

Le attività di



Risorse Territoriali Motivazione Orientamento

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

L'inserto raccoglie alcune riflessioni sulle principali attività sviluppate tramite il Progetto Ri.T.M.O..
Promosso dal **Servizio per l'istruzione e l'orientamento**
della *Direzione regionale per le identità linguistiche e i migranti, l'istruzione, la cultura, lo sport*
nell'ambito del Programma Operativo dell'Obiettivo 3 - 2000/2006 del Friuli-Venezia Giulia, il progetto è
finalizzato allo sviluppo di un sistema integrato scolastico e professionale in regione.
La sua realizzazione operativa viene curata da un'Associazione temporanea d'impresie tra le società
Aster, Cetrans, Ires FVG, Gandalf, Codess FVG e Cramars.
Ulteriori informazioni sono disponibili nella sezione *Orientamento* del sito della Regione Friuli-Venezia Giulia
(www.regione.fvg.it/orientamento/orientamento.htm).

Il Centro risorse regionale per l'orientamento

Macrointervento 1

Cos'è un **Centro Risorse**? E' forse questa la domanda essenziale, la cui risposta può guidarci nel percorso di analisi dell'attività fin qui svolta da quello che rappresenta uno dei principali dispositivi attivati attraverso il progetto Ri.T.M.O..

Un Centro Risorse è un luogo di informazione, documentazione, animazione, sensibilizzazione, formazione e consulenza su un determinato tema. Le sue attività caratteristiche sono la consultazione, il confronto e la sperimentazione individuale e collettiva, come momento di raccordo tra le varie realtà del territorio, come strumento di ricerca e osservatorio su tematiche specifiche.

E' il "luogo" che favorisce la circolazione delle informazioni affinché queste siano la base di una costante azione formativa per la comunità e che valorizza le competenze individuali per un interesse collettivo, affinché si creino "reti di persone risorse" che agiscano da propulsore e stimolo di nuove progettualità.

Sono questi i concetti che hanno ispirato la costituzione del Centro risorse regionale per l'orientamento del Friuli - Venezia Giulia e che, partendo anche dall'esperienza che l'ente gestore Aster ha capitalizzato gestendo dal 1993 il Centro Risorse Nazionale per l'Orientamento a Bologna, hanno permesso l'individuazione di due capisaldi delle sue attività: il lavoro in rete e la valorizzazione dell'informazione.

L'**informazione** nel processo di orientamento può essere definita come una condizione di base per assicurare a tutti i cittadini la possibilità di formulare scelte motivate e consapevoli sui percorsi formativi e lavorativi. Parlare di condizione di base significa avere chiaro che l'informazione non esaurisce il processo di orientamento, sia dal punto di vista dell'utente sia dal punto di vista dell'operatore, ma che tuttavia un adeguato patrimonio informativo è una pre-condizione senza la quale le attività di consulenza orientativa perderebbero la loro finalizzazione e la loro efficacia.

Il tema dell'informazione, che negli ultimi anni è rimasto un po' sullo sfondo nel dibattito sull'orientamento dopo aver conosciuto, verso la fine degli anni '80/inizi anni '90, una forte attenzione - anche in concomitanza dell'apertura dei primi servizi informativi rivolti all'utenza giovanile (Informagiovani) - ritorna oggi di grande attualità a partire da alcune condizioni che hanno modificato profondamente il contesto di riferimento. Si allude, nello specifico:

- o ai profondi mutamenti, in particolare di tipo normativo, che interessano il mondo dell'istruzione, della formazione e del lavoro e che ridisegnano il sistema delle opportunità dei cittadini nel campo dello studio e dell'occupazione, all'interno di uno scenario in continua evoluzione. Scenario che richiede, a chi di occupa di informazione orientativa, un importante e continuo lavoro di monitoraggio sui costanti sviluppi del contesto formativo-professionale (si pensi, per fare un solo esempio, a come si è ridefinita, negli anni, l'offerta di percorsi di studio all'interno dei sistemi dell'istruzione superiore e dell'università a seguito dell'autonomia).
- o all'avvento delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione che fanno sì che il pubblico acceda, con sempre maggiore frequenza, direttamente alle fonti informative presenti su Internet, senza garanzia sull'affidabilità dei contenuti informativi che vengono acquisiti.

