



ASSIS.T.
ISTRUZIONE | FORMAZIONE | LAVORO

Costruire un modello e pratiche
d'intervento per azioni
di supporto alle reti locali
di orientamento



Programma Operativo Regionale FSE – Obiettivo 2 – 2007/2013
Competitività regionale e Occupazione – asse prioritario 5 - Transnazionalità e interregionalità.
PPO annualità 2011 – Programma specifico n. 13 - C.I.G.: 4158472FA3



Servizio di consulenza tecnica finalizzato alla realizzazione del progetto interregionale
**“Costruire un modello e pratiche d'intervento
per azioni di supporto alle reti locali di orientamento”**

*Programma Operativo Regionale FSE – Obiettivo 2 – 2007/2013
Competitività regionale e Occupazione – asse prioritario 5 -Transnazionalità e
interregionalità.*

*PPO annualità 2011 – Programma specifico n. 13
C.I.G.: 4158472FA3*

PROGETTO

ASSIS.T.

Assistenza Tecnica alle Reti Territoriali per l'Orientamento

REPORT FINALE

Premessa

Nell'ambito della programmazione del FSE 2007-2013, è stato siglato un protocollo d'intesa tra 5 Regioni (Friuli Venezia Giulia, Lazio, Marche, Piemonte e Umbria) e la Provincia autonoma di Trento-Agenzia del Lavoro per l'attuazione del progetto interregionale "Costruire un modello e pratiche d'intervento per azioni di supporto alle reti locali di orientamento", che si propone di confrontare, condividere e sperimentare nelle realtà regionali partecipanti al progetto alcune strategie di coordinamento della rete dei servizi di orientamento, attraverso interventi di natura tecnica, finalizzati a promuovere e/o rafforzare nei territori l'integrazione tra i sistemi della Scuola, della Formazione professionale e del Lavoro, in particolare per quanto concerne azioni di orientamento alle professioni.

Il servizio di assistenza tecnica affidato all'Ati IAL FVG e Pluriversum è stato finalizzato a:

1. consentire la condivisione a livello interregionale di un modello di coordinamento fra sistemi per il raccordo e l'integrazione delle risorse territoriali e lo sviluppo di servizi integrati di orientamento;
2. accompagnare e monitorare la sperimentazione, nei diversi territori, di alcune funzioni di supporto tecnico alle reti locali di orientamento, quali, ad esempio, l'assistenza tecnica alla governance, la formazione permanente degli operatori, il controllo della qualità dei servizi, la ricerca e lo sviluppo.

In riferimento a quanto previsto nel capitolato di gara e nell'offerta tecnica, il presente documento intende presentare tutte le attività realizzate e gli output prodotti portando a sintesi i risultati complessivi raggiunti sulla base degli obiettivi previsti e condivisi all'inizio del percorso di lavoro intrapreso.

1. Fasi e azioni realizzate

0 - Attività preparatoria

Progettazione e coordinamento tecnico iniziale

Definizione del progetto di dettaglio e condivisione del calendario con i committenti. Questa attività è stata svolta dal Responsabile di Progetto e dal Responsabile Amministrativo con il supporto dello staff di gestione del progetto, attraverso incontri e contatti diretti con i committenti. Realizzazione e adattamento degli strumenti di lavoro (piattaforma di progetto).

Segreteria tecnica ed amministrativa

Supporto al committente e gestione degli aspetti tecnici e amministrativi, per tutta la durata del progetto, da parte della segreteria tecnica gestita da IAL FVG. Coordinamento delle risorse e programmazione degli interventi.

1 - Ricostruzione delle esperienze maggiormente significative

Attraverso la compilazione di una scheda strutturata e la gestione di incontri tramite la tecnica dei focus group sono state raccolte e analizzate le esperienze più significative ed elaborato un documento di sintesi.

Meeting n.1: 15 novembre 2012 – Genova

Meeting n. 2: 26/27 febbraio 2013 – Roma

2 - Scelta delle funzioni di supporto tecnico da sperimentare nei diversi territori, tramite progetti tematici da gestire localmente

In questa fase è stata avviata una prima analisi dei fabbisogni specifici delle diverse Amministrazioni evidenziando i seguenti risultati:

- La Regione Marche e FVG hanno espresso la propria volontà di focalizzare le azioni progettuali sul livello di governance e quindi sulle funzioni di supporto tecnico ai sistemi di orientamento, dal momento che l'analisi di tale livello potrebbe fornire indicazioni utili alle Regioni in questa fase di passaggio dall'attuale alla futura programmazione FSE 2014-2020. In particolare, la Regione Marche intenderebbe sviluppare nell'ambito del progetto interregionale tre priorità tematiche: la programmazione; l'evoluzione del modello GIRC come strumento per leggere e mappare le esperienze territoriali; le competenze degli operatori.
- La Regione FVG ha individuato le seguenti 5 priorità tematiche corrispondenti ai seguenti fabbisogni: la programmazione degli interventi; il monitoraggio degli interventi; i sistemi informativi integrati (in particolare, l'intenzione della Regione è quella di sviluppare un sistema che integri gli attuali supporti informatici relativi all'Anagrafe degli studenti, all'Anagrafe dell'edilizia scolastica e all'Anagrafe delle scuole); gli strumenti informativi rivolti agli utenti (guide informative per operatori del settore e utenti, materiali cartacei e/o on line di vario tipo); lo sviluppo delle competenze degli operatori attraverso la formazione.
- La Regione Piemonte ha espresso la necessità di individuare degli ambiti tematici sui quali poter coinvolgere a livello territoriale i soggetti che partecipano al processo di programmazione e attuazione degli interventi di orientamento (formazione operatori, governance, ecc.).
- La Regione Umbria non ha ancora avviato un ragionamento interno utile ad individuare specifici fabbisogni, ma in linea generale ha sottolineato l'opportunità di concentrare le attività progettuali anche su azioni/funzioni orientative direttamente rivolte agli utenti e non solo ai sistemi.

Vista la varietà delle attività/funzioni rispondenti ai fabbisogni regionali e la necessità di pervenire in tempi brevi ad una prima ricostruzione di priorità per la formulazione del progetto esecutivo è stato predisposto uno specifico strumento di analisi dei fabbisogni strutturato in riferimento alle quattro azioni/funzioni orientative del modello GIRC. Nella scheda di rilevazione così articolata le singole Amministrazioni hanno ricondotto i propri fabbisogni, esprimendo anche la priorità assegnata a ciascun fabbisogno. Ciò ha facilitato l'individuazione di azioni, comuni, che sono poi state oggetto delle sperimentazioni territoriali nelle fasi successive del progetto. Alcune Amministrazioni hanno proceduto alla compilazione in modo autonomo (FVG, Marche, Piemonte), altre con il supporto dell'ATS che ha organizzato degli incontri locali - alcuni dei quali nella forma di **focus group** aperti agli attori del territorio - in occasione dei quali è stata colta l'opportunità di presentare il funzionamento del modello GIRC.

