



**Linee guida per la realizzazione di attività territoriali di orientamento  
per giovani in obbligo di istruzione e in diritto – dovere all’istruzione e alla  
formazione per l’anno 2010 - 2011**

## **Premessa**

Gli interventi di orientamento rivolti a giovani in diritto – dovere all’istruzione e alla formazione per il 2010 – 2011 si pongono in sostanziale continuità con le finalità delle precedenti programmazioni ma introducono alcune modifiche volte a dare maggiore efficienza al sistema regionale di orientamento.

Le linee di azione presentate nel presente provvedimento tengono in considerazione i seguenti riferimenti normativi europei, nazionali e regionali:

- *Il Memorandum sull’istruzione e la formazione permanente* predisposto dalla Commissione delle Comunità Europee (30 ottobre 2000);
- le indicazioni in merito al diritto-dovere all’istruzione e alla formazione di cui alla legge n. 53 del 28 marzo 2003;
- i decreti legislativi n. 76 e n. 77 del 15 aprile 2005;
- il Decreto del Ministero della Pubblica Istruzione del 22 Agosto 2007, n. 139 recante norme in materia di adempimento dell’obbligo di istruzione, ai sensi dell’articolo 1, comma 622, della legge 27 dicembre 2006, n. 296;
- il piano 2007/2008 formazione - istruzione – lavoro *Interventi regionali in materia di osservazione del mercato del lavoro, informazione e orientamento al lavoro, formazione professionale e sostegno all’occupazione*;
- la risoluzione del Consiglio europeo del 21 novembre 2008 *Integrare maggiormente l’orientamento permanente nelle strategie di apprendimento permanente*;
- le linee guida in materia di orientamento lungo tutto l’arco della vita approvate dal Ministero dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca con C.M. 43 del 15 aprile 2009.

Le indicazioni contenute in tali documenti promuovono l’orientamento come processo che interessa tutto l’arco della vita delle persone e che consente a ciascun individuo di accrescere le

proprie capacità di sviluppo culturale e professionale in maniera tale da poter compiere, nelle diverse fasi della vita, scelte responsabili.

Per rispondere alle molteplici necessità dell'utenza, il presente provvedimento prevede azioni differenziate per i diversi gruppi di destinatari. La programmazione regionale definisce le linee di indirizzo e indica le priorità, in particolar modo in relazione alle attività integrate tra Istituti scolastici, Organismi di formazione, Enti locali, Province, Università. Considera con particolare rilevanza le azioni verso le categorie più svantaggiate, favorisce l'innovazione dei servizi, mira alla diffusione di un sistema territoriale a rete e promuove l'introduzione di standard qualitativi regionali.

Con il presente documento si forniscono le linee guida per la programmazione e lo svolgimento di:

- attività di orientamento rivolte ai giovani in diritto dovere all'istruzione e alla formazione svolte da reti territoriali composte principalmente da istituti scolastici e CFP;
- attività dei Coordinamenti provinciali delle reti territoriali per l'orientamento in diritto – dovere all'istruzione e alla formazione.

## **1. Reti territoriali per giovani in diritto dovere all'istruzione e alla formazione**

Dal 2001 le Direttive Regionali in materia di orientamento hanno sostenuto lo sviluppo di azioni territoriali per l'orientamento attraverso la promozione di nuove reti o il consolidamento di quelle già esistenti. È stata incentivata la nascita di nuovi partenariati sul territorio; particolare rilevanza è stata assegnata alle attività territoriali di orientamento in diritto dovere all'istruzione e alla formazione e nel contempo l'attenzione è stata focalizzata nel ruolo che gli Istituti scolastici e gli Enti di formazione professionale sono chiamati a svolgere nei confronti dei ragazzi e delle loro famiglie.

La creazione di servizi informativi e d'orientamento a rete con punti d'accesso distribuiti nel territorio, è stato uno dei principali obiettivi della Regione, previsti e raggiunti.

Nel periodo dal 2002 al 2008 attraverso i progetti di rete territoriali è stato raggiunto un numero considerevole di studenti e famiglie (gli studenti raggiunti dai progetti di orientamento in rete erano 50.000 nel 2002 e già a partire dal 2003 hanno superato i 100.000). Nell'anno 2009 sono stati finanziati 47 progetti, per un importo di € 3.420.900,00. Le reti attualmente attive sul territorio regionale comprendono un totale di circa 850 soggetti partner.

Valutando positivamente quanto realizzato fino ad oggi attraverso i progetti e considerando non di minore importanza garantire servizi di orientamento di qualità per i giovani nel percorso di assolvimento dell'obbligo di istruzione e di esercizio del diritto dovere di istruzione e formazione, si ritiene opportuno, per il 2010-2011, proseguire nelle azioni di integrazione fra il mondo dell'istruzione e della formazione professionale e del lavoro del territorio.

Interesse precipuo della Regione del Veneto è diffondere, promuovere e sostenere le "buone pratiche" di orientamento già sperimentate con successo dalle reti, incentivare e intensificare ulteriormente la collaborazione già avviata tra le reti in ambito Provinciale e Regionale e, in coerenza con le indicazioni e gli obiettivi dell'Unione Europea, promuovere la diffusione della cultura della qualità e della valutazione dei servizi erogati, allo scopo di garantire efficacia ed efficienza e di contribuire all'innovazione e alla competitività del Sistema veneto.

### **Composizione delle reti territoriali e risorse per il finanziamento**

La titolarità e la responsabilità per la gestione del progetto è del soggetto proponente, che sarà indicato nel formulario inserito nell'**allegato B** alla DGR di approvazione del presente provvedimento. Il Soggetto proponente deve essere iscritto nell'elenco regionale degli organismi di formazione accreditati di cui alla L.R. n. 19 del 9 agosto 2002, nell'ambito dell'orientamento e/o nell'ambito dell'obbligo formativo, pena l'esclusione del progetto dal finanziamento.

Gli Istituti scolastici che aderiscono al progetto possono essere solamente Istituti di istruzione secondaria di primo e secondo grado.

