

nota metodologica

Il progetto di ricerca "Accreditamento delle sedi orientative" scaturisce dalla necessità di definire il modello operativo (aspetti organizzativo-procedurali) della sede orientativa, secondo quanto previsto dal D.M. 166 del 25 maggio 2001.

Secondo il dettato regolamentare la struttura dell'orientamento accreditabile viene definita come:

- *la sede operativa che eroga servizi*
- *informativi*
- *formativi*
- *consulenziali*
- *finalizzati a promuovere l'auto-orientamento ed a supportare la definizione di progetti personali di formazione e lavoro*.

Ciascuna tipologia di servizi presenta una peculiarità propria: esige, pertanto, proprie procedure, necessita di propri strumenti e fa riferimento a specifiche professionalità; inoltre, mentre le tre tipologie dovranno essere dotate di sistematiche interazioni *ad intra*, la struttura che eroga in parte o tutti i servizi, dovrà essere dotata di procedure di interazione *ad extra* con le altre realtà territoriali.

Il modello di struttura disegnato intende progettare e realizzare interventi specialistici e differenziati per una vasta gamma di destinatari, in specifiche realtà territoriali.

Per supportare tale modello di struttura organizzata per l'orientamento si ha la necessità di attivare processi lavorativi riconducibili alle seguenti funzioni/attività o aree operative:

- *diagnosi*: analisi dei bisogni e della domanda individuale e di target differenziati;
- *progettazione*: pianificazione e progettazione degli interventi e degli strumenti;
- *erogazione*: accoglienza, screening degli utenti e relative prestazioni informative, formative e consulenziali;
- *monitoraggio e valutazione* delle azioni, dei programmi dei servizi;
- *promozione*: gestione delle relazioni con gli attori del sistema istituzionale, sociale e produttivo del territorio di riferimento;
- *qualità e ricerca*: gestione del sistema qualità e identificazione delle azioni di miglioramento;
- *coordinamento e direzione*;
- *amministrazione*.

Naturalmente, quanto definito dal D.M. 166, si configura come un modello di massima. Per verificare l'adeguatezza e la rispondenza del modello, l'ISFOL ha proposto alle Regioni

Ob.1 una sperimentazione nelle sedi orientative presenti nel loro territorio, sperimentazione avviata nel 2002 e che si è conclusa nel dicembre del 2003.

Obiettivi del progetto di ricerca

Finalità del progetto di ricerca è la sperimentazione del modello operativo realizzato dall'ISFOL per il funzionamento di una struttura che eroghi informazione, formazione e consulenza orientativa da presso le sedi stesse.

Gli obiettivi definiti nel progetto di ricerca sono rivolti a:

- sperimentare il modello operativo di orientamento;
- identificare e/o realizzare strumenti ad hoc in relazione alle finalità orientative, ai processi organizzativi, al target di riferimento di supporto ad una sede orientativa;
- realizzare dei manuali di supporto ad una sede orientativa;
- costruire una rete interregionale nelle zone Ob. 1 per lo scambio di know how.

Articolazione delle fasi

Per gli obiettivi sopracitati il progetto ha previsto un'articolazione di attività piuttosto complessa. In sede di sperimentazione si è notato che il livello di organizzazione tecnico-gestionale era estremamente eterogeneo, determinato anche dalle diverse strutture orientative individuate dalle regioni (enti di formazione, centri per l'impiego, sportelli multifunzionali e centri di orientamento). Pertanto è stato necessario distribuire i tempi di attuazione della sperimentazione in relazione agli standard operativi delle sedi. (cfr. Figura 1)

Fig. 1 - Tabella riassuntiva delle fasi del progetto

fase	attività	output
FASE 1 PIANO DI FATTIBILITÀ DELLA SPERIMENTAZIONE	Predisposizione del piano di fattibilità della sperimentazione e degli strumenti necessari alla conduzione e realizzazione del piano. Identificazione dei bisogni delle strutture territoriali da coinvolgere. Elaborazione della progettazione di massima al fine di garantire significatività e rappresentatività del contesto di riferimento e ottimizzare le operazioni sperimentali coerenti con le esigenze del territorio	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione degli obiettivi operativi e risultati attesi • Individuazione delle strutture regionali/provinciali e dei referenti territoriali con cui effettuare la sperimentazione • Confronto e analisi dei bisogni orientativi a livello territoriale • Condivisione delle modalità operative, tempo di realizzazione • Costruzione strumenti per la rilevazione dei dati • Elaborazione del progetto di fattibilità • Definizione piano di monitoraggio e verifica

