

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 istruzione e orientamento** della *Direzione centrale istruzione, cultura, sport e pace* 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'impres 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).

RIPARTE IL PROGETTO RI.T.M.O. CON L'AVVIO DI UNA SECONDA FASE DI ATTIVITÀ

Il progetto Ri.T.M.O. – Risorse Territoriali Motivazione e Orientamento ha concluso il suo primo periodo di attività lo scorso giugno 2004 e, a partire dal successivo mese di ottobre, è diventata pienamente operativa anche la seconda fase del progetto, che si concluderà al 31 dicembre 2006.

Il progetto, nel primo periodo, era articolato in dieci Macrointerventi pensati per concorrere allo sviluppo, in maniera coordinata e complementare, di un sistema integrato di orientamento scolastico e professionale in Friuli Venezia Giulia.

Il bando di gara aveva previsto che, dei dieci Macrointerventi, solo i seguenti tre potessero essere oggetto di rinnovo:

- il Centro risorse (Macrointervento 1);
- gli otto Sportelli di accoglienza e informazione (Macrointervento 2);
- le azioni di assistenza tecnica (Macrointervento 10).

Gli altri Macrointerventi, che riguardavano servizi funzionali alla sola fase di avvio dell'attività (ad esempio la formazione degli operatori) o la realizzazione di prodotti e di materiali, non richiedevano un successivo ulteriore periodo di gestione. Comunque, quest'ultima tipologia di interventi, pur non essendo stata riproposta, trova piena valorizzazione in questo secondo periodo, poiché utilizza a regime i prodotti in precedenza realizzati e testati.

Il progetto Ri.T.M.O., nel suo complesso, e nelle sue singole parti, è stato ampiamente presentato nei numeri precedenti di "Quaderni di orientamento", pertanto, non si ritiene necessario riproporne la descrizione in questo contributo, che ha invece lo scopo di presentare sinteticamente gli obiettivi di lavoro da perseguire nel prossimo periodo. Inoltre, nell'area riservata agli operatori di orientamento all'interno del sito internet dell'Amministrazione regionale del Friuli Venezia Giulia (<http://www.regione.fvg.it/orientamento/orientamento.htm>), sono stati recentemente resi disponibili agli interessati la documentazione relativa al progetto e i prodotti finora realizzati.

I Macrointerventi: obiettivi e attività

La filosofia generale che dovrà ispirare l'attività di questa seconda fase è centrata sul consolidamento di quelle funzioni e di quelle attività che hanno dimostrato la capacità di incontrare meglio i bisogni delle diverse tipologie di utenti o che, si suppone, possano incentivare le collaborazioni tra i servizi e l'interazione tra gli operatori.

Il progetto continua a ruotare attorno a tre principali linee di sviluppo, (modellizzazione e condivisione del sistema / supporto tecnico agli operatori / potenziamento dei servizi di base sul territorio), che non hanno certamente ancora esaurito il loro compito. L'esperienza sul campo ha permesso di trasformare in azioni e professionalità concrete le idee e le potenzialità in precedenza solo ipotizzate ma, contemporaneamente, i problemi operativi affrontati hanno fatto emergere le criticità e i punti deboli, sia nel progetto che nel sistema, aspetti, questi ultimi, che dovranno essere oggetto di analisi o potranno anche portare ad una revisione in itinere delle linee di lavoro ipotizzate.

I tre Macrointerventi oggetto di rinnovo sono quelli che per finalità e caratterizzazione assumono più esplicitamente di altri una valenza di azioni di sistema.

Ognuno di essi, a seconda dell'ambito funzionale in cui è collocato nello schema logico-progettuale di Ri.T.M.O., avrà anche il compito di raccogliere l'eredità della fase precedente e svilupparla in ulteriori azioni per l'innovazione del sistema. In particolare, evitando per ora di entrare nei compiti specifici di ciascun Macrointervento, va da subito esplicitata l'intenzione di proseguire nella sperimentazione guidata di percorsi, che siano in grado di mettere insieme linee di servizio o competenze professionali usualmente separate. È il caso, ad esempio, dei percorsi da offrire a lavoratori adulti in mobilità che, più di altre tipologie di utenti, hanno bisogno di un mix, molto personalizzato e con forte coerenza interna, di azioni informative, consulenziali, formative e di accompagnamento, che, di fatto, raramente è patrimonio di un unico servizio. Il dispositivo è stato sperimentato a Pordenone nel 2004 con l'iniziativa "Lavoro anch'io", coinvolgendo il locale Centro di orientamento, i Centri per l'impiego provinciali, il Comune e un Ente di formazione professionale e sarà riproposto e perfezionato in altre situazioni tipo, tramite l'introduzione di **progetti speciali**, a valenza regionale o sub regionale, che dovrebbero promuovere altre collaborazioni tra strutture operanti sul medesimo territorio.

