



Risorse Territoriali Motivazione Orientamento

*Un progetto della Regione Friuli-Venezia Giulia
finalizzato a promuovere sinergie nelle azioni
di orientamento sul territorio*

**ASTER
GANDALF**

**CETRANS
CODESS FVG**

**IRES FVG
CRAMARS**

<u>Indice</u>	<u>Pagina</u>
1. I presupposti del Progetto Ri.T.M.O.	3
2. La struttura organizzativa del Progetto Ri.T.M.O.	6
3. L'articolazione del Progetto Ri.T.M.O.	8
4. Macro Intervento 1. Centro Risorse Regionale per l'Orientamento	9
5. Macro Intervento 2. Sportelli territoriali di accoglienza e informazione	12
6. Macro Intervento 3. Sviluppo e aggiornamento del sito Internet per l'Orientamento	15
7. Macro Intervento 4. Progettazione e realizzazione di uno strumento informativo/orientativo sul Mercato del Lavoro Regionale	18
8. Macro Intervento 5. Progettazione e redazione di moduli informativi standard	20
9. Macro Intervento 6. Standard per i Servizi di Accoglienza e Informazione	22
10. Macro Intervento 7. Corso di formazione per operatori senior su «Management governo reti locali»	25
11. Macro Intervento 8. Corso di formazione su «Gestione dell'informazione e tecniche di comunicazione efficace» per il personale che opererà presso il Centro Risorse e gli Sportelli territoriali	27
12. Macro Intervento 9. Progettazione e realizzazione di un sistema standardizzato di Monitoraggio e di valutazione dei servizi di accoglienza, informazione e orientamento	29
13. Macro Intervento 10. Assistenza tecnica e coordinamento progetto	31
14. I componenti dell'ATI e l'apporto di competenze al progetto	34

I presupposti del Progetto Ri.T.M.O.

Scuola, Università, Formazione Professionale, Servizi per il lavoro sono chiamati quotidianamente a rispondere ai bisogni di giovani ed adulti che affrontano percorsi formativi e storie lavorative caratterizzati da crescenti complessità, incertezza e rischio, al fine di migliorare le possibilità di incontro tra interessi o aspettative personali e richieste o bisogni del mondo produttivo.

Tale accresciuta richiesta di supporto nei momenti di transizione formativa e/o lavorativa – espressa da un numero sempre più consistente di persone e sempre più differenziato ed eterogeneo rispetto alla tradizionale utenza scolastica – ha sollecitato in questi ultimi anni una ampia gamma di soggetti pubblici e del privato sociale a sperimentare una molteplicità di azioni e di interventi orientativi contraddistinti da finalità, caratteristiche e modalità operative molto diverse fra loro.

Pur riconoscendo l'indubbia ricchezza per la comunità locale rappresentata da tale pluralità di iniziative maturate sul territorio regionale, appare evidente come uno sviluppo spontaneistico di queste azioni implichi alcuni rischi che costituiscono in prospettiva un elemento di debolezza in termini di efficacia e di efficienza del *sistema orientamento*.

La ridondanza e la sovrapposizione di iniziative rivolte ad alcuni target di utenti e la contemporanea carenza di interventi nei confronti di altri comportano, infatti, uno spreco sia di risorse umane che di risorse economiche. Una non chiarezza nell'offerta di servizi orientativi al cittadino rischia inoltre di creare confusione proprio nei potenziali destinatari dei diversi interventi, producendo una dispersione di energie nella ricerca di risposte adeguate ai propri bisogni e una frammentazione o dispersione delle iniziative risposte ai diversi contesti geografici.

La complessità delle competenze in materia di orientamento (scuola, università, centri per l'impiego) e l'eterogeneità di risposte attivate chiama in causa l'opportunità di un coordinamento delle risorse nell'ottica di una ottimizzazione

e di una valorizzazione dei diversi ruoli dei soggetti che operano nel campo dell'orientamento sul territorio regionale.

Il Progetto Ri.T.M.O., finanziato nell'ambito del Programma Operativo dell'Obiettivo 3 – 2000/2006 e promosso dalla Struttura regionale di Orientamento della Direzione regionale dell'Istruzione e della Cultura, nasce dalla consapevolezza degli elementi di complessità che sono legati all'espansione delle problematiche dell'orientamento e dalla volontà di uscire da una fase sperimentale di gestione delle politiche di orientamento, almeno a livello locale.

Il Progetto Ri.T.M.O. infatti è finalizzato allo sviluppo di un *sistema integrato di orientamento scolastico professionale* in Friuli-Venezia Giulia.

Gli obiettivi prioritari del Progetto Ri.T.M.O. sono legati alla necessità di:

- Esplorare e delineare il ventaglio di interventi da ricondurre all'ambito dell'orientamento in termini di finalità, contenuti e standard minimi di attivazione affinché sia perseguita una erogazione di servizi - omogenea per efficacia e standard qualitativi - a tutti i cittadini della Regione Friuli-Venezia Giulia.
- Valorizzare la pluralità di soggetti del territorio puntando sulla specificità della loro mission, sull'articolazione dell'offerta dei servizi, sull'integrazione delle risorse e sulla differenziazione dei contributi, al fine di rendere trasparente e condiviso all'interno ed all'esterno del sistema il ruolo e le funzioni di tutti i suoi componenti.
- Potenziare la professionalità degli operatori distinguendo fra figura dedicate (orientatori o consulenti di orientamento) e altre professionalità (operatori dell'informazione, formatori, operatori di incrocio domanda-offerta, ecc.) che concorrono a svolgere una funzione orientativa nel quadro di finalità a-specifiche;

- Concentrare alcune funzioni trasversali (p.e. il back-office dell'informazione e la produzione di strumenti di supporto alle buone pratiche) al fine di sgravare i singoli contesti ed ottimizzare la qualità del prodotto attraverso la nascita di un *centro risorse* a livello regionale;
- Identificare e sperimentare dei dispositivi di facilitazione del funzionamento del sistema sia in termini di condivisione di obiettivi e strategie (a livello politico-istituzionale), sia in termini di confronto e scambio di esperienze, progetti, buone pratiche, ecc. tra gli operatori ed i responsabili dei servizi;
- Definire una strategia di monitoraggio del sistema in termini sia di flusso e di livelli di soddisfazione dell'utenza, sia di efficienza ed efficacia dei servizi erogati.