La complessità di queste problematiche, qui semplicemente accennate, si intreccia con il tema, ampiamente dibattuto nella letteratura di riferimento, su cosa debba intendersi per "buona informazione".

Se si concorda nel ritenere che una buona informazione debba rispondere ad alcuni criteri (fra i più condivisi quelli di veridicità, comprensibilità, pertinenza, utilizzabilità e accettabilità) si intuisce come le competenze richieste per produrre informazione siano competenze ad alta specificità professionale e le risorse economiche necessarie per mantenere un sistema informativo aggiornato (anche sfruttando le potenzialità delle nuove tecnologie) siano cospicue. Ecco perché, anche all'interno di documenti a valenza internazionale¹, viene sottolineata l'importanza di servizi che, a livello nazionale e/o regionale, coordinano le attività di raccolta, trattamento e verifica delle risorse informative nonché di identificazione dei bisogni, delle richieste e del livello di conoscenza degli utenti, attraverso il monitoraggio delle problematiche riscontrate dagli operatori a contatto con il pubblico. Un centro risorse deve essere un servizio caratterizzato in questa direzione.

D'altra parte, l'**integrazione** è una finalità irrinunciabile per l'orientamento se si vuole ridurre la frammentarietà/partzialità delle risposte agli utenti e se si vuole eliminare la discontinuità del sostegno orientativo. E la rete² è la modalità organizzativa propria dell'integrazione.

I servizi in rete sono in grado di affrontare la complessità sociale che viviamo, spostando l'attenzione sui bisogni dei cittadini e non sulle proprie specifiche competenze.

¹ Si veda, a questo proposito, il recente ed esaustivo documento di A. Tricot, *Amélioration de l'information sur les métiers*, (dicembre 2002), predisposto nell'ambito dell'indagine OCSE sulle politiche relative ai servizi di informazione e orientamento e accessibile all'indirizzo web: www.oecd.org/dataoecd/59/27/2485385.pdf

² Per approfondire il tema delle reti in rapporto ai servizi di orientamento si veda l'articolo di D. Pavoncello e F. Marcigliano, *Le reti territoriali. Sviluppo e organizzazione dei servizi di orientamento* (D.M. 166/2001), in *Magellano*, n. 17, 2003, pp. 33-42

Ciò nella duplice prospettiva di assicurare, da un lato, capillarità e facilità di accesso ai servizi di base in una pluralità di strutture diffuse su un determinato bacino territoriale e, dall'altro, di integrare professionalità diverse nella presa in carico di utenti che esprimono bisogni di orientamento in rapporto a problematiche complesse, legate ad esempio, al genere o alla condizione di svantaggio sociale o, ancora, alla difficoltà nei percorsi di transizione fra e nei sistemi della formazione e del lavoro oppure, al contrario, all'esigenza di evoluzione e di sviluppo formativo e/o professionale. Problematiche che spesso si presentano in forma combinata: si pensi, a titolo puramente esemplificativo, alla complessità di aspetti – psicologici, sociali, culturali - che devono essere affrontati nella presa in carico di una donna immigrata o di un soggetto adolescente che manifesta l'intenzione di non assolvere l'obbligo formativo. Rispetto a queste e ad altre situazioni con caratteristiche di complessità analoghe è impensabile che l'obiettivo di un inserimento in un percorso formativo/professionale soddisfacente (per la persona e per la comunità socio-economica) possa essere raggiunto senza una cooperazione fra servizi di natura diversa. Tale consapevolezza, tuttavia, sebbene sempre più presente fra i soggetti che a diverso titolo si occupano di informazione e orientamento, non sempre riesce a tradursi, automaticamente, nella piena attuazione di una "rete integrata per l'orientamento". In questa prospettiva un centro risorse può essere inteso anche come un dispositivo di sistema finalizzato a supportare il passaggio da reti naturali, o parzialmente regolate, spesso presenti nei diversi contesti territoriali, ad una rete integrata intenzionalmente costruita.

