le possibilità in Italia e all'estero*, Il Sole 24 Ore Libri.

Il testo è rivolto a tutti i giovani che partono alla scoperta del mondo delle aziende con una laurea o un diploma in tasca ma spesso con le idee confuse, agli sfiduciati alle prese con l'ennesimo curriculum e a tutti coloro che vogliono cominciare la caccia con il piede giusto. Gli indirizzi, i canali tradizionali e innovativi, le astuzie e le strategie per conquistare un lavoro nel settore privato o in quello pubblico, in Italia o all'estero, tenendo presenti tutte le nuove forme contrattuali che consentono un rapido inserimento nel mondo del lavoro.

SESTITO P. (2002), *Il mercato del lavoro in Italia: com'è, come sta cambiando*, Roma, GLF editori Laterza.

Nonostante il milione e mezzo di posti di lavoro aggiuntivi creati tra il 1995 e il 2001, l'Italia è il fanalino di coda dell'Unione Europea. Una più compiuta, coraggiosa e organica transizione alla flessibilità migliorerebbe i risultati occupazionali, contribuirebbe alla crescita economica e consentirebbe un regime di tutele più eque ed efficaci.

SOMEDIA (2003), *Career Book - Lavoro 2004*, Somedia, Gruppo Editoriale L'Espresso, Milano.

Career Book Lavoro è uno strumento di orientamento al lavoro e alla formazione post-laurea. Esce a novembre di ogni anno in edicola e libreria. Fornisce dettagliate e aggiornate indicazioni sulla redazione di un curriculum vitae efficace, le professioni emergenti, il lavoro in Europa, l'imprenditoria, gli stage, i master, i contratti di lavoro e molto altro. Le imprese in cerca di personale qualificato, le scuole che organizzano master e le società di selezione e lavoro temporaneo si presentano attraverso complete schede descrittive, con il recapito e il percorso professionale offerto ai candidati. La quattordicesima edizione di CAREER BOOK LAVORO mette a vostra disposizione le informazioni pratiche, utili a chi cerca la prima occupazione e a chi desidera cambiare lavoro.

Abbiamo interrogato fra gli altri gli esperti di prospettive occupazionali dei neolaureati, stage, contratti di lavoro, curriculum e colloqui, lavoro all'estero, sistema previdenziale, master e corsi di formazione e nelle pagine che seguono troverete delle risposte.

Inoltre pubblichiamo il profilo, il percorso professionale offerto e il recapito completo (fondamentale per la presentazione di candidature spontanee) di oltre 140 aziende in cerca di personale e delle più importanti scuole che offrono master e corsi.

SUPIOT A. (a cura di) (2003), *Il futuro del lavoro: trasformazioni dell'occupazione e prospettive della regolazione del lavoro in Europa*: Rapporto redatto per la Commissione Europea in collaborazione con l'Università Carlos 3. di Madrid, Roma, Carocci.

TABACCHI C., TORTORIELLO D., CHIESA B. (2002), *Test delle selezioni aziendali. Manuale di preparazione*, ALPHA TEST.

Tutta la teoria per uno studio irato ed efficace-Le domande più diffuse e test inediti risolti e commentati Come scrivere un curriculum. Il volume offre una corretta metodologia di risoluzione dei quesiti a risposte multiple, un materiale di studio sintetico e mirato relativo alle materie che più frequentemente sono oggetto di domande, una nutrita serie di esempi di test e suggerimenti pratici su come scrivere un curriculum vitae e come affrontare un colloquio di selezione.

TAMBORRINO F. (2000), *La professione di agente immobiliare*, Il Sole 24 Ore Media & Impresa. Meditazione e mandati a titolo oneroso, legislazione, regolamento, commento pratico, giurisprudenza, formule, aspetti fiscali, contratti di lavoro. Settima edizione aggiornata e ampliata con le norme antiriciclaggio del D.Lgs. n. 374/1999.

TESSA A. (2004), *Un duro lavoro quello di cercare lavoro*, Lampi di Stampa, Saggi e documenti. L'essere disoccupato condiziona parecchio la vita ed è un problema comune alla maggior parte dei giovani. Questo libro racconta in modo ironico le traversie di un neolaureato alla ricerca di un'occupazione e sottolinea uno spaccato della realtà odierna, dove riuscire ad inserirsi nel mondo del lavoro è davvero molto difficile. L'autore ha cercato di riassumere le proprie esperienze vissute nel percorso degli studi Universitari e del Master e di fornire soluzioni e consigli pratici dettati dalla sua esperienza nella speranza che possano essere utili a coloro che leggeranno queste pagine.

TIMPANO F. (2000), «*New/old economy*» e nuove regole del mercato del lavoro, IRER, Collana Sintesi, IRER, Milano.  
<http://www.irer.it/schede/s29.zip>.

TORTORELLA A., CRISTANTE D., LUDERIN P. (2002), *Laureati & Lavori. Dall'Università al mondo delle professioni*, collana Trend/Le guide in un mondo che cambia, Franco Angeli, Milano.

Voglio davvero lavorare? E che tipo di lavoro desidero? Quali sono le mie potenzialità? Mi manca qualcosa per ottenere ciò che voglio? Come faccio a trovare, tra le mille informazioni, quelle giuste per me? Chi è il candidato ideale? C'è differenza tra l'entrare in una piccola organizzazione o in una grande? Come si fa a trovare "la chiave giusta" per entrare? Sono tutte domande alle quali dovrà in qualche modo dare una risposta, consapevole o meno, chi, fresco di diploma o di laurea, si metta a cercare un lavoro (o "il" lavoro!).

Per gli autori, dopo anni di esperienza sul campo, il segreto è imparare a coesistere col cambiamento, a farlo entrare nel proprio codice genetico, a non viverlo come un nemico o un problema. Il mondo si trasforma e noi andiamo incontro, attivamente, al divenire. Da protagonisti. Il lavoro non solo si cerca, ma si crea. Creo le opportunità, stimolo le occasioni, ascolto le antenne preziose dell'intuizione. La nuova ricerca del lavoro, nella "società della conoscenza", è conoscenza di sé e fiducia nelle proprie potenzialità e ricchezze. Oltre che, naturalmente, delle informazioni "giuste".

Questo volume intende fornire gli strumenti che conducono ad entrare al meglio nel mondo dei lavori, senza perdere se stessi. La proposta è quella di un percorso, organizzato con

schede ed esercitazioni di autoverifica ed argomenti di approfondimento, da consultare o utilizzare a livelli diversi: per il diretto interessato ma anche per chi, tutor o docente, voglia affiancare e consigliare. Contiene strumenti pratici per: costruire un progetto professionale; scovare le informazioni e crearsi una rete di relazioni per entrare nel settore che ci interessa; mirare gli strumenti del curriculum e della lettera di presentazione; affrontare il processo di selezione individuale o di gruppo, con la conoscenza anche dell'ottica del selezionatore; accompagnare nella ricerca di inserimento sia nella grande azienda che nella medio-piccola organizzazione, nel pubblico e nel terzo settore.

VACCANI R. (2001), *Professionalità, attitudini e carriera. Scegliere e sapersi scegliere*, Etas.

La professionalità rappresenta il bene intangibile capace di rendere vincenti le organizzazioni che cercano l'eccellenza. Il mondo del lavoro si lascia alle spalle le certezze e le stabilità di tutta una vita in una sola organizzazione e - con la sua frenetica evoluzione - propone un mercato del lavoro incerto e ricco di profili professionali. In questo contesto, l'unico fattore stabile nel tempo sarà rappresentato dai tratti della personalità individuale, per loro natura poco modificabili una volta superata la post-adolescenza. Questo libro propone modelli di stima e di gestione delle competenze e delle attitudini lavorative ed è teso a facilitare il confronto tra profili professionali e profili personali nel processo di evoluzione delle carriere.

VAGLIASINDI F. (a cura di) (2003), *Comunicazione digitale e professioni*, Apogeo.

Un'indagine a tutto tondo sulle professioni della comunicazione digitale e sull'offerta formativa di livello universitario esistente oggi in Italia. Una guida per tutti quelli che sono alla ricerca di un corso, di un master, di un percorso di studi nell'area della comunicazione. Frutto di una ricerca condotta da ISI (Istituto di studi intermediali) per conto di Apogeo, il volume contiene alcuni saggi di inquadramento generale, una rassegna delle professioni esistenti in questo settore (molte delle quali sicuramente ancora un po' "misteriose" per molti) e una analisi dettagliata dell'offerta formativa, articolata per schede informative. Dedicato a tutti quelli che si occupano di formazione nell'area della comunicazione digitale e a tutti quelli che vogliono intraprendere una carriera lavorativa nel mondo della comunicazione digitale e sono alla ricerca di un percorso di formazione adatto o di un orientamento generale.

VARVELLI L., VARVELLI L. (2002), *AAA talenti cercasi*, Il Sole 24 Ore Media & Impresa.

Quali sono le qualità ricercate e premiate dal mondo del lavoro? Come individuare i propri talenti e giocarli al meglio per aumentare il proprio valore personale? Tutto parte da un progetto individuale di costruzione consapevole dei propri talenti cui si deve affiancare una buona strategia di marketing personale che presti attenzione a molteplici fattori, dal modo di presentarsi in pubblico al modo in cui ci si relaziona agli altri. Ma non solo. La qualità più importante, quella sulla quale è necessario rimettersi in gioco, è la disposizione al cambiamento, ad accogliere sempre nuove sfide per continuare a crescere. Ricco di indicazioni e consigli, "AAA talenti cercasi" insegna come costruire una buona immagine personale, vitale e coerente con i propri valori, ma fortemente tesa al raggiungimento degli obiettivi, indicando come lavorare sulla grinta e sull'entusiasmo per diventare un 'bene' ad alta appetibilità e con un forte valore aggiunto.

VENETO LAVORO (2003), *Il mercato del lavoro nel Veneto. Tendenze e politiche. Rapporto 2003*, Franco Angeli, Milano.

WOODWARD D. (2002), *Vacanze e lavoro U.E.*, Touring.

WOODWARD D. (2002), *Vacanze e lavoro U.K.*, Touring.

### • Bibliografia orientamento

AA. VV. (2001), *Nuovi servizi per l'impiego. Leggi, esperienze e modelli organizzativi e professionali 2001*, Donzelli.

AA. VV. (2002), *Analisi della domanda di orientamento: i bisogni emergenti di giovani allievi italiani*, Franco Angeli, Milano.

AA. VV. (2002), *Cercare lavoro in gruppo. I gruppi di ricerca attiva di lavoro sperimentati presso il Job Centre di Genova*, Franco Angeli.

AA. VV. (2003), *Cosa farò da grande?* Edicart.

Conclusa la scuola superiore occorre pensare al proprio futuro professionale. Le scelte possibili sono due: iscriversi all'università proseguendo gli studi, oppure cercare subito lavoro. In ogni caso prima di decidere è opportuno conoscere le possibilità concrete di inserimento nel mondo del lavoro e i canali attraverso i quali attingere informazioni e prendere contatti. Ma soprattutto occorre essere coscienti delle proprie capacità ed inclinazioni, nonché avere le idee chiare sui propri obiettivi.

Sono molte le opportunità che un giovane ha a disposizione per scegliere la strada giusta e proprio per questo è bene che la decisione sia oculata. Il libro "Che cosa farò da grande" è una vera e propria guida di orientamento, che si propone l'obiettivo di indicare ad ognuno, a seconda delle proprie capacità ed attitudini, le strade più vantaggiose da percorrere. Non offre certo la "ricetta magica" per il proprio futuro professionale, come gli stessi autori tengono a sottolineare, ma aiuta a chiarire dubbi e perplessità, fornendo preziosi consigli. Differentemente da pubblicazioni analoghe, che pure affrontano il tema dell'orientamento allo studio ed al lavoro, questa punta non tanto su cosa fare, ma su come fare, introducendo il lettore al mondo delle scelte riguardanti la maturazione culturale, scientifica e professionale.

Nella prima parte vengono proposte alcune riflessioni su quelli che sono gli interrogativi fondamentali che segnano l'esperienza di uno studente. Nella seconda parte gli autori, esperti di orientamento, suggeriscono alcune procedure per prendere una decisione e, una volta analizzate tutte le alternative possibili, attraverso esempi ed esercizi conducono per mano il lettore lungo il percorso che lo dovrà portare alla scelta. Interessante il capitolo dedicato alle trappole psicologiche, che possono portare a scelte errate, e la sezione terza che spiega come porsi le domande giuste e dove trovare tutte le risposte.

La scelta finale, in ogni caso, resta una conquista di chi la effettua, perché la parte più faticosa del cammino spetta alla fine sempre al lettore. Intenzionalmente gli autori evitano di proporre percorsi preconfezionati per rispetto verso la maturità e l'individualità di chi legge.