In esito a questa analisi le funzioni identificate sono state le seguenti:

Funzioni/azioni e gruppi di lavoro

Funzioni - Modello GIRC	Azioni - Modello Girc	Gruppi – Enti partecipanti progetto Interregionale
Supporto alla formazione degli operatori <i>finalizzata a qualificare le professionalità del settore e a promuovere il riconoscimento normativo e sociale delle figure che erogano i diversi servizi orientativi.</i>	2.a - monitoraggio dei fabbisogni formativi delle diverse figure professionali.	1 - Standard e profili degli operatori Marche - Umbria
Assistenza tecnica <i>finalizzata a sostenere un processo di raccordo e comunicazione fra gli attori socio-istituzionali e a favorire un coordinamento fra i servizi territoriali.</i>	1.b - sostenere la visibilità dei servizi e di promuoverne l'utilizzo presso i cittadini	2 - Promozione dei servizi Friuli VG – Trento
Promozione della qualità <i>finalizzata a incrementare i livelli di efficacia ed efficienza dei diversi servizi erogati a tutela soprattutto dei destinatari finali.</i>	3.c - monitorare e valutare l'efficacia e l'efficienza dei servizi di orientamento.	3 – Monitoraggio Friuli VG – Piemonte - Lazio

Meeting n. 3: 14 maggio 2013 – Bologna

3 - Avvio delle azioni sperimentali

Le azioni sperimentali delle tre diverse linee di lavoro hanno attivato il seguente processo di lavoro:

1. Supporto alla formazione degli operatori. Le competenze degli operatori di orientamento

Nell'ambito del progetto interregionale il gruppo di lavoro promosso dalla Regione Marche e dalla Regione Umbria ha sperimentato azioni finalizzate a qualificare e a promuovere il riconoscimento normativo e sociale delle professionalità coinvolte nei sistemi per l'orientamento.

La questione delle professionalità disponibili su ogni territorio è un nodo centrale per garantire la qualità e l'accessibilità dei servizi di orientamento a tutti i cittadini. Considerando la molteplicità dei contesti dove possono essere forniti servizi di

orientamento, diventa strategica una rilevazione puntuale delle competenze utili all'orientamento, nei diversi sistemi e nei diversi contesti geografici, al fine di promuovere azioni di riconoscimento e di formazione laddove utili e necessarie.

Uno dei punti di partenza di questo percorso è stato ovviamente la definizione di un linguaggio condiviso e di un framework utile a descrivere e rilevare competenze apprese e agite in contesti molto diversi.

I risultati attesi da questa linea di lavoro sono i seguenti:

- Analisi comparata dei principali framework sulle competenze delle professionalità dell'orientamento sia a livello nazionale che internazionale;
- Definizione di uno strumento di rilevazione delle competenze delle professionalità dell'orientamento e relativi fabbisogni formativi;
- Elaborazione di una proposta di articolazione di una 'costellazione di elementi di competenza' utile per la definizione di standard professionali nell'ambito dell'orientamento.

I risultati ottenuti sono il prodotto di un piano di lavoro molto pragmatico, realizzato con il diretto coinvolgimento di chi opera quotidianamente nei contesti di orientamento, tenendo sempre in considerazione quanto emerso via via dal confronto con i referenti dei servizi e delle istituzioni scolastiche, ma altresì in coerenza con quanto definito dalle norme a livello nazionale e dai riferimenti a livello europeo.

Il processo di sperimentazione territoriale ha permesso, in particolare, di adattare il linguaggio e di validare i dispositivi e i documenti elaborati dal gruppo di lavoro.

In particolare, i principali riferimenti presi come modello a livello internazionale e nazionale sono stati:

- a) il modello di competenze proposto nel documento "Professionalising career guidance, Practitioner competences and qualification routes in Europe" pubblicato nel 2009 dal Cedefop¹ che individua attraverso un confronto a livello Europeo un set di competenze che caratterizzano il lavoro delle professionalità dell'orientamento;
- b) le Linee guida nazionali sull'orientamento permanente, approvate con l'Accordo Stato Regioni del 5 dicembre 2013, che individuano le funzioni dell'orientamento;
- c) il modello descrittivo per la correlabilità tra i repertori regionali delle figure professionali e le competenze sulla base del concetto di Area di Attività (AdA), proposto dal Gruppo Tecnico Ministero del Lavoro/Regioni che opera per il "Piano di lavoro per l'implementazione del Repertorio Nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali - art. 8 del dlgs 13/2013 - verso l'attuazione del sistema nazionale di certificazione delle competenze".

La costruzione di una matrice in grado di collegare questi diversi documenti è sicuramente un risultato rilevante e utile alle Regioni proprio come riferimento per azioni di sistema, in grado di garantire coerenza ed efficacia ad iniziative di valorizzazione e potenziamento delle competenze delle professionalità dei sistemi territoriali di orientamento.

La complessità di questo lavoro è legata all'esigenza di definire un'articolazione su diversi livelli, in grado di collegare le cinque funzioni di orientamento identificate nelle Linee Guida Nazionali sull'Orientamento, con una descrizione puntuale delle Aree di Attività, coerenti e integrabili con il futuro sistema nazionale delle competenze e con gli elementi di

¹ *Professionalising career guidance. Practitioner competences and qualification routes in Europe*, Cedefop, Panorama series n. 164, Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2009

competenza, nella versione elaborata dal Cedefop e contestualizzata attraverso il percorso di confronto con gli attori a livello locale (in Umbria e nelle Marche). La possibilità di collegare il framework normativo con questo livello molto semplice di descrizione degli elementi di competenza declinati dal Cedefop permette infatti di avviare in modo rapido e diffuso delle rilevazioni territoriali molto puntuali e monitorare quindi l'evoluzione dei bisogni di professionalità e di formazione del sistema.

La scelta di connettere le funzioni con le Aree di Attività e con un insieme di competenze che descrivono in termini molto operativi il processo logico di lavoro permette, pertanto, di analizzare quanto i contesti territoriali sono in grado di garantire la performance attesa di ognuna delle funzioni centrali dell'orientamento. Inoltre, come proposto dai gruppi di lavoro regionali, per ogni Area di Attività sono stati anche declinati gli elementi fondativi e le competenze previste dal modello Europeo elaborato da Cedefop, così da avere un quadro utile per la programmazione di interventi di formazione iniziale e continua.

Il percorso di lavoro della sperimentazione ha coinvolto nella prima fase i contesti territoriali dell'Umbria e delle Marche, mentre nella seconda fase, attraverso il questionario on line, è stato raggiunto un ambito più ampio a livello nazionale.