Alla base della costituzione del Centro risorse regionale per l'orientamento del Friuli – Venezia Giulia ci sono questi presupposti teorici, che hanno portato alla definizione di alcuni ambiti prioritari d'intervento: la gestione delle risorse informative, l'animazione della rete territoriale, la promozione dei servizi presso i cittadini.

Il Centro è stato pensato per consentire l'**ottimizzazione** delle risorse, onde evitare sovrapposizioni di iniziative ed evidenziare carenze di interventi relativi ad alcune categorie di destinatari, e la **valorizzazione** delle esperienze maggiormente significative, maturate sul territorio.

Concretamente il Centro risorse regionale si caratterizza come una struttura di "servizio ai servizi" in grado di ottimizzare e qualificare un'offerta orientativa che per sua stessa natura è costituita da una pluralità di destinatari, di azioni e di luoghi. Rappresenta, cioè, il punto nodale per il rafforzamento del sistema e per un efficace scambio di risorse e strumenti e svolge funzione di animazione e supporto della rete dei servizi territoriali.

In particolare la necessità da cui si è partiti è quella di:

- ✓ contribuire ad elevare il livello qualitativo dei servizi offerti dal Sistema Regionale di orientamento e inserimento lavorativo;
- ✓ rafforzare il sistema attraverso un efficace scambio di esperienze e confronto fra servizi regionali ed extra-regionali;
- ✓ valorizzare i progetti pilota e gli strumenti di eccellenza realizzati, promuovendoli e facilitandone la trasferibilità nei diversi contesti.

Il Centro risorse regionale ha l'obiettivo di far fronte ad alcune delle esigenze dei destinatari diretti del progetto (le istituzioni, i servizi e la comunità degli operatori di orientamento) che, in un sistema a regime, avranno modo di:

- o **analizzare le proprie azioni** partendo da riferimenti più ampi dell'ambito territoriale in cui operano
- o **sviluppare strumenti e metodologie** per passare da un'idea a una strategia condivisa e in seguito a una realizzazione comune, il tutto in modo coerente
- o **beneficiare di luoghi e di strutture d'appoggio e d'accompagnamento** nella realizzazione delle diverse idee progettuali
- o **usufruire di uno spazio di confronto e scambio** per far fronte alle difficoltà che si incontrano nell'operare quotidianamente a contatto con i fruitori dei servizi

Il Centro risorse si è inserito in un contesto regionale molto avanzato e preso ormai a modello da altre realtà in ambito nazionale. La Regione Friuli - Venezia Giulia ha infatti sviluppato nel corso degli anni dei centri di competenza relativi all'erogazione di servizi di orientamento che vantano la presenza di personale altamente qualificato. I 6 Centri territoriali di orientamento possono contare sull'esperienza pluridecennale di circa 30 psicologi specializzati in tematiche orientative che assicurano l'erogazione di consulenza orientativa volta all'approfondimento degli interessi, motivazioni e potenzialità degli utenti.

Inoltre, un'esperienza fortemente innovativa di collegamento in rete di tutti i servizi di orientamento esistenti in ambito regionale è la "Rete informativa per l'orientamento", promossa dal Servizio di orientamento continuo e nata nel 1996 in occasione dell'adesione del servizio stesso alla Rete Nazionale di Diffusione del Centro Risorse Nazionale per l'Orientamento. Si tratta in primo luogo di uno strumento di coordinamento informativo, che si propone di sviluppare e potenziare le relazioni ed i rapporti tra gli operatori del settore.

E' in questo contesto che si inserisce la funzione di stimolo e raccordo che il Centro risorse regionale vuole svolgere.

Lo scenario regionale e l'offerta di orientamento in Friuli - Venezia Giulia è tale da evidenziare il bisogno di un efficace scambio e confronto di risorse e strumenti fra servizi centrali e servizi territoriali. Il Centro risorse regionale, percorrendo la logica dell'innovazione, vuole svolgere il ruolo di laboratorio fondato sull'integrazione di:

- o **azioni** (formative, informative, di consulenza e di assistenza tecnica per l'orientamento)
- o **servizi** (pubblici e del privato sociale con funzioni e ruoli complementari)
- o **competenze** (tra loro collegate e coordinate)

Il Centro risorse regionale si configura, in sintesi, come luogo in cui convergono:

- o tutte le esperienze significative (con relativi strumenti e materiali) per l'orientamento e l'inserimento lavorativo per essere poi valorizzate e diffuse,
- o le informazioni sulle esigenze degli operatori e dei servizi,
- o le indicazioni e le richieste di materiali specifici da realizzare a supporto degli operatori.

