

AVEZZANO

Polo universitario, Margutti dice sì a discipline sulle vocazioni del territorio

di **NELLO MAIOLINI**

AVEZZANO - Non si placano le polemiche sulla nascita del "Polo Universitario marsicano". Esse però, afferma l'avvocato Ferdinando Margutti in una nota, «sulla prospettiva di sviluppo di tale Polo, vanno valutate con favore, poiché rappresentano la vivacità e l'interesse del territorio nei confronti del problema». Nello stesso tempo, scrive Margutti, coordinatore del Comitato per la Fondazione del Polo, «le stesse polemiche dimostrano anche come la mancanza di "AZ" provincia, che ancora ci viene negata, legittimi il sovrapporsi di proposte in assenza di un ente esponenziale che possa pilotare il futuro di questa terra e scongiurare le insidie della nota strategia romana del "dividi e impera"».

I primi protagonisti, per affrontare e risolvere il problema, devono essere i Comuni, poiché rappresentanti primari delle comunità locali, ai quali dovranno

associarsi altre realtà istituzionali economiche e politiche capaci di intavolare un confronto costruttivo e risolutivo. Dobbiamo però ribadire, sostiene Margutti, «che non possono interessare la Marsica discipline già attive a breve distanza, ma quelle lontane dal territorio e corrispondenti alle sue vocazioni ed alle preferenze dei diretti interessati, come già accaduto per Scienze giuridiche che, tra l'altro, non si comprende come possa costare più delle altre».

Va bene quindi, una facoltà ad indirizzo Agro-silvo-ambientale, tuttavia ogni altra disciplina che tenga conto dei criteri detti, deve essere ben accetta. Comunque, conclude Margutti, «va precisato che il Polo non dovrà essere una "dependance" di altre realtà che saranno chiamate a concorrere alla sua costituzione, ma una istituzione autonoma del sistema universitario regionale, assolutamente e prevalentemente marsicana».

AVEZZANO Prosegue il dibattito sulle nuove facoltà

Ateneo, Comuni protagonisti

AVEZZANO — Non si placano le polemiche suscitate dal dibattito sul futuro dell'Università ad Avezzano. L'avv. Nando Margutti (nella foto il primo da sinistra, durante l'inaugurazione di Legge), coordinatore del comitato promotore della facoltà di Giurisprudenza, trasformatosi in quello per la fondazione del polo universitario marsicano, scrive in una nota: «Le polemiche sulle prospettive di sviluppo del polo universitario marsicano vanno valutate con favore poiché rappresentano la vivacità e l'interesse del territorio nei confronti del problema. Esse dimostrano anche come la mancanza di Az legittimi il sovrapporsi di proposte, in assenza di un ente esponenziale che possa pilotare il futuro di questa terra. Per tale ragione — prosegue Margutti — riteniamo che protagonisti primari debbano essere ancora una volta i Comuni e non per svolgere azione di supplenza, ma perché rappresentanti primari delle comunità locali, che dovranno associarsi ad altre realtà istituzionali economiche e politiche capaci di dar luogo a quel necessario confronto che ci pare condiviso da Italia Nostra. Nel merito dobbiamo, però, ribadire che non possono interessare la Marsica discipline già attive a breve distanza, ma quelle lontane dal territorio o corrispondenti alle sue vocazioni ed alle preferenze dei diretti interessati, come già accaduto per Scienze Giuridiche».

Quindi Margutti entra nel merito delle scelte da fare. «Riteniamo — scrive — che una facoltà di indirizzo agro-silvo-ambientale corrisponda a dette caratteristiche e ci consenta soprattutto di dare esecuzione al "lascito Saturnini". Tuttavia ogni altra disciplina va salutata favorevolmente ove obbe-



disca ai suddetti criteri e metodi di scelta. Una cosa va, però, precisata: il polo universitario deve accogliere tutti i contributi scientifici, economici, istituzionali e politici purché abbia assoluta prevalenza la gestione a guida marsicana. Pertanto il "consiglio" di evitare duplicazioni può e deve riguardare gli indirizzi di studio, ma non la fondazione, istituzione autonoma del sistema regionale, assolutamente marsicana».

Pescara, i corsi della D'Annunzio tra quelli che offrono maggiori possibilità di trovare lavoro dopo il diploma

Economia, facoltà della globalizzazione

E Medicina all'Aquila si lancia nella rivoluzione delle biotecnologie

L'AQUILA. Economia e Ingegneria nella classifica realizzata dall'Unioncamere sono le facoltà che offrono maggiori possibilità di lavoro dopo la laurea. La professione del medico è, insieme a pochissime altre, quella con la tradizione più antica e proprio per questo è una delle più rispettate e blasonate. Da alcune statistiche, però, emerge che negli ultimi anni l'indirizzo medico ha perso appeal tra i giovani. Mentre c'è la globalizzazione dietro il boom di iscrizioni nelle facoltà economiche. E l'Abruzzo non fa eccezione. Le imprese che devono confrontarsi quotidianamente con un mercato che è diventato un mercato unico, devono attrezzarsi, concretamente e culturalmente, per rispondere a una concorrenza che non è più su base locale o continentale. *(Alle pagine 7 e 8)*

Dallo stetoscopio al biotech la rivoluzione di Medicina

L'AQUILA. La professione del medico e, insieme a pochissime altre, quella con la tradizione più antica e proprio per questo è una delle più rispettate e blasonate. Da alcune statistiche, però, emerge che negli ultimi anni l'indirizzo medico ha perso appeal tra i giovani, soprattutto in riferimento al difficile sbocco nel mondo del lavoro.