Infatti, la scelta del proprio futuro professionale, scrivono, “non può essere delegata ad altri nemmeno se questi hanno il titolo di esperti di orientamento”.

AA. VV. (2004), *Servizi per il lavoro. Manuale di progettazione degli standard di qualità per gli operatori pubblici e privati della rete territoriale dei servizi*, Guerini e Associati.

I servizi territoriali che, senza escludere il supporto di strumenti informatici, prevedono il rapporto vis à vis tra operatori dei servizi, lavoratori e imprese, rivestono per la Regione Lombardia una rilevanza strategica. Tra questi l'accoglienza, la consulenza orientativa, l'accompagnamento e il sostegno al lavoro e alla creazione d'impresa, il bilancio di competenze. È quindi fondamentale stabilire quali siano i servizi da garantire prioritariamente nel territorio e quali debbano essere le caratteristiche standard dei servizi stessi. A partire da questo presupposto, il libro affronta alcuni temi essenziali per migliorare e portare a compimento il processo di innovazione dei servizi per il lavoro.

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

Il volume prende lo spunto dai recenti provvedimenti legislativi che stanno mutando profondamente il mondo della scuola e quello del lavoro e raccoglie tre saggi relativi al ruolo dell'orientamento all'interno di contesti diversificati e in rapporto a età e soggetti differenti: il mondo della scuola, quello del lavoro e il corso di vita. La scelta di questa impostazione deriva dal considerare l'orientamento un intervento finalizzato a incrementare le abilità che consentano alla persona un controllo consapevole ed efficace della propria esperienza formativa e lavorativa nella sua globalità. Nel primo saggio, dedicato al mondo della scuola, l'A. conduce una riflessione su alcuni concetti centrali all'interno del nuovo assetto scolastico (quelli di apprendimento e di competenza) per poi passare ad esaminare il loro riflesso sulla didattica. Questo primo contributo si conclude con la presentazione di alcune esperienze innovative: esperienze di tutorship, di valutazione di competenze e di unità didattiche “orientative”. Il secondo contributo rappresenta un tentativo di collegare orientamento, formazione e lavoro, soprattutto in riferimento alla popolazione giovanile caratterizzata da un basso livello culturale e di scolarità. Dopo una rapida analisi dei cambiamenti in atto nel mondo del lavoro e la descrizione di alcune dinamiche dei processi di esclusione dal mondo formativo e lavorativo, l'A. conclude formulando alcune ipotesi di intervento per l'orientamento di questa tipologia di popolazione. Il terzo saggio è dedicato alla descrizione di iniziative di orientamento destinate ad una fascia adulta già inserita nel mondo del lavoro che, volontariamente o “costretta”, deve riprogettare la propria esperienza lavorativa. A questo scopo vengono presentate due esperienze: quella francese del bilancio di competenze personali e professionali e una iniziativa di sperimentazione di un curriculum di formazione orientativa per lavoratori in mobilità. Ognuno dei tre saggi è corredato da bibliografia. In appendice al volume sono riportati alcuni provvedimenti legislativi e documenti ministeriali.

ALBERT KATRICE A., LUZZO DARRELL A. (2000), *La percezione di barriere ed ostacoli nello sviluppo professionale: la prospettiva sociocognitiva*, Orientamento/(10)>GIPO: Giornale Italiano di Psicologia dell'Orientamento, v. 1, n. 3, dic 2000, pagine 53-59.

L'articolo si focalizza su due approcci teorici, la teoria sociocognitiva di Lent et al. (1994, 1996) e la teoria attribuzionale di Weiner (1979, 1985, 1986) che gli AA. considerano di particolare utilità per comprendere meglio come la percezione di ostacoli e barriere influenzi il career decision making. Si indicano le implicazioni pratiche di questo approccio, fornendo anche alcune indicazioni per il career counseling e spunti per le ricerche future.

ANDRIOLO G., CONSOLINI M. (2000), *Progettare l'accoglienza. Come organizzare l'accoglienza e l'autoinformazione nei servizi per l'orientamento*, Franco Angeli.

BLANCHARD S., SONTAG J.C. (2001), *L'utilizzo delle prove conative nel quadro del bilancio di competenze*, Orientamento/(10)>GIPO: Giornale Italiano di Psicologia dell'Orientamento, v. 2, n. 1, gen 2001, pagine 45-56.

Il contributo si focalizza sull'utilizzo di prove conative e di questionari sugli interessi professionali nella pratica del bilancio di competenze. Vengono descritte caratteristiche e finalità dei test conativi, intesi come strumenti costruiti per rilevare negli individui la tendenza ad organizzare e finalizzare le azioni e le relative motivazioni sottostanti. Gli AA. illustrano i vantaggi che si possono ottenere dall'utilizzo di tali prove standardizzate nella pratica del bilancio di competenze, affrontando i temi della loro presentazione e della restituzione dei risultati. Infine, viene esaminato il ruolo del consulente di orientamento che utilizzi prove conative nell'ambito del bilancio di competenze, al fine di verificare quale ruolo possa assumere tra quelli di esperto, accompagnatore o formatore.

BONCORI L., BONCORI G. (2001), *L'orientamento - Metodi, tecniche, test*, Carocci, Roma.

BONINI M.C. (2002), *L'orientamento nell'educazione degli adulti. Analisi di contesto e prospettive di sviluppo*, Franco Angeli.

BOSCOLO P., CACCIAMANI S. (2000), *Orientarsi all'università: un'esperienza di didattica universitaria per studenti del IV anno della scuola secondaria*, Orientamento/(10)>GIPO: Giornale Italiano di Psicologia dell'Orientamento, v. 1, n. 1, apr 2000, p. 5-12.

Si tratta del resoconto di una ricerca effettuata dall'Università di Padova nell'ambito di un progetto per l'orientamento universitario. La ricerca prende le mosse dall'idea che l'attività di orientamento universitario si connota come azione complessa, che deve prendere in considerazione aspetti diversi rispetto ai quali fornire allo studente informazioni ed elementi di autoriflessione. La ricerca prevedeva: la somministrazione di un questionario composto da due parti: 1. le fonti utilizzate per la scelta della facoltà universitaria; 2. la messa a confronto (sulla base di 5 aspetti specifici) della didattica della scuola secondaria con quella (immaginata) dell'università; erano inoltre previsti: la frequenza ad una o più lezioni universitarie preparate ad hoc; la somministrazione di un questionario di verifica dell'apprendimento di nozioni e concetti presentati nelle lezioni universitarie citate; la rilevazione delle differenze riscontrate tra le due metodologie didattiche (quella della scuola superiore e quella dell'università). L'articolo descrive nel dettaglio le diverse fasi della ricerca e i risultati ottenuti, collocandoli in un quadro di considerazioni teoriche e metodologiche riguardanti l'orientamento universitario.



BRESCIANI P.G. (2000), *Il bilancio di competenze degli operatori della FP: La sperimentazione in provincia di Trento*, Professionalità, a. 20, n. 59, set ott 2000, Pagine 7-14.

Il contributo prende lo spunto da una esperienza di bilancio di competenze realizzata nella Provincia autonoma di Trento, alla quale hanno partecipato operatori della formazione professionale. L'articolo si sofferma non tanto sulla descrizione analitica dell'esperienza condotta, quanto sulla valutazione della sperimentazione da parte degli stessi operatori e sulle ipotesi di lavoro per la diffusione dell'esperienza, in un'ottica di elaborazione di strategie di gestione e sviluppo delle risorse umane.

BRUNNER G., MACCONI C., PARMA M. (2002), *Cosa vuoi fare da grande? Guida alla formazione e all'orientamento professionale*, Edmond Le Monnier.

CASTIGLIONI M. (2002), *La ricerca in educazione degli adulti: L'approccio autobiografico* Unicopli, Milano.

Il testo dichiara un duplice intento: rivendicare la forza epistemologica e scientifica dell'educazione degli adulti e fornire una sistematizzazione degli aspetti costitutivi, teorici, metodologici ed operativi della ricerca in tale ambito. La scelta dell'approccio autobiografico, individuato quale "sguardo e procedura privilegiata capace di avvicinarsi in modo discreto e qualitativo alla poliedricità identitaria dell'adulto, ai molteplici eventi formativi che lo riguardano, alla singolarità e unicità della sua storia di formazione" è sostenuta a partire dal dibattito sui diversi indirizzi e campi di ricerca nell'educazione degli adulti. L'adulto, quale soggetto complesso, può trovare nell'io narratore autobiografico "il tessitore" delle innumerevoli trame della propria storia, attraverso la memoria, il ricordo, il racconto. Assumere la propria forma adulta, infatti, significa fondare la propria pluriappartenenza identitaria sull'unicità e singolarità della propria storia così come si è formata e continua a formarsi nel tempo. Ampia trattazione a questo proposito è riservata ai principi regolatori ed applicativi del metodo autobiografico, dai meccanismi di bilocazione e di meta-cognizione agli ambiti di applicazione, in relazione ai quali, nell'ultima parte del testo, è possibile leggere la ricostruzione di alcune esperienze di indagine e di intervento formativo.

CE.TRANS - CENTRO PER LE TRANSIZIONI AL LAVORO E NEL LAVORO (a cura di) (2001), *Kit del consulente*, Regione Emilia Romagna, Cesena.

Si tratta di una proposta operativa per la gestione di interventi di consulenza breve, finalizzato a favorire il raggiungimento degli obiettivi del percorso consulenziale. Il kit raccoglie una serie di griglie strutturate che possono essere utilizzate con due modalità diverse. Una prima modalità è l'utilizzo diretto da parte dell'utente, nello specifico giovani utenti scolarizzati con buoni livelli di motivazione al percorso consulenziale, ma anche utenti in difficoltà di espressione verbale o con problemi emotivi. In questo caso, l'utilizzo delle griglie può servire al consulente come base introduttiva per l'approfondimento di uno specifico argomento. La seconda modalità di utilizzo prevede la mediazione del consulente nell'utilizzo delle griglie, attraverso la riformulazione verbale delle domande, nei confronti delle quali l'utente viene invitato a prendere una posizione. Questa strategia è prevista in presenza di soggetti con problemi di comprensione linguistica o particolare lentezza nell'elaborazione/rielaborazione dei singoli contenuti. Il kit è composto complessivamente da 95

schede, 32 delle quali costruite per accompagnare i colloqui individuali, ovvero il percorso di consulenza breve, 63 strumentali all' attivazione di sessioni di gruppo. Le griglie sono raccolte in un contenitore e sono accompagnate dal manuale del percorso: vi si trovano illustrati i presupposti metodologici e la proposta operativa, attraverso la descrizione degli obiettivi delle singole fasi e le diverse articolazioni del percorso consulenziale.

CE.TRANS (2001), *Il tirocinio nelle transizioni lavorative. Un percorso di accompagnamento al tirocinio*, Regione Emilia Romagna, Cesena.

[http://www.centrotransizioni.it/frm\\_tirocinio\\_p.htm](http://www.centrotransizioni.it/frm_tirocinio_p.htm).

È già stata più volte sottolineata la funzione orientativa che connota l'esperienza di tirocinio. Pur riconoscendo modalità diversificate di promuovere questa funzione nel rapporto con il tirocinante (colloqui informativi, percorsi consulenziali individuali, azioni formative collettive, ecc.), vorremmo sottolineare la specificità positiva del percorso orientativo di gruppo come azione di sostegno e accompagnamento all'esperienza di tirocinio, soprattutto per i giovani in transizione dalla formazione al lavoro. (neo-diplomati, neo-laureati, ecc.).

È possibile tracciare a grandi linee una proposta operativa che si articola in 6 unità di lavoro, ciascuna delle quali persegue obiettivi specifici.

CE.TRANS (2001), *Leggere l'economia locale. Uno strumento per orientarsi*, Regione Emilia Romagna, Cesena.

[http://www.centrotransizioni.it/frm\\_cds\\_lcl.htm](http://www.centrotransizioni.it/frm_cds_lcl.htm).

CE.TRANS (2001), *Donne & lavoro*, Regione Emilia Romagna, Cesena.

[http://www.centrotransizioni.it/frm\\_cds\\_dl.htm](http://www.centrotransizioni.it/frm_cds_dl.htm).

Questo cd parla di donne e lavoro e cerca di approfondire le differenze di genere nel lavoro. Il lavoro femminile e quello maschile non sono intercambiabili. Ogni donna che lavora dà un contributo unicamente femminile al ruolo che ricopre.

La prima parte del cd cerca nella storia la presenza sul lavoro della donna dall'antichità ai giorni nostri, altre parti cercano di ricostruire le caratteristiche del lavoro femminile, di individuare il ruolo della donna nelle organizzazioni e capire qual è la sua posizione nel mondo del lavoro, con l'obiettivo di parlare di lavoro al femminile.

