REGIONE DEL VENETO

L'ORIENTAMENTO DI QUALITÀ

Il progetto AQOR 2007-2009



Éducation et culture

Leonardo da Vinci

REGIONE DEL VENETO

L'ORIENTAMENTO DI QUALITÀ

Il progetto AQOR 2007-2009

Regione del Veneto

Assessorato alle Politiche dell'Istruzione, Formazione e Lavoro
Assessore On. Elena Donazzan

Direzione Regionale Lavoro
Dirigente dott. Pier Angelo Turri

Ufficio Orientamento e informazione
Responsabile dott.ssa Fabrizia Maschietto

Hanno collaborato:
Progettazione, coordinamento testi Marco Sacco
Alice Mandricardo, Simona Boselli, Silvia Baldo, Ilaria Bettella, Adriano Cuzzuol e Serena Bortoletto

Finito di stampare mese di ottobre 2009
presso Europrint Quinto di Treviso (TV)

SOMMARIO

Premessa 7
Introduzione 9

DESCRIZIONE DEL PROGETTO....10
1.1 Origini e descrizione del progetto....10
1.2 I partner del progetto 10

SVILUPPO DEL PROGETTO....12
2.1 Le attività del progetto 12

REALIZZAZIONE SPERIMENTAZIONE....14
3.1 Premesse alla sperimentazione....14
3.2 Partner Locali 14
3.3 Descrizione delle attività che compongono l'orientamento....15
3.4 Descrizione del contesto....16
3.5 Descrizione dello strumento....21
3.6 Risultati....25

INDICATORI DI QUALITÀ NEI SERVIZI E PROGETTI DI ORIENTAMENTO... 36
4.1 Gli indicatori di AQOR....36
4.2 Per concludere 36

APPENDICE....38
A) Tabella indicatori di qualità per il Veneto....40
B) Questionario di valutazione della qualità per i responsabili della pianificazione....44
C) Questionario di valutazione della qualità per gli operatori 50
D) Tipi di attività dell'orientamento 58

PREMESSA



L'orientamento svolge un ruolo centrale all'interno delle politiche volte allo sviluppo professionale e al benessere della persona. La Regione del Veneto ritiene quindi fondamentale investire in interventi dai contenuti e dalle metodologie innovative per agevolare i cittadini nella scelta del loro percorso di istruzione, formazione e inserimento lavorativo, offrendo loro validi strumenti di supporto presenti in tutto il territorio.

Da anni ci stiamo impegnando per promuovere iniziative rivolte a diversi target di utenti e favorire la diffusione di buone pratiche di orientamento verso nuovi soggetti e nuove aree. Siamo consapevoli della necessità di tendere costantemente al miglioramento della qualità dei servizi erogati e su questo fronte abbiamo ritenuto indispensabile il confronto con le altre realtà regionali e anche con il più vasto contesto europeo. Sono state proprio la lunga esperienza del Veneto nelle pratiche di orientamento e l'alta competenza raggiunta che hanno fatto sì che la nostra realtà regionale si confrontasse con le altre sulle possibili strategie da adottare.

La partecipazione negli ultimi due anni al progetto AQOR, Amélioration de la qualité de l'Orientation, sulla valutazione della qualità dei servizi di orientamento si inserisce all'interno di questa prospettiva.

Il progetto ha consentito il confronto con quattro paesi dell'Unione Europea: le attività sono state infatti svolte contemporaneamente in diverse regioni di Francia, Italia, Polonia e Spagna. Ovviamente una grande attenzione è stata posta verso il contesto regionale, nel quale sono state coinvolte le Amministrazioni provinciali, le Università, la Città dei Mestieri e altri soggetti locali impegnati nell'orientamento.

Siamo quindi orgogliosi di presentare questa pubblicazione che racconta l'esperienza del progetto e ne illustra i risultati. In particolare siamo lieti di poter proporre al Sistema veneto dell'orientamento un concreto strumento per misurare e aumentare la qualità dei servizi erogati.

On. Elena Donazzan
Assessore alle Politiche dell'Istruzione,
Formazione e Lavoro

INTRODUZIONE

Il confronto europeo sulla qualità dell'orientamento

Il Consiglio dell'Unione europea ha recentemente approvato una risoluzione[1] che concerne le strategie di sviluppo dell'orientamento attraverso le quali si chiede ai sistemi nazionali e regionali di "misurare l'efficacia dell'orientamento" e "creare standard qualitativi per i servizi di orientamento che ne definiscano l'offerta e siano basati sia sugli obiettivi e i risultati per i beneficiari sia sui metodi e i processi".

Al fine di raggiungere tali obiettivi, la Regione del Veneto si è impegnata già da due anni, con il progetto AQOR, alla realizzazione di indicatori di qualità, strumenti quindi che siano volti a misurare l'efficacia dell'orientamento.

Il confronto con le altre regioni europee che hanno aderito al progetto ha consentito di dare un respiro europeo al dibattito avvenuto in regione e con la Regione Lombardia, altro partner italiano.

La sperimentazione svolta nel corso del progetto ha consentito non soltanto di verificare la congruità degli indicatori, ma anche di effettuare una rilevazione sulla percezione che gli operatori di orientamento hanno della qualità del lavoro che svolgono. Tale rilevazione ha consentito di identificare con una certa chiarezza quali siano gli elementi di possibile miglioramento del sistema.

Durante lo sviluppo del progetto si è considerato l'orientamento come un processo che deve essere viepiù inserito nei percorsi di istruzione, di formazione e di inserimento lavorativo e in tal senso si è cercato di creare strumenti unitari che possano essere utilizzati nei vari contesti che speriamo possano trovare ampio uso nelle attività di orientamento regionali.

Il miglioramento della qualità delle politiche e degli strumenti di orientamento può avvalersi anche degli indicatori elaborati all'interno di AQOR. A oggi tali indicatori sono stati inseriti nei questionari per l'autovalutazione dei servizi di cui diamo ampia notizia nelle prossime pagine; in futuro potranno essere usati anche all'interno di strumenti per la valutazione esterna.

Dott. Pier Angelo Turri
Dirigente Regionale della Direzione Lavoro

1 Risoluzione del Consiglio e dei rappresentanti dei governi degli Stati membri riuniti in sede di Consiglio, del 21 novembre 2008 – "integrare maggiormente l'orientamento permanente nelle strategie di apprendimento permanente".

1 DESCRIZIONE DEL PROGETTO

1.1 Origini e descrizione del progetto

Nell'ambito delle politiche di trasferimento dell'innovazione promosse dall'Unione Europea, con un'apposita linea di finanziamento all'interno del programma Leonardo, l'agenzia Europe-Education-Formation France ha approvato la realizzazione del progetto AQOR (Amélioration de la Qualité de l'ORientation - Miglioramento della Qualità dell'Orientamento).

AQOR rappresenta la continuazione del precedente progetto DROA (Développement des Réseaux pour l'Orientation Active - Sviluppo delle Reti per l'Orientamento Attivo)[1], i cui risultati in relazione ai servizi di orientamento sono stati ritenuti meritevoli di prosecuzione.

Gli obiettivi di AQOR sono stati:

- favorire lo sviluppo e l'utilizzo dei risultati del progetto DROA da parte di coloro che operano nell'ambito dell'orientamento nella Regione del Veneto;
- migliorare la qualità dell'orientamento in un ambito territoriale più ampio di quello delle regioni coinvolte nel progetto DROA;
- sviluppare il lavoro in rete degli operatori di orientamento nel proprio territorio;
- creare e utilizzare un elenco di criteri per il miglioramento della qualità comune alle regioni partecipanti al progetto.

1.2 I partner del progetto

I soggetti che hanno collaborato al progetto AQOR sono principalmente Pubbliche Amministrazioni delle quattro regioni coinvolte, Regione Rhône-Alpes (Francia), Regione del Veneto, Regione Lombardia, Regione Catalogna (Spagna) e Regione Malopolska (Polonia). A esse si sono affiancate istituzioni tecniche quali l'Università di Bretagna Sud (Francia), la Città dei Mestieri di Marsiglia e della Provenza (Francia) e l'ARIFL (Agenzia Regionale per l'Istruzione, la Formazione e il Lavoro).

In un secondo momento sono entrate nel partenariato anche le Province di Varese e Milano.

Nell'ambito delle attività svolte nelle regioni, è stata coinvolta anche la rete italiana delle Città dei Mestieri quale elemento di confronto internazionale; lo stesso modello è utilizzato in numerosi territori delle regioni europee coinvolte, Catalogna e Francia meridionale.

1 Il progetto DROA, realizzato tra il 2003 e il 2006, è stato promosso dalle quattro regioni cosiddette "Motori d'Europa" e coordinato dalla Regione Rhône-Alpes, avendo come obiettivo il miglioramento delle attività di orientamento nelle regioni coinvolte. I risultati raggiunti con la realizzazione delle attività di DROA sono delineati nel "Referenziale della qualità dell'orientamento", pubblicato alla fine del 2006, che contiene:

- la ricerca realizzata dai beneficiari impegnati in un percorso di orientamento;
- una ricerca sulle competenze dei « professionisti » dell'orientamento;
- dei criteri di "qualità dell'orientamento" emersi in ciascuna regione partecipante al progetto;
- delle raccomandazioni da applicare per sviluppare la qualità nell'orientamento.

I soggetti che sono stati coinvolti nel Veneto sono elencati nel riquadro sottostante.

SOGGETTI COINVOLTI NELLA REGIONE DEL VENETO

Prima sperimentazione

- Provincia di Rovigo
- Provincia di Vicenza
- Città dei mestieri della Provincia di Treviso
- Servizi di Orientamento delle Università del Veneto (Università Ca' Foscari Venezia, Università IUAV di Venezia, Università degli Studi di Padova, Università degli Studi di Verona)

Seconda sperimentazione

- Coordinamenti provinciali di Belluno, Padova, Rovigo, Treviso, Verona e Vicenza
- Province
- Università di Verona
- Enti pubblici e privati: Enac Veneto, Enaip di Treviso, Associazione San Gaetano di Verona, Sive, Comune di Verona

2 SVILUPPO DEL PROGETTO

2.1 Le attività del progetto

Le attività del progetto AQOR sono state svolte tra novembre 2007 e ottobre 2009 secondo le seguenti quattro fasi di lavoro.

Trasferimento dei risultati

Attraverso alcuni incontri e del materiale documentale i rappresentanti della Regione Lombardia, delle Province di Varese e di Milano e della Città dei Mestieri di Milano hanno comunicato ai referenti della Regione del Veneto e ai partner locali i principali risultati e prodotti del progetto DROA.

Sperimentazione

In seguito alla definizione di un set di indicatori[2] per la rilevazione della qualità, tra la fine del 2008 e l'aprile 2009 la Regione del Veneto ha sperimentato la loro congruità nel contesto italiano. Gli indicatori sono stati adattati ai contesti della Lombardia e del Veneto con l'aiuto dei soggetti che nel territorio regionale programmano ed erogano azioni di orientamento. In seguito a questa prima sperimentazione si è proceduto a una seconda, più allargata, volta a evidenziare i livelli di qualità presenti nel territorio.

Definizione dei prodotti

A conclusione della fase di sperimentazione sono stati elaborati alcuni strumenti di rilevazione della qualità, allegati in appendice, utili a coloro che programmano e/o gestiscono attività di orientamento nel territorio regionale.

Diffusione dei risultati

L'ultima fase del progetto, svoltasi tra settembre e ottobre 2009, è la diffusione dei risultati, che si concretizza in incontri pubblici, materiale informativo e questa pubblicazione.

È importante rilevare che, durante tutto l'arco dell'intervento, i referenti del progetto hanno collaborato con gli altri partner nazionali e internazionali. Il coordinamento con i capofila e gli altri partner è avvenuto attraverso l'uso di una piattaforma informatica messa a disposizione da PRAO (Pôle Rhône-Alpes de l'Orentation), attraverso videoconferenze e riunioni comuni.
Il progetto ha consentito anche la creazione di un sito internet dedicato allo scambio di materiali tra i vari partner di progetto: www.aqor.droa-eu.org.

2 Indicatori proposti da John McCarthy, consulente dell'Unione Europea nell'ambito dell'orientamento.

3 REALIZZAZIONE SPERIMENTAZIONE

3.1 Premesse alla sperimentazione

L'elemento più interessante del progetto AQOR è stata la verifica degli indicatori e del modo di rilevare i dati ad essi correlati condotta attraverso una somministrazione sperimentale di questionari a operatori dell'orientamento che operano nei progetti e nei servizi attivi in regione[3]. Il momento della rilevazione è stato però preceduto da alcuni passaggi preliminari.

L'identificazione degli indicatori è avvenuta in effetti a tre livelli: il primo è quello europeo nel quale sono stati definiti i quattro ambiti (principi, politica e pianificazione, erogazione e rete) e la proposta degli indicatori. Il secondo è quello nazionale al quale la Regione del Veneto e la Regione Lombardia hanno discusso su quali indicatori fossero adatti al contesto italiano e quale fosse il modo migliore di rilevare i dati corrispondenti. Il terzo livello è quello regionale: attraverso la discussione con i "partner locali" e la somministrazione di questionari di prova, si è ulteriormente verificata la congruità degli indicatori e si sono individuati i valori medi di presenza dei criteri di qualità nelle strutture che erogano orientamento in regione.

Nei paragrafi che seguono prendiamo in considerazione i soggetti coinvolti nella sperimentazione locale, la descrizione del contesto veneto, gli strumenti utilizzati e i risultati raggiunti.