I **destinatari** diretti delle attività del Centro risorse sono sia soggetti pubblici sia del privato sociale: istituzioni, servizi e l'insieme degli operatori presenti nel contesto regionale del FVG. Il Centro risorse intende infatti fornire supporto:

- alle attività e alle esperienze realizzate dai Centri Regionali di Orientamento della Direzione Regionale per le identità linguistiche e i migranti, l'istruzione, la cultura, lo sport
- agli operatori degli Sportelli territoriali di accoglienza e informazione attivati nell'ambito del progetto Ri.T.M.O.
- agli operatori dei Centri per l'Impiego in merito alle nuove funzioni di accoglienza e orientamento
- agli operatori dei Centri territoriali permanenti (CTP) in particolare per le azioni rivolte ad adulti e fasce deboli
- agli esperti di orientamento operanti nelle Università della regione FVG e negli Enti Regionali per il Diritto allo Studio Universitario in merito all'orientamento universitario in entrata e in uscita avendo come dimensione quella locale, nazionale e europea
- agli operatori dei Centri di formazione professionale che hanno il compito di gestire attività di orientamento professionale e al lavoro
- agli operatori di servizi e progetti presenti sul territorio regionale radicati nel tessuto giovanile e delle famiglie

Come si può sintetizzare il lavoro svolto nel primo anno di attività dal Centro risorse?

Sicuramente la struttura costituita esattamente un anno fa è riuscita a farsi carico delle attività informative ereditate dalla gestione diretta del Servizio per l'istruzione e l'orientamento, già Struttura di orientamento, cercando laddove possibile di migliorare le procedure e di garantire una qualità elevata all'informazione messa a disposizione del Sistema, curando anche l'attivazione di canali di diffusione più capillari e strutturati. Il Centro risorse ha anche avviato un percorso di consolidamento della rete territoriale, individuando delle piste di lavoro per la costruzione di dispositivi di collaborazione sempre più fattiva con la rete territoriale e in primo luogo con i Centri territoriali di Orientamento e gli Sportelli di accoglienza e informazione. Su questo percorso si concentreranno le risorse nel prossimo anno di attività del Centro, cercando di valorizzare al massimo le preziose competenze che già caratterizzano il Sistema.

Marina Silverii

Coordinatore Centro risorse regionale per l'orientamento Friuli - Venezia Giulia

Il Centro risorse regionale per l'orientamento in breve

Le azioni e le iniziative sviluppate dal Centro risorse possono venire classificate nell'ambito di tre macro-aree di attività: "Informazione", "Animazione", "Promozione".

Per semplicità e chiarezza espositiva di seguito viene riportata, per ognuna delle tre macro-aree di azione individuate, una descrizione delle principali attività svolte nel corso del periodo gennaio – ottobre 2003, con indicazione degli obiettivi specifici.

AREA INFORMAZIONE

Gestione delle banche dati e dei siti "Orientamento" e "Planet Giovani" della Regione

Il Centro risorse cura l'aggiornamento delle pagine istituzionali dell'**Orientamento** e il sito **Planet Giovani**, dedicato all'informazione, all'orientamento e alla consulenza per i giovani, con particolare riferimento anche alle banche dati *Orientarsi nella Formazione professionale*, *Informascuole On-line*, *Arion* e *F.a.r.o.*.

Le attività riguardanti l'aggiornamento del sito Internet sono legate inoltre all'implementazione della nuova sezione dedicata agli operatori in corso di realizzazione nell'ambito del Macrointervento 3 del progetto Ri.T.M.O. e pensata per il supporto dell'attività degli operatori di orientamento.

Gestione dello Sportello informativo on line

Con il progetto Ri.T.M.O. il Servizio regionale per l'istruzione e l'orientamento ha delegato la gestione dello Sportello on line al Centro risorse.