I soggetti coinvolti nella rete potranno essere dunque i seguenti:

**Proponente e Partner:** sono indicati nel progetto iniziale e la loro partecipazione attiva può essere finanziata dal contributo regionale. Per ogni partner indicato al punto 6 del formulario di presentazione del progetto (“soggetto/i partner”), di cui all’**allegato B** alla DGR di approvazione del presente provvedimento, dovrà essere necessariamente allegata una lettera di adesione formale del partner nella quale si specifica il proprio ruolo all’interno del progetto.

Qualora risulti mancante la lettera di adesione di un organismo o ente, questo non potrà essere annoverato tra i partner di progetto, con conseguente incidenza negativa sulla valutazione alla voce “qualificazione del partenariato”.

Ciascun Soggetto (proponente e/o partner) dovrà partecipare, sia direttamente che indirettamente, ad un solo progetto. Qualora uno stesso Soggetto presenti adesione in qualità di proponente e/o partner a più di un progetto, il soggetto sarà escluso da tutti i progetti presentati secondo quanto previsto in questo allegato.

Ai fini del presente atto è considerato un soggetto (proponente o partner) ciascun istituto scolastico, anche comprendente più ordini, definito con un codice meccanografico identificativo della Dirigenza.

**Associati:** possono aderire fin dall’inizio o in un momento successivo all’approvazione del progetto; tuttavia non possono beneficiare del contributo regionale. L’adesione deve essere formulata per iscritto, in una lettera formale, che contenga la specificazione del ruolo dell’associato all’interno del progetto e attesti che l’adesione non prevede la partecipazione al contributo regionale.

Le **Province** (in qualità di Amministrazioni provinciali, Centri per l’Impiego, Centro di Formazione Professionale, specifiche agenzie, ...) e gli **Uffici Scolastici Provinciali** possono aderire ai progetti dei territori di riferimento senza essere destinatari del finanziamento, in qualità quindi di associati.

Al fine di garantire bacini di utenza omogenei (dal punto di vista quantitativo) tra i diversi progetti, i partner dovranno avere sede e/o operare all’interno del territorio della medesima circoscrizione del Centro per l’Impiego delle Province. All’interno della circoscrizione possono essere presenti più reti che rispondano ai requisiti di partenariato sopra descritti. Non possono far parte del partenariato di una rete soggetti di diverse circoscrizioni a meno che in queste circoscrizioni siano assenti reti territoriali.

Ai fini dell'ammissibilità al finanziamento è fissato un numero minimo di partner (scuole o CFP) compresi nella rete. Non potranno essere finanziati progetti presentati da reti a cui aderiscano come partner meno di nove (9) tra CFP e Scuole, di cui almeno tre (3) Scuole secondarie di primo grado e almeno tre (3) enti tra Istituti scolastici secondari di secondo grado e Centri di Formazione Professionale. Nel partenariato dovrà essere presente almeno un Centro di Formazione Professionale, se presente con proprie sedi nel territorio interessato, eventualmente anche in qualità di associato.

Eventuali deroghe saranno concesse solo alle province di Rovigo e Belluno e ai territori delle Comunità montane per documentate, motivate e importanti ragioni.

È stabilita inoltre una dimensione massima delle reti che non potranno comprendere tra i partner effettivi più di trenta (30) tra Istituti Scolastici e Centri di Formazione Professionale.

Nell'attribuzione dei finanziamenti, sarà considerato il numero degli studenti di Istituti Scolastici e di Centri di Formazione Professionale che partecipano in qualità di partner effettivi al progetto relativi all'anno scolastico 2009/2010. In particolare si specifica che, per un corretto ed equo utilizzo delle risorse, il contributo Regionale -forfettario ed omnicomprensivo- potrà ammontare ad un massimo di € 45.000,00 per le reti con meno di 5.000 studenti, ad un massimo di € 62.000,00 per le reti con un numero di studenti compreso tra i 5.000 e i 10.000 e ad un massimo di € 75.000,00 per le reti con più di 10.000 studenti. Qualora risultassero ammissibili al finanziamento progetti dello stesso bacino territoriale, le risorse potranno essere ripartite in modo proporzionale alle dimensioni delle reti.

Il coordinamento del Progetto può essere affidato solamente agli Istituti scolastici e/o agli Organismi di Formazione Professionale; le attività di gestione, amministrazione e rendicontazione sono comunque di competenza del soggetto proponente che si avvarrà della proficua collaborazione dei partner.

All'interno del progetto si prevede un gruppo di lavoro interistituzionale, incardinato all'interno del soggetto proponente e coordinato da responsabile del progetto.

Ciascun progetto dovrà concludersi, pena il non riconoscimento o il riconoscimento parziale dei costi, con una dettagliata relazione finale quali/quantitativa di contenuto anche propositivo.

### **Attività da prevedere nel progetto**

I progetti dovranno prendere avvio tra il 1° agosto e il 15 settembre 2010 ed essere realizzati entro il 31 luglio 2011.

Il progetto dovrà prevedere azioni coerenti con le tipologie di azioni indicate nel formulario e non sono previste e non saranno finanziate attività di formazione per operatori.

Le attività da prevedere nel progetto dovranno essere realizzate in coerenza con le attività previste all'interno di ciascun Piano dell'Offerta Formativa degli Istituti scolastici o Centri di Formazione Professionale coinvolti e alla loro integrazione. Tutte le azioni indicate sono obbligatorie e potranno essere svolte usufruendo anche di altri finanziamenti pubblici, in tal caso nel progetto andranno indicate le risorse e le modalità di svolgimento.