Una sezione del cd contiene invece alcuni dati sulla realtà del mercato del lavoro nella Provincia di Forlì-Cesena. Troverete soprattutto alcuni spunti di riflessione sui principali problemi che caratterizzano oggi l'occupazione e la disoccupazione femminile. Per una documentazione più approfondita consultate anche il Cd-rom "Leggere l'economia locale", prodotto sempre dalla Provincia di Forlì-Cesena.

Oggi le donne hanno raggiunto importanti traguardi e conquiste nei contesti lavorativi, il prossimo obiettivo consiste nel raggiungere la consapevolezza che una lavoratrice è una donna che lavora, perché "non basta nascere donna per diventare lavoratrice".

DAMIANI F. (2001), *Percorsi di orientamento formativo*, Servizi Regionali della Formazione Professionale-Lavoro- Istruzione della Regione Marche, via Tiziano, 44 - 60125 Ancona. Scuola di Formazione del Personale Regionale.

Questo pacchetto multimediale di strumenti didattici per l'orientamento formativo è il risultato dell'intervento n. 4, denominato "Percorsi di orientamento formativo", del progetto triennale della regione Marche per l'orientamento, relativo alla sperimentazione di unità didattiche per l'orientamento presso tre scuole regionali di formazione professionale. Il materiale contiene un manuale di orientamento formativo rivolto agli operatori del sistema integrato della formazione-istruzione-lavoro, finalizzato a sviluppare le competenze per la progettazione e la gestione di moduli orientativi riferiti a quattro specifici momenti di transizione: l'accoglienza e l'inserimento attivo all'interno del contesto formativo, considerato come organizzazione sociale complessa; la progettazione e gestione dello stage, del quale va potenziata la valenza orientativa; la preparazione al ruolo lavorativo e la definizione di un progetto professionale congruente con il sistema di atteggiamenti e valori attribuiti al lavoro; l'inserimento nel mondo del lavoro previo il rafforzamento delle competenze dell'allievo. Il manuale è corredato di schede didattiche per ciascuna delle quattro sezioni individuate, che, per maggiore praticità di utilizzo, sono state ripodotte in un cd-rom. Un altro cd, rivolto agli allievi, contiene un *software* di accompagnamento con le informazioni di sintesi del lavoro svolto in ciascuna unità didattica. Infine, è stato realizzato dalla Prof. Maria Luisa Pombeni un audiovisivo per la formazione e l'accompagnamento a distanza degli operatori che applicheranno la metodologia proposta; l'audiovisivo illustra i presupposti concettuali e metodologici del percorso orientativo individuato e le competenze per una gestione efficace dell'azione orientativa in classe.

DAMNOTTI S. (2001), *Orientamento e strumenti metacognitivi*, Magellano, a. 2, n. 4, feb 2001, pagine 3-10.

L'articolo analizza la dimensione dell'orientamento come processo dinamico comprendente tre aspetti: la presa di coscienza delle proprie potenzialità, la capacità di gestire informazioni in ordine e a supporto di processi decisionali, la capacità di interagire con gli altri. A partire dal modello di orientamento proposto, inteso come la conquista progressiva della capacità di auto-orientarsi, vengono esaminate le capacità necessarie per svolgere qualunque tipo di lavoro, quali le capacità tecniche, le capacità concettuali e le capacità interattive. L'A. propone una serie di strumenti didattici messi a punto dall'educazione cognitiva, con i quali è possibile fare orientamento nei termini così definiti. Vengono quindi esaminati il programma di Educazione Cognitiva per la prima infanzia di Haywood, il Cognitive Research Trust di De Bono, il Programma di Arricchimento Strumentale di Feuerstein e il programma di Arricchimento delle Strategie di Apprendimento di Buchel. In conclusione vengono spiegate le motivazioni che giustificano l'inserimento in un curriculum degli strumenti presentati, evidenziandone gli aspetti comuni.

D'ANGELO M.G. (2001), *La sperimentazione del bilancio di competenze nel Friuli-Venezia Giulia*, Quaderni di Orientamento, a. 11, n. 18, giugno 2001, pagine 4-9.

Il contributo riporta i risultati della sperimentazione nella regione Friuli-Venezia Giulia del bilancio di competenze, inteso come intervento orientativo capace di offrire una risposta congruente in una pluralità di situazioni, che possono attraversare l'esperienza personale di un individuo. L'A., dopo alcune considerazioni sulle sperimentazioni del bilancio di competenze in Italia, riporta i risultati della sperimentazione avviata, a partire dal 1999

e tuttora in corso, dalla Direzione regionale dell'istruzione e della cultura della Regione Friuli-Venezia Giulia e sviluppatasi attraverso due principali linee di intervento: la formazione degli operatori e la sperimentazione di percorsi. La sperimentazione si articola in quattro fasi successive: la prima è di formazione di quindici psicologi alla metodica di bilancio, la seconda prevede la promozione della sperimentazione e l'individuazione dell'utenza, la terza fase consiste nell'erogazione di bilancio e l'ultima fase prevede la valutazione del progetto. È stata promossa la creazione di un dispositivo tecnico di supporto alla formazione degli operatori, denominato "Repertorio informatizzato degli strumenti a supporto dell'erogazione di azioni di bilancio di competenze", disponibile su cd-rom.

DI FABIO A. (2000), *Aspetti di complessità della valutazione nell'orientamento*, Magellano, a. 1, n. 1, giu 2000, Pagine 29-40.

L'articolo prende in esame alcuni aspetti teorici e metodologici connessi alla valutazione delle attività di orientamento. Dopo una rapida disamina del concetto di apprendimento (indispensabile, secondo l'A., per la costruzione di un dispositivo di valutazione), viene proposta una classificazione di tipologie di valutazione in corrispondenza delle diverse finalità dell'orientamento formativo. Successivamente vengono analizzate le componenti implicate nel processo orientativo (conoscenze, competenze, interessi, motivazioni, aspettative), rispetto alle quali è possibile un'azione di accertamento e di valutazione. L'articolo si conclude distinguendo due livelli di valutazione: la valutazione esterna (eterovalutazione) ed interna (autovalutazione).

DI FABIO A.M. (2002), *Bilancio di competenze e orientamento formativo. Il contributo psicologico, OS-Organizzazioni Speciali*.

DI FABIO A. (2003), *Counseling e relazione d'aiuto: Linee guida e strumenti per l'autoverifica*, Giunti, Firenze.

Questo volume parte dalle indicazioni teoriche fornite nel testo precedente dell'A. (Counseling. Dalla teoria all'applicazione, Giunti, Firenze, 1999) in cui la tematica del counseling era stata concettualizzata a livello teorico e declinata nei suoi possibili campi applicativi. Qui l'A. fornisce al lettore stimoli che permettano l'acquisizione e la verifica di punti di riferimento concreti e implementabili. Propone a questo scopo esercizi ordinati per livelli progressivi di difficoltà, che implicano un coinvolgimento personale diretto del lettore. Nel primo capitolo, l'A. si propone di definire dove si colloca l'attività di counseling rispetto alla psicoterapia e di delinearne l'evoluzione storica. Cerca, inoltre, di definire che cosa si intenda per "relazione d'aiuto", quali caratteristiche debba avere e quali competenze siano necessarie per attuarla. Il primo capitolo ha inoltre l'obiettivo di chiarire quali sono le diverse professionalità che possono essere chiamate in causa, per cercare di appianare le controversie che possono penalizzare la professionalità degli operatori. Nei capitoli successivi viene, invece, presentata la raccolta di esercizi, raggruppati in sei livelli diversi, ciascuno dei quali propone venti prove. I sei livelli, che sono omogenei per difficoltà, seguono una progressione articolata attraverso esercitazioni espresse in gradi di approfondimento: viene cioè proposto al lettore un percorso di approfondimento applicativo. Ogni esercizio prevede un frammento di colloquio, preceduto da brevi indicazioni connotative che forniscono dei minimi elementi di contestualiz-

zazione, a cui fanno seguito le possibili risposte tra le quali il lettore è chiamato a scegliere; al termine di ogni livello si trova una scheda di autocorrezione. Il volume è corredato da due appendici in cui vengono proposte le "categorie di costruzione" degli esercizi.

FABRIZI G. VULTERINI P. (2000), *Orientamento e inserimento al lavoro di persone in condizioni di svantaggio. Manuale per operatori*, Franco Angeli.

FERRIEUX D. (2000), *Il bilancio di competenze come incrocio fra conoscenza di sé e del mercato del lavoro*, Risorsa Uomo, v. 7, n. 1-2, 2000, pagine 79-96.

Il contributo analizza il bilancio di competenze, valutandone metodi, regole e finalità. Partendo da un breve excursus storico sulle caratteristiche economiche e sociali del lavoro, l'A. mostra come il bilancio di competenze rappresenti la sintesi tra l'orientamento professionale e la tripla evoluzione tecnologica, economica e sociale. L'articolo fornisce elementi di tipo normativo e legale, accanto ad altri di tipo socio-economico. A partire dai risultati di due ricerche-azione, condotte tra il 1995 e il 1998 su un campione di disoccupati di lunga durata ed uno di laureandi, l'A. descrive brevemente alcuni effetti del bilancio di competenze sulla stima di sé, il progetto professionale e l'inserimento successivo. Il lavoro si conclude con alcune considerazioni circa la necessità di una chiarificazione dei rapporti tra i datori di lavoro e i dipendenti, ed una conseguente collaborazione funzionale al miglioramento.

GRIMALDI A., ROSSI A., QUAGLINO G.P., GHISLIERI C. (2001), *Modelli e strumenti a confronto: una rassegna sull'orientamento*, Franco Angeli, Milano.

Il volume presenta i risultati di un'indagine Isfol il cui obiettivo principale è stato quello di offrire una panoramica in materia di orientamento, accompagnata da una rassegna ragionata dei principali modelli e strumenti in uso sul territorio nazionale nei diversi contesti scientifico-operativi. La ricerca si colloca all'interno di un progetto più vasto dal titolo 'Definizione e valutazione di modelli cognitivo-psicologici nella scelta e nel successo della professione', il cui obiettivo a medio-lungo termine è quello di proporre un modello per l'orientamento completo in ogni sua parte e corredato di strumenti validi e innovativi. Il volume presenta una rassegna della letteratura più recente e accreditata, nazionale e internazionale, in tema di orientamento, con un'attenzione particolare ai principali modelli teorico-concettuali. Viene fornita inoltre una rassegna ragionata di strumenti per l'orientamento, sia validati e standardizzati sia non validati e non standardizzati, accorpati sulla base di alcune macro categorie precedentemente individuate. Conclude un quadro sinottico comparativo e un breve glossario riferito ai test utile per la comprensione del saggio.

ISFOL (2004), *Ricostruire l'esperienza. Competenze, bilancio, formazione*, Franco Angeli, collana ISFOL Strumenti e Ricerche.

Il Bilancio di competenze è stato in questi anni oggetto nel nostro Paese di un "benchmarking" diffuso, accompagnato inoltre da una produzione culturale che in alcuni casi si è limitata a riprendere e diffondere le elaborazioni e divulgazioni francesi, mentre in altri casi si è spinta a ricercare piste autonome di approfondimento, che hanno anche dato luogo ad interpretazioni del modello di intervento in qualche modo "originali".

In questo contesto, il ruolo assegnato al bilancio di competenze dai nuovi documenti pro-

grammazione UE del Fse (Obiettivo 3) per il periodo 2000-2006 è stato ampio e diffuso: sia trasversalmente alle diverse filiere formative, nell'ambito di una accezione che assegna un po' genericamente al dispositivo la finalità di analisi in ingresso delle caratteristiche degli allievi; sia specificamente, quale servizio "specialistico" rivolto a soggetti in condizione di transizione e/o sviluppo professionale, in particolare nell'ambito dei nuovi servizi per se filiere formative, nell'ambito di una accezione che assegna un po' genericamente al dispositivo la finalità di analisi in ingresso delle caratteristiche degli allievi; sia specificamente, quale servizio "specialistico" rivolto a soggetti in condizione di transizione e/o sviluppo professionale, in particolare nell'ambito dei nuovi servizi per l'impiego. D'altra parte, ancora, è effettivamente aumentato, in questi anni, il bisogno "oggettivo" (ma anche soggettivamente percepito dalle persone alla ricerca di un lavoro o di un miglioramento professionale, e dalle stesse imprese) di poter contare su modalità strutturate ed articolate di analisi delle competenze possedute dagli individui, e di fare in modo che il contributo che essi stessi sono in grado di dare alla ricostruzione di tali competenze sia pienamente utilizzato e messo in valore, come invece non riuscivano a fare le tradizionali metodologie di eterovalutazione delle risorse umane (l'assessment, tipicamente).