3.2 Partner Locali

La Regione del Veneto ha ritenuto di condividere con alcuni soggetti facenti parte del Sistema veneto dell'orientamento gli obiettivi e le attività del progetto. Tali soggetti sono stati chiamati "partner locali".

Nella prima fase sono stati coinvolti i quattro atenei veneti, le Province di Rovigo e Vicenza e la Città dei Mestieri di Treviso, con i quali si sono condivisi obiettivi e programma di lavoro del progetto.

Al fine di verificare la validità degli indicatori di qualità proposti in ambito europeo per le strutture operanti nel territorio regionale, si è proceduto alla sperimentazione di uno strumento di rilevazione di tali indicatori con alcuni tra i partner locali del progetto: la Provincia di Vicenza e una rete comprendente istituti di istruzione secondaria di primo e secondo grado e centri di formazione professionale di Vicenza, l'Università degli Studi di Verona e la Città dei Mestieri di Treviso. La Provincia ha partecipato con sei rispondenti di cui un coordinatore di progetto e cinque operatori di orientamento dei Centri per l'Impiego (CPI) e attraverso una rete di scuole per la quale hanno risposto sei insegnanti. La Provincia e la rete hanno sperimentato validità e uso degli indicatori nell'ambito dell'orientamento scolastico, in altre parole rivolto a ragazzi in diritto-dovere all'istruzione e alla formazione fino all'età di 18 anni.

L'Università di Verona ha partecipato alla sperimentazione con quattro persone, di cui un responsabile dell'Unità operativa dell'orientamento allo studio e tre operatori.

3 Si veda la descrizione del contesto veneto riportata nel paragrafo 3.4.

La sperimentazione ha riguardato l'ambito dell'orientamento universitario.
La Città dei Mestieri di Treviso, incardinata nella Provincia, ha messo a disposizione della sperimentazione tre operatori di orientamento.
La prima rilevazione ha evidenziato che la maggior parte degli indicatori rilevati "aveva senso" per i responsabili di servizio e gli operatori di orientamento interpellati, tuttavia era possibile diminuirne il numero ed era necessario rendere il questionario un po' più codificato in maniera da poter raccogliere dati più facilmente confrontabili tra loro. Inoltre si è reputato importante aumentare sia il numero di soggetti rispondenti che i tipi di servizi da indagare.
La seconda rilevazione, volta a rilevare dati statistici sui valori degli indicatori di qualità, si è quindi rivolta a una platea più vasta composta dai seguenti soggetti:

- Le sette Province del Veneto;
- I sette Coordinamenti provinciali delle reti di orientamento per giovani in obbligo di istruzione e in diritto – dovere all'istruzione e alla formazione;
- Cinque reti di orientamento per adulti (Capofila di reti di adulti: ENAC Veneto, Enaip, Associazione San Gaetano, SIVE e Comune di Verona);
- L'Università degli Studi di Verona.

3.3 Descrizione delle attività che compongono l'orientamento

Oltre a tenere in considerazione i tre ambiti di orientamento citati[4], durante l'elaborazione degli indicatori di qualità è emersa la necessità di definire chiaramente le attività che compongono l'orientamento. Partendo dalle analisi e dalle definizioni condivise nell'ambito del progetto DROA, di cui la Regione Lombardia ha trasferito le informazioni sui risultati al Veneto, si è sviluppata una categorizzazione delle attività secondo i seguenti quattro tipi[5]:

- Accoglienza e informazione orientativa;
- Formazione orientativa;
- Consulenza orientativa;
- Accompagnamento e sostegno alla formazione e al lavoro.

L'attività denominata "accoglienza e informazione orientativa" prevede che siano realizzati dei colloqui di accoglienza con gli utenti per verificarne lo *status* occupazionale e capirne le esigenze e degli incontri in cui presentare l'offerta formativa scolastica e universitaria, le professioni con relative competenze richieste e i possibili sbocchi professionale esistenti.
L'attività "formazione orientativa" consiste nel supportare gli utenti alla scelta di un percorso di istruzione, di formazione, o professionale coerente con le proprie competenze e motivazioni e promuove l'integrazione scolastica, sociale e lavorativa attra-

4 Si veda paragrafo 3.4
5 Si veda l'allegato D in appendice

verso la mediazione tra il contesto di origine e quello di riferimento attuale.
L'attività "consulenza orientativa" ha l'obiettivo di accompagnare e sostenere l'utente nell'approfondimento della conoscenza di sé e delle proprie risorse in vista dell'inserimento o reinserimento lavorativo. La consulenza orientativa è composta da colloqui individuali di orientamento, bilancio di attitudini, esperienze e competenze professionali e *counseling* orientativo.
L'attività "accompagnamento e sostegno alla formazione e al lavoro" accompagna e sostiene l'utente nella realizzazione di percorsi di istruzione e formazione, supporta la gestione della ricerca attiva del lavoro, sviluppa capacità di autopromozione. Si suddivide in tutorato alla formazione; tutorato *work-experience* e tirocini di orientamento; accompagnamento e supporto alla ricerca attiva del lavoro; tutorato all'inserimento lavorativo e tutorato alla creazione di impresa.
La distinzione tra questi tipi di attività è stata utile perché ha consentito di aggiungere un elemento di conoscenza alle ricerche svolte verso i soggetti e le attività di orientamento svolte in regione; inoltre potrà consentire successivi approfondimenti in relazione a quali indicatori siano utilizzabili per ciascun tipo di attività. Tuttavia a oggi non è stato ancora possibile raccogliere una quantità di dati che renderebbe significativa una analisi dei dati sulla base del tipo di attività.

3.4 Descrizione del contesto

Gli indicatori di qualità dei servizi di orientamento sono stati proposti dai capofila del progetto in collaborazione con il dottor John McCarthy del CEDEFOP (Centro Europeo per lo Sviluppo della Formazione Professionale). Gli indicatori erano pensati per essere recepiti all'interno di più contesti nazionali diversi tra loro; è stato pertanto necessario verificarne la pertinenza e la congruità al contesto italiano e successivamente adattarli all'ambito regionale, tenendo conto delle peculiarità del "Sistema veneto dell'orientamento".
Al fine di rendere chiaro il motivo che ha indotto a realizzare la sperimentazione con i soggetti prescelti, è forse necessario specificare come funziona il Sistema veneto dell'orientamento, che comprende:

- interventi di orientamento rivolti a ragazzi in obbligo all'istruzione e in diritto - dovere all'istruzione e alla formazione;
- interventi verso adulti in situazione di disagio;
- interventi verso a giovani che intendono iscriversi all'università e a percorsi di alta formazione.

I paragrafi che seguono descrivono più nel dettaglio le singole linee di intervento.

3.4.1 Attività di orientamento per giovani in obbligo di istruzione e in diritto – dovere all'istruzione e alla formazione svolte dalle Province

La Regione del Veneto finanzia le Province per la realizzazione di interventi di orientamento specificatamente rivolte al contrasto alla dispersione scolastica, composti da

azioni predefinite sull'obbligo di istruzione fino ai 16 anni di età e del diritto - dovere all'istruzione e alla formazione per i giovani fino ai 18 anni di età.
Le attività di orientamento sono rivolte a giovani che manifestano difficoltà nell'espletamento del percorso scolastico o formativo e a chi ha già cessato di frequentare la scuola o le attività formative. Particolare attenzione è prestata all'utenza svantaggiata che comprende anche disabili e stranieri di nuovo arrivo.
Le azioni previste sono: informazione e sensibilizzazione sul diritto – dovere, servizi di accoglienza, percorsi di orientamento e ri-orientamento, colloqui personalizzati e attività di tutorato a sostegno del percorso formativo. Sono previsti inoltre tirocini aziendali e azioni specifiche per il supporto all'apprendistato.

3.4.2 Reti territoriali e Coordinamenti provinciali di orientamento per giovani in obbligo di istruzione e in diritto – dovere all'istruzione e alla formazione

Dal 2001 la Regione ha inteso promuovere la creazione di partenariati composta da scuole medie e superiori, Centri di formazione professionale, enti locali, associazioni di categoria e altri enti di formazione che potessero essere luogo di dialogo costante sull'orientamento. I soggetti partner, ciascuno secondo le proprie specificità, promuovono la cultura dell'orientamento, attraverso reti che svolgono azioni informative e formative.
Oggi nella Regione sono attive 47 reti territoriali di orientamento che coinvolgono complessivamente circa 800 partner ed erogano servizi per 107.000 utenti. Esse svolgono attività di carattere individuale o di gruppo rivolte a giovani in obbligo scolastico e in diritto-dovere all'istruzione e alla formazione e alle loro famiglie. Offrono quindi un servizio molto capillare e prossimo all'utenza.
Le attività delle reti consistono in incontri di informazione e sensibilizzazione sul diritto – dovere all'istruzione e alla formazione, accoglienza e analisi della domanda, percorsi di orientamento e ri-orientamento nei primi anni della scuola secondaria di secondo grado, colloqui personalizzati a sostegno dei giovani nei momenti di passaggio dal primo al secondo grado dell'istruzione secondaria, verifica della scelta nei primi anni della secondaria di secondo grado e orientamento a conclusione di tale percorso.
La Regione del Veneto ha inoltre promosso il consolidamento, e in alcuni casi la creazione, di Coordinamenti provinciali, costituiti dai rappresentanti delle reti che operano nel territorio di ciascuna provincia. I Coordinamenti provinciali collaborano quindi con le Province e la Regione per azioni di: mappatura degli interventi di orientamento esistenti sul territorio; condivisione di strumenti e metodologie di lavoro; realizzazione di documentazione informativa e divulgativa delle attività svolte da ciascuna rete da diffondere ai giovani, agli adulti e alle famiglie del territorio provinciale; azioni di sensibilizzazione all'utilizzo dell'Anagrafe Regionale dell'Obbligo Formativo (AROF) al suo popolamento.

3.4.3 *Stage* estivi di orientamento per giovani in diritto - dovere all'istruzione e alla formazione promossi dalle Province

Gli *stage* estivi di orientamento sono rivolti agli studenti del terzo e quarto anno degli istituti di istruzione secondaria di secondo grado, ad eccezione dei professionali, per i quali lo *stage* è attivabile solo per gli studenti del quarto anno.
La durata degli *stage* è stata diversa nel corso degli anni ed oggi è compresa tra un minimo di 80 ore distribuite in 4 settimane e un massimo di 240 ore distribuite in non più di 8 settimane.
Gli *stage* in azienda, ai quali l'Istituto scolastico aderisce sottoscrivendo il progetto di tirocinio orientativo, sono promossi dalla Provincia, che deve garantire ai ragazzi le necessarie azioni di accompagnamento e tutorato.
L'iniziativa ha una forte valenza formativa e orientativa: i ragazzi hanno la possibilità di applicare all'ambito professionale le conoscenze apprese durante il percorso di studi e approfondire alcuni aspetti dell'organizzazione aziendale, del mercato del lavoro e di sicurezza sul lavoro. Il successo riscosso dall'iniziativa è stato notevole, con la realizzazione media di più di 2000 *stage* per ogni annualità.

3.4.4 Interventi di orientamento per adulti realizzati da partenariati di soggetti pubblici e privati

Con le Direttive per l'Orientamento 2002-2009 la Regione del Veneto ha avviato e promosso la realizzazione sul territorio di attività di orientamento e di ri-orientamento destinate agli adulti. L'obiettivo di tali attività è promuovere lo sviluppo della qualità della vita, del benessere psicosociale, la partecipazione attiva e consapevole nella comunità locale e nel mondo produttivo e garantire maggiori opportunità di accesso ai servizi per la popolazione meno favorita che vive in situazione di esclusione e/o di non conoscenza dell'esercizio dei diritti di cittadinanza.
Le azioni a rete sono rivolte a soggetti adulti svantaggiati che, per motivazioni diverse, hanno la necessità di migliorare le loro competenze non solo sul versante professionale, ma anche su quello della piena realizzazione della persona e dei diritti di cittadinanza.
I destinatari delle azioni sono adulti da lungo tempo lontani dal sistema formativo o dalla partecipazione sociale attiva che si rendono disponibili per motivi di lavoro e/o di crescita culturale personale a intraprendere nuovamente percorsi formativi e di sviluppo e soggetti a rischio di esclusione sociale (lavoratori stranieri e loro famiglie, donne da almeno due anni al di fuori del mercato del lavoro, ecc.).
Le azioni previste sono ricerca dell'utenza, anche tramite la costituzione di reti di "prossimità" individuale; informazione e accoglienza; orientamento, bilancio e ricostruzione del percorso personale, formativo e professionale, tutorato personalizzato (attività individuale o in piccoli gruppi); progetti di pre-formazione per la conoscenza dei diritti di cittadinanza e dei servizi offerti dal territorio. Alle azioni destinate agli

utenti sono affiancate inoltre delle attività di monitoraggio, al fine di verificare l'andamento dei progetti e gli esiti delle azioni.