Dette attività potranno avere carattere individuale o di gruppo e sono le seguenti:

1. incontri e iniziative con le famiglie nella fase di informazione e sensibilizzazione; coinvolgimento dei giovani e delle famiglie in attività a valenza orientativa o di ri-orientamento;
2. percorsi di orientamento per agevolare la transizione tra il primo e il secondo ciclo del sistema di istruzione e formazione professionale, anche con iniziative di didattica orientativa;
3. moduli brevi sul metodo di studio per l'orientamento nelle transizioni tra i cicli scolastici;
4. percorsi formativi di orientamento e ri-orientamento relativi alla possibilità di cambiare indirizzo all'interno del sistema dell'istruzione e della formazione professionale, o di passare da un sistema all'altro, attraverso interventi mirati che si realizzano sia in itinere che al termine dei percorsi intermedi e con particolare attenzione alla documentazione e/o certificazione dei saperi e delle competenze acquisite;
5. attività rivolte ai giovani finalizzate a sostenere e promuovere la realizzazione dei percorsi personali nell'obbligo di istruzione e nell'esercizio-assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e alla formazione;
6. attività per giovani svantaggiati e a rischio (disabili, stranieri, con difficoltà di relazione, a rischio di espulsione o abbandono, etc.) compresi percorsi personalizzati congiunti tra istituti secondari di primo grado e formazione professionale anche in raccordo con le Province;
7. azioni di orientamento a sostegno della scelta del proprio percorso di istruzione e di formazione professionale rivolte a giovani in diritto dovere all'istruzione e formazione che si avviano a completare i percorsi formativi. Tali interventi potranno essere realizzati anche in collaborazione con le Università e con il mondo del lavoro;
8. azioni di coordinamento e monitoraggio del progetto.

Le reti svolgeranno inoltre attività di coordinamento, comunicazione e monitoraggio, sia tra le reti che con la Direzione Regionale Lavoro; parteciperanno inoltre a momenti di confronto dei diversi gruppi di lavoro inter-istituzionali così come specificato al capitolo "Coordinamenti provinciali".

Per monitorare i propri servizi saranno utilizzate le schede per la rilevazione della qualità riportate da pagina 14 a pagina 19 e da pagina 20 a pagina 28.

### **Modalità e tempi di presentazione e di valutazione**

I soggetti che svolgono la funzione di proponente potranno presentare i progetti che devono pervenire a pena di esclusione, entro il 16 novembre 2009 al seguente indirizzo: Giunta Regionale del Veneto - Direzione Regionale Lavoro - Servizio Formazione continua, Orientamento e Politiche di Sostegno all'Occupazione - Fondamenta Santa Lucia - Cannaregio, 23 - 30121 Venezia.

Si sottolinea che i progetti possono essere inviati a mezzo raccomandata A.R. o consegnati a mano e devono comunque pervenire entro le ore 13.00 della data sopraindicata. I progetti dovranno essere presentati secondo il formulario di cui all'**allegato B** e saranno valutati secondo la scheda di seguito riportata. I progetti dovranno essere presentati accompagnati da un protocollo condiviso tra reti in ambito provinciale relativo alle modalità di realizzazione dell'attività di coordinamento provinciale della presente linea di intervento, e con l'indicazione del referente provinciale delle reti.

La valutazione dei progetti sarà effettuata da un apposito nucleo di valutazione designato dal Dirigente della Direzione Regionale Lavoro.

### **Risorse**

Per la realizzazione dei progetti della presente linea di intervento è disponibile la somma complessiva di € 2.930.000,00 a valersi per € 1.680.000,00 sul capitolo 100638 e € 1.250.000,00 sul capitolo 100639 del vigente bilancio di previsione.

## SCHEMA DI VALUTAZIONE Attività territoriali di orientamento

**Soggetto Proponente:****Titolo Progetto:**

REQUISITI DI AMMISSIBILITÀ	SI	NO
Termini di presentazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soggetto proponente iscritto nell'elenco regionale degli organismi di formazione accreditati di cui alla L.R. n. 19 del 9 agosto 2002, nell'ambito dell'orientamento e /o nell'ambito dell'obbligo formativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preventivo dei costi secondo formulario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Partenariato composto da almeno un Istituto scolastico e da un Organismo di formazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rispondenza agli obiettivi progettuali di cui al presente provvedimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Composizione della rete rispondente ai criteri prescritti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PARAMETRI DI VALUTAZIONE	Punti	
Rete beneficiaria del contributo regionale per l'anno 2009: mantenimento del partenariato <i>fino a 15 punti</i>	/15	
Qualificazione del partenariato (in ordine alle strutture organizzative e logistiche, alla rappresentatività sul territorio, alle esperienze ed alle competenze sulla materia oggetto del progetto, e alla partecipazione dei partner alle diverse fasi del progetto); <i>fino a 30 punti</i>	/30	
Grado di coerenza e di verificabilità degli obiettivi progettuali; <i>fino a 15 punti</i>	/15	
Metodologie e strutturazione del progetto <i>fino a 40 punti</i>	/40	
<b>TOTALE PUNTI</b>	<b>/100</b>	

Limite minimo per la finanziabilità: 60 punti

## 2. Coordinamenti provinciali

Il **Coordinamento provinciale** delle reti di orientamento per il diritto – dovere all'istruzione e alla formazione è l'organismo costituito dai rappresentanti delle reti operanti nella medesima provincia. È auspicabile che alle riunioni del Coordinamento partecipino anche i rappresentanti della Provincia e dell'Ufficio scolastico provinciale.

In seno a ciascun Coordinamento opera un **Referente** con compiti di rappresentanza nei rapporti con enti e istituzioni del territorio. I Referenti sono individuati dalla Direzione Regionale Lavoro sulla base delle indicazioni pervenute nei progetti di cui alla precedente linea di intervento.

Il Referente provinciale tiene i contatti con la Direzione Regionale Lavoro ed effettua tutte le comunicazioni relative allo svolgimento delle attività dei coordinamenti provinciali. Le singole reti non dovranno comunicare direttamente alla Regione lo svolgimento o la propria partecipazione a tali attività.

Le **attività che dovranno essere svolte dal coordinamento provinciale**, in accordo con la Direzione Regionale Lavoro, sono le seguenti:

1. **raccordo** sia tra le reti che con la Direzione Regionale Lavoro comprendente momenti di confronto dei diversi gruppi di lavoro inter-istituzionali.

Le azioni di coordinamento e raccordo tra le reti hanno lo scopo di facilitare la comunicazione delle informazioni e creare sinergie tra la Regione, le reti territoriali e gli altri soggetti interessati alla materia.

Gli interventi delle reti di scuole che utilizzano il finanziamento regionale dovranno essere coordinati con le contestuali iniziative sviluppate dalle Amministrazioni provinciali, dagli Uffici scolastici provinciali e da altri soggetti eventualmente operanti in loco.

2. Aggiornamento della **mappatura** dei soggetti e delle attività di orientamento verso giovani in obbligo di istruzione e in diritto – dovere all'istruzione e alla formazione esistenti nel territorio. Tale rilevazione dovrà essere opportunamente pubblicizzata.
3. Promozione della **condivisione di strumenti** e metodologie di lavoro tra le reti.
4. Predisposizione di opportune **iniziative di comunicazione** finalizzate a fornire massima visibilità alle attività di orientamento promosse dalla Regione del Veneto in ambito provinciale.

I Coordinamenti provinciali hanno inoltre il compito di proporre le attività dei progetti e possibilmente di diffondere il materiale informativo alle scuole secondarie di primo e secondo grado che non sono incluse nei partenariati delle singole reti.

I Coordinamenti provinciali collaborano con la Regione del Veneto allo scopo di garantire la correttezza delle informazioni dei materiali e delle pubblicazioni relative ai corsi di studio e ai servizi proposti delle singole scuole aderenti alle reti di orientamento del territorio provinciale.

5. Sensibilizzazione all'utilizzo di **AROF** e **Sopralamedia** e al loro popolamento: i Coordinamenti provinciali attuano azioni di sensibilizzazione all'utilizzo di AROF, soprattutto per quanto riguarda i dati utilizzati dal portale Sopralamedia; i Coordinamenti supportano le scuole e i centri di formazione professionale per l'inserimento delle informazioni e collaborano alla diffusione di dati statistici sull'assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e alla formazione.
6. Azioni di **monitoraggio** delle attività di orientamento complessivamente svolte dalle reti nel proprio territorio provinciale e sullo stato dell'assolvimento al diritto-dovere all'istruzione e alla formazione, così come descritto nel paragrafo successivo.
7. Redazione e invio alla Regione di un report intermedio, entro novembre 2010, e uno finale, entro 30 giorni dalla conclusione delle attività progettuali.

Si precisa che all'interno delle azioni sopraindicate non possono in alcun modo trovare spazio azioni di pubblicizzazione dell'offerta formativa condotti in modo unilaterale da istituti di istruzione, enti di formazione o atenei.

Particolare attenzione sarà posta alle fasi di progettazione e realizzazione per evitare che le attività dei progetti in rete si sovrappongano ma, al contrario, si integrino alle attività realizzate dalle Province rivolte ai giovani che abbiano manifestato l'intenzione di abbandonare il percorso scolastico o formativo, oppure ai giovani che abbiano cessato di frequentare la scuola e le attività formative.

## Monitoraggio

Il monitoraggio si pone i seguenti obiettivi:

- verificare la corrispondenza tra i risultati raggiunti complessivamente dagli interventi a rete finanziati e gli obiettivi complessivi previsti dal presente provvedimento;
- stimolare il miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Oggetto del monitoraggio saranno quindi tutte le azioni svolte dalle reti finanziate dalla Regione del Veneto per la realizzazione di interventi di orientamento per giovani in diritto-dovere all'istruzione e alla formazione e lo stato dell'assolvimento al diritto-dovere all'istruzione e alla formazione.

Si sottolinea l'importanza del monitoraggio:

- per la Regione del Veneto garantisce la congruità della realizzazione dei progetti con la programmazione annuale e contribuisce alla creazione di un "sistema veneto" di orientamento caratterizzato da standard minimi di qualità;
- per gli enti realizzatori contribuisce a garantire efficacia ed efficienza dei propri interventi

## Metodi e strumenti

Il monitoraggio dei singoli progetti è in capo a ciascun partenariato di rete. I Coordinamenti provinciali collaborano con la Direzione Regionale Lavoro per la rilevazione di dati sull'assolvimento del diritto – dovere all'istruzione e alla formazione per ogni territorio provinciale.

I Coordinamenti provinciali utilizzeranno il modello di relazione riportato a pagina 13 e concorderanno con la Direzione Regionale Lavoro ulteriori strumenti e i metodi per la realizzazione del monitoraggio dell'impatto dei progetto sul territorio.

Ogni Coordinamento provinciale dovrà informare le reti operanti nel proprio territorio delle proprie attività di monitoraggio e degli strumenti e metodologie di cui intendono avvalersi.

I Coordinamenti provinciali realizzeranno il monitoraggio delle attività durante tutto il periodo di svolgimento dei progetti e stileranno le due relazioni indicate nell'azione 7.

## Risultati attesi

Il monitoraggio delle azioni svolte dalle reti e dell'assolvimento al diritto-dovere all'istruzione e alla formazione mira ad ottenere i seguenti risultati:

- aumento della conoscenza del territorio, delle criticità e delle potenzialità di ciascuna provincia in relazione all'assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e alla formazione;

- miglioramento della capacità di progettazione degli interventi di orientamento e della loro efficacia ed efficienza;
- ottenimento di indicazioni per la predisposizione dei prossimi piani annuali.

## Risorse

Saranno considerate ammissibili le spese per:

- locazione di sale e attrezzature necessarie a riunioni di coordinamento e per eventi pubblici di diffusione dei risultati;
- personale necessario allo svolgimento delle azioni previste dal presente provvedimento concordandone la professionalità con la Direzione Regionale Lavoro;
- progettazione, stampa, duplicazione e diffusione di materiali connessi alla realizzazione delle azioni previste dal presente provvedimento;
- attività svolte nelle scuole secondarie di primo e secondo grado non comprese nei partenariati delle singole reti.

Per la presente linea di intervento è disponibile la somma di € 290.000,00 da suddividersi tra i Coordinamenti delle varie province come indicato nella tabella sottostante:

Provincia	Ammontare finanziamento
BL	€ 30.000,00
PD	€ 50.000,00
RO	€ 30.000,00
TV	€ 40.000,00
VE	€ 40.000,00
VI	€ 50.000,00
VR	€ 50.000,00
<b>Totale</b>	<b>€ 290.000,00</b>

Le risorse sono disponibili per € 210.000,00 al capitolo 100638 e € 80.000,00 al capitolo 100639 del vigente bilancio di previsione.

**RELAZIONE DEL COORDINAMENTO PROVINCIALE**

Attività di orientamento per il diritto – dovere all’istruzione e alla formazione in ambito provinciale. D.G.R. 3634/2008 e D.G.R. 834/2009.

<b>Referente provinciale</b>	
<b>Provincia</b>	

Aspetti da considerare nella relazione del coordinamento provinciale:

1. Iniziative di comunicazione programmate e/o realizzate;
2. Attività programmate e/o svolte per il coordinamento dei progetti;
3. Attività programmate e/o realizzate per il monitoraggio dello stato di avanzamento dei progetti e dell’assolvimento del diritto-dovere all’istruzione e alla formazione nel territorio provinciale;
4. Ricognizione dei servizi di orientamento erogati all’utenza e stato della collaborazione tra le reti e con gli altri soggetti coinvolti, segnatamente l’Amministrazione Provinciale e l’Ufficio Scolastico Regionale;
5. Realizzazione delle attività di orientamento rivolte a scuole e/o soggetti che non fanno parte delle reti territoriali;
6. Servizi realizzati sul territorio, caratteristiche delle reti, omogeneità e differenze;
7. Elementi quantitativi, rilevati da AROF o da altre fonti, quali:
  - Destinatari finali previsti e raggiunti dai vari progetti e rapporto con il numero complessivo di allievi;
  - Numero di ragazzi a rischio di abbandono e in abbandono scolastico;
  - Numero di passaggi tra istituti scolastici e centri di formazione professionale (infra e fra sistemi);
  - Eventuali specifiche aree territoriali con problemi di dispersione;
8. Stato di compilazione delle schede descrittive dei progetti di orientamento e degli Istituti scolastici;
9. Valutazione complessiva dell’esperienza effettuata, indicando punti di forza e criticità, criteri e strumenti adottati;

Luogo e data

Il Referente provinciale

Persona da contattare per informazioni:

Telefono:e-mail

**SCHEDA PER LA VALUTAZIONE  
DELLA QUALITÀ DELL'ORIENTAMENTO**

Da parte dei **responsabili della pianificazione** delle attività di orientamento

La presente scheda ha lo scopo di rilevare la qualità delle attività di orientamento erogate da soggetti pubblici o privati operanti nella Regione del Veneto. È rivolta ai responsabili della pianificazione degli interventi di orientamento, ovvero coloro che li programmano e li valutano. Generalmente non operano a contatto con l'utenza.

La compilazione del questionario avviene facendo un segno sulla casella corrispondente alla risposta più corretta. È preferibile che la compilazione avvenga direttamente su *file* scegliendo, tra le proprietà della casella (che appaiono premendo il tasto destro del *mouse*), l'opzione "selezionato".

La scheda si compone di due parti:

1. la prima rileva i dati del soggetto compilatore ed il periodo di rilevazione;
2. la seconda presenta gli indicatori di qualità e registra le Sue valutazioni in merito.

**PARTE PRIMA – il soggetto che compila la scheda, il periodo di rilevazione e il tipo di attività**

*Ambito: orientamento per ragazzi in obbligo all'istruzione e in diritto - dovere all'istruzione e alla formazione*

Ente e servizio di appartenenza: ...

Ruolo: ...

Età: ...

Sesso:  F  M

Rapporto di lavoro:  dipendente  collaboratore

Risponda al questionario avendo in mente il seguente periodo di attività: ....

Data di compilazione: ...

Attività oggetto di rilevazione: definire l'attività e specificare a quale o quali dei seguenti tipi essa appartiene:

Nome attività: ...

<b>A) ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE ORIENTATIVA</b>	A1) Colloqui di accoglienza	<input type="checkbox"/>
	A2) Incontri di informazione orientativa	<input type="checkbox"/>
<b>B) FORMAZIONE ORIENTATIVA</b>	B1) Percorsi di sviluppo di abilità sociali - orientamento alla formazione e al lavoro	<input type="checkbox"/>
	B2) Percorsi di integrazione scolastica e sociale	<input type="checkbox"/>
<b>C) CONSULENZA ORIENTATIVA</b>	C1) Colloqui individuali di orientamento	<input type="checkbox"/>
	C2) Bilancio attitudinale e di esperienze	<input type="checkbox"/>
	C3) Bilancio di competenze professionali	<input type="checkbox"/>
	C4) Counseling orientativo	<input type="checkbox"/>
<b>D) ACCOMPAGNAMENTO E SOSTEGNO ALLA FORMAZIONE E AL LAVORO</b>	D1) Tutorato alla formazione	<input type="checkbox"/>
	D2) Tutorato work-experience e tirocini di orientamento	<input type="checkbox"/>
	D3) Accompagnamento e supporto alla ricerca attiva del lavoro	<input type="checkbox"/>
	D4) Tutorato all'inserimento lavorativo	<input type="checkbox"/>
	D5) Tutorato alla creazione di impresa	<input type="checkbox"/>

**PARTE SECONDA – Gli indicatori di qualità delle attività di orientamento**

Nella tabella seguente sono riportati alcuni indicatori di qualità delle attività di orientamento. La preghiamo di compilare la seconda, terza e quarta colonna per ogni indicatore. Nella colonna “Sì/No” scriva se la caratteristica dell’indicatore è presente o meno nella Sua attività di orientamento selezionando l’apposita casella. Nella colonna “Come lo so” indichi le fonti di informazione relative all’indicatore che Le consentono di esprimere la valutazione che specificherà nella quarta colonna con scala 1 – 2 – 3 – 4 (in cui 1 è il minimo e 4 è il massimo). Nel caso desideri aggiungere ulteriori informazioni, può utilizzare la colonna “Eventuali specificazioni”.