La finalità generale del Progetto Ri.T.M.O. è quella di promuovere un sistema territoriale di orientamento inteso come *comunità di risorse* o insieme dei soggetti che operano in una logica di condivisione di uno scopo sovraordinato (il successo formativo e l'inserimento lavorativo dei cittadini) alla cui definizione hanno partecipato attivamente e per il cui raggiungimento riconoscono la necessità di agire in modo coordinato e sinergico.

La struttura organizzativa del Progetto Ri.T.M.O.

Le diverse componenti che partecipano alla realizzazione del Progetto Ri.T.M.O. sono:

La Direzione regionale dell'Istruzione e delle Cultura della Regione Friuli Venezia Giulia, la Direzione regionale della Formazione Professionale, i Centri regionali di Orientamento, altre Direzioni regionali ed altre strutture operanti sul territorio regionale.

Responsabile del Progetto Ri.T.M.O. è il dott. Piero Vattovani, Coordinatore della Struttura regionale di Orientamento.

Il Tavolo Istituzionale di Confronto, composto da soggetti istituzionali, economici e sociali che operano nel territorio regionale (Parti sociali, Enti di Formazione Professionale, Ufficio Scolastico Regionale, Università di Trieste e di Udine, ARI territoriali, Comuni, Province). Il Tavolo viene istituito per garantire un confronto permanente sulle scelte di rilevanza strategica e programmatica che riguardano il Progetto Ri.T.M.O.

Il Gruppo di Lavoro Tecnico-Scientifico (GLTS), che si riunirà almeno tre volte per ciascun anno di attività. Il Gruppo presiede alla realizzazione del complesso degli interventi che costituiscono il Progetto Ri.T.M.O., definendone le linee guida operative, verificando la corretta esecuzione delle attività pianificate ed intervenendo con azioni correttive di carattere tecnico, scientifico ed organizzativo, ove necessario.

Il Gruppo di Lavoro Tecnico-Scientifico è costituito da 5 membri:

- prof.ssa Maria Luisa Pombeni (Università degli Studi di Bologna / CE.TRANS. Cesena), *Presidente*;

- dott.ssa Maria Grazia D'Angelo (Aster, Bologna), *Coordinatore operativo*;
- prof. Luciano Arcuri (Università degli Studi di Padova);
- dott. Furio Bednarz (Fondazione ECAP, Lugano);
- dott.ssa Cristina Bertuzzi (Scuola Superiore della Pubblica Amministrazione, Bologna).

Responsabile Tecnico di Progetto (Maria Grazia D'Angelo): garantisce il collegamento e la comunicazione fra le istanze del Committente regionale e quelle espresse dal GLTS e dai Coordinatori dei gruppi di lavoro operativi relativi ai diversi Macro Interventi.

Coordinatore del Macro Intervento 10, relativo all'Assistenza Tecnica (Maria Luisa Pombeni): fornisce il quadro scientifico/metodologico di riferimento per il Progetto nel suo insieme, traducendo le linee programmatiche fissate dal GLTS in indirizzi operativi.

Coordinatori e Gruppi operativi dei singoli Macro Interventi: per ogni Macro Intervento è previsto un Gruppo operativo ed un coordinatore.

Gruppi di approfondimento tematico: hanno la funzione di esprimere pareri tecnici sulla base dell'esperienza professionale maturata dai partecipanti negli specifici campi che sono oggetto di particolare interesse. I gruppi di approfondimento possono intervenire sia in fase di condivisione dei presupposti di un intervento, sia in fase di analisi, sia ancora in fase di restituzione e diffusione delle diverse attività.

L'articolazione del Progetto Ri.T.M.O.

Il Progetto Ri.T.M.O. si concretizza attraverso la realizzazione di 10 Macro Interventi che, nel loro insieme, concorrono al raggiungimento dei tre obiettivi sovraordinati finalizzati allo sviluppo di un sistema regionale integrato di orientamento scolastico e professionale.

Progetto Ri.T.M.O.			
<i>Obiettivi sovraordinati del progetto e Macro Interventi che concorrono al loro raggiungimento</i>			
DISEGNO DEL SISTEMA E ATTIVAZIONE DEL PROCESSO DI CONDIVISIONE	→	MI 10 MI 6 MI 7	Assistenza tecnica e coordinamento progetto Standard per i Servizi di Accoglienza e Informazione Corso per operatori senior
CREAZIONE DI FUNZIONI TRASVERSALI DI SUPPORTO AL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA	→	MI 1 MI 3 MI 4 MI 5	Centro Risorse Regionale Sito Internet per l'Orientamento Strumenti sul Mercato del Lavoro Moduli informativi standard
IMPLEMENTAZIONE CAPILLARE DEI SERVIZI DI BASE SUL TERRITORIO	→	MI 2 MI 8 MI 9	Sportelli territoriali di accoglienza e informazione Corso per operatori degli Sportelli territoriali Monitoraggio e valutazione dei servizi

Nelle pagine seguenti vengono riportate in forma sintetica le principali finalità di ciascuno dei 10 Macro Interventi.

Macro area: funzioni trasversali di supporto al funzionamento del sistema

Membro dell'ATI responsabile: **ASTER** Coordinatore: **Marina Silverii**

Altri componenti coinvolti: IRES FVG

Il compito del Macro Intervento 1 è quello di attivare un *Centro Risorse Regionale*, situato nel capoluogo regionale, che si caratterizza come una struttura di “servizio ai servizi” capace di assolvere alla duplice funzione di supporto tecnico-progettuale alla Direzione Regionale ed ai Centri Regionali di Orientamento e di garanzia di produzione e diffusione capillare sul territorio di strumenti di informazione e di orientamento nei confronti di tutte le risorse del sistema, al fine di costituire una base primaria di una azione formativa costante per tutti gli operatori e di promozione della valorizzazione delle competenze individuali degli stessi.

Obiettivo generale del Centro Risorse è dunque quello di valorizzare le esperienze maggiormente significative maturate sul territorio regionale ed ottimizzare le risorse disponibili evitando sia sovrapposizioni di azioni ed iniziative, sia lacune nella risposta ai bisogni di alcune categorie di destinatari.

Nella definizione delle linee di sviluppo del Centro Risorse assume un ruolo rilevante il contributo della competenza professionale degli operatori della Struttura Regionale di Orientamento.