3.4.5 Azioni di orientamento alla scelta universitaria

Nell'ambito delle azioni volte a favorire la conoscenza dell'offerta formativa universitaria e i servizi per il diritto allo studio del Veneto, la Regione del Veneto prosegue con l'aggiornamento del portale Cicerone, che presenta, in modo totalmente imparziale, il ventaglio dell'offerta formativa post-scuola secondaria di secondo grado del territorio regionale.
Cicerone è il risultato della decennale collaborazione tra l'Assessorato alle politiche dell'istruzione, formazione e lavoro e il Sistema delle Università del Veneto. Il progetto è seguito da un gruppo di lavoro, coordinato dalla Regione del Veneto e composto dai Prorettori, dai Delegati all'Orientamento, dai referenti degli Uffici Orientamento del Sistema Universitario del Veneto.
Il portale costituisce uno dei principali strumenti di orientamento e informazione per gli studenti che intendono proseguire gli studi al termine della scuola secondaria di secondo grado. Dal 2005 è stato ampliato attraverso l'integrazione del sito "Univenetorienta" per l'autovalutazione delle conoscenze minime per l'accesso ai corsi di laurea e l'inserimento dei profili professionali in uscita dai corsi di laurea e da quest'anno è disponibile on line la versione in inglese e francese.
La collaborazione tra i diversi soggetti coinvolti prevede che siano realizzate iniziative di comunicazione che rappresentino il Sistema Universitario Veneto nel suo insieme; progettazione di strumenti condivisi per la valutazione dei requisiti minimi per l'accesso agli studi universitari; progettazione e realizzazione di moduli brevi sul metodo di studio delle diverse discipline universitarie, rivolti agli studenti del quarto e quinto anno della scuola secondaria di secondo grado e in accesso ai corsi di laurea triennale.

3.4.6 Strumenti di supporto al Sistema

Il Sistema veneto dell'orientamento è costituito dagli interventi direttamente rivolti all'utenza sopra elencati e da azioni di supporto che ne consentono il corretto funzionamento.
Gli strumenti di supporto al Sistema attualmente operanti sono i seguenti:

- L'Anagrafe regionale per l'Obbligo Formativo (AROF) che dal 2010 evolverà nell'Anagrafe degli studenti (ARIS)
- Cicerone
- Sopralamedia
- Comunità Virtuale dell'Orientamento (CVO)
- Borsino delle Professioni

La costituzione dell'Anagrafe regionale, che ha preso il nome di AROF - Anagrafe Regionale Obbligo Formativo, nel Veneto è stata avviata nel luglio 2001, in confor-

mità a un Protocollo d'intesa interistituzionale sottoscritto tra Regione del Veneto, Ufficio Scolastico Regionale e Amministrazioni provinciali.
L'obiettivo di AROF è stato realizzare un sistema informatizzato che gestisse i dati riguardanti i giovani di età compresa tra i 14 ed i 18 anni in collaborazione con le scuole, gli enti di formazione ed i servizi provinciali per l'impiego. Grazie al sistema è possibile vigilare sull'assolvimento dell'obbligo scolastico o del diritto – dovere all'istruzione e alla formazione dei giovani veneti.
Annualmente Veneto Lavoro si occupa della prosecuzione della gestione operativa ed evolutiva dell'Anagrafe Regionale dell'Obbligo Formativo. Oltre alle attività di mantenimento del sistema, che prevedono l'aggiornamento e lo sviluppo del database, realizza azioni di assistenza a Istituti Scolastici, Centri di Formazione Professionale, Province, Centri per l'Impiego, Uffici Scolastici e Regione del Veneto e supporta la formazione degli operatori delle scuole e degli enti coinvolti nella segnalazione all'anagrafe dei soggetti in diritto - dovere all'istruzione e alla formazione, al fine di completare il popolamento dell'Anagrafe Regionale dell'Obbligo Formativo.
Il "popolamento" dell'anagrafe, che è un processo complesso che coinvolge numerosi soggetti, si è via via perfezionato fino ad arrivare nel 2008 all'inserimento e alla gestione dei dati di tutti gli studenti del Veneto tra i 14 ed i 18 anni.
Nel 2009 il sistema si è ampliato al fine di accogliere da un lato i dati degli Istituti scolastici prima gestiti da ARIS (database a cura dell'Ufficio scolastico regionale) e dall'altro i dati delle scuole che sono utili ai ragazzi che terminano la scuola secondaria di primo grado per scegliere i loro percorsi di istruzione e formazione. I siti di orientamento Sopralamedia e Borsino delle Professioni utilizzeranno quindi la banca dati di AROF.
Nel 2010 è prevista la trasformazione di AROF in Anagrafe degli studenti, così come previsto dalla legge. La principale novità sarà l'ampliamento della fascia di età dei soggetti inseriti fino a comprendere i ragazzi che frequentano le scuole primarie. Per gli allievi che si trovano a dover scegliere come proseguire gli studi dopo la scuola secondaria di primo grado, la Regione mette a disposizione due utili strumenti informatici: Sopralamedia e il Borsino delle Professioni.
Sopralamedia è il portale regionale per l'orientamento alla scelta dopo la scuola secondaria di primo grado. Il sito contiene le schede informative sull'offerta didattica di tutte le scuole secondarie di secondo grado e dei centri di formazione professionale del Veneto e i loro servizi agli studenti. Inoltre offre informazioni sui servizi erogati dalle reti territoriali di orientamento.
Il Borsino delle Professioni è invece uno strumento informatico che evidenzia il collegamento tra i titoli di studio rilasciati dalle scuole secondarie di secondo grado e i CFP e le professioni a essi collegate.

3.5 Descrizione dello strumento

Al fine di rilevare la qualità nei servizi e nei progetti di orientamento sono stati elaborati due strumenti di autovaluazione[6] per rilevare la qualità delle attività di orientamento. Uno è rivolto ai responsabili della pianificazione degli interventi di orientamento, talvolta detti anche decisori e l'altro è rivolto agli operatori di orientamento che sono preposti alla diretta erogazione dei servizi in Istituzioni o progetti di orientamento e generalmente a contatto con l'utenza.

Ciascun questionario è composto di due parti: la prima rileva i dati del soggetto che compila il questionario, il periodo di rilevazione e il tipo di attività; la seconda presenta gli indicatori di qualità e registra le valutazioni del soggetto che risponde al questionario.

Nella prima parte il soggetto che compila il questionario deve specificare l'ente e il servizio di appartenenza, il ruolo che svolge, l'età, il sesso e il tipo di rapporto di lavoro (se dipendente o collaboratore). Deve inoltre definire qual è l'attività di orientamento che svolge abitualmente e riguardo alla quale compila il questionario. Al fine di rendere comparabile le risposte a questa domanda sono state evidenziate le seguenti categorie: accoglienza e informazione orientativa, formazione orientativa, consulenza orientativa e accompagnamento e sostegno al lavoro.

Macro tipo di attività	Tipo di attività
A) ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE ORIENTATIVA	A1) Colloqui di accoglienza
	A2) Incontri di informazione orientativa
B) FORMAZIONE ORIENTATIVA	B1) Percorsi di sviluppo di abilità sociali - orientamento alla formazione e al lavoro
	B2) Percorsi di integrazione scolastica e sociale
C) CONSULENZA ORIENTATIVA	C1) Colloqui individuali di orientamento
	C2) Bilancio attitudinale e di esperienze
	C3) Bilancio di competenze professionali
	C4) Counseling orientativo
D) ACCOMPAGNAMENTO E SOSTEGNO ALLA FORMAZIONE E AL LAVORO	D1) Tutorato alla formazione
	D2) Tutorato work-experience e tirocini di orientamento
	D3) Accompagnamento e supporto alla ricerca attiva del lavoro
	D4) Tutorato all'inserimento lavorativo
	D5) Tutorato alla creazione di impresa

6 Allegati B e C in appendice

3. REALIZZAZIONE SPERIMENTAZIONE

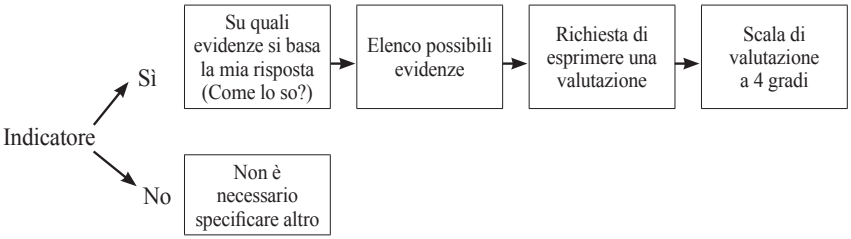
I questionari elaborati sono volti a rilevare dati e opinioni dei rispondenti in relazione ad indicatori suddivisi in quattro aree: principi, politica e pianificazione, erogazione, rete. Tre delle aree sono esplorate in entrambi i questionari, per decisori e per operatori; l'area dei principi invece è stata sottoposta solo agli operatori. Nella tabella che segue è specificato quali indicatori sono inseriti in ciascun questionario.

Tabella degli indicatori suddivisi per area di qualità e per tipo di rispondente

Aree di qualità	Indicatore	Questionario responsabili	Questionario operatori
Principi	Approccio globale centrato sulla persona		✓
	Pari opportunità nell'accesso ai servizi (attenuazione delle disuguaglianze, parità di genere, rispetto delle diversità)		✓
	È rispettata la privacy		✓
	Il servizio è indipendente da interessi dell'ente erogatore e rispetta le scelte dell'utente		✓
	L'orientamento risponde agli obiettivi personali, sociali e di sviluppo professionale (carriera) dell'utente		✓
Politica e pianificazione	La struttura dispone di un piano di sviluppo	✓	
	La struttura differenzia le sue modalità di promozione del servizio sulla base delle caratteristiche dei destinatari	✓	
	Viene condotta periodicamente un'analisi delle risorse a disposizione rispetto alle esigenze espresse dal contesto e dall'utenza	✓	
	Viene accertato il possesso da parte degli operatori delle competenze di base ritenute necessarie all'erogazione dei servizi	✓	
	Il personale è coinvolto in un processo di formazione continua per sviluppare competenze specialistiche in funzione dell'evoluzione delle pratiche di orientamento	✓	
	La struttura offre informazioni a livello locale e regionale sui servizi del territorio, sull'offerta formativa e sugli sbocchi occupazionali		✓
	La struttura offre una gamma di strumenti e risorse per l'informazione "accessibile" alle diverse utenze anche attraverso misure di accompagnamento e/o formazione per l'utilizzo di PC e internet		✓
	L'efficacia del servizio è valutata da soggetti terzi		✓
	La struttura consulta le parti sociali (lavoratori, sindacati, utenti, rappresentanze della società civile) per lo sviluppo dei servizi		✓

Aree di qualità	Indicatore	Questionario responsabili	Questionario operatori
Erogazione	I servizi all'utenza sono offerti su più "canali": telefono, e-mail, in presenza	✓	
	L'accesso ai servizi tiene conto di tutte le dimensioni della persona (orari di apertura, prossimità, accessibilità, lingua)		✓
	Gli utenti sono informati su natura, procedure e finalità del servizio		✓
	Gli utilizzatori sono consigliati nella scelta del servizio di livello appropriato		✓
	I servizi sono calibrati su specifici target (sesso, età, provenienza geografica-etnia, stato economico e sociale…)	✓	
	Il servizio effettua un monitoraggio a seguito del percorso	✓	
Rete	La rete territoriale dispone di regole e protocolli di collaborazione per lavorare insieme	✓	
	La rete condivide le risorse informative sul mercato del lavoro e l'offerta formativa	✓	
	La rete organizza attività di formazione continua per lo sviluppo delle competenze del personale	✓	
	La rete è impegnata in attività progettuali comuni ai livelli provinciale, regionale, nazionale e comunitario	✓	
	La rete ha un approccio condiviso alla valutazione del servizio	✓	
	La rete condivide le risorse informative sul mercato del lavoro e l'offerta formativa		✓
	I componenti della rete hanno concordato un sistema di invio interno		✓
	La rete rende visibili ruoli e attività di ciascuna struttura		✓

A volte il criterio che si ritiene indicativo della qualità è semplicemente presente o assente, altre volte invece è possibile specificare in che grado esso sia presente. Per evitare imprecisioni nella rilevazione dei dati, in seguito anche all'esperienza della prima sperimentazione, si è preferito utilizzare il seguente schema:



Per ogni indicatore è richiesto di indicare la presenza o l'assenza del criterio nella struttura, nel servizio o nel progetto sul quale si sta completando il questionario (campo Sì/No); si chiede poi su quali elementi oggettivi è basata questa risposta indicandone alcuni possibili e infine il rispondente può esprimere la propria valutazione riguardo a quell'indicatore. Per la valutazione si è scelta una scala su quattro gradi equidistanti tra loro, in cui 1 è il minimo e 4 è il massimo.

3.6 Risultati

Tra il 9 e il 25 settembre 2009 sono pervenuti alla Direzione Regionale Lavoro 70 questionari, di cui 20 per Responsabili della pianificazione e 50 per operatori di orientamento. Essi hanno coperto i tre ambiti dell'orientamento che si volevano indagare:

- per giovani in obbligo di istruzione e in diritto – dovere all'istruzione e alla formazione;
- per adulti in situazione di disagio;
- per persone che si vogliono iscrivere all'università.