Il Centro risorse

Il Centro Risorse regionale per l'orientamento è stato pensato come un centro servizi a valenza regionale, con lo scopo di fornire un costante supporto informativo alla rete degli sportelli di orientamento attivi sul territorio regionale.

Il Centro è in funzione dal 2002 e si avvale di tre/quattro operatori esperti di documentazione per l'orientamento che lavorano stabilmente a Trieste e di altri specialisti, presenti presso la sede centrale della società Aster di Bologna titolare dell'appalto, che intervengono per il coordinamento generale dell'attività e, all'occorrenza, nella progettazione e realizzazione della azioni a carattere più innovativo. L'attività nel suo complesso si realizza comunque con la costante supervisione tecnica del Servizio istruzione e orientamento della Regione.

Il programma di lavoro può essere classificato in tre categorie: informazione, animazione e promozione.

Nell'ambito dell'area informativa il Centro risorse continuerà a svolgere i compiti di:

- mantenere costantemente aggiornate le banche dati ed i servizi informativi presenti nel sito internet dell'Amministrazione regionale per le sezioni "Orientamento", "Planet Giovani" e "Operatori di orientamento";
- curare la gestione degli sportelli di consulenza informativa on line "Borse di studio", "Studio e lavoro", "Formazione professionale", con tempi di risposta entro le 48 ore dal ricevimento della richiesta da parte degli utenti;
- gestire un servizio di documentazione specificatamente progettato per gli operatori di orientamento e consultabile anche on line nell'area dedicata e produrre mensilmente una rassegna stampa tematica relativa ad articoli usciti su riviste di settore consultabili presso i Centri di orientamento;
- pubblicare e diffondere a cadenza mensile la newsletter "Orientamento news", quale snello supplemento alla rivista semestrale "Quaderni di orientamento", per informare costantemente sui fatti più rilevanti nel settore dell'orientamento e campi attinenti.

Le azioni di animazione, anche nel secondo periodo di attività, riguarderanno:

- l'animazione della rete informativa per l'orientamento in Friuli Venezia Giulia, che consisterà prevalentemente in un'azione di supporto alle iniziative locali;
- l'organizzazione di laboratori di buone pratiche. I laboratori hanno lo scopo di offrire agli operatori, ad integrazione delle numerose azioni informative e di documentazione, alcune occasioni di confronto diretto su temi rilevanti per la pratica professionale o su particolari esperienze operative di successo. Nella fase precedente sono stati trattati argomenti e strumenti relativi alla transizione post laurea, all'orientamento trans-culturale, agli strumenti per l'orientamento al lavoro, alla mobilità europea e alle pari opportunità. Nel programmare i nuovi laboratori si terrà conto di alcune esigenze di approfondimento emerse, mantenendo tuttavia l'obiettivo di allargare il più possibile la gamma di esperienze ben riuscite da diffondere.

La promozione infine dovrà concentrarsi prevalentemente sulla nuova area web dedicata agli operatori di orientamento che, messa a punto lo scorso anno, è stata resa pubblica nel novembre 2004. Lo scopo è di rendere familiare questo strumento alla comunità degli operatori di orientamento del Friuli Venezia Giulia, per scambiare notizie di interesse generale, interagire in merito alle esperienze in atto e socializzare le problematiche professionali comuni.

Gli Sportelli territoriali

Gli otto sportelli di accoglienza e informazione di Ri.T.M.O. sono stati aperti presso i sei Centri regionali di orientamento (Trieste, Gorizia, Udine Cervignano del Friuli, Gemona del Friuli, Pordenone), presso locali del comune di Tolmezzo (per l'area montana), e di Maniago (per la zona pedemontana), al fine di potenziare i servizi di base per l'utenza non scolastica. Nella prima fase di attività molte energie sono state dedicate all'organizzazione, alla formazione degli operatori e all'interazione degli sportelli sia con il territorio sia con il Centro di orientamento di appartenenza. I risultati sono stati ottimi, nei termini di soddisfazione dell'utenza (qualità del servizio di accoglienza e di informazione erogato), di impatto sul territorio di riferimento (azioni di animazione e di raccordo con la rete locale dei servizi) e di risultato sulla qualificazione delle funzioni interne ai Centri di orientamento (integrazione positiva tra le linee di servizio dell'accoglienza/informazione e quelle della consulenza/counselling). Il periodo di funzionamento a regime dei nuovi servizi è stato tuttavia troppo limitato (un anno circa) per poter valutare con attendibilità i risultati a lungo termine, situazione che si verificherà invece con il completamento della seconda fase. Nel periodo di riferimento, il numero degli utenti che si sono rivolti ai nuovi sportelli sono costantemente aumentati, grazie anche agli invii fatti da altre strutture, con le quali si sono attivate via via nuove collaborazioni. Per il monitoraggio dell'utenza i Centri di orientamento e gli sportelli hanno ora a disposizione uno specifico software, "Monitor", realizzato tramite Ri.T.M.O., grazie al quale possono registrare puntualmente l'attività di accoglienza e di informazione erogata presso lo sportello, quella di animazione svolta presso sedi esterne ed i percorsi di consulenza richiesti dagli utenti. I report analitici sui risultati dell'azione di monitoraggio saranno a breve collocati, in un apposito spazio, nell'area riservata agli operatori di orientamento all'interno del sito internet dell'Amministrazione regionale.