Più dettagliatamente, il Centro Risorse costituirà:

1. un CENTRO DI RILEVAZIONE PERMANENTE ED ANALISI DEI FABBISOGNI informativi, formativi e di strumenti e materiali degli operatori dei servizi di orientamento e inserimento lavorativo e degli insegnanti delle scuole.
2. Un LABORATORIO DI BUONE PRATICHE: sulla base del costante monitoraggio delle esperienze locali, nazionali ed europee che, nell'ambito

dell'orientamento, costituiscono esempi di buone pratiche, stimolerà gli operatori alla sperimentazione di nuovi strumenti e pratiche professionali.

3. Un CENTRO DI DOCUMENTAZIONE per la raccolta e sistematizzazione della documentazione cartacea e multimediale prodotta a livello locale, nazionale ed europeo relativa all'orientamento ed ai suoi ambiti di applicazione (scuola, formazione professionale, università, lavoro) a costituire uno spazio di auto-consultazione ed auto-formazione ad uso degli operatori.
4. Il centro di GESTIONE DEL SITO INTERNET PER L'ORIENTAMENTO (cfr. Macro Intervento 3), in particolare attraverso l'aggiornamento delle banche dati e l'animazione dei contenuti dell'area riservata agli operatori e della sezione *PlanetGiovani*.
5. Un centro di gestione dello SPORTELLLO INFORMATIVO ON LINE attraverso il quale offrire un servizio di consulenza informativa relativo alle "Borse di studio", allo "Studio e Lavoro" e alla "Formazione Professionale".
6. Un centro EROGATORE DI SERVIZI DI ASSISTENZA, in particolare attraverso uno stretto raccordo con le reti nazionali ed europee grazie al supporto del *Centro Risorse Europeo per l'Orientamento*, gestito dalla divisione autonoma di *Aster ROL – Risorse per l'Orientamento a il Lavoro*, finalizzato a fornire consulenza sulle opportunità offerte dai programmi comunitari.
7. Un CENTRO DI PRODUZIONE DI MATERIALI INFORMATIVI, in particolare di una guida relativa la lavoro autonomo ed alla creazione di impresa specificamente rivolta ai giovani e di brochure informative multilingue (rivolte anche a giovani provenienti dalle regioni transfrontaliere) per illustrare e promuovere le opportunità offerte delle aziende del territorio regionale di tirocinio formativo.

In sintesi, il *Centro Risorse Regionale* si configura come il luogo in cui convergono le informazioni sulle esigenze degli operatori e dei servizi (in particolare le richieste di materiali specifici da realizzare a supporto delle azioni orientative) ed in cui convergono per essere poi valorizzate e diffuse tutte le esperienze significative (con relativi strumenti e materiali) per l'orientamento e l'inserimento lavorativo.

Gli interlocutori del Centro Risorse sono gli operatori aderenti alla “Rete: informativa per l'Orientamento in Friuli Venezia Giulia, con particolare riferimento a:

- la Struttura Regionale di Orientamento della Direzione Regionale dell'Istruzione e della Cultura;
- i 6 Centri Regionali di Orientamento;
- gli 8 Sportelli Territoriali di Accoglienza e Informazione;
- gli operatori delle Agenzie Regionali per l'Impiego (ARI) responsabili della gestione delle nuove funzioni di accoglienza ed orientamento;
- gli operatori dei Centri Territoriali Permanenti (CTP), con particolare riferimento alle azioni rivolte ad adulti e fasce deboli;
- gli operatori dei servizi di orientamento dell'Università di Trieste e dell'Università di Udine;
- gli Enti Regionali per il Diritto allo Studio Universitario di Trieste e di Udine;
- la Direzione regionale della Formazione Professionale e le Agenzie formative, in riferimento alla gestione del sistema informativo sull'offerta di formazione professionale;
- gli operatori dei Centri di Formazione Professionale responsabili della gestione delle attività di orientamento, anche con riferimento al NOF ed al NOS;
- gli operatori di servizi e progetti rivolti ai giovani ed alle famiglie (p.e. Informatogiovani, Saloni di Orientamento, ecc.) presenti sul territorio regionale;
- i responsabili dell'orientamento nelle scuole.

Da un punto di vista logistico, il Centro Risorse Regionale, sito in Trieste nelle immediate vicinanze della sede del Coordinamento della Struttura Regionale di Orientamento, sarà costituito da un gruppo di lavoro composto da 6 risorse, di cui 3 a tempo pieno e 3 part-time.

Macro area: implementazione capillare dei servizi di base sul territorio

Membro dell'ATI responsabile: **CODESS FVG** *Coordinatore:* **Michela Altran**

Altri componenti coinvolti: CRAMARS

Il Macro Intervento 2 è finalizzato all'attivazione di 8 Sportelli di accoglienza e informazione dislocati a coprire l'intero territorio regionale¹, capaci di agire in stretto raccordo, da un lato, con gli attuali 6 Centri Regionali di Orientamento – anche grazie al supporto del Centro Risorse Regionale (cfr. Macro Intervento 1) – e dall'altro lato, con la società civile e il sistema produttivo dell'area in cui operano.

I compiti principali che dovranno essere assolti dagli 8 Sportelli territoriali sono:

1. la SODDISFAZIONE DEI BISOGNI DI INFORMAZIONE DEI CITTADINI, giovani e adulti, sia attraverso modalità tradizionali (assistenza guidata dall'operatore e spazi di auto-consultazione), sia attraverso attività di animazione del territorio;
2. l'ANALISI DELLA SITUAZIONE dell'utente e l'accompagnamento dello stesso nella fruizione dei servizi offerti dal sistema territoriale di orientamento.

Più specificamente, le attività e funzioni che dovranno essere garantite dagli Sportelli territoriali sono:

¹ 4 sportelli nei capoluoghi di provincia (Gorizia, Pordenone, Trieste e Udine), e 4 a Cervignano del Friuli (Bassa Friulana), Gemona del Friuli (Pedemontana della provincia udinese), Maniago (Pedemontana della provincia pordenonese) e Tolmezzo (Carnia), al fine di coprire l'intero territorio regionale e di garantire pari opportunità di accesso a tutti i cittadini.