Tabella questionari pervenuti

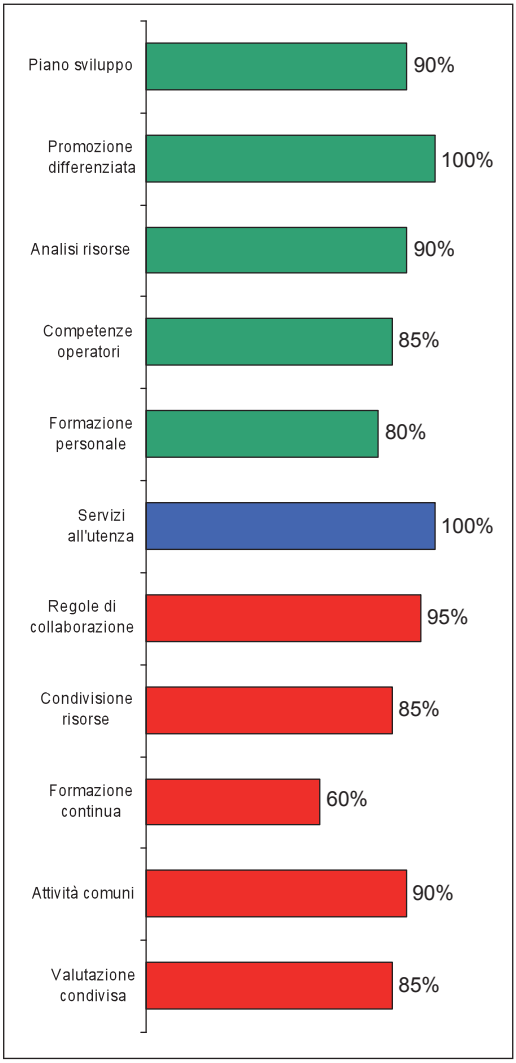
Questionari pervenuti	Giovani in diritto – dovere all'istruzione e alla formazione	Adulti	Universitari	Totale
Decisori	13	6	1	20
Operatori	41	6	3	50
Totale	**54**	**12**	**4**	**70**

I rispondenti operano in tutte le sette province della Regione.

Presenza/assenza delle caratteristiche degli indicatori

I rispondenti, sia responsabili della pianificazione sia operatori, dovevano indicare se il criterio enunciato da ciascun indicatore fosse presente o meno (risposte Sì/No) nel servizio oggetto di rilevazione. Nei grafici seguenti sono riportate le risposte di entrambi i gruppi di rispondenti. Il colore degli istogrammi (rosa per **principi**; verde per **politica e pianificazione**; blu per **erogazione** e rosso per **rete**) indica l'area di qualità cui si riferisce ciascun indicatore. La dicitura completa dell'indicatore è verificabile nell'allegato A in appendice.

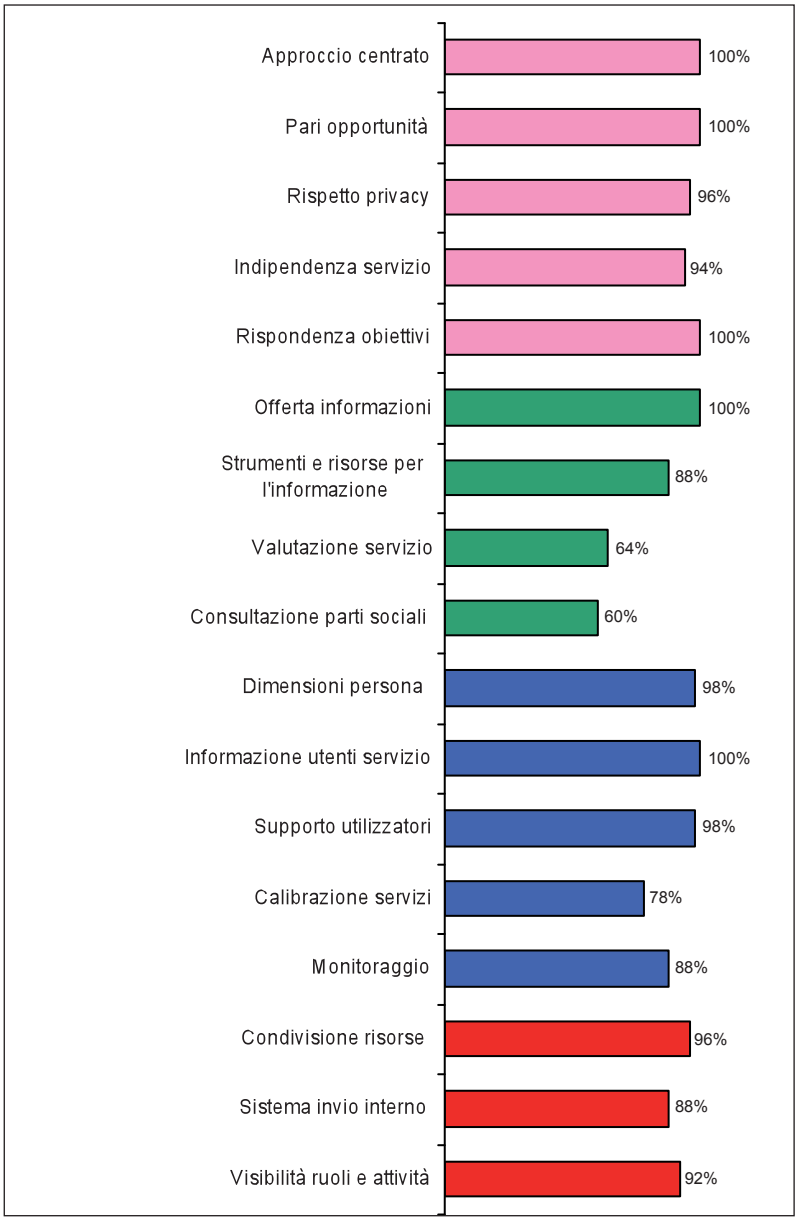
Grafico della presenza dei criteri di qualità per i responsabili della pianificazione



Legenda

- principi
- politica e pianificazione
- erogazione
- rete

Grafico della presenza dei criteri di qualità per gli operatori di orientamento



Notiamo che la maggior parte dei rispondenti, sia responsabili della pianificazione sia operatori, ritiene che gli elementi che definiscono la qualità siano presenti nella propria struttura o nei loro servizi.
Per quanto riguarda i responsabili, l'elemento che notano mancante è la formazione per gli operatori. All'indicatore "Il personale è coinvolto in un processo di formazione continua per sviluppare competenze specialistiche in funzione dell'evoluzione delle pratiche di orientamento" associano Sì solo 12 su 20 rispondenti. Per gli altri indicatori le risposte Sì sono comprese tra l'80% e il 100%.
Per quanto riguarda i questionari compilati dagli operatori, gli elementi carenti sono i seguenti:

- valutazione esterna (l'efficacia del servizio è valutata da soggetti terzi - 64% di risposte Sì);
- consultazione parti sociali (la struttura consulta le parti sociali, lavoratori, sindacati, utenti, rappresentanze della società civile, per lo sviluppo dei servizi – 60% di risposte Sì);
- calibratura dei servizi su specifici target (i servizi sono calibrati su specifici target, sesso, età, provenienza geografica-etnia, stato economico e sociale… – 78% di risposte Sì).

Valutazione

Le opinioni espresse dai rispondenti in merito ai singoli indicatori sono rilevate nella colonna "Valutazione" del questionario. Le risposte sia dei responsabili della pianificazione sia degli operatori sono illustrate nelle seguenti tabelle.

Valutazioni dei responsabili della pianificazione

Area di qualità	Indicatore	Valutazione		
		Variabili osservate	*Valori medi*	*Media per indicatore*
Politica e pianificazione	Piano sviluppo	Condivisione	2,6	2,8
		Aggiornamento	2,9	
	Promozione differenziata	Efficacia	2,9	3,1
		Coerenza	3,2	
	Analisi risorse	Adeguatezza RU	2,8	2,9
		Adeguatezza strutture	3,1	
	Competenze operatori	Competenze di base	3,4	
	Formazione personale	Sviluppo competenze	2,8	
	TOTALE		**3,0**	
Erogazione	Servizi all'utenza	Offerta servizi	3,2	
	TOTALE		**3,2**	
Rete	Regole di collaborazione	Lavoro in rete	3,0	
	Condivisione risorse			
	Formazione continua			
	Attività comuni			
	Valutazione condivisa			
	TOTALE		**3,0**	

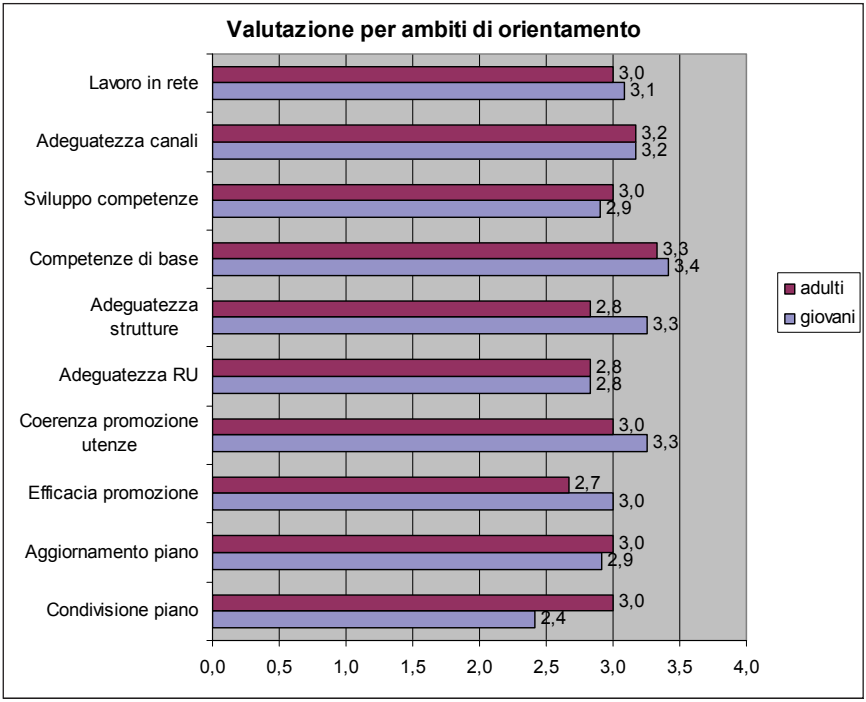
Valutazioni degli operatori

Area di qualità	Indicatore	Valutazione		
		Variabili osservate	*Valori medi*	*Media per indicatore*
Principi	Approccio centrato	Centralità dell'utente	3,4	
	Pari opportunità	Pari opportunità	3,4	
	Rispetto privacy	Privacy utente	3,6	
	Indipendenza servizio	Indipendenza da interessi	3,5	
	Rispondenza obiettivi	Obiettivi personali	3,2	
	TOTALE		**3,4**	
Politica e pianificazione	Offerta informazioni	Completezza informazioni	3,4	3,4
		Aggiornamento informazioni	3,3	
	Strumenti e risorse per l'informazione	Accessibilità informazione	3,1	
	Valutazione servizio	Valutazione esterna	2,8	
	Consultazione parti sociali	Consultazione parti sociali	2,7	
	TOTALE		**3,0**	
Erogazione	Dimensioni persona	Dimensioni persona	3,2	
	Informazione utenti servizio	Utenti informati	3,2	
	Supporto utilizzatori	Accompagnamento utenza	3,2	
	Calibrazione servizi	Calibrazione sull'utenza	3,1	
	Monitoraggio	Adeguatezza monitoraggio	3,1	
	TOTALE		**3,2**	
Rete	Condivisione risorse		3,1	
	Sistema invio interno		3,0	
	Visibilità ruoli e attività		2,7	
	TOTALE		**2,9**	

Gli indicatori sono raggruppati secondo le aree di qualità al fine di consentire una loro elaborazione aggregata.
Innanzitutto notiamo che i valori delle quattro aree sono tutti a connotazione positiva, sia nei questionari dei decisori sia degli operatori.
In secondo luogo si evince che i responsabili della pianificazione e gli operatori esprimono lo stesso giudizio medio sulle aree **politica e pianificazione** (3) ed **erogazione** (3,2).
Il valore medio sull'area di **principi** è il più alto (3,4) tra le aree di qualità: azzardiamo l'ipotesi che tale giudizio dipenda dalla generale tendenza degli operatori di

orientamento ad attribuire al proprio servizio un'alta valutazione su principi generali difficilmente misurabili. Ad esempio, pochi sono disposti ad ammettere che il proprio servizio non rispetti la *privacy* degli utenti o che non garantisca pari opportunità nell'accesso ai servizi ai diversi gruppi di utenza.
Tra le aree di qualità quella con valore medio inferiore è quella della **rete** (2,9 per gli operatori e 3,0 come per **politica e pianificazione** per i responsabili).

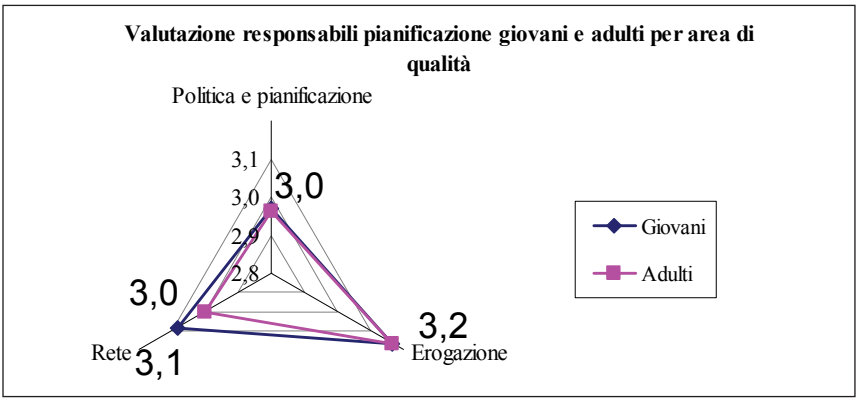
Per quanto riguarda la distinzione tra gli ambiti di orientamento che ricordiamo sono quello dei giovani in diritto – dovere all'istruzione e alla formazione, quello degli adulti in situazione di svantaggio e quello universitario, analizziamo ora le diverse risposte date da responsabili della pianificazione e operatori.
Nel grafico seguente sono evidenziate le valutazioni dei responsabili della pianificazione. Non sono presenti le valutazioni dell'ambito universitario perché statisticamente poco significative in quanto si è ricevuto solo un questionario.



Il possesso delle competenze di base (Dia la Sua valutazione in merito all'adeguatezza delle competenze di base rispetto al tipo di servizi da erogare) è l'indicatore con valore medio più alto, sia per quanto riguarda l'ambito dell'orientamento per giovani,

sia per quello per adulti.
L'indicatore che ha il valore medio più basso dei rispondenti in ambito giovani è la condivisione del piano di sviluppo (Dia la Sua valutazione in merito alla condivisione all'interno della struttura dei contenuti del piano di sviluppo).
Mentre, per quanto riguarda l'ambito adulti, il valore più basso è 2,8 comune all'adeguatezza delle risorse sia strutturali che umane (Dia la Sua valutazione in merito all'adeguatezza delle risorse strutturali e umane rispetto al tipo di servizi da erogare) e la promozione differenziata (a sua volta distinta in efficacia 2,7 e coerenza 3,0 delle iniziative di promozione).

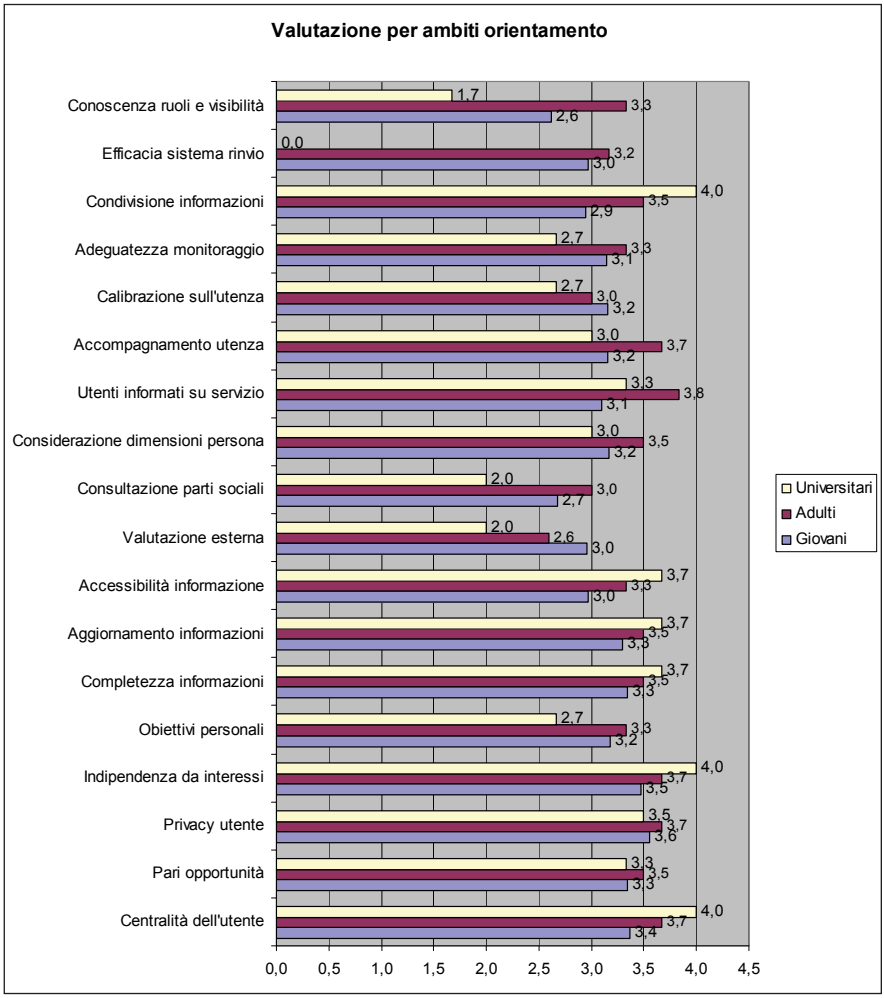
Infine, è possibile aggregare le risposte sulla valutazione per area di qualità e visualizzare verso quale di esse i responsabili della pianificazione danno valutazioni più alte.



Dal grafico si evince come coloro che operano nei progetti o nei servizi per adulti e per giovani danno la stessa valutazione media negli ambiti *politica e pianificazione* (3,0) ed *erogazione* (3,2), mentre per l'ambito *rete* la valutazione di coloro che operano con giovani è più alta di quella per adulti.
Tale diversa valutazione, peraltro di piccole dimensioni, può essere dovuta sia ad una maggiore consapevolezza della partecipazione ad una rete da parte dei rispondenti dell'ambito giovani, che quindi conoscono meglio i limiti delle loro reti o, viceversa, di una maggior consapevolezza da parte dei responsabili della pianificazione dell'ambito adulti che quindi risulta di miglior qualità.

Prendiamo ora in considerazione le risposte date dagli operatori di orientamento secondo il medesimo schema utilizzato per i responsabili della pianificazione: il grafico seguente illustra le risposte degli operatori agli indicatori presenti nel loro questionario. In questo caso è stato possibile evidenziare le risposte medie degli operatori nei

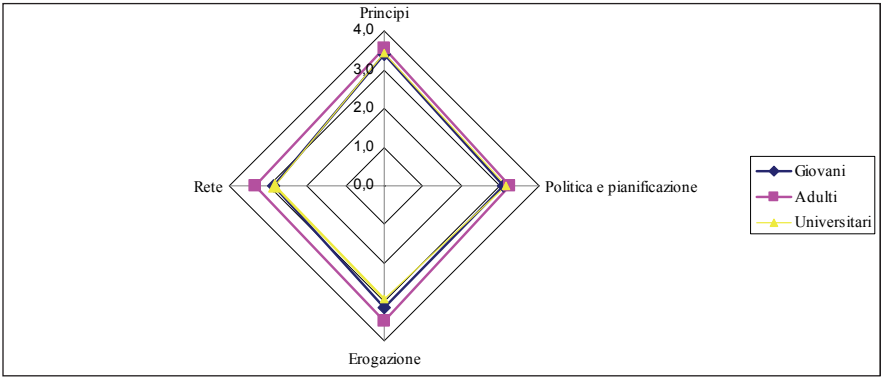
tre ambiti di orientamento indagati essendo pervenuti anche tre questionari relativi all'ambito dell'orientamento universitario. Essi però provengono dalla medesima struttura ed hanno valutazioni simili su certi indicatori tali da raggiungere valori medi molto elevati o molto bassi.



In questo grafico si nota subito la maggiore differenza di valori tra le risposte nei vari ambiti di orientamento.

Le risposte dell'orientamento universitario riescono in taluni casi a raggiungere 4, il valore massimo possibile (Secondo Lei in che misura la rete condivide le informazio-

ni su formazione e lavoro?; Dia la Sua valutazione sull'indipendenza del servizio da interessi dell'ente erogatore; Dia la Sua valutazione in merito al rispetto del principio di "centralità dell'utente"), così come riescono a raggiungere il valore minimo di 1,7 (Secondo Lei in che misura gli utenti conoscono ruoli e attività di ciascuna struttura della rete?) e 2 (Quanto giudica adeguata la consultazione delle parti sociali da parte della sua struttura? e Secondo Lei, quanto è adeguata la valutazione esterna?).
La presenza di una valutazione esterna è però un elemento critico comune a tutti e tre gli ambiti di orientamento: i rispondenti dell'orientamento per giovani rispondono mediamente 3 e quelli dell'orientamento per adulti 2,6.
Anche la consultazione delle parti sociali è giudicata carente dai rispondenti dei tre ambiti: il valore medio dell'ambito adulti è infatti 3 e quello dell'ambito giovani è 2,7.
Questo grafico mette in luce come i rispondenti dei tre ambiti di orientamento associno valori alti alla rispondenza del loro servizio a principi generali dell'orientamento come il rispetto della *privacy* dell'utente o la centralità dell'utente per i loro servizi.
Fa eccezione il principio di rispetto degli obiettivi personali dell'utente (Secondo Lei, quanto l'orientamento risponde agli obiettivi personali, sociali e di sviluppo professionale (carriera) dell'utente) i cui valori vanno da 2,7 a 3,3.
L'informazione sul servizio erogato (Dia la Sua valutazione in merito all'efficacia delle informazioni su natura, procedure e finalità del servizio) ottiene 3,8 il valore massimo per l'ambito adulti e il già citato rispetto della *privacy* dell'utente il valore massimo, 3,6 per l'ambito giovani.
Il valore minimo dell'ambito giovani, 2,6, è relativo alla conoscenza dei ruoli di ciascuna struttura della rete (Secondo Lei in che misura gli utenti conoscono ruoli e attività di ciascuna struttura della rete?).
Riassumendo in un grafico a radar le risposte medie degli operatori nei tre ambiti di orientamento e le quattro aree di qualità si possono verificare i differenti approcci dei gruppi di rispondenti.



Le linee dei tre gruppi di rispondenti hanno un andamento simile e tuttavia possiamo notare come quella del gruppo che opera con adulti sia in tutti gli ambiti mediamente più verso l'esterno denotando una tendenza a valutare il proprio operato in maniera più positiva degli altri gruppi.
I gruppi di rispondenti che operano con i giovani e con l'orientamento universitario invece esprimono una valutazione mediamente inferiore nelle aree di *rete* e di *erogazione*.

4 INDICATORI DI QUALITÀ NEI SERVIZI E PROGETTI DI ORIENTAMENTO

4.1 Gli indicatori di AQOR

Gli indicatori costituiscono la prova dell'esistenza di qualcosa, nel nostro caso essi hanno lo scopo di rilevare la qualità. Il loro uso può quindi aiutare a definire quali processi rispettino i livelli qualitativi che sono ritenuti sufficienti e quali no. Possono essere utilizzati come base per rilevare criticità e per proporre cambiamenti laddove la misura degli indicatori risulti insufficiente.

I valori numerici delle valutazioni ad essi collegati possono aiutare a verificare le dimensioni dei fenomeni e a rilevarne i mutamenti.

La definizione e l'impiego degli indicatori possono senz'altro essere operazioni complicate per la difficoltà di misurazione di certi fenomeni quali, ad esempio, la rispondenza dell'orientamento ai piani di sviluppo professionale dell'utente o l'indipendenza del servizio di orientamento da interessi della struttura che lo propone.

Inoltre si pone un problema di individuare indicatori che si adattino a soggetti e a contesti diversi: all'interno di un panorama così variegato come quello dell'orientamento nel Veneto trovano posto molti modi di erogare azioni a valenza orientativa. Vi sono azioni realizzate da singoli soggetti in relazione con altri, vi sono progetti finanziati a reti di soggetti, vi sono sportelli di solo orientamento e azioni di orientamento che sono erogate all'interno di percorsi di altro genere.

Pur nella consapevolezza della parzialità della ricerca effettuata, gli indicatori e gli strumenti a essi connessi realizzati all'interno del progetto sono, riteniamo, elementi utili di un percorso verso la verifica della qualità dei progetti e dei servizi di orientamento e del suo miglioramento.

Gli indicatori elaborati in AQOR sono stati utilizzati ai fini dell'autovalutazione dei responsabili della pianificazione e del coordinamento dei progetti e dei servizi di orientamento e dei loro operatori. Tuttavia è possibile utilizzare gli stessi indicatori per una valutazione esterna da parte degli utenti o di altri soggetti.

Gli indicatori possono e devono cambiare dovendosi adattare al contesto in cui i servizi sono erogati e sono quindi suscettibili di aggiornamento. Gli indicatori presentati in questa pubblicazione, consultabili in appendice, sono l'adattamento al contesto veneto della più ampia elaborazione avvenuta in ambito europeo.

4.2 Per concludere

Il lavoro svolto da funzionari e operatori della Direzione Regionale Lavoro in questi due anni ha permesso di avanzare sulla strada del miglioramento dei servizi che la Regione offre al pubblico. Sono state intessute nuove relazioni nel contesto italiano e ci si è confrontati con materiali e strumenti provenienti da altre regioni d'Europa.

Questa condivisione ha evidenziato la prospettiva europea sulle attività oggetto del progetto e su quelle che quotidianamente sono svolte sia in fase di programmazione che di realizzazione.

Inoltre, il lavoro svolto ha consentito di evidenziare le aree in cui i decisori e gli operatori regionali ritengono più carenti i propri servizi. Si tratta in particolare della formazione degli operatori, della consultazione delle parti sociali, della realizzazione di una valutazione esterna alla propria struttura e della calibratura dei propri servizi verso specifici *target* di utenza. Aver messo in evidenza tali elementi di criticità costituisce informazione di sicuro interesse per coloro che hanno il compito di verificare e programmare le politiche in ambito regionale.
Gli strumenti per la rilevazione della qualità che sono stati elaborati con AQOR contribuiscono a un sistema di orientamento in grado di valutarsi costantemente e migliorarsi nel tempo. In questo sistema sono coinvolti tutti: Regione, Province, scuole, enti privati, operatori e utenti.
AQOR si conclude con la presentazione di uno strumento di autovalutazione rivolto agli operatori, ma gli indicatori di qualità sono la base anche per strumenti di valutazione esterna e possono quindi essere utilizzati ugualmente per la rilevazione del gradimento da parte degli utenti o per la rilevazione della qualità da parte di soggetti terzi.

APPENDICE

A) Tabella indicatori di qualità per il Veneto
B) Questionario di valutazione della qualità per i responsabili della pianificazione
C) Questionario di valutazione della qualità per gli operatori
D) Tipi di attività dell'orientamento

A TABELLA INDICATORI DI QUALITÀ PER IL VENETO

Gli indicatori di qualità dell'orientamento elaborati nel quadro del progetto AQOR, suddivisi in quattro aree, sono riportati nelle tabelle seguenti unitamente alle evidenze ovvero alle fonti di informazione che consentono di rilevare la presenza degli indicatori.