Attraverso tale servizio viene erogata consulenza informativa tramite e-mail.

La gestione dello Sportello comprende l'**attività di back office** per la ricerca e il trattamento delle informazioni, finalizzata sia all'alimentazione dell'informazione da erogare tramite lo Sportello on line stesso sia all'aggiornamento costante degli operatori degli Sportelli territoriali di accoglienza e informazione del progetto Ri.T.M.O. e dei Centri regionali per l'orientamento.

Supporto alla redazione delle guide informative Informascuole e Vie al Futuro

Il Centro risorse collabora con il gruppo di lavoro degli psicologi dei Centri regionali per l'orientamento che si occupano della redazione delle guide fornendo il supporto per l'attività di aggiornamento.

Centro di documentazione

Il Centro di documentazione nasce con l'obiettivo di raccogliere e sistematizzare la documentazione cartacea e multimediale e il materiale documentale prodotto a livello locale, nazionale ed europeo relativo all'orientamento e ai suoi ambiti di applicazione, quali istruzione e formazione, lavoro, formazione professionale, università.

A seguito di un'analisi delle principali classificazioni, nazionali ed europee e della classificazione in uso presso i Centri regionali per l'orientamento nel periodo precedente all'attivazione del Progetto Ri.T.M.O., è stato ideato e progettato uno specifico **Sistema di classificazione del materiale informativo** che potrà essere utilizzato anche in auto-consultazione.

Contestualmente è stato elaborato il documento **Mappa dei prodotti** per la classificazione del materiale informativo di base, che ha permesso la costituzione di un il patrimonio informativo comune per gli operatori dei Centri territoriali e degli Sportelli del progetto Ri.T.M.O..

Il Centro di documentazione si occupa sia della **ricerca di nuovi materiali documentali** sia del nuovo servizio di **Rassegna stampa**, disponibile on line nell'area che il sito istituzionale dell'Orientamento dedica al Centro risorse.

Redazione della newsletter mensile Orientamento News e di testi on-line per la promozione delle attività formative

Orientamento News è una newsletter mensile - supplemento alla rivista *Quaderni di Orientamento*.

La newsletter vuole essere un mezzo costante e veloce di aggiornamento sul mondo dell'orientamento, dell'istruzione e della formazione, con uno sguardo particolare al territorio regionale.

E' inoltre uno strumento per informare periodicamente sugli stati di avanzamento delle attività previste nel Progetto Ri.T.M.O..

Attualmente viene inviata tramite mailing list in versione .pdf a chi ne faccia richiesta. In futuro la newsletter verrà pubblicata on line nell'area web dedicata agli operatori di orientamento.

Il Centro risorse cura inoltre la realizzazione di testi sulle novità relative alle opportunità formative destinati in particolare agli iscritti alla mailing list del sito "Orientarsi nella Formazione professionale" e pubblicati sullo stesso sito nella sezione specificatamente dedicata alle "News" sulla Formazione Professionale.

AREA ANIMAZIONE

Animazione della Rete informativa per l'orientamento Friuli - Venezia Giulia

La **Rete informativa per l'orientamento Friuli - Venezia Giulia** è uno strumento di coordinamento informativo nato nella regione Friuli - Venezia Giulia nel 1996, in concomitanza con l'adesione dell'allora Struttura regionale di orientamento (oggi Servizio per l'istruzione e l'orientamento) alla Rete Nazionale di Diffusione del Centro Risorse Nazionale per l'Orientamento – Area Formazione e Lavoro.

L'attività di animazione della Rete informativa per l'orientamento ha lo scopo di sviluppare e potenziare le relazioni e la comunicazione tra gli operatori del settore.

Con l'attivazione del progetto Ri.T.M.O. parte dell'attività di animazione della Rete informativa per l'orientamento è stata delegata al Centro risorse, il quale, per lo svolgimento delle proprie attività, si raccorda in primis con i Centri regionali per l'orientamento e con gli Sportelli territoriali di accoglienza e informazione del progetto Ri.T.M.O. stesso, in quanto interlocutori privilegiati di riferimento del sistema regionale di orientamento.

Fra le attività di animazione della Rete informativa per l'orientamento FVG va menzionata l'organizzazione degli incontri della Rete, la gestione degli scambi comunicativi e l'invio delle informazioni di aggiornamento per gli operatori dei servizi che aderiscono all'iniziativa, nonché la distribuzione del materiale informativo del Servizio regionale per l'istruzione e l'orientamento.

Organizzazione di laboratori di buone pratiche

Per l'anno 2003 sono stati organizzati tre laboratori di buone pratiche, con l'intento di raccogliere le esigenze formative e di approfondimento che emergono dal sistema dell'orientamento, di individuare le esperienze più significative e maggiormente trasferibili al contesto territoriale, di organizzare dei momenti di presentazione, approfondimento e discussione per gli operatori coinvolti e interessati dall'argomento affrontato, favorendone il confronto e creando le premesse per possibili sviluppi di attuazione.

I laboratori realizzati:

- **Dall'università al lavoro: quali esperienze per favorire la transizione post-laurea**

- **Attività di orientamento, strumenti e servizi informativi: quale fruibilità per i Servizi per l'impiego**
- **Intercultura a scuola**

Per il periodo novembre 2003 – giugno 2004 sono previsti ulteriori momenti di approfondimento per operatori sui temi delle pari opportunità e dell'orientamento in una dimensione europea.

Sensibilizzazione sull'Europa per target specifici, scuole, servizi di orientamento

Le principali attività svolte dal Centro risorse riguardano sia il reperimento e la divulgazione delle informazioni circa le opportunità europee per l'aggiornamento degli operatori del territorio, sia il raccordo con le strutture che sul territorio si occupano di tale ambito, per la realizzazione di giornate di sensibilizzazione sull'Europa. L'obiettivo generale di tale ambito di attività è di promuovere a livello regionale la dimensione europea e di sensibilizzare alla cultura della mobilità.

AREA PROMOZIONE

L'obiettivo dell'attività di promozione è quello di fornire all'utente finale, destinatario delle attività proposte dal Servizio regionale per l'orientamento continuo, un'immagine coerente e unitaria degli strumenti e dei servizi di informazione ed orientamento presenti sul territorio.

In tal senso, il Centro risorse cura la realizzazione dei materiali promozionali del Servizio e si pone come interfaccia tra quest'ultimo e i media, gestendo i rapporti con gli organi di stampa e fornendo contenuti e materiali di supporto alla creazione degli elaborati grafici e di comunicazione.

Informazioni specifiche sulle attività del Centro risorse regionale per l'orientamento sono disponibili alla pagina Internet www.regione.fvg.it/orientamento/txt-centro.htm

Gli Sportelli territoriali di accoglienza e informazione Macrointervento 2

Nell'ambito del progetto Ri.T.M.O. il Macrointervento 2, gestito da *CODESS FVG* e *CRAMARS*, ha previsto l'attivazione di otto Sportelli di accoglienza e informazione dislocati in modo tale da coprire l'intero territorio regionale, capaci di integrarsi funzionalmente e di agire in stretto raccordo da un lato con i Centri Regionali di Orientamento già esistenti, anche grazie al supporto del Centro risorse regionale e dall'altro con il sistema socio - produttivo dell'area territoriale in cui operano.

L'integrazione tra Centri di Orientamento e Sportelli di accoglienza e informazione ha fatto sì che alcune funzioni finora proprie del Centro di Orientamento quali il ricevimento, l'accoglienza, la consulenza informativa, la gestione della documentazione di centro, la funzione di primo filtro verso la consulenza ed il monitoraggio dell'utenza divengano funzioni proprie degli Sportelli territoriali. Mentre i Centri Regionali di Orientamento svolgono sempre più le attività di centri di secondo livello con funzioni specialistiche quali la consulenza tecnica, il counseling, il bilancio di competenze.

E' importante sottolineare che il servizio degli Sportelli territoriali rappresenta una modalità di animazione dal basso della rete di orientamento ed è in grado di garantire un collegamento tra le iniziative dei diversi soggetti locali, nonché di offrire attività di animazione ed informazione diretta presso gruppi di utenza organizzata.