Indicatore	Sì/No	Come lo so (su quali elementi si basa la valutazione espressa)	Valutazione (1 minimo – massimo 4)		Eventuali specificazioni
Approccio globale centrato sulla persona	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Presenza di schede degli utenti <input type="checkbox"/> Organizzazione del servizio (es. Rapporto numero operatori/ numero di utenti per tipologia di servizi offerti) <input type="checkbox"/> Registrazione colloqui personali <input type="checkbox"/> Questionari di soddisfazione <input type="checkbox"/> Eventuali reclami <input type="checkbox"/> Percorsi personalizzati e differenziati per tipologia di utenza <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione in merito al rispetto del principio di “centralità dell’utente”	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	
L’orientamento risponde agli obiettivi personali, sociali e di sviluppo professionale (carriera) dell’utente	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Questionari di gradimento <input type="checkbox"/> Progetto individuale e monitoraggio del percorso dell’utente <input type="checkbox"/> Colloqui con gli utenti o incontri con i genitori <input type="checkbox"/> Bilancio formativo o di competenze successivo agli interventi <input type="checkbox"/> Follow up <input type="checkbox"/> Patto di servizio <input type="checkbox"/> Il raggiungimento degli obiettivi personali è oggetto di valutazione esterna <input type="checkbox"/> Altro (specificare)		Secondo Lei, quanto l’orientamento risponde agli obiettivi personali, sociali e di sviluppo professionale (carriera) dell’utente	

Indicatore	Sì/No	Come lo so (su quali elementi si basa la valutazione espressa)	Valutazione (1 minimo – massimo 4)		Eventuali specificazioni
La struttura dispone di un piano di sviluppo	<input type="checkbox"/> Sì	<input type="checkbox"/> Documento in cui sono stati definiti gli obiettivi e programmate le azioni	Dia la Sua valutazione in merito alla condivisione all'interno della struttura dei contenuti del piano di sviluppo	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	
	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Bilancio pluriennale <input type="checkbox"/> Altro (specificare)		Dia la Sua valutazione in merito all'aggiornamento dei contenuti del piano di sviluppo	
La struttura differenzia le sue modalità di promozione del servizio sulla base delle caratteristiche dei destinatari	<input type="checkbox"/> Sì	<input type="checkbox"/> Presenza di un documento che collega i tipi di servizio con i tipi di target	Dia la Sua valutazione in merito all'efficacia delle azioni di promozione dei servizi	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	
	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Documenti attestanti l'invio ai partner della rete più idonei <input type="checkbox"/> Le prassi relative agli invii agli altri servizi del territorio sono condivise e formalizzate <input type="checkbox"/> Presenza di iniziative promozionali dei servizi proposti dalla struttura e rivolte al proprio target utenti <input type="checkbox"/> Altro (specificare)			
Viene condotta periodicamente un'analisi delle risorse a disposizione rispetto alle esigenze espresse dal contesto e dall'utenza	<input type="checkbox"/> Sì	<input type="checkbox"/> Documenti di programmazione del servizio	Dia la Sua valutazione in merito all'adeguatezza delle risorse strutturali rispetto al tipo di servizi da erogare	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	
	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Bilancio pluriennale <input type="checkbox"/> Altro (specificare)			

Indicatore	Sì/No	Come lo so (su quali elementi si basa la valutazione espressa)	Valutazione (1 minimo – massimo 4)		Eventuali specificazioni
Viene accertato il possesso da parte degli operatori delle competenze di base ritenute necessarie all'erogazione dei servizi	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Presenza di un elenco di requisiti per gli operatori e verifica possesso requisiti tramite apposita scheda <input type="checkbox"/> Esistenza archivio curriculum vitae degli orientatori <input type="checkbox"/> Esistenza profilo competenze essenziali degli operatori in relazione ai servizi offerti e verifica possesso competenze tramite apposita scheda <input type="checkbox"/> Bando di selezione per esperti <input type="checkbox"/> Feedback con l'utenza e altre strutture <input type="checkbox"/> Questionari di gradimento dell'utenza <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione in merito all'adeguatezza delle competenze di base rispetto al tipo di servizi da erogare	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	
Il personale è coinvolto in un processo di formazione continua per sviluppare competenze specialistiche in funzione dell'evoluzione delle pratiche di orientamento	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Esistenza di un piano formativo adeguato, elaborato sulla base delle competenze da sviluppare in relazione all'evoluzione delle pratiche di orientamento <input type="checkbox"/> Possibilità di accesso a corsi di formazione su richiesta del singolo <input type="checkbox"/> Registrazione sistematica dei percorsi di formazione individuale (record personali) <input type="checkbox"/> Esistenza di un sistema di valutazione dell'efficacia della formazione del personale <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione in merito all'adeguatezza del processo di sviluppo delle competenze specialistiche in funzione dell'evoluzione delle pratiche di orientamento	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	
I servizi all'utenza sono offerti su più "canali": telefono, e-mail, in presenza	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Esistenza di diversi "canali" di erogazione del servizio <input type="checkbox"/> Il materiale promozionale del servizio/progetto comunica la possibilità per l'utente di utilizzare differenti canali <input type="checkbox"/> Materiale per auto consultazione <input type="checkbox"/> Personale dedicato a prestare assistenza all'utente	Dia la Sua valutazione in merito all'adeguatezza dei canali attraverso i quali viene erogato il servizio all'utenza	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	

Indicatore	Sì/No	Come lo so (su quali elementi si basa la valutazione espressa)	Valutazione (1 minimo – massimo 4)	Eventuali specificazioni
		<input type="checkbox"/> Altro (specificare)		
La rete territoriale dispone di regole e protocolli di collaborazione per lavorare insieme	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Documento di formalizzazione del partenariato <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione complessiva in merito alla qualità del lavoro in rete	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
La rete condivide le risorse informative sul mercato del lavoro e l'offerta formativa	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Accordi per la condivisione di risorse informative <input type="checkbox"/> Materiali informativi cartacei e informatici comuni <input type="checkbox"/> Altro (specificare)		
La rete organizza attività di formazione continua per lo sviluppo delle competenze del personale	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Esistenza di un piano formativo <input type="checkbox"/> Realizzazione ore di formazione comuni <input type="checkbox"/> Altro (specificare)		
La rete è impegnata in attività progettuali comuni ai livelli provinciale, regionale, nazionale e comunitario	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Presenza di progetti gestiti in rete in ambito locale <input type="checkbox"/> Presenza di progetti gestiti in rete rivolti al territorio regionale <input type="checkbox"/> Presenza di progetti nazionali <input type="checkbox"/> Partecipazione a progetti europei gestiti in rete <input type="checkbox"/> Altro (specificare)		
La rete ha un approccio condiviso alla valutazione del servizio	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Presenza strumenti e metodologie di valutazione condivise (software, data-base, griglie, questionari, ecc.) <input type="checkbox"/> Condivisione di sistemi di accreditamento comuni		

Indicatore	Sì/No	Come lo so (su quali elementi si basa la valutazione espressa)	Valutazione (1 minimo – massimo 4)		Eventuali specificazioni
		<input type="checkbox"/> Condivisione di sistemi di certificazione di qualità comuni <input type="checkbox"/> Esistenza di una valutazione unica esterna <input type="checkbox"/> Altro (specificare)			

**SCHEDA PER LA VALUTAZIONE  
DELLA QUALITÀ DELL'ORIENTAMENTO**  
Da parte degli **operatori** delle attività di orientamento

La presente scheda ha lo scopo di rilevare la qualità delle attività di orientamento erogate da soggetti pubblici o privati operanti nella Regione del Veneto. È rivolta agli operatori di orientamento, ovvero coloro che sono preposti alla diretta erogazione dei servizi in Istituzioni o progetti di orientamento, anche a contatto con l'utenza.

La compilazione del questionario avviene facendo un segno sulla casella corrispondente alla risposta più corretta. È preferibile che la compilazione avvenga direttamente su *file* scegliendo, tra le proprietà della casella (che appaiono premendo il tasto destro del *mouse*), l'opzione "selezionato".

La scheda si compone di due parti:

3. la prima rileva i dati del soggetto che la compila e il periodo di rilevazione;
4. la seconda presenta gli indicatori di qualità e registra le Sue valutazioni in merito.

**PARTE PRIMA – il soggetto che compila la scheda, il periodo di rilevazione e il tipo di attività**

*Ambito: orientamento per ragazzi in obbligo all'istruzione e in diritto - dovere all'istruzione e alla formazione*

Ente e servizio di appartenenza: ...

Ruolo: ...

Età: ...

Sesso:  F  M

Rapporto di lavoro:  dipendente  collaboratore

Risponda al questionario avendo in mente il seguente periodo di attività: *da gennaio 2009 ad oggi.*

Data di compilazione: ...

Definisca l'attività e specifichi a quale o quali dei seguenti tipi essa appartiene:

Nome attività: ...

<b>A) ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE ORIENTATIVA</b>	A1) Colloqui di accoglienza	<input type="checkbox"/>
	A2) Incontri di informazione orientativa	<input type="checkbox"/>
<b>B) FORMAZIONE ORIENTATIVA</b>	B1) Percorsi di sviluppo di abilità sociali - orientamento alla formazione e al lavoro	<input type="checkbox"/>
	B2) Percorsi di integrazione scolastica e sociale	<input type="checkbox"/>
<b>C) CONSULENZA ORIENTATIVA</b>	C1) Colloqui individuali di orientamento	<input type="checkbox"/>
	C2) Bilancio attitudinale e di esperienze	<input type="checkbox"/>
	C3) Bilancio di competenze professionali	<input type="checkbox"/>
	C4) Counseling orientativo	<input type="checkbox"/>
<b>D) ACCOMPAGNAMENTO E SOSTEGNO ALLA FORMAZIONE E AL LAVORO</b>	D1) Tutorato alla formazione	<input type="checkbox"/>
	D2) Tutorato work-experience e tirocini di orientamento	<input type="checkbox"/>
	D3) Accompagnamento e supporto alla ricerca attiva del lavoro	<input type="checkbox"/>
	D4) Tutorato all'inserimento lavorativo	<input type="checkbox"/>
	D5) Tutorato alla creazione di impresa	<input type="checkbox"/>

### **PARTE SECONDA – Gli indicatori di qualità delle attività di orientamento**

Nella tabella seguente sono riportati gli indicatori di qualità delle attività di orientamento. La preghiamo di compilare la seconda, terza e quarta colonna per ogni indicatore. Nel caso desideri aggiungere ulteriori informazioni, può utilizzare la colonna “Eventuali specificazioni”.

Nella colonna “Sì/No” scriva se la caratteristica dell'indicatore a sinistra è presente o meno nella Sua attività di orientamento; qualora Lei abbia risposto affermativamente, usi la quarta colonna “Scala di valutazione” per specificarne il grado di presenza con scala 1 – 2 – 3 – 4 in cui 1 è il minimo e 4 è il massimo.

Nella colonna “Come lo so” deve indicare le fonti di informazione che hanno consentito di esprimere la Sua valutazione.

Indicatore	Sì/No	Come lo so (su quali elementi si basa la valutazione espressa)	Valutazione (1 minimo – massimo 4)	Eventuali specificazioni
Approccio globale centrato sulla persona	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Presenza di schede degli utenti <input type="checkbox"/> Organizzazione del servizio (es. Rapporto numero operatori/ numero di utenti per tipologia di servizi offerti) <input type="checkbox"/> Registrazione colloqui personali <input type="checkbox"/> Questionari di soddisfazione <input type="checkbox"/> Eventuali reclami <input type="checkbox"/> Percorsi personalizzati e differenziati per tipologia di utenza <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione in merito al rispetto del principio di “centralità dell’utente”	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Pari opportunità nell’accesso ai servizi (attenuazione delle disuguaglianze, parità di genere, rispetto delle diversità)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> È esplicitato nel documento di presa in carico degli utenti <input type="checkbox"/> Monitoraggio degli accessi al servizio: numeri e tipi di utenza <input type="checkbox"/> Documenti informativi differenziati ma imparziali <input type="checkbox"/> Carta dei servizi <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione in merito al rispetto del principio di “Pari opportunità nell’accesso ai servizi”	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4

Indicatore	Sì/No	Come lo so (su quali elementi si basa la valutazione espressa)	Valutazione (1 minimo – massimo 4)		Eventuali specificazioni
È rispettata la privacy	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Gli spazi dei colloqui sono riservati <input type="checkbox"/> Le informazioni raccolte sono archiviate secondo procedure interne concordate e definite <input type="checkbox"/> La gestione dei dati avviene in base alle norme sulla riservatezza <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione in merito al rispetto della privacy degli utenti	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	
Il servizio è indipendente da interessi dell'ente erogatore e rispetta le scelte dell'utente	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Il monitoraggio oggettivo del percorso dell'utente dimostra l'indipendenza del servizio da interessi dell'ente erogatore <input type="checkbox"/> Uniformità delle procedure e delle modulistiche <input type="checkbox"/> Verifica modalità di selezione delle fonti informative <input type="checkbox"/> Carta dei servizi <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione sull'indipendenza del servizio da interessi dell'ente erogatore	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	