Aree di qualità	Indicatore	Evidenze (Come lo so)
Principi	Approccio globale centrato sulla persona	• Presenza di schede degli utenti • Organizzazione del servizio (es. Rapporto numero operatori/ numero di utenti per tipologia di servizi offerti) • Registrazione colloqui personali • Questionari di soddisfazione • Eventuali reclami • Percorsi personalizzati e differenziati per tipologia di utenza
	Pari opportunità nell'accesso ai servizi (attenuazione delle disuguaglianze, parità di genere, rispetto delle diversità)	• È esplicitato nel documento di presa in carico degli utenti • Monitoraggio degli accessi al servizio: numeri e tipi di utenza • Documenti informativi differenziati ma imparziali • Carta dei servizi
	È rispettata la privacy	• Gli spazi dei colloqui sono riservati • Le informazioni raccolte sono archiviate secondo procedure interne concordate e definite • La gestione dei dati avviene in base alle norme sulla riservatezza
	Il servizio è indipendente da interessi dell'ente erogatore e rispetta le scelte dell'utente	• Il monitoraggio oggettivo del percorso dell'utente dimostra l'indipendenza del servizio da interessi dell'ente erogatore • Uniformità delle procedure e delle modulistiche • Verifica modalità di selezione delle fonti informative • Carta dei servizi
	L'orientamento risponde agli obiettivi personali, sociali e di sviluppo professionale (carriera) dell'utente	• Questionari di gradimento • Progetto individuale e monitoraggio del percorso dell'utente • Colloqui con gli utenti o incontri con i genitori • Bilancio formativo o di competenze successivo agli interventi • Follow up • Patto di servizio • Il raggiungimento degli obiettivi personali è oggetto di valutazione esterna

Aree di qualità	Indicatore	Evidenze (Come lo so)
Politica e pianificazione	La struttura dispone di un piano di sviluppo	• Documento in cui sono stati definiti gli obiettivi e programmate le azioni • Bilancio pluriennale
	La struttura differenzia le sue modalità di promozione del servizio sulla base delle caratteristiche dei destinatari	• Presenza di un documento che collega i tipi di servizio con i tipi di target • Documenti attestanti l'invio ai partner della rete più idonei • Le prassi relative agli invii agli altri servizi del territorio sono condivise e formalizzate • Presenza di iniziative promozionali dei servizi proposti dalla struttura e rivolte al proprio target utenti
	Viene condotta periodicamente un'analisi delle risorse a disposizione rispetto alle esigenze espresse dal contesto e dall'utenza	• Documenti di programmazione del servizio • Bilancio pluriennale
	Viene accertato il possesso da parte degli operatori delle competenze di base ritenute necessarie all'erogazione dei servizi	• Presenza di un elenco di requisiti per gli operatori e verifica possesso requisiti tramite apposita scheda • Esistenza archivio curriculum vitae degli orientatori • Esistenza profilo competenze essenziali degli operatori in relazione ai servizi offerti e verifica possesso competenze tramite apposita scheda • Bando di selezione per esperti • Feedback con l'utenza e altre strutture • Questionari di gradimento dell'utenza
	Il personale è coinvolto in un processo di formazione continua per sviluppare competenze specialistiche in funzione dell'evoluzione delle pratiche di orientamento	• Esistenza di un piano formativo adeguato, elaborato sulla base delle competenze da sviluppare in relazione all'evoluzione delle pratiche di orientamento • Possibilità di accesso a corsi di formazione su richiesta del singolo • Registrazione sistematica dei percorsi di formazione individuale (record personali) • Esistenza di un sistema di valutazione dell'efficacia della formazione del personale
	La struttura offre informazioni a livello locale e regionale sui servizi del territorio, sull'offerta formativa e sugli sbocchi occupazionali	• Opuscoli informativi vari sui temi in oggetto • Brochure sull'offerta formativa presente nel territorio • Pubblicazione di offerte di lavoro • Sito web della struttura • Saloni e incontri di orientamento • Verifica periodica dell'aggiornamento dei materiali proposti
	La struttura offre una gamma di strumenti e risorse per l'informazione "accessibile" alle diverse utenze anche attraverso misure di accompagnamento e/o formazione per l'utilizzo di PC e internet	• Materiale informativo cartaceo • Sito web accessibile • Informazioni nel Web tarate su varie categorie di utenti • Traduzione in lingua straniera dei testi • I questionari di gradimento per l'utenza rilevano l'opinione che l'informazione sia facilmente accessibile
	L'efficacia del servizio è valutata da soggetti terzi	• Presenza di valutazione esterna • Indipendenza valutatore • Esistenza di un Sistema di certificazione di qualità
	La struttura consulta le parti sociali (lavoratori, sindacati, utenti, rappresentanze della società civile) per lo sviluppo dei servizi	• Documenti di programmazione del servizio • Registrazioni di contatti avuti con parti sociali

A TABELLA INDICATORI DI QUALITÀ PER IL VENETO

Aree di qualità	Indicatore	Evidenze (Come lo so)
Erogazione	I servizi all'utenza sono offerti su più "canali": telefono, e-mail, in presenza	• Esistenza di diversi "canali" di erogazione del servizio • Il materiale promozionale del servizio/progetto comunica la possibilità per l'utente di utilizzare differenti canali • Materiale per auto consultazione • Personale dedicato a prestare assistenza all'utente • Altro
	L'accesso ai servizi tiene conto di tutte le dimensioni della persona (orari di apertura, prossimità, accessibilità, lingua)	• Documenti di programmazione del servizio • Materiale informativo del servizio • Traduzione in lingua straniera dei testi • È esplicitato nella Carta dei servizi • Altro
	Gli utenti sono informati su natura, procedure e finalità del servizio	• Esistenza spazio dedicato con materiale informativo sui servizi offerti • Informazioni nei siti internet delle strutture • Fase informativa in tutti i servizi erogati • Presenza di carta/patto di servizio • Prodotti attività di comunicazione (pieghevoli, annunci radiofonici, sito internet)
	Gli utilizzatori sono consigliati nella scelta del servizio di livello appropriato	• Assistenza fornita da personale qualificato • Materiale informativo del servizio
	I servizi sono calibrati a specifici target (sesso, età, provenienza geografica-etnia, stato economico e sociale…)	• I documenti di programmazione del servizio contengono una differenziazione degli interventi basata sui tipi di utenza • Materiale informativo del servizio differenziato per tipi di utenza • Traduzione in lingua straniera dei testi
	Il servizio effettua un monitoraggio a seguito del percorso	• Registrazione dei follow up • PAI aggiornato • AROF

Aree di qualità	Indicatore	Evidenze (Come lo so)
Rete	La rete territoriale dispone di regole e protocolli di collaborazione per lavorare insieme	• Documento di formalizzazione del partenariato • Altro
	La rete condivide le risorse informative sul mercato del lavoro e l'offerta formativa	• Accordi per la condivisione di risorse informative • Materiali informativi cartacei e informatici comuni • Altro
	La rete organizza attività di formazione continua per lo sviluppo delle competenze del personale	• Esistenza di un piano formativo • Realizzazione ore di formazione comuni • Altro
	La rete è impegnata in attività progettuali comuni ai livelli provinciale, regionale, nazionale e comunitario	• Presenza di progetti gestiti in rete in ambito locale • Presenza di progetti gestiti in rete rivolti al territorio regionale • Presenza di progetti nazionali • Partecipazione a progetti europei gestiti in rete • Altro
	La rete ha un approccio condiviso alla valutazione del servizio	• Presenza strumenti e metodologie di valutazione condivise (software, data-base, griglie, questionari, ecc.) • Condivisione di sistemi di accreditamento comuni • Condivisione di sistemi di certificazione di qualità comuni • Esistenza di una valutazione unica esterna • Altro
	La rete condivide le risorse informative sul mercato del lavoro e l'offerta formativa	• Produzione condivisa di documenti informativi • Diffusione del medesimo materiale informativo • Esistenza di flussi comunicativi stabili tra partner della rete
	I componenti della rete hanno concordato un sistema di invio interno	• Esistenza di accordi che prevedono l'invio interno alla rete • Utilizzo del sistema AROF
	La rete rende visibili ruoli e attività di ciascuna struttura	• Documenti informativi dei ruoli dei partner della rete

B. QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PER I DECISORI

PROGETTO *AQOR "Amélioration de la Qualité de l'ORientation"*

SCHEDA PER LA VALUTAZIONE
DELLA QUALITÀ DELL'ORIENTAMENTO
Da parte dei **responsabili della pianificazione** delle attività di orientamento

La presente scheda ha lo scopo di rilevare la qualità delle attività di orientamento erogate da soggetti pubblici o privati operanti nella Regione del Veneto. È rivolta ai responsabili della pianificazione degli interventi di orientamento, ovvero coloro che li programmano e li valutano. Generalmente non operano a contatto con l'utenza.

La compilazione del questionario avviene facendo un segno sulla casella corrispondente alla risposta più corretta. È preferibile che la compilazione avvenga direttamente su *file* scegliendo, tra le proprietà della casella (che appaiono premendo il tasto destro del *mouse*), l'opzione "selezionato".

La scheda si compone di due parti:

1. la prima rileva i dati del soggetto compilatore ed il periodo di rilevazione;
2. la seconda presenta gli indicatori di qualità e registra le Sue valutazioni in merito.

PARTE PRIMA – il soggetto che compila la scheda, il periodo di rilevazione e il tipo di attività

Ente e servizio di appartenenza: …

Ruolo: …

Età: …

Sesso: ☐ F ☐ M

Rapporto di lavoro: ☐ dipendente ☐ collaboratore

Risponda al questionario avendo in mente il seguente periodo di attività: *da gennaio 2009 ad oggi.*

Data di compilazione: …

Attività oggetto di rilevazione: definire l'attività e specificare a quale o quali dei seguenti tipi essa appartiene:

Nome attività: …

A) ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE ORIENTATIVA	A1) Colloqui di accoglienza	☐
	A2) Incontri di informazione orientativa	☐
B) FORMAZIONE ORIENTATIVA	B1) Percorsi di sviluppo di abilità sociali - orientamento alla formazione e al lavoro	☐
	B2) Percorsi di integrazione scolastica e sociale	☐
C) CONSULENZA ORIENTATIVA	C1) Colloqui individuali di orientamento	☐
	C2) Bilancio attitudinale e di esperienze	☐
	C3) Bilancio di competenze professionali	☐
	C4) Counseling orientativo	☐
D) ACCOMPAGNAMENTO E SOSTEGNO ALLA FORMAZIONE E AL LAVORO	D1) Tutorato alla formazione	☐
	D2) Tutorato work-experience e tirocini di orientamento	☐
	D3) Accompagnamento e supporto alla ricerca attiva del lavoro	☐
	D4) Tutorato all'inserimento lavorativo	☐
	D5) Tutorato alla creazione di impresa	☐

PARTE SECONDA – Gli indicatori di qualità delle attività di orientamento

Nella tabella seguente sono riportati alcuni indicatori di qualità delle attività di orientamento. La preghiamo di compilare la seconda, terza e quarta colonna per ogni indicatore. Nella colonna "Sì/No" scriva se la caratteristica dell'indicatore è presente o meno nella Sua attività di orientamento selezionando l'apposita casella. Nella colonna "Come lo so" indichi le fonti di informazione relative all'indicatore che Le consentono di esprimere la valutazione che specificherà nella quarta colonna con scala 1 – 2 – 3 – 4 (in cui 1 è il minimo e 4 è il massimo). Nel caso desideri aggiungere ulteriori informazioni, può utilizzare la colonna "Eventuali specificazioni".

