

## 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'orientamento continuo** della *Direzione regionale dell'istruzione e della cultura* 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](http://www.regione.fvg.it/orientamento/orientamento.htm)).

## **"MONITOR": sistema di monitoraggio delle attività realizzate dagli Sportelli di informazione e accoglienza e dai Centri regionali di orientamento**

Giulia Mardero e Piero Vattovani

### **Finalità ed obiettivi dello strumento**

Varie sono le ragioni perché un servizio di orientamento debba porsi seriamente il problema di come tenere sotto controllo l'andamento delle proprie attività, il flusso dei propri utenti ed i risultati del proprio lavoro.

Nei servizi pubblici è doveroso ricercare costantemente una maggiore efficacia per rispondere meglio ai bisogni dei cittadini e utilizzare in modo equo delle risorse economiche e professionali messe a disposizione della collettività. Questo obiettivo non può prescindere dalla conoscenza quantitativa e qualitativa dello stato di realizzazione delle attività programmate e dall'impatto che tali attività hanno sugli utenti dei servizi medesimi.

La raccolta sistematica di tali dati è poi un prerequisito indispensabile per valutare la qualità e l'efficacia degli interventi proposti rispetto ai bisogni, sociali e individuali, cui dovrebbero rispondere.

Infine, l'organizzazione di una linea di servizio è un processo circolare dove la progettazione, la realizzazione, il monitoraggio, la valutazione e la ri-progettazione sono (o dovrebbero essere) tutti momenti ugualmente essenziali che si legano e si sostengono reciprocamente.

Non sempre, tuttavia, le strutture operative hanno a disposizione metodologie e strumenti idonei a curare con la medesima attenzione tutte le fasi del processo. Spesso, negli interventi di natura educativa e psico-sociale - orientamento compreso - l'impegno organizzativo maggiore va nel progettare e nel realizzare le attività, lasciando poi alla sensibilità professionale del singolo operatore la responsabilità di monitorare l'andamento del lavoro e l'impatto che l'intervento ha avuto sul singolo e sul gruppo. E' ben vero che parte del valore dell'azione formativa e consulenziale sta nella singolarità della relazione di aiuto che si instaura tra l'operatore e l'utente e che l'essenza di tale relazione non può essere facilmente colta solo dalle procedure di conteggio e categorizzazione utilizzate dai sistemi di monitoraggio. Tuttavia, la necessità di adottare indicatori più raffinati non diminuisce l'importanza di conoscere anche dimensioni più semplici quali, ad esempio, il flusso degli utenti ai servizi, le loro richieste e caratteristiche, le modalità prevalenti di risposta utilizzate dagli operatori e infine la natura degli interventi svolti sul territorio. La raccolta di questi dati, anche se di per sé non permette di valutare la bontà dei risultati ottenuti, può essere il primo passo, indispensabile, per impostare anche un processo valutativo più approfondito. Il monitoraggio sistematico delle attività e degli utenti mette comunque a disposizione dei responsabili e degli operatori dei servizi un prezioso feedback che può avere importanti e immediate ricadute operative.

Il progetto RiTMO dunque non poteva non affrontare queste problematiche, sia per la natura del finanziamento, (le regole per l'utilizzo dei fondi europei impongono ben precisi impegni di monitoraggio e di valutazione di processo e di risultato), sia per gli obiettivi perseguiti, con particolare riferimento all'implementazione dei nuovi servizi all'utenza presso i Centri regionali di orientamento.

Il sistema di monitoraggio sviluppato nell'ambito del Macro Intervento 9 del progetto RiTMO, partendo da una procedura già in uso presso i Centri regionali di orientamento, si è concretizzato in un nuovo applicativo (MONITOR) che permette la gestione automatizzata delle Schede di rilevazione compilate dagli operatori degli Sportelli e dagli psicologi dei Centri regionali di orientamento, per monitorare le attività realizzate all'interno e all'esterno del Centro di orientamento/Sportello territoriale e per ricavarne poi i dati necessari alle attività di verifica.