La prima parte è stata dedicata all'analisi dei framework e delle principali proposte di standard di competenze per l'orientamento a livello nazionale ed internazionale con l'elaborazione di una tavola sinottica che è stata utilizzata nel corso degli incontri come base di conoscenza e di confronto con gli operatori dei diversi sistemi.

La tavola sinottica comprende oltre al modello Europeo del Cedefop, già citato, la proposta dell'AIOSP/IAEVG², la proposta del Network for Innovation in Career guidance e counselling in Europe (NICE), il modello elaborato dal progetto Mevoc e il modello proposto a livello nazionale dalla Società Italiana dell'Orientamento (SIO).

Gli incontri di lavoro con gli insegnanti e gli operatori dei servizi per l'impiego hanno consentito di arrivare ad una definizione 'bottom-up' dello strumento di rilevazione delle competenze delle professionalità dedicate all'orientamento, sulla base del modello elaborato a livello internazionale dal Cedefop.

Fase 0

Creazione dell' aula virtuale (disponibile su www.orientaonline.org) per la condivisione di documenti e risorse utili.

Prima fase

Sulla base dell'analisi della letteratura esistente e in particolare delle competenze descritte nell'ambito del "*Quadro Europeo delle competenze delle professionalità dedicate all'orientamento*", messo a punto dal CEDEFOP nel 2009, con il coinvolgimento di tutti i Paesi dell'Unione Europea è stata strutturata una prima ipotesi dello strumento ritenuta maggiormente coerente con le esigenze e obiettivi di rilevazione degli attori istituzionali coinvolti.

Seconda fase

Lo strumento è stato sottoposto ad una prima valutazione da parte di un gruppo di esperti, che rappresentano nei diversi sistemi e contesti regionali professionalità dedicate all'orientamento. In esito a tale analisi, lo strumento è stato confermato, semplificato e arricchito con termini utili a chiarire i singoli elementi di competenza del modello Cedefop.

² L' AIOSP/IAEVG è l'associazione internazionale per l'orientamento scolastico e professionale:
www.iaevg.org.

Sono stati definiti gli ambiti di valutazione in riferimento alla 'rilevanza' (quanto la competenza è essenziale e centrale per svolgere le attività di orientamento) e la 'riconoscibilità' (quanto la competenza viene riconosciuta come specifica all'interno delle proprie attività di orientamento) di tutti gli item presentati nello strumento.

Terza fase

Lo strumento è stato quindi sottoposto ad un'ulteriore valutazione da parte dei gruppi regionali per verificare la 'tenuta' dello strumento ed integrare proposte e ipotesi di miglioramento del modello descrittivo utilizzato. La scelta del modello Cedefop, utilizzato per la descrizione delle aree di competenza delle professionalità dedicate all'orientamento, è stata valutata positivamente ed è stata confermata al termine degli incontri di valutazione e della prima fase di pre-test. Una nuova versione dello strumento è stata quindi elaborata, valorizzando i contributi dei gruppi di lavoro regionali e realizzando una scheda in forma di questionario da compilare on line.

Ai gruppi di lavoro e ad altre professionalità dedicate all'orientamento è stata quindi richiesta una rilevazione delle competenze sia da un punto di vista della loro rilevanza nell'ambito professionale di riferimento, sia in termini di fabbisogni di formazione e aggiornamento.

La rilevazione attraverso questa versione dello strumento on-line è stata aperta inizialmente solo agli insegnanti e agli operatori dell'orientamento di Umbria e Marche e poi la rilevazione è stata allargata ad altri contesti territoriali coinvolti nel progetto, con particolare riferimento al Friuli Venezia Giulia.

Lo strumento ha permesso di raccogliere dati puntuali e significativi per individuare le competenze ritenute più rilevanti nei diversi sistemi e nei diversi contesti regionali, evidenziando al tempo stesso anche i gruppi di competenze da potenziare, da formare e da aggiornare.

I risultati di questa prima rilevazione sono stati condivisi con tutte Regioni coinvolte nel progetto ASSIS.T. ed è stata quindi elaborato anche un format utile per la gestione dello strumento e per la restituzione sintetica dei dati aggregati e degli esiti di future rilevazioni.

Quarta fase

In considerazione dei bisogni emersi e con il supporto di esperti e ricercatori, è stata elaborata la Proposta di articolazione di una 'costellazioni di elementi di competenza' utile per la definizione di standard professionali nell'ambito dell'orientamento' integrando le funzioni dell'orientamento declinate nelle '*Linee guida nazionali sull'orientamento*' (dicembre 2013) con la declinazione in 'Aree di Attività', in coerenza con il sistema del 'Repertorio Nazionale dei titoli e delle qualificazioni professionali' che tende a declinare in modo logico i diversi livelli di analisi e di descrizione delle competenze a partire dall'analisi di processo. Il percorso di ricerca ha coinvolto ancora una volta i gruppi di lavoro regionali per verificare la coerenza del modello di competenze identificato con i contenuti delle linee guida nazionali. Sulla base di questa analisi è stata identificata la "costellazione" di elementi di competenza, utile quale base di riferimento per sostenere a livello regionale e nazionale azioni di promozione della professionalità dell'orientamento nei diversi sottosistemi istruzione, formazione e servizi per il lavoro.

2. La promozione dei servizi

L'azione si proponeva di approfondire la necessità, emersa in sede di progettazione, di dare sostegno alla visibilità dei servizi di orientamento e alla promozione del loro utilizzo presso i cittadini, data la difficoltà rilevata di identificare nel territorio da parte dei destinatari i vari attori che realizzano, nei loro ambiti di intervento, azioni e servizi di orientamento.

La sperimentazione è stata promossa e incoraggiata dalla Regione Friuli Venezia Giulia e dalla Provincia Autonoma di Trento, permettendo di realizzare un'analisi comparata in due sistemi di orientamento non assimilabili, caratterizzati organizzativamente e funzionalmente in modo specifico, nel primo caso con un'attenzione precipua al sistema di istruzione e formazione professionale, attraverso i Centri di Orientamento Regionali, nel secondo con una centratura sulle politiche attive del lavoro attraverso l'Agenzia del Lavoro e i Centri per l'Impiego territoriali.

Attraverso incontri con gli operatori, integrati da verifiche periodiche realizzate con i referenti del progetto, è stata approfondita sia una lettura aggiornata della domanda (bisogni) degli utenti, sia l'organizzazione concettuale dell'offerta dei servizi e delle modalità con cui viene comunicata, con attenzione ai vari target che segmentano la domanda e permettono di struttura la promozione dei servizi.