L'operatività degli Sportelli si attua dunque in due direzioni: da un lato azioni informative e accoglienza dell'utenza in base ai bisogni, dall'altro animazione e collegamento con il territorio.

Le principali attività e funzioni assolve dagli Sportelli di accoglienza e informazione sono:

Accoglienza dell'utenza ed analisi dei bisogni

Gli operatori degli Sportelli accolgono l'utenza che accede al servizio direttamente, telefonicamente o attraverso canali telematici. La funzione di accoglienza è la prima interfaccia dell'intera struttura con l'utente ed ha l'obiettivo di illustrare e facilitare l'accesso e l'utilizzo dei servizi offerti.

Inoltre attraverso l'analisi dei bisogni dell'utenza essi svolgono azioni di filtro indirizzando la stessa:

- all'interno della struttura, nel caso necessiti di consulenza orientativa ed informativa;
- all'esterno della struttura, orientando alla fruizione dei servizi offerti dal sistema territoriale, nel caso di bisogni che la struttura non è in grado di soddisfare.

Consulenza informativa

Gli operatori degli Sportelli offrono una consulenza informativa non solo sui servizi erogati dallo sportello stesso e dalla rete regionale allargata di orientamento, ma anche sull'offerta formativa e scolastica regionale, su servizi relativi al mondo del lavoro, su iniziative ed attività promosse da altre strutture nei settori della formazione ed istruzione.

Assistenza alla fruizione dei materiali e degli strumenti di auto-orientamento

Presso gli Sportelli è a disposizione dell'utenza uno spazio di autoconsultazione all'interno del quale è possibile accedere direttamente all'informazione sia in formato cartaceo che informatico.

Le informazioni sono organizzate e classificate in cinque macro aree informative:

Orientamento – Istruzione e Formazione – Lavoro – Professioni Aziende e tendenze del mercato – Estero.

Tali macro aree a loro volta sono suddivise in sotto aree informative più dettagliate.

Ulteriori strumenti a disposizione dell'utenza per la ricerca (di tipo individuale o assistito dall'operatore) delle informazioni riguardano la consultazione di siti Internet, di banche dati, di programmi multimediali su argomenti e tematiche specifiche.

Animazione della rete locale

Gli operatori degli Sportelli agiscono anche in termini di animazione ed informazione della rete locale costituita dalle altre strutture che operano nei medesimi settori di intervento (istituti scolastici, centri di formazione professionale, enti locali, biblioteche, associazioni, ecc.) attraverso la raccolta e la diffusione di informazioni a livello territoriale.

Attivazione e gestione di sportelli temporanei itineranti

Tale attivazione è prevista presso strutture pubbliche locali quali ad esempio biblioteche, comuni, associazioni di categoria, servizi di informazione, ecc. per una più capillare diffusione dei servizi e dei prodotti di orientamento. L'obiettivo è quello di favorire l'accesso ai servizi e alle informazioni da parte di quell'utenza che per svariati motivi non ha la possibilità di usufruirne.

Attività di informazione per gruppi di utenza con l'utilizzo di pacchetti informativi predefiniti

Gli operatori degli Sportelli, utilizzando gli strumenti informativi predisposti dal Macrointervento 5 del progetto Ri.T.M.O., organizzano, anche in collaborazione con altre strutture o servizi presenti sul territorio in cui operano, incontri / seminari su argomenti di interesse specifici destinati ad un'utenza diversa (giovani, adulti, utenza svantaggiata, immigrati, in cerca di prima occupazione, genitori, ecc.).

Assistenza e supporto allo sviluppo di piccoli progetti integrati di orientamento

Gli Sportelli possono rappresentare un importante punto di contatto tra i diversi attori presenti a livello locale (scuole, enti pubblici e privati, imprese, ecc.) e svolgere un ruolo di raccordo tra i soggetti stessi, occupandosi dell'organizzazione e del coinvolgimento a più livelli e secondo modalità diverse, delle categorie esistenti.