Indicatore	**Sì/No**	**Come lo so** *(su quali elementi si basa la valutazione espressa)*	**Valutazione** *(1 minimo – massimo 4)*		**Eventuali specificazioni**
La struttura dispone di un piano di sviluppo	☐ Sì ☐ No	☐ Documento in cui sono stati definiti gli obiettivi e programmate le azioni ☐ Bilancio pluriennale ☐ Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione in merito alla condivisione all'interno della struttura dei contenuti del piano di sviluppo	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	
			Dia la Sua valutazione in merito all'aggiornamento dei contenuti del piano di sviluppo	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	
La struttura differenzia le sue modalità di promozione del servizio sulla base delle caratteristiche dei destinatari	☐ Sì ☐ No	☐ Presenza di un documento che collega i tipi di servizio con i tipi di target ☐ Documenti attestanti l'invio ai partner della rete più idonei ☐ Le prassi relative agli invii agli altri servizi del territorio sono condivise e formalizzate ☐ Presenza di iniziative promozionali dei servizi proposti dalla struttura e rivolte al proprio target utenti ☐ Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione in merito all'efficacia delle azioni di promozione dei servizi	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	
			Dia la Sua valutazione in merito alla coerenza tra iniziative di promozione e tipi di utenze	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	

Indicatore	**Sì/No**	**Come lo so** *(su quali elementi si basa la valutazione espressa)*	**Valutazione** *(1 minimo – massimo 4)*		**Eventuali specificazioni**
Viene condotta periodicamente un'analisi delle risorse a disposizione rispetto alle esigenze espresse dal contesto e dall'utenza	☐ Sì ☐ No	☐ Documenti di programmazione del servizio ☐ Bilancio pluriennale ☐ Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione in merito all'adeguatezza delle risorse strutturali rispetto al tipo di servizi da erogare	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	
			Dia la Sua valutazione in merito all'adeguatezza delle risorse umane rispetto al tipo di servizi da erogare	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	
Viene accertato il possesso da parte degli operatori delle competenze di base ritenute necessarie all'erogazione dei servizi	☐ Sì ☐ No	☐ Presenza di un elenco di requisiti per gli operatori e verifica possesso requisiti tramite apposita scheda ☐ Esistenza archivio curriculum vitae degli orientatori ☐ Esistenza profilo competenze essenziali degli operatori in relazione ai servizi offerti e verifica possesso competenze tramite apposita scheda ☐ Bando di selezione per esperti ☐ Feedback con l'utenza e altre strutture ☐ Questionari di gradimento dell'utenza ☐ Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione in merito all'adeguatezza delle competenze di base rispetto al tipo di servizi da erogare	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	

Indicatore	**Sì/No**	**Come lo so** *(su quali elementi si basa la valutazione espressa)*	**Valutazione** *(1 minimo – massimo 4)*		**Eventuali specificazioni**
Il personale è coinvolto in un processo di formazione continua per sviluppare competenze specialistiche in funzione dell'evoluzione delle pratiche di orientamento	☐ Sì ☐ No	☐ Esistenza di un piano formativo adeguato, elaborato sulla base delle competenze da sviluppare in relazione all'evoluzione delle pratiche di orientamento ☐ Possibilità di accesso a corsi di formazione su richiesta del singolo ☐ Registrazione sistematica dei percorsi di formazione individuale (record personali) ☐ Esistenza di un sistema di valutazione dell'efficacia della formazione del personale ☐ Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione in merito all'adeguatezza del processo di sviluppo delle competenze specialistiche in funzione dell'evoluzione delle pratiche di orientamento	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	
I servizi all'utenza sono offerti su più "canali": telefono, e-mail, in presenza	☐ Sì ☐ No	☐ Esistenza di diversi "canali" di erogazione del servizio ☐ Il materiale promozionale del servizio/progetto comunica la possibilità per l'utente di utilizzare differenti canali ☐ Materiale per auto consultazione ☐ Personale dedicato a prestare assistenza all'utente ☐ Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione in merito all'adeguatezza dei canali attraverso i quali viene erogato il servizio all'utenza	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	

Indicatore	Sì/No	Come lo so *(su quali elementi si basa la valutazione espressa)*	Valutazione *(1 minimo – massimo 4)*		Eventuali specificazioni
La rete territoriale dispone di regole e protocolli di collaborazione per lavorare insieme	☐ Sì ☐ No	☐ Documento di formalizzazione del partenariato ☐ Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione complessiva in merito alla qualità del lavoro in rete	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	
La rete condivide le risorse informative sul mercato del lavoro e l'offerta formativa	☐ Sì ☐ No	☐ Accordi per la condivisione di risorse informative ☐ Materiali informativi cartacei e informatici comuni ☐ Altro (specificare)			
La rete organizza attività di formazione continua per lo sviluppo delle competenze del personale	☐ Sì ☐ No	☐ Esistenza di un piano formativo ☐ Realizzazione ore di formazione comuni ☐ Altro (specificare)			
La rete è impegnata in attività progettuali comuni ai livelli provinciale, regionale, nazionale e comunitario	☐ Sì ☐ No	☐ Presenza di progetti gestiti in rete in ambito locale ☐ Presenza di progetti gestiti in rete rivolti al territorio regionale ☐ Presenza di progetti nazionali ☐ Partecipazione a progetti europei gestiti in rete ☐ Altro (specificare)			
La rete ha un approccio condiviso alla valutazione del servizio	☐ Sì ☐ No	☐ Presenza strumenti e metodologie di valutazione condivise (software, data-base, griglie, questionari, ecc.) ☐ Condivisione di sistemi di accreditamento comuni ☐ Condivisione di sistemi di certificazione di qualità comuni ☐ Esistenza di una valutazione unica esterna ☐ Altro (specificare)			

C. QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PER GLI OPERATORI

PROGETTO *AQOR "Amélioration de la Qualité de l'ORientation"*

SCHEDA PER LA VALUTAZIONE
DELLA QUALITÀ DELL'ORIENTAMENTO
Da parte degli **operatori** delle attività di orientamento

La presente scheda ha lo scopo di rilevare la qualità delle attività di orientamento erogate da soggetti pubblici o privati operanti nella Regione del Veneto. È rivolta agli operatori di orientamento, ovvero coloro che sono preposti alla diretta erogazione dei servizi in Istituzioni o progetti di orientamento, anche a contatto con l'utenza.

La compilazione del questionario avviene facendo un segno sulla casella corrispondente alla risposta più corretta. È preferibile che la compilazione avvenga direttamente su *file* scegliendo, tra le proprietà della casella (che appaiono premendo il tasto destro del *mouse*), l'opzione "selezionato".

La scheda si compone di due parti:

1. la prima rileva i dati del soggetto che la compila e il periodo di rilevazione;
2. la seconda presenta gli indicatori di qualità e registra le Sue valutazioni in merito.

PARTE PRIMA – il soggetto che compila la scheda, il periodo di rilevazione e il tipo di attività

Ente e servizio di appartenenza: …

Ruolo: …

Età: …

Sesso: ☐ F ☐ M

Rapporto di lavoro: ☐ dipendente ☐ collaboratore

Risponda al questionario avendo in mente il seguente periodo di attività: *da gennaio 2009 ad oggi.*

Data di compilazione: …

Definisca l'attività e specifichi a quale o quali dei seguenti tipi essa appartiene:

Nome attività: …

A) ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE ORIENTATIVA	A1) Colloqui di accoglienza	☐
	A2) Incontri di informazione orientativa	☐
B) FORMAZIONE ORIENTATIVA	B1) Percorsi di sviluppo di abilità sociali - orientamento alla formazione e al lavoro	☐
	B2) Percorsi di integrazione scolastica e sociale	☐
C) CONSULENZA ORIENTATIVA	C1) Colloqui individuali di orientamento	☐
	C2) Bilancio attitudinale e di esperienze	☐
	C3) Bilancio di competenze professionali	☐
	C4) Counseling orientativo	☐
D) ACCOMPAGNAMENTO E SOSTEGNO ALLA FORMAZIONE E AL LAVORO	D1) Tutorato alla formazione	☐
	D2) Tutorato work-experience e tirocini di orientamento	☐
	D3) Accompagnamento e supporto alla ricerca attiva del lavoro	☐
	D4) Tutorato all'inserimento lavorativo	☐
	D5) Tutorato alla creazione di impresa	☐

PARTE SECONDA – Gli indicatori di qualità delle attività di orientamento

Nella tabella seguente sono riportati gli indicatori di qualità delle attività di orientamento. La preghiamo di compilare la seconda, terza e quarta colonna per ogni indicatore. Nel caso desideri aggiungere ulteriori informazioni, può utilizzare la colonna "Eventuali specificazioni".

Nella colonna "Sì/No" scriva se la caratteristica dell'indicatore a sinistra è presente o meno nella Sua attività di orientamento; qualora Lei abbia risposto affermativamente, usi la quarta colonna "Scala di valutazione" per specificarne il grado di presenza con scala 1 – 2 – 3 – 4 in cui 1 è il minimo e 4 è il massimo.

Nella colonna "Come lo so" deve indicare le fonti di informazione che hanno consentito di esprimere la Sua valutazione.

Indicatore	**Sì/No**	**Come lo so** (su quali elementi si basa la valutazione espressa)	**Valutazione** (1 minimo – massimo 4)		**Eventuali specificazioni**
Approccio globale centrato sulla persona	☐ Sì ☐ No	☐ Presenza di schede degli utenti ☐ Organizzazione del servizio (es. Rapporto numero operatori/ numero di utenti per tipologia di servizi offerti) ☐ Registrazione colloqui personali ☐ Questionari di soddisfazione ☐ Eventuali reclami ☐ Percorsi personalizzati e differenziati per tipologia di utenza ☐ Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione in merito al rispetto del principio di "centralità dell'utente"	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	
Pari opportunità nell'accesso ai servizi (attenuazione delle disuguaglianze, parità di genere, rispetto delle diversità)	☐ Sì ☐ No	☐ È esplicitato nel documento di presa in carico degli utenti ☐ Monitoraggio degli accessi al servizio: numeri e tipi di utenza ☐ Documenti informativi differenziati ma imparziali ☐ Carta dei servizi ☐ Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione in merito al rispetto del principio di "Pari opportunità nell'accesso ai servizi"	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	

Indicatore	Sì/No	Come lo so (su quali elementi si basa la valutazione espressa)	Valutazione (1 minimo – massimo 4)		Eventuali specificazioni
È rispettata la privacy	☐ Sì ☐ No	☐ Gli spazi dei colloqui sono riservati ☐ Le informazioni raccolte sono archiviate secondo procedure interne concordate e definite ☐ La gestione dei dati avviene in base alle norme sulla riservatezza ☐ Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione in merito al rispetto della privacy degli utenti	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	
Il servizio è indipendente da interessi dell'ente erogatore e rispetta le scelte dell'utente	☐ Sì ☐ No	☐ Il monitoraggio oggettivo del percorso dell'utente dimostra l'indipendenza del servizio da interessi dell'ente erogatore ☐ Uniformità delle procedure e delle modulistiche ☐ Verifica modalità di selezione delle fonti informative ☐ Carta dei servizi ☐ Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione sull'indipendenza del servizio da interessi dell'ente erogatore	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	
L'accesso ai servizi tiene conto di tutte le dimensioni della persona (orari di apertura, prossimità, accessibilità, lingua)	☐ Sì ☐ No	☐ Documenti di programmazione del servizio ☐ Materiale informativo del servizio ☐ Traduzione in lingua straniera dei testi ☐ È esplicitato nella Carta dei servizi ☐ Altro (specificare)	Secondo Lei, quanto l'accesso ai servizi tiene conto di tutte le dimensioni della persona?	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	

Indicatore	Sì/No	Come lo so (su quali elementi si basa la valutazione espressa)	Valutazione (1 minimo – massimo 4)		Eventuali specificazioni
L'orientamento risponde agli obiettivi personali, sociali e di sviluppo professionale (carriera) dell'utente	☐ Sì ☐ No	☐ Questionari di gradimento ☐ Progetto individuale e monitoraggio del percorso dell'utente ☐ Colloqui con gli utenti o incontri con i genitori ☐ Bilancio formativo o di competenze successivo agli interventi ☐ *Follow up* ☐ Patto di servizio ☐ Il raggiungimento degli obiettivi personali è oggetto di valutazione esterna ☐ Altro (specificare)	Secondo Lei, quanto l'orientamento risponde agli obiettivi personali, sociali e di sviluppo professionale (carriera) dell'utente	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	
La struttura offre informazioni a livello locale e regionale sui servizi del territorio, sull'offerta formativa e sugli sbocchi occupazionali	☐ Sì ☐ No	☐ Opuscoli informativi vari sui temi in oggetto ☐ *Brochure* sull'offerta formativa presente nel territorio ☐ Pubblicazione di offerte di lavoro ☐ Sito web della struttura ☐ Saloni e incontri di orientamento ☐ Verifica periodica dell'aggiornamento dei materiali proposti ☐ Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione in merito alla completezza delle informazioni che offre la Sua struttura	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	
			Dia la Sua valutazione in merito all'aggiornamento delle informazioni che offre la Sua struttura	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	

Indicatore	Sì/No	Come lo so (su quali elementi si basa la valutazione espressa)	Valutazione (1 minimo – massimo 4)		Eventuali specificazioni
La struttura offre una gamma di strumenti e risorse per l'informazione "accessibile" alle diverse utenze anche attraverso misure di accompagnamento e/o formazione per l'utilizzo di PC e internet	☐ Sì ☐ No	☐ Materiale informativo cartaceo ☐ Sito web accessibile ☐ Informazioni nel Web tarate su varie categorie di utenti ☐ Traduzione in lingua straniera dei testi ☐ I questionari di gradimento per l'utenza rilevano l'opinione che l'informazione sia facilmente accessibile ☐ Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione in merito all'accessibilità dell'informazione che offre la Sua struttura	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	
L'efficacia del servizio è valutata da soggetti terzi	☐ Sì ☐ No	☐ Presenza di valutazione esterna ☐ Indipendenza valutatore ☐ Esistenza di un Sistema di certificazione di qualità ☐ Altro (specificare)	Secondo Lei, quanto è adeguata la valutazione esterna?	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	
Gli utenti sono informati su natura, procedure e finalità del servizio	☐ Sì ☐ No	☐ Esistenza spazio dedicato con materiale informativo sui servizi offerti ☐ Informazioni nei siti internet delle strutture ☐ Fase informativa in tutti i servizi erogati ☐ Presenza di carta/patto di servizio ☐ Prodotti attività di comunicazione (pieghevoli, annunci radiofonici, sito internet)	Dia la Sua valutazione in merito all'efficacia delle informazioni su natura, procedure e finalità del servizio	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	
La rete condivide le risorse informative sul mercato del lavoro e l'offerta formativa	☐ Sì ☐ No	☐ Produzione condivisa di documenti informativi ☐ Diffusione del medesimo materiale informativo ☐ Esistenza di flussi comunicativi stabili tra partner della rete	Secondo Lei in che misura la rete condivide le informazioni su formazione e lavoro?	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	