Un dato questo sottolineato dal sovradimensionamento dell'offerta di laureati a fronte degli inserimenti professionali previsti. Secondo alcune fonti, ad esempio, l'Osservatorio Excelsior di Unioncamere e Ministero del Lavoro, la facoltà di Medicina e Chirurgia non è più vista come il mondo dorato di una volta. Diverso il discorso per le molte professioni nel settore della salute, introdotte dalle lauree brevi seguite alla riforma universitaria, in primis infermieri e fisioterapisti, figure che fino a qualche tempo fa venivano definite paramediche, che registrano un boom di richieste. Bene anche Odontoiatria e Veterinaria.

Non è assolutamente d'accordo con chi parla di crisi degli indirizzi medici, la preside della facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università dell'Aquila, Maria Grazia Cifone. La sua non è una difesa d'ufficio. La preside, da meno di un anno al timone della blasonata facoltà medica dell'Aquila, ribalta studi e previsioni con dati alla mano. Facendo oltre tutto il punto su un settore rivoluzionato alla luce delle lauree brevi che — sottolinea — «sono state il valore aggiunto in una facoltà che ha mantenuto Medicina ed Odontoiatria lauree a ciclo unico».

Alla fine il suo è uno spot convinto. «Non c'è facoltà di Medicina in Italia che abbia un posto libero, sono tutte al completo e al concorso per entrare ci sono davvero moltissime richieste», sottolinea la preside Cifone. «Assolutamente, non c'è crisi. Certo, per il laureato in medicina il mondo del lavoro è saturo, ma è difficile trovare uno studente che inizia questa facoltà per fare il medico di medicina generale. Chi si iscrive mette in conto che ci sono 10-12 anni di durissimo studio che prevede la specializzazione che gli permetterà di lavorare».

Secondo la preside, comunque, la figura del medico di medicina generale, va rivalutata, anzi, sta riemergendo: «Innanzitutto, perché l'obiettivo del corso di laurea specialistica in Medicina e Chirurgia è quello di formare medici, e poi perché il medico, responsabilizzato e in grado di affrontare le varie situazioni, di lavorare in campo preventivo e sull'interdisciplinarietà con altre professioni, rappresenta un filtro che porta alla riduzione dei costi per i ricoveri, funzionale all'attualissima politica della razionalizzazione delle spese».

Per la Facoltà di Medicina e Chirurgia, la riforma universitaria ha rappresentato una sorta di rivoluzione. «Con l'ingresso di tutti i corsi di laurea delle professioni sanitarie, ad esempio infermieri, igienisti, fisioterapisti, la facoltà di Medicina è diventata davvero appetibile», dice ancora la preside, «il giorno in cui un giovane consegue la laurea di primo livello, ha l'abilitazione a lavorare. Per accelerare i tempi ed avere persone subito spendibili nel mondo del lavoro, infatti, la tesi

coincide con l'esame di Stato che abilita».

E il discorso scivola sul boom di richieste per le lauree professionalizzanti, gli ex paramedici per intenderci. «La cultura che hanno adesso mette nelle condizioni di poter essere validi interlocutori dei medici, prima no. Per esempio, prima l'infermiere era un esecutore degli ordini del medico, ora è un laureato che fa ricerca e si aggiorna continuamente. Ed è responsabile in tutti i sensi di quello che fa. Il boom di richieste

è spiegato con il fatto che non si tratta più di figure di secondo o terzo livello, hanno la laurea con tanto di valore legale. E c'è possibilità di trovare un lavoro ed una professione di grande utilità: gli infermieri, che tra le altre cose colloquiano con il paziente, devono avere tanta qualità ed una formazione completa con nozioni di psicologia e antropologia. Così come tanta qualità devono avere fisioterapisti ed igienisti che per formarsi vanno anche all'estero».

Non poteva mancare l'accento alla Facoltà di Medicina e Chirurgia, alla quale la preside dedica instancabilmente tutte le sue energie. «Storicamente la facoltà di Medicina ha una tradizione centenaria nella formazione del medico. Come università e facoltà di medicina siamo statizzati da oltre venti anni, Medicina mantiene un certo prestigio anche per il buon rapporto tra studenti e docenti in termini numerici e qualitativi e per l'atmosfera familiare che piace molto agli al-

lievi e nel contempo assicura un alto livello di lavoro. Una facoltà che si aggiorna sia con i tempi sia con le nuove esigenze formative».

