

AREA PERSONALE E LAVORO

Servizio Progettazione

Telefono +39 0425 386721

Telefax +39 0425 386735

Viale della Pace, 5 – 45100 Rovigo RO

Sportello Ascolto



**Provincia
di Rovigo**

Rovigo, 21 marzo 2008

**Alla Regione del Veneto
Direzione Regionale Lavoro
Servizio Formazione continua, Orientamento e Politiche di sostegno all'occupazione
Via Torino 105 – 30172
Mestre – Venezia**

RELAZIONE FINALE

Attività di Orientamento. D.G.R. 590 del 07/03/2006

Titolo Progetto: “Sportello Ascolto 2006/2007”

Capofila/Gestore: Provincia di Rovigo

PREMESSA

La presente relazione riguarda tutte le attività del servizio di orientamento ai minori per l'assolvimento dell'obbligo di istruzione nell'ambito del diritto-dovere all'istruzione e alla formazione che nella fattispecie si è tradotto nell'attivazione di uno Sportello *ad hoc*, denominato “Sportello Ascolto” operante presso il Centro di Formazione Professionale della Provincia di Rovigo.

Le attività, comprensive di “*front office*” e “*back office*” dello Sportello Ascolto (riferite alle azioni previste dal progetto approvato), sono state rendicontate, a valere sulla Direttiva Regionale per l'orientamento per l'anno 2006 (D.G.R.V. n. 3197/2005) per ciò che concerne il personale qualificato esterno e per i partner (dott.ssa Scala, dott.ssa Milani, dott.ssa Pavani, Rag. Mara Da Re, i Mediatori Culturali della coop. Hope, gli operatori dell'Enaip Veneto).

Le attività di cui sopra svolte dal personale qualificato interno hanno gravato su risorse dell'Ente Provinciale. Tale precisazione si rende necessaria in quanto sia nei monitoraggi *in itinere* I-SFOL, che nel monitoraggio *in itinere* effettuato da Codesta Direzione sono stati forniti i dati riferiti a tutte le attività del servizio di orientamento ai minori per l'assolvimento dell'obbligo di istru-

zione nell'ambito del diritto-dovere all'istruzione e alla formazione. Si segnala, inoltre, che sempre con l'intento di facilitare il succitato monitoraggio, per alcune attività, anche il personale interno ha provveduto a compilare alcuni fogli vidimati, soprattutto dell'azione 3 mentre i costi relativi non sono stati rendicontati.

Tale difficoltà è stata anche evidenziata in fase progettuale del presente progetto, in cui si è provveduto ad indicare il computo certo delle ore di attività da effettuarsi dagli operatori esterni e quindi rendicontabili a carico del progetto, mentre qualche sovrapposizione può emergere nei conteggi riferiti al numero di utenti che a volte possono essere seguiti da operatori interni e/o esterni.

SVILUPPO OPERATIVO DEL PROGETTO “SPORTELLO ASCOLTO 2006/2007”

Con il progetto intitolato “Sportello Ascolto 2006-2007”, finanziato per euro 114.070,00 e seguito ai progetti “Percorsi verso il diritto all'obbligo formativo” e “Sportello Ascolto 2004-2005”, per il quale era stata chiesta una proroga, la Provincia di Rovigo si è proposta di continuare le azioni intraprese monitorando e consolidando i risultati ottenuti e di differenziare ivi compresi i percorsi di orientamento e la formazione personalizzata destinata ad un'utenza problematica rispetto alla quale, alla luce delle precedenti esperienze, si è constatata l'impraticabilità o l'inefficacia dei percorsi tradizionali.

Gli attori

L'Area Lavoro della Provincia di Rovigo ha istituito a partire dal mese di novembre 2002 lo Sportello Ascolto, un servizio di *front-office*, operativo presso il Centro di Formazione Professionale Provinciale, mirato a garantire interventi di informazione, orientamento e rimotivazione ai giovani adolescenti in situazione di dispersione scolastica o a rischio di abbandono dei percorsi formativi intrapresi contribuendo in modo fattivo ad arginare il tangibile problema della dispersione scolastico/formativa.

Proseguendo nella strada già solcata con i precedenti progetti, si è ritenuto opportuno continuare nell'allargamento del raggio di azione dell'operatore con l'inserimento di ragazzi tredicenni, verosimilmente in terza media, nella fascia di età 14/17 anni ampliando, quindi, il ventaglio dei beneficiari del servizio. È questa, infatti, la fascia di età in cui può rendersi prezioso l'aiuto di personale esperto onde evitare un abbandono scolastico/formativo causato troppo frequentemente da una scelta sul proprio futuro fatta con non sufficiente coscienza e consapevolezza.

Lo Sportello Ascolto, la cui azione coinvolge anche le famiglie degli utenti seguiti, opera in sinergia con gli altri soggetti pubblici e privati che, a vario titolo, si occupano d'istruzione e formazione (Istituzioni scolastico/formative del territorio, i Centri per l'Impiego provinciali e delle Province limitrofe, l'Ufficio Apprendistato della Provincia, Comuni del Polesine sia rispetto agli uffici anagrafe che rispetto ai servizi sociali, Ministero di Grazia e Giustizia, ASL 18 e 19), con l'obiettivo di consolidare il network cooperativo quanto più possibile radicato nel territorio.

Questi gli obiettivi principali del servizio:

- informare i giovani in età 14/17 e le famiglie circa le nuove opportunità previste dalla normativa in materia di obbligo di istruzione nell'assolvimento del diritto-dovere di istruzione e formazione ed inserimento lavorativo;
- sensibilizzarli alla cultura della formazione quale strumento di emancipazione sociale, promuovendo un accesso al sapere generale che può permettere a tutti l'esercizio di una cittadinanza consapevole (e solo successivamente conduce allo sviluppo di attitudini personali al lavoro);
- ascoltare bisogni ed esperienze insoddisfacenti per trasformarli in progettualità definite e condivise;
- trasferire metodi di autovalutazione per garantire un rafforzamento della persona e della identità degli allievi.

L'attività erogata si è concretizzata infatti in:

- diffusione delle informazioni necessarie ad affrontare la transizione verso percorsi alternativi/complementari a quelli di provenienza;
- organizzazione dei supporti orientativi indispensabili per sostenere una scelta consapevole alla luce dell'insuccesso e/o dell'insoddisfazione vissuta.

Lo **Sportello Ascolto** è stato dunque, fin da subito, proposto come interfaccia sia verso l'esterno, per l'utenza diretta (giovani in dispersione scolastica o a rischio di dispersione scolastica) ed indiretta (Ufficio Scolastico provinciale, insegnanti, dirigenti scolastici, referenti per l'orientamento nelle scuole, negli enti di formazione professionale, operatori degli sportelli Informagiovani, genitori, dei CPI delle Province limitrofe, Comuni del Polesine sia rispetto agli uffici anagrafe che rispetto ai servizi sociali, Ministero di Grazia e Giustizia, ASL 18 e 19.) sia verso l'interno, per i referenti per l'orientamento nei tre Centri per l'impiego e nel Centro di formazione professionale, per i colleghi dell'Ufficio Apprendistato, per il partner ed i collaboratori del progetto.

Si è riusciti a consolidare la rete informale di relazioni tra i servizi e gli operatori che può essere considerata come un punto di partenza per un significativo miglioramento dei rapporti in una prospettiva di integrazione.

L'utilità della rete è stata in particolare sperimentata per l'**attività di orientamento** che a livello locale è offerta da diversi servizi (scuole, C.F.P., C.P.I., enti locali) che richiedono di essere co-

ordinati al fine di evitare duplicazioni di intervento con conseguenti sprechi di risorse e per creare, inoltre, standard di servizio condivisi.

Questa integrazione è stata realizzata attraverso:

- la comunicazione reciproca di informazioni;
- lo scambio di dati;
- l'interpretazione coordinata dei dati disponibili.

Alla realizzazione del progetto hanno collaborato anche soggetti terzi diversi dalle istituzioni, in qualità di **partner** autorizzati dalla Regione Veneto, in particolare:

- nell'ambito del progetto "Sportello Ascolto 2006-2007", i partner sono due, **E.n.a.i.p. Rovigo** per l'erogazione di corsi di formazione personalizzata e la **Cooperativa di Mediatori Culturali "Hope" di Rovigo**, a supporto dello Sportello Ascolto, nelle fasi di informazione, accoglienza, ed orientamento/tutoraggio per giovani stranieri.

La conferma della scelta quale partner di EnAIP Veneto, presente in Provincia di Rovigo, con un proprio servizio di orientamento nelle Unità Operative di Rovigo e Porto Viro, è stata, appunto, motivata dalla volontà di continuare a realizzare l'azione di formazione personalizzata, in quanto unico ente, accreditato dalla Regione Veneto, con una esperienza consolidata e proficua di formazione personalizzata, già dimostrata anche in altre province del Veneto.

Lo stesso può ripetersi per la scelta dell'Associazione HOPE, quale partner co-attuatore, sia in ragione della considerevole esperienza dei suoi operatori (i cui curricula evidenziano competenze professionali ampie e solide, difficilmente reperibili a livello locale) sia delle positive e proficue collaborazioni portate a termine da alcuni componenti dell'Associazione stessa nel corso dei precedenti progetti provinciali.

I rapporti con i partner sono stati regolati con apposita convenzione.

Nelle attività del progetto "Sportello Ascolto 2006-2007" sono impegnate le seguenti risorse umane, in qualità di dipendenti (i cui costi e relative attività non sono state inserite a rendiconto) che hanno svolto attività nel progetto appartenenti all'Area Personale e Lavoro della Provincia di Rovigo: Dr.ssa Laura Fogagnolo – Responsabile del C.f.p., Responsabile del Servizio "Sportello Ascolto"; Dr.ssa Giuliana Bregolin – esperta in formazione ed orientamento; Dr.ssa Silvia Segato, docente a contratto del CFP, la Sig.ra Emma Maragno, orientatrice, Dr.ssa Cinzia Viale Esperta di statistica e Responsabile dell'Ufficio Statistico della Provincia di Rovigo e Dr.ssa Alesia Scarpaio, esperta di statistica oltre ai collaboratori esterni e i partner (le cui attività e i costi relativi sono stati inseriti a rendiconto) Dr.ssa Giuseppina Scala, consulente psicologa esperta in orientamento; Dr.ssa Rosaria Milani, consulente psicologa; Dr.ssa Paola Pavani consulente psicologa, Rag. Mara da Re impegnata nella segreteria operativa dello Sportello con mansioni amministrative e rendicontative, i mediatori culturali della Hope e i docenti e il progettista dell'ENAIP di Rovigo.

I “successi” del progetto

Per facilità di lettura si ritiene necessario evidenziare in premessa i risultati finora ottenuti dallo Sportello Ascolto nell'ambito del progetto attualmente in corso (dal 07/04/2006 al 31/12/2007). In particolare si desidera sottolineare che i risultati intesi come reinserimento di *drop out* in uno dei tre percorsi di assolvimento o di prevenzione per evitare l'abbandono scolastico/formativo sono da considerarsi non ascrivibili ad una sola delle azioni progettuali, ma a più azioni associate tra loro, e talvolta erogate da più operatori secondo una strategia di approccio che più di seguito verrà indicata.

Pertanto si può ritenere che tra i successi del progetto si possano elencare queste casistiche che hanno interessato 140 minori e sono così suddivisi:

I “successi” dello Sportello Ascolto al 31 dicembre 2007

Ragazzi dispersi reinseriti in Istituti del 2° Ciclo	n°27
Ragazzi dispersi reinseriti nella Formazione Professionale	n°31
Ragazzi a rischio di abbandono nelle scuole superiori/formazione	n° 43
Ragazzi sostenuti nella scelta di ri-orientamento (passaggi/proseguo percorso)	n° 7
Ragazzi inseriti in Apprendistato	n° 9
Ragazzi inseriti e tutorati al fine di ottenere la licenza media presso i Centri Territoriali Permanenti o presso le scuole medie	n° 10
Ragazzi che non avevano fatto una scelta per l'anno 2007/2008 e orientati successivamente entro l'inizio dell'anno scolastico	n° 13
TOTALE	n° 140

Normativa di riferimento

La Provincia di Rovigo, nel suo ruolo istituzionale per garantire l'attuazione delle norme vigenti in materia di diritto-dovere all'istruzione ed alla formazione, si è dovuta confrontare con un panorama normativo che nel giro di pochi anni è stato oggetto di numerosi interventi di riforma. Va da sé che, come è facile che accada in una situazione in continua evoluzione, possano rimanere alcuni con i d'ombra o emergere con l'applicazione alcuni interrogativi che rendono necessari successivi interventi al fine di garantire maggiore chiarezza ed il raccordo con la disciplina precedente.

Partendo dalla tappa più recente del percorso di riforma si devono prendere le mosse dalla Legge 26 dicembre 2006 n. 296 (Finanziaria 2007), in particolare dall'art. 1, comma 622, che ha introdotto il nuovo obbligo di istruzione.

Dal 1 settembre 2007, infatti, in linea con la Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa alle competenze chiave per l'apprendimento permanente, è entrato in vigore in Italia l'obbligo di istruzione elevato a 10 anni.

Il citato comma va letto in combinato disposto con il regolamento recante norme in materia di adempimento dell'obbligo scolastico contenuto nel D.M. 22 agosto 2007 n. 139 e relativo documento tecnico.

L'introduzione dell'obbligo di istruzione che si realizza dall'anno scolastico 2007/2008 in una prima fase attuativa di carattere sperimentale, comporta che l'istruzione obbligatoria sia impartita per almeno 10 anni e che l'adempimento di esso conduca al conseguimento di un titolo di scuola secondaria superiore o di una qualifica professionale di durata almeno triennale entro il 18° anno d'età.

Peraltro, il nuovo obbligo scolastico si innesta nel quadro delle norme vigenti sul diritto-dovere all'istruzione ed alla formazione, concetto che la legge 28 marzo 2003 n. 53 (c.d. "Riforma Moratti") e successivi decreti legislativi attuativi (n. 76 e 77 del 2003) aveva introdotto nell'ambito della nuova strutturazione del sistema educativo di istruzione e formazione.

Rimane fermo che il diritto – dovere all'istruzione e alla formazione continua ad essere garantito per almeno dodici anni o, comunque, sino al conseguimento di una qualifica di durata almeno triennale entro il diciottesimo anno di età.

Confermata è, altresì, la previsione contenuta in quest'ultima legge, che riprendeva, a sua volta, il dettato della legge n.144/1999 circa la possibilità di assolvere all'obbligo di istruzione nell'ambito del diritto-dovere di istruzione e formazione attraverso tre soluzioni, quali: istruzione scolastica, formazione professionale triennale erogata da enti di formazione accreditati a livello regionale e l'apprendistato per l'espletamento del diritto-dovere di istruzione e formazione a partire dai 16 anni compiuti a seguito dell'innalzamento dell'obbligo scolastico.

Con l'innalzamento dell'obbligo scolastico il legislatore si è proposto di offrire strumenti utili oltre che per arginare il fenomeno, purtroppo, diffuso della dispersione scolastica e formativa, ma anche per favorire il pieno sviluppo della persona nella costruzione del sé, di corrette e significative relazioni interpersonali e di una positiva interazione con la realtà in cui ciascuno è inserito.

Cenni metodologici

Come precisato nelle relazioni dei precedenti progetti, va premesso che la metodologia osservata nell'attività di informazione, orientamento e supporto è necessariamente diversificata in ragio-

ne dell'intervento attuato e dell'utente beneficiario, e che si è rispettata una gradualità costante nelle singole azioni.

Il primo approccio per gli utenti non presentatisi spontaneamente allo Sportello, per esempio, è stato tendenzialmente di tipo telefonico. In tale occasione si provvedeva essenzialmente alla presentazione del servizio alla parziale illustrazione dei percorsi in assolvimento come opportunità. In caso di resistenza e diffidenza verso il servizio da parte dell'utente e/o della famiglia, si chiedeva la disponibilità al colloquio illustrando le finalità dello stesso. Qualora la resistenza persistesse si procedeva, in ogni caso, alla convocazione.

A questo punto, se l'atteggiamento non mutava si continuava con il contatto telefonico con periodicità costante (max 2 mesi) in modo tale da avere un aggiornamento in tempo reale della condizione formativa del minore e, conseguentemente, della relativa posizione in banca dati, in particolare in SPAS nell'ambito di un'azione di tutoraggio e di monitoraggio.

Se, al contrario, utente e/o famiglia, dichiaravano il loro consenso all'interazione con lo Sportello, si procedeva al colloquio diretto, come prima tappa di una presa in carico, generalmente presso la sede dello Sportello, il C.f.p. provinciale, o presso il Centro per l'impiego di competenza o, ancora, presso l'Istituto Scolastico, l'ente di formazione, l'azienda, in ragione della maggiore comodità per l'utente.

L'intervento nei confronti di questi utenti, riguarda la cosiddetta "relazione di aiuto" che nasce con Carl Rogers e che si struttura principalmente fra due soggetti: l'uno è in difficoltà, ossia ha un problema più o meno manifesto che gli impedisce di evolversi verso decisioni di scelta e che dà luogo a situazioni di sofferenza e di disagio, l'altro, l'operatore, che si propone attraverso il suo ruolo di risolvere il problema. L'operatore, cosiddetto "facilitatore" attraverso tecniche di comunicazione aiuta il soggetto in difficoltà a trovare la sua strada, a capire esattamente la natura del suo problema, a superarlo e ad ideare piani e strategie per risolverlo o gestirlo. Alla fine sarà l'utente stesso a scegliere. Si tratta, quindi, di promuovere l'autonomia decisionale dell'utente.

Lo strumento di cui si è avvalso in modo prevalente e principale l'operatore dello Sportello Ascolto è stato il "**colloquio individuale**" applicando le tecniche dell'ascolto attivo, della partecipazione empatica e dell'accettazione incondizionata, i cui requisiti sono:

- a) una minima volontà da parte di due persone di relazionarsi;
- b) una capacità e una minima volontà di entrambi di ricevere informazioni dall'altro;
- c) un rapporto empatico fra i due soggetti creato dal facilitatore per giungere ad una decisione finale. Quest'ultima viene maturata per l'influenza indiretta del facilitatore che pone il cliente di fronte a diverse possibili soluzioni. Il soggetto prediligerà quella a lui più adatta.

Le modalità di conduzione del primo colloquio sono state definite in modo chiaro da parte dello Sportello Ascolto.

L'obiettivo principale del "**colloquio individuale**" è quello di fornire punti di vista differenti al soggetto, che poi possono essere trasformati in strumenti utili per prendere decisioni, vale a dire

fornire al cliente le basi per affrontare e risolvere da solo il proprio conflitto. I conflitti all'interno del progetto sono di carattere scolastico/professionale, ossia rispetto al "diritto dovere all'istruzione e alla formazione professionale".

Si è procedimentalizzato il percorso-tipo con l'utente, distinguendo tra primo incontro e successivo colloquio di carattere orientativo, tra azioni di *counselling* ed azioni di accompagnamento a seconda delle caratteristiche e problematicità del giovane e/o della famiglia.

A fronte della possibilità di ricorrere a **metodologie di gruppo** (che permetterebbero, fra le altre interazioni, quella particolare cosiddetta del "confronto" e cioè una valutazione dei propri atteggiamenti in relazione agli atteggiamenti del gruppo e il desiderio di essere simile agli altri e allo stesso tempo di differenziarsi), l'operatore ha adottato lo strumento del colloquio di gruppo presso la scuola media di Porto Viro e Riccoboni di Rovigo anche nell'ambito del progetto di rete attuato da Enaip di Rovigo, nonché in alcuni istituti di istruzione superiore di Rovigo (I.P.S.I.A., I.T.C., C.F.P e ASSISTEDIL.). Tali metodologie non sono, al contrario, state utilizzate nei confronti degli utenti *drop out* per i quali, considerata la delicatezza delle rispettive situazioni personali, si è ritenuto maggiormente proficuo il ricorso al colloquio individuale. In ogni caso, un colloquio di gruppo ha visto protagonisti i cinque ragazzi *drop out* coinvolti nell'azione 4 - percorsi personalizzati - in occasione della riunione per le rispettive adesioni.

I soggetti da noi monitorati, sono nella maggior parte dei casi ragazzi che non presentano problemi psicopatologici, ma diversamente sono semplici vittime di conflitti psicologici ed emotivi che abbisognano di un supporto "amichevole" per ritrovare il "**proprio sé**", che non una terapia psicologica. Altre volte invece, nel dubbio di essere di fronte a vere e proprie patologie, lo Sportello Ascolto si è rivolto alla rete per supporti più specifici e specialistici (es.: psicologi, assistenti sociali, insegnanti di sostegno). In altri casi si tratta di bisogni di integrazione sociale di utenti extracomunitari e per questo, quindi, ci si è avvalso di mediatori culturali.

Rispetto alla convocazione degli utenti, a fronte del numero elevato di ragazzi non presentati al primo colloquio programmato dallo Sportello Ascolto, si è pensato, per non perdere il contatto con l'utente apparentemente non interessato al servizio, di tentare con lo stesso – e con la famiglia cui viene indirizzata la lettera - ulteriori formule di dialogo, ad es., invitando il ragazzo/la ragazza ad interfacciarsi anche solo telefonicamente con lo Sportello ed al contempo informando dell'utilità oltre che della necessità di compiere una scelta scolastica o formativa per il proprio futuro.

Nei casi di prossimità al proscioglimento dall'obbligo di istruzione in assolvimento al diritto-dovere all'istruzione e alla formazione, per raggiungimento della maggiore età (utenti diciassetenni o maggiorenni in corso d'anno), accertato il conseguimento della licenza media, è stata suggerita anche la presentazione al competente Centro per l'Impiego per effettuare un preliminare colloquio di orientamento al lavoro.

Gli interventi presso le scuole sia a fini di rimotivazione/riorientamento sia a fini di prevenzione della dispersione scolastica sono, in alcuni casi, documentati in relazioni inviate ai Dirigenti Scolastici e depositati in copia agli atti dell'ufficio.

Tutte le azioni realizzate dai consulenti esterni e dai Partner sono comunque documentate tramite i fogli vidimati di cui alla D.G.R.V. n. 3197/2005 e sia le azioni riferite al progetto che quelle realizzate da personale dipendente sono state registrate puntualmente a partire dal 01/01/2006 su una banca dati interna SPAS anche in riferimento alle sub azioni. Preme sottolineare che dal 01/01/2006 al 31/03/2006 lo Sportello Ascolto ha mantenuto attivo il servizio in attesa che il progetto fosse nuovamente finanziato e la corrispondente attività è stata oggetto di registrazione in SPAS e non sui fogli vidimati.

Le azioni

Il progetto "Sportello Ascolto 2006-2007" si è strutturato in 8 Azioni (con esclusione quindi della azione 7), sviluppate a partire dal 07.04.2006 fino al 31.12.2007:

1. *Informazione, Sensibilizzazione e Pubblicità*
2. *Informazione mirata, Accoglienza, Analisi della domanda*
3. *Orientamento*
4. *Formazione personalizzata*
5. *Tutoraggio personalizzato*
6. *Accompagnamento giovani in apprendistato*
7. *Non erogata*
8. *Azioni di supporto all'utilizzo di AROF*
9. *Monitoraggio e diffusione dei risultati*

Gli obiettivi operativi complessivi degli interventi possono essere riassunti nei seguenti:

- 1) promozione della cultura della formazione quale strumento di emancipazione dell'individuo e della società, attraverso il coinvolgimento degli operatori territoriali (Ufficio Scolastico Provinciale, Istituti scolastici, Informagiovani, ecc.) che a vario titolo interfacciano adolescenti/giovani a potenziale rischio di abbandono scolastico/formativo nell'ottica territoriale di "rete" già sperimentata con successo nelle scorse annualità;
- 2) prevenzione della dispersione scolastico/formativa negli/nelle adolescenti/giovani mediante azioni di informazione, sensibilizzazione, orientamento, formazione personalizzata, tutoring e monitoraggio;
- 3) accompagnare i giovani che assolvono il diritto-dovere di istruzione e formazione nell'apprendistato (azione 6) affinché possano conseguire una qualifica professionale spendibile nel mercato del lavoro, una consapevolezza dei processi che lo governano, nonché crediti formativi per la prosecuzione dei percorsi di istruzione e formazione;

- 4) sostenere e promuovere la cultura di genere anche nell'accesso al ciclo del diritto-dovere all'Istruzione e alla Formazione Professionale;
- 5) consolidamento di sinergie locali in una logica di sviluppo di un network cooperativo territoriale così come auspicato anche dai progetti di Orientamento 2006 e 2007 che prevedono il coinvolgimento della Provincia nei tavoli interprogettuali finanziati a valere sulle Direttive Orientamento Regionali.

Azione 1 - Informazione, Sensibilizzazione e Pubblicità

Questa azione si è articolata nelle seguenti attività:

- ◆ 1) Attività di studio/approfondimento dell'evoluzione normativa;
- ◆ 2) Attività info-promozionale;
- ◆ 3) Attività dello Sportello Ascolto (informazione e sensibilizzazione).

◆ Attività di studio/approfondimento dell'evoluzione normativa

Attività costante di studio ed interpretazione normativa viene effettuata poi, a livello interno, dalle risorse coinvolte nel progetto così da individuare con precisione target di utenza e percorsi in assolvimento dell'obbligo di istruzione nell'ambito del diritto-dovere all'istruzione e alla formazione. Costanti richiami agli obblighi di legge ed ai connessi compiti d'istituto della Provincia si realizzano poi nell'ambito delle comunicazioni alle famiglie ed alle istituzioni scolastico/formative con particolare riguardo alla consulenza ai docenti referenti dell'orientamento delle scuole/enti di formazione Naturalmente questa attività è propedeutica alle successive due sub-azioni della azione e 1 e conseguente alla azione 2 .

◆ Attività info-promozionale

L'attività info-promozionale nel contesto di questo progetto ha sviluppato iniziative già attivate nell'ambito delle precedenti attività progettuali caratterizzandosi per:

- differenziazione in base al target di utenza;
- continuità, accompagnando tutte le azioni del progetto con l'obiettivo principale di sensibilizzare la società tutta al problema della dispersione scolastico/formativa ed alle ricadute negative sull'integrazione sociale di questi giovani "fuori percorso".

In particolare l'attività info-promozionale è stata principalmente incentrata sull'illustrazione delle novità legislative e del ventaglio di opportunità previste per l'assolvimento dell'Obbligo di Istruzione nell'ambito del diritto-dovere all'istruzione e alla formazione, come già espresso nella premessa della presente relazione.

Tra le iniziative più significative ricordiamo:

- ❖ utilizzo del materiale informativo predisposto nel precedente progetto, aggiornato alle novità della riforma "Moratti" differente per sistema di riferimento (formatori, genitori e ragazzi) con attenzione anche alle problematiche della multietnicità. Tali pieghevoli sono stati distribuiti in modo capillare a tutte le scuole medie e superiori del territorio, a tutti i servizi competenti in materia anche in occasione dei due Saloni dell'Orientamento presso il Censer di Rovigo;
- ❖ inserzioni sui giornali "Scuola Aperta edizione 2007", "Il Gazzettino" – "speciale scuola", "Il Resto del Carlino" - "speciale scuola", "La Voce di Rovigo" - "speciale scuola" e sul settimanale "ViaVai";
- ❖ costante aggiornamento del sito internet www.centroimpiego.ro.it - link "diritto-dovere all'istruzione e alla formazione".

Gli eventi più salienti sono stati:

- ❖ lo spettacolo dei cabarettisti di Zelig: Katia e Valeria accompagnate da Paniate e Santoanastaso tenutosi il 04/11/06, presso la Sala Bisaglia del CEN.SER. di Rovigo, in occasione del Salone dell'Orientamento 2006¹, rivolto ai giovani, alle loro famiglie e agli operatori sul tema della scuola e sulla centralità delle attività formative per la crescita culturale della persona.

◆ Attività dello Sportello Ascolto (informazione e sensibilizzazione)

Lo Sportello Ascolto è appunto un servizio di *front-office*, punto di riferimento per tutta l'utenza provinciale che non assolve all'obbligo di istruzione nell'ambito del al diritto-dovere all'istruzione e alla formazione, di età compresa tra 13/17 anni e, comunque, entro il 18° anno di età (come da ex obbligo formativo) e per gli adulti che a vario titolo intercettano questa problematica.

Lo Sportello eroga le informazioni di base sulla normativa in materia di obbligo di istruzione nell'ambito del diritto-dovere all'istruzione e alla formazione, sulle opportunità formative del territorio e sulle iniziative di orientamento attivate dalla Provincia.

L'attività dello Sportello Ascolto ha inoltre la peculiare caratteristica di non essere stanziale al C.F.P. ma di prestarsi a raggiungere i destinatari presso i CPI, a domicilio dei ragazzi residenti in comuni lontani dalla sede, di fungere da supporto ai Servizi Sociali per raggiungere i ragazzi, in genere stranieri, a domicilio ed anche nei campi nomadi.

¹ Il Salone dell'Orientamento, voluto e promosso dalla Provincia di Rovigo e dall'Ufficio Scolastico Provincia di Rovigo e cofinanziato della Regione Veneto, si propone come momento di confronto - unico nel territorio polesano - sui percorsi scolastici, sulle offerte formative, sulle opportunità lavorative e sulle possibilità di impegnare in modo consapevole il tempo libero, con distribuzione di materiale promozionale sui servizi erogati dalle istituzioni a vario titolo competenti. Nel corso della manifestazione si tengono tavole rotonde e workshop organizzati e gestiti dalle diverse Aree della Provincia di Rovigo che consentono di approfondire tematiche varie, come: le politiche giovanili, l'evoluzione dell'Istruzione Superiore nella Riforma Moratti, il ruolo delle Istituzioni e le Associazioni Sportive o il Turismo Polesano e la sua interazione con la Scuola.

Esso pone in essere tutte le attività del "ciclo" della rimotivazione dell'utente alla frequenza di percorsi scolastico/formativi. E' il perno dell'intero progetto.

Punto di forza dell'azione di informazione e sensibilizzazione diffusa è l'operatività dello Sportello "in rete" con tutti i servizi competenti in materia.

Una particolare espressione di questa modalità di intervento sul problema dispersione scolastico/formativa è rappresentato dall'adesione, in qualità di soggetto associato, ai progetti di orientamento presentati dall'E.n.a.i.p. Veneto, unità operative di Rovigo e Porto Viro, nell'ambito della Direttiva Regionale per gli Interventi di Orientamento per l'anno 2006 e 2007, e ancora del Progetto che afferisce al territorio dell'Alto Polesine "IRIPA" e "BALZAN" area di intervento "Attività territoriali di orientamento per il diritto-dovere all'istruzione e formazione" - Allegato 2.

Ruolo della Provincia ed, *in primis*, dello Sportello, è stato appunto quello di interagire con tutti gli istituti scolastico/formativi e le istituzioni aderenti alle reti territoriali cui hanno dato vita tali progetti, localizzate, geograficamente, nel medio e nel basso Polesine.

L'interazione è avvenuta tramite la partecipazione alla programmazione di dettaglio e la realizzazione, tramite lo Sportello Ascolto, degli interventi di informazione/orientamento sia per i giovani che per i genitori ed il supporto alla funzionalità della rete, anche rispetto all'implementazione ed al popolamento dell'anagrafe.

Inoltre, nell'ultima annualità dei tre progetti sopra citati la Provincia di Rovigo, di concerto con l'Ufficio Scolastico Provinciale, ha programmato e realizzato un monitoraggio teso alla verifica della coerenza del consiglio orientativo suggerito ai ragazzi di 3° media (anno 2005, 2006, 2007) in procinto di operare una scelta per l'anno successivo. I nominativi considerati nell'analisi sono stati estrapolati da AROF e riguardavano le classi di 1^ e 2^ di tutte le scuole/enti di formazione della provincia di Rovigo:

- 1) giovani che hanno abbandonato il percorso scolastico/formativo in modo informale nell'anno scolastico 2006/2007;
- 2) giovani che si sono ritirati formalmente dal percorso scolastico/formativo nell'anno scolastico 2006/2007;
- 3) giovani che a gennaio 2007 hanno fatto una iscrizione non confermata ad ottobre 2007;
- 4) giovani che si sono trasferiti da una scuola/ente di formazione ad un altro nell'anno scolastico 2006/2007.

Particolarmente interessante e degno di nota è risultato il "trasferimento" dello Sportello Ascolto al Cen Ser in occasione del Salone dell'Orientamento del novembre 2007, attività cui è stato dedicato l'articolo che si riporta di seguito pubblicato nell'ultimo bollettino trimestrale di informazione e orientamento (Provincia e Lavoro).

"Il 9° Salone dell'Orientamento, che si è svolto dal 15 al 18 novembre 2007, si è contraddistinto per alcune importanti novità introdotte dal Tavolo Tecnico organizzato dall'Assessorato

all'Istruzione della Provincia di Rovigo a cui hanno partecipato l'Assessorato al Lavoro Provinciale, l'Ufficio Scolastico Provinciale, il Comune di Rovigo e i rappresentanti dei dirigenti scolastici degli Istituti Secondari di 1° e 2° grado. Il Tavolo Tecnico, nella primavera scorsa, ha provveduto ad inoltrare a tutti gli Istituti Scolastici un questionario di gradimento sull'efficacia e l'efficienza del Salone dell'Orientamento nel quale è stata inserita anche una domanda aperta per suggerimenti e interventi di miglioramento da apportare nella edizione 2007.

Dai questionari e dal confronto successivo - oltre ad alcuni suggerimenti di ordine logistico ed organizzativo/temporale prontamente raccolti dal Tavolo Tecnico e realizzati - è emerso un elemento di criticità rappresentato dalla difficoltà per i ragazzi di terza media (principali fruitori delle edizioni del salone dell'orientamento) di "orientarsi" tra i tanti stand degli istituti superiori e degli enti di formazione presenti, con l'unico risultato di raccogliere depliant e informazioni senza un ordine ed una logica coerenti. Per alcuni dirigenti scolastici e docenti accompagnatori, la fruizione "libera" e non guidata da parte degli studenti del Salone dell'Orientamento all'interno dei padiglioni del Cen. Ser. non consentiva loro alcun approfondimento né sui percorsi scolastico/formativi offerti né sull'evoluzione normativa (ad es. nuovo obbligo di istruzione nell'esercizio del diritto dovere all'istruzione e formazione).

Questa lacuna è sembrata quindi la più rilevante da considerare nelle scelte organizzative dell'edizione 2007 del Salone dell'Orientamento e da qui è nata l'idea di mutuare un'iniziativa molto apprezzata, organizzata alcune edizioni fa dall'Ufficio Scolastico Provinciale, e in particolare dalla Prof.ssa Grazia Calcherutti, che aveva sperimentato un momento di accoglienza rivolto ad alcune classi di terza media prima che gli studenti effettuassero la visita agli stand del Salone.

Pertanto, l'idea di riproporre "punti di accoglienza", tenuti da operatori super partes e rivolti agli alunni di tutte le classi di 3° media delle scuole polesane presenti nelle tre mattine di apertura, è apparsa subito l'unica percorribile per ovviare alla mancanza di un "orientamento coordinato" all'interno del Salone dell'Orientamento.

Di qui l'invito, subito accolto dell'Assessore al Lavoro e alla Formazione, Guglielmo Brusco, di trasferire provvisoriamente l'intero servizio "Sportello Ascolto" dalla sede della Provincia di Rovigo al Cen. Ser. per le mattine del 15/16 e 17 novembre 2007 al fine di organizzare i punti di accoglienza.

L'iniziativa decisa dal Tavolo Tecnico è stata presentata il 18 ottobre dall'Assessore all'Istruzione Dott.ssa Laura Negri ai dirigenti scolastici e ai docenti referenti per l'orientamento delle scuole medie a cui è stata richiesta la collaborazione nell'indirizzare i ragazzi all'accoglienza prima di visitare il Salone. Allo stesso tempo è stato proposto ad alcuni Istituti di collaborare ad una sorta di monitoraggio dell'iniziativa individuando una classe di 3^ a cui somministrare un questionario sia prima (ex ante), sia dopo (ex post) la loro visita al Salone dell'Orientamento al fine di misurare l'efficacia di quanto messo a punto.

L'organizzazione dei punti accoglienza è risultata quanto mai impegnativa sia sotto l'aspetto logistico (sale idonee alla visione di diapositive e all'ascolto audio) che temporale (il 90% delle classi arrivava al Salone tra le 9 e le 10 di mattina). La criticità organizzativa è stata anche dovuta alla contemporaneità di altre iniziative tradizionali del Salone, quali inaugurazioni, convegni, tavole rotonde che dovevano essere realizzate senza essere di ostacolo o ostacolate dai "punti accoglienza". Queste difficoltà hanno impegnato un paio di dipendenti dell'Area Lavoro e dell'Area Istruzione in un lavoro organizzativo non semplice al fine di gestire i tre punti di accoglienza con le tre orientatrici dello Sportello che, a ciclo continuo e per 20 minuti alla volta, dovevano ospitare, incontrare e presentare delle slides "orientative" ai ragazzi.

Inoltre, la Dott.ssa Giuliana Bregolin, con il prezioso supporto della Prof.ssa Grazia Calcherutti, ha elaborato le slides da presentare agli alunni nei 20 minuti di accoglienza. Una volta messe a punto le presentazioni, queste sono state poi condivise con le operatrici dello Sportello Ascolto.

Si può quindi concludere che, nell'ambito dell'azione progettuale "Informazione, Sensibilizzazione e Pubblicità" (già descritta nell'articolo di Silvia Segato), lo Sportello Ascolto ha offerto un'ulteriore opportunità orientativa ai ragazzi e ai docenti accompagnatori che hanno partecipato all'iniziativa. In particolare, ciò ha consentito di perseguire i seguenti obiettivi:

- informare gli studenti in procinto di operare una scelta scolastico/formativa sulle nuove opportunità previste dalla normativa per garantire l'adempimento dell'obbligo di istruzione (10 anni

di scuola/formazione) nell'esercizio del diritto-dovere all'istruzione e alla formazione (in base al quale si deve proseguire il percorso scolastico/formativo per almeno 12 anni o, comunque sino al conseguimento di una qualifica di durata triennale entro il 18° anno di età);

- *sensibilizzare gli studenti rispetto alla cultura della formazione quale strumento di emancipazione sociale, promuovendo un accesso al sapere generale che può permettere a tutti l'esercizio di una cittadinanza consapevole (e solo successivamente condurli allo sviluppo di attitudini personali al lavoro);*
- *presentare tutta l'offerta scolastico/formativa presente sul territorio polesano in modo tale da reperire il massimo delle informazioni all'interno del Salone dell'Orientamento;*
- *ed infine, garantire l'accesso a tutte le fonti di informazione e orientamento presenti sul territorio.*

L'iniziativa nel suo complesso ha riscosso notevole successo. Oltre 1.122 ragazzi e 77 docenti accompagnatori hanno avuto accesso ai 25 punti accoglienza, per un totale di 67 classi. Il 90% dei visitatori ha potuto usufruire del momento di accoglienza prima di visitare il Salone e solo per il restante 10% si è dovuto invertire il processo, trattandosi di scuole medie della Provincia di Padova (Anguillara, Stanghella, Boara Pisani e Vescovana) che non avevano annunciato la loro presenza, ma ai quali si è voluto offrire ugualmente il servizio. Il tempo massimo di attesa per poter accedere al "punto accoglienza", e solo per un numero ridotto di classi, è stato di dieci minuti.

Merita poi di essere segnalato che, in base ad alcune interviste con i docenti accompagnatori sia dirette (al termine delle presentazioni) sia telefoniche (nei giorni immediatamente successivi al Salone), le sensazioni riportate sono tutte estremamente positive. Ciò ci fa ben sperare per la riproposta dell'iniziativa al Salone dell'Orientamento del prossimo anno."

Come si evince dall'articolo precedente si sono raccolti anche i questionari *ex post* che, malgrado gli sforzi profusi, non hanno evidenziato i risultati auspicati (solo una domanda in più giusta rispetto ai questionari *ex ante*). A tale riguardo occorre precisare che due scuole non hanno raccolto i questionari *ex post* (le scuole del capoluogo). Inoltre, nelle riunioni di programmazione del prossimo Salone dell'Orientamento 2008, sia i dirigenti scolastici delle medie inferiori che quelli delle scuole superiori/enti di formazione auspicano che i punti accoglienza dello Sportello Ascolto vengano riproposti nella formula già sperimentata. E' stato inoltre richiesto che le psicologhe orientatrici siano a disposizione anche nei pomeriggi di apertura del Salone stesso anche per appuntamenti individuali.

Azione 2 - Informazione mirata, accoglienza ed analisi della domanda

L'attività di informazione mirata, accoglienza ed analisi della domanda, successiva, in senso logico e cronologico, all'attività di informazione, presupponendo uno o più colloqui iniziali è stata rivolta a giovani che hanno manifestato al personale dello Sportello un grado maggiore di disinformazione rispetto agli obblighi di legge o alla scelta formativa da effettuare od, ancora, una condizione di demotivazione e si è sostanziata nella predisposizione di un fascicolo del giovane che ha dunque acquisito lo *status* di "utente" dello Sportello divenendo destinatario di attività di orientamento ed altro come si evince dalle azioni successive. Rispetto agli indicatori di questa

azione si rimanda alle successive azioni in quanto ogni utente preso in carico viene seguito con attività minime (semplice tutoraggio e/o monitoraggio) oppure più complesse quali orientamento, formazione, accompagnamento nell'apprendistato.

Azione 3 - Orientamento

Questa azione consiste in un'importante nicchia di attività che si traduce in una consulenza strutturata per utenti in difficoltà di scelta e/o seriamente demotivati ("drop out"), attraverso una serie di colloqui approfonditi a cadenza ravvicinata con ricorso a tecniche specifiche di intervento.

Essa si rivolge, in particolare:

- ai ragazzi *drop out* in possesso o meno della licenza media.

Nel primo caso l'azione degli operatori consiste o nell'indirizzare l'utente all'inserimento lavorativo attraverso tirocini ovvero nel rimotivare lo stesso a conseguire almeno una qualifica. Nella seconda eventualità (*drop out* senza licenza media), l'azione si declina in percorsi individuati nell'ambito della rete con l'obiettivo di far ottenere la licenza media e, nel contempo, con percorsi anche professionalizzanti finalizzati anche al conseguimento di una qualifica;

- ai giovani in prevenzione.

A tal proposito è necessario distinguere tra ragazzi degli istituti di istruzione superiore da sostenere nella rimotivazione o da riorientare e ragazzi delle scuole medie inferiori iscritti e frequentanti che non hanno ancora operato una scelta entro i termini di legge.

Protagonista dell'intervento è sempre il giovane.

1. Lo si aiuta ad affrontare tutti gli aspetti del suo problema:
 - attitudinali (scoprire le proprie risorse)
 - di prosecuzione degli studi (valutando il quadro d'insieme dell'offerta formativa)
 - di eventuale inserimento nel mondo del lavoro (prospettive professionali)
2. Si tiene nella debita considerazione variabili/vincoli che incidono nella sua decisione:
 - personali (attinenti alle caratteristiche individuali)
 - sociali (attinenti al contesto familiare)

strutturali o situazionali (attinenti al contesto economico locale, alle opportunità formative del territorio, alle dinamiche dell'occupazione).

Preme sottolineare che tutte le suddette attività sono tarate in relazione al tempo riservato a ciascun utente sulla base della disponibilità e collaborazione manifestata da quest'ultimo.

In questa prospettiva, l'azione di orientamento si è posta quale obiettivo quello di aiutare il giovane ad affrontare con consapevolezza e con spirito costruttivo i passaggi critici che potrà incontrare nel suo progetto di vita personale e professionale.

All'efficacia dell'orientamento ha contribuito la sinergia tra i servizi interessati dal progetto (scuole, servizi sociale, ASL, centri per l'impiego) che ha fatto perno attorno allo *Sportello Ascolto*.

Il coordinamento dei servizi interessati si è realizzato essenzialmente attraverso due modalità operative:

1. la comunicazione dei nominativi di minori interessati al lavoro presentatisi ai Centri per l'impiego competenti allo *Sportello Ascolto* per la successiva proposta all'utente di un colloquio mirato di orientamento/rimotivazione;
2. l'effettuazione dei colloqui di orientamento/rimotivazione presso i locali dei tre Centri per l'impiego e/o con la partecipazione del referente per l'obbligo formativo (n. 1 per Centro per l'impiego).

I ragazzi sono stati in parte contattati telefonicamente, in parte raggiunti al loro domicilio dalle operatrici dello Sportello, altri ancora convocati dai CPI e ci si riferisce, in quest'ultimo caso, ai ragazzi interessati ad esperienze di lavoro. Ad essi gli operatori dei CPI hanno richiesto una disponibilità concreta al lavoro facendogli sottoscrivere il patto di servizio e poi contattandoli per un colloquio di orientamento e per la stesura del P.A.I., il piano di azione individuale.

I C.P.I. inoltre sono stati interessati/impegnati ad individuare eventuali aziende interessate all'assunzione di apprendisti.

Nei casi di interesse per il lavoro è emersa la preferenza delle aziende per un iniziale periodo di inserimento in tirocinio, cui poi far seguire l'eventuale assunzione con un vero e proprio contratto di lavoro.

Gli operatori hanno prioritariamente valutato se assecondare la richiesta di aiuto all'inserimento lavorativo o se proporre iniziative che potessero facilitare la permanenza o il rientro nel mondo scolastico. La scelta è stata resa difficile dalla pluralità dei motivi che spesso originano il disagio e l'abbandono scolastico e dalla limitata disponibilità di strumenti di rilevazione (insofferenza alle regole e mancanza di prerequisiti per il successo scolastico come la mancanza di metodo e di costanza nello studio, oltre ai problemi correlati con l'instabilità emozionale dell'adolescente e spesso con problemi di isolamento sociale).

Ci si rende conto che l'adolescente che tenta un inserimento precoce nel mondo del lavoro sta molto probabilmente fuggendo da una situazione difficile senza aver maturato una realistica rappresentazione del lavoro né un'adeguata identità professionale. L'assenza di metodo con cui affrontare i compiti (scolastici o lavorativi) e la difficoltà ad inserirsi in un contesto sociale, a cui potrebbe reagire con insofferenza non appena le regole diventassero troppo restrittive o mettessero in luce difficoltà, potrebbero ripresentarsi dopo aver cominciato a lavorare e risolversi in un nuovo insuccesso.

In questo scenario l'attività di orientamento si è rivelata molto utile nel rendere consapevole il soggetto delle difficoltà dell'inserimento lavorativo non supportato da adeguate competenze.

Nei casi in cui l'utente che aveva manifestato interesse per un inserimento lavorativo, a seguito di numerosi colloqui e dopo frequenti contatti con i genitori, è stato rimotivato ad iscriversi alla formazione professionale così da acquisire una maggiore competenza meglio spendibile nel mercato del lavoro.

Altra attività di orientamento è quella di carattere informativo. A tal proposito lo Sportello Ascolto attraverso un'attività di ricognizione ha steso una mappatura dell'offerta scolastico/formativa della provincia di Rovigo e delle zone limitrofe. Conseguentemente, lo Sportello ha potuto attivare mini-stage in collaborazione con gli istituti della rete territoriale di orientamento anche con valorizzazione del percorso attuato.

Nei casi in cui sia stato espresso dall'utente l'interesse al rientro in una determinata scuola è stata cura dello Sportello Ascolto illustrarne dettagliatamente il programma dell'offerta formativa al fine di far comprendere l'effettivo impegno richiesto da quel tipo di scuola.

Lo Sportello Ascolto, attraverso i contatti della rete, ha reso possibile l'attivazione di un corso di durata annuale di operatore edile polivalente in tandem con l'ASSISTEDIL con sede a Rovigo. Ciò ha consentito l'inserimento di 6 utenti. Da quest'ultima collaborazione è derivata, altresì, un'attività di orientamento richiesta dalla stessa ASSISTEDIL allo Sportello Ascolto che vi ha aderito.

È proseguita, anche con azioni di tutoraggio, l'**attività di mediazione linguistico-culturale**, tramite la Cooperativa di Mediatori Culturali "Hope" di Rovigo, partner del progetto, a favore di utenti stranieri in età 13/17 anni e, comunque, entro il 18° anno di età.

Si è, infatti, compresa *in itinere* la necessità di specializzare gli interventi in ragione della crescente multiculturalità esistente nel territorio, avendo constatato che molti *utenti stranieri* inseriti nei percorsi scolastici e formativi provinciali erano *a forte rischio di dispersione* e contestualmente presentavano difficoltà linguistiche e di integrazione culturale.

In alcuni casi lo Sportello ha collaborato anche con i servizi sociali dei Comuni che già avevano "in carico" i minori (e le loro famiglie), in altri, invece, si è rimesso *in toto* l'intervento ai servizi sociali competenti.

Più difficili i contatti con ragazzi di nazionalità cinese, rintracciati solo a seguito di complesse ricerche effettuate in collaborazione con i Servizi Anagrafe dei Comuni della Provincia in quanto i dati di residenza spesso non sono corretti.

L'orientamento dello Sportello consiste nel favorire il reinserimento nell'istruzione scolastica secondaria inferiore dei ragazzi stranieri ai fini del conseguimento della licenza media, spesso presso i C.T.P. – Centri Territoriali Permanenti della provincia.

Particolarmente significativi sono stati, nell'ambito dell'azione di orientamento, gli **interventi di prevenzione della dispersione scolastico/formativa** presso le scuole di ordine inferiore e su-

periore del Polesine, attuati mediante somministrazione di questionari e colloqui informativi ed orientativi.

Nella realizzazione delle attività di prevenzione lo Sportello si è posto due obiettivi:

1. impedire decisioni di ritiro dalla scuola/formazione professionale di utenti "a rischio" di dispersione, spesso per un susseguirsi di insuccessi (bocciature) scolastico/formativi;
2. riorientare la scelta già autonomamente operata, sia pur con molte perplessità.

Lo Sportello Ascolto ha rivolto la propria azione a favore di istituti scolastici che hanno manifestato interesse a particolari azioni di sperimentazione, quali:

1. l'Istituto Comprensivo di Porto Viro
2. l'Istituto Comprensivo di Occhiobello
3. la Scuola media Riccoboni di Rovigo (nell'ambito della rete)
4. l'istituto Tecnico Commerciale di Rovigo
5. l'istituto Professionale per l'Industria e l'Artigianato di Rovigo
6. Centro di Formazione provinciale di Rovigo
7. ASSISTEDIL di Rovigo

Si evidenzia, inoltre, che con la quasi totalità degli istituti scolastici della provincia rodigina sono stati operati interventi per casi sporadici o segnalati dalle reti provinciali di orientamento realizzati dalle operatrici dipendenti provinciali.

Si sottolinea che rispetto alle annualità precedenti si è proceduto ad impegnare minori risorse nell'orientamento così strutturato di gruppo privilegiando le azioni 2 e 5 in quanto il tutoraggio comprende attività specifiche per i *drop out* che a fatica desiderano entrare in un percorso strutturato.

Si segnala inoltre che il numero esiguo di ore e di utenti è dovuto anche alla partecipazione alle iniziative di rete all'interno degli altri progetti a valere sulla direttiva regionale orientamento che ha fatto ritenere non utile una sovrapposizione di azioni di orientamento di gruppo nelle scuole nello stesso periodo.

Azione 4 - Formazione personalizzata

L'azione è stata erogata, in collaborazione con lo Sportello Ascolto, dal partner ENAIP Veneto di Rovigo e Porto Viro, anche se la sede operativa è stata fissata a Rovigo per tutti gli utenti, compreso quello residente a Porto Viro.

Questa azione si colloca nel contesto di un partenariato con un ente di formazione professionale, ENAIP Veneto di Rovigo, formalizzato con un'apposita convenzione.

L'azione in questione ha preso le mosse da colloqui con gli utenti "drop out". Qualora fosse emerso un possibile interesse del ragazzo verso un inserimento lavorativo, seguiva un "recall" di risensibilizzazione. Se, anche in questa sede, l'utente confermava e consolidava il suo interessamento, veniva invitato ad un incontro al fine di formalizzare la propria adesione al percorso personalizzato.

Nello sviluppo di questa azione:

- lo Sportello Ascolto ha predisposto il calendario dell'attività formativo/orientativa e di inserimento dell'azienda;
- l'ENAIP ha coordinato l'attività formativa e di ricerca di aziende interessate ad assumere gli utenti;
- entrambi i soggetti coinvolti hanno curato l'attività di tutoraggio.

Il corso per Elettricista, che ha visto il coinvolgimento di 5 giovani, si è strutturato nel seguente modo:

- in un modulo di complessive 96 ore articolato in una parte teorico-pratica, presso i laboratori ENAIP,
- in un secondo modulo di circa due mesi dedicato al tirocinio in azienda con il tutoraggio dello Sportello Ascolto in sinergia con i tutor/formatori ENAIP. Nel corso di questa fase sono stati fissati rientri degli utenti per incontri di carattere formativo/orientativo e di tutoraggio nella sede ENAIP rodigina.

La partecipazione al periodo di tirocinio presso le aziende è stata consentita solamente agli utenti che avessero effettuato almeno l'80% delle ore di laboratorio formativo/orientativo di cui al primo modulo, mentre la documentazione attestante la frequenza del percorso è stata rilasciata a coloro che avessero partecipato ad almeno il 75% delle ore previste per l'attività formativo/orientativa di cui al secondo modulo.

La fase di orientamento ha tenuto conto dei seguenti aspetti:

1. esperienze pregresse dei corsisti;
2. esigenze espresse;
3. interessi lavorativi.

Gli obiettivi dell'azione sono stati:

1. responsabilizzazione rispetto al proprio presente ed al proprio futuro;
2. "educazione" al superamento delle difficoltà del contesto lavorativo;
3. promozione della capacità di decisione.

Relativamente al tirocinio in azienda lo Sportello Ascolto ha rilevato che l'azienda ha manifestato maggiore interesse per lo sviluppo delle competenze trasversali, quali le capacità relazionali anche rispetto al cliente.

Dei cinque ragazzi che hanno aderito all'iniziativa:

- uno non ha partecipato al tirocinio poiché, a seguito di questa azione, sembrava motivato ad un rientro nella scuola, praticato, però, solamente per circa due mesi;
- quattro sono stati inseriti in azienda attraverso il tirocinio, in particolare:
 - due hanno ultimato il percorso di stage conseguendo l'attestato di frequenza. Sul punto si rileva che non è stato centrato l'obiettivo finale auspicato dell'assunzione presso l'impresa ospitante attraverso il contratto di apprendistato.
 - due hanno optato per il ritiro dall'esperienza dopo circa una settimana dall'inizio dello stage per carenza delle competenze trasversali-relazionali.

Nel complesso, l'azione ha dato risultati positivi solamente in ordine all'opportunità che ha offerto ai partecipanti di vivere un'esperienza significativa nel mondo del lavoro da spendere nel proprio *curriculum vitae*, nonché un primo approccio con un ambiente lavorativo.

Azione 5 – Tutoraggio

Il tutoraggio integra un'azione successiva a quella di informazione e di primo orientamento.

Si è sostanziata in un'attività di consulenza/accompagnamento dei percorsi scolastico/formativi intrapresi a seguito delle attività di orientamento poste in essere dallo Sportello Ascolto nei confronti di utenti disorientati e/o demotivati (*drop out*) attraverso moduli individuali, specie in caso di percorsi di formazione personalizzata (vedi azione 4) e/o moduli di gruppo.

L'azione comporta l'individuazione di una persona di riferimento, "tutor", per l'appunto, può coincidere con l'operatore che ha curato la fase dell'orientamento, per supportare la scelta effettuata e promuovere nell'utente consapevolezza e capacità di autoaiuto e ciò al fine di garantire il successo dell'intervento (promozione – ammissione al successivo anno di formazione).

I colloqui di tutoraggio spesso infatti contribuiscono a migliorare l'impegno formativo, invertendo avvisi di percorso non positivi.

Il buon esito dell'azione richiede la tempestiva attivazione della rete ed, in particolare, dell'istituzione scolastico/formativa o dell'azienda, in caso di apprendistato, in cui è stato inserito il giovane.

Le principali differenze con l'attività di orientamento in senso stretto, sul piano strutturale, sono:

- una maggior ampiezza dell'analisi del problema;
- una maggior quantità di elementi esplorati;
- una maggior frequenza del rapporto di consulenza.

Gli operatori hanno focalizzato l'attenzione sulla comprensione delle variabili che ostacolano il processo di crescita e sviluppo della persona o la realizzazione di un percorso realistico di risoluzione di un problema formativo.

L'attività di supporto erogata ha sortito effetti positivi. In particolare si segnala che in molti giovani e negli operatori delle istituzioni scolastiche/formative si è radicato il convincimento dello *Sportello Ascolto* come punto di riferimento cui rivolgersi in caso di percezione di segnali di disorientamento *in itinere*, anche nell'ambito di percorsi scolastico/formativi autonomamente intrapresi.

Inoltre, si ricorda che nell'azione di tutoraggio viene inserita tutta un'attività intensa e impegnativa nei confronti di tutti i *drop out* che non accettano nessuna delle azioni sopra descritte e in alcuni casi addirittura ad una convocazione formale con appuntamento definito non si presentano, a volte adducendo che il loro desiderio è finalizzato al lavoro. Per questi *drop out* e le loro famiglie non esiste alternativa che continuare ad operare colloqui telefonici per verificare le condizioni diverse o i cambiamenti in itinere, e, se possibile, continuare a proporre dei servizi o delle alternative di inserimento al lavoro o in percorsi di Formazione Personalizzata. Tutta questa attività rientra nella presente azione di "Tutoraggio".

A supporto di quanto sopra specificato si riportano, a titolo esemplificativo, alcune dei dati maggiormente significativi di alcune delle sub azioni in cui si è articolata l'azione 5 nel corso **dell'anno 2007** che si possono estrapolare dalla Banca Dati SP.AS. operativa dal 01/01/2007. Tali rilevazioni consentiranno nel prossimo progetto biennale di poter meglio identificare anche i rapporti tempo impiegato rispetto all'utente differenziato per situazioni personali.

Numero Interventi	Sub azione	Durata per intervento
n. 479	2 ^a /3 ^a etc. contatti telefonici di supporto/continuazione delle azioni 2/3/4/6	18 minuti
n. 791	azioni successive/funzionali/ complementari di preparazione, elaborazione, etc. pre/durante e post azioni 1/2/3/4/5/6	20 minuti
n. 316	telefonate/incontri/comunicazioni di rete con: scuole, comuni, aziende, consulenti del lavoro, commercialisti, associazioni di categoria, servizi sociali comunali o provinciali, ASL, CPI territoriali, etc.	16 minuti
n.83	Incontri/ visite successive alla azione 2/3/4/6 con i giovani minori e loro genitori	1 ora

Il progetto, si è avvalso, altresì, di uno spazio di *counselling* psico-educativo per 17 utenti con disagio psicologico, gestito da un consulente psicologo-psicoterapeuta, con obiettivi di:

1. esplorazione della storia sociale, familiare, scolastica e, soprattutto, "psicologica" dell'utente;

2. valutazione del quadro "psicologico" e conseguente contatto con i servizi della rete territoriale;
3. informazione agli istituti scolastici e di formazione riguardanti le strategie da adottare per una più adeguata gestione dell'utente;
4. relazione periodica fra lo Sportello Ascolto e gli istituti scolastici e di formazione per la verifica del funzionamento di tali strategie ed eventuale ridefinizione delle stesse.

Azione 6 - Accompagnamento giovani in apprendistato

L'azione viene di norma attivata su richiesta dell'Ufficio Apprendistato e degli Enti di Formazione che erogano i corsi per apprendisti. Essa consta di un'attività di rimotivazione dei partecipanti che hanno evidenziato particolari situazioni di disagio o per i quali era a rischio il superamento del monte ore necessario all'assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e alla formazione (assenze ripetute dai corsi, demotivazione, possibile abbandono del corso).

Le ore di formazione esterna alla realtà aziendale per chi sceglie di assolvere il diritto-dovere all'istruzione e alla formazione nell'apprendistato sono 240, cioè il doppio di quelle previste per un apprendista fuori diritto-dovere all'istruzione e alla formazione. Si tratta dunque di un percorso formativo piuttosto impegnativo, aggravato spesso dalla scarsa propensione all'apprendimento in aula da parte dei giovani coinvolti, oltre che dalla poca collaborazione dimostrata in alcuni casi dalle aziende rispetto alla partecipazione dei giovani apprendisti alle attività formative, ritenute secondarie se confrontate con le esigenze produttive.

Il contatto con gli enti di formazione è finalizzato ad impostare al meglio l'azione del tutoraggio. Tali interventi sono stati realizzati in corrispondenza del raggiungimento della metà delle ore di formazione previste, quando, per le situazioni di difficoltà e disagio suesposte, era a rischio il completamento del percorso formativo intrapreso e, quindi, l'assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e alla formazione da parte di alcuni ragazzi.

Vi è stato un primo intervento generale di informazione circa la figura dell'operatore e del servizio dello *Sportello Ascolto* prospettando la possibilità di fissare colloqui individuali con l'operatore stesso.

I colloqui individuali sono stati ripetuti solo su alcuni soggetti seriamente incerti sull'opportunità di proseguire nell'attività formativa attraverso l'apprendistato.

L'operatore dello Sportello ha generalmente privilegiato un approccio informale con giovani apprendisti.

L'intervento di un soggetto "esterno", quale è l'operatore dello *Sportello Ascolto*, si è dimostrato utile a prevenire l'abbandono dell'attività formativa in apprendistato.

Talvolta l'attività è stata rivolta anche alle aziende ospitanti e le associazioni/enti di formazione che erogano i corsi.

Al 31.12.2007 i minori inseriti in apprendistato erano 32.

Azioni 8 e 9 Azioni di supporto all'utilizzo di AROF e di Monitoraggio e diffusione dei risultati

Si ritiene più coerente relazionare circa le azioni 8 e 9 in un unico paragrafo in quanto collegate per i seguenti motivi:

- 1) attività realizzate direttamente da personale dipendente (pertanto non a rendiconto) in quanto attività che per la delicatezza dei dati, per la necessaria continuità di analisi, per la competenza richiesta devono essere gestite direttamente dal personale che ha la responsabilità del Servizio e degli Uffici riferiti (Dr.ssa Laura Fogagnolo, Dr.ssa Giuliana Bregolin, Dr.ssa Cinzia Viale e Dr.ssa Alessia Scarpaio);
- 2) attività collegate tramite le due banche dati utilizzate (A.R.O.F. e SP.AS.), la prima regionale mentre la seconda provinciale che monitora tutte le azioni.

L'azione di monitoraggio è stata diretta a valutare l'impatto e l'efficacia dei risultati di un programma di lavoro, consente alla struttura pubblica di pianificare lo sviluppo, il consolidamento o la ridefinizione del servizio.

L'attività di monitoraggio è stata ed è tuttora piuttosto impegnativa, in quanto ha interessato tutte le fasce di utenza individuate all'interno della banca dati del progetto provinciale SP.AS. "ricostruita" al fine di assicurare il successo delle attività.

Un'azione di monitoraggio diffusa, se pur mediante accertamenti di diversi livelli di approfondimento in relazione alla situazione, consente infatti una verifica dello stato di realizzazione degli obiettivi attesi e delle eventuali criticità in essere.

Si è potuto così ricalibrare alcune fasi del progetto, articularle in sotto-fasi o attivare modalità di approccio al servizio non previste, consolidare risultati ottenuti, verificare la soddisfazione dei destinatari finali e degli operatori coinvolti, facilitare la valutazione complessiva delle azioni intraprese e ancora prevedere degli indicatori di qualità inseriti nella Carta dei Servizi Pubblici per l'Impiego della Provincia di Rovigo che dal settembre 2007 vengono verificati e a cui si tende in termini di risultato, in particolare:

- ❖ contatto telefonico con ragazzo e famiglia entro 3 giorni dalla richiesta/segnalazione della scuola;
- ❖ convocazione formale entro 5 giorni dalla richiesta/segnalazione della scuola;
- ❖ colloquio entro 15 giorni con formale convocazione;
- ❖ colloquio entro 5 giorni concordato attraverso contatto telefonico;
- ❖ colloquio presso le scuole entro 10 giorni dalla richiesta;
- ❖ assistenza operativa nell'immissione dati in A.R.O.F. entro 3 giorni dalla richiesta.

A ciò ha contribuito anche la somministrazione, a campione, di schede *Customer Satisfaction* ai giovani coinvolti nelle iniziative, i cui esiti sono stati elaborati ed allegati alla presente relazione

(allegato 1). Si tratta di questionari sul grado di soddisfazione in merito ai colloqui di orientamento.

I dati e le problematiche di ogni giovane coinvolto dallo Sportello Ascolto e nelle successive fasi orientative (tutoraggio e rapporti con i servizi sociali) sono stati inoltre codificati nel tentativo di valutare le opportune strategie da proporre.

Si è constatato che lo scostamento tra obiettivi programmati per un paio di azioni (organizzazione del lavoro, strutturazione delle tipologie di intervento, dominio del fenomeno "dispersione") ed obiettivi realizzati è addebitabile prevalentemente al disagio di lavorare con un'utenza quantitativamente dinamica e particolarmente poco predisposta a seguire le indicazioni offerte dallo Sportello.

Sul piano dell'efficienza, cioè del rapporto tra risorse impegnate / input (risorse umane, spazi disponibili per i colloqui di orientamento, aule per il *counselling* di gruppo, predisposizione e distribuzione di materiale informativo, organizzazione di convegni etc.) e prodotti finali / output, si è rilevata l'importanza di impegnare un buon numero di risorse nell'informazione/promozione del servizio, in modo da poter lavorare il più possibile con un'utenza informata e consapevole degli strumenti a sua disposizione.

Tuttavia, la risorsa della comunicazione tra i diversi soggetti della rete, resta l'elemento più importante, la chiave della completa realizzazione del progetto, il cui potenziamento non ha altro costo che quello dell'impegno collaborativo dei singoli operatori interessati.

I destinatari dell'azione di monitoraggio sono stati dunque gli interlocutori dello Sportello Ascolto: i giovani residenti in provincia in diritto-dovere all'istruzione e alla formazione nella fascia 13/17 anni e, comunque, entro il 18° anno di età, i cui nominativi sono "archiviati" nella Banca Dati SP.AS. a partire dal 01/01/2007.

D'altra parte, pur essendo operativa da gennaio 2004 l'"Anagrafe Regionale Obbligo Formativo - A.R.O.F.", la Banca Dati SP. AS. resta un utile strumento per l'azione di monitoraggio sia per lo Sportello che per la Regione Veneto e per l'ISFOL.

La Banca Dati del Progetto Provinciale SP.AS conta al **31 dicembre 2007 n. 1.256 minori**, compresi i giovani in condizioni diverse che nel frattempo sono diventati maggiorenni e i giovani residenti fuori provincia monitorati e/o seguiti dallo Sportello Ascolto (cfr. tabella 1).

I dati sotto evidenziati sono valori di stock.

Le segnalazioni, di regola tramite A.R.O.F., ma talvolta anche cartacee da parte degli Istituti Scolastici Superiori, degli Enti di Formazione, dei Centri per l'Impiego e dell'Ufficio Apprendistato della Provincia, "in corso d'opera", riguardano i seguenti casi:

- abbandono scuola/formazione
- licenziamento/dimissioni contratto apprendistato
- utenti dei CPI che non risultano inseriti nei tre percorsi

Talvolta i ragazzi/genitori si sono presentati spontaneamente allo Sportello Ascolto per avere una consulenza sui percorsi formativi disponibili, e pertanto hanno arricchito direttamente con i loro dati la Banca Dati SP. AS..

Proprio questa fluidità della banca dati ha condotto le operatrici e i soggetti responsabili del progetto ad una riflessione sulla metodologia di lavoro. In particolare si sono suddivisi i **885** nominativi in due fasce distinte:

Fascia a) Ragazzi che assolvono l'Obbligo di Istruzione/Diritto Dovere all'Istruzione e la Formazione in età 13/17 anni (ex obbligo formativo) - n. 615 giovani inseriti nei percorsi scuola, formazione professionale, apprendistato.

Rispetto agli utenti della fascia a), **615 giovani**, l'azione svolta è stata il monitoraggio (v. azione 5, 8 e 9), sostanziandosi in due tipi di attività:

a) una verifica documentata della situazione formativa del minore sulla base dei dati di A.R.O.F. e/o delle comunicazioni pervenute dalle istituzioni scolastico/formative, dall'Ufficio Apprendistato della Provincia o dai Centri per l'Impiego in caso di scelta di uno dei percorsi in assolvimento del diritto-dovere autonomamente compiuta dal minore;

b) una verifica diretta con il minore e la famiglia reinserito in uno dei percorsi in assolvimento del diritto-dovere in caso di scelta avvenuta a seguito di azioni di orientamento e/o tutoraggio. Pertanto, essendo valori di stock sono inseriti in questo valore anche i 140 giovani considerati "successi" come evidenziato in premessa.

Fascia b) Ragazzi che NON assolvono l'Obbligo di Istruzione/Diritto Dovere all'Istruzione e la Formazione in età 13/17 (ex obbligo formativo) - n. 270, comprensivi di ragazzi "drop out" cui rivolgere una tempestiva attività di orientamento e rimotivazione proprio in quanto non assolvono il diritto-dovere all'istruzione e alla formazione e non orientati verso alcun percorso di formazione/lavoro e ragazzi, considerati (allo scopo di individuare con chiarezza il nucleo critico dei giovani in dispersione) come assolvono *medio tempore*, in quanto utenti coinvolti in esperienze formative o di lavoro (quale il lavoro a tempo determinato, il tirocinio formativo e di orientamento etc.), equiparabili appunto, solo *medio tempore*, ai soggetti in assolvimento, a cui rivolgere un'attività prevalente di monitoraggio in collaborazione con i C.P.I. per favorire la continuità lavorativa, preferibilmente in apprendistato o per proporre corsi di formazione professionale in assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e alla formazione.

In totale n. 270 giovani in l'Obbligo di Istruzione/Diritto Dovere all'Istruzione e Formazione risultano NON ASSOLVENTI (fascia B)

Ad una parte degli utenti della fascia b), considerati *medio tempore* assolvono in quanto, in qualche modo, impegnati in attività *lato sensu* formativa, si è invece principalmente rivolta un'azione di informazione/sensibilizzazione all'Obbligo di Istruzione/ diritto-dovere all'istruzione e alla formazione, poichè l'azione di riorientamento verso i canali "accreditati" dall'ordinamento come percorsi "in assolvimento", si è generalmente dimostrata, già ad un primo approccio, complessa e non efficace.

Infatti, la constatazione che questi ragazzi hanno comunque già compiuto una scelta di studio/lavoro, se pur atipica, in quanto non riconosciuta dal sistema (si pensi ai ragazzi frequentanti Istituti Privati o corsi non certificati per il diritto-dovere all'istruzione e alla formazione o, ancora, che prestano lavoro come lavoratori autonomi nelle Cooperative di pesca, molto diffuse nel tessuto economico del Delta del Po) ha evidenziato l'opportunità e l'urgenza di concentrare l'attività sugli utenti non assolvono e *drop-out* (n. 270 della fascia b)), la cui situazione è quella di una "non scelta" *tout court*.

Le informazioni indicate nella successiva tabella 1 sono state estrapolate dai dati inseriti nel programma operativo interno SP.AS. alla data del 31 dicembre 2007.

TAB 1
Banca Dati SP.AS.
Aggiornata al 31 dicembre 2007

Fascia a) Ragazzi che assolvono all'obbligo di istruzione/diritto-dovere all'istruzione e alla formazione	
percorso di assolvimento	
Scuola *	392
Formazione Professionale	144
Apprendistato	77
Qualificati e Specializzati nella F.P.	2
TOTALE Fascia a)	615

Fascia b) Ragazzi che non assolvono all'obbligo di istruzione/diritto-dovere all'istruzione e alla formazione	
Situazione	
Studenti frequentanti	23

corsi privati	
Stagisti	2
Interessati al lavoro senza P.A.I./con P.A.I./alla Form. Prof. o all'Appr.	95
Non rintracciabili	22
Con problematiche va- rie	33
Senza licenza media	9
Convocati tramite lette- ra ma non presentatisi al primo colloquio (convocazioni recenti)	68
Convocati con lettera	7
Contattati telefonicamente ed in fase di 1° colloquio	9
Da verificare	2
TOTALE Fascia b)	270

* dati aggregati con i nominativi dei giovani inseriti presso gli Istituti Scolastici di 1° e 2° grado e presso i Centri Territoriali Permanenti;

Altri Ragazzi monitorati nel 2006/2007	
18enni con diverse fasce	306
Fuori provincia/Fuori Regione	65
Totale parziale	371
Totale tabella pivot Banca dati del 19/12/2007	1256

La collocazione all'interno della fascia a) –si veda banca dati come da tabella 1 – riguarda tutti i giovani inseriti nei percorsi in assolvimento dell'obbligo di istruzione nell'ambito del diritto-dovere all'istruzione e alla formazione, sia per autonoma scelta che per effetto delle azioni di orientamento e/o tutoraggio realizzate dallo Sportello Ascolto.

Se, invece, lo Sportello accerta il compimento in via autonoma di una scelta alternativa a quelle "tipizzate", la collocazione è all'interno della fascia b).

In essa sono inseriti i giovani che non assolvono il diritto-dovere all'istruzione e alla formazione nei percorsi individuati dalla legge ed a cui rivolgere tutte le iniziative informative ed orientative concretamente realizzabili.

I numeri del monitoraggio riferiti alle azioni erogate

Nella successiva tabella sono evidenziate le azioni, gli utenti e le ore impegnate nell'ambito dello Sportello Ascolto nella sua totalità (azioni riferite esclusivamente al progetto e azioni erogate da personale interno) Le ore e gli utenti riguardano tutte le attività del servizio, comprensive di "front office" e "back office" svolte sia dal personale a carico del progetto che da personale interno della Provincia non a carico del progetto.

Naturalmente le ore esclusivamente a carico del progetto sono quelle di cui agli elenchi personale e ai fogli vidimati allegati al progetto.

AZIONE	UTENTI INTE- RESSATI*	ORE IMPEGNATE*
1. Informazione, Sensibilizzazione e Pubblicizzazione	Approssimativamente: 4000 giovani 2000 famiglie 75 Istituti scolastici 04 Enti di formazione 50 Comuni	680
2. Informazione mirata, Accoglienza, Analisi della domanda	509	1.981
3. Orientamento (orientamento individuale e di gruppo)	92	124
4. Formazione personalizzata	5 (di 2 in stage successivamente)	96 (569 di stage)
5. Tutoraggio	Tutti gli utenti delle Azioni 2,3,4	3.137
6. Accompagnamento giovani in apprendistato	06	4
8. Azioni di supporto all'utilizzo di AROF	Tutti gli nominativi inseriti in AROF	900
9. Monitoraggio e diffusione dei risultati	Non quantificabile	1160

Altre attività a supporto delle azioni progettuali

Tra le iniziative di rilievo sviluppate nell'ambito del progetto "Sportello Ascolto 2006/2007" si richiamano anche gli interventi di supporto economico a favore dell'utenza più svantaggiata in termini sociali.

Sono state infatti finanziati, nell'ambito della voce di spesa del progetto denominata "spese relative agli utenti", una serie di oneri connessi all'attività di rimotivazione/reinserimento nei percorsi scolastico/formativi. Si evidenziano alcuni casi significativi:

- 1) contributo economico ad una famiglia monoreddito a titolo di rimborso spese documentate sostenute per il trasporto pubblico delle figlie rimotivate a frequentare un corso di formazione professionale, anche in considerazione dell'ampia e positiva partecipazione dell'utente alle attività formative;
- 2) contributo economico per la copertura assicurativa di un giovane reinserito a scuola, in qualità di uditore per un periodo breve che ha poi portato all'iscrizione nella stessa scuola l'anno successivo;

La diffusione dei risultati

Tra le iniziative più significative di realizzazione dell'attività di monitoraggio e diffusione dei risultati, anche collegate alle azioni di supporto ad A.R.O.F. nel progetto si segnalano:

- in prossimità della scadenza del progetto, inserimento di tre articoli riferiti al presente progetto nella pubblicazione intitolata "Bollettino Trimestrale di Informazione e Orientamento Provincia e Lavoro", stampata a dicembre 2007 in 500 copie, con il contributo finanziario del presente progetto;
- presentazione del progetto Sportello Ascolto e i dati sulle iscrizioni 2007 e sulla dispersione scolastica in occasione della conferenza stampa del marzo 2007 realizzata in Provincia di Rovigo di concerto con l'Ufficio Statistica della Provincia (si veda a riguardo l'analisi nell'allegato 2);
- attività correlata a supporto di A.R.O.F. che verrà di seguito ulteriormente specificata e che è stata oggetto anche di un'analisi mirata per il Comune di Adria (si veda a riguardo l'analisi nell'allegato 3);
- presentazione Progetto Sportello Ascolto e relative attività e dati sulla dispersione il 07/09/2006 presso l'ITIS di Rovigo a cui hanno partecipato tutti i docenti dell'istituto.

CONCLUSIONI

Nella realizzazione del progetto sono stati riscontrati punti di forza ed alcune criticità sia a livello generale, cioè sul piano normativo, sia a livello particolare, cioè di concretizzazione delle singole azioni del progetto.

Relativamente ai punti di forza si segnala:

- 1) consolidamento del riconoscimento dello Sportello Ascolto della Provincia di Rovigo, come servizio di orientamento del territorio, capace di operare in rete con gli altri servizi competenti;
- 2) capacità dello Sportello Ascolto di operare con le caratteristiche sopra evidenziate e, quindi, sia in modo stanziale che in modo dinamico, raggiungendo cioè i ragazzi in dispersione scolastico-formativa presso le loro abitazioni o, se non ancora fuoriusciti dai percorsi, presso le singole strutture di inserimento (scuole, c.f.p., enaip, corsi di formazione per gli apprendisti), interagendo direttamente anche con gli attori della formazione ancora in atto (dirigenti scolastici, referenti per l'orientamento, tutor etc.);
- 3) il graduale superamento della difficoltà, riscontrata all'inizio del progetto, di poter intervenire presso gli istituti prima dell'abbandono come ci si era proposti fin dall'inizio del progetto. Aver approntato un'attività preventiva di ascolto/rimotivazione dei giovani prima della decisione di fuga dalla scuola, che resta il canale preferenziale della maturazione cognitiva e relazionale del giovane, è, sicuramente, utile per la futura standardizzazione di una dialettica Scuola/Istituzione provinciale, anche in vista dell'estensione a 12 anni del diritto-dovere all'istruzione e alla formazione.

Quanto alle criticità sul piano normativo si evidenzia, in particolare:

- 1) il nuovo obbligo di istruzione che si inserisce nel diritto dovere all'istruzione e alla formazione;
- 2) l'assenza di strumenti certi per garantire effettività alle sanzioni per il mancato assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e alla formazione che penalizza l'attività del servizio e provoca, in casi limite (fortunatamente non numerosi nella nostra realtà) effetti allarmanti sul piano sociale, quali l'emarginazione, il degrado culturale e la vulnerabilità ai richiami dell'illegalità. La totale assenza di *feedback* dell'utente e della sua famiglia con cui, talora, si è confrontato lo Sportello Ascolto induce una riflessione sull'opportunità di coinvolgere altre istituzioni, quali ad esempio, i comuni o le parrocchie, al fine di aumentare la base conoscitiva sullo "*status*" formativo di questi minori "non presi in carico", considerate la necessità, da un lato, di non ledere la *privacy* di tali gruppi familiari e, dall'altro, la non certezza della sanzione per chi in prima persona non assolve il diritto-dovere all'istruzione e alla formazione o, trattandosi di minori, per chi esercita su di essi la potestà e ne ha la rappresentanza legale. E' questa una delle maggiori criticità dell'istituto del diritto-dovere all'istruzione e alla formazione e della sua fase applicativa.

Quanto alle criticità sul piano operativo si evidenziano in particolare:

- 1) la difficoltà riscontrate nella mancanza di referenti certi all'interno delle Istituzioni Scolastiche (cambio continuo sia dei Dirigenti Scolastici che dei Docenti referenti dell'Orientamento a ancora i Referenti A.R.O.F tra il personale A.T.A.), che comporta, ad ogni anno scolastico/formativo, un particolare impegno di presentazione ed introduzione del servizio dello Sportello Ascolto;
- 2) la mancanza, per gran parte del periodo del progetto, di personale amministrativo con contratto di collaborazione coordinata e continuativa dovuta alle restrizioni nelle assunzioni apportate dall'ultima Legge Finanziaria. La mancanza di personale amministrativo, finanziato dal progetto, ha procurato un aggravio del carico di lavoro del personale interno generalmente dedicato allo Sportello Ascolto con mansioni operative riferite agli utenti e un ulteriore carico di lavoro di back office che anche le operatrici esterne devono effettuare nella preparazione delle proprie azioni;
- 3) la difficoltà di poter prevedere, in fase progettuale, il numero di potenziali dispersi a cui rivolgersi, per verificare se le attività previste volte a prevenire la dispersione scolastica presso le scuole possano essere o meno impostate con ampio margine di tempo. La mancanza di certezza approssimativa su un eventuale numero di *drop out* (utenti che hanno una priorità su tutti) dovrebbe per il prossimo anno scolastico essere più prevedibile anche grazie alla implementazione totale di A.R.O.F. nelle Province limitrofe;
 - la difficoltà ad avere dati puliti e certi nella banca dati di A.R.O.F. (nonostante l'enorme lavoro svolto da parte di tutti gli enti coinvolti) e/o l'incertezza dell'esito di molti abbandoni comunicati dalle scuole e dagli enti di formazione, non per mancanza degli stessi, ma per poca precisione, ha comportato e comporta un aggravio di lavoro di *back office* (telefonico e scambio dati) per lo Sportello Ascolto assolutamente non previsto. Questo lavoro viene svolto esclusivamente dalle operatrici interne e, quindi, non incide economicamente nel progetto, ma il suo computo si ritiene inseribile nell'azione 9 di monitoraggio e, di conseguenza, viene precisato nella scheda relativa;
- 4) difficoltà nell'aver la continuità dei finanziamenti per tutto l'arco dell'anno (interruzioni dei progetti e mancato avvio dei progetti successivi nei momenti più critici dell'anno scolastico) e, conseguentemente, difficoltà di mantenere il livello di qualità desiderato soprattutto a causa del non accordo con i progetti regionali previsti per anno solare anziché per anno scolastico. Ciò ha comportato spesso la mancata copertura delle attività progettuali per il periodo dicembre/marzo.