

COLOMBO
STEFANO

Indagine nazionale sui servizi di orientamento

Il Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, Ufficio centrale orientamento e formazione professionale lavoratori indiceva con scadenza 30/09/1997 un Bando di gara d'appalto servizi, procedura aperta, in cui si richiedevano offerte per la realizzazione di una ricerca in materia di «**Indagine nazionale sui servizi di orientamento**».

Il raggruppamento temporaneo di Impresa, costituito dalle Associazioni CNOS/FAP (capofila), CIOFS/FP, COSPES e ISRE, ha presentato un proprio progetto di indagine al Ministero.

In data 03/11/1997 la Direzione del Ministero ha ufficialmente comunicato che la ricerca è stata aggiudicata al raggruppamento. L'aggiudicazione, oltre a mettere in evidenza la bontà del progetto presentato, premia l'esperienza e il radicamento sul territorio italiano delle Associazioni che partecipano al Raggruppamento. Esse possono avvalersi anche della partecipazione e dell'assistenza scientifica della Università Pontificia Salesiana e dell'Auxilium.

La Direzione della ricerca è stata affidata al Prof. Guglielmo Malizia, direttore dell'Istituto di Sociologia dell'UPS, che può vantare una grande esperienza nel

campo delle indagini e della ricerca. Del Comitato tecnico scientifico della ricerca fanno parte sociologi, psicologi, pedagogisti, orientatori che possono vantare lunghissima esperienza nel campo della ricerca e dell'insegnamento nel settore dell'orientamento.

La durata dell'indagine è di due anni, a iniziare dal mese di gennaio del 1998.

1. Impegni richiesti dal capitolato di gara

L'attuale indagine fa seguito all'indagine nazionale sulle attività di orientamento in Italia, promossa dal Comitato per il Coordinamento operativo delle attività di orientamento, condotta nel corso del 1992, durante la quale sono stati censiti 1.314 servizi attivi tra il 1989 e il 1991. Tale ricerca aveva consentito il conseguimento di due obiettivi:

- la definizione di un quadro descrittivo aggregato delle attività di orientamento nel Paese;
- l'organizzazione di un indirizzario informatizzato, una mappa utile come strumento di lavoro per tutte le strutture pubbliche e private interessate al tema.

L'obsolescenza delle informazioni contenute nell'indirizzario, i cui dati risalgono al 1991 e l'esigenza di valutare la funzionalità di tali servizi, hanno reso necessaria una nuova ricerca. Essa, da un lato, deve garantire continuità con la precedente indagine, arricchendo il quadro delle informazioni sui servizi di orientamento in Italia e, dall'altro, prevedere la realizzazione di una diagnosi approfondita di un campione di servizi, per valutarne l'efficacia e l'efficienza.

La *prima parte dell'indagine*, relativa all'aggiornamento della conoscenza dei servizi di orientamento presenti sul territorio nazionale, mira alla rilevazione di dati oggettivi attraverso la somministrazione di due schede: una anagrafica e una di identità operativa.

La scheda anagrafica raccoglierà i dati relativi a:

- denominazione dell'Ente
- sede, recapito telefonico, di fax e indirizzo
- nominativo del referente funzionale
- e quanto altro utile a tale fine

La scheda di «identità operativa» del servizio mira a raccogliere informazioni riguardo:

- il tipo di orientamento svolto (informazione, formazione, consulenza);
- gli obiettivi che si prefigge il servizio;
- il tipo di target da raggiungere;
- l'ambito territoriale di intervento;

- le fasce di utenza raggiunte;
- il tipo di materiali prodotti;
- gli strumenti del servizio: che tipo di banca dati o che tipo di sportello ecc.

La seconda parte dell'indagine mira alla valutazione della funzionalità di un campione dei servizi di orientamento. Verranno individuati a tale fine almeno tre servizi per ciascuna tipologia di orientamento (formazione, informazione e consulenza - FIC) e per tipo di prodotto raggiunto (creazione di servizi e/o di strutture, FIC per gli operatori di settore, o FIC per il miglioramento o la determinazione di alcune metodologie mirate). I tre servizi saranno prescelti tra i più interessanti dal punto di vista tecnico ed economico.