In esito alla sperimentazione è stata realizzata una prima mappatura dei servizi territoriali di orientamento, attraverso uno strumento originale e innovativo, con il ricorso alla georeferenziazione, che ha permesso di ampliare (in orizzontale) e approfondire (in verticale) la rappresentazione degli attori e dei servizi erogati, nel proprio e in territori limitrofi, o in ambiti operativi non di stretta competenza degli operatori che hanno partecipato all'azione, attraverso processi di condivisione delle informazioni territoriali (la mappa dei servizi).

Il processo di realizzazione dello strumento per la mappatura dei servizi ha stimolato una rilettura aggiornata della rappresentazione, percezione e conoscenza dei servizi nel territorio adottando, in modo inconsapevole, lo stesso framework concettuale dell'accordo Stato Regioni sull'orientamento permanente, e realizzando un'azione di aggiornamento professionale significativa per gli operatori, veicolata dai processi di condivisione di informazioni e linguaggio tra operatori.

In esito al progetto le amministrazioni coinvolte dispongono materialmente di mappe e schede riassuntive dei servizi immediatamente utilizzabili da parte degli operatori, in particolare nei processi di invio degli utenti a servizi territoriali.

La sperimentazione è stata realizzata attraverso il seguente processo di lavoro:

Prima fase

È stata svolta preliminarmente un'attività di verifica delle modalità di comunicazione dei soggetti e dei territori coinvolti nella sperimentazione (Regione Friuli Venezia Giulia, con centratura sul sistema istruzione e formazione, e Provincia Autonoma di Trento con centratura sul sistema lavoro), a partire dall'analisi di canali e strumenti in uso.

Nel caso della Regione Friuli Venezia Giulia in particolare, si è proceduto a verifica degli esiti di precedenti azioni/progetti finalizzati a migliorare la visibilità dei servizi presso gli utenti e, nel caso della Provincia Autonoma di Trento, all'analisi del prototipo di un piano integrato di comunicazione dei servizi.

Si è inoltre provveduto all'analisi, attraverso le fonti normative, della configurazione dei servizi di orientamento nei territori di riferimento, sottoponendole a verificare con rilevazioni e rapporti nazionali (in particolare il *Rapporto orientamento* dell'ISFOL).

Seconda fase

Gli incontri territoriali con gli operatori dei servizi (6, nella forma di focus group o di laboratori) hanno permesso di approfondire l'analisi dei bisogni degli utenti (domanda), in ragione dei cambiamenti intervenuti negli ultimi anni effetto di dinamiche economiche e socioculturali, e a verificare le rappresentazioni dei sistemi territoriali dei servizi (offerta) e le possibilità di promuoverne un adeguamento in ragione dei cambiamenti intervenuti.

Terza fase

Attraverso la individuazione di griglie, glossari, schede e dizionari si è provveduto a identificare e a condividere denominazioni di tipologia di attori, funzioni e tipologia di servizi di orientamento, target, e a individuare schede di sintesi per la rilevazione delle sedi orientative (organizzazione) e per delle azioni/servizi di orientamento.

Si è successivamente provveduto col supporto dei referenti delle due Regioni, e con supervisione da parte dei referenti delle altre negli incontri periodici dell'intero gruppo di Amministrazioni, a una verifica tecnica sulla possibilità di procedere alla rilevazione dei servizi e condivisione fra operatori, in un sistema di georeferenziazione web, organizzato secondo le categorie logiche individuate in esito ai focus group con gli operatori (attori, azioni/servizi e target).

Quarta fase

Sono state progettate e realizzate le modifiche da apportare ad uno strumento, individuato dall'RTI in un diverso campo di applicazione e messo a disposizione da un partner tecnico di Centro Studi Pluriversum, che poteva essere adottato, limitando i costi di analisi e sviluppo, per la rilevazione e mappatura dei servizi territoriali di orientamento.

Presentato agli operatori, è stato oggetto di formazione specifica nei due territori e della produzione di un manuale d'uso, e sottoposto a una fase preliminare di test e successivamente oggetto di sperimentazione secondo diverse modalità operative:

- con somministrazione della scheda di documentazione / raccolta dati direttamente alle organizzazioni/sedi di servizi di orientamento, e quindi utilizzata in modalità "imprevista" da parte di alcuni operatori
- attraverso intervista a responsabile della sede/servizio
- in modalità diretta, direttamente attraverso le funzionalità del sistema informativo georeferenziale ("prassi operativa"), destinate a codificare informazioni già nella disponibilità degli operatori.

Quinta fase

Il risultato della rilevazione/mappatura è stato oggetto di valutazione da parte degli operatori, che ne hanno apprezzato caratteristiche e potenzialità, traendone giovamento immediato dall'utilizzo. E si è provveduto a realizzare, sulla scorta del consenso acquisito, una prima analisi, con il contributo di alcuni operatori, di un modello dati che ha permesso di organizzare un'interfaccia utente in grado di consentire di raggiungere i servizi a partire da un nucleo di bisogni "espliciti" dell'utente.

È stato infine realizzato un primo prototipo di tale interfaccia, in grado di offrire spunti che hanno permesso di completare la matrice logica di corrispondenza fra bisogni e azioni/servizi di orientamento territoriali.

3. Il monitoraggio dei servizi di orientamento

All'interno del progetto ASSIST, il terzo gruppo di lavoro, promosso dalla Regione Friuli Venezia Giulia, dalla Regione Piemonte e dalla Regione Lazio, si è dedicato all'analisi dei dispositivi di monitoraggio e valutazione dei sistemi regionali d'orientamento.

Gli enti promotori hanno infatti condiviso l'opportunità di elaborare idee e sperimentare pratiche su uno degli aspetti fondamentali della governance dei sistemi regionali d'orientamento. In particolare, la sperimentazione rispondeva all'esigenza di un confronto su strumenti e metodi per il monitoraggio e la valutazione dei servizi orientativi, in grado di alimentare con dati condivisi su scala inter-regionale i processi di programmazione.

L'azione ha preso le mosse da una ricognizione in merito ai dispositivi di monitoraggio e valutazione in uso presso la Regione Piemonte e la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, per sperimentare interventi di orientamento alle professioni in contesti diversi. In particolare, il gruppo di lavoro si proponeva di realizzare:

- Analisi di due casi regionali (Piemonte e Friuli Venezia Giulia) in materia di monitoraggio e valutazione.
- Definizione di un format condiviso (set di indicatori per il monitoraggio e individuazione dei diversi tipi di valutazione).
- Sperimentazione del dispositivo di monitoraggio della Regione Friuli Venezia Giulia su interventi di orientamento alle professioni realizzati in Regione Piemonte.
- Realizzazione e monitoraggio di azioni di informazione e orientamento alle professioni con il metodo S.Or.Prendo³ (in Piemonte e Lazio).