«Con un punta di orgoglio», continua la professoressa Cifone «voglio sottolineare che la facoltà di Medicina ha dato vita a corsi di studio nell'ambito delle biotecnologie, cosmetologie e della erboristica che hanno permesso l'istituzione nonché attivazione della nuova facoltà di Biotecnologie, guidata dal preside Arduino Oratore, ex docente di Medicina. E nata per gemmazione della nostra di medicina e di scienze, in misura minore di ingegneria. E la prova che la facoltà di medicina continua a mettere in campo competenze strettamente vicine all'ambito medico, in tal senso le biotecnologie rappresentano uno strumento scientifico non solo per l'agricoltura ma anche per la medicina». Ed ancora. «La facoltà che è attenta alle evoluzioni che possano migliorare la qualità della vita e della salute. Con due nuovi corsi di studio, che hanno un impatto occupazionale importante, vengono valorizzate le figure del cosmetologo e del tecnologo erborista che operano nel campo della salute e che danno la possibilità di acquisire la laurea a chi è in possesso del diploma».

L'offerta formativa della Facoltà aquilana è completata dai master, un altro strumento formativo molto specifico e particolare che permette di approfondire e di acquisire ulteriori competenze, attivato anche in collaborazione con aziende che finanziano l'iniziativa e che assumeranno gli studenti alle fine dell'anno di studi.

La preside non è d'accordo con il numero chiuso, la cui entità è stabilita dallo Stato e le Regioni. «Il numero programmato dalla Regione non tiene conto che gli studenti vengono da tutta Italia e forse gli abruzzesi hanno meno chance, conseguentemente non si soddisfa il fabbisogno perché quelli di fuori andranno a lavorare nei luoghi di provenienza. Come si fa a dire che i laureati non trovano lavoro? E poi, dal momento che le figure che forniamo hanno a che fare con la ricerca, il numero chiuso in sé è sbagliato, chi sceglie questa facoltà deve avere la libertà di andare dove vuole; avendo a che fare con la ricerca, molti nostri ricercatori, medici o non medici, ma di aree sanitarie, vanno fuori». La Cifone sottolinea anche il buon rapporto con la facoltà sorella di Chieti, «con la quale in assoluta armonia stabiliamo il numero di iscritti, per cui sono finiti i tempi della guerra storica. C'è sinergia, i doppioni, se ci sono, è perché sono necessari».

Berardino Santilli

LE SELEZIONI

Milleduecento domande per i posti in concorso



Dall'apertura delle iscrizioni al concorso di entrata, sono 900 le domande presentate per i corsi di laurea per le professioni sanitarie e circa 300 per la facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università dell'Aquila nella quale sono disponibili 110 posti. È cresciuta a livello esponenziale la richiesta per i corsi di laurea breve che hanno aumentato la disponibilità di posti: per gli infermieri si è passati da 144 a 230, per i fisioterapisti da 30 a 100, ostetricia 15, tecnica della riabilitazione psichiatrica 33, tecniche di laboratorio biomedico 30, tecniche di radiologia medica e radioterapia 25, igiene dentale 20.

LE NOVITÀ

Studenti da tutta Italia per Scienze infermieristiche



Vengono da tutta Italia per iscriversi alla facoltà di Scienze infermieristiche e ostetriche, «d'altra parte», dice la preside della Facoltà di Medicina Maria Grazia Cifone, «siamo stati tra i primi ad averla attivata. Ora la nuova sfida riguarda la laurea specialistica in Scienze della Riabilitazione». La preside ricorda l'attivazione di alcuni poli formativi nel territorio, a Sulmona e Avezzano, che hanno dato la possibilità ai residenti di iscriversi senza lasciare i centri di appartenenza. Ma se gli iscritti alle lauree professionalizzanti sono cresciute in maniera esponenziale i docenti sono sempre gli stessi.

Facoltà economiche, effetto globalizzazione

Mauro: «Da Pescara a New York i mercati parlano lo stesso linguaggio»

PESCARA. C'è anche la globalizzazione dietro il boom di iscrizioni nelle facoltà economiche. E l'Abruzzo non fa eccezione. «Le imprese che devono confrontarsi quotidianamente con un mercato che è diventato un mercato unico, devo attrezzarsi, concretamente e culturalmente, per rispondere a una concorrenza che non è più su base locale o continentale. Ma investe tutto il pianeta».

«Da qui la conoscenza di materie come la macro-economia diventano un elemento determinante, per capire i meccanismi e le tendenze che muovono mercati e imprese in Italia come nel resto del pianeta». Giuseppe Mauro, economista (nella foto), dirige il corso di "Economia e Commercio" dell'Università d'Annunzio a Pescara. «D'altra parte» sottolinea Mauro «occorre considerare che la macroeconomia è una delle materie più internazionali e unificanti che ci sono, visto che si studia a Pescara come a New York, a Roma come a Londra, sempre alla stessa maniera. Le cui leggi sono riconosciute qui come oltreoceano e oggi anche in Cina e Russia».

Tra i corsi della Facoltà di Economia di Pescara il corso in Economia e Commercio è quello più "vecchio". Quarant'anni fa quando venne fondata l'Università Chieti-Pescara, il corso di Economia e Commercio fu il primo a essere istituito, al punto che fino a una decina di anni fa la stessa facoltà si identificava con esso. Poi la facoltà della preside Anna Morgante ha moltiplicato l'offerta formativa con diversi nuovi corsi, e ha adottato il solo nome di "Economia".

«Oggi più che mai l'Università si deve preoccupare della formazione scientifica ma anche delle prospettive che apre ai giovani che la frequentano. In questo senso il corso di Economia e Commercio offre un ventaglio ampio di sbocchi. Che vanno dall'attività libero professionale, a quella di consulenza, al manager in azienda, nella pub-



blica amministrazione, nel sistema bancario e finanziario. Oltre che la possibilità di insegnamento nelle medie superiori», sottolinea ancora il professor Mauro. «Tutto questo è possibile grazie al fatto che il nostro corso di laurea affronta in chiave multidisciplinare quelli che sono i profili fondamentali del sapere e i segmenti dell'attività professionale di una società moderna. Che vanno dalla conoscenza nelle materie economiche a quelle linguistiche, informatiche e infine giuridiche. Un corso che prepara a una flessibilità culturale e professionale. Ecco perché riesce meglio ad intercettare la domanda del mercato del lavoro nella fascia dei laureati. Nel nostro caso poi» aggiunge Mauro «si tratta di un corso moderno nel senso che è collegato ad università europee e quindi rilascia anche una certificazione nella lingua inglese, una vera e propria certificazione. Importantissima perché consente ai giovani che ne hanno la voglia e le capacità di puntare anche ad un lavoro

Lavoro

Le assunzioni di laureati

| REGIONI | ECONOMIA E STATISTICA | INGEGNERIA ELETTRONICA | MEDICINA | INGEGNERIA INDUSTRIALE |
|----------------------|--------------------------|---------------------------|--------------|---------------------------|
| ■ Piem. e V. d'Aosta | 1.485 | 871 | 286 | 743 |
| ■ Lombardia | 5.875 | 1.990 | 1.237 | 1.127 |
| ■ Liguria | 562 | 208 | 161 | 144 |
| ■ Trentino A. A. | 216 | 45 | 33 | 63 |
| ■ Veneto | 1.687 | 461 | 353 | 425 |
| ■ Friuli V. G. | 366 | 173 | 53 | 134 |
| ■ E. Romagna | 2.127 | 574 | 421 | 613 |
| ■ Toscana | 1.053 | 350 | 179 | 170 |
| ■ Umbria | 180 | 55 | 47 | 25 |
| ■ Marche | 417 | 59 | 118 | 112 |
| ■ Lazio | 2.854 | 1.393 | 939 | 626 |
| ■ Abruzzo | 307 | 109 | 221 | 67 |
| ■ Molise | 36 | 15 | 32 | 21 |
| ■ Campania | 911 | 395 | 410 | 309 |
| ■ Puglia | 509 | 310 | 355 | 138 |
| ■ Basilicata | 50 | 11 | 13 | 23 |
| ■ Calabria | 225 | 95 | 193 | 36 |
| ■ Sicilia | 624 | 117 | 397 | 144 |
| ■ Sardegna | 202 | 88 | 151 | 14 |
| TOTALE | 19.686 | 7.319 | 5.599 | 4.934 |

Fonte: Unioncamere ministero del Lavoro

all'estero. Manteniamo, poi, rapporti internazionali con la London school. C'è, infine, un altro capitolo che è quello dei corsi specialistici dopo il triennio, come quello per la laurea in com-

mercio internazionale, che a detta del Sole 24 Ore è quello che richiama interessanti prospettive di lavoro.

Inoltre l'obiettivo del corso è quello di mantenere un rappor-

LA RICERCA

Gli ingegneri ai primi posti ma si cercano anche filosofi

PESCARA. Laureati in materie economico commerciali, in ingegneria elettronica ed elettrotecnica. Ma anche ad indirizzo umanistico, letterario, pedagogico e filosofico. Diplomati in ragioneria e in materie amministrative e commerciali.

In barba a chi ancora sostiene che il pezzo di carta serve a poco, sono questi gli studenti che le aziende cercano di più. A sostenerlo è l'indagine Excelsior 2005 che, realizzata dal centro studi di Unioncamere in collaborazione con il Ministero del Lavoro su un panel di oltre 100 mila imprese, afferma che «delle oltre 647 mila assunzioni messe in cantiere dalle imprese italiane, 217 mila sono destinate a chi è in possesso di un titolo di studio di scuola media superiore (+19 mila rispetto al 2004)» e che 60 mila riguardano laureati.

L'innalzamento del livello formativo richiesto ai nuovi assunti, riguarda prevalentemente il settore industriale, dove l'incidenza di laureati passa dal 4,9% al 6,1%, con un picco dell'8,7% per il manifatturiero. Sostanzialmente stabile invece la domanda nei servizi,

dove la formazione terziaria (pur contando oltre 41 mila unità a fronte delle 16 mila circa dell'industria), passa dal 10,8% del totale al 10,6%.

L'aumento dei diplomati riguarda invece in modo omogeneo sia l'industria che i servizi: +4% per entrambi. Ancora alto infine, sebbene in flessione sul 2004, il livello di difficoltà per le imprese nel reperire tali figure: si attesta al 32,2% del panel, contro il 36,8% dello scorso anno.

Le lauree più richieste continuano ad essere quelle economico-commerciali (19.700), seguite quest'anno dall'indirizzo in ingegneria elettronica ed elettrotecnica (7.300, cioè +2 mila sul 2004) che supera quello sanitario e paramedico (5.600). Ma l'elemento nuovo è costituito dal fatto che, alle spalle dell'ingegneria industriale e del ramo chimico-farmaceutico, si collocano le lauree umanistiche (lettere, pedagogia, filosofia), con 3.200 richieste (+700).

Poco valutata la cosiddetta "laurea breve" (3 anni): al momento assorbe solo il 16,8% della domanda di laureati.

to molto aperto con la società, per questo puntiamo molto anche ad integrare l'offerta di formazione con seminari, ai quali partecipano personaggi a livello nazionale e internazionale». Infi-

ne sono due i corsi post-laurea e precisamente quello di Perfezionamento in economia e tecniche della gestione bancaria e quello di Economia, gestione e valorizzazione dei beni culturali.

Convegno sul monastero di Ronzano e i benedettini

CASTEL CASTAGNA

— L'associazione culturale "L'altura" di Basciano insieme all'amministrazione comunale di Castel castagna, ha organizzato una giornata di studio su "Il monastero di S. Maria di Ronzano e la presenza dei monasteri Benedettini nelle valli del Vomano e del Mavone". I relatori sono stati Berardo Pio, docente di antichità medioevali presso l'Università degli studi di Bologna, lo storico Gabriele Di Cesare, il ricercatore Silvio Di Eleonora e gli studiosi Marcello Sgattoni e Giovanni Corrieri. Padre Fortunato Radicioni, priore del monastero dei Benedettini Silvestrini di Giulianova, ha infine spiegato le caratteristiche e della "regola" dell'ordine monastico. A conclusione della manifestazione c'è stata l'inaugurazione del "centro informativo e documentale sulla presenza dei benedettini lungo le valli del Vomano e del Mavone", fortemente voluta dal Comune di Castel Castagna.

Gia. Tor..

Arabo e cinese tra le competenze del mediatore linguistico di domani

Essere protagonisti dei processi di integrazione culturale nel pieno rispetto delle diversità. È questo l'obiettivo del corso triennale per mediatori linguistici della Scuola superiore Carlo Bo (già Scuola superiore per interpreti e traduttori) che, da quest'anno, offre agli iscritti i nuovi corsi di lingua e cultura araba e cinese.

Le sedi della scuola sul territorio nazionale sono cinque: Milano, Roma, Bologna, Firenze e Bari.

Il piano di studi è suddiviso in tre anni e prevede l'approfondimento di due lingue straniere: l'inglese è obbligatorio mentre la seconda lingua è a scelta.

«Nel caso del cinese e dell'arabo — spiega Paolo Proietti, docente di letteratura comparata e vice direttore dei corsi — si tratta di corsi extracurricolari, a scelta dello studente, che hanno l'obiettivo di trasmettere, oltre alle basi linguistiche, anche gli elementi della storia e della cultura del mondo arabo e cinese».

Al termine del corso lo studente sarà in grado di leggere testi vocalizzati, di comprendere frasi semplici, orali e scritte e di interagire oralmente nella lingua prescelta. La didattica è caratterizzata da intense attività di laboratorio.

Oltre agli insegnamenti accademici, ampio spazio è dedicato anche allo studio delle

dinamiche psicologiche sottese al linguaggio, come la gestualità, la postura e l'inclinazione della voce. «Tutti questi — aggiunge Paolo Proietti — sono aspetti dell'apprendimento linguistico di grande importanza, che richiedono da parte degli studenti una certa sensibilità, ma anche molta curiosità».

Compito del mediatore è fare da tramite non solo tra diverse lingue, ma anche e soprattutto tra le culture, gli usi e i costumi. I settori in cui è richiesto il suo intervento sono la pubblica amministrazione e le istituzioni scolastiche, dove il mediatore deve agevolare il confronto con le problematiche legate all'integrazio-

ne, ma anche la comunicazione, il turismo e l'impresa.

In particolare, la sede di Milano è specializzata nel management, mercati e finanza, Roma nella comunicazione istituzionale, Firenze nei mercati dell'arte, Bologna nel diritto, Bari nell'area dell'interculturalità.

Il corso in scienze della mediazione linguistica è a numero chiuso: Al termine dei tre anni, la Scuola rilascia un diploma equipollente alla laurea che consente l'accesso ai corsi di laurea specialistica.

Per informazioni: numero verde 800 433 433 oppure Internet: <http://www.ssmilcarlobo.it/> - <http://www.mediatore-linguistico.com/>

CLAUDIA CERONI

I corsi / A Trieste e Forlì i poli d'eccellenza

Si studia anche l'arabo

La perfetta conoscenza di almeno due lingue, è questo che si richiede al mediatore linguistico al termine del corso triennale di diploma. Percorso formativo che può poi essere arricchito da altri due anni di laurea specialistica per interpreti o traduttori.

Il mix di competenze del laureato è inoltre completato da un'adeguata preparazione nei campi economico-giuridico, storico, politico e letterario, tale da dare al mediatore la possibilità di destreggiarsi anche con i termini tecnici che incontrerà nel corso della sua professione. In particolare i corsi prevedono come attività formative indispensabili i corsi di filologia, letteratura e tradizione nazionale collegate alla lingua prescelta dallo studente.

◆ **Settemila matricole l'anno.** In Italia sono 37 gli atenei che hanno attivato i percorsi formativi, con una media complessiva di 7mila nuovi iscritti all'anno negli ultimi anni accademici, ma i poli di eccellenza sono rappresentati dai centri di Trieste, l'istituzione più antica e considerata, e Forlì nata da 15 anni come sede distaccata dell'Università di Bologna.

Gli sbocchi professionali sono molteplici e vanno dall'insegnamento ai settori culturali, da quelli turistici — presso aziende alberghiere o tour operator — fino all'impiego nelle imprese, specialmente nel settore della comunicazione, nella pubblica amministrazione e nelle istituzioni internazionali. Accanto a lingue tradizionali come inglese, francese e tedesco, oggi sono molto richieste dai

nuovi iscritti, negli atenei dove i corsi sono attivati, lingue come l'arabo, il giapponese e il cinese.

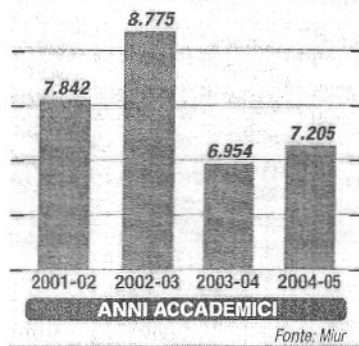
◆ **Lavoro veloce.** «Il 98% dei laureati che esce dai nostri corsi — spiega Rosa Maria Bollettieri, direttrice del dipartimento traduzione, lingue e culture di Forlì — trova impiego entro un anno. Ciò è dovuto anche alla grande selezione che abbiamo nell'ammettere gli studenti, perché a fronte di 180-200 po-

sti, riceviamo 6-700 domande all'anno. Per cui il candidato deve presentarsi già con un'ottima conoscenza della prima lingua, che avrà poi modo di approfondire, mentre potrà sceglierne un'altra da imparare successivamente, anche tra Finlandese, Arabo e Giapponese».

MARCO DE CIUCEIS

Iscrizioni alla facoltà

Totale nazionale



Fonte: Miur

Parlarsi dagli opposti del mondo

Laureata in filosofia a Tirana, un master per manager dell'immigrazione alla Sda Bocconi, Dava Gjoka, albanese di Mirdita, nel centro nord del Paese, residente a Milano dal '93, è mediatrice culturale da otto anni. «Ho capito che era un ruolo importante nei primi anni 90, quando in Italia l'opinione sull'Albania era ai minimi storici — racconta Dava —. La diffidenza nasce anche dall'incompren-

parlare in albanese durante una lezione — continua Dava —. Quelli italiani provano sulla propria pelle il disagio dei compagni immigrati che si trovano sui banchi senza capire quello che la maestra sta spiegando. Gli stranieri invece, anche non albanesi, sono stimolati a parlare nella loro lingua madre, confrontando con l'albanese le parole del proprio idioma».

Ma il lavoro non riguarda solo gli allievi, sono coinvolti infatti anche i genitori e gli insegnanti. «Cerchiamo di far capire che il cattivo andamento scolastico dei bambini immigrati non è dovuto solo alla barriera linguistica, ma anche al trauma migratorio. I piccoli soffrono per la mancanza delle persone e dei luoghi cari e per questo oppongono una sorta di rifiuto anche nell'apprendimento».

Dava è molto soddisfatta del proprio lavoro, un po' meno dello stipendio e della precarietà a cui è appesa, visto che ogni contratto è legato a un progetto a tempo determinato. Il desiderio più grande sul piano della realizzazione professionale è il riconoscimento del proprio profilo in un'albo. «Soprattutto — spiega Dava — per garantire la qualità del servizio».

◆ **Dal Cile.** Stessa esigenza di Karina Scorzelli, trent'anni, cilena di Santiago,

in Italia da 14 anni. Anche Karina ha frequentato il corso di 800 ore della regione Lombardia, anche se la sua opera di mediazione si concentra soprattutto nell'ambito socio-sanitario. Lavora presso gli ospedali San Paolo e San Carlo del capoluogo lombardo, oltre che in un consultorio familiare cittadino. Da qualche anno è iscritta alla facoltà di scienze della mediazione linguistica e culturale a Milano, anche se trova il corso astratto e distante dalla realtà lavorativa.

Karina segue soprattutto donne sudamericane per questioni legate alla natalità, inclusa l'interruzione di gravidanza, puerperio e problemi ginecologici in generale. «Le donne sudamericane hanno tutt'altro concetto del corpo rispetto alle europee e vivono un senso di vergogna che superano con difficoltà — spiega Karina —. Spesso sono disorientate dall'iter che il dottore fa loro seguire, dalla medicalizzazione della gravidanza, molto superiore rispetto al Paese d'origine. Il mio compito è spiegare loro i percorsi, rassicurarle, allontanare la paura che hanno nell'assumere medicinali o contraccettivi. Superata la diffidenza si sentono così ben accolte che si prestano alle cure con entusiasmo e sono ligie nel rispettare gli appuntamenti».

A Karina capita di seguire anche extracomunitarie di aree diverse da quelle dell'America Latina, pur non conoscendo la loro lingua d'origine. Ed è proprio questa la magia dei mediatori culturali, che a forza di fare da ponte tra le culture, assumono un linguaggio universale.

CR.BA.



A scuola. Dava Gjoka, albanese



Negli ospedali. Karina Scorzelli, cilena

sione linguistica, oltre che dalle differenze culturali. In questo senso la figura del mediatore è fondamentale».

Per Dava, che ha frequentato un corso di specializzazione della Regione Lombardia, il terreno più fertile nel percorso verso l'integrazione è sicuramente l'infanzia e per questo ha deciso di lavorare soprattutto nelle scuole.

«È molto interessante vedere le reazioni dei piccoli quando a sorpresa comincio a

All'Istruzione la maglia nera delle e-mail

giudizio più alto su efficienza, utilità
qualità del sito spetta alle Infrastrutture

È una pubblica amministrazione non sempre attenta ai bisogni dell'utenza quella che viene fuori dall'indagine Cittadini online.

Lo studio, che è stato realizzato dal movimento Difesa del cittadino e ha coinvolto 13 Ministeri, 20 Regioni e 20 Comuni capoluogo di Regione, analizza la risposta all'utente, la quantità di informazioni e servizi interattivi, la qualità dei contenuti e l'accessibilità. Le sorprese non mancano.

Il tasso di risposta delle Pa a una richiesta di informazioni giunta via e-mail è stato del 61 per cento. Ripartita in maniera quasi uniforme tra le varie categorie: 65% nei Comuni (non hanno

risposto Campobasso, L'Aquila, Bari, Catanzaro, Potenza); 60% nelle Regioni

(non si sono fatti vivi Abruzzo, Molise, Marche, Calabria, Sicilia); 59% nei Ministeri (nessuna risposta da Ambiente, Interno, Giustizia e Innovazione).

Più variegato il panorama dei servizi interattivi. Tra le amministrazioni centrali, il primato spetta al ministero delle Infrastrutture che totalizza il coefficiente più alto in tutte e tre le categorie di indagine (efficienza, utilità, qualità) e un indice di interattività del 100 per cento. Alle sue spalle i Beni culturali con l'81% e la Salute con il 74; in coda l'Istruzione con il 18.

Tra le Regioni, la più interattiva si rivela la Liguria (100%).

Dietro di lei, ex aequo, Piemonte e Veneto. Fanalino di coda il Lazio (24%). Tra i comuni la spunta Venezia

(100%), davanti al tandem Ancona-Bologna (97%). Ultima Perugia (20%).

L'indagine si sofferma quindi sui contenuti offerti. E viene fuori una Pa molto poco interattiva. Se si distinguono i servizi informativi da quelli strumentali, emerge che questi ultimi sono presenti solo nel 22,8% dei casi. Tra le Regioni si conferma in testa l'Emilia-Romagna, seguita da un plotone di amministrazioni del Centro-nord. Per trovarne una del Sud bisogna scendere all'ottavo posto, occupato dalla Campania.