segue

fase	attività	output
FASE 2 CONTESTUALIZZAZIONE DEL PIANO DI SPERIMENTAZIONE A LIVELLO LOCALE	Verifica della rispondenza dei requisiti individuati per la realizzazione del piano sperimentale con le caratteristiche territoriali reali ed eventuale rimodulazione del piano in relazione ai bisogni rilevati	<ul style="list-style-type: none"> • Individuazione referenti • Individuazione delle sedi orientative rispondenti ai requisiti sperimentali • Messa a punto del piano sperimentale locale
FASE 3 COSTITUZIONE GRUPPI DI LAVORO LOCALI/REGIONALI	Costituzione di gruppi di lavoro a livello locale per il trasferimento del modello elaborato e per la definizione delle fasi operative della sperimentazione	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione/formazione degli operatori • Definizione modalità operative e tempi di realizzazione
FASE 4 SPERIMENTAZIONE DEL MODELLO	Sperimentazione del modello organizzativo ed operativo. In particolare, in relazione agli aspetti organizzativi: sperimentazione delle procedure per funzione e interfunzionali, rilevazione delle criticità organizzative, acquisizione /elaborazione di strumenti organizzativi efficaci. In relazione al modello operativo: conformità del servizio offerto con i bisogni orientativi in relazione ai differenti destinatari e agli strumenti individuati	<ul style="list-style-type: none"> • Sperimentazione modello organizzativo: funzioni, processi e standard • Sperimentazione modello operativo: tipologie di servizio, target di riferimento e strumenti operativi
FASE 5 ELABORAZIONE DATI SPERIMENTALI, SISTEMATIZZAZIONE TEORICA RISULTATI E DEFINIZIONE MANUALE OPERATIVO	La sperimentazione prevede la raccolta di dati organizzati secondo quanto definito dal piano sperimentale, la loro elaborazione e sistematizzazione teorica in riferimento ai modelli concettuali elaborati. Il manuale operativo, prodotto ultimo della sperimentazione, rappresenta l'integrazione del lavoro proveniente dai diversi contesti territoriali e la sua rielaborazione funzionale	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborazione e interpretazione dei dati sperimentali • Stesura elaborazione report iniziali, intermedi e finale • Concettualizzazione dei risultati e definizione del manuale di funzionamento operativo e delle procedure
FASE 6 DIFFUSIONE E PUBBLICIZZAZIONE DEI RISULTATI	Organizzazione del seminario finale di pubblicizzazione dei risultati	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione e diffusione dei materiali prodotti

Attività realizzate

Sulla base degli obiettivi sopra descritti sono state realizzate le seguenti attività:

- presentazione del modello di sperimentazione ai funzionari regionali;
- riunioni tecniche con i funzionari regionali ed i responsabili delle sedi orientative coinvolte nella sperimentazione a livello locale;
- individuazione delle sedi orientative;
- definizione dei piani di fattibilità;
- riunione tecniche presso le sedi orientative per attività di assistenza tecnica e tutoraggio;
- seminari di formazione degli operatori relativamente alla messa a punto delle funzioni di processo e di prodotto.

In particolare presso le sedi operative coinvolte nel progetto sono state realizzate le seguenti attività:

- definizione dei piani di fattibilità con gli eventuali aggiustamenti in relazione al target;
- rilevazione delle caratteristiche delle sedi: il modello organizzativo, i servizi erogati, le procedure esistenti, gli strumenti utilizzati;
- classificazione degli strumenti in relazione ai processi;
- proceduralizzazione delle funzioni di processo e comparazione con le procedure in uso presso le sedi;
- definizione di procedure standard sperimentabili nei diversi contesti territoriali.

Sperimentazione del modello operativo ed organizzativo.

Destinatari della sperimentazione: elenco delle sedi di orientamento

La sperimentazione ha coinvolto 24 sedi, in tutte le Regioni dell'Ob.1.

Le Regioni hanno individuato le seguenti sedi orientative:

regione	ente
CALABRIA	C.R.F.P. ex-INAPLI-INIASA (CS)
	C.F.P. FORMACONSULT
	CIOFS-F.P. (REGGIO CALABRIA)

segue

regione	ente
CAMPANIA	C.P.I. GIUGLIANO
	C.P.I. AVELLINO
	CENTRO PER L'IMPIEGO SALERNO
PUGLIA	REGIONE PUGLIA CENTRO ORIENTAMENTO LECCE
SARDEGNA	ANAP SARDEGNA
	CNOS-FAP-SELARGIUS
SICILIA	CIOFS-FP- GELA
	INTEREFOP
	CNOS-FAP (CONFAP)
	CEFOP (AG)
	IAL CATANIA
	CE.FO.P.
	IAL-CISL SICILIA
	ANFE REGIONALE SICILIA
	ECAP ENNA
	ENFAP SICILIA Sede Ragusa
	CESIFOP
	BASILICATA
APOF	
MOLISE	INTERHOTEL
	CENTRO SERVIZI FORMAZIONE OCCUPAZIONE

Per concludere possiamo affermare che i risultati ottenuti dalla sperimentazione hanno consentito di approntare una sistematizzazione delle procedure formalizzate con degli strumenti di supporto validati e sperimentati a livello territoriale. I materiali prodotti non intendono essere esaustivi ma una concreta proposta di servizio "dedicato" di orientamento".

Per tale motivo i Manuali debbono essere considerati come un lavoro in *progress* di supporto tecnico alle Regioni, alle Amministrazioni Provinciali, ai Servizi per l'impiego, ai Centri per l'impiego, agli Enti di Formazione, ai centri di orientamento.

A tal fine sarà ben accolta qualsiasi proposta aggiuntiva da parte di chi li utilizza e/o li sperimenta, che servirà a renderli maggiormente rispondenti alle esigenze operative delle strutture di orientamento.

Le comunicazioni potranno essere inviate al seguente indirizzo:
ISFOL - Area Accreditamento. Progetto Accreditamento delle sedi orientative.
Via G. B. Morgagni, 33 - 00161 Roma
Oppure all'indirizzo e.mail: accreditamento@isfol.it