Il processo di lavoro si è sviluppato attraverso le seguenti fasi:

Prima fase

E' stata avviata un'analisi di dettaglio dei sistemi di monitoraggio del Piemonte e del Friuli Venezia Giulia utilizzando una griglia di analisi che potesse mettere in rilievo le differenze e gli elementi in comune di tali sistemi. L'analisi ha evidenziato importanti differenze e specificità nei due sistemi regionali, ma anche importanti punti di convergenza e complementarietà. Mediante l'analisi delle normative di riferimento sono stati evidenziati i diversi tratti organizzativi ed istituzionali dei due sistemi regionali di orientamento. Tratti che inevitabilmente influenzano anche i dispositivi di monitoraggio e valutazione. Particolare attenzione inoltre è stata dedicata all'analisi e descrizione dei sistemi informativi in uso presso i due contesti. Tali esiti sono stati esaminati durante il focus group interregionale specificatamente strutturato per permettere il confronto e condividere i dati raccolti sui diversi sistemi di monitoraggio.

Seconda fase

Sono state quindi avviate le azioni sperimentali previste in Piemonte, Friuli Venezia Giulia e Lazio:

- La Regione Piemonte ha promosso, in collaborazione con le Province piemontesi e l'Ufficio scolastico regionale, la sperimentazione del software S.OR.PRENDO per l'orientamento alle professioni con 71 gruppi classe piemontesi, per un totale di 969 studenti. Oltre alla formazione degli operatori, sono state messe a disposizione gratuitamente 70 licenze del software SORPRENDO a tutte le strutture che ne hanno fatto richiesta ed è stato garantito per circa sei mesi un servizio di assistenza tecnica on line. Al termine di ciascun intervento è stato somministrato il questionario di valutazione in uso presso i servizi orientativi della Regione Friuli Venezia Giulia (sistema MAO) che ha permesso di evidenziare una valutazione chiaramente positiva e in linea con gli analoghi interventi già realizzati con gli

³ Vedi www.sorprendo.it

studenti in Friuli Venezia Giulia sull'utilità dello strumento S.OR.PRENDO nell'ambito delle azioni di orientamento.

- La Regione Friuli Venezia Giulia ha realizzato 7 di focus group territoriali che hanno coinvolto 104 operatori e referenti di Province, Scuole e Enti di Formazione Professionale per condividere l'analisi sul sistema di monitoraggio MAO e far emergere valutazioni e proposte per il suo potenziamento. Tale analisi ha portato all'identificazione di proposte concrete per il miglioramento dei format di restituzione e quindi degli strumenti di monitoraggio previsti dal MAO.
- Sperimentazione del software S.Or.Prendo, formazione dei docenti e monitoraggio presso 14 Istituti Scolastici nel Lazio.

Terza fase

Dopo l'analisi effettuata sui sistemi di monitoraggio regionali è stata realizzata una ulteriore fase di approfondimento e confronto con esperti per identificare e declinare un quadro di riferimento sulle tipologie teoriche e metodologiche sulle quali basare i sistemi di monitoraggio per i servizi di orientamento. Tale processo, che ha integrato contributi bottom up e proposte top down, ha permesso di individuare una griglia contenente il set minimo di indicatori per il monitoraggio ed una griglia contenente i tipi di valutazione possibili per i servizi orientativi.

In particolare, il modello proposto si caratterizza per:

- Partenza da valorizzazione di esperienze esistenti.
- Distinzione tra monitoraggio e valutazione (non solo a livello teorico, ma di "logica": monitoraggio basato su indicatori, valutazione strutturata per tipi).
- Distinzione tra "tipi" diversi di valutazione (valore euristico e fattibilità, tipi diversi per finalità diverse con disegni diversi). I tipi proposti sono: Gradimento ("a caldo" o "a freddo"); Longitudinale delle transizioni individuali; Differenziale di contesto/sistema; Grado di copertura della popolazione-obiettivo; Efficacia interna; Processo di implementazione; Impatto; Efficienza.
- Quattro blocchi di indicatori (strutturati in ambiti): Contesti; Strutture, servizi, operatori; Avanzamento/attuazione fisica e finanziaria; Risultati (gradimento, sbocchi orientativi, sbocchi lavorativi).

4 - Monitoraggio in itinere e raccolta dei dati

Il piano di monitoraggio è stato sviluppato su due livelli: da un lato, la necessità di approfondire la conoscenza e validare il modello di riferimento (GIRC) attraverso una condivisione e verifica delle funzioni chiave e attraverso un'analisi delle priorità espresse direttamente da parte dei referenti regionali; dall'altro lato, la necessità di arrivare ad un livello più operativo delle funzioni del modello, attraverso un confronto allargato nell'ambito dei diversi contesti territoriali sia per promuovere, validare e ampliare specifiche funzioni del modello, sia per creare e sperimentare alcuni dispositivi utili per sviluppare e monitorare l'efficacia delle funzioni selezionate. In questo senso ed in coerenza con la declinazione delle fasi del progetto ASSIS.T., il modello di monitoraggio ha previsto:

- una prima rilevazione ed analisi delle esperienze più significative e delle priorità di sviluppo rispetto alle principali funzioni del modello GIRC con le 6 Amministrazioni partecipanti, realizzata sia attraverso momenti di presentazione e discussione del modello sia attraverso la compilazione di una scheda strutturata;
- la costruzione e condivisione di una Matrice di priorità con le 6 Amministrazioni partecipanti, per identificare le funzioni che in questo momento possono essere strategiche

per l'implementazione del modello teorico e per la creazione ed integrazione di dispositivi utili per migliorare l'operatività del modello rispetto ai contesti di riferimento e rispetto alle esigenze emergenti a livello nazionale;

- la definizione di una serie di azioni di monitoraggio per accompagnare le sperimentazioni territoriali e per integrare il modello di riferimento con informazioni raccolte ai livelli più operativi dei sistemi regionali di orientamento, attraverso il contatto diretto con docenti e operatori;

- la costruzione di una nuova versione della Matrice condivisa per l'analisi dei sistemi territoriali di orientamento che possa integrare in modo coerente i dispositivi prodotti a supporto delle diverse funzioni, ma che rappresenti al tempo stesso uno strumento di sintesi utile per l'identificazione delle funzioni da sviluppare e per la programmazione di interventi di sistema e di assistenza tecnica ai sistemi.

Il piano di monitoraggio si è avvalso, quindi, di strumenti strutturati che sono stati utilizzati in momenti diversi e con destinatari diversi, proprio per verificare la percezione del modello e per declinare bisogni, priorità, esigenze di sviluppo delle funzioni a livelli diversi del sistema di orientamento.

Partendo dall'esperienza del percorso GIRC è stata costruita una scheda iniziale per condividere la conoscenza delle aree e delle funzioni del modello e per poter rilevare bisogni e priorità delle Amministrazioni partecipanti.

Tale strumento, in una versione più leggibile e in forma di check list, è stata proposta durante l'evento conclusivo del progetto interregionale proprio per condividere una valutazione del modello e per rilevare specifiche esigenze e proposte di sviluppo da parte di altre componenti del sistema di orientamento.

Meeting n. 4: 28/29 ottobre 2013 – Roma

Meeting n. 5: 31 marzo/1 aprile - Roma

5 - Esame dei risultati della sperimentazione e revisione del modello

Il Comitato di pilotaggio del progetto, al termine delle azioni sperimentali, ha avviato un'analisi complessiva dei risultati, individuando gli eventuali correttivi da apportare al modello e per la revisione del modello in termini di efficacia e sostenibilità nei diversi contesti.

La fase di diffusione ha previsto la partecipazione delle Amministrazioni al XIV Congresso Nazionale Orientamento alla scelta - "Processi e contesti di costruzione del futuro" - di Pavia (13-15 Novembre) per la presentazione del progetto e dei principali risultati ottenuti all'interno della sessione del convegno dedicata ai 'Modelli e dispositivi per la governance dei sistemi territoriali di orientamento'.

Successivamente è stato realizzato l'evento conclusivo del progetto interregionale (24 novembre 2014 a Roma presso la delegazione della Regione FVG) strutturato in tre momenti: una prima parte di saluti istituzionali e introduzione al tema; una seconda parte di presentazione dei risultati ottenuti nell'ambito dei gruppi di lavoro finalizzata a lanciare una parte dei temi da discutere successivamente (in particolare mettendo in evidenza i prodotti/strumenti elaborati, i punti di forza che potranno essere valorizzati e i punti di debolezza che potrebbero essere colmati nel futuro) e una terza parte nella quale sono stati coinvolti più attivamente i partecipanti all'incontro. Al fine di animare questa terza sessione, infatti, la Regione e l'ATS hanno distribuito all'inizio della mattinata una semplice griglia sulla base della scheda utilizzata all'inizio del progetto per rilevare gli obiettivi ritenuti prioritari tra le funzioni di sistema. I risultati di questa veloce indagine sono stati presentati all'inizio dei lavori nella terza parte e hanno dato stimolo alla discussione. Gli inviti sono

stati trasmessi a tutte le Regioni, ai Ministeri (Lavoro e Istruzione), all' Isfol, a Italia lavoro e ai diversi soggetti rappresentati nel Tavolo Nazionale sull'orientamento.

Inoltre, come previsto, è stato redatto un elaborato scritto a carattere divulgativo, in forma di articolo in formato utile per la pubblicazione, che presenta il progetto nel suo complesso, i promotori, le metodologie e gli strumenti utilizzati, i principali risultati raggiunti e le conclusioni del Comitato di Pilotaggio.

Meeting n. 6: 22 luglio 2014 – Bologna

Meeting n. 7: 17 dicembre 2014 - Trieste

2. Output e prodotti realizzati

Nel periodo di riferimento sono stati realizzati i seguenti prodotti, che si allegano alla presente relazione:

1. Standard di professionalità. Le competenze per l'orientamento

- ❖ **Tavola sinottica** di comparazione dei modelli di competenze internazionali e nazionali (cfr. GR1Allegato 1).

La tavola sinottica presenta l'esito dell'analisi del framework e delle principali proposte di standard per le figure professionali coinvolte nelle attività di orientamento previste a livello nazionale e internazionale. I framework presi in considerazione sono stati:

- Quadro Europeo delle Competenze degli operatori di orientamento – CEDEFOP;
- Competency framework AIOSP/IAVEG;
- NICE – Network for Innovation in Career guidance and Counselling in Europe;
- Progetto europeo MEVOC;
- Proposta SIO (Società Italiana per l'Orientamento).

- ❖ **Strumento on line di rilevazione** delle competenze professionali e dei fabbisogni formativi nell'ambito dell'orientamento (cfr. GR1Allegato 2).

Il quadro teorico di riferimento è rappresentato dal “Quadro Europeo delle competenze degli operatori di orientamento”, messo a punto dal CEDEFOP nel 2009, con il coinvolgimento di tutti i Paesi dell'Unione Europea e pubblicato in “Professionalising career guidance - Practitioner competences and qualification routes in Europe”. La disponibilità di un quadro comune – a livello regionale, nazionale ed europeo - delle competenze rappresenta il punto di partenza fondamentale per la definizione di standard qualitativi indispensabili per la certificazione e formazione di dette competenze. Questo approccio si è sviluppato proprio con la finalità di supportare, su basi largamente condivise, sia i processi di certificazione e/o accreditamento degli operatori dell'orientamento che i percorsi di qualificazione professionale delle diverse figure di operatori dell'orientamento.

Il processo di contestualizzazione del modello Cedefop di standard per l'orientamento si è sviluppato attraverso l'elaborazione di una scheda di rilevazione delle competenze professionali e dei fabbisogni nell'ambito di orientamento che

nella sua versione finale prevede una struttura in 3 macro ambiti: elementi fondativi dell'agire professionale; competenze per l'interazione con l'utente; competenze di supporto. Tali macroambiti sono a loro volta strutturati in 19 aree di competenza.

Abilità e valori dell'operatore di orientamento	ELEMENTI FONDATIVI DELL'AGIRE PROFESSIONALE	Lavorare con gli utenti	COMPETENZE PER L'INTERAZIONE CON L'UTENTE	Sistemi e Reti	COMPETENZE DI SUPPORTO
	1.1 Comportamento etico		2.1. Farsi carico delle attività per la crescita e lo sviluppo professionale degli utenti		3.1. Gestire servizi di informazione sulle opportunità
	1.2 Riconoscere e rispondere ai diversi bisogni dei clienti		2.2 Sviluppare la capacità dell'utente di accesso all'informazione		3.2 Operare all'interno di reti e costruire partnership
	1.3 Integrare nella pratica teoria e ricerca		2.3. Guidare la valutazione e rendere capace l'utente di auto-valutarsi		3.3. Gestire il proprio archivio e conservare la documentazione relativa agli utenti
	1.4 Sviluppare le proprie capacità e riconoscere i propri limiti		2.4. Progettare ed erogare interventi di formazione finalizzati allo sviluppo delle competenze di auto-orientamento		3.4. Disegnare ed implementare strategie per i servizi di orientamento
	1.5 Capacità di comunicazione e di facilitazione dei rapporti interpersonali		2.5 Fare rinvii ad altri operatori/servizi e procurare sostegno		3.5 Impegnarsi nella relazione con gli stakeholder
	1.5 Tecnologie per l'informazione e la comunicazione		2.6. Facilitare l'ingresso nei percorsi di istruzione/formazione e al lavoro		3.6 Impegnarsi nella ricerca e nella valutazione delle attività di orientamento
					3.7 Aggiornare le proprie competenze

- ❖ Proposta di articolazione di una 'costellazione di elementi di competenza', utile per la definizione di standard professionali nell'ambito dell'orientamento (cfr. GR1Allegato 3).

Alla luce delle 'Linee guida nazionali sull'orientamento' sancite nella Conferenza unificata del 05 dicembre 2013, le Amministrazioni Regionali hanno promosso una serie di incontri con le professionalità dedicate all'orientamento per verificare la coerenza con i contenuti delle linee guida nazionali del modello di competenze Cedefop contestualizzato e utilizzato per la strutturazione della scheda di rilevazione sopra descritta. Sulla base di questa analisi è stata identificata la "costellazione" di elementi di competenza utile quale base di riferimento per sostenere, da parte delle Amministrazioni Regionali, azioni di promozione della professionalità dell'orientamento nei diversi sottosistemi istruzione, formazione e servizi per il lavoro. Dai lavori di gruppo è emersa l'esigenza di connettere la strutturazione degli elementi di competenza del CEDEFOP con le funzioni di orientamento previste dalle Linee Guida, attraverso la declinazione di possibili Aree di Attività, in coerenza con il sistema del 'Repertorio Nazionale dei titoli e delle qualificazioni professionali'.

Da questo lavoro, condotto dal gruppo tecnico di ASSIS.T., è emersa questa proposta, che, in coerenza con i lavori in corso nell'ambito del Gruppo Tecnico Ministero del Lavoro/Regioni che opera per il "PIANO DI LAVORO PER L'IMPLEMENTAZIONE DEL REPERTORIO NAZIONALE DEI TITOLI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE E DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI - ART. 8 DEL DLGS 13/2013 - VERSO L'ATTUAZIONE DEL SISTEMA NAZIONALE DI CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE", tende a declinare in modo logico i diversi livelli di analisi e di descrizione delle competenze.

La proposta si pone quindi l'obiettivo di condividere ed ampliare una riflessione sull'identificazione delle attività fondamentali che caratterizzano l'orientamento, con la finalità di fornire elementi utili per la governance dei sistemi territoriali. La finalità non è quindi la declinazione di profili professionali, ma la correlazione di elementi di competenza sulla base delle logiche dei processi organizzativi e delle funzioni definite nel documento nazionale.

La 'mappa di competenze' oggetto della proposta è stata pertanto strutturata per

poter utilmente integrare gli elementi costitutivi dei seguenti riferimenti di sistema sia a livello europeo che nazionale:

- a) il modello di competenze proposto nel documento CEDEFOP “Professionalising career guidance, Practitioner competences and qualification routes in Europe” pubblicato nel 2009, documento che individua set di competenze ed abilità che caratterizzano il lavoro delle professionalità dell’orientamento nei Paesi Europei;
- b) le Linee guida nazionali per l’orientamento permanente oggetto dell’Accordo Stato Regioni del 5 dicembre 2013 sulla proposta tecnica generata dal lavoro del ‘Tavolo sull’Orientamento permanente’ (nato dall’Accordo Stato Regioni di Dicembre 2012, in seguito alle indicazioni contenute nella Legge 92 del 2012 di Riforma del mercato del lavoro);
- c) il modello descrittivo tramite AdA (aree di attività) per la correlabilità tra i repertori regionali delle figure professionali e competenze proposto dal Gruppo Tecnico Ministero del Lavoro/Regioni che opera per il “PIANO DI LAVORO PER L’IMPLEMENTAZIONE DEL REPERTORIO NAZIONALE DEI TITOLI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE E DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI - ART. 8 DEL DLGS 13/2013 - VERSO L’ATTUAZIONE DEL SISTEMA NAZIONALE DI CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE”.

Il processo di lavoro bottom up, l’integrazione con i processi istituzionali attualmente in corso in Italia e il modello a respiro europeo adottato sono gli elementi fondamentali di questa proposta che intende essere il più possibile concreta ed operativa in funzione degli obiettivi di gestione di un sistema territoriale integrato di orientamento.

2. La promozione dei servizi

❖ **Scheda Mappatura Sedi e Azioni dei servizi di orientamento** (cfr. GR2Allegato1)

La scheda è stata strutturata a partire da un’analisi dei bisogni degli utenti (domanda), in ragione dei cambiamenti intervenuti negli ultimi anni effetto di dinamiche economiche e socioculturali, e una verifica delle rappresentazioni dei sistemi territoriali dei servizi (offerta). Attraverso l’individuazione di griglie, glossari, schede e dizionari si è provveduto a identificare e a condividere denominazioni di tipologia di attori, funzioni e tipologia di servizi di orientamento, target, ed è stata elaborata, per fasi successive, la scheda di sintesi per la rilevazione.

La scheda è articolata in due ‘blocchi’: la rilevazione delle sedi orientative (organizzazione) e la rilevazione delle azioni/servizi di orientamento. Quest’ultima è organizzata sulla base delle cinque funzioni dell’orientamento previste dall’Accordo Stato Regioni del 05 dicembre 2013 “Definizione delle linee guida del sistema nazionale sull’orientamento permanente”.

❖ **Il sistema informativo georeferenziale** (www.reteorientamento.it): il sistema informativo MAP-O (cfr. GR2Allegato 2)

Applicazione web basata sulla georeferenziazione (Google maps), con aggiornamento continuo e mappatura in tempo reale delle sedi orientative.

MAP-O ha l’obiettivo prioritario di diventare un valido strumento di gestione per tutti gli operatori del sistema ovvero per:

- Operatori regionali, provinciali, locali
- Operatori dei centri per l'impiego e dei punti di interesse.

Il sistema gestionale traccia il ciclo di vita delle richieste degli utenti, dalla richiesta formale all'erogazione, fornisce strumenti per il monitoraggio degli esiti degli interventi, per la produzione di report finalizzati alla consuntivazione delle attività.

La struttura si compone di un sistema gerarchico articolato in quattro livelli:

- Nazionale
- Regionale
- Provinciale
- Locale.

❖ **Il Glossario servizi/azioni di orientamento** (cfr. GR2Allegato 3)

3. Il monitoraggio dei servizi di orientamento

❖ **Analisi sui sistemi di monitoraggio delle attività di orientamento in Regione Piemonte e Regione Friuli Venezia Giulia** (cfr. GR3Allegato 1)

L'analisi in merito ai dispositivi di monitoraggio e valutazione in uso presso la Regione Piemonte e la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ha evidenziato importanti differenze e specificità nei due sistemi regionali ma anche importanti punti di convergenza e complementarità.