Si prevedono le seguenti quattro fasi di lavoro:

- analisi preliminare: occorre conoscere il mandato sociale del servizio; raccogliere informazioni sulla zona e sugli abitanti del servizio preso a campione; individuare i problemi più rilevanti del contesto che si esamina (per esempio quali sono le fasce più a rischio...); fare una analisi dei bisogni attraverso interviste a testimoni privilegiati, agli operatori del servizio o scegliendo campioni casuali di cittadini;
- pianificazione: individuare ed analizzare gli obiettivi progettuali del servizio in esame.
- stato di attuazione degli obiettivi: rilevare attraverso quali attività compiute dal servizio si realizzano gli obiettivi; il personale impiegato allo scopo; il tempo richiesto agli operatori per svolgere tali attività; gli strumenti utilizzati ecc...;
- valutazione dell'efficacia e dell'efficienza del servizio: intendendo con la prima una misura più qualitativa, quindi un indice di validità e con la seconda il rapporto tra tempi/costi e risultati.

Alla fine dell'indagine sarà prodotto:

- un nuova edizione del software, in 1500 copie, contenente l'archivio aggiornato e integrato dei servizi di orientamento;
- 1500 copie dei risultati della ricerca.

I risultati dall'indagine potranno essere diffusi tramite pubblicizzazione nel sito Internet dell'UCOFPL dei dati raccolti e un convegno nazionale dedicato all'argomento della seconda parte della ricerca.

2. Il disegno di analisi proposto

La prima fase dell'indagine sarà mirata a realizzare al censimento dei servizi di orientamento. Non si fermerà al mero dato quantitativo, ma cercherà d'identificare tipologie e fattori esplicativi.

La fase iniziale riguarderà la realizzazione di due tipi di schede per ogni tipo di servizio: una anagrafica e una di identità operativa. La loro preparazione è finalizzata sia alla creazione di una banca dati circa la presenza dei

servizi sull'intero territorio nazionale, sia alla predisposizione delle condizioni per un suo continuo aggiornamento.

La *scheda anagrafica* comprenderà i dati informativi di base, ossia:

- la denominazione dell'Ente;
- la sede, l'indirizzo, il recapito telefonico, il fax, E-mail...;
- il nominativo del referente funzionale;
- l'organigramma del servizio;
- il numero degli operatori, le loro specializzazioni e il rapporto di lavoro con l'Ente;
- l'orario;
- il numero degli utenti raggiunti in un anno;
- le strategie per far conoscere il servizio;
- la rete di collegamento dei servizi;
- le istituzioni con cui svolge insieme l'orientamento (scuola, famiglia, enti pubblici/privati...);
- il progetto di orientamento;
- le strutture/attrezzature (locali, strumenti informatici...);
- il bilancio (costi a prestazione...)
- altre indicazioni rilevanti.

La sua strutturazione sarà la seguente:

- I - Tipologia e caratteristiche della struttura (dom. 1-3)
- II - Caratteristiche degli utenti (dom. 14-16)
- III - Personale (dom. 17-23)
- IV - Aspetti economici e finanziari (dom. 24-27)

La *scheda* che intende descrivere l'identità *operativa* del servizio, comprenderà informazioni riguardo a:

- il tipo di orientamento svolto (informazione, formazione, consulenza...);
- il tipo di prodotto raggiunto a seconda delle prestazioni offerte;
- gli obiettivi che si prefigge il servizio;
- il tipo di target e/o i destinatari dello stesso;
- l'ambito territoriale d'intervento;
- il tipo di materiale prodotto;
- le strutture e gli strumenti a disposizione;
- la metodologia usata;
- come viene effettuata la valutazione;
- esiti dell'orientamento;
- altre indicazioni utili.

La sua strutturazione sarà la seguente:

- I - Attività della struttura (dom. 1-12.3)
- II - Materiali e sussidi (dom. 13-16)
- III - Valutazione delle attività (dom. 17-18)

La raccolta dei dati avverrà in tutto il territorio nazionale attraverso un vero e proprio censimento capillare, effettuato tramite interviste. Una prima serie d'interviste telefoniche permetterà di valutare e selezionare quali servizi siano veramente funzionanti e quali invece siano soltanto presenti sugli elenchi, ma non svolgono un servizio significativo. Di questi si rileverà soltanto telefonicamente l'indirizzo e alcuni dati base di una scheda anagrafica semplificata.

Questa prima parte della ricerca è in svolgimento in questo periodo; il suo completamento è previsto al termine dell'anno. La predisposizione di un software, riprodotto in 1.500 copie, relativo all'universo dei servizi di orientamento presenti nel nostro paese, renderà disponibile i risultati a quanti sono interessati e renderà pure attuabile l'aggiornamento dei dati.

La seconda tappa del lavoro di ricerca mira ad effettuare la valutazione di alcuni servizi significativi, in vista dell'indicazione di strategie valide e concrete per un potenziamento e un rinnovamento dell'attuale sistema di orientamento italiano.

Una volta conosciuto l'universo dei servizi di orientamento presenti in Italia, la seconda parte della ricerca riguarderà la valutazione della funzionalità di tali servizi. Già i questionari relativi alla prima parte dell'indagine contengono elementi che permettono una valutazione dei servizi, ma il bilancio approfondito sarà fatto a campione.

La valutazione farà perno sull'esame di due categorie di soggetti, gli operatori e i testimoni privilegiati; inoltre sarà studiato in modo approfondito un gruppo di nove servizi d'eccellenza.

Nella composizione dei campioni si terrà conto delle caratteristiche dell'universo dei servizi, prendendo in considerazione, in forma proporzionale-stratificata:

- il tipo di orientamento svolto (in forma dettagliata: informazione, formazione, consulenza informagiovane, sportello...);
- gli obiettivi;
- il tipo di prodotto raggiunto;
- le fasce di utenza;
- la collocazione territoriale secondo le circoscrizioni tradizionali (Nord, Centro, Sud e Isole), la distribuzione città/campagna, l'ampiezza delle città;
- il tipo di organizzazione interna;
- il tipo di materiale prodotto.

Il campione degli operatori sarà formato sulla base di precisi parametri di rappresentatività: livello di confidenza al 99 % e margine d'errore (E) del 2%.

I «Testimoni Privilegiati» saranno 45, 15 per ogni circoscrizione territoriale (Nord, Centro, Sud e Isole), e saranno selezionati sulla base delle loro competenze in materia secondo l'appartenenza a vari settori (amministrati-

vo, educativo-formativo, socio-psico-pedagogico, associazionismo, ricerca, università, genitori...)

Il campione dei servizi d'eccellenza comprenderà 9 strutture, scelte in numero di tre per ogni circoscrizione territoriale.

Gli operatori saranno testati tramite un questionario di valutazione, che comprenderà: le informazioni anagrafiche sull'intervistato (sesso, età, titolo di studio, curriculum professionale), l'analisi dei bisogni, dei problemi e delle potenzialità del territorio, i rapporti tra FP, scuola e mondo del lavoro, la transizione formazione - mondo del lavoro, la tipologia dei servizi erogati, tipologia e qualità dei rapporti tra il Centro di Orientamento e le varie realtà del territorio (Enti pubblici/privati/convenzionati, scuole, famiglie, copie...), la composizione dell'utenza e la relativa ampiezza con particolare riferimento alle fasce a rischio, l'équipe da cui è formato il servizio, la struttura e le attrezzature, la collocazione territoriale, il tipo di prestazione erogata dall'inchiestato, il livello di soddisfazione nello svolgimento del ruolo, la valutazione della qualità del servizio reso dalla struttura, le carenze, le attese di miglioramento, le prospettive di sviluppo in rapporto all'erogazione del servizio.

L'analisi dei risultati sarà eseguita per dati disaggregati, incroci e totali; sofisticate analisi statistiche avranno l'obiettivo di:

- ricostruire le varie tipologie di servizi, utenti e di operatori;
- identificare fattori di sviluppo, ostacoli alla crescita e carenze/limiti.

Per le interviste ai «Testimoni Privilegiati» sarà elaborata una griglia: essi, in qualità di esperti, oltre ai dati che forniranno su se stessi e sul ruolo che svolgono, dovranno indicare la ricaduta in termini di costi-benefici dei servizi sul territorio, specificando globalmente la consistenza, la qualità dell'offerta, le carenze, le prospettive di cambiamento e di sviluppo.

La griglia dei testimoni privilegiati sarà analizzata qualitativamente sulla base dei contenuti delle risposte date.

Lo studio dei servizi d'eccellenza verrà compiuto mediante osservazione partecipata, secondo griglie elaborate sulla falsariga dei questionari.

Si terrà conto, là ove possibile, anche degli studi, ricerche, pubblicazioni fatte dai servizi stessi. Il tutto in funzione di valutare complessivamente, attraverso un apposito rapporto di ricerca finale, la qualità dell'offerta erogata e relativi interventi (di cambiamento, di miglioramento...) in funzione prospettica.

3. Stato di avanzamento dell'indagine.

Il 28 marzo si è riunita a Roma l'Assemblea plenaria del Comitato tecnico scientifico del Raggruppamento temporaneo d'impresa (R.T.I.) CNOS/FAP, CIOFS/FP, COSPES ISRE.

Si è proceduto anzitutto all'esame e all'approvazione della Scheda anagrafica e della Scheda d'identità operativa, preparata dalla Direzione della ricerca e dal Comitato scientifico.

Si è deciso di nominare per ogni Regione un Coordinatore/Referente regionale, che organizzerà il lavoro dei coordinatori locali scelti nel territorio di riferimento.

- a) I coordinatori regionali avranno funzioni di:
 - organizzazione: distribuzione, somministrazione, raccolta e spedizione dei questionari;
 - consulenza: supporto esplicativo sui contenuti, metodologia di somministrazione, lettura, interpretazione del testo dei questionari.
 - strumenti di lavoro forniti dal Centro nazionale e specifici della regione.
- b) I Referenti regionali svolgeranno le funzioni di:
 - rappresentanti unici della RTI a livello regionale e locale
 - consulenti e agenti in materia budgetaria, amministrativa, fiscale e documentale al fine di garantire coerenza e trasparenza nelle procedure amministrative
 - finanziatori per i servizi svolti a livello regionale e locale.
- c) I Consulenti nazionali svolgeranno assistenza nei settori:
 - contenutistico
 - organizzativo
 - amministrativo.

In due incontri, a Roma e a Milano, i coordinatori regionali hanno incontrato la direzione della ricerca per la presentazione del lavoro da eseguire sia per le interviste telefoniche previe sia per la somministrazione delle "Schede" di rilevamento.

La direzione della ricerca ha ricevuto ed esaminato tutte le schede telefoniche ricevute dalle Regioni, determinando, in conformità a criteri oggettivi, quali potessero essere i servizi, che realmente svolgono attività di orientamento con sufficiente continuità e non soltanto in modo saltuario e occasionale.

Ai Coordinatori regionali, nel mese di luglio, sono state inviate le Schede di rilevazione, perché potessero iniziare l'attività di rilevamento sul campo. Nel mese di settembre terminerà la somministrazione delle schede, mentre nel contempo procederà l'elaborazione elettronica dei dati. Il primo anno di ricerca terminerà con la preparazione del software di presentazione dei servizi rilevati.

4. Commissione per l'approfondimento del quadro teorico della ricerca

Parallelamente al lavoro fin qui svolto, una commissione formata da docenti universitari ha tenuto varie riunioni per la revisione del materiale predisposto per l'indagine e dell'impostazione generale della ricerca.

Inoltre ha tracciato il quadro teorico della ricerca, basato sui seguenti principi:

- centralità della dimensione formativa dell'orientamento in relazione a quella informativa e di consulenza va espressa ed evidenziata ancor meglio;
- la distinzione tra gli operatori dell'orientamento e i coordinatori di attività di orientamento, con precisazioni circa i contenuti della loro formazione;
- maggiore attenzione e rilievo per la metodologia dell'orientamento;
- riorganizzazione dei Servizi di orientamento sulla base del loro rapporto con i sistemi formativi nazionali, regionali e provinciali, dell'articolazione degli interventi, delle sinergie tra diversi operatori, per giungere ad un sistema integrato di servizi in grado d'intervenire in aiuto alle varie categorie di persone.

La commissione ha anche raccolto una specifica bibliografia e proceduto alla stesura del quadro teorico di riferimento.

La seconda parte della ricerca ha un'importanza del tutto particolare, perché potrà permettere, in un momento di grande interesse per il problema dell'orientamento, di tracciare delle linee di futuro a partire dall'esame dell'esistente e delle buone prassi che certamente la ricerca metterà in luce.

La Commissione avrà certamente un ruolo importante per tracciare queste linee di sviluppo e di crescita del sistema di orientamento italiano, ricco di molte esperienze, ma non ancora sufficientemente strutturato e diffuso.

Gli enti che hanno dato vita al Raggruppamento responsabile della ricerca confidano così di poter fare un buon servizio in questo settore, mettendo anche a disposizione una cultura dell'orientamento che è ormai un loro patrimonio consolidato.