Indicatore	Sì/No	Come lo so (su quali elementi si basa la valutazione espressa)	Valutazione (1 minimo – massimo 4)		Eventuali specificazioni
I componenti della rete hanno concordato un sistema di invio interno	☐ Sì ☐ No	☐ Esistenza di accordi che prevedono l'invio interno alla rete ☐ Utilizzo del sistema AROF	Dia la Sua valutazione sull'efficacia del sistema di rinvio interno alla rete	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	
La rete rende visibili ruoli e attività di ciascuna struttura	☐ Sì ☐ No	☐Documenti informativi dei ruoli dei partner della rete	Secondo Lei in che misura gli utenti conoscono ruoli e attività di ciascuna struttura della rete?	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	
La struttura consulta le parti sociali (lavoratori, sindacati, utenti, rappresentanze della società civile) per lo sviluppo dei servizi	☐ Sì ☐ No	☐ Documenti di programmazione del servizio ☐ Registrazioni di contatti avuti con parti sociali	Quanto giudica adeguata la consultazione delle parti sociali da parte della sua struttura?	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	
Gli utilizzatori sono consigliati nella scelta del servizio di livello appropriato	☐ Sì ☐ No	☐ Assistenza fornita da personale qualificato ☐ Materiale informativo del servizio	Dia la Sua valutazione in merito all'accompagnamento dell'utenza verso i servizi di livello appropriato	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	
I servizi sono calibrati a specifici target (sesso, età, provenienza geografica-etnia, stato economico e sociale…)	☐ Sì ☐ No	☐ I documenti di programmazione del servizio contengono una differenziazione degli interventi basata sui tipi di utenza ☐ Materiale informativo del servizio differenziato per tipi di utenza ☐ Traduzione in lingua straniera dei testi	Secondo lei, quanto i servizi sono calibrati sull'utenza?	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	
Il servizio effettua un monitoraggio a seguito del percorso	☐ Sì ☐ No	☐ Registrazione dei *follow up* ☐ PAI aggiornato ☐ AROF	Dia la Sua valutazione in merito all'adeguatezza del monitoraggio a seguito del percorso	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4	

TIPI ATTIVITÀ	OBIETTIVI	CONTENUTO ATTIVITÀ	DESTINATARI	RISULTATI ATTESI
A) ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE ORIENTATIVA **A1)** Colloqui di accoglienza **A2)** Incontri di informazione orientativa	**A1** Sostenere la chiarificazione della domanda orientativa individuale	Accogliere l'utente con un colloquio finalizzato a: – verificare lo status occupazionale; – effettuare la prima analisi dei bisogni a partire dalla rilevazione delle principali caratteristiche socio-anagrafiche, formative e professionali dell'utente; – fornire informazioni sui servizi interni alla struttura e alla rete allargata dei servizi per il lavoro e dei servizi sociali di supporto, in modo mirato al bisogno; – fornire criteri di utilizzo delle informazioni; – rinviare ad altri servizi	Allievi, studenti, giovani/adulti inoccupati, disoccupati, in cassa integrazione o mobilità, occupati	– Maggiore consapevolezza del proprio percorso di istruzione; – Valutazione del livello di occupabilità dell'utente; – Definizione degli obiettivi orientativi personali; – Identificazione delle opportunità per l'ingresso e/o il rientro formativo o lavorativo
	A2 Erogare informazioni agli utenti sull'offerta formativa, sulla struttura delle professioni e sui possibili sbocchi occupazionali esistenti	Informare gli utenti che non hanno ancora definito una scelta nell'ambito dei sistemi di istruzione e formazione o del mercato del lavoro locale dell'offerta formativa e dei possibili sbocchi occupazionali presenti sul territorio, tramite incontri di gruppo	Allievi, studenti, giovani/adulti inoccupati, disoccupati, in cassa integrazione o mobilità, occupati	– Conoscenza delle opportunità; – Definizione dei criteri di scelta

TIPI ATTIVITÀ	OBIETTIVI	CONTENUTO ATTIVITÀ	DESTINATARI	RISULTATI ATTESI
B) FORMAZIONE ORIENTATIVA **B1)** Percorsi di sviluppo di abilità sociali – orientamento alla formazione e al lavoro **B2)** Percorsi di integrazione scolastica e sociale	**B1** Orientare e supportare l'utente nella gestione delle fasi di transizione, formazione - non lavoro - lavoro, fornendogli informazioni, competenze preprofessionali, strumenti di autovalutazione, supporti operativi per la definizione e la scelta di un percorso di istruzione, di formazione o professionale coerente con le proprie attitudini, competenze e motivazioni	Promuovere nell'utente un insieme di competenze orientative che aiutano a far fronte ad eventi significativi della propria esperienza formativa e di transizione dalla formazione al lavoro e dal lavoro al lavoro; Supportare nella scelta di percorsi (p.e. fra scuola-formazione e lavoro, fra diversi lavori) e nell'elaborazione del progetto personale – professionale; Supportare nella ricerca del lavoro (tecniche di autopromozione)	Allievi, studenti, giovani/adulti inoccupati, disoccupati, in cassa integrazione o mobilità, occupati	– Motivazione e riconoscimento delle abilità; – Consapevolezza nella scelta del percorso di istruzione e formazione; – Sviluppo di abilità nell'applicare tecniche di ricerca attiva del lavoro; – Conoscenza del mercato del lavoro e delle normative; – Conoscenza dei servizi presenti nel territorio e del loro funzionamento
	B2 Promuovere l'integrazione scolastica, sociale e lavorativa attraverso la mediazione tra il contesto di origine e quello di riferimento attuale	Le azioni rivolte a giovani a rischio di abbandono scolastico mirano allo sviluppo di competenze di base per la partecipazione a percorsi di istruzione e di formazione; Le azioni rivolte a giovani/adulti soggetti a restrizioni della libertà, a misure alternative o a ex detenuti inoccupati o disoccupati sono finalizzate all'integrazione sociale e lavorativa e supportate dall'acquisizione di competenze pre-professionali; Le azioni rivolte a immigrati e nomadi sono finalizzate a sviluppare: – conoscenza del contesto socio-culturale in cui la persona deve inserirsi; – confronti tra contesti differenti; – conoscenza dei servizi presenti sul territorio; – conoscenza del mercato del lavoro e del suo funzionamento; – conoscenza delle opportunità offerte dal sistema scolastico e formativo; – competenze per l'elaborazione di un curriculum vitae	Carcerati, ex detenuti, immigrati, nomadi, studenti a rischio di abbandono scolastico	Definizione di un piano di: – inserimento nei percorsi di assolvimento dell'obbligo di istruzione e di formazione; – inserimento sociale e lavorativo

TIPI ATTIVITÀ	OBIETTIVI	CONTENUTO ATTIVITÀ	DESTINATARI	RISULTATI ATTESI
C) CONSULENZA ORIENTATIVA **C1)** Colloqui individuali di orientamento **C2)** Bilancio attitudinale e di esperienze **C3)** Bilancio di competenze professionali **C4)** Counseling orientativo	**C1** Accompagnare e sostenere l'utente nell'approfondimento della conoscenza di sé e delle proprie risorse per la definizione della progettualità individuale	Analizzare e ridefinire la domanda di consulenza; Analizzare le esperienze formative e sociali degli utenti e identificare abilità, conoscenze, potenzialità, attitudini spendibili nei diversi contesti formativi e lavorativi; Individuare con gli utenti risorse, vincoli, opportunità formative e professionali con particolare riferimento al contesto sociale; Identificare e riaggregare con l'utente le sue diverse potenzialità in funzione delle opportunità esterne individuate; Sostenere l'utente nella predisposizione di un progetto realistico, verificabile e completo nei suoi elementi interni (obiettivi, tempi, azioni, interlocutori, risorse).	Allievi, studenti, giovani/adulti inoccupati, disoccupati, in cassa integrazione o mobilità, occupati	– Esplorazione del sé; – Auto ed etero valutazione; – Esplorazione/conoscenza delle opportunità esterne; – Progetto (scelta di un percorso personale)
	C2 e C3 Accompagnare l'utente nell'acquisizione di maggiore consapevolezza delle proprie competenze e della loro trasferibilità in vista della definizione di un progetto di riqualificazione e/o inserimento - reinserimento	Accogliere e formalizzare il percorso di bilancio e la stipula del contratto; Accompagnare nell'analisi delle competenze e delle risorse personali e professionali; Supportare l'utente nella costruzione di un proprio progetto professionale e nell'individuazione delle opportunità che possono facilitarne la riuscita; Elaborare la sintesi di bilancio e sostenere l'utente nell'attivazione del progetto.	Allievi, studenti, giovani/adulti inoccupati, disoccupati, in cassa integrazione o mobilità, occupati	– Conoscenza e valorizzazione del proprio profilo personale e professionale; – Definizione di un progetto formativo-professionale adeguato alla persona e spendibile rispetto al contesto di appartenenza; – Realizzazione del portfolio delle competenze
	C4 Intervento specialistico finalizzato a sviluppare nella persona un processo di cambiamento nell'esperienza formativa e lavorativa. E' rivolto a persone che esprimono il bisogno di riorganizzare la relazione soggetto/formazione e/o soggetto/lavoro o a coloro che richiedono interventi per risolvere un processo di progettualità bloccato. E' indicato anche per i casi per i quali si rileva la necessità di potenziare le capacità personali, di ricostruire la motivazione a partire dall'analisi del vissuto e di alzare i livelli di empowerment della persona.	Definire percorsi di riflessione personale guidati, mirati alla definizione di un progetto di sviluppo personale e professionale; Diagnosticare e potenziare le risorse personali spendibili per la costruzione del proprio progetto personale in ambito formativo e professionale; Identificare e ridurre le aree di disagio connesse allo sviluppo professionale dell'utente.	Allievi, studenti, giovani/adulti inoccupati, disoccupati, in cassa integrazione o mobilità, occupati	– Conoscenza e valorizzazione del proprio profilo personale e professionale; – Definizione di un progetto formativo-professionale adeguato alla persona e spendibile rispetto al contesto di appartenenza

TIPI ATTIVITÀ	OBIETTIVI	CONTENUTO ATTIVITÀ	DESTINATARI	RISULTATI ATTESI
D) ACCOMPAGNAMENTO E SOSTEGNO ALLA FORMAZIONE E AL LAVORO **D1)** Tutorato alla formazione **D2)** Tutorato work-experience e tirocini di orientamento **D3)** Accompagnamento e supporto alla ricerca attiva del lavoro **D4)** Tutorato all'inserimento lavorativo **D5)** Tutorato alla creazione di impresa	**D1** Accompagnare l'utente nella realizzazione di percorsi di istruzione e/o formazione	Sostegno motivazionale all'utente; Elaborazione e utilizzo delle competenze necessarie allo studio	Allievi, studenti, giovani/adulti inoccupati, disoccupati, in cassa integrazione o mobilità	– Partecipazione a percorsi di istruzione e formazione; – Sviluppo di competenze tecniche
	D2 Accompagnare l'utente nell'acquisizione e/o nel potenziamento delle competenze di base, professionali, di diagnosi, relazione e fronteggiamento mediante permanenza in realtà economico-produttive, anche all'estero	Accompagnare l'utente nel processo di ricerca attiva di un proprio progetto di istruzione e professionale o di pre-socializzazione al lavoro; Potenziare competenze orientative personali	Allievi, studenti, giovani/adulti inoccupati, disoccupati, in cassa integrazione o mobilità, occupati	– Potenziamento delle competenze di base e/o trasversali
	D3 Supportare la gestione della ricerca attiva del lavoro. Acquisire un metodo di ricerca attiva del lavoro. Sviluppare capacità di autopromozione	Conoscenza delle tecniche per la ricerca del lavoro; Definizione di un piano d'azione; Predisposizione di un piano di tutorato; Accompagnamento nella realizzazione del piano d'azione e verifica dello stesso	Allievi, studenti, giovani/adulti inoccupati, disoccupati, in cassa integrazione o mobilità, occupati	– Conoscenza delle tecniche per la ricerca del lavoro; – Definizione di un piano di azione; Predisposizione di un piano di tutorato; – Accompagnamento nella realizzazione del piano di azione e verifica dello stesso
	D4 Favorire un adattamento produttivo e realizzante nell'ambiente di lavoro	Supporto nella fase di inserimento; Analisi del contesto organizzativo e del ruolo professionale; Accompagnamento e verifica dell'inserimento; Elaborazione di eventuali strategie di fronteggiamento per la tenuta del lavoro	Giovani/adulti inoccupati, disoccupati, in cassa integrazione o mobilità	– Gestione consapevole dell'inserimento lavorativo
	D5 Promuovere / potenziare capacità imprenditoriali e sostenere la realizzazione di un progetto d'impresa	Identificare le competenze relative al progetto d'impresa; Analizzare le normative specifiche Definire un business plan	Giovani ed adulti inoccupati, disoccupati, occupati, lavoratori autonomi, neoimprenditori	– Coscienza da parte dell'utente delle competenze necessarie alla realizzazione del proprio progetto di impresa; – Conoscenza delle normative specifiche; – Stesura di un business plan; – Accompagnamento alla autopromozione

note

note

note

Assessorato alle Politiche dell'Istruzione, Formazione e Lavoro
Direzione Regionale Lavoro
www.regione.veneto.it/orientamento

Sito del progetto: http://www.aqor.droa-eu.org
Con il contributo dell'Unione Europea
(Agence Europe Education Formation France LLP-LdV-TOI-2007-FR-037)

Europrint.it - 60424

Assessorato alle Politiche dell'Istruzione, Formazione e Lavoro
Direzione Regionale Lavoro
www.regione.veneto.it/orientamento

Sito del progetto: http://www.aqor.droa-eu.org
Con il contributo dell'Unione Europea
(Agence Europe Education Formation France LLP-LdV-TOI-2007-FR-037)