Al momento la raccolta dei dati si è focalizzata su tre momenti fondamentali dell'attività dei Centri di orientamento regionali:

- Accoglienza degli utenti che si presentano agli sportelli informativi. In questa sezione l'oggetto del monitoraggio è il singolo utente con le sue caratteristiche fondamentali, raccolte dall'operatore di accoglienza (modalità di accesso, dati anagrafici, condizione d'istruzione, condizione professionale, conoscenza del servizio, motivo e contenuto delle richieste al servizio, modalità di risposta, ecc.). Avendo adottato per lo sportello informativo un approccio il più possibile non intrusivo, molti dei colloqui sono anonimi e gli operatori chiedono all'utente solo le informazioni che risultino essenziali all'erogazione del servizio richiesto. Ovviamente, se l'accoglienza si conclude con un'intervista più approfondita o con un rinvio al servizio di consulenza, i dati immessi nella scheda di monitoraggio saranno maggiori.
- Interventi "esterni". In questo caso l'unità informativa è l'intervento di cui si raccolgono i dati quantitativi e qualitativi più rilevanti (progetto di riferimento, operatore, luogo, durata, tipologia, destinatari/utenti, relazioni e collaborazioni ecc.). Vengono monitorate sia le azioni di sensibilizzazione/animazione della rete dei servizi territoriali, sia le collaborazioni tra servizi, sia l'erogazione di prestazioni orientative esterne ai Centri, ad esempio presso le scuole.
- Colloqui di consulenza. In questa parte il monitoraggio è spostato prevalentemente sul processo, rimanendo sotto la responsabilità del counselor i contenuti del rapporto di consulenza che perciò non vengono rilevati. Si registrano il passaggio dall'accoglienza alla consulenza (chi e quando prende in carico l'utente), luoghi e tempi dell'intervento, la tipologia della consultazione (informativa, orientativa, counselling, bilancio di competenze), il tema dominante dei singoli colloqui e l'iter del rapporto consulenziale.

### **Caratteristiche di " MONITOR – Sistema di monitoraggio delle attività realizzate dai Centri regionali di orientamento"**

Monitor', (vedi figura 1 ) come si è detto sopra, offre la possibilità di monitorare:

- l'utenza pervenuta agli Sportelli di accoglienza e informazione del progetto Ri.T.M.O. (sezione **Utenti**);
- gli interventi esterni all'attività ordinaria del Centro regionale di orientamento (sezione **Interventi Esterni**);
- gli interventi di consulenza orientativa (sezione **Consulenza**).

L'applicativo offre la possibilità di personalizzare lo strumento a seconda dei diversi Sportelli, codificando gli operatori presenti presso il Centro e registrando gli utenti che hanno usufruito dei servizi e gli Enti e le Strutture presso cui sono stati effettuati ulteriori interventi.

Inoltre, prevede la possibilità di avere un archivio di dati unico ed esportabile, per ricavare, attraverso una serie di indagini statistiche, delle informazioni utili per un adeguamento costante delle modalità di erogazione dei servizi in funzione delle specifiche caratteristiche locali dell'utenza.

È prevista inoltre la pubblicazione di questi dati all'interno dell'Area web dedicata agli operatori del sito istituzionale dell'Orientamento, al fine di condividere e rendere disponibile all'intero sistema regionale i dati quantitativi e qualitativi dell'utenza e delle prestazioni erogate dagli Sportelli di accoglienza e informazione e dai Centri di orientamento.