Nella nuova fase, sono stati rivisti gli orari di apertura al pubblico degli sportelli e le ore di animazione esterna, adeguando l'operatività alle minori risorse economiche disponibili. I quattro sportelli situati nei capoluoghi di provincia garantiscono 25 ore settimanali di apertura al pubblico, su cinque giorni lavorativi, mentre per gli altri quattro sub provinciali le ore di apertura settimanali sono 16, organizzate su due giornate.

Le ore per l'animazione esterna, prima quantificate in modo stabile (16 ore settimanali) per ciascun sportello, vengono ora riservate ai progetti speciali e assegnate di volta in volta, sulla base di una programmazione mensile. Nonostante la riduzione del monte ore di lavoro, un importante elemento positivo è dato dal fatto che, al momento del rinnovo del progetto, la quasi totalità degli operatori in servizio nella prima fase ha scelto di continuare la collaborazione, garantendo così la continuità e il mantenimento della competenza professionale costruita nel primo periodo.

Passando alle valutazioni di merito, va chiaramente evidenziato che l'attivazione degli sportelli Ri.T.M.O. riveste un significato e una portata ben maggiore del semplice aumento di una/due unità di personale presso i preesistenti Centri di orientamento. Con il progetto Ri.T.M.O. si è infatti definita e organizzata una nuova funzione, con suoi propri standard di servizio, i suoi modelli teorici e operativi di riferimento, le sue specificità e competenze professionali e si sono imposte alcune linee di sviluppo particolarmente promettenti sia rispetto al lavoro di rete sia all'esigenza di portare "nuove azioni orientative" nella gamma dei servizi offerti dalle strutture di orientamento in una reale prospettiva di *life long guidance*. In primo luogo dunque, questa seconda fase servirà a consolidare le azioni, ormai non più sperimentali, di accoglienza e informazione presso gli sportelli. In secondo luogo poi, tramite i progetti speciali, i Centri di orientamento avranno un'ulteriore occasione per ap-

profondire, da un punto di vista scientifico, metodologico e organizzativo, nuove forme di mediazione orientativa, non necessariamente rientranti nella tipologia consulenziale. I laboratori tematici, le azioni di accompagnamento particolari, gli interventi di animazione con l'uso di nuove tecnologie, la progettazione di percorsi orientativi complessi, le esperienze di lavoro guidate ecc. sono tutti esempi di prestazioni orientative singolarmente già conosciute e praticate, ma poco sperimentate in modo integrato con le altre prestazioni. L'animazione o la partecipazione ai processi di costruzione di reti operative a livello locale è uno degli obiettivi generali più importante di Ri.T.M.O. che non può essere delegato alla sola azione di animazione territoriale svolta dagli operatori di sportello, ma deve altresì venir progettato e gestito con il coordinamento di tutte le risorse professionali presenti presso il singolo Centro di orientamento. Lo sportello Ri.T.M.O. tuttavia ha un suo ruolo preciso e assolutamente strategico proprio rispetto all'operatività della "Rete informativa per l'orientamento". È il sensore periferico che raccorda in modo strutturale il territorio con il Centro risorse regionale, e viceversa. Infatti lo sportello periferico riceve, organizza, utilizza e diffonde le informazioni ed i materiali provenienti dal Centro risorse e dagli altri punti della rete ma, sua volta, partendo dalle realtà locali, produce nuova informazione, documenti e feedback che in tal modo sono resi disponibili all'intero sistema. La nuova area web dedicata agli operatori di orientamento, di cui si è già detto nella sezione relativa al Centro risorse, sarà uno degli strumenti attraverso i quali costruire e rendere operative le sinergie di rete anche nella dimensione locale.

L'assistenza tecnica

Il primo compito dell'assistenza tecnica, nella nuova fase, sarà quello di garantire la continuità metodologica e scientifica tra risultati della prima fase e i programmi di lavoro stabiliti per la seconda.