L'attenzione a forme di analisi delle competenze che diano il giusto risalto anche al contributo che il soggetto stesso è in grado di offrire al riguardo è stata inoltre sollecitata, sul piano culturale, dall'affermarsi di teorie delle competenze nelle quali il ruolo della rielaborazione individuale ai fini della implementazione e dello sviluppo (e non solo della descrizione) della competenza stessa è cruciale. Questo insieme di "condizioni" ha dato quindi luogo nel nostro Paese, in particolare a partire dalla seconda metà degli anni '90, ad uno sviluppo consistente di sperimentazioni ed esperienze in relazione alla realizzazione di percorsi di "bilancio di competenze".

LA ROSA M., GOSETTI G. (a cura di) (2001), *Lavori in corso. La costruzione degli orientamenti al lavoro nei giovani al tempo della flessibilità*, Franco Angeli, Milano.

LEMOINE C., ALESSANDRI G., GIANNETTI R., D'ANGELO M.G., SELVATICI A., VATTOVANI P. (2002), *Risorse per il bilancio di competenze: Percorsi metodologici e operativi*, Franco Angeli, Milano.

Il volume propone al lettore alcuni "percorsi" di riflessione sul tema del bilancio di competenze a partire da diversi punti di vista: quello del ricercatore, interessato ad approfondire la conoscenza dei riferimenti teorico-metodologici che sottendono la pratica professionale; quello del consulente di bilancio, interessato alla progettazione individualizzata dei percorsi di bilancio; quello dei destinatari, interessati a usufruire di questo intervento a partire da storie personali e professionali molto diverse; infine, il punto di vista delle istituzioni, più interessate ai contesti organizzativi per l'erogazione dei servizi. Il volume è corredato di un glossario tematico.

LENT R.W. (2001), *La scelta scolastico-professionale nella prospettiva socio-cognitiva*, Orientamento/(10)>GIPO: Giornale Italiano di Psicologia dell'Orientamento, v. 2, n. 1, gen 2001, pagine 5-18.

Il contributo intende fornire una introduzione alla teoria socio-cognitiva dello sviluppo professionale (Social Cognitive Career Theory), come estensione della più generale teoria socio-cognitiva di Bandura all'ambito della scelta scolastico-professionale. Vengono esaminate le

variabili socio-cognitive che sono in grado di caratterizzare il comportamento professionale individuale e che mediano gli effetti di fattori personali e ambientali sullo stesso sviluppo professionale. L'A. illustra inoltre le relazioni che sembrerebbero sussistere fra interessi professionali, scelte e azioni finalizzate a perseguire i propri obiettivi e quindi gli interventi che possono essere realizzati sia durante lo sviluppo e in un'ottica preventiva, sia nell'ambito della consulenza di orientamento. L'articolo si conclude presentando alcuni risultati di ricerca relativi all'applicazione della teoria ad un'ampia gamma di persone con caratteristiche diverse.

LYND-STEVENSON R.M. (2001), *Teoria del "valore atteso": capacità predittiva della condizione lavorativa nei giovani disoccupati*, Orientamento(10)>GIPO: Giornale Italiano di Psicologia dell'Orientamento, v. 2, n. 1, gen 2001, pagine 19-22.

Con questo lavoro si è voluta esaminare la capacità della teoria del "valore atteso" (che ipotizza una stretta relazione tra le aspettative di trovare lavoro e l'importanza attribuita allo stesso ed il futuro status lavorativo) di fornire previsioni utili sulla possibilità di accedere ad una occupazione. Sono state esaminate le aspettative di duecento giovani disoccupati circa la possibilità di avere un lavoro e l'importanza data allo stesso, e sono state confrontate con lo status occupazionale dei medesimi dodici mesi più tardi. I risultati della ricerca permettono di evidenziare che le due variabili considerate si sono dimostrate buoni predittori del futuro status lavorativo, confermando la teoria del "valore atteso" come valido modello di riferimento.

MANCINELLI M.R. (2002), *L'orientamento dalla A alla Z*, Vita e Pensiero.

'Fare orientamento' oggi è un'avventura sempre più complessa, coinvolgente e necessaria a una vasta gamma di utenti che vivono in una società soggetta a continui e profondi cambiamenti. Ogni mutamento, ogni problema, ogni risposta a tali bisogni suscita inevitabilmente nuovi interrogativi, stimola la ricerca di nuove soluzioni e di nuove strade da percorrere. È un'avventura che non ha un termine e che coinvolge gli operatori così come gli utenti, impegnati a capire se stessi e la realtà, a inserirsi in essa e a trasformarla. È un'avventura affascinante, ma anche difficile: è difficile comprendere la molteplicità e la complessità dei bisogni delle persone; è difficile dare risposte orientative adeguate; è difficile far capire agli individui, inseriti in una cultura della soddisfazione immediata dei bisogni, che occorre tempo per apprendere e sviluppare competenze orientative; è difficile far loro accettare il dubbio, l'incertezza, il rischio che ogni presa di decisione comporta e l'idea della costruzione lunga e provvisoria del proprio progetto professionale. Soprattutto è difficile stimolare il 'piacere di apprendere' nuove competenze, non solo durante il periodo della scolarizzazione, ma nel corso di tutta la vita. Per raggiungere questi obiettivi è indispensabile una collaborazione tra operatore e utente non facile da stabilire. È partendo da questa complessità che, nella realizzazione del presente volume, si è scelto di seguire l'ordine alfabetico, che permette al lettore di passare da una idea all'altra. Nella complessità non ci sono un inizio e una fine unica, non c'è la costruzione lineare che spinge a un solo tragitto. Questo libro intende offrire a coloro che operano nel campo dell'orientamento la possibilità di costruirsi un cammino parziale e di stabilire relazioni che abbiano senso per se stessi; vengono suggeriti alcuni legami che sembrano pertinenti, ma autorizzano a scelte diverse. Non volendo proporre semplificazioni e facili risposte, questo lavoro non è esauritivo, ma è un invito a proseguire nella conoscenza e nella sperimentazione.

MANCINELLI M.R. (a cura di) (2003), *Orientare all'università e al lavoro. Percorsi guidati. Guida pratica per insegnanti, orientatori e psicologi*, Alpha Test.

MCCARTHY J. (2002), *Competenze, formazione e qualifiche degli operatori di orientamento*, Magellano, a. 3, n. 11, giu 2002, pagine 49-57.

Lo scopo del contributo è quello di fornire un'analisi comparativa internazionale sulle competenze, la formazione e le qualifiche degli operatori di orientamento. Viene presentato il resoconto del 2° Simposio Internazionale tenutosi a Vancouver, Canada, nel marzo 2001 sul tema delle politiche pubbliche, ma anche sulla formazione, sulle qualifiche e le competenze professionali nei dodici paesi membri della Comunità Europea. La ricerca ha messo in evidenza che la differenza più significativa fra i diversi Paesi sta nel tipo di qualifiche che vengono richieste ad operatori dell'orientamento nel settore educativo ed in quello del lavoro. Inoltre è emersa la carenza di strutture di formazione che consentano lo sviluppo professionale degli operatori, mentre la maggior parte dei Paesi sembra garantire la formazione continua a cadenza annuale, che utilizza su larga scala le ICT (Information and Communication Technologies) e l'istruzione a distanza.

MEIER SCOTT T., DAVIS SUSAN R. (2003), *Guida al counseling. In 40 regole fondamentali cosa fare e non fare per costruire un buon rapporto d'aiuto*, Franco Angeli.

MELONE M., MELONE G.O. (2002), *L'orientamento professionale (O.P.) e agli studi universitari (O.S.U.). Guida per gli studenti delle secondarie che intendano frequentare l'università...*, Panozzo.

MITCHELL K.E., LEVIN A.S., KRUMBOLTZ J.D. (2000), *La casualità inaspettata: generare opportunità professionali inaspettate*, Orientamento/(10)>GIPO: Giornale Italiano di Psicologia dell'Orientamento, v. 1, n. 2, set 2000, pagine 46-57.

L'articolo mette a fuoco la teoria della casualità pianificata come metodologia di intervento in percorsi di consulenza per la carriera. Dopo aver precisato il ruolo della casualità nella consulenza professionale, gli AA., attraverso alcune esemplificazioni di casi concreti, forniscono precise indicazioni su come un consulente di orientamento possa utilizzare questa teoria per aumentare l'efficacia dei propri interventi. A questo proposito viene sinteticamente descritto un percorso di consulenza articolato in quattro fasi, per ognuna delle quali si precisano gli obiettivi e la metodologia. In chiusura gli AA. individuano alcune aree di ricerca il cui sviluppo può consolidare la validità di questo costrutto e migliorarne l'utilizzo nelle attività di consulenza.

NOT E., RINALDI A. (2001), *Un modello epistemologico per l'azione orientativa: il counseling*, Magellano, a. 2, n. 6, giugno 2001, pagine 5-12.

L'art. esamina i complessi cambiamenti necessari perché il servizio di orientamento possa soddisfare la sempre crescente di richiesta di aiuto e di sostegno. Tale richiesta non può essere soddisfatta solo attraverso l'erogazione di informazioni (componente esterna dell'orientamento), ma necessita attenzione alla componente interna dell'orientamento, che permette di focalizzarsi sulle risorse interne dell'utente. Gli AA. propongono un modello



epistemologico in grado di riconoscere e valorizzare la complessità che caratterizza l'esperienza conoscitiva del soggetto che apprende. Lo strumento elettivo che meglio sembra rispondere al modello proposto è il counseling, che permette di considerare trasversalmente tutti quei settori in cui è praticata la relazione d'aiuto (l'ambito educativo, formativo, aziendale, sanitario e socio-assistenziale) e punta sulla centralità dello spazio di relazione tra professionista e cliente. In conclusione, gli AA. sostengono che interpretare il servizio di orientamento come relazione di aiuto serve a garantirne la qualità.

ODDO P. (2002), *Orientamento professionale e inserimento lavorativo delle persone disabili*, Magellano, a. 3, n. 11, giu 2002, pagine 11-26.

Viene presentata la nuova normativa sul collocamento mirato per l'inserimento lavorativo dei disabili. Il collocamento mirato è volto a costruire un sistema condiviso e consensuale in cui disabile e impresa siano soggetti attivi del processo di inserimento professionale. Per realizzare tale obiettivo è necessaria l'integrazione delle funzioni e delle competenze del sistema dell'educazione e di quello del collocamento. Il contributo conclude con un excursus sulle figure professionali coinvolte all'interno del processo di orientamento, quali l'orientatore, l'ergonomo e il mediatore di transizione, di cui sono illustrati i ruoli differenziati nelle fasi specifiche ed articolate del processo di inserimento.

ORTALI C., PICCO A. (2001), *Il bilancio delle competenze nell'esperienza del CIOFS-FP Piemonte*, Magellano, a. 2, n. 4, febbraio 2001.

Il contributo si focalizza sull'esperienza del CIOFS-FP della regione Piemonte, che ha sviluppato un ruolo istituzionale di osservatorio rispetto all'evoluzione dell'orientamento in Italia e all'estero, in rapporto alla realizzazione di alcune esperienze con giovani che avevano soltanto la licenza media, o erano stati respinti, o ancora avevano abbandonato la scuola secondaria superiore. I percorsi di bilancio delle competenze sono stati sviluppati come insieme di attività e azioni di cui viene fornita un'ampia descrizione. Vengono inoltre espone le specifiche scelte metodologiche sottostanti allo sviluppo dei percorsi di bilancio e i principali criteri di qualità ritenuti essenziali per ogni percorso. L'articolo conclude con una valutazione positiva della pratica di bilancio per la flessibilità che la caratterizza.

POMBENI M.L., GUGLIELMI D. (2000), *Competenze orientative: costrutti e misure*, Orientamento/(10)>GIPO: Giornale Italiano di Psicologia dell'Orientamento, v. 1, n. 3, dic 2000, pagine 26-37.

Il lavoro si apre con la definizione di competenze orientative: costituite da cinque macro-aree, esse sono intese come l'insieme di caratteristiche, abilità, atteggiamenti e motivazioni personali necessari per fronteggiare efficacemente compiti orientativi specifici. Si intende quindi individuare, all'interno di una batteria di strumenti orientativi, quelli che meglio concorrono a rendere operative le competenze orientative. La batteria testata è composta da quattro strumenti: il POI (Profilo Orientativo Individuale), il SEO (Self Empowerment Orientativo), la SCT (Scala Tolosana di Coping) e l'ACT (Autovalutazione Competenze Trasversali). La ricerca ha utilizzato un campione di 969 studenti dell'ultimo anno delle scuole superiori. Il quadro dei risultati, complessivamente positivo, sembra consigliare un uso del POI e del SEO.

POMBENI M.L. (2001), *Il colloquio di orientamento*, Carocci.

POMBENI M.L. (2002), *Le risorse umane dell'orientamento: contesti e professionalità*, Magellano, a. 3, n. 12, ott 2002, pagine 21-28.

L'art. evidenzia le difficoltà legate alla definizione delle figure professionali che operano a vario titolo nel settore dell'orientamento. Tali difficoltà sono legate essenzialmente a tre variabili: la specificità dell'azione erogata e il contesto di riferimento dell'intervento; il rapporto tra figure dedicate e altre professionalità; la necessità di distinguere fra certificazione/riconoscimento delle professionalità già attive e i percorsi di formazione in ingresso degli operatori più giovani. Nonostante nell'ultimo decennio una serie di interventi legislativi abbia interessato il settore, le attività di orientamento oggi sono svolte sia da professionisti dedicati, sia da figure che non hanno una 'mission' specifica. L'A. conclude sottolineando la necessità di definire una strategia di certificazione dei profili dedicati, con un corretto riconoscimento di funzioni specifiche ed un'esatta valutazione dei profili provenienti dai nuovi corsi della riforma universitaria.

RUFFINI C., SARCHIELLI V. (2001), *Il bilancio di competenze: Nuovi sviluppi*, Franco Angeli, Milano.

Il testo presenta i risultati del progetto triennale di innovazione e approfondimento della metodologia del bilancio di competenze realizzato da Studio Méta & Associati nell'ambito del Programma Opto, promosso dalla Regione Emilia-Romagna. Nell'ambito dello stesso progetto era già stata prodotta una pubblicazione riguardante il modello francese di Bilancio di Competenze e le possibili applicazioni in Italia. Vengono innanzitutto proposte le riflessioni emerse dalle sperimentazioni del Bilancio di Competenze condotte in Italia negli ultimi anni: gli elementi di continuità e di quelli di rottura rispetto al modello francese, ma anche rispetto ad altri dispositivi di analisi delle competenze (in particolare, rispetto all'Assessment Center). Vengono quindi presentati i prodotti e i materiali di supporto per operatori e consulenti interessati all'utilizzo del dispositivo del bilancio nelle azioni di consulenza, tra i quali un nuovo "catalogo ragionato" degli strumenti. Completano il testo alcuni contributi che presentano prototipi di intervento per i "nuovi ambiti" dell'incontro domanda/offerta nei Centri per l'Impiego e dei sistemi di formazione professionale, nonché proposte di innovazione relative alla gestione del rapporto di consulenza e alla formazione-supervisione degli operatori di bilancio.

Russo S. (2002), *Il bilancio di competenze. Una storia europea. Dal trasferimento delle pratiche alla certificazione*, Franco Angeli, Milano.

SANGIORGI G. (2000), *La questione delle competenze in una prospettiva di career guidance*, Scuola di Psicosociologia dell'Organizzazione.

[http://www.career-point.com/nw/centri\\_in2.htm](http://www.career-point.com/nw/centri_in2.htm).

Sommario: Premessa, Le competenze nella prospettiva di career guidance, Un po' di definizioni: capacità, competenze, core skills, life skills, base skills, conoscenze; La procedura di assessment nel percorso di career guidance; Job card; Network.

SANGIORGI G. (2000), *Orientare. Manuale per career counselling*, ISEDI.

Il volume si propone come manuale operativo destinato ad operatori che in ambiti diversi

(scuola, servizi all'impiego e centri di orientamento) svolgono attività di supporto per un'utenza impegnata nella costruzione del proprio progetto professionale. È composto da tre parti. Nella prima, dopo aver puntualizzato alcuni nodi teorici e metodologici dell'orientamento (il concetto di transizione, di career guidance, il processo decisionale) l'A. offre una sintetica descrizione del sistema italiano, dei paesi della comunità europea e di altri stati extra-europei. Sempre in questa sezione sono affrontate alcune tematiche di carattere organizzativo come la implementazione di un servizio di orientamento, i modelli di intervento e i requisiti di professionalità degli operatori di orientamento. La seconda parte costituisce un vero e proprio manuale operativo; all'interno del percorso complessivo di career guidance, vengono individuate e analiticamente presentate le procedure relative alle diverse fasi/attività di orientamento che possono costituire il percorso: accoglienza, informazione, bilancio personale, assessment psicosociale, assessment delle competenze, counseling, supporto alla transizione. Per ognuna vengono precisati: descrizione del servizio, destinatari, requisiti di struttura, requisiti di competenza, processi operativi, materiali di supporto, monitoraggio del servizio. Un capitolo è infine dedicato al servizio di orientamento nella scuola. Nella terza parte sono presentati materiali di supporto per lo svolgimento delle attività, con particolare attenzione a quelli di tipo informatico. Il volume si conclude con la presentazione di materiali sperimentati all'interno di altre realtà italiane attive nel campo dell'orientamento (scuola, università, centri pubblici e privati). Al volume è inoltre allegato un floppy disk contenente le "Schede Career Point per l'orientamento" messe a disposizione dalla Scuola di Psicopsicologia dell'Organizzazione.

SELVATICI A. (2000), *Il bilancio di competenze come azione orientativa: Una pratica di successo*, Quaderni di Orientamento, a. 10, n. 17, dic 2000, pagine 22-31.

Focus del lavoro è il bilancio di competenze, strumento volto a fare il punto sulle esperienze personali e professionali della persona, sulle sue motivazioni e capacità, allo scopo di costruire un progetto professionale o di formazione. L'A. parte da un breve riferimento al contesto in cui la tecnica è nata e si è sviluppata (Francia, fine anni '80), per delinearne successivamente finalità, metodologia e strumenti. La conclusione verte sui vari approcci utilizzati nelle azioni di bilancio, che si differenziano principalmente per il ruolo attribuito rispettivamente alla persona e al consulente nel processo di ricostruzione e valutazione delle competenze.

SORESÌ S., NOTA L. (2000), *Interessi e scelte: Come si evolvono e si rilevano le preferenze professionali*, Giunti Organizzazioni Speciali, Firenze.

Il volume nasce dalla convinzione degli AA. che gli interessi ricoprono un ruolo determinante nel processo orientativo delle persone. Il volume è diviso in quattro parti. La prima traccia a grandi linee una storia dello studio psicologico degli interessi, passando in rassegna i contributi più significativi. La seconda parte punta a precisare il significato psicologico di questo costrutto, chiarendo il rapporto con altre dimensioni significative per lo sviluppo professionale e le attività di orientamento (attitudini, valori, apprendimento scolastico, personalità). La terza parte è dedicata alla presentazione degli strumenti di indagine e di valutazione degli interessi; particolare attenzione viene dedicata alle attività che possono essere svolte a scuola. A questo proposito viene analiticamente presentato un "training"

di orientamento per la scuola media, corredato, in appendice, degli strumenti e materiali da utilizzare con gli alunni.

SORESI S. (a cura di) (2000), *Orientamenti per l'orientamento: Ricerche ed applicazioni dell'orientamento scolastico-professionale*, Giunti: Organizzazioni speciali, Firenze.

Il volume raccoglie contributi dei maggiori studiosi italiani dell'orientamento, sulla discrepanza tra la ricerca e l'applicazione esistente nel settore. La prima parte offre una ridefinizione dello spazio specifico di azione degli operatori dell'orientamento e dell'avvio del processo di costruzione di questo tipo di professione. La seconda parte si occupa dei metodi e delle tecniche di accertamento dell'efficacia dell'intervento e dell'efficacia che devono possedere gli strumenti che vengono utilizzati al fine di raccogliere informazioni sulle diverse caratteristiche dei soggetti che partecipano ai programmi di orientamento. Nella terza parte sono raccolti contributi esemplificativi del ruolo che la scuola ricopre nell'orientamento e di quanta attenzione le venga riservata da psicologi e da professionisti dell'orientamento, che devono comprenderne i linguaggi e le esigenze; vengono inoltre proposte ipotesi e percorsi educativi di orientamento. Nella quarta parte vengono presentati contributi centrati sulla riorganizzazione degli atenei italiani, per offrire agli studenti delle scuole medie superiori occasioni di riflessione sulla tematica della scelta. Nella quinta parte vengono proposte alcune riflessioni sull'orientamento nel contesto della formazione professionale, con una particolare attenzione alla relazione esistente tra l'aspetto economico e il processo di scelta; in conclusione si fa cenno al tipo di consulenza che potrebbe essere proposta a quanti si trovino a gestire con difficoltà ciò che il proprio ruolo professionale comporta e richiede.

### • Bibliografia Imprenditorialità

AA. VV. (2000), *Dall'evento al modello. Opportunità imprenditoriali per il territorio*, Franco Angeli, Milano.

AA. VV. (2001), *I giovani e la scelta imprenditoriale*, Guerini e Associati.

AA. VV. (2001), *Imprenditrici e new economy: un matrimonio di interessi*, "CENSIS - Note e commenti", n. 11, a. 37, p. 4-6.

Sarà probabilmente la donna imprenditrice la protagonista della seconda fase della *new economy*. In una fase di discontinua incertezza della *new economy*, che vede le economie di tutto il mondo occidentale subire pesantemente l'influsso del Nasdaq, si avverte la necessità di un superamento dell'euforia iniziale, di una stabilizzazione dei mercati e di un quadro di maggiori certezze sulle reali potenzialità del connubio tra mercato e tecnologie della comunicazione. Ruota intorno a questo problema il 1° rapporto Donna e impresa, realizzato dal Censis per conto dell'Associazione imprenditrici e donne dirigenti d'azienda, con la collaborazione dell'Ibm. L'indagine costituisce un campione già utilizzato da istituti di ricerca o da istituzioni, come il Cnel.

AA. VV. (2001), *Percorsi imprenditoriali generati nell'università. Il fenomeno «spin-off» accademici*, CLUEB.

AA. Vv. (2001), *Start-up: dall'idea all'impresa*, IPSOA..

AA. Vv. (2003), *Annuario Assofranchising 2003*, Milano, Assofranchising.

Prima o poi molti di coloro che puntano a mettersi in proprio accarezzano l'idea di utilizzare un contratto di franchising. Si tratta, come è noto, di uno strumento attraverso il quale un produttore di beni o servizi (cd. franchisor) ed un distributore al dettaglio (cd. franchisee), giuridicamente ed economicamente indipendenti, si vincolano il primo a concedere al secondo la facoltà di entrare a far parte della propria catena di distribuzione, con il diritto di sfruttare brevetti, marchi, ditta, insegna, formule o segreti commerciali a lui appartenenti. Il franchisee, dal canto proprio, si impegna ad approntare una sede per la vendita dei prodotti, ad acquisire una quantità minima di beni e a rispettare le direttive commerciali del franchisor, nonché a pagare il dovuto corrispettivo. La formula contrattuale è particolarmente interessante e potrebbe offrire in futuro un ampio ventaglio di opportunità, soprattutto ai giovani. Del resto, sin dagli esordi in Italia, questo istituto di origine anglosassone, legittimato nel nostro ordinamento ancora solo in maniera atipica, ha dato prova di grandi potenzialità di sviluppo e ha consentito la nascita di numerose aziende e la creazione di nuovi posti di lavoro. Il volume è una pubblicazione annuale realizzata dall'Associazione Italiana del franchising, Assofranchising, che raggruppa molti dei più importanti operatori del settore. Si tratta di una vera e propria guida al franchising, nella quale vengono passati in rassegna oltre trecento profili di franchisor operanti in Italia, con l'indicazione dei dati economici e delle classifiche per investimento. I settori di attività sono i più svariati: dalla ristorazione all'abbigliamento, dalle grandi catene di distribuzione alle agenzie immobiliari. L'attività di ogni franchisor viene analizzata in apposite schede che illustrano i vantaggi di una eventuale affiliazione. Completano il volume un utile glossario dei termini più ricorrenti ed alcuni interventi di esperti del settore sulle problematiche più attuali che coinvolgono questa promettente forma di affiliazione commerciale. Particolarmente interessante l'intervento di Michele Scardi, segretario dell'Associazione Italiana del Franchising, dedicato alla scelta dell'affiliazione. Un momento "denso di conseguenze -scrive Scardi- che condizionerà la vita del candidato-affiliato per anni e lo impegnerà sul piano finanziario e personale". La creazione di una propria azienda indipendente determina, infatti, una situazione, se non definitiva, quanto meno difficile da modificare. Ecco perché è importante che la decisione sia presa con ocularità e solo dopo un percorso di autovalutazione del candidato-affiliato, che passi attraverso l'elaborazione di un serio conto economico e finanziario e una stretta collaborazione col franchisor.

AA. Vv. (2003), *Donne che creano impresa*, Sperling & Kupfer.

AA. Vv. (2003), *Imprenditori eccellenti. I protagonisti dell'economia italiana raccontano se stessi, la cultura delle loro imprese, le ragioni del successo*, Il Sole 24 Ore Libri. Sono le storie degli imprenditori italiani che si sono aggiudicati negli ultimi sei anni il premio 'L'imprenditore dell'Anno', il prestigioso riconoscimento ideato da Ernst & Young, che premia quanti si sono distinti per intraprendenza, creatività e impegno in una delle cinque categorie previste: global, innovation, finance, communication, quality of life. Il libro presenta i profili e ripercorre il cammino che questi uomini hanno fatto compiere alle loro

imprese, dedicando un maggior approfondimento agli ultimi tre vincitori nazionali, che a loro volta hanno partecipato al premio internazionale World Entrepreneur of the Year.

BARBASIO L., IAMETTI P., SPALLANZANI S. (2004), *Dieci regole per mettersi in proprio e le storie di chi ci è riuscito*, Etas, collana Jobbing.

Secondo i dati delle Camere di Commercio, l'Italia è un paese che dimostra una fortissima propensione a "mettersi in proprio". Ogni giorno nascono più di mille nuove attività, nei settori più disparati. A questa forte spinta corrisponde tuttavia una realtà non sempre rosea: le difficoltà del mercato e i vincoli legislativi e burocratici possono raffreddare gli entusiasmi dei neoimprenditori e condannare al fallimento i loro progetti. Occorre conoscere molto bene se stessi e le opportunità offerte dal mercato, saper calcolare realisticamente le possibilità di successo, sfruttare appieno incentivi e finanziamenti. Il libro individua le dieci regole fondamentali per mettersi in proprio e segue tappa per tappa la nascita di una nuova impresa.

BASSOLI M., CALDARO M. (2003), *Essere imprenditrici. Fenomenologia di storie femminili d'impresa*, Franco Angeli.

Se il successo, da un punto di vista economico e produttivo del distretto carpigiano del Tessile Abbigliamento è un dato di fatto ormai certo, non altrettanto in evidenza risultano invece gli elementi personali e privati indispensabili al raggiungimento di quel particolare successo. Si parla molto infatti e si scrive di Tessile Abbigliamento a Carpi, ma ancora troppo poco si parla e si scrive delle vere e proprie protagoniste di quel successo, le donne imprenditrici, figure attorno alle quali regna il silenzio.

Uno degli obiettivi di questo libro è proprio quello di dare voce a questo silenzio e raccontare il ruolo e la funzione delle donne nell'imprenditoria, realtà in cui convivono indistintamente gli aspetti dell'impresa, della professione e della vita quotidiana; una dimensione in cui il ruolo professionale dell'imprenditrice e quello più comune dell'essere madre e moglie si rivelano piani paralleli e complementari.

Il progetto su cui si basa l'intero lavoro, rivolto a quanti - siano essi formatori, responsabili di politiche di sviluppo economico e lavorativo, rappresentanti di parti sociali o istituzioni - intendano approfondire la conoscenza dell'imprenditoria femminile nel settore tessile abbigliamento, ha come finalità quella di valorizzare e di mettere in luce gli aspetti e le tappe ancora sconosciuti in questo settore, ma essenziali nel difficile cammino verso la carriera.

BERTANI B., CALZAROSSA A. (2000), *L'Impresa al femminile*, "Personale e lavoro", n. 4, a. 36, p. 3-7.

Un numero sempre maggiore di donne decide di avviare un'attività in proprio. L'articolo riporta i risultati di una ricerca, realizzata tra 25 imprenditrici di imprese medio-piccole, finalizzate ad approfondire le motivazioni che spingono una donna a dedicarsi a un'attività di tipo imprenditoriale e a comprendere quale percezione le imprenditrici hanno del lavoro e quali sono le caratteristiche di un'impresa femminile, con particolare riguardo alle modalità di comunicazione e agli stili di leadership che le imprenditrici utilizzano nei confronti dei loro collaboratori. Descrittori: Donna, Imprenditori, Imprenditorialità, Impresa, Piccola e media impresa.

BIASETTI C., FOSSA V., GHELFI M. (2002), *Quale genere di impresa? Donne imprenditrici nel settore dei servizi per la formazione*, Franco Angeli.

L'imprenditorialità è considerata uno dei fattori determinanti lo sviluppo economico e sociale e in quest'ambito il crescente protagonismo delle donne nella creazione di nuove imprese è ormai un dato acquisito, soprattutto in regioni che presentano elevati tassi di attività femminile, come l'Emilia Romagna. Sono cresciute di pari passo le iniziative specificatamente rivolte allo sviluppo dell'imprenditoria femminile che prevedono contributi finanziari, ma anche servizi di supporto e accompagnamento alla loro progettazione. Tuttavia perdura l'esistenza di ostacoli di natura culturale, oltre che strutturale, alla piena affermazione di una specifica identità professionale femminile, soprattutto nell'esercizio dell'attività imprenditoriale (la cui definizione avviene spesso col ricorso a *cliché* collocabili nell'universo simbolico maschile dell'iniziativa, della titolarità e del rischio), proprio mentre la donna ricorre al lavoro autonomo e alla creazione d'impresa per aggirare la segregazione di genere e la minore opportunità di accesso al mercato del lavoro rispetto agli uomini. In questo panorama, il volume vuole proporsi come un contributo informativo e metodologico allo sviluppo delle fasi necessarie alla nascita di una nuova impresa e rappresenta insieme l'esito e la valutazione dell'esperienza di concretizzazione di un progetto di imprenditorialità femminile nel settore dei servizi alla formazione.

BIC LAZIO (2002), *Guida alla redazione del business plan*, BIC Lazio.

Perché una guida al business plan? Per accompagnarvi fin dal primo passo, quello della stesura del business plan, nel percorso dall'idea alla vostra impresa. La guida vuole essere un supporto alle decisioni che vi troverete a prendere per giungere a: Capire se la vostra idea è fattibile oppure no; Definire se potete o no disporre di punti di forza sul mercato; Valutare se si farà profitto; Definire quali potranno essere le condizioni organizzative. All'interno di questo strumento troverete delle "lezioni" che vi indicheranno le sequenze di lavoro più appropriate, gli strumenti da utilizzare per la pianificazione, degli esempi utili.

Sarete chiamati a prendere delle decisioni chiave da riportare nelle schede che rappresenteranno i "mattoni" per costruire il vostro business plan. Verrete stimolati a verificare continuamente la precisione e la coerenza delle scelte fatte durante il percorso e, se necessario a rivedere, adattare e migliorare l'idea originaria. Ricordate che ogni fase di lavoro se fatta bene aumenta la probabilità che la successiva riesca al meglio (investire tempo su una fase significa recuperarlo in quelle successive).

CAMERA DI COMMERCIO DI TORINO, *Guida al business plan*, Camera di commercio industria artigianato e agricoltura di Torino. Contiene 3 floppy disk.

CHINETTI P. (2000), *Aziende alberghiere e agenzie di viaggio. Aspetti organizzativi, gestionali e fiscali*, FAG.

La gestione delle aziende che operano nel settore turistico (alberghi, agenzie di viaggio, tour operator) richiede il possesso di professionalità spiccate anche in materia amministrativa, contabile e fiscale. Questo volume spiega come si costituisce e si gestisce un'agenzia di viaggio, un'azienda alberghiera ed un'impresa di tour operator, soffermandosi sugli aspetti operativo-gestionali, fiscali e contabili che, rispetto alle altre aziende, presentano delle particolarità. Di rilievo il richiamo alle più recenti disposizioni legislative ed alle

circolari ministeriali esplicative che hanno introdotto agevolazioni fiscali per le imprese alberghiere. Nel Cd Rom allegato sono contenuti documenti di legislazione e prassi.

CHINETTI P. (2001), *Mettersi in proprio*, Edizioni FAG, Milano.

Chiunque intenda intraprendere un'attività in forma autonoma, avviare un esercizio commerciale, artigianale o un'attività professionale, si trova subito alle prese con una serie di adempimenti pratici, riguardanti in modo particolare, ma non solo, il settore fiscale. Il volume è stato pensato per accompagnare nella fase iniziale chi intraprende nuove attività e per illustrare come ci si debba organizzare per far fronte correttamente e puntualmente agli adempimenti richiesti dalle vigenti disposizioni. Esso contiene infatti utili suggerimenti per risolvere i principali problemi che si pongono sotto il profilo amministrativo, fiscale e previdenziale. Il quadro è completato da significativi riferimenti alle principali forme di finanziamento ordinario e agevolato e ai contributi destinati alle nuove iniziative.

CIANFLONE M., FORQUET F. (2000), *Il lavoro web*, Il Sole 24 Ore, Collana Tascabili.

Una guida per accedere alle nuove opportunità offerte dalla Rete, che offre riferimenti, contatti, siti ed indirizzi. Dopo un excursus dedicato alla storia e alle tecnologie del web, si analizza il fenomeno del commercio elettronico e il lettore viene guidato nella creazione di un'impresa su Internet, o nel portare la propria impresa sul web. Si impara a costruire il sito, a renderlo visibile, a mantenerlo in Rete.

COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE (2003), *L'imprenditorialità in Europa. Libro verde*. UE, Bruxelles,  
[http://europa.eu.int/comm/enterprise/entrepreneurship/green\\_paper/green\\_paper\\_final.it.pdf](http://europa.eu.int/comm/enterprise/entrepreneurship/green_paper/green_paper_final.it.pdf).

DE STEFANIS C. (2003), *Il nuovo imprenditore agricolo - dopo la riforma. Profili generali giuridici - Adempimenti per la costituzione, la gestione e il riconoscimento della qualifica di imprenditore agricolo a titolo principale*, Sistemi Editoriali.

Agriturismo, esercizio dell'attività di vendita (anche attraverso Internet), diritto di prelazione in caso di nuovo affitto, distretti rurali e agroalimentari di qualità, interventi per il rafforzamento e lo sviluppo delle imprese gestite direttamente dai produttori agricoli, esercizio dell'attività agricola in forma societaria, sono alcune delle novità apportate dai DD. Lgs. 226, 227 e 228 del 18 maggio 2001, per la modernizzazione dei settori della pesca, delle foreste e dell'agricoltura. Come sono cambiate le "imprese verdi" dopo la riforma? Quali opportunità hanno potuto sfruttare?

Attraverso un'attenta disamina del nuovo apparato legislativo e delle sue implicazioni previdenziali e fiscali, il volume, alla sua *seconda edizione*, si propone come un valido supporto per *saperne di più* e districarsi, grazie ad un utilissimo formulario, tra gli adempimenti di carattere amministrativo.

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE SOCIALI E DEL LAVORO DELLA REGIONE TOSCANA  
*Come creare la propria attività e la propria impresa: guida alle iniziative locali per l'occupazione*, Regione Toscana, Firenze, ed. Toscana.



FIGURELLA C. (2003), *Nati senza camicia. Venti interviste a grandi imprenditori e personaggi famosi che hanno cambiato il loro destino con la sola forza di volontà*, Baldini Castoldi Dalai.

I personaggi famosi intervistati hanno tutti in comune le loro semplici origini. Questo libro nasce dal desiderio dell'autrice di far conoscere ai lettori come la sola forte voglia di farcela li abbia portati al successo, rovesciando così il concetto di povertà inteso come condizione di privazione e affermandolo in quanto stimolo a intraprendere una via che può portare lontano. Questi personaggi arrivati al successo nel mondo imprenditoriale, nello spettacolo e nello sport raccontano come hanno colto l'attimo fuggente, come hanno sfruttato l'occasione della loro vita, come hanno intuito che i sacrifici iniziali sarebbero stati compensati abbondantemente in un secondo tempo.

FONTELA E. (2000), *Come divenire imprenditore nel XXI secolo*, Spirali.

FORMAPER (a cura di) (2003), *Donne creano impresa*, Sperling & Kupfer.

FORMAPER (a cura di) (2003), *Intraprendere nel non profit, Il ruolo della formazione*, Franco Angeli, Milano.

Raccolta di riflessioni di accademici, ricercatori e formatori sul tema della formazione nel settore non profit, che, dopo una panoramica di questo settore in Italia e in Europa, presenta un nuovo modello di intervento per aiutare la nascita di nuove attività.

GUZZETTI E. (2002), *A monte del business plan. Cosa occorre sapere prima di preparare un effettivo business plan. Con floppy disk*, Franco Angeli.

Tanto il business plan come il master budget operativo, richiedono a monte la valutazione dell'idea di "business" da intraprendere, se si tratta di uno "start-up", o la verifica dell'attuale situazione se l'impresa opera già da qualche tempo. Senza questi requisiti sarà molto difficile stabilire in che modo il domani influenzerà lo scopo dei piani e se eventualmente sarà necessario prendere in considerazione eventuali interventi, prima di lanciarsi a prevedere il futuro dell'azienda. Oggi tutti gli imprenditori, anche piccoli, devono sapere preparare un business plan o un budget, sia perché vengono loro richiesti per concedere finanziamenti, fidi e crediti, sia perché sono il mezzo per gestire bene un'impresa sempre più impegnata a guardare in avanti.