- ACCOGLIENZA ALL'UTENZA ED ANALISI DEI BISOGNI, con eventuale rinvio ad altre strutture del sistema regionale di orientamento;
- CONSULENZA INFORMATIVA (sui servizi erogati dallo Sportello stesso e dal sistema regionale di orientamento, sull'offerta formativa locale, su servizi relativi al mercato del lavoro, su attività culturali e del tempo libero, ecc.);
- ASSISTENZA ALLA FRUIZIONE DEI MATERIALI E DEGLI STRUMENTI DI AUTO-ORIENTAMENTO, sia cartacei sia su supporti informatici;
- ANIMAZIONE DELLA RETE LOCALE (istituti scolastici, centri di formazione professionale, enti locali, biblioteche, associazioni, ecc.), attraverso la raccolta e diffusione di informazioni su scala locale;
- ATTIVAZIONE E GESTIONE DI SPORTELLI TEMPORANEI ITINERANTI presso strutture pubbliche locali (comuni, biblioteche, associazioni di categoria, ecc.) per una più capillare diffusione dei servizi e dei prodotti di orientamento;
- ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE PER GRUPPI DI UTENZA CON L'UTILIZZO DI PACCHETTI INFORMATIVI PREDEFINITI (cfr. macro intervento 5);
- ASSISTENZA E SUPPORTO ALLO SVILUPPO DI PICCOLI PROGETTI INTEGRATI di orientamento da parte di soggetti della rete locale (scuole, enti pubblici e privati, ecc.);
- AZIONI DI SUPPORTO AGLI INTERVENTI INERENTI L'OBLIGO FORMATIVO (NOF), soprattutto in termini di sensibilizzazione ed informazione.

I servizi degli 8 Sportelli territoriali saranno garantiti da 16 operatori che, opportunamente formati (cfr. macro intervento 8), assumeranno i compiti necessari a svolgere le funzioni di promozione, di informazione e comunicazione, di ricerca e di adattamento alle esigenze locali della documentazione.

Ogni Sportello sarà dotato di un PC a disposizione dell'utenza per l'autoconsultazione (libera o guidata) di materiali informativi, banche dati, ecc.; inoltre vi sarà la disponibilità di un computer portatile e di un proiettore per gli interventi esterni come gli sportelli itineranti.

Gli Sportelli di Cervignano del Friuli, di Gemona del Friuli, Gorizia, Pordenone, Trieste ed Udine sorgeranno all'interno dei corrispondenti Centri Regionali di Orientamento o in locali ad essi attigui, in modo da garantire l'ottimizzazione e l'integrazione con le altre funzioni specialistiche erogate dai Centri (consulenza tecnica, counselling, bilancio di competenze).



Legenda:

- ★ Centro Risorse Regionale
- Centro Regionale di Orientamento
- Sportello Territoriale di Accoglienza e Informazione

Macro area: funzioni trasversali di supporto al funzionamento del sistema

Membro dell'ATI responsabile: **ASTER** *Coordinatore:* **Andrea Trevisani**

Altri componenti coinvolti: IRES FVG - CE.TRANS

Il compito principale del Macro Intervento 3 è quello di ampliare la gamma di opportunità a disposizione dei cittadini e degli operatori del sistema regionale di orientamento attraverso la diffusione delle tecnologie *web based* nel campo dell'orientamento.

Più specificamente, l'Intervento è finalizzato:

1. alla PROGETTAZIONE DELL'ARCHITETTURA INFORMATIVA E SUCCESSIVA IMPLEMENTAZIONE DI UN'AREA RISERVATA AGLI OPERATORI DEL SISTEMA DI ORIENTAMENTO REGIONALE ALL'INTERNO DELLA SEZIONE *ORIENTAMENTO DEL SITO WEB DELLA REGIONE FRIULI-VENEZIA GIULIA*, quale agile strumento di comunicazione virtuale fra tutti i soggetti del sistema.

L'area riservata, caratterizzandosi come un "centro risorse virtuale e interattivo" intende dunque rappresentare un dispositivo di integrazione di sistema al cui sviluppo sono chiamati tutti gli attori del sistema stesso in virtù della possibilità di aggiornamento delle informazioni e di aggiunte/rimozione delle pagine web anche da parte di chi non ha specifiche competenze informatiche. Rispetto agli specifici contenuti dell'area riservata, fermo restando che la definizione degli stessi dovrà fondarsi sul reale coinvolgimento dei suoi effettivi utilizzatori, si prevede comunque la realizzazione delle seguenti sezioni informative/comunicative:

- forum riservato agli operatori per lo scambio di informazioni, il dibattito su temi specifici, il confronto di esperienze, ecc.; in particolare tale spazio di discussione prevedere una articolazione in forum generale sull'orientamento, forum su temi specifici e forum territoriali;
 - area di documentazione specifica per il Progetto Ri.T.M.O.;
 - banca dati su iniziative e progetti di orientamento a livello regionale e nazionale;
 - servizio news per la segnalazione di pubblicazioni, seminari e convegni, variazioni nella normativa di riferimento, ecc.;
 - sezione strumenti che renda immediatamente disponibili ("scaricabili" localmente) tutte le risorse in termini di materiali e strumenti prodotte all'interno e all'esterno del sistema regionale utilizzabili nelle attività di informazione, consulenza e formazione orientativa;
 - banche dati relative all'archivio bibliografico dei materiali e delle pubblicazioni disponibili presso il Centro Risorse Regionali, all'archivio anagrafico delle strutture che operano nel campo dell'orientamento presenti sul territorio regionale, all'archivio web contenente link diretti a tutti i siti di interesse per gli operatori di orientamento;
 - motore di ricerca interno al sito.
2. alla PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI UN MODULO DI AUTO-ORIENTAMENTO ALL'INTERNO DELLA SEZIONE ORIENTAMENTO – PLANETGIOVANI DEL SITO WEB DELLA REGIONE FRIULI-VENEZIA GIULIA quale strumento a disposizione dell'utente finalizzato all'analisi della propria condizione di transizione, alla ricostruzione dei elementi oggettivi di percorso, alla messa a fuoco di vincoli e risorse, alla sintesi sulle proprie competenze orientative e sugli eventuali bisogni di supporto alla transizione.

Più specificamente il modulo prevede:

- la rilevazione dei dati socio-anagrafici e dei dati oggettivi in riferimento alla tipologia di transizione orientativa propria dello specifico utente;

- la rilevazione/analisi delle competenze orientative di base, delle competenze orientative di monitoraggio, delle competenze orientative di sviluppo;
- la restituzione all'utente di quanto emerso, con l'indicazione dei servizi (on line e/o territoriali) che possono meglio costituire una risposta ai bisogni orientativi espressi.

Il modulo di orientamento potrebbe essere realizzato in due versioni: una utilizzabile on line ed una utilizzabile off line presso i servizi della rete territoriale di orientamento.

