



"Servizi di orientamento finalizzati a favorire la permanenza e il rientro nel sistema di istruzione e di Istruzione e Formazione Professionale, ad agevolare la transizione scuola-lavoro, a contrastare la dispersione scolastico-formativa, anche in collaborazione con i Servizi Territoriali"

CIG 39615430B4

Per un sistema di monitoraggio e valutazione della funzione di ascolto nei sistemi dell'Istruzione e dell'Istruzione e Formazione Professionale"

GUIDA METODOLOGICA

Versione preliminare finalizzata alla diffusione
durante l'incontro del 21 ottobre 2013

Sommario

<u>Introduzione.....</u>	<u>3</u>
<u>Il report conclusivo di ricerca è stato presentato il 31 gennaio 2012 nell’ambito del seminario “Artefatti, norme, valori e comportamenti della funzione di ascolto. Approfondimento di ricerca sugli sportelli d’ascolto nelle scuole di Bologna e provincia”</u>	<u>3</u>
<u>1. Il monitoraggio e la valutazione dei servizi di ascolto.....</u>	<u>5</u>
<u>1.2. I livelli di monitoraggio e valutazione della funzione di ascolto.....</u>	<u>6</u>
<u>1.3. Le fasi del monitoraggio e valutazione.....</u>	<u>7</u>
<u>1.3. I soggetti coinvolti.....</u>	<u>8</u>
<u>2. Il Piano di valutazione ed il suo utilizzo.....</u>	<u>10</u>
<u>2.1 Istruzioni per la somministrazione delle schede di valutazione degli interventi.....</u>	<u>11</u>
<u>2.2 Le schede previste nel piano di valutazione.....</u>	<u>11</u>
<u>2.2.1 Le schede per la valutazione del servizio</u>	<u>11</u>
<u>2.2.2. Le schede per la valutazione degli interventi di accoglienza/consulenza informativa</u>	<u>12</u>
<u>2.2.3. Le schede per la valutazione degli interventi di consulenza</u>	<u>13</u>
<u>2.2.4. La scheda per la valutazione degli interventi rivolti ai docenti</u>	<u>15</u>
<u>Note conclusive.....</u>	<u>16</u>
<u>Bibliografia.....</u>	<u>17</u>

Introduzione

La presente guida metodologica si inserisce nell'ambito del progetto "Servizi di orientamento finalizzati a favorire la permanenza e il rientro nel sistema di istruzione e di Istruzione e Formazione Professionale, ad agevolare la transizione scuola-lavoro, a contrastare la dispersione scolastico-formativa, anche in collaborazione con i Servizi Territoriali", ed in particolare della Azione 2 "Servizi di orientamento finalizzati a favorire la permanenza e il rientro nel sistema di istruzione e di istruzione e formazione professionale, ad agevolare la transizione scuola-lavoro, a contrastare la dispersione scolastico-formativa, anche in collaborazione con i servizi territoriali per la durata di 18 mesi" - LINEA B "Azioni di supporto alla costituzione e consolidamento di reti interistituzionali finalizzate alla promozione del successo formativo".

Sulla scorta degli esiti della ricerca quali-quantitativa condotta da CeTrans nell'ambito del progetto della Provincia di Bologna "Servizi di potenziamento del raccordo tra attività orientative promosse dalle istituzioni scolastiche e formative e la programmazione sociale"¹, è stata avviata nella presente progettualità un'azione finalizzata ad offrire un supporto metodologico ed operativo per il monitoraggio e la valutazione degli Sportelli d'Ascolto/CIC negli istituti scolastici e negli enti di formazione professionale della provincia di Bologna.

Tra gli esiti della ricerca è stato infatti rilevato come in merito al tema del monitoraggio e valutazione "la consapevolezza dell'importanza del tema è ancora limitata, ed è probabilmente necessario uno sforzo per promuovere tra gli addetti ai lavori una *cultura della valutazione*, che ne riconosca il valore e l'importanza. Così come per tutte le altre attività comprese nella *mission* di un servizio alla persona, anche una buona valutazione non può essere improvvisata, ma va progettata e strutturata in modo adeguato, massimizzando l'utilità degli strumenti di registrazione già presenti, e senza interferire sulla validità esterna di un servizio centrato innanzitutto sull'utente e sui suoi bisogni" (rif. Report conclusivo di ricerca, pag. 58). Pur esistendo sul territorio provinciale esperienze di rilievo in merito alla definizione di buone prassi per il contrasto alla dispersione scolastica, che vedono un forte coinvolgimento delle realtà degli sportelli scolastici², non si è ancora arrivati ad una definizione completa di modelli condivisi per la valutazione di tali servizi. Infatti, sebbene all'interno delle singole realtà esistano modalità più o meno strutturate di rendicontazione del servizio svolto dalle funzioni di ascolto (Sportelli di ascolto o CIC), l'assenza di un modello condiviso di valutazione degli stessi non facilita lo scambio delle esperienze e la diffusione delle pratiche maggiormente efficaci, fattore di indubbio interesse in un momento di particolare criticità per quanto riguarda la disponibilità di risorse e la necessità di ottimizzare gli interventi realizzati.

Tale guida vuole dunque proporsi come un ausilio alla divulgazione della cultura della valutazione nel contesto specifico delle funzioni di ascolto, in accompagnamento ad un kit di strumenti finalizzati a supportare operativamente gli attori di tali contesti nello svolgimento quotidiano delle azioni di monitoraggio e valutazione.

¹ Il report conclusivo di ricerca è stato presentato il 31 gennaio 2012 nell'ambito del seminario "Artefatti, norme, valori e comportamenti della funzione di ascolto. Approfondimento di ricerca sugli sportelli d'ascolto nelle scuole di Bologna e provincia"

² Si veda a tal proposito, a titolo esemplificativo, il "Documento di orientamento per il contrasto del disagio e della dispersione scolastica" a cura del Gruppo interistituzionale Distretto Pianura est per la prevenzione del disagio scolastico e per il contrasto alla dispersione scolastica e formativa, 2013.

Il kit di strumenti contiene un pacchetto di schede costruito in esito a quattro laboratori focali, di cui uno aperto e a carattere formativo/informativo e tre a carattere operativo, ristretti ad un gruppo individuato con la finalità di raccogliere rappresentanti dei diversi organi istituzionali interessati dalla tematica sui Distretti socio-sanitari e ambiti territoriali per il miglioramento dell'offerta formativa della Provincia di Bologna (Referenti Istituzionali dei Piani di Zona, Scuole – ovvero, Dirigenti Scolastici, insegnanti referenti per lo sportello d'ascolto, insegnanti, operatori degli Sportelli, Servizi Territoriali, operatori del Territorio, della Provincia di Bologna). Questa operazione ha permesso di valorizzare le esperienze del territorio e strutturare un piano di monitoraggio e valutazione il più possibile vicino alle esigenze dei soggetti cui è destinato, al fine di renderne massima l'applicabilità allo specifico contesto.

Nell'ambito del presente progetto si è mantenuta una centratura sulla realtà dello Sportello di Ascolto nell'ambito delle scuole secondarie di primo e di secondo grado e della istruzione e formazione professionale, con l'obiettivo di indirizzare tale intervento nell'ambito delle azioni finalizzate al contrasto alla dispersione scolastica, che vede in tali contesti il momento di massima criticità, così come espresso nelle "Linee di Indirizzo Provinciali per il Contrasto alla Dispersione Scolastica e Formativa" del 2009³.

³Si veda il doc. "Linee di Indirizzo Provinciali per il Contrasto alla Dispersione Scolastica e Formativa" della Provincia di Bologna, 2009.

1. Il monitoraggio e la valutazione dei servizi di ascolto

La possibilità di attuare un intervento valutativo della funzione di ascolto all'interno dei sistemi dell'istruzione e dell'istruzione e formazione professionale dovrebbe essere approcciata nell'ottica di potenziare il dialogo con l'utenza ai fini di aumentare le possibilità di successo del servizio, favorendone di conseguenza la promozione e lo sviluppo. Infatti, se è vero che un servizio di questo tipo – considerata la complessità, gli impatti, il contesto in cui si colloca - necessita di valutazioni che non si esauriscano nella espressione di un valore di gradimento, è con l'implementazione di un piano di monitoraggio e valutazione che si può avviare una riflessione in merito ai bisogni, le aspettative e i desideri degli utenti e promuovere azioni di avvicinamento ad essi. In questo senso, la valutazione della qualità della funzione di ascolto dovrebbe prendere in esame almeno le seguenti dimensioni:

- la qualità desiderata, ovvero le aspettative dell'utenza;
- la qualità percepita, ovvero la soddisfazione dell'utenza;
- la qualità percepita dal personale interno, ovvero come sono state recepite dagli operatori le aspettative dell'utenza;
- la qualità progettata, ovvero la traduzione di ciò che è stato recepito in specifiche di servizio/prodotto.

In generale, la valutazione dovrebbe idealmente costituire un fase di processo integrata fin dalle prime fasi di ideazione e progettazione di un servizio/intervento. Infatti, se è possibile riassumere le tappe della progettazione in:

1. Ideazione
2. Attivazione
3. Progettazione
4. Realizzazione
5. Verifica (valutazione)

è opportuno considerare come monitoraggio e valutazione si collochino, in maniera più o meno esplicita e strutturata, lungo il percorso di ogni tappa (Leone e Prezza, 1999). Ciò significa sia che è possibile prevedere azioni valutative per ciascuna delle tappe di progettazione, sia che gli esiti della verifica possono avere un impatto su ciascuna di esse.

Volendo partire da una definizione di base dei termini, si può assumere che:

- il monitoraggio consiste nella raccolta di informazioni nel corso di un'azione progettuale, ai fini di ricostruire gli aspetti caratterizzanti l'azione e la loro corrispondenza con quanto previsto in base alle attese o a degli standard stabiliti nelle fasi preliminari di progettazione. Viene dunque messo in atto con la finalità di acquisire informazioni e controllare il processo in atto. In tal senso, il valore strategico del monitoraggio si colloca nella possibilità di poter individuare elementi discordanti o non conformi alle attese, e di conseguenza attuare modifiche al programma in corso. È possibile far coincidere il monitoraggio con la valutazione di processo⁴.
- La valutazione corrisponde alla attribuzione di valore e giudizio ad una azione progettuale, sulla base di misure, dati quantitativi e qualitativi.

Nel complesso, il monitoraggio e la valutazione di un servizio concorrono a rendere possibile un'analisi critica delle attività sviluppate e ad avviare una riflessione finalizzata ad ottimizzare, completare e/o migliorare ove necessario il servizio stesso.

⁴ V. capitolo 1.3

L'implementazione di un piano di monitoraggio e valutazione nell'ambito delle attività di uno Sportello di ascolto può dunque permettere la verifica che esso corrisponda alle funzioni generali che dovrebbe assolvere, che nelle Linee di Indirizzo Regionali della Regione Emilia-Romagna del 2013⁵ vengono così definite:

“Un servizio di ascolto [...]:

- sostiene l'adolescente, con un'attenzione particolare all'assunzione del ruolo di studente;
- offre all'adolescente uno spazio di ascolto individuale, in cui realizzare un bilancio di crescita quale fattore motivazionale di rilancio del percorso evolutivo, attraverso un percorso empatico, valorizzante e progettuale;
- valorizza il senso di appartenenza e di partecipazione al contesto gruppale (gruppo classe; scuola come gruppo istituzionale), quale dimensione privilegiata per innescare circuiti positivi di promozione del benessere e processi di cambiamento;
- offre uno spazio di consultazione e ascolto individuale rivolto ai genitori, ai docenti e al personale ATA, per sostenere la consapevolezza e la riflessione sul proprio ruolo educativo,
- rinforza sinergie e alleanze tra i ruoli degli adulti coinvolti nel processo educativo, promuovendo la costruzione di spazi e momenti di confronto e condivisione;
- favorisce modalità d'integrazione con i servizi sociali e sanitari rivolti agli adolescenti presenti nel territorio, superando la logica di interventi riguardanti le emergenze, in un'ottica di costruzione di una cultura operativa condivisa riguardo al disagio e il mondo adolescente.” (rif. Linee di Indirizzo Regionali, pag. 27).

1.2. I livelli di monitoraggio e valutazione della funzione di ascolto

La valutazione delle attività della funzione di ascolto può essere intesa su almeno due livelli:

1. Servizio: ovvero una valutazione del servizio nella sua operatività complessiva. A questo livello è possibile raccogliere informazioni per una stima della efficacia ed efficienza del servizio, verificando l'adeguatezza della progettazione dello stesso in relazione agli esiti raggiunti.
2. Intervento: ovvero una valutazione delle singole attività realizzate (es. consulenze informative, consulenze di accoglienza; interventi di counseling; ecc.). A questo livello si stimano l'efficacia e l'efficienza in relazione ai singoli interventi realizzati.

Entrambi i livelli di analisi permettono di raccogliere elementi utili alla ri-progettazione in corso d'opera o per le successive annualità dello Sportello e dei diversi interventi da esso proposti.

Ai fini di proporre un piano di monitoraggio e valutazione della funzione di ascolto è risultato cruciale definire le principali linee di intervento intorno alle quali strutturare il piano stesso. Infatti, l'assenza di un quadro legislativo che stabilisca in modo puntuale funzioni e caratteristiche di tale servizio ha permesso una diversificazione di tali realtà in termini di risorse, spazi, professionalità, tipi di intervento, metodologie impiegate, ecc., che non favorisce l'applicazione di uno strumento standard adeguato ad analizzare un panorama multiforme.

Se in termini generali si possono riassumere gli interventi rivolti all'utenza dallo Sportello di Ascolto/CIC in:

⁵Si veda il doc. “Promozione del benessere e la prevenzione del rischio in adolescenza: “Progetto Adolescenza”. Linee di Indirizzo Regionali” Approvate con Deliberazione di Giunta regionale n. 590/2013.

- Attività rivolte agli studenti: consulenze individuali, consulenze a piccoli gruppi, incontri aperti/in classe, interventi di orientamento individuali o di gruppo;
- Attività rivolte alle famiglie: consulenze individuali, incontri aperti;
- Attività rivolte ai docenti: consulenze individuali, osservazioni in classe, interventi nel consiglio di classe o consulenze a gruppi di docenti, formazione su temi specifici;

risulta assai più complesso dare delle definizioni univoche a ciascuna di tali attività. Tale complessità è emersa anche durante lo scambio all'interno dei laboratori focali che hanno fatto da guida alla definizione del presente impianto, nell'ambito dei quali è risultato opportuno definire in modo puntuale specialmente le tipologie di consulenze individuali dirette all'utenza degli studenti e dei familiari. Infatti, il confronto tra gli operatori ha permesso di delineare principalmente due tipologie di intervento consulenziale realizzato:

- Interventi di accoglienza/consulenza informativa: interventi di ascolto, accoglienza di problematiche dello studente/familiare che non necessariamente vengono prese in carico dallo SDA/CIC; interventi di supporto informativo finalizzati a supportare l'utente nel reperire informazioni o dirigere l'utente verso altri servizi. Questa tipologia consulenziale si risolve normalmente in un unico incontro. Può essere gestita dagli insegnanti o dagli operatori specializzati dello sportello. Può costituire un momento preliminare di invio ad un intervento di consulenza vera e propria (es. se si tratta di un incontro preliminare con un insegnante, che rinvia all'operatore dello sportello).
- Interventi di consulenza vera e propria: brevi percorsi di counseling che, a seconda delle disponibilità dell'operatore e del bisogno dell'utente, possono risolversi in un numero di incontri che va da 3 a 5. Tali percorsi si caratterizzano per la creazione di una relazione di aiuto alla persona in cui l'operatore, individuato il bisogno, progetta un percorso finalizzato a supportare l'utente nella ridefinizione di una criticità e nel potenziamento o sviluppo di competenze, abilità, strategie utili ad affrontarla. Questo tipo di percorso, per le sue caratteristiche e finalità, viene gestito da operatori specializzati dello sportello. Le consulenze possono essere ulteriormente caratterizzate come consulenze specialistiche individuali (counseling generico) o consulenze orientative. In taluni casi, infatti, è lo Sportello di ascolto/CIC a svolgere attività di orientamento all'interno del contesto scuola/formazione professionale.

Nell'ambito della presente attività progettuale si è optato per una valutazione sia a livello di servizio che di singoli interventi, incentrando però quest'ultima solamente sulle attività consulenziali, considerando che esse costituiscono la quota di attività più consistente realizzata complessivamente dagli sportelli.

1.3. Le fasi del monitoraggio e valutazione

Sebbene gli approcci alla valutazione possano essere diversi, vi è una sostanziale convergenza in letteratura nel sostenere che la valutazione della qualità richieda rilevazioni in input, processo ed outcomes. La valutazione infatti può essere collocata in differenti momenti del processo di realizzazione del servizio/intervento, distinguendosi in:

- valutazione ex ante (in input): si concentra sugli obiettivi che si intendono perseguire e sul possibile impatto del servizio, a partire dalla rilevazione del bisogno, al fine di facilitare le scelte di programmazione e progettazione;
- valutazione di processo o in itinere: sostiene la funzione manageriale verificando in che misura si sta attuando il programma originale e se occorrono eventuali aggiustamenti in corso d'opera per raggiungere gli obiettivi prefissi;

- valutazione ex post: viene realizzata a conclusione del programma/intervento, per verificarne l'efficacia e l'efficienza e trarre indicazioni utili per l'attività di progettazione di interventi futuri. La valutazione degli esiti di un progetto si può indirizzare su due diversi livelli:
 - a. Valutazione degli output: corrisponde alla valutazione dell'efficienza e degli interventi;
 - b. Valutazione di outcome: corrisponde alla valutazione dell'impatto dell'intervento e la sua capacità di innescare i cambiamenti da esso attesi. Alcuni esempi di outcome sono: il livello di soddisfazione degli utenti per il servizio offerto, il livello di sviluppo personale, ecc. La valutazione degli outcome assume un nesso di causalità diretto fra intervento e risultato, fattore che è complesso rilevare in modo lineare per le innumerevoli variabili che possono intervenire tra un processo di supporto ed elementi contestuali e soggettivi tipici dell'utenza. La valutazione degli outcome può essere realizzata facendo convergere i giudizi espressi da valutatori diversi (es. operatore e utente).

All'interno del Piano di monitoraggio e valutazione strutturato nell'ambito della presente azione progettuale sono stati previsti momenti di valutazione ex ante ed ex post. La valutazione di processo si configura invece come un momento di riflessione ad appannaggio dell'operatore, e per la quale potranno essere previste successive strutturazioni una volta definiti parametri di giudizio tarati sugli esiti raccolti.

1.3. I soggetti coinvolti

Applicando un approccio costruttivista alla valutazione, ovvero una concezione secondo la quale "non esistono condizioni di oggettività in termini assoluti, cioè indipendenti dall'osservatore" (Leone e Prezza, 1999, pag. 135) pare opportuno che la valutazione non si configuri come un momento asettico di espressione di giudizio da parte di valutatori esterni, ma accolga il punto di vista dei diversi soggetti coinvolti dal servizio/intervento.

Il monitoraggio e la valutazione di un servizio possono idealmente coinvolgere tutti i soggetti interessati dall'esperienza a diverso livello, come ad esempio:

- Operatori;
- Utenza diretta;
- Utenza indiretta (es. altri soggetti operanti nel contesto in cui il servizio si colloca);
- Committenza;
- Organismi esterni al servizio con cui sia attiva una collaborazione;
- Ente finanziatore.

Non sono stati contemplati in questo elenco i diversi soggetti politici ed amministrativi che, ad un livello di complessità più alto, potrebbero intervenire nel processo valutativo e che sono in ogni caso interessati ai suoi esiti.

L'intervento nella fase di valutazione di più fonti di espressione di giudizio favorisce la possibilità di giungere ad una stima il più possibile oggettiva degli esiti del servizio/intervento.

Nella tabella seguente è proposto, a titolo esemplificativo, un riepilogo dei soggetti interessati dal monitoraggio e valutazione nel contesto specifico della funzione di ascolto nei sistemi di istruzione e istruzione e formazione professionale:

Soggetto valutatore - SDA	
Operatori	Operatore dello SDA (insegnante o consulente esterno)
Utenza diretta	Studenti Familiari Docenti
Utenza indiretta	Personale ATA Altre professionalità (es. consulente di orientamento; educatore)
Committenza	Dirigente Scolastico
Organismi esterni	Operatori dei servizi territoriali
Ente finanziatore	Es. Comune, Provincia

Nell'ambito della presente attività progettuale si è optato per limitare l'intervento di monitoraggio e valutazione prevedendo il coinvolgimento di sole due categorie di soggetti:

- Utenza diretta: studenti, familiari, docenti;
- Operatori: operatori o insegnanti dello SDA.

Tale scelta è stata legata principalmente a motivi di economicità, in considerazione della necessità di dare avvio ad una operazione preliminare che stimoli un eventuale allargamento delle azioni nell'ambito di progettualità future.

<i>Livello di valutazione:</i>	SERVIZIO	INTERVENTO
Operatori	X	X
Studenti		X
Familiari		X
Docenti		X

Per lo stesso motivo, si è scelto di coinvolgere in modo diverso le due categorie di valutatori rispetto al livello di valutazione: mentre gli operatori esprimono una valutazione sia a livello di servizio che di singolo intervento, l'utenza diretta si esprime esclusivamente in merito all'intervento da cui è stata coinvolta.

2. Il Piano di valutazione ed il suo utilizzo

Il piano di valutazione costruito in esito ai laboratori focali realizzati con i soggetti territoriali si compone di un insieme di schede⁶ per la raccolta di dati a carattere qualitativo, che può essere riassunto nella tabella seguente in base ai momenti di valutazione previsti ed ai soggetti coinvolti nelle diverse fasi di rilevazione:

VALUTAZIONE SERVIZIO

	VALUTAZIONE EX ANTE	VALUTAZIONE EX POST
Operatori	X	X

VALUTAZIONE INTERVENTO - ACCOGLIENZA/CONSULENZA INFORMATIVA

	VALUTAZIONE EX ANTE	VALUTAZIONE EX POST
Operatori		X
Studenti		X
Familiari		X

VALUTAZIONE INTERVENTO - INTERVENTI DI CONSULENZA

	VALUTAZIONE EX ANTE	VALUTAZIONE EX POST
Operatori	X	X
Studenti	X	X
Familiari	X	X

VALUTAZIONE INTERVENTO - INTERVENTI RIVOLTI AI DOCENTI

	VALUTAZIONE EX ANTE	VALUTAZIONE EX POST
Operatori		X (nell'ambito della valutazione del servizio)
Docenti		X

Mentre la valutazione di servizio ha carattere esclusivamente auto-valutativo da parte dell'operatore, la possibilità di raccogliere per i singoli interventi anche una valutazione espressa dall'utenza (studenti, familiari o docenti) ha la finalità di offrire all'operatore uno strumento utile a cogliere gli esiti percepiti dell'attività erogata, permettendo una riflessione sull'efficacia della stessa e della sua aderenza ai bisogni dell'utente.

Di seguito verranno presentati gli indicatori individuati per le diverse rilevazioni, e alcune indicazioni utili all'operatore per assicurare un percorso valutativo conforme ad uno standard metodologico corretto.

⁶ Si veda il documento "Kit di strumenti"

2.1 Istruzioni per la somministrazione delle schede di valutazione degli interventi

La somministrazione dei questionari, per quanto attiene le categorie di utenti, dovrebbe avvenire in modo da preservare l'espressione del giudizio da condizionamenti legati alla possibilità di ricondurre la scheda al soggetto che l'ha compilata. A tal fine, è previsto che i questionari siano anonimi.

Tuttavia, per poter confrontare i giudizi espressi in merito al medesimo intervento da parte di soggetti diversi (es. operatore/studente) o dallo stesso soggetto in fasi diverse (es. ex ante/ex post), è opportuno che le schede vengano tracciate con una sigla utente.

Sarà dunque cura dell'operatore:

- ricordare all'utente di indicare la sigla personale su ogni scheda compilata;
- riportare il medesimo codice sulla corrispondente scheda operatore;
- chiarire che l'obiettivo della rilevazione è di raccogliere le opinioni di coloro che si sono rivolti allo Sportello, la loro soddisfazione complessiva, l'utilità riconosciuta ecc.

La formulazione della sigla può essere proposta dall'operatore, è tuttavia opportuno che essa sia definita da criteri standardizzati e che la rendano il meno possibile vulnerabile alla memoria. Ad esempio, l'operatore potrà proporre di farla comporre da tre cifre miste fra numeri e lettere, inserendo dati come, ad esempio: il numero civico della propria abitazione, il numero del mese di nascita, l'iniziale del nome di un congiunto. È opportuno che la sigla non sia composta da elementi facilmente riconducibili all'identità dell'utente.

2.2 Le schede previste nel piano di valutazione

Le schede inserite nel kit di strumenti sono dei brevi questionari composti da domande aperte, domande a scelta multipla e domande con risposta su scala Likert. Nei paragrafi successivi si presentano le schede previste per le diverse rilevazioni e le relative aree di indagine.

2.2.1 Le schede per la valutazione del servizio

Le schede per la valutazione del servizio sono strumenti finalizzati a raccogliere informazioni relative alla progettazione (ex ante) ed agli esiti (ex post) del servizio stesso.

In particolare:

SCHEDA SERVIZIO OPERATORI INPUT (codice SA_O_I):

- Dati anagrafici operatore: età, genere, categoria professionale, anni di esperienza nell'ambito delle funzioni di ascolto in contesti istruzione/formazione.
- Organizzazione del servizio: data avvio e cessazione (presunta) attività, monte ore, articolazione del servizio, fascia oraria, canali di accesso, promozione, adesione a reti territoriali.

SCHEDA SERVIZIO OPERATORI OUTPUT (codice SA_O_O):

- Organizzazione del servizio: data avvio e cessazione (effettiva) attività, monte ore, articolazione del servizio, fascia oraria, canali di accesso, promozione, adesione a reti territoriali.
- Attività realizzate: viene richiesto di indicare in una tabella il numero di interventi per ogni tipologia di intervento realizzato ed il numero di ore ad essi dedicati, ed a seguire una valutazione di efficacia degli interventi previsti per le tre tipologie di utenza.

Nel caso in cui operino nello sportello più operatori/insegnanti, ciascuno di essi dovrà compilare una scheda input. Quella di output potrà invece essere intesa come strumento riepilogativo dell'attività complessiva, e compilata da un unico operatore.

Le due schede hanno una funzione prevalente di analisi degli output del servizio.

L'utilizzo delle due schede si propone di sostituire, almeno in parte, le pratiche di raccolta dati che gli operatori svolgono in modo informale attraverso diari personali e reportistiche a carattere quantitativo/qualitativo dirette alla committenza.

2.2.2. Le schede per la valutazione degli interventi di accoglienza/consulenza informativa

Questo insieme di schede permette una valutazione ex post degli interventi di accoglienza/consulenza informativa. Trattandosi di interventi limitati ad un unico incontro⁷, è stata prevista unicamente la rilevazione al termine dell'attività, al fine di non appesantire il lavoro dell'operatore.

Le schede dovranno quindi essere somministrate al termine dell'incontro.

La struttura delle schede è speculare per le tre categorie di soggetti previste: operatori, studenti, famiglie.

SCHEDA INTERVENTO ACCOGLIENZA/CONSULENZA INFORMATIVA OPERATORI OUTPUT (codice II_O_O):

- Analisi della domanda: sono previste voci distinte a seconda che l'intervento sia rivolto a studenti o familiari. Si è ritenuto di costruