

Azione 2

Promozione dei servizi

Maurizio Serafin, Centro Studi Pluriversum



Programma Operativo Regionale FSE – Obiettivo 2 – 2007/2013
Competitività regionale e Occupazione – asse prioritario 5 - Transnazionalità e interregionalità.
PPO annualità 2011 – Programma specifico n. 13 - C.I.G.: 4158472FA3

Assistenza tecnica di
 

Costruire un modello e pratiche d'intervento per azioni di supporto alle reti locali di orientamento



Programma Operativo Regionale FSE - Obiettivo 2 - 2007/2013
 Competitività regionale e Occupazione - asse prioritario 5 - Transnazionalità e interregionalità.
 PPO annualità 2011 - Programma specifico n. 13 - C.I.G.: 4158472FA3

Assistenza tecnica di
 



Costruire un modello e pratiche d'intervento per azioni di supporto alle reti locali di orientamento



ASSIS.T. Il progetto Interregionale 2013-2014

Protocollo d'intesa tra:

- Regione Friuli Venezia Giulia
- Regione Lazio
- Regione Marche
- Regione Piemonte
- Regione Umbria
- Provincia autonoma di Trento

Progetto Interregionale "Costruire un modello e pratiche d'intervento per azioni di supporto alle reti locali di orientamento".

Riferimenti e approfondimenti su:

www.wikiorienta.it/assist

Assistenza Tecnica affidata a:



Le ragioni
fondanti
l'azione



Bisogni

- Sostegno alla visibilità dei servizi di orientamento e alla promozione del loro utilizzo presso i cittadini

Risultati attesi

- Individuazione/elaborazione di una **griglia descrittiva** che consenta al cittadino di comprendere meglio l'offerta dei servizi orientativi al fine di favorire la conoscenza e la fruizione degli stessi
- **Mappatura** dei servizi territoriali alla luce della griglia descrittiva di cui al precedente punto
- Elaborazione dei contenuti delle **pagine Internet** dedicate alla diffusione della mappatura e assistenza tecnica per la messa on line

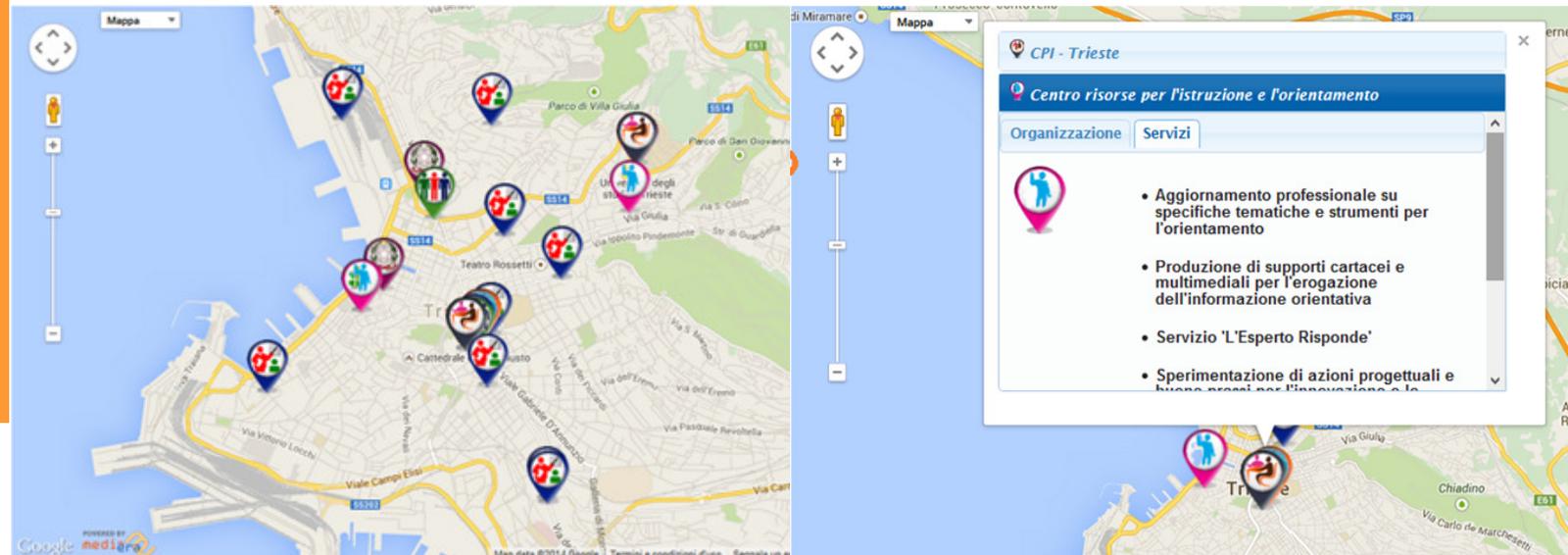


I risultati ottenuti

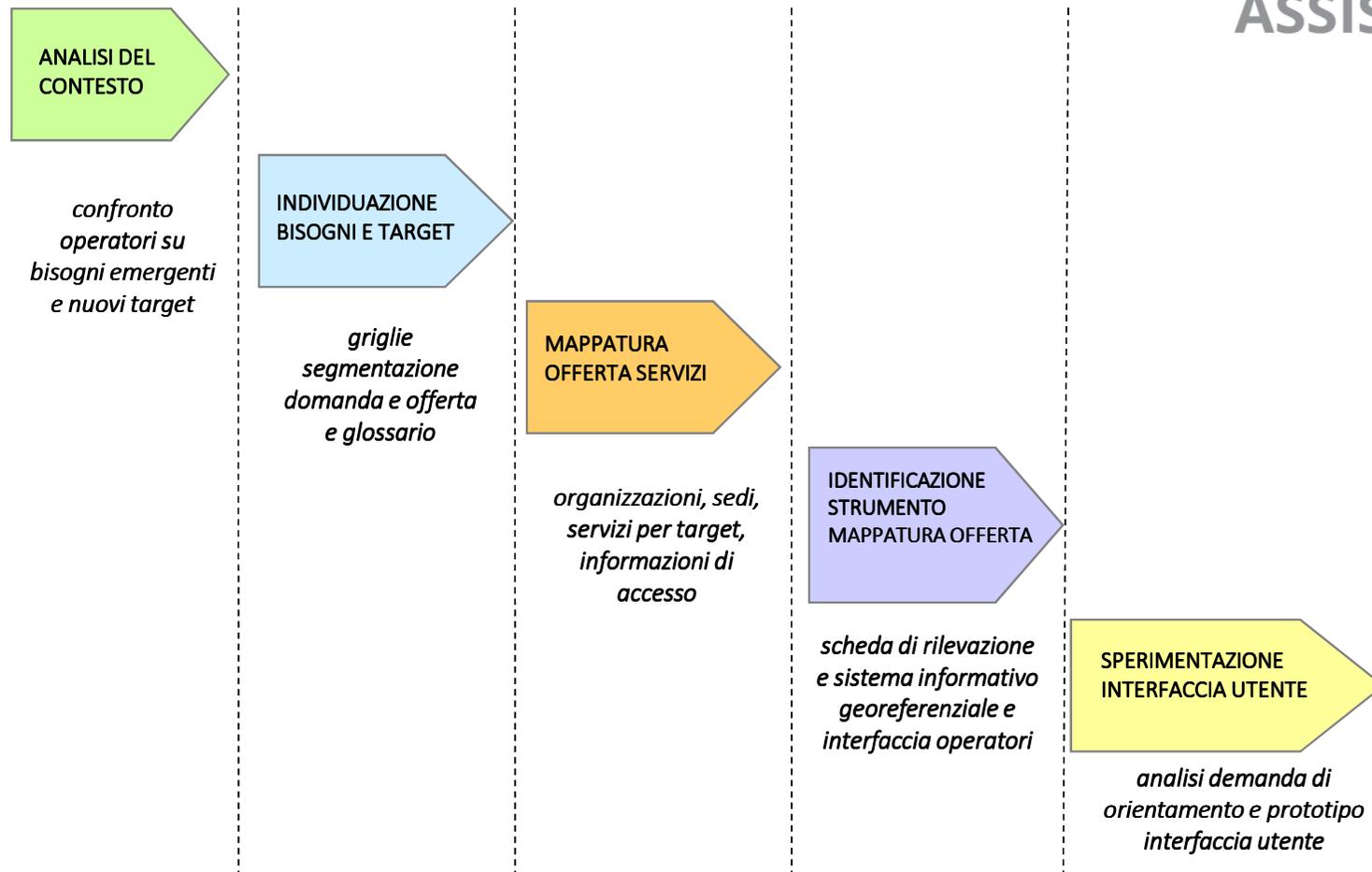
- Implementazione di un sistema georeferenziale per rendere visibile e raggiungibile l'offerta di orientamento nel territorio di riferimento
 - **griglia descrittiva** ⇨ categorie e dizionari per la ricognizione dei servizi: tipo di organizzazione, tipologia di servizio, destinatari (target)
 - **mappatura dei servizi** ⇨ sistema informativo georeferenziale
 - **pagine Internet dedicate** ⇨ modello «sperimentale» di interfaccia utente



ASSIS.T.



Il piano logico dell'azione





Il percorso e le attività realizzate



- Territori coinvolti
 - Regione Friuli Venezia Giulia (centratura sul sistema istruzione e formazione)
 - Provincia Autonoma di Trento (centratura sul sistema lavoro)
 - Regione Marche (centratura sul sistema integrato per l'orientamento alle professioni)
- 6 incontri territoriali (focus group)
- Sperimentazione dello strumento di rilevazione secondo diverse modalità operative
 - somministrazione della scheda (imprevista)
 - intervista ai responsabili delle sedi orientative
 - modalità «prassi operativa» da parte di operatori di rete



ASSIS.T.



ASSIS.T.

ORGANIZZAZIONE

Denominazione

Descrizione organizzazione

.....

.....

Ambito di intervento Nazionale Regionale Provinciale Locale

Tipologia organizzazione

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Istituzioni educative | <input type="checkbox"/> Agenzie formative / Enti di formazione | <input type="checkbox"/> Ente/agenzia statale (INPS, DTL, CCIAA, ...) |
| <input type="checkbox"/> Associazioni datoriali | <input type="checkbox"/> Soggetti autorizzati | <input type="checkbox"/> Centri Impiego |
| <input type="checkbox"/> Associazioni sindacali | <input type="checkbox"/> Agenzie Per il Lavoro | <input type="checkbox"/> Centri orientamento dedicati |
| <input type="checkbox"/> Settore sanitario | <input type="checkbox"/> InformaGiovani / CAG | <input type="checkbox"/> Soggetti accreditati |
| <input type="checkbox"/> Terzo settore | <input type="checkbox"/> Enti territoriali - servizi sociali | <input type="checkbox"/> Sportelli EU (Eures, Eurodesk, ...) |
| <input type="checkbox"/> Associazionismo / volontariato | <input type="checkbox"/> Enti territoriali - altro servizio | <input type="checkbox"/> Altro |

Riferimenti organizzazione

CF P.IVA

Indirizzo n. civico

C.A.P. Comune Provincia

Regione Note (interno, scala, piano. ...)

Lo strumento
(scheda) di
rilevazione – le
tipologie di
«agenzie»
orientative



ASSIS.T.

Lo strumento
(scheda) di
rilevazione –
funzioni e
servizi/azioni

Servizi/azioni

Funzione	Servizio/azione	Operatori dedicati	Livello di erogazione	Gratuità	Accesso	Tar get*	Modalità di rilevazione
Raccogliere organizzare ed elaborare l'informazione	<input type="checkbox"/> produzione e distribuzione di informazioni	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> interno <input type="checkbox"/> esterno	<input type="checkbox"/> continuo <input type="checkbox"/> occasionale <input type="checkbox"/> sperimentale <input type="checkbox"/> a termine	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> SI iscritti <input type="checkbox"/> NO, costo	<input type="checkbox"/> NO, solo iscritti <input type="checkbox"/> libero <input type="checkbox"/> appunt.to <input type="checkbox"/> online, tel.		<input type="checkbox"/> prassi oper.va <input type="checkbox"/> documentale <input type="checkbox"/> interv. org.ne
	<input type="checkbox"/> accoglienza e informazione orientativa	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> interno <input type="checkbox"/> esterno	<input type="checkbox"/> continuo <input type="checkbox"/> occasionale <input type="checkbox"/> sperimentale <input type="checkbox"/> a termine	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> SI iscritti <input type="checkbox"/> NO, costo	<input type="checkbox"/> NO, solo iscritti <input type="checkbox"/> libero <input type="checkbox"/> appunt.to <input type="checkbox"/> online, tel.		<input type="checkbox"/> prassi oper.va <input type="checkbox"/> documentale <input type="checkbox"/> interv. org.ne
	<input type="checkbox"/> assistenza adempimenti	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> interno <input type="checkbox"/> esterno	<input type="checkbox"/> continuo <input type="checkbox"/> occasionale <input type="checkbox"/> sperimentale <input type="checkbox"/> a termine	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> SI iscritti <input type="checkbox"/> NO, costo	<input type="checkbox"/> NO, solo iscritti <input type="checkbox"/> libero <input type="checkbox"/> appunt.to <input type="checkbox"/> online, tel.		<input type="checkbox"/> prassi oper.va <input type="checkbox"/> documentale <input type="checkbox"/> interv. org.ne
	<input type="checkbox"/> tutela/vigilanza	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> interno <input type="checkbox"/> esterno	<input type="checkbox"/> continuo <input type="checkbox"/> occasionale <input type="checkbox"/> sperimentale <input type="checkbox"/> a termine	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> SI iscritti <input type="checkbox"/> NO, costo	<input type="checkbox"/> NO, solo iscritti <input type="checkbox"/> occasionale <input type="checkbox"/> appunt.to <input type="checkbox"/> online, tel.		<input type="checkbox"/> prassi oper.va <input type="checkbox"/> documentale <input type="checkbox"/> interv. org.ne
Prepararsi alla scelta e al cambiamento	<input type="checkbox"/> didattica orientativa	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> interno <input type="checkbox"/> esterno	<input type="checkbox"/> continuo <input type="checkbox"/> occasionale <input type="checkbox"/> sperimentale <input type="checkbox"/> a termine	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> SI iscritti <input type="checkbox"/> NO, costo	<input type="checkbox"/> NO, solo iscritti <input type="checkbox"/> libero <input type="checkbox"/> appunt.to <input type="checkbox"/> online, tel.		<input type="checkbox"/> prassi oper.va <input type="checkbox"/> documentale <input type="checkbox"/> interv. org.ne
	<input type="checkbox"/> educazione all'auto-orientamento	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> interno <input type="checkbox"/> esterno	<input type="checkbox"/> continuo <input type="checkbox"/> occasionale <input type="checkbox"/> sperimentale <input type="checkbox"/> a termine	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> SI iscritti <input type="checkbox"/> NO, costo	<input type="checkbox"/> NO, solo iscritti <input type="checkbox"/> libero <input type="checkbox"/> appunt.to <input type="checkbox"/> online, tel.		<input type="checkbox"/> prassi oper.va <input type="checkbox"/> documentale <input type="checkbox"/> interv. org.ne
	<input type="checkbox"/> socializzazione ambienti di apprendimento e lavoro o tirocinio	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> interno <input type="checkbox"/> esterno	<input type="checkbox"/> continuo <input type="checkbox"/> occasionale <input type="checkbox"/> sperimentale <input type="checkbox"/> a termine	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> SI iscritti <input type="checkbox"/> NO, costo	<input type="checkbox"/> NO, solo iscritti <input type="checkbox"/> libero <input type="checkbox"/> appunt.to <input type="checkbox"/> online, tel.		<input type="checkbox"/> prassi oper.va <input type="checkbox"/> documentale <input type="checkbox"/> interv. org.ne
Prepararsi alle transizioni	<input type="checkbox"/> primo orientamento (setting, profiling, rinvio)	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> interno <input type="checkbox"/> esterno	<input type="checkbox"/> continuo <input type="checkbox"/> occasionale <input type="checkbox"/> sperimentale <input type="checkbox"/> a termine	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> SI iscritti <input type="checkbox"/> NO, costo	<input type="checkbox"/> NO, solo iscritti <input type="checkbox"/> libero <input type="checkbox"/> appunt.to <input type="checkbox"/> online, tel.		<input type="checkbox"/> prassi oper.va <input type="checkbox"/> documentale <input type="checkbox"/> interv. org.ne
	<input type="checkbox"/> consulenza orientativa professionale	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> interno <input type="checkbox"/> esterno	<input type="checkbox"/> continuo <input type="checkbox"/> occasionale <input type="checkbox"/> sperimentale <input type="checkbox"/> a termine	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> SI iscritti <input type="checkbox"/> NO, costo	<input type="checkbox"/> NO, solo iscritti <input type="checkbox"/> libero <input type="checkbox"/> appunt.to <input type="checkbox"/> online, tel.		<input type="checkbox"/> prassi oper.va <input type="checkbox"/> documentale <input type="checkbox"/> interv. org.ne
	<input type="checkbox"/> orientamento di gruppo (intervento psicosociale)	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> interno <input type="checkbox"/> esterno	<input type="checkbox"/> continuo <input type="checkbox"/> occasionale <input type="checkbox"/> sperimentale <input type="checkbox"/> a termine	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> SI iscritti <input type="checkbox"/> NO, costo	<input type="checkbox"/> NO, solo iscritti <input type="checkbox"/> libero <input type="checkbox"/> appunt.to <input type="checkbox"/> online, tel.		<input type="checkbox"/> prassi oper.va <input type="checkbox"/> documentale <input type="checkbox"/> interv. org.ne
	<input type="checkbox"/> counselling	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> interno <input type="checkbox"/> esterno	<input type="checkbox"/> continuo <input type="checkbox"/> occasionale <input type="checkbox"/> sperimentale <input type="checkbox"/> a termine	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> SI iscritti <input type="checkbox"/> NO, costo	<input type="checkbox"/> NO, solo iscritti <input type="checkbox"/> libero <input type="checkbox"/> appunt.to <input type="checkbox"/> online, tel.		<input type="checkbox"/> prassi oper.va <input type="checkbox"/> documentale <input type="checkbox"/> interv. org.ne

Lo strumento (scheda) di rilevazione – i target utenti

Monito	<input type="checkbox"/>	autoimprenditoria e job creation	<input type="checkbox"/> esterno <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> interno <input type="checkbox"/> esterno	<input type="checkbox"/> a termine <input type="checkbox"/> continuo <input type="checkbox"/> occasionale <input type="checkbox"/> sperimentale <input type="checkbox"/> a termine	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> SI iscritti <input type="checkbox"/> NO, costo	<input type="checkbox"/> online, tel. <input type="checkbox"/> NO, solo iscritti <input type="checkbox"/> libero <input type="checkbox"/> appunt.to <input type="checkbox"/> online, tel.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> prassi oper.va <input type="checkbox"/> documentale <input type="checkbox"/> interv. org.ne <input type="checkbox"/>
	Sistema	<input type="checkbox"/>	Assistenza tecnica, formazione operatori, promozione qualità, ricerca e sviluppo	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> interno <input type="checkbox"/> esterno	<input type="checkbox"/> continuo <input type="checkbox"/> occasionale <input type="checkbox"/> sperimentale <input type="checkbox"/> a termine	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> SI iscritti <input type="checkbox"/> NO, costo	<input type="checkbox"/> online, tel. <input type="checkbox"/> NO, solo iscritti <input type="checkbox"/> libero <input type="checkbox"/> appunt.to <input type="checkbox"/> online, tel.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

***TARGET**

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Genitori | <input type="checkbox"/> Inattivo | <input type="checkbox"/> Donne |
| <input type="checkbox"/> Studenti in obbligo di istruzione | <input type="checkbox"/> Prime occupazioni | <input type="checkbox"/> Over |
| <input type="checkbox"/> Studenti in ddif | <input type="checkbox"/> Disoccupati breve durata | <input type="checkbox"/> Soggetti svantaggiati certificati |
| <input type="checkbox"/> Studenti post ddif | <input type="checkbox"/> Disoccupati lunga durata | <input type="checkbox"/> Soggetti svantaggiati non certif. |
| <input type="checkbox"/> Adulti in formazione continua o perm. | <input type="checkbox"/> Occupati "sospesi" | <input type="checkbox"/> Stranieri |
| <input type="checkbox"/> Drop out / Early school leavers | <input type="checkbox"/> Occupati "in mobilità" | <input type="checkbox"/> In stato di necessità (bisogni materiali) |
| <input type="checkbox"/> Giovani YG u25 | <input type="checkbox"/> Occupato | <input type="checkbox"/> Operatori |
| <input type="checkbox"/> Giovani YG u29 | <input type="checkbox"/> Autonomo | <input type="checkbox"/> Altro (specificare) |
| <input type="checkbox"/> NEET | <input type="checkbox"/> Imprenditore | |

Note

Fonte dell'informazione in caso di raccolta diretta di dati

Cognome e nome dell'intervistato
Posizione ricoperta all'interno dell'Organizzazione

Compilatore



ASSIS.T.

MAP.O. Sistema informativo georeferenziale www.reteorientamento.it

HOME | UTENTI | ATTORI/ORGANIZZAZIONI | **MAPPA SERVIZI** | OPERATORI | ESCI

Operatore: Provincia di Siena

Il risultato

Cerca nella Rete

Tutta la rete

VAI

Cerca per Target (Destinatari)

Tutti

VAI

Cerca Servizio/Attività

Province

Trieste

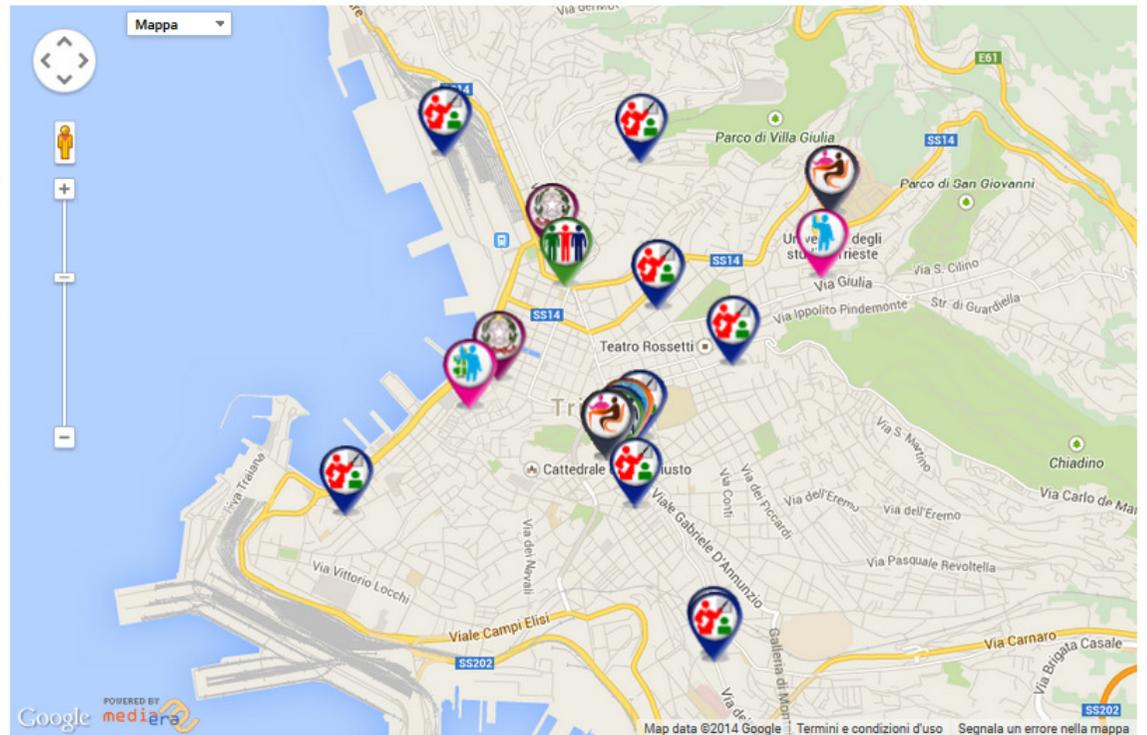
Tipo Servizio

Tutti

Servizio

Tutti

VAI





Il sistema informativo

www.reteorientamento.it



Caratteristiche

- Centrato sulla presenza di istituzioni / strutture che svolgono funzione di assistenza tecnica (coordinamento)
- Permette la ricognizione/navigazione per
 - Tipologia di attore
 - Target
 - Tipologia di servizio e funzione
 - Territorio provinciale
- Applicazione web basata sulla georeferenziazione (Google maps), con aggiornamento continuo e mappatura in tempo reale delle sedi orientative



ASSIS.T.

Navigazione
per *tipologia di
attore*

Cerca nella Rete
Centri impiego - CI

VAI

Cerca per Target (Destinatari)
Tutti

VAI

Cerca Servizio/Attività

Province
Tutti

Tipo Servizio
Tutti

Servizio
Tutti

VAI





ASSIS.T.

Navigazione per *target*

Cerca nella Rete
Tutta la rete
VAI

Cerca per Target (Destinatari)
Operatori
VAI

Cerca Servizio/Attività
Province
Tutti
Tipo Servizio
Tutti
Servizio
Tutti
VAI

di Miramare
Mappa

CPI - Trieste
Centro risorse per l'istruzione e l'orientamento

Organizzazione Servizi

Tipologia: Altro
Indirizzo: Scala dei Cappuccini, 34131 Trieste, Italia
Telefono: 040 3772827
Email: cr.orientamento@regione.fvg.it
Sito Web: <http://www.regione.fvg.it/rafvg/cms/RAFVG/istruzione-ricerca/regione-per-orientatori/>

Vai alla scheda



ASSIS.T.

Navigazione per *target*

The screenshot displays the ASSIS.T. web application interface. On the left, there are three search filter sections:

- Cerca nella Rete:** A dropdown menu set to "Tutta la rete" and a "VAI" button.
- Cerca per target (Destinatari):** A dropdown menu set to "Operatori", which is circled in orange, and a "VAI" button.
- Cerca Servizio/Attività:** Three dropdown menus for "Province" (set to "Tutti"), "Tipo Servizio" (set to "Tutti"), and "Servizio" (set to "Tutti"), each with a "VAI" button.

The main area shows a map of Trieste with a popup window for "CPI - Trieste". The popup has a title bar "Centro risorse per l'istruzione e l'orientamento" and two tabs: "Organizzazione" and "Servizi". The "Servizi" tab is active, displaying a list of services:

- Aggiornamento professionale su specifiche tematiche e strumenti per l'orientamento
- Produzione di supporti cartacei e multimediali per l'erogazione dell'informazione orientativa
- Servizio 'L'Esperto Risponde'
- Sperimentazione di azioni progettuali e buone prassi per l'innovazione e la...



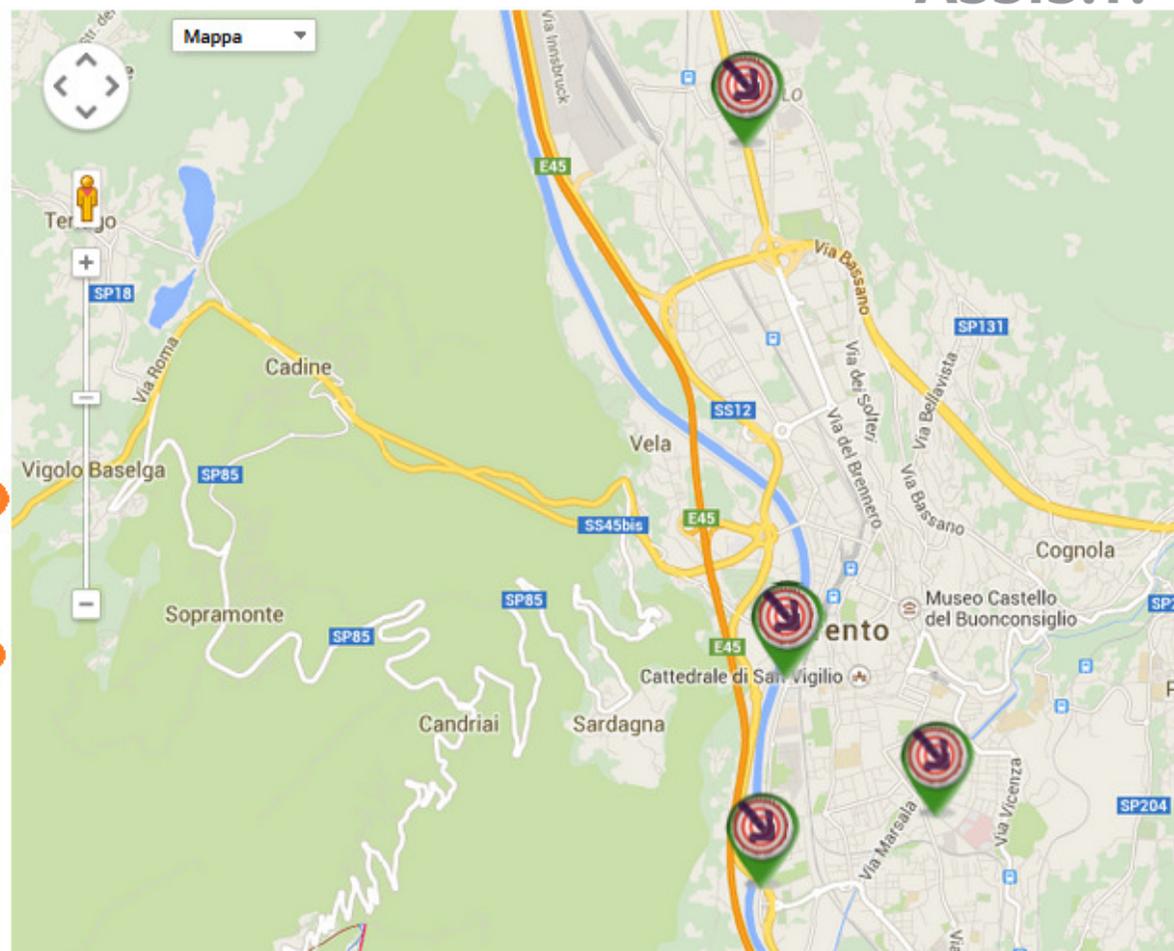
ASSIS.T.

Navigazione
per *tipologia di
servizio e
funzione*

Cerca nella Rete
Centri impiego - CI
VAI

Cerca per Target (Destinatari)
Tutti
VAI

Cerca Servizio/Attività
Provincia
Trento
Tipo Servizio
Tutti
Servizio
Intermediazione
VAI





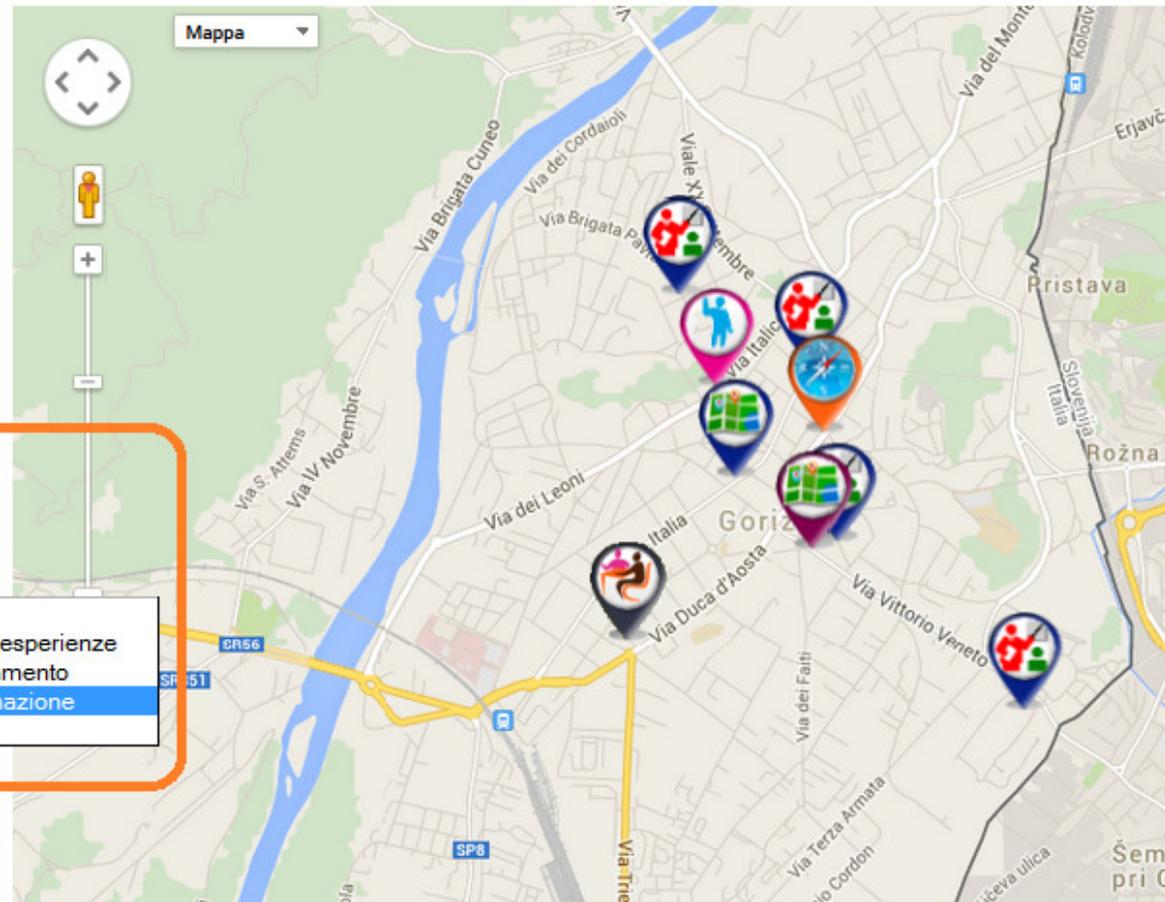
ASSIS.T.

Navigazione
per *tipologia di
servizio e
funzione*

Cerca nella Rete
Tutta la rete
VAI

Cerca per Target (Destinatari)
Tutti
VAI

Cerca Servizio/Attività
Province
Gorizia
Tipo Servizio
Raccogliere e rielaborare l'in
Tutti
Monitoraggio e valutazione delle esperienze
Prepararsi alla scelta e al cambiamento
Raccogliere e rielaborare l'informazione
Sistema





I risultati nella
percezione
degli operatori



Giudizio di sintesi

- Superato lo scetticismo iniziale («funziona!»)
- Lo strumento si è rivelato utile per
 - conoscere e disporre di informazioni su altri territori o su servizi non di propria competenza
 - migliorare l'aggiornamento e la condivisione delle informazioni e del linguaggio tra operatori
 - disporre di mappe e schede riassuntive dei servizi da poter consegnare agli utenti in sede di rinvio ad altri servizi

Il sistema informativo

www.reteorientamento.it

Punti di forza

- Risponde al bisogno di **leggibilità e raggiungibilità** dei servizi nei territori da parte degli utenti resa evidente da
 - Eliminazione del domicilio dallo stato di disoccupazione
 - Mobilità registrata/incoraggiata dal programma Garanzia Giovani
- In linea con l'**accordo Stato Regioni** sull'orientamento permanente (funzioni orientative e standard)
- Coerente con **precedenti rilevazioni/mappature**
- Permette modalità di **autodichiarazione degli attori e validazione multilivello** (territoriale e/o istituzionale) delle informazioni
- **Immediatamente fruibile** dagli operatori dei servizi

Possibili sviluppi

- Supporto alla **governance inter-istituzionale** del processo di ricognizione e al confronto / verifica delle «rappresentazioni territoriali» del sistema
- Sviluppo di strumenti e azioni a supporto della **rilevazione partecipata**
- Approfondimento di criteri, indicatori e descrittori per la mappatura delle sedi orientative congruenti con:
 - **Standard professionali operatori** ⇨ Azione 1
 - **Monitoraggio** ⇨ Azione 3
- Realizzazione di **interfacce utente / apps** per un'efficace usabilità da parte degli utenti
- Sviluppo di un sistema di rilevazione del **gradimento del servizio** della sede da parte degli utenti
- Mappatura **eventi** di orientamento



ASSIS.T.

Criteria, indicators and descriptors for the mapping of the seats



Operatori dedicati

Livello di erogazione del Servizio

Gratuità

Modalità di accesso

Target (Destinatari)

Da Selezionare

- Adulti in formazione continua o perm.
- Disoccupati lunga durata
- Donne
- Drop out / Early school leavers
- Genitori
- Giovani YG u25
- Giovani YG u29
- In stato di necessità (bisogni materiali)
- NEET
- Occupati "in mobilità"
- Occupati "sospesi"
- Operatori
- Over 50
- Prime occupazioni
- Soggetti svantaggiati certificati
- Soggetti svantaggiati non certif.
- Stregoni

Selezionati

- Autonomo
- Disoccupati breve durata
- Imprenditori
- Inattivo
- Occupato

Modalità di rilevazione





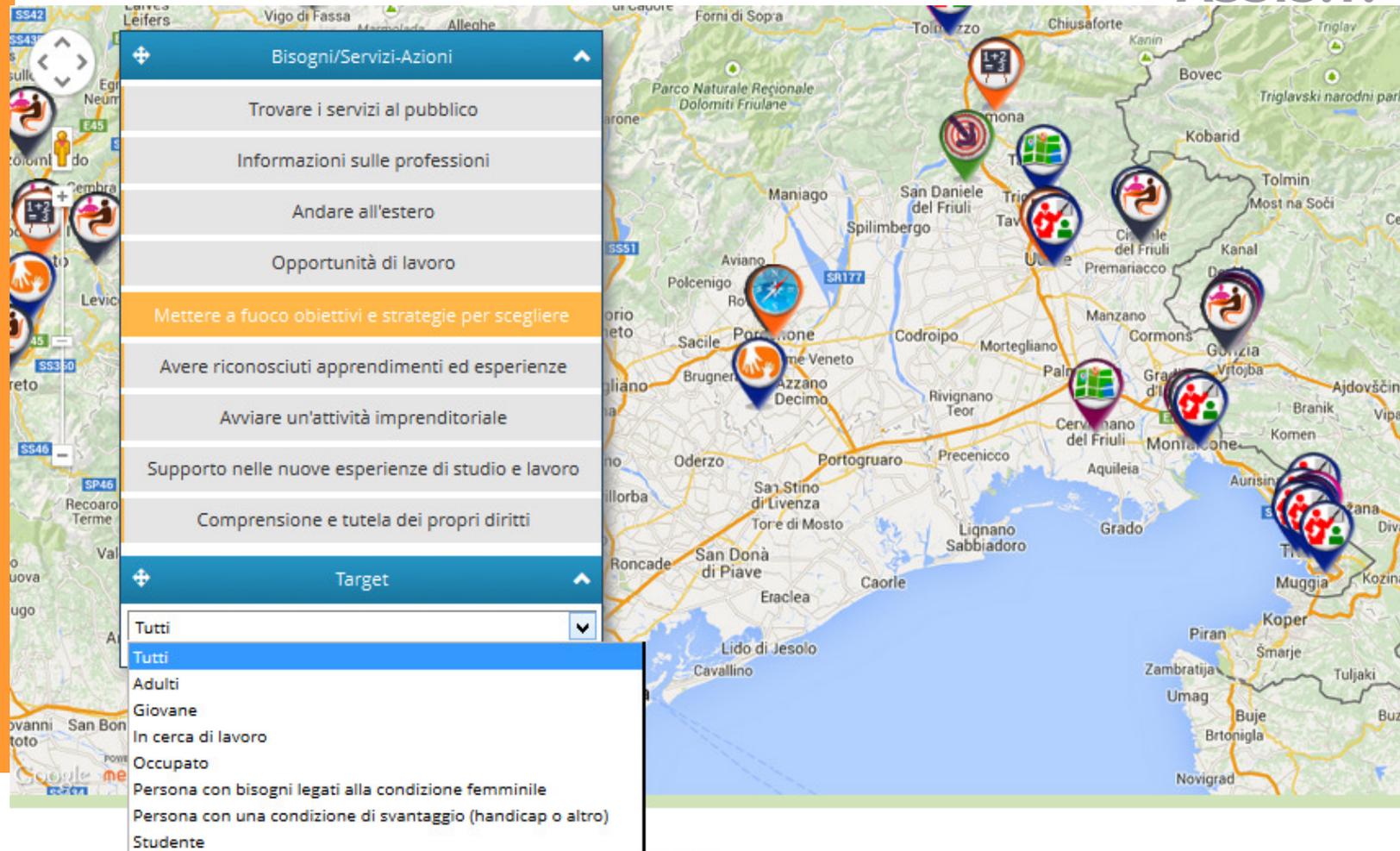
Un primo prototipo di interfaccia utente



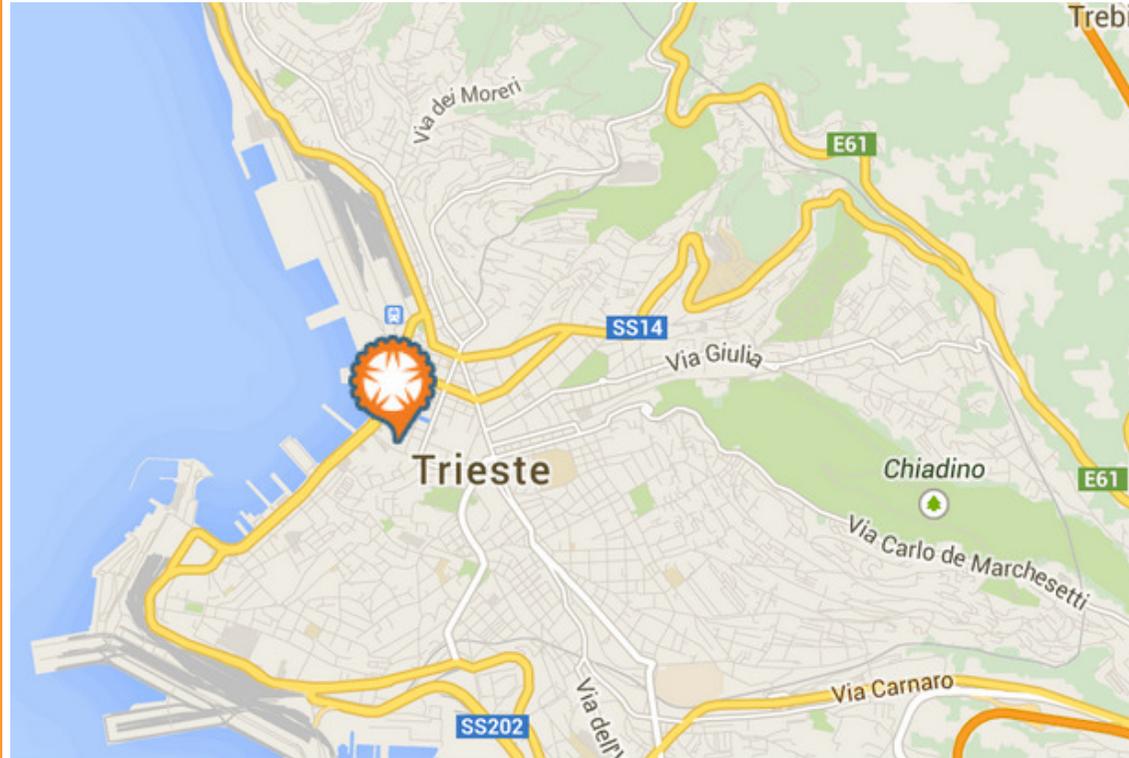


ASSIS.T.

Un primo prototipo di interfaccia utente



Un'idea per la rilevazione del gradimento degli utenti



ASSIS.T.

Cortesia

★★★★★ 0 su 5

basato su 0 recensioni.

Competenza

★★★★★ 0 su 5

basato su 0 recensioni.

Tempistiche

★★★★★ 0 su 5

basato su 0 recensioni.