Azioni di supporto agli interventi inerenti l'obbligo formativo

Ferme restando le competenze riconosciute ai Servizi per l'Impiego e ai Centri Regionali di Orientamento, il ruolo degli Sportelli in questo campo si concretizza in attività di sensibilizzazione e di informazione nei confronti sia dell'utenza individuale che si reca presso gli sportelli sia di gruppi di utenza scolastica, in chiave preventiva, tramite la realizzazione di incontri informativi utilizzando i materiali predisposti nell'ambito del Macrointervento 5.

Il primo anno di attività degli Sportelli di accoglienza e informazione (febbraio – settembre 2003) si è sviluppato attraverso una fase di preparazione e successivamente di attivazione del servizio nel suo complesso. Seguendo un programma di lavoro predefinito, gli operatori degli Sportelli si sono attivati attraverso contatti con le strutture e gli attori principali del territorio in cui operano per promuovere il servizio, hanno iniziato a riorganizzare il materiale informativo presente presso i Centri di Orientamento al fine di creare lo spazio di autoconsultazione, svolgendo quotidiana attività di back e front office.

Nel secondo anno di attività (ottobre 2003 – giugno 2004) maggiore impulso sarà dedicato all'attività di animazione esterna, attraverso l'organizzazione degli sportelli itineranti, la realizzazione di progetti sperimentali di azioni integrate di orientamento che coinvolgano più sistemi e laboratori di orientamento rivolti a diverse categorie di utenza al fine di perseguire un effettivo radicamento del servizio stesso nel territorio in cui opera ed agisce.

Presso gli Sportelli di accoglienza e informazione sono occupati 16 operatori che, opportunamente formati, svolgono le funzioni di accoglienza, di informazione e comunicazione, di ricerca e di documentazione.

Presso ogni Sportello è presente un PC a disposizione dell'utenza per l'autoconsultazione libera o guidata di materiali informativi, banche dati, siti web.

Michela Altran

Coordinatore Sportelli territoriali di accoglienza e informazione

Qui di seguito vengono indicati gli indirizzi completi e l'orario di apertura dei singoli Sportelli di accoglienza e informazione, sei dei quali (Cervignano del Friuli, Gorizia, Gemona del Friuli, Pordenone, Trieste e Udine) sono collocati presso le sedi dei Centri Regionali di Orientamento.

Cervignano del Friuli

Via I° Maggio, 9
Tel. 0431 371414 – 0431 35296; fax 0431 371882
cent.r.o.cervignano@regione.fvg.it
lunedì e giovedì 9.00 – 12.30 e 15.00 – 17.30
martedì e mercoledì 10.00 – 12.00

Gemona del Friuli

Via Trasaghis, 86
Tel. 0432 970839; fax 0432 972498
cent.r.o.gemona@regione.fvg.it
lunedì e giovedì 9.00 – 12.30 e 15.00 – 17.30
martedì e mercoledì 10.00 – 12.00

Gorizia

Via Roma, 9
Tel. 0481 386420; fax 0481386413
cent.r.o.go@regione.fvg.it
da lunedì a venerdì 10.30 – 13.30 e 14.30 – 17.30

Maniago

Via Dante, 39
Tel. 0427733048
sportello.maniago@ritmo-fvg.it
lunedì e giovedì 9.00 – 12.30 e 15.00 – 17.30
martedì e mercoledì 10.00 – 12.00

Pordenone

Piazza Giustiniano, 5
(angolo Riviera del Pordenone)
Tel. 0434 529033; fax 0434 529025
Cent.r.o.pn@regione.fvg.it
da lunedì a venerdì 10.30 – 13.30 e 14.30 – 17.30

Tolmezzo

Via xxv Aprile, 31
Tel. 0433468200
sportello.tolmezzo@ritmo-fvg.it
lunedì e giovedì 9.00 – 12.30 e 15.00 – 17.30
martedì e mercoledì 10.00 – 12.00

Trieste

Via San Francesco, 37
Tel. 040 375238; fax 040 3775228
cent.r.o.ts@regione.fvg.it
da lunedì a venerdì 10.30 – 13.30 e 14.30 – 17.30

Udine

Via Uccellis, 12
Tel. 0432 555963; fax 0432 555951
cent.r.o.ud@regione.fvg.it
da lunedì a venerdì 10.30 – 13.30 e 14.30 – 17.30