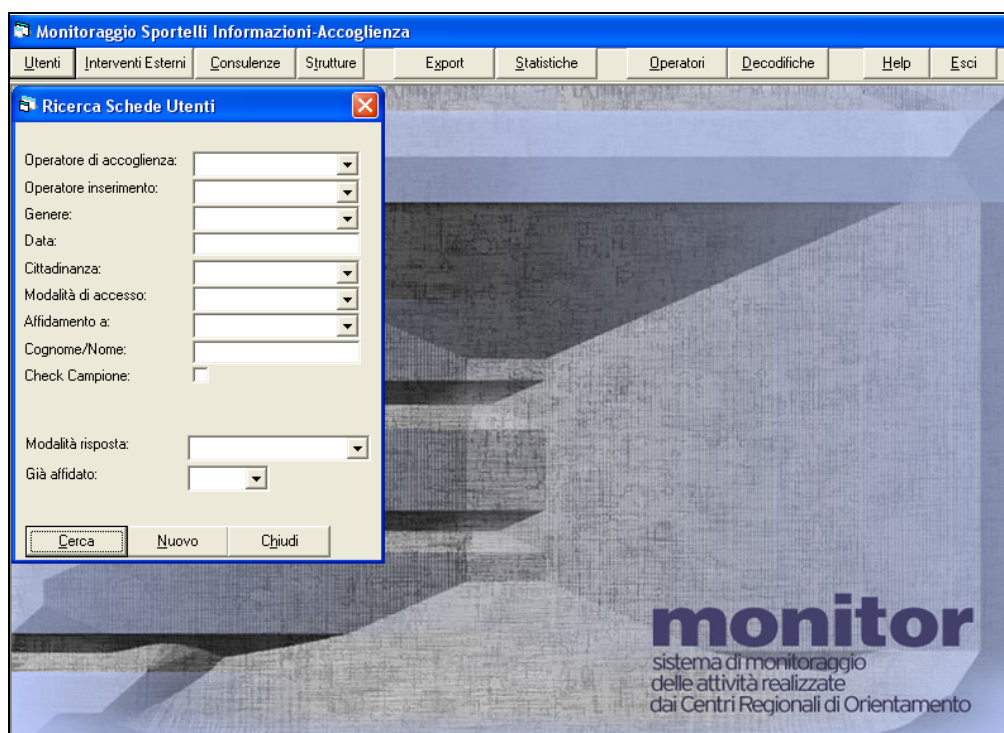


figura 1

## Rapporto di monitoraggio febbraio 2003/giugno 2004

Nella prima fase del progetto Ri.T.M.O. sono stati raccolti i dati relativi alle attività degli Sportelli di accoglienza e informazione, agli interventi 'esterni' e ai colloqui di consulenza.

Il presente report offre un quadro d'insieme regionale per il periodo da febbraio 2003 a giugno 2004 circa le attività di Sportello e gli interventi 'esterni' realizzati dai Centri regionali di orientamento. Va tenuto presente che solo a partire dai mesi di settembre/ottobre 2003 si è giunti alla completa operatività di tutte le strutture.

Le elaborazioni statistiche sono state realizzate sui dati raccolti attraverso l'applicativo MONITOR - installato presso tutti gli Sportelli - e consentono di formulare una prima valutazione dell'attività realizzata su tutto il territorio regionale.

Nel periodo in oggetto si sono rivolti agli Sportelli territoriali **5419** utenti che, tenendo in considerazione gli orari di apertura degli Sportelli, corrispondono ad una media di circa 2 utenti per ogni ora di apertura. Si evidenzia inoltre una prevalenza di utenza femminile, che corrisponde al 62,1% del totale delle persone che hanno usufruito dei servizi di orientamento regionali.

| UTENTI PER SESSO | Totale 2003  |               | 2004*        |               | TOTALE       |               |
|------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|
| MASCHIO          | 1196         | 39,0%         | 837          | 35,6%         | <b>2.033</b> | <b>37,5%</b>  |
| FEMMINA          | 1858         | 60,6%         | 1.508        | 64,1%         | <b>3.366</b> | <b>62,1%</b>  |
| NON INDICATO     | 12           | 0,4%          | 8            | 0,3%          | <b>20</b>    | <b>0,4%</b>   |
| <b>TOTALE</b>    | <b>3.066</b> | <b>100,0%</b> | <b>2.353</b> | <b>100,0%</b> | <b>5.419</b> | <b>100,0%</b> |

\* fino al 30 giugno 2004

Tabella 1

La distribuzione mensile degli utenti è invece la seguente:

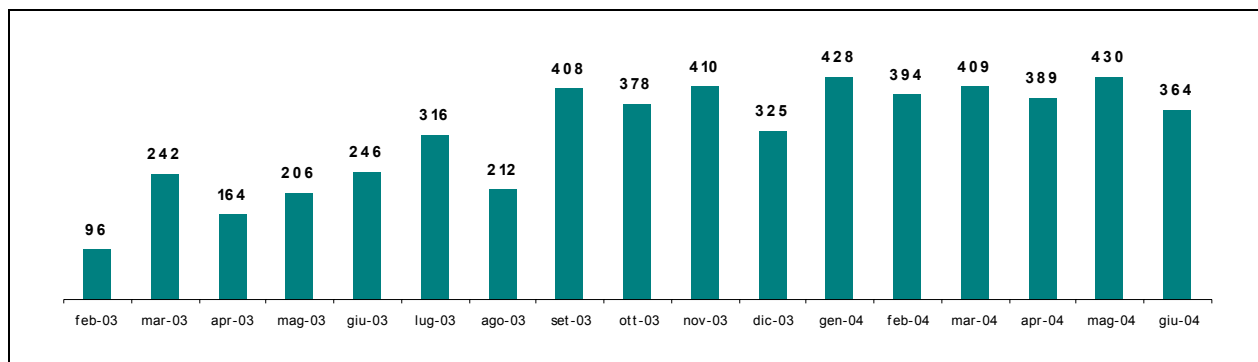


Tabella 2

I dati riportati di seguito permettono di evidenziare le principali caratteristiche degli utenti che in questi mesi si sono rivolti agli Sportelli territoriali. In particolare si tratta di persone in possesso di diploma, di licenza media o di laurea (tabella 3), generalmente ancora studenti, anche se risulta molto elevata la percentuale di occupati e di disoccupati (tabella 4).