Mediante l'analisi delle normative di riferimento sono stati evidenziati i diversi tratti organizzativi ed istituzionali dei due sistemi regionali di orientamento. Tratti che inevitabilmente influenzano anche i dispositivi di monitoraggio e valutazione. Particolare attenzione, inoltre, è stata dedicata all'analisi e descrizione dei sistemi informativi in uso presso i due contesti. L'analisi dei rapporti di monitoraggio e delle pratiche di valutazione ha infine fatto emergere le esperienze recenti ed i lavori in corso presso le due regioni, da cui si evincono alcuni elementi di riflessione.

L'orientamento, in entrambe le Regioni, si pone istituzionalmente a cavallo tra le competenze in materia di istruzione, di formazione professionale e di politiche del lavoro. Pertanto anche il monitoraggio e valutazione deve tenere conto di questa multi – appartenenza e delle aree di sovrapposizione organizzativa.

Decisivo è il tipo di categorizzazione / standardizzazione dei servizi orientativi. La definizione dell'oggetto, il modo in cui lo si descrive e le motivazioni per le quali si realizza l'indagine determinano le modalità di rilevazione. Da questo punto di vista l'analisi dei casi dimostra l'opportunità di convergere verso uno standard nazionale dei servizi orientativi o perlomeno di una sorta di classificazione in grado di ricondurre le diverse azioni (ed interventi ed utenze) ad una tipologia comune.

In entrambi i casi si rileva la necessità di mettere a sistema le varie modalità di monitoraggio e valutazione, anche al fine di garantire la continuità delle rilevazioni e quindi una confrontabilità dei dati nel corso degli anni (oltre ovviamente alla comparabilità con altri contesti regionali).

Infine, in entrambi i sistemi regionali si evidenziano aree scoperte, sia per ciò che

riguarda gli indicatori di monitoraggio e più ancora per ciò che riguarda i tipi di valutazione praticati.

❖ **Sperimentazione di percorsi di orientamento alle professioni (Sorprenndo) con dispositivo di monitoraggio MAO in Piemonte (cfr. GR3Allegato 2)**

La sperimentazione è stata lanciata il 19 settembre 2013, mediante una giornata di formazione ad un nutrito gruppo di operatori scolastici ed orientatori aderenti alla sperimentazione.

Il progetto è stato promosso dalla Regione Piemonte in collaborazione con le Province piemontesi e l'Ufficio scolastico regionale. Oltre alla formazione degli operatori, sono state messe a disposizione gratuitamente 70 licenze del software SORPRENDO a tutte le strutture che ne hanno fatto richiesta ed è stato garantito per tutto il periodo (Ottobre 2013 – Febbraio 2014) un servizio di assistenza tecnica on line.

Al termine di ciascun intervento (che era rivolto a gruppi classe e non ad utenti singoli) è stato somministrato il questionario di valutazione in uso presso i servizi orientativi della Regione Friuli Venezia Giulia (denominato MAO).

La sperimentazione ha coinvolto 71 gruppi classe piemontesi, per un totale di 969 utenti.

In un momento di difficile transizione istituzionale, per le province piemontesi si è rivelato estremamente positiva l'azione coordinata con la Regione e l'Ufficio Scolastico Regionale.

Notevole apprezzamento inoltre ha riscosso il software Sorprendo per realizzare azioni di informazione orientativa sulle professioni in larga scala. Anche l'utilizzo del sistema informatizzato della Regione FVG per il monitoraggio (MAO) si è rivelato utile ed interessante per la possibilità di comparare i dati con servizi analoghi realizzati in FVG.

❖ **Griglia per il monitoraggio e la valutazione dei servizi orientativi (cfr. GR3Allegato 3)**

Il documento intende fornire una guida rapida e sintetica per la predisposizione di dispositivi regionali di monitoraggio e valutazione dei servizi orientativi.

Il processo di lavoro adottato ha utilizzato sia un approccio bottom-up, andando ad analizzare nella contingenza storica, i dati, gli indicatori, le fonti informative e la reportistica utilizzate dai sistemi di monitoraggio della Regione Friuli Venezia Giulia e della Regione Piemonte e affiancato tale analisi con un approfondimento con esperti del settore per l'identificazione di un quadro di riferimento delle prospettive teoriche metodologiche dei sistemi di monitoraggio presenti in letteratura per garantire un livello sufficiente di trasferibilità e validità dei risultati presso altri contesti regionali.

Sulla base dello studio dei casi Piemonte e FVG e di una ricerca sui dispositivi di monitoraggio maggiormente praticati nel nostro paese in questo ambito, sono stati individuati n. 37 indicatori. Tali indicatori sono stati individuati all'interno di 13 macro aree del monitoraggio e ne rappresentano gli aspetti più significativi e assunti come maggiormente utili per rendere 'misurabili' i concetti espressi con le macro aree identificate. Allo scopo di massimizzare la capacità informativa ottenibile dall'utilizzo di questi indicatori, la loro natura è sia di tipo quantitativo (descrittivi del contesto, e

delle caratteristiche dell'intervento, ecc.) che qualitativo (percezioni da parte degli utenti/partecipanti, tipologia di competenze possedute dagli operatori, ecc.).

Gli indicatori sono stati classificati in base alle seguenti macro aree del monitoraggio:

- Il contesto scolastico e formativo
- Le strutture, gli operatori, la rete
- Competenze professionali degli operatori erogatori del servizio
- Dotazione tecnologica delle strutture
- Azioni di sistema (azioni di sostegno al sistema dell'orientamento finanziate dalla Regione)
- Capacità di avviare e portare a termine le azioni da parte delle strutture erogatrici (rapporto tra le azioni progettate, proposte, finanziate, avviate, portate a termine, per ciascuna struttura erogatrice, per tipologia di azione orientativa, nel tempo dato)
- Stato di avanzamento finanziario della realizzazione di azioni, programmi od interventi
- Stato di avanzamento fisico della realizzazione di azioni, programmi od interventi
- Percezione di utilità manifestata dagli utenti del servizio
- Percezione di utilità manifestate da specifici stakeholder del servizio (es. genitori)
- Percezione di utilità manifestate dagli operatori erogatori del servizio
- Sbocchi lavorativi (solo per i percorsi finalizzati all'inserimento lavorativo)
- Sbocchi orientativi (solo per i percorsi finalizzati alla scelta formativa)

Ciascun indicatore infine è corredato da alcune note sulle fonti e sulla reperibilità del dato.

Nella griglia si propone pertanto una sorta di "mappa" in cui vengono indicati gli ambiti del monitoraggio e per ognuno di essi si propongono gli indicatori.

Si tratta pertanto di uno strumento che può essere ulteriormente testato su altri contesti regionali e che postula una convergenza a livello nazionale sui principali costrutti dell'orientamento (tipologie di servizio, di utenza, di finalità, di struttura erogatrice, ecc.).