3. alla PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI UNA SEZIONE INFORMATIVA E DI ANIMAZIONE RIVOLTA AI GIOVANI ALL'INTERNO DELLA SEZIONE ORIENTAMENTO – PLANETGIOVANI DEL SITO WEB DELLA REGIONE FRIULI-VENEZIA GIULIA quale strumento capace di offrire un luogo di incontro virtuale accessibile anche dai giovani residenti in località periferiche e/o svantaggiate nel quale possano acquisire visibilità esperienze culturali ed aggregative (concerti, spettacoli, cinema, iniziative sportive, ecc.) di interesse per i giovani.

Più specificamente la sezione prevede che la parte di *PlanetGiovani* relativa all'orientamento venga integrata con altre aree di interesse per i giovani, articolate in sezioni tematiche (musica, cinema, arte visiva, ecc.), in modo da offrire dei servizi secondo un approccio globale.

I singoli servizi e le modalità di implementazione e di aggiornamento degli stessi saranno concordati con le associazioni giovanili e gli Informagiovani regionali che potranno usufruire del sito in modo interattivo e ne potranno condividere la gestione.

Macro area: funzioni trasversali di supporto al funzionamento del sistema

Membro dell'ATI responsabile: **GANDALF** *Coordinatore:* **Michele Bruni**

Altri componenti coinvolti: IRES FVG

Il compito principale del Macro Intervento 4 è quello di progettare e realizzare un insieme di strumenti informativi a valenza orientativa relativi al mercato del lavoro locale, che siano appositamente predisposti per facilitare l'utilizzo di tali dati nei processi decisionali e orientativi degli utenti.

La considerazione delle caratteristiche del mercato del lavoro risulta particolarmente importante in una realtà regionale quale è quella del Friuli-Venezia Giulia improntata ad una forte disomogeneità in termini sia di trend di sviluppo socio-economico sia di vocazioni produttive e che appare dunque di difficile "lettura", sia da parte di operatori di orientamento senza competenze specifiche in materia, sia – e ancor più – da parte degli utenti dei servizi di orientamento.

Più specificamente, attraverso anche l'analisi e la valorizzazione dei prodotti già esistenti, l'Intervento è finalizzato alla produzione di uno strumento che soddisfi la duplice esigenza di:

- conoscere e comprendere i meccanismi di funzionamento del mercato del lavoro e delle imprese; a tal fine lo strumento assumerà la forma di un gioco di ruolo interattivo (fruibile anche via Internet in modalità multiplayer) le cui regole saranno quelle del mercato del lavoro e attraverso il quale l'utente possa costruirsi a mano a mano una "teoria del mercato del lavoro";
- conoscere e comprendere le caratteristiche specifiche del mercato del lavoro locale; a tal fine lo strumento costituirà un supporto informativo

aggiornato capace di rispondere ad esigenze contingenti, ossia legate alle scelte implicate nei principali momenti di transizioni all'interno del sistema scolastico-formativo e tra questo ed il mercato del lavoro. Lo strumento fornirà dunque informazioni quantitative e qualitative relative al mercato del lavoro regionale, tali da consentire all'utente la prefigurazione e la valutazione delle possibili conseguenze delle scelte operate, in termini di probabilità di trovare una occupazione vs. rischio di disoccupazione, di tipologie di lavoro a cui aspirare, di percorsi di carriera e di profili reddituali.

Il prodotto, da realizzarsi con un linguaggio accessibile ai non specialisti e con taglio attrattivo (multimediale ed interattivo), è concepito in forma modulare al fine di consentire diversi livelli di fruizione dello stesso, a seconda degli interessi/necessità dell'utenza e degli ambiti di utilizzo: percorsi di auto-orientamento, percorsi individuali di consulenza orientativa, percorsi di gruppo a carattere didattico ed educativo.

Macro area: funzioni trasversali di supporto al funzionamento del sistema

Membro dell'ATI responsabile: **IRES FVG** Coordinatore: **Enzo Forner**

Altri componenti coinvolti: CE.TRANS

Il compito principale del Macro Intervento 5 è quello di progettare e redigere un insieme di moduli informativi standard – ossia omogenei da un punto di vista sia metodologico sia contenutistico – da mettere a disposizione degli insegnanti, degli operatori della formazione professionale ed in generale degli operatori delle diverse strutture territoriali di orientamento quale supporto nella gestione di interventi di gruppo rivolti a differenti tipologie di target: studenti (della scuola media superiore, in uscita dall'obbligo scolastico e formativo, universitari, corsisti della formazione professionale) ed i loro genitori, adulti in cerca di occupazione o intenzionati a cambiare lavoro, immigrati, utenza svantaggiata.

Più specificamente l'Intervento è finalizzato alla produzione di:

- unità informative di base, relative a specifiche tematiche² di interesse nel campo dell'orientamento, che possano essere aggregate modularmente in funzione degli specifici target³ e degli specifici interventi; tali unità informative di base, disponibili gratuitamente per tutti gli operatori regionali, saranno realizzate sia su supporto cartaceo (schemi per l'operatore, lucidi per proiezione con lavagna luminosa), sia su supporto informatico (presentazioni in formato *Microsoft Powerpoint* per

² Le tematiche previste sono: 1) orientarsi nella società dell'informazione e del cambiamento; 2) orientarsi nei processi di scelta scolastico-professionale; 3) orientarsi in un sistema formativo in cambiamento; 4) orientarsi nella riforma universitaria; 5) orientarsi nel mercato del lavoro regionale; 6) orientarsi nell'integrazione sociale sul territorio regionale; 7) orientarsi nei servizi di orientamento.

³ Nei casi in cui non fosse possibile redigere talune unità informative con contenuti e linguaggi adatti ad un ampio spettro di utenza, si prevede che le stesse siano elaborate in più versioni.

l'utilizzo tramite PC e videoproiettore ed in formato *pdf* per la visualizzazione/stampa tramite il freeware *Acrobat Reader*).

- guida metodologica quale strumento di supporto alla progettazione degli interventi attraverso la proposta di possibili percorsi (aggregazioni modulari di diverse unità informative di base) in riferimento alle caratteristiche ed alle specificità di alcune tipologie di utenti; la guida sarà resa disponibile sia su supporto cartaceo, sia su supporto ottico (CD-ROM), congiuntamente alle unità informative di base.

Le unità informative di base e la guida metodologica con i suggerimenti per il loro utilizzo saranno anche disponibili nell'area riservata agli operatori all'interno della sezione *Orientamento* del sito Internet della Regione Friuli-Venezia Giulia. Nell'ambito del presente Intervento sarà inoltre predisposto un idoneo contenitore atto a raccogliere la guida metodologica e gli strumenti operativi di supporto ai moduli che, prodotto in 500 copie, sarà distribuito alla scuole, agli enti di formazione professionale ed ai servizi territoriali della Regione FVG.

Macro area: disegno del sistema e attivazione del processo di condivisione

Membro dell'ATI responsabile: **CE.TRANS** Coordinatore: **Stefano Canzutti**

Altri componenti coinvolti: **ASTER**

Il compito principale del Macro Intervento 6 è quello di definire standard di erogazione del servizio di accoglienza ed informazione – servizio che risulta strategico all'interno del sistema regionale di orientamento per il raggiungimento di un effettivo funzionamento in rete dei servizi territoriali attraverso il rinvio tra strutture che rispondono a richieste e bisogni diversi dell'utente – al fine di garantire una sostanziale omogeneità qualitativa nella fruizione di azioni informative e di supporto alla transizione da parte di tutti i cittadini della regione, indipendentemente dalla loro condizione (etnia, cultura, genere, ecc.) e dal territorio di residenza (città, montagna, ecc.).

Più specificamente, l'Intervento – da realizzarsi in stretto raccordo con il Macro Intervento 8 volto alla professionalizzazione degli operatori degli Sportelli territoriali – è finalizzato a:

- avviare in tempi brevi il servizio di accoglienza e informazione presso gli Sportelli territoriali, definendo – e successivamente garantendone il rispetto – una “soglia minima” di qualità del servizio stesso in riferimento ai compiti che è chiamato ad assolvere: vaglio della domanda e individuazione del bisogno dell'utente, illustrazione dei servizi erogati presso la struttura e/o disponibili sul territorio, eventuale rinvio dell'utente a servizi specifici, interni o esterni alla struttura stessa. A tal fine, la definizione degli standard del servizio deve considerare sia una *dimensione interpersonale*, relativa alla relazione che si instaura tra operatore e utente, sia una *dimensione comunicativo/informativa*, rela-

tiva all'insieme delle risorse informative e logistiche che, soprattutto al momento del primo impatto con la struttura, incidono significativamente sulla possibilità di fruizione anche autonoma dei servizi da parte dell'utente.

- Facilitare e sostenere un approccio orientato alla qualità ed al miglioramento continuo da parte dei servizi di accoglienza secondo il quale gli standard di qualità non costituiscono tanto un insieme di caratteristiche immutabili definite aprioristicamente, quanto piuttosto l'insieme dei requisiti che vengono a mano a mano identificati dagli attori del sistema (decisori, gestori dei servizi ed utenti degli stessi) come necessari e sostenibili in relazione alle diverse fasi di crescita del sistema regionale.

Il processo di standardizzazione mira dunque a garantire una omogeneizzazione delle procedure e delle prestazioni all'interno del sistema regionale e dei singoli servizi con conseguente documentabilità delle attività e confrontabilità degli esiti delle stesse.

Una attenzione particolare è data alla definizione della funzione-chiave rappresentata dall'attività di primo colloquio di presa in carico dell'utente e di valutazione della sua condizione di transizione, laddove l'analisi dei bisogni dell'utente a sostegno della transizione implica da parte dell'operatore la considerazione di una molteplicità di bisogni a cui rispondere con rinvii diversificati e non necessariamente sempre identificabili con strutture dedicate di orientamento.

In altri termini, l'analisi deve considerare l'eventuale presenza di una molteplicità di bisogni, quali ad esempio:

- il bisogno strumentale di formazione professionale (con il conseguente rinvio ad agenzie formative);
- il bisogno di rispondere ad urgenze di tipo economico (con conseguente rinvio a servizi di preselezione ed incrocio domanda/offerta);

- il bisogno di esplorazione di un contesto produttivo (con conseguente rinvio ad attività di tirocinio);
- il bisogno di supporto nella definizione di un proprio progetto formativo e/o professionale (con il conseguente rinvio ad un percorso di consulenza orientativa).

Aspetto non secondario in un servizio di accoglienza concerne la struttura fisica all'interno della quale il servizio viene erogato, costituendo questa un fattore comunicativo particolarmente rilevante soprattutto nel primo impatto utente-servizio.

Compito dell'Intervento è dunque quello di favorire una maggiore riconoscibilità delle strutture ed una maggiore fruibilità anche autonoma dei servizi in esse implementati da parte degli utenti attraverso la definizione di standard – entro i limiti posti dagli inevitabili vincoli strutturali legati alle caratteristiche degli edifici – relativi:

- alla segnaletica interna ed esterna alle strutture;
- all'organizzazione degli spazi interni, con particolare attenzione al raccordo tra l'area di accoglienza e l'area di auto-informazione, nonché agli spazi dedicati ai colloqui;
- alla disposizione dei materiali e delle postazioni informatiche dedicate all'autoconsultazione.

Macro area: disegno del sistema e attivazione del processo di condivisione

Membro dell'ATI responsabile: **CE.TRANS** Coordinatore: **Maria Luisa Pombeni**

Altri componenti coinvolti:

Il compito prioritario del Macro Intervento 7 è quello di sostenere il processo di transizione organizzativa e professionale dei 6 Centri Regionali di Orientamento: Cervignano del Friuli, Gemona del Friuli, Gorizia, Maniago, Pordenone, Tolmezzo, Trieste, Udine. Più specificamente, l'Intervento è volto a fornire supporto al processo di ridefinizione delle funzioni svolte dai Centri Regionali di Orientamento, valorizzandone la considerevole esperienza maturata ed investendo sullo sviluppo della professionalità degli operatori rispetto ad un ventaglio di nuove funzioni.

I 6 Centri Regionali di Orientamento sono infatti candidati ad assumere un ruolo strategico all'interno del sistema attraverso l'assolvimento di funzioni:

- da un lato, di supporto tecnico a livello locale nei confronti dei servizi di base (sportelli informativi e di accoglienza, centri per l'impiego, scuole, agenzie formative) e rispetto ai sottosistemi scuola, università, formazione professionale;
- dall'altro lato, di strutture dedicate che erogano prestazioni specialistiche di secondo livello in raccordo con le strutture di primo livello.

Destinatari del corso: 30 psicologi orientatori della Struttura regionale di orientamento.

Risultati attesi:

- sviluppo della professionalità degli psicologi orientatori nelle dimensioni progettuali e gestionali;
- ridefinizione organizzativa dei Centri Regionali di Orientamento;

- contributo allo sviluppo del sistema regionale.