### Titolo di studio posseduto

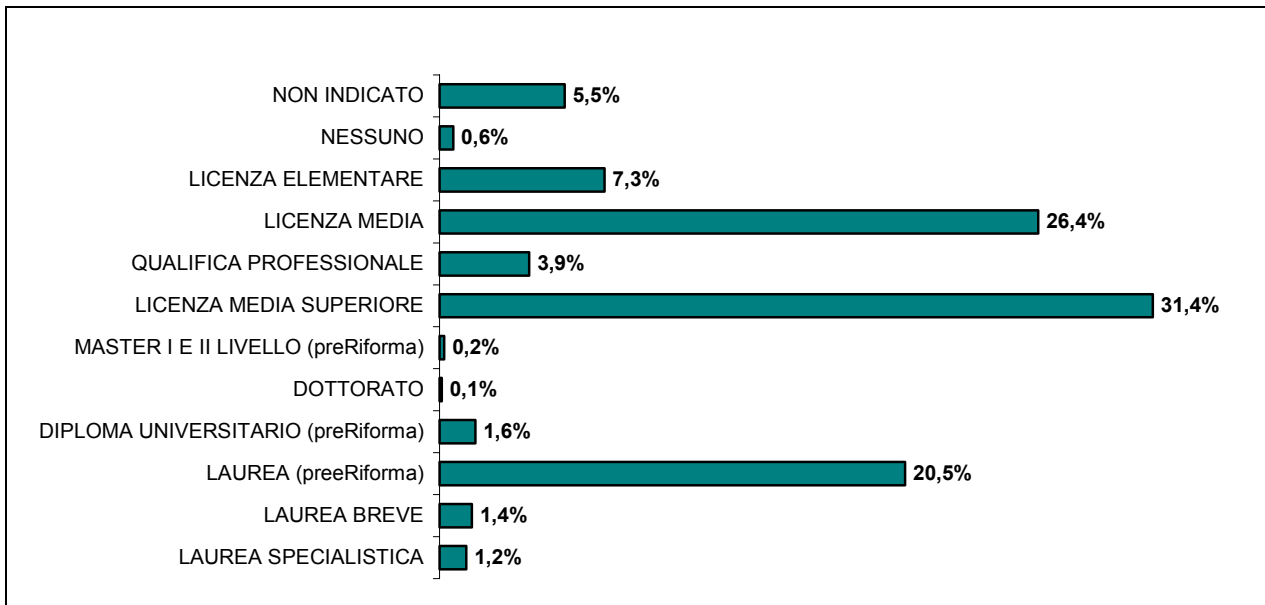


Tabella 3

### Condizione occupazionale

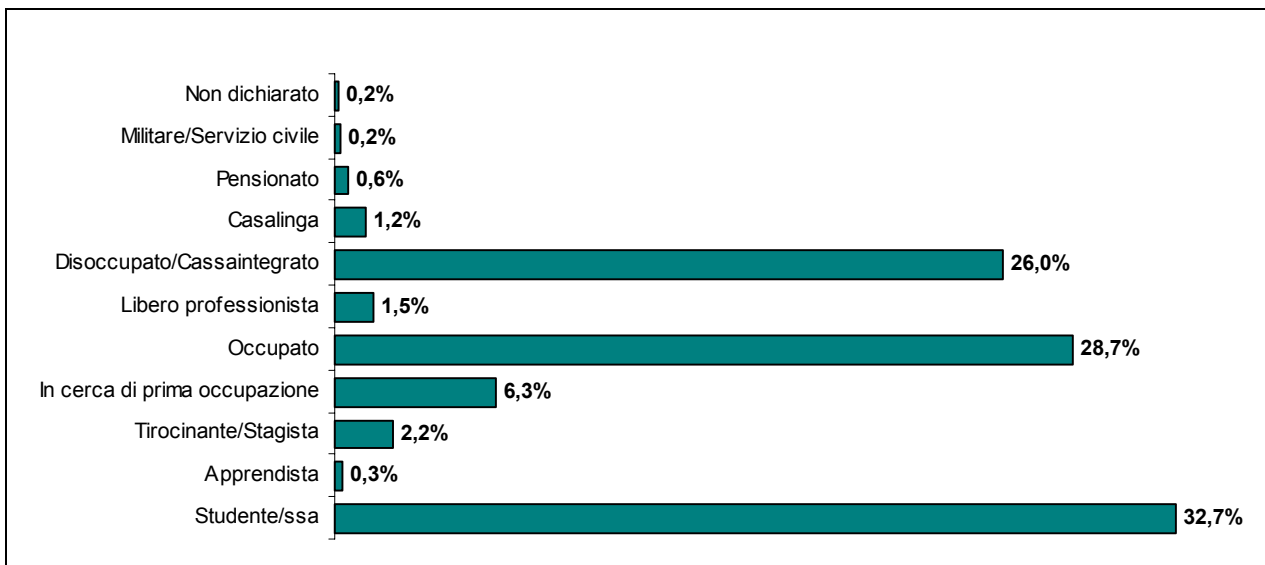


Tabella 4

La tipologia di richieste rivolte agli Sportelli evidenzia una forte propensione per le informazioni relative ai percorsi di istruzione e formazione, anche se risultano significativamente consistenti anche le richieste relative al mercato del lavoro (Tabella 5).

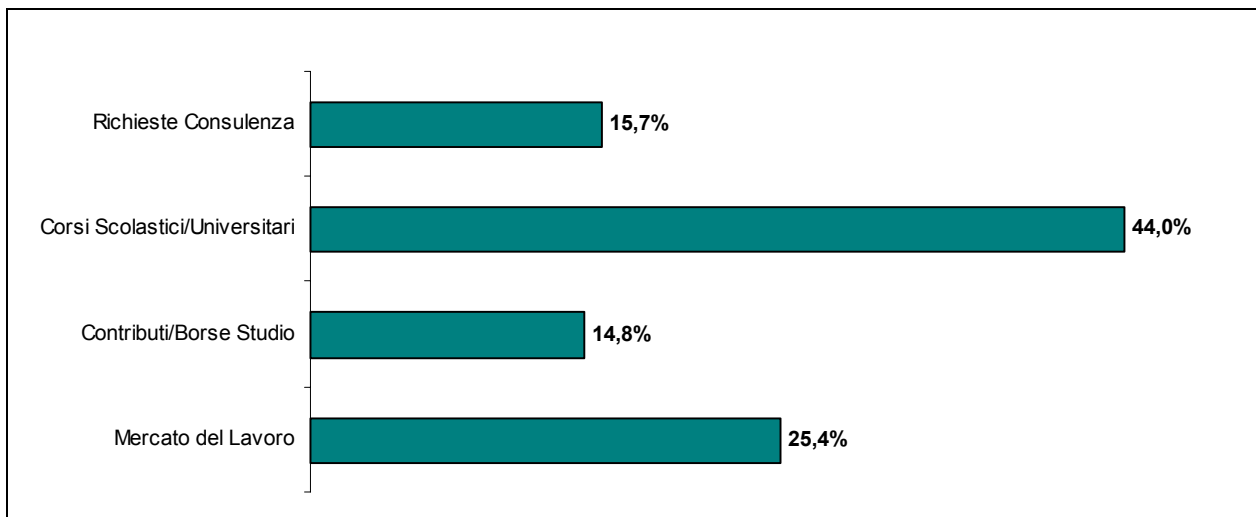


Tabella 5

Una delle attività rilevate dal sistema di monitoraggio riguarda gli interventi realizzati dagli operatori degli Sportelli territoriali in attività esterne rispetto a quelle svolte presso il Centro di orientamento. In particolare le attività realizzate risultano in prevalenza collegate all'iniziativa 'Orientamento on line' (per una consulenza informativa circa gli strumenti di orientamento offerti dal Servizio regionale attraverso internet) e all'animazione della Rete territoriale (Tabella 6).

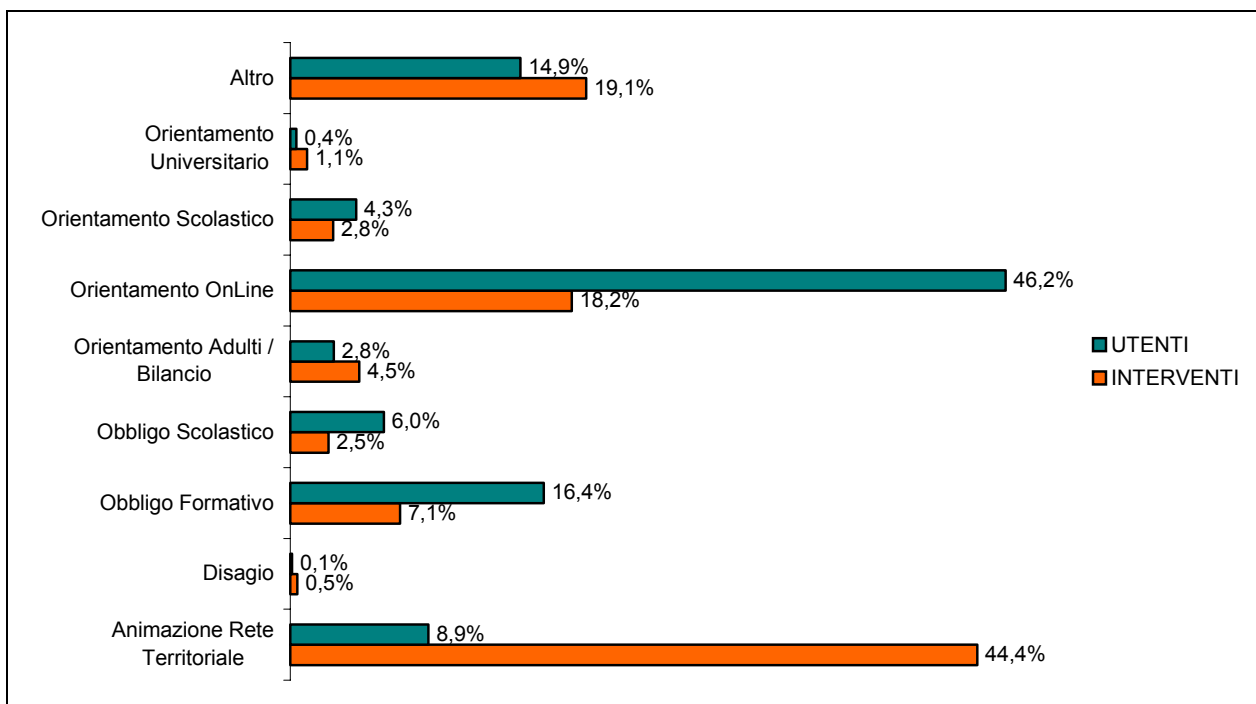


Tabella 6

### **Monitoraggio dei servizi on line (febbraio 2003 – giugno 2004)**

In questa sezione rileviamo il numero di richieste pervenute ai servizi di consulenza informativa on line che, come previsto dal piano di lavoro del progetto Ri.T.M.O., vengono gestiti dal Centro risorse regionale per l'orientamento. Tali servizi non sono monitorati dallo strumento 'Monitor' ma si ritiene utile metterli in evidenza, insieme anche ai principali accessi, sempre da febbraio 2003 a giugno 2004, dei siti sulla Formazione professionale e sulle Scuole superiori presenti in regione.

#### *L'Esperto risponde'*

Tale attività, gestita dal Centro risorse, consiste in un servizio informativo via e-mail di risposta alle diverse richieste di informazione su borse di studio in Italia e all'estero (banca dati Noopolis), studio e lavoro (master, stage, contributi ecc.), provenienti da utenti che consultano il sito istituzionale dell'Orientamento e il portale Planet giovani.

Nel periodo da febbraio 2003 a giugno 2004, sono state evase **1.762** richieste di consulenza informativa on line, con una media di circa 104 richieste al mese.

#### *'Orientarsi nella Formazione Professionale' e 'L'informascuole on line'*

Tra le attività in carico al Centro risorse risultano la gestione, l'implementazione e l'aggiornamento delle banche dati e dei siti internet realizzati dal Servizio regionale istruzione e orientamento.

In particolare mettiamo in evidenza gli accessi relativi:

- al sito *'Orientarsi nella Formazione Professionale'* che offre informazioni circa i corsi finanziati dall'Amministrazione regionale e le altre opportunità formative: **98.345** accessi nel periodo in oggetto;

- a *'L'informascuole on line'*, contenente l'offerta formativa degli Istituti superiori presenti in regione: **9.537** accessi nel periodo in oggetto.

*Piero Vattovani*

Servizio regionale istruzione e orientamento

*Giulia Mardero*

Centro risorse regionale per l'orientamento