La ponderazione dell'idea e studio del mercato, o la diagnosi della performance passata, sono processi fondamentali che si devono integrare con la pianificazione aziendale.

L'obiettivo di questo libro, complemento dell'antecedente della stessa collana, *Il Business Plan Gestionale. Un metodo semplice e pratico per la pianificazione strategica d'impresa* (5a edizione), è quello di aiutare ad interpretare la performance dell'impresa, mediante un attento check-up, e diagnosticare gli eventuali interventi correttivi orientati alla sua affermazione e rilancio.

Per un'efficace impostazione dell'idea, la diagnosi della performance passata o la giusta strategia da avviare è indispensabile uno strumento informatico che garantisca precisione e rapidità d'esecuzione. Allegato al volume troverete un floppy con il *software* fondamentale per rendere al lettore più facile e rapido il check-up dell'impresa o la impostazione della fase di start-up completo di tabelle e dei grafici pertinenti.

HAWKEN P. (2001), *Come scegliersi un'attività e farne un business*, Bompiani.

LEWIS M., GROMIS DI TRANA E. (2000), *L'impresa familiare*, Il Sole 24 Ore Media & Impresa. L'articolo 230-bis del codice civile ha dato riconoscimento normativo a una tipologia societaria - l'impresa familiare - che spesso si riscontra nei fatti. La posizione del collaboratore familiare è assimilata a quella del socio di società, piuttosto che quella del lavoratore para-subordinato. Questa doppia valenza ha dato luogo, in dottrina, a tesi opposte. Gli autori affrontano dunque la delicata materia partendo dall'analisi della costituzione dell'impresa, in relazione agli adempimenti giuridici necessari. Segue la definizione dei rapporti di parentela che danno luogo al rapporto allo stato di collaboratore familiare e l'analisi del tipo di rapporto, che contraddistingue la prestazione dell'attività lavorativa.

MAGATTI M., MONARI M., RUGGERONE L. (2000), *Donne esploratrici. Percorsi nella imprenditoria femminile*, Guerini e Associati, Collana Istud.

MAROTTI E., ZIARELLI L. (2002), *Imprese da ragazzi! IG Students Storia di un sogno non impossibile*, RAI-ERI.

IG Students offre ogni anno a migliaia di giovani intraprendenti la possibilità di diventare imprenditori di se stessi, costituendo vere imprese con tanto di capitale sociale e di azionisti, che creano e vendono prodotti e servizi e soprattutto le intelligenze protagoniste del futuro prossimo. Il libro ripercorre la storia della fondazione, ma soprattutto la storia delle persone, di donne e uomini, di ragazzi e ragazze.

MASI S.E. (2004), *Net economy e microimprenditorialità: nascita, sviluppi e prospettive. Un quadro interpretativo e un'indagine empirica nell'area bolognese*, Franco Angeli, Collana Sociologia del lavoro.

In questi ultimi anni, sovvertendo i tradizionali canoni relativi alla 'creazione' di ricchezza che facevano capo alla produzione (ed alla proprietà) di beni, il terziario è divenuto sempre più un settore dominante, che produce ricchezza a partire da servizi e beni immateriali (o dal loro accesso). In tale quadro l'"informazione" e la "comunicazione" sono divenute vere e proprie produttrici di ricchezza, anzi ricchezza esse stesse. Si è venuto così consolidando, quasi inaspettatamente, un terziario cosiddetto "avanzato", che fa dell'informazione e del suo trattamento l'oggetto preminente del proprio agire e nel quale si sono moltiplicate le piccole realtà imprenditoriali caratterizzate per lo più da risorse umane e dalla produzione di servizi immateriali. Questo fenomeno di downsizing delle imprese, intrecciandosi con la progressiva trasformazione del mercato del lavoro e con l'aumentata esigenza di flessibilità, si è accompagnato, tra l'altro, all'emancipazione di "serbatoi di imprenditorialità" (ossia risorse umane per lo più giovani e con elevate competenze) che, anche grazie alla cultura sempre più diffusa del self employment e alle politiche di sostegno all'autoimprenditorialità, hanno trovato una collocazione atomistica nel mercato del lavoro attraverso la creazione di impresa.

Questo volume, attraverso un'indagine empirica realizzata nell'area bolognese e focalizzata sulle piccole imprese operanti nel business services, analizza le attuali motivazioni che inducono molti soggetti a intraprendere la strada del self employment, soffermandosi sul ruolo giocato nei singoli percorsi dalla cultura della flessibilità. A una prima parte

dedicata ad un approccio interpretativo di questa nuova fase dello sviluppo postfordista, segue l'analisi delle caratteristiche peculiari di queste piccole imprese, almeno in parte differenti dalle piccole imprese tradizionali che da sempre caratterizzano il nostro sistema produttivo.

MONTELLI F. (2002), *Mondo giovanile e iniziativa autonoma: situazione e prospettive*, "Impresa & Stato" n. 58, p. 15, p. 23-26.

Il cambiamento dei valori e degli atteggiamenti della società italiana verso l'impresa e verso l'imprenditorialità è un fatto innegabile e non ha mancato di interessare anche il mondo giovanile. La nascita di una nuova impresa nella maggioranza dei casi avviene senza che l'imprenditore abbia prevalentemente valutato la propria idea imprenditoriale, in termini di sopravvivenza e di potenzialità di sviluppo dell'impresa. Molto spesso prevalgono il desiderio di indipendenza e la voglia di mettersi in proprio. Il problema è quello non di ridurre tale spinta, ma di indirizzarla e qualificarla in positivo.

PACENTI G.C. (2000), *Imprenditori si nasce o si diventa? Il percorso per verificare le proprie idee imprenditoriali e sviluppare un'attività di successo...*, Franco Angeli.

Questo libro è composto fondamentalmente da due parti: una trattazione teorica sulla "via dell'imprenditore" e quindici testimonianze di persone che sono partite da zero ed hanno avuto successo nella vita. Può essere impiegato come "manuale" che offre un aiuto all'aspirante imprenditore per chiarirsi le idee su come avviare la propria impresa. Può anche essere letto come passatempo allo scopo di conoscere quindici storie di persone interessanti, forse un poco eccezionali, ma soprattutto intraprendenti ed ambiziose che sono riuscite a dare una dimensione concreta ai loro sogni, come ad esempio Renato Soru che con Tiscali ha aperto la strada alla e-economy in Italia.

PAROLINI C. (2002), *Diventare imprenditori. Dal business plan all'avvio di una nuova impresa*, Il Sole 24 Ore Libri, Collana Gestione d'impresa e innovazione.

L'obiettivo del volume è quello di fornire agli aspiranti imprenditori un quadro di riferimento e gli strumenti per valutare le loro possibilità di successo nel mondo degli affari e per individuare le soluzioni strategiche e operative più adatte per la realizzazione del loro progetto. Vengono trattati temi quali l'analisi di mercato e della concorrenza, la messa a punto della struttura produttiva, commerciale ed amministrativa, la gestione del personale, la valutazione della fattibilità economico-finanziaria del progetto, il finanziamento delle nuove imprese.

PINSON L., JINNETT J. (2003), *Il business plan. Come prepararlo e presentarlo. Con esempi di moduli e prospetti*, Franco Angeli.

PRANDINA D. (a cura di) (2001), *Start up. Il manuale di riferimento per iniziare un nuovo business. Con cd-rom*, Il Sole 24 Ore Libri Collana Agevolazioni per le imprese.

Per realizzare uno start up aziendale è necessario possedere un'idea di successo e delle capacità imprenditoriali. Si tratta di due requisiti fondamentali senza i quali nulla è realizzabile. Negli ultimi anni abbiamo assistito alla nascita di nuove iniziative, sia in settori tradizionali sia in settori della *new economy*, basate appunto su un'idea vincente. Una buona

idea è il nucleo di qualsiasi start up e può riguardare sia un nuovo prodotto sia un nuovo servizio. L'abilità consiste nell'intuire un fabbisogno non soddisfatto e nell'immaginare quale sarebbe la soluzione migliore.

SIEGEL E.S., BORNSTEIN J.M., FORD B.R. (2000), *Come si prepara un business plan. La guida Ernst & Young*; Tecniche Nuove.

VERGANI A. (2003), *Imprenditore nato. Come salvare l'azienda dai figli... e dai padri*, Il Sole 24 Ore Libri.

## • Bibliografia e materiale su categorie specifiche di lavoratori

### Lavoratori con disabilità

#### Siti Internet

☞ <http://www.disabililavoro.it>

☞ <http://www.disabili.com> (canale lavoro)

☞ <http://www.nolimit.it> (canale lavoro)

☞ <http://www.handimpresa.it> (presenta anche proposte di lavoro)

☞ <http://www.superabile.it/superabile/homepage/default.htm> (generico)

☞ <http://www.cgil.it/ufficiohandicap>

#### Testi

AA. VV. (2004), *L'accessibilità negli ambienti di lavoro. Aspetti progettuali e psico-relazionali dell'inserimento lavorativo di uomini e donne con disabilità*, Guerini e Associati, collana Agenzia regionale per il lavoro.

Il volume nasce da una ricerca - "L'integrazione dei disabili nel mercato del lavoro delle province della Lombardia" - coordinata dall'Agenzia Regionale per il Lavoro della Regione Lombardia. L'obiettivo è quello di porre le basi per dialoghi e scambi costruttivi tra tutte le parti: il mondo della produzione, le realtà istituzionali, i servizi di mediazione al lavoro, le persone con disabilità e le loro famiglie, il mondo delle associazioni, gli operatori dei servizi socio-assistenziali e i tecnici.

DONATELLO M., MICHIELIN P. (2003), *Lavoro e oltre - Inserimento lavorativo e sociale delle persone con disabilità* con cd-rom, McGraw-Hill, collana: Psicologia.

Per avviare i soggetti con disabilità al lavoro si possono seguire diverse vie. Si possono proporre inserimenti selvaggi in cui si nega la disabilità e si colloca il lavoratore in un posto non adatto: per l'azienda questo costituisce un costo, per la persona una frustrazione. Si possono inventare lavori finti, senza un mercato, senza un proposito, per tenere occupata una persona di cui non si sa che fare. Si possono proporre lavori veri e proporzionati alle abilità, in aziende o cooperative sociali, con colleghi di lavoro e una esigenza di produttività. Quest'ultimo inserimento è un potenziale investimento; occorrono tecnica, metodo e professionalità. Si tratta di un compito complesso, che produce importanti risultati a livello

individuale, sociale, familiare, professionale, sanitario ed economico. Come possiamo organizzare questi inserimenti? Come valutare le potenzialità del lavoratore? È opportuno seguirlo nel tempo promuovendo una progressiva autonomia? Quali strumenti usare per valutare gli interventi? È possibile evitare i rischi di cadere nella retorica o nel tecnicismo, trattando un argomento che investe contemporaneamente ambiti e interessi contrapposti? Dal lavoro degli autori numerose proposte concrete, esempi, dubbi e prospettive.

GARDONIO G., SACCARDO A. (2000), *Diversamente abili. La rivoluzione della '68*, Terra Ferma.

LIMENA F. (2004), *L'accesso al lavoro dei disabili*, CEDAM, collana Biblioteca giuridica.

Tra gli argomenti affrontati: Il collocamento dei disabili e l'iter costitutivo del rapporto di lavoro; Le convenzioni per l'inserimento mirato; Le diverse tipologie contrattuali che consentono l'adempimento dell'obbligo di assunzione dei disabili.

MONTOBBIO E., NAVONE A.M. (2003), *Prova in altro modo. L'inserimento lavorativo socio assistenziale di persone con disabilità marcata*, Edizioni del Cerro.

TOSATO L. (2003), *Il lavoro dei disabili*, Il Sole 24 Ore Media & Impresa.

La disciplina del lavoro dei disabili viene analizzata in tutti i suoi aspetti: si fa riferimento, infatti, ai soggetti destinatari; ai soggetti obbligati all'assunzione; alle modalità di instaurazione, gestione e risoluzione del rapporto di lavoro; alla disciplina dei contratti atipici estendibili anche ai lavoratori disabili; alle agevolazioni previste a favore delle imprese e alle sanzioni disciplinari.

L'autore analizza la materia alla luce della recente riforma che ha investito questo istituto (legge 12 marzo 1999, n. 68; circolare Ministero del lavoro 17 gennaio 2000, n. 4 e regolamenti attuativi), fino al Regolamento approvato in via definitiva dal Consiglio dei Ministri in data 4 agosto 2000 e attualmente in attesa di registrazione alla Corte dei Conti.

VENNI M. (2004), *Il posto giusto per me. Storie di integrazione professionale di persone con disabilità*, Centro Studi Erickson, Collana, Capire con il cuore.

La società offre percorsi di formazione professionale diversi, perché tutti possano realizzarsi e dare il massimo di sé nella collettività. La persona disabile ha bisogno, a volte, di un percorso formativo specifico, che la aiuti a entrare nel mondo del lavoro. A occuparsi di questo è il Nucleo di integrazione lavorativa (NIL), attraverso un percorso che cerca di scoprire le capacità e le risorse di chi è disabile, per prepararlo alle mansioni adatte a lui. Questo volume narra le storie di alcune persone che, con l'aiuto di un NIL, sono riuscite trovare un posto di lavoro. Storie che dimostrano inequivocabilmente che il diversamente abile è soprattutto un uomo, con i suoi limiti e le sue risorse, come tutti.

## Lavoratori immigrati

### Siti Internet

☞ <http://www.uil.it/immigrazione>

☞ <http://www.cnel.it/immigrazione>

☞ <http://www.anolf.it>

☞ <http://www.migrare.it/migrare/migrare.nsf>

## Testi

AECA (Associazione Emiliano-Romagnola Centri Autonomi di formazione professionale) (a cura di) (2003), *Voci. Immigrazione, cittadinanza, lavoro. Indagine sull'immigrazione in Emilia Romagna e percorsi di intervento per l'integrazione socio-lavorativa*, Franco Angeli. Al centro dei contributi raccolti in questo volume si collocano le problematiche relative alla condizione lavorativa e allo sviluppo di percorsi di formazione professionale per la popolazione immigrata. La prima parte del volume, infatti, contiene un quadro conoscitivo sull'evoluzione e stabilizzazione dei flussi migratori nel territorio della Regione Emilia-Romagna. La ricerca empirica espone, invece, i risultati di uno studio volto ad approfondire condizioni di lavoro, fabbisogni formativi e diritti di cittadinanza di questi individui sempre meno di passaggio sul nostro territorio. La seconda parte propone buone prassi emerse in relazione all'inserimento socio-lavorativo degli immigrati. Ciò consente di definire un modello progettuale, organizzativo e gestionale condiviso, anche attraverso alcune sperimentazioni formative, permettendo di avanzare diverse linee guida per altre analoghe tipologie di intervento. I dati raccolti e le riflessioni che la ricerca suggerisce consentono di fornire anche alcune valutazioni d'insieme sulla condizione degli immigrati in Italia.

AMBROSINI M. (2001), *La fatica di integrarsi. Immigrati e lavoro in Italia*, il Mulino.

Gli immigrati che lavorano nel nostro paese svolgono, in maniera per noi conveniente, quei lavori di cui le economie ricche e sviluppate hanno disperatamente bisogno. Tuttavia, la distanza tra chi riceve i benefici e i costi percepiti dalla comunità locale è ancora troppo grande: per questo essi sono vissuti come un fardello e un fattore di disagio. Il volume fornisce un attento resoconto del mercato del lavoro immigrato, mettendo in luce in particolare il ruolo svolto dalle reti etniche nei processi di chiamata, insediamento e inserimento nel mondo del lavoro, per concludere con alcune proposte per una politica più attiva ed efficace (per noi e per loro) nei confronti degli immigrati.

DE LUCA R., BRADASCHIA S. (2002), *Lavoratori extracomunitari*, IPSOA.

Il testo è aggiornato con gli ultimi provvedimenti legati all'emersione e alla regolarizzazione di lavoratori extracomunitari, colf e badanti. Questo volume si propone di inquadrare e definire i rapporti di lavoro subordinato ed autonomo in relazione ai lavoratori extracomunitari, ed analizza quindi le ricadute che le diverse tipologie di lavoro hanno sugli aspetti legati al trattamento fiscale e contributivo. Completa l'esposizione una trattazione analitica sulle diverse tipologie di contratti di lavoro caratteristiche del personale extracomunitario. Dopo una prima sezione dedicata ai principi generali da applicarsi al tema dell'immigrazione extracomunitaria (fonti normative, regolamentazione degli ingressi, ricongiungimenti familiari ed autorizzazioni), il testo si concentra su di un'analitica disamina dei vari aspetti relativi al rapporto di lavoro subordinato (formazione del contratto, obblighi dei vari soggetti coinvolti, svolgimento e risoluzione del contratto, contribuzioni Inps ed Inail) ed autonomo, con particolare riferimento alle libere professioni, ai rapporti formativi ed ai redditi

d'impresa. Dopo un'analisi specifica dedicata ad alcune particolari e rilevanti categorie di lavoratori extracomunitari (lavoratori domestici, sportivi e lavoratori dello spettacolo, frontalieri, ecc.), il quadro si completa con il capitolo relativo alle regole della sanatoria del personale extracomunitario.

DONDI G. (2001), *Immigrazione e lavoro: riflessioni e spunti critici*, CEDAM.

GIOVANI F., SAVINO T. (2001), *Immigrati, lavoro, vita quotidiana*, Rosenberg & Sellier.

PALIDDA S. (2002), *Immigrazione e imprenditorialità: un adattamento continuo*, "Impresa & Stato", n. 59, anno 15, numero monografico "Extra-impresa",  
<http://www.mi.camcom.it/show.jsp?page=73920>.

Alcune ricerche sull'imprenditorialità dei migranti hanno dimostrato che il fenomeno si riproduce più o meno in modo simile indipendentemente dalle loro origini e dai contesti di "riuscita". È tuttavia evidente che ci sono contesti e congiunture più favorevoli e altri meno favorevoli. La migrazione in quanto tale è presa di rischio e tensione alla riuscita; ma la condizione *sine qua non* è di avere una capacità di adattamento che non può che corrispondere alla capacità di acquisire, accumulare e sviluppare *savoir-faire*. Per questo non bastano la sola forza e resistenza fisica, non bastano le sole - anche se importanti - capacità tecniche o il solo sapere professionale. Occorre una particolare "qualità": quella di saper apprendere, assimilare, accumulare e sviluppare allo stesso tempo "capitale culturale" e "capitale sociale". Non si tratta di diventare necessariamente intellettuali o di entrare a far parte delle cerchie sociali delle persone cosiddette "colte"; come ho potuto verificare io stesso nel corso di mie ricerche in Francia e in Europa, anche un analfabeta può diventare un buon imprenditore e soprattutto può fondare una dinastia imprenditrice se ha quell'"apertura mentale" indispensabile, se ha la capacità di tessere relazioni sociali e di sviluppare credibilità non solo professionale ma anche umana.

RUGGERINI M.G., BUA D. (2001), *Combattere la discriminazione delle donne migranti*, Progetto Europeo Codelfi, Working Paper n.16, luglio 2001  
<http://www.ires.it/file%20scaricabili/ossimm/Working%20Paper%20n.%2016.zip>.

SCORCELLI S., SANTUS G. (2004), *Immigrazione e domanda di professionalità. Un approccio interpretativo e un'indagine nella provincia di Macerata*, Franco Angeli, collana Sociologia del lavoro.

L'immigrazione in Italia è sicuramente un fenomeno sociale che, a partire dagli anni Novanta, è andato assumendo proporzioni sempre crescenti. Questo studio fa il punto su uno dei temi di maggiore interesse e attualità rispetto al fenomeno migratorio: come coniugare in maniera efficace la domanda di professionalità delle imprese con quella posseduta dai lavoratori extracomunitari.

Basato su un vasto lavoro di ricerca che ha interessato la provincia di Macerata, il volume intende indagare, attraverso le voci dei rappresentanti dei lavoratori, degli imprenditori e delle associazioni di prima accoglienza, quali siano gli aspetti emergenti delle dinamiche

occupazionali rivolte agli immigrati sul territorio. La parte centrale di questa ricerca tratta il tema dei fabbisogni formativi collegati all'inserimento di immigrati extracomunitari nel tessuto economico e sociale dell'area prescelta e illustra le ricadute della formazione sul luogo di lavoro sia in termini tecnico-professionali, sia di benessere. Più in generale si fa riferimento alle diverse opportunità che si creano tanto per i lavoratori che per gli imprenditori nel caso in cui il ricorso alla formazione tecnico-professionale divenga uno strumento strategico per lo sviluppo delle risorse umane.

Partendo da una dimensione locale ma rappresentativa il presente volume si propone dunque di delineare, sulla base delle più recenti ricerche sul tema, un quadro di carattere generale che permetta di tracciare le principali tendenze evolutive del fenomeno migratorio in Italia oggi.

## Lavoratrici Donne

### Siti Internet

☞ <http://www.donne-lavoro.bz.it/281.html> (Specializzato sul Trentino ma con risorse utili e generali)

☞ <http://donnalavoro.ticonuno.it>

☞ <http://www.risorsedonne.it/html/home.asp> (Veneto)

☞ <http://www.pariopportunita.gov.it>

☞ [http://www.europa.eu.int/comm/employment\\_social/equ\\_opp/index\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/equ_opp/index_en.htm)

### Testi

AZZARITI F. (2002), *Fare impresa al femminile. Dal business plan all'azione imprenditoriale: casi aziendali*, Franco Angeli.

La forte presenza della donna non solo nel mondo del lavoro ma anche nella creazione di nuove imprese è ormai un dato di fatto in Italia come in Europa. Negli ultimi anni nel nostro Paese si sono intensificate le politiche di valorizzazione e supporto all'imprenditorialità femminile, che ha valenze e aspetti particolari rispetto a quella maschile. Questo libro, che vuole essere un concreto punto di riferimento sia informativo sia metodologico per le donne che intendono creare un'impresa o avviare un'attività autonoma, è strutturato in tre blocchi distinti: il primo è una sorta di guida alle quattro fasi (o tappe) su cui impostare in modo duraturo l'impresa, con domande aperte a cui è necessario rispondere prima di partire. Il secondo spiega come realizzare un business plan che permetta di tracciare in modo agile e snello un piano di impresa adeguato al proprio settore di attività, costruendo indicatori personali di rotta a seconda del percorso prescelto. Nel terzo, infine, sono raccolti numerosi business plan redatti insieme a imprenditrici e per loro conto. Le aspiranti imprenditrici troveranno qui un testo di facile lettura perché scritto dall'autore in base all'esperienza di molti corsi formativi in aula e in affiancamento a progetti concreti di realizzazione di impresa: una sorta di "diario di viaggio", quindi, ma anche una fonte sicura di risposte ad aspettative, bisogni, conflitti, paure, difficoltà e problemi che si incontrano nell'attività di impresa.



MAGATTI M., MONARI M., RUGGERONE L. (2000), *Donne esploratrici. Percorsi nella imprenditoria femminile 2000*, Guerini e Associati.

SARTORI M. (a cura di) (2002), *Percorsi di transizione formativa e lavorativa delle donne. Idee, dati e proposte*, Franco Angeli.

Le donne e gli uomini costruiscono durante un percorso formativo e lavorativo storie personali legate alla propria identità di genere; risultano pertanto differenziate le modalità e le risorse di fronteggiamento delle situazioni di transizione così come i bisogni di sostegno e supporto che emergono. L'Aeca, attraverso il progetto integrato Pilot, ha voluto mettere a frutto le precedenti esperienze realizzate nell'ambito della programmazione regionale, nazionale e comunitaria. Le indicazioni regionali, contenute nel POR, relativamente alla Misura E.1 hanno consentito di avviare una riflessione in merito all'ampliamento delle proposte formative da rivolgere alle donne, nella considerazione che la formazione professionale può rappresentare una tappa importante del proprio percorso personale e professionale.

Il progetto si è articolato su più piani: una preliminare attività di indagine (condotta su un campione di più di 1.000 soggetti: 60% femmine, 40% maschi) finalizzata a rilevare le caratteristiche dei bisogni di orientamento nei diversi momenti di transizione che caratterizzano la vita di ognuno. I dati, analizzati in un'ottica comparativa di genere, sono stati propedeutici per l'elaborazione degli strumenti operativi: una proposta per l'individualizzazione dei percorsi formativi da rivolgere alle donne; un sistema di lettura dei bisogni delle donne che si rivolgono alle nostre realtà formative; un sistema di Ufc per la "costruzione" di competenze orientative.

Queste azioni sono state completate da sette sperimentazioni formative, realizzate sul territorio regionale e da un'azione transnazionale alla quale hanno partecipato i coordinatori e le coordinatrici delle azioni formative. La parola d'ordine è, a questo punto, dare seguito all'attività: attraverso le nuove iniziative progettuali previste Aeca intende proporre nuove opportunità formative tarate sui fabbisogni delle donne, oltre a promuovere un approccio integrato del sistema formativo, scolastico e lavorativo alla questione "parità di opportunità fra uomini e donne".

Finito di stampare nel mese di aprile 2005  
dalla Rubbettino Industrie Grafiche ed Editoriali  
88049 Soveria Mannelli (Catanzaro)