Stesso discorso per i Municipi, dove si impone Venezia e il primo del Mezzogiorno (Napoli) è soltanto settimo. Risalendo ai Ministeri, in cima si posiziona la Salute, davanti a Innovazione e Funzione pubblica. Chiude la lista il ministero della Giustizia.

EU.BR

PA I consigli della Funzione pubblica a uffici ed enti per le rilevazioni

Soddisfazione degli utenti: vademecum in sette mosse

Una pubblica amministrazione moderna non può fare a meno di conoscere il grado di soddisfazione degli utenti. Da questa considerazione nasce nel 2002 la scelta di dedicare alla *customer satisfaction* uno dei quattro Cantieri d'innovazione avviati dal dipartimento della Funzione pubblica. I risultati di quell'esperienza sono stati poi trasfusi nel volume «Amministrazioni in ascolto» che è ora a disposizione di tutte le Pa.

Il "cantiere". Insieme a benessere organizzativo, donne e leadership e sponsorizzazioni, la *customer satisfaction* è uno dei quattro temi prescelti per la prima edizione del progetto Cantieri. La sperimentazione che ne è seguita si è articolata in due fasi, entrambe aperte e chiuse da un seminario di formazione. Nel corso del primo ciclo di lavori (da ottobre 2003 a marzo 2004), è stato chiesto ai partecipanti di individuare, attraverso un'indagine preliminare, l'obiettivo della ricerca e di compilare un questionario con cui testare il grado di soddisfazione degli utenti. La seconda parte (marzo - giugno 2004) è stata invece dedicata alla somministrazione dei questionari e alla raccolta ed elaborazione dei dati. In modo da mettere a punto gli interventi per migliorare il servizio.

I partecipanti. All'iniziativa hanno partecipato 93 enti. In maggioranza si è trattato di Municipi (62%), soprattutto medio piccoli e appartenenti all'Italia centro-settentrionale, seguiti dalle Province (11%), dalle Asl (10%), dalle Camere di commercio (7%), dalle Pa centrali (4%) e, infine, da Questure e Prefetture (2%).

Non tutte le amministrazioni sono arrivate fino in fondo. Alcune si sono fermate già in sede di pianificazione; altre, paradossalmente, hanno deciso lo stop quando ormai il più era fatto e restava solo da elaborare i dati raccolti. Il tema più gettonato è stato quello

del *front office*, seguito dai servizi alla persona. Quanto agli utenti interpellati, nell'87% dei casi si è trattato di interlocutori esterni alle Pa. Soprattutto cittadini e imprenditori. Solo nel 9% dei casi, infatti, si è preferito tastare il polso al personale interno. In un altro 4% dei casi, infine, ci si è rivolti ad altre amministrazioni.

I risultati. Le esperienze maturate sul campo sono state le più disparate. Nel tracciare un quadro unitario, i curatori del rapporto hanno individuato i fattori di criticità più diffusi. I rilievi hanno interessato innanzitutto il metodo di analisi. È convinzione diffusa di troppi enti, si legge nel testo, che quanto più il campione è ampio tanto più l'indagine può risultare attendibile. In realtà, si fa notare, l'importante non è la quantità delle informazioni raccolte, bensì la qualità.

Altro tema "caldo" è quello del miglioramento dei servizi. Che va spesso perseguito attraverso un lavoro di staff tra uffici e unità di personale diversi. E non sempre negli enti pubblici ci sono le condizioni perché ciò avvenga. Sotto la lente della Funzione pubblica sono quindi finiti i processi di comunicazione. Che devono necessariamente essere bidirezionali: il flusso deve andare dalle Pa ai cittadini, ma anche dai cittadini alle Pa. In questo contesto, è essenziale sia improntare campagne che consentano di comunicare all'esterno in maniera efficace, sia scegliere strumenti per ascoltare gli utenti diversi dai semplici colloqui telefonici.

I consigli. Passando ai suggerimenti pratici, il manuale contiene anche un kit per il *front office*, in cui sono elencati fasi e modalità utili ad accertare il grado di soddisfazione dei cittadini. Gli *step* suggeriti sono sette (otto aggiungendo un'intervista): il disegno dell'inchiesta, in cui elencare gli obiettivi, i soggetti

coinvolti e i tempi di realizzazione; l'indagine preliminare, intesa come *focus group* o esame di casi analoghi; la redazione del questionario e il suo collaudo, attraverso una somministrazione preventiva a un rappresentante per ogni categoria coinvolta; la distribuzione e raccolta del questionario stesso; l'inserimento delle risposte in una banca dati e la loro elaborazione; la diffusione dei risultati, che devono essere necessariamente comunicati almeno al committente e al personale interno.

FUGENIO BRUNO

DOCUMENTI ONLINE

Il testo dell'indagine della Funzione pubblica sulla *customer satisfaction* ilssole24ore.com/norme

Una maggiore collaborazione tra le strutture velocizza le procedure

Necessari strumenti più efficaci per comunicare con i cittadini