Indicatore	Sì/No	Come lo so (su quali elementi si basa la valutazione espressa)	Valutazione (1 minimo – massimo 4)	Eventuali specificazioni
L'accesso ai servizi tiene conto di tutte le dimensioni della persona (orari di apertura, prossimità, accessibilità, lingua)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Documenti di programmazione del servizio <input type="checkbox"/> Materiale informativo del servizio <input type="checkbox"/> Traduzione in lingua straniera dei testi <input type="checkbox"/> È esplicitato nella Carta dei servizi <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	Secondo Lei, quanto l'accesso ai servizi tiene conto di tutte le dimensioni della persona?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
L'orientamento risponde agli obiettivi personali, sociali e di sviluppo professionale (carriera) dell'utente	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Questionari di gradimento <input type="checkbox"/> Progetto individuale e monitoraggio del percorso dell'utente <input type="checkbox"/> Colloqui con gli utenti o incontri con i genitori <input type="checkbox"/> Bilancio formativo o di competenze successivo agli interventi <input type="checkbox"/> <i>Follow up</i> <input type="checkbox"/> Patto di servizio <input type="checkbox"/> Il raggiungimento degli obiettivi personali è oggetto di valutazione esterna <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	Secondo Lei, quanto l'orientamento risponde agli obiettivi personali, sociali e di sviluppo professionale (carriera) dell'utente	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4

Indicatore	Sì/No	Come lo so (su quali elementi si basa la valutazione espressa)	Valutazione (1 minimo – massimo 4)	Eventuali specificazioni
La struttura offre informazioni a livello locale e regionale sui servizi del territorio, sull'offerta formativa e sugli sbocchi occupazionali	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Opuscoli informativi vari sui temi in oggetto <input type="checkbox"/> Brochure sull'offerta formativa presente nel territorio <input type="checkbox"/> Pubblicazione di offerte di lavoro <input type="checkbox"/> Sito web della struttura <input type="checkbox"/> Saloni e incontri di orientamento <input type="checkbox"/> Verifica periodica dell'aggiornamento dei materiali proposti <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione in merito alla completezza delle informazioni che offre la Sua struttura  Dia la Sua valutazione in merito all'aggiornamento delle informazioni che offre la Sua struttura	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4  <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
La struttura offre una gamma di strumenti e risorse per l'informazione "accessibile" alle diverse utenze anche attraverso misure di accompagnamento e/o formazione per l'utilizzo di PC e internet	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Materiale informativo cartaceo <input type="checkbox"/> Sito web accessibile <input type="checkbox"/> Informazioni nel Web tarate su varie categorie di utenti <input type="checkbox"/> Traduzione in lingua straniera dei testi <input type="checkbox"/> I questionari di gradimento per l'utenza rilevano l'opinione che l'informazione sia facilmente accessibile <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione in merito all'accessibilità dell'informazione che offre la Sua struttura	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
L'efficacia del servizio è valutata da soggetti terzi	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Presenza di valutazione esterna <input type="checkbox"/> Indipendenza valutatore <input type="checkbox"/> Esistenza di un Sistema di certificazione di qualità <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	Secondo Lei, quanto è adeguata la valutazione esterna?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4

Indicatore	Sì/No	Come lo so (su quali elementi si basa la valutazione espressa)	Valutazione (1 minimo – massimo 4)	Eventuali specificazioni
Gli utenti sono informati su natura, procedure e finalità del servizio	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Esistenza spazio dedicato con materiale informativo sui servizi offerti <input type="checkbox"/> Informazioni nei siti internet delle strutture <input type="checkbox"/> Fase informativa in tutti i servizi erogati <input type="checkbox"/> Presenza di carta/patto di servizio <input type="checkbox"/> Prodotti attività di comunicazione (pieghevoli, annunci radiofonici, sito internet) <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione in merito all'efficacia delle informazioni su natura, procedure e finalità del servizio	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
La rete condivide le risorse informative sul mercato del lavoro e l'offerta formativa	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Produzione condivisa di documenti informativi <input type="checkbox"/> Diffusione del medesimo materiale informativo <input type="checkbox"/> Esistenza di flussi comunicativi stabili tra partner della rete <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	Secondo Lei in che misura la rete condivide le informazioni su formazione e lavoro?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
I componenti della rete hanno concordato un sistema di invio interno	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Esistenza di accordi che prevedono l'invio interno alla rete <input type="checkbox"/> Utilizzo del sistema AROF <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione sull'efficacia del sistema di invio interno alla rete	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
La rete rende visibili ruoli e attività di ciascuna struttura	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Documenti informativi dei ruoli dei partner della rete <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	Secondo Lei in che misura gli utenti conoscono ruoli e attività di ciascuna struttura della rete?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4

Indicatore	Sì/No	Come lo so (su quali elementi si basa la valutazione espressa)	Valutazione (1 minimo – massimo 4)	Eventuali specificazioni
La struttura consulta le parti sociali (lavoratori, sindacati, utenti, rappresentanze della società civile) per lo sviluppo dei servizi	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Documenti di programmazione del servizio <input type="checkbox"/> Registrosioni di contatti avuti con parti sociali <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	Quanto giudica adeguata la consultazione delle parti sociali da parte della sua struttura?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Gli utilizzatori sono consigliati nella scelta del servizio di livello appropriato	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Assistenza fornita da personale qualificato <input type="checkbox"/> Materiale informativo del servizio <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione in merito all'accompagnamento dell'utenza verso i servizi di livello appropriato	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
I servizi sono calibrati a specifici target (sesso, età, provenienza geografica-etnia, stato economico e sociale...)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> I documenti di programmazione del servizio contengono una differenziazione degli interventi basata sui tipi di utenza <input type="checkbox"/> Materiale informativo del servizio differenziato per tipi di utenza <input type="checkbox"/> Traduzione in lingua straniera dei testi <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	Secondo lei, quanto i servizi sono calibrati sull'utenza?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Il servizio effettua un monitoraggio a seguito del percorso	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Registrazione dei follow up <input type="checkbox"/> PAI aggiornato <input type="checkbox"/> AROF <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	Dia la Sua valutazione in merito all'adeguatezza del monitoraggio a seguito del percorso	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4