Articolazione del corso: Il percorso formativo si articola in 3 moduli, per una durata complessiva di 147 ore/allievo:

1. MODULO DI SUPPORTO ALLA TRANSIZIONE, finalizzato alla ricostruzione della storia dei Centri Regionali di Orientamento, al disegno di una proposta di sviluppo organizzativo ed alla condivisione della strategia di sistema regionale. All'interno del modulo sono previste due visite di studio in paesi europei nei quali le esperienze di orientamento maturate costituiscono un termine di confronto particolarmente significativo
2. MODULO SPECIALISTICO PER FUNZIONI (gestione e sviluppo; organizzazione di servizi specialistici).
3. MODULO DI ACCOMPAGNAMENTO al processo di riorganizzazione e di consulenza su richieste specifiche.

Macro Intervento 8

Corso di formazione su «Gestione dell'informazione e tecniche di comunicazione efficace» per il personale che opererà presso il Centro Risorse e gli Sportelli territoriali

Macro area: implementazione capillare dei servizi di base sul territorio

Membro dell'ATI responsabile: **IRES FVG** *Coordinatore:* **Paola Di Pauli**

Altri componenti coinvolti: CE.TRANS - ASTER

Il compito prioritario del Macro Intervento 8 è quello di sviluppare professionalità negli operatori che gestiscono gli Sportelli territoriali di accoglienza e informazione. È anche prevista la partecipazione degli operatori del Centro Risorse Regionale al percorso formativo/professionalizzante, il quale si struttura pertanto in moduli in parte comuni ai due target ed in parte differenziati in rapporto alla specificità di funzioni.

La partecipazione da parte di entrambi i target ai moduli comuni costituisce un elemento di forza per lo sviluppo del sistema, rappresentando una occasione di socializzazione tra operatori che agiranno all'interno di diverse strutture dello stesso sistema e contribuendo alla diffusione di un linguaggio e di una cultura condivisi sui temi dell'orientamento scolastico e professionale.

- Destinatari del corso:*
- operatori degli Sportelli territoriali di accoglienza e informazione;
 - operatori del Centro Risorse Regionale.
- Risultati attesi:*
- potenziamento della professionalità degli operatori;
 - elevamento della qualità dei servizi;
 - omogeneità degli standard di risposta ai cittadini;
 - contributo allo sviluppo del sistema regionale.

Articolazione del corso: Il percorso formativo si articola in 6 moduli, per una durata complessiva di 112 ore/allievo⁴:

1. MODULO DI BASE, finalizzato alla condivisione di conoscenze ed approcci metodologici in riferimento alla informazione orientativa
2. MODULO SPECIALISTICO: trattamento documentale dell'informazione.
3. MODULO SPECIALISTICO: tecniche di comunicazione e costruzione di strumenti informativi/orientativi.
4. MODULO SPECIALISTICO: laboratori di simulazione dell'analisi dei bisogni di supporto alle transizioni.
5. MODULO SPECIALISTICO: laboratori di simulazione di conduzione di percorsi informativi di gruppo.
6. MODULO DI ACCOMPAGNAMENTO, finalizzato al potenziamento delle competenze professionali ed alla implementazione degli standard di riferimento.

⁴ Ciascun allievo parteciperà al Modulo di base, a 2 dei 4 Moduli specialistici (in rapporto al servizio di riferimento) ed al Modulo di accompagnamento.

Macro Intervento 9

Progettazione e realizzazione di un sistema standardizzato di Monitoraggio e di valutazione dei servizi di accoglienza, informazione e orientamento

Macro area: implementazione capillare dei servizi di base sul territorio

Membro dell'ATI responsabile: **ASTER** *Coordinatore:* **Andrea Trevisani**

Altri componenti coinvolti:

Il compito principale del Macro Intervento 9 è quello di progettare ed implementare un prodotto software attraverso il quale sia possibile gestire il monitoraggio quantitativo e qualitativo dell'utenza e delle prestazioni erogate presso gli Sportelli territoriali di accoglienza e informazione al fine di elevare il livello qualitativo dei servizi offerti.

Più specificamente, l'Intervento si pone l'obiettivo di:

- valutare la quantità e la qualità dei servizi erogati dai singoli Sportelli;
- rendere disponibile un insieme di informazioni che possano costituire la base per un adeguamento costante delle modalità di erogazione dei servizi in funzione delle specifiche caratteristiche locali dell'utenza;
- garantire una sostanziale equivalenza dei servizi disponibili agli utenti – a prescindere dal punto di accesso territoriale – attraverso una impostazione omogenea all'interno della rete degli Sportelli.

Nell'ottica di una gestione integrata delle informazioni relative all'utenza, l'applicativo per il monitoraggio prevede la possibilità della realizzazione di un archivio unico degli utenti, condiviso tra tutti gli operatori del sistema, che sarà reso disponibile on line nell'area riservata agli operatori (e quindi accessibile tramite password) nella sezione *Orientamento* del sito Internet della Regione FVG.

Per la definizione e la costruzione del sistema di indicatori necessario alla misurazione dei risultati conseguiti dagli Sportelli territoriali è previsto un coinvolgimento attivo sia degli interlocutori istituzionali, sia dei responsabili del Macro Intervento 6 il cui compito è quello di definire, attraverso la descrizione dei processi e delle attività, gli standard di erogazione del servizio di accoglienza e informazione

Il monitoraggio del flusso dell'utenza in riferimento ai diversi servizi territoriali è integrato dalla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti rispetto alle prestazioni ricevute: ogni utente avrà infatti l'opportunità di esprimere il proprio giudizio, in forma anonima, rispetto ai servizi di cui ha usufruito attraverso la compilazione della scheda di gradimento dei servizi secondo due modalità:

- in forma cartacea: la scheda sarà disponibile in ogni locale aperto al pubblico (successivamente inserita nel database dagli operatori che erogano il servizio);
- on line: la scheda sarà disponibile nella sezione *Orientamento* del sito Internet della Regione Friuli-Venezia Giulia.

Macro area: disegno del sistema e attivazione del processo di condivisione

Membro dell'ATI responsabile: **CE.TRANS** Coordinatore: **Maria Luisa Pombeni**

Altri componenti coinvolti:

Il compito principale del Macro Intervento 10 è quello di supportare la Direzione regionale attraverso un'attività consulenziale di ordine metodologico-operativo in riferimento alla sua funzione di regia del sistema integrato di orientamento scolastico e professionale – il cui sviluppo è sostenuto dal Progetto Ri.T.M.O. attraverso il concorso di tutti i Macro Interventi – al fine di garantire livelli ottimali di coerenza e di coesione concettuale nella definizione delle strategie di sviluppo del sistema stesso.

Più specificamente, l'Intervento risponde a tre ordini di finalità:

- costruzione di una definizione condivisa delle diverse tipologie di azioni e di servizi realizzati dal sistema e conseguente differenziazione del ruolo di ciascuna delle componenti del sistema stesso, al fine di valorizzarne le specifiche funzioni e di delineare le possibili strategie di integrazione.

Punto di arrivo del processo, che implica uno stretto raccordo con il Macro Intervento 6, è la costruzione di uno strumento operativo (*Manuale delle azioni orientative*) per la definizione e la condivisione delle azioni di orientamento che costituisca il punto di riferimento per tutti gli attori del sistema integrato di orientamento.

- definizione condivisa e operazionalizzazione di dispositivi e procedure di valorizzazione delle risorse umane e di riconoscimento delle diverse strutture che costituiscono il sistema integrato di orientamento, al fine di rinforzare l'identità collettiva favorendo l'insorgenza di un senso di

appartenenza al sistema stesso da parte di tutti gli attori che concorrono a garantirne il funzionamento e, al contempo, facilitare l'identificazione del sistema da parte del cittadino, a prescindere dal punto di accesso territoriale utilizzato, aumentandone la visibilità/riconoscibilità. Strettamente connessa a tale processo risulta essere la necessità di una definizione e del conseguente riconoscimento dei profili e delle funzioni delle diverse figure professionali che operano all'interno del sistema.

Tra i principali risultati attesi da tale processo vi sono la riduzione dei livelli di competizione tra strutture e professionalità all'interno del sistema attraverso la valorizzazione delle specificità e la maggiore visibilità dei contributi di ciascun componente e la garanzia all'utente circa la qualità dei servizi erogati dalle strutture aderenti al sistema.

- Implementazione di un sistema di monitoraggio delle azioni di consulenza orientativa di primo e di secondo livello realizzate all'interno del sistema attraverso l'identificazione di un insieme di indicatori di valutazione dell'efficacia degli interventi consulenziali stessi. Diversamente dall'attività di monitoraggio prevista dal Macro Intervento 9, relativa al flusso degli utenti nei diversi servizi ed al loro grado di soddisfazione in riferimento alle azioni da questi erogate, l'attività di monitoraggio prevista dal Macro Intervento 10 si propone di valutare il rapporto tra gli obiettivi attribuiti all'azione consulenziale ed i risultati conseguiti dall'utente. La principale ricaduta positiva di tale attività di valutazione dell'efficacia degli interventi di consulenza orientativa è ravvisabile nella sua funzione di strumento di miglioramento continuo della qualità delle prestazioni e della gestione dei servizi.

Ulteriore compito del macro Intervento 10 è quello di garantire la segreteria organizzativa del Progetto Ri.T.M.O. che lavorerà in stretto contatto, condividendone anche la sede fisica, con il gruppo di lavoro del Centro Risorse Regionale.

Componenti dell'A.T.I.

Profilo della società

Competenze-chiave a disposizione del Progetto Ri.T.M.O.

ASTER Scarl (Macro Interventi 1, 3, 6, 8, 9)

Agenzia senza fini di lucro, gestisce dal 1993 il Centro Risorse Europeo per l'Orientamento, Area formazione lavoro, con la promozione del Ministero del Lavoro e della Commissione Europea e il coordinamento della Regione Emilia-Romagna. Partecipa con la Divisione autonoma ROL (Risorse per l'Orientamento e il Lavoro)

- sviluppo e gestione di sistemi informativi
- diffusione e trasferimento di know how sulla gestione delle risorse informative
- utilizzo di nuove tecnologie per l'orientamento
- organizzazione e offerte di prodotti e servizi
- coordinamento tecnico e gestione finanziaria di progetti e partenariati complessi

CE.TRANS (Macro Interventi 3, 5, 6, 7, 8, 10)

Il Centro per le Transizione al Lavoro e nel Lavoro è una società consortile senza fini di lucro i cui Soci di maggioranza sono l'Università di Bologna e la Provincia di Forlì-Cesena.

- consulenza al management dei servizi per l'orientamento e il lavoro
- supervisione scientifica di progetti innovativi
- formazione di responsabili e operatori nel campo dell'orientamento
- predisposizione di strumenti orientativi per gli utenti finali
- definizione di standard dei servizi

IRES FVG (Macro Interventi 1, 3, 4, 5, 8)

L'Istituto di Ricerche Economiche e Sociali del Friuli-Venezia Giulia è una associazione senza scopo di lucro che realizza attività di ricerca, progettazione, valutazione e formazione finalizzate alla promozione dello sviluppo economico e sociale della regione FVG.

- coordinamento territoriale delle reti locali
- conoscenza approfondita dei sistema produttivo regionale
- conoscenza dei prodotti/servizi di cui viene richiesto lo sviluppo, l'aggiornamento e l'alimentazione

GANDALF (Macro Intervento 4)

È una società di ricerca e formazione che opera nel campo dell'analisi socio-economica, statistica e demografica, con particolare attenzione ai problemi del mercato del lavoro.

- progettazione innovativa di sistemi informativi del mercato del lavoro
- valutazione delle relative politiche

CODESS FVG (Macro Intervento 2)

È una cooperativa sociale la cui attività è rivolta alla collaborazione con gli Enti Pubblici e Privati al fine di contribuire al miglioramento dei servizi svolti. Gestisce servizi in diverse aree (anziani, minori, handicap, immigrazione, cultura) ed ha una consolidata esperienza nella gestione di sportelli Informagiovani.

- gestione di sportelli informativi territoriali
- creazione e alimentazione di banche dati
- conoscenza, radicata nel territorio, di alcune comunità di appartenenza degli utenti del sistema di orientamento regionale

GRAMARS (Macro Intervento 2)

È una società cooperativa a responsabilità limitata nata con lo scopo di promuovere lo sviluppo delle risorse materiali e umane nei territori marginali. Ha maturato una specifica esperienza nella progettazione e gestione della rete Informagiovani della Carnia.

- gestione di sportelli informativi territoriali
- conoscenza delle problematiche di partecipazione sociale e inserimento lavorativo dei residenti nelle aree marginali della montagna friulana