Nel primo periodo l'attività di assistenza tecnica si è sviluppata su due direttrici principali: dare coerenza metodologica interna ai dieci Macrointerventi di Ri.T.M.O. e proporre, con la partecipazione degli attori principali, un quadro di riferimento unitario per il "Sistema regionale di orientamento".

Il primo filone di lavoro ha accompagnato, in modo particolare, il processo di ridefinizione della peculiarità dei Centri regionali di orientamento all'interno di un sistema integrato, e ha posto le premesse metodologiche e professionali per dare coerenza funzionale alle diverse fasi del ciclo di erogazione dei servizi all'utenza (accoglienza, informazione, consulenza, counselling psicologico). La formazione degli psicologi senior all'operatività di rete e il supporto ai coordinatori di Centro hanno permesso di mettere a punto e sperimentare sul campo un'ipotesi organizzativa dei servizi regionali dedicati. Il lavoro andrà ancora perfezionato nel prossimo periodo con lo scopo di stabilizzare il processo organizzativo sottostante all'erogazione delle prestazioni all'utenza, fino al punto di potere offrire una vera e propria "Carta dei servizi" dei Centri regionali di orientamento, e di potenziare l'interazione e la complementarietà con gli altri servizi operanti sul medesimo territorio.

Per quanto riguarda poi la proposta di un modello d'insieme per il sistema regionale di orientamento in Friuli Venezia Giulia, il lavoro finora realizzato (indagini e interviste sul campo, tavoli tecnici e istituzionali ecc.) ha prodotto un articolato documento di sintesi denominato "*Funzioni, servizi, e professionalità per l'orientamento: verso un sistema regionale di orientamento*" che sintetizza, in un quadro unitario, le molte e variegate esperienze di orientamento già presenti sul territorio regionale. In particolare i temi legati al ruolo dei centri dedicati all'interno del sistema di orientamento, verranno proposti per un dibattito allargato a livello nazionale in un convegno previsto per la primavera del 2005 e in un volume in corso di stampa. Tuttavia la realizzazione della proposta nel suo insieme non è immediata, anche perché fortemente vincolata ai processi di riforma avviati a livello nazionale (riforma Moratti della scuola, riforma Biagi per il lavoro, ecc.) e non ancora conclusi. Il modello rappresentato costituisce, da un punto di vista tecnico-scientifico, un contributo avanzato anche rispetto al panorama nazionale e sarà certamente il punto di riferimento per le ulteriori azioni di assistenza tecnica che il progetto Ri.T.M.O. potrà offrire al complesso dei servizi regionali. In particolare sarà compito dei *Progetti Speciali*, di cui si è già detto in premessa, ottimizzare gli sforzi per proseguire nella sperimentazione di servizi orientativi all'utenza a carattere innovativo, integrando tra loro le prestazioni di strutture territoriali diverse. L'assistenza tecnica parteciperà, con i suoi esperti, all'intero iter di questi progetti (analisi dei bisogni e delle risorse, progettazione, accompagnamento in fase realizzativa, verifica di processo e di risultato) in modo da poter documentare i punti di forza e di debolezza e adattare le esperienze più riuscite ad altre situazioni.

Il primo progetto speciale denominato "Proviamoci assieme" è già stato avviato e consiste nell'organizzazione di un'articolata offerta di servizi informativi e consulenziali ai lavoratori dell'Azienda De Longhi, (un centinaio, quasi tutte donne) messi in cassa integrazione a seguito della chiusura della sede operativa di Ampezzo. A livello istituzionale il progetto vede il coinvolgimento diretto della Regione, con la costituzione del Nucleo per la gestione delle crisi occupazionali della montagna (L.R. 20/2003), e della Provincia di Udine, con i servizi per l'impiego. A livello operativo si sono attivati dei gruppi tecnici che, con la supervisione degli esperti di Ri.T.M.O., hanno il compito di mettere a punto gli strumenti e condurre gli interventi rivolti ai lavoratori. Il luogo fisico attorno al quale ruotano le varie fasi del progetto è il Centro per l'impiego di Tolmezzo che sarà affiancato, per le azioni rivolte alle persone, da alcuni psicologi dei centri regionali di orientamento e, per i rapporti con le aziende, da un consulente esterno, quale risorsa aggiuntiva per il reperimento delle nuove opportunità lavorative.

Gli altri progetti speciali, da attivare in futuro, verranno individuati dal Servizio istruzione e orientamento della Regione d'intesa con le altre istituzioni interessate, tenendo conto di alcune priorità già indicate negli atti di rinnovo del progetto Ri.T.M.O. (obbligo formativo, collaborazione con i servizi per l'impiego), dell'esigenza di diversificare le esperienze su tutto il territorio regionale e infine delle opportunità operative che si verranno via via a creare nei vari territori nel semestre di riferimento.

PIERO VATTOVANI

Servizio istruzione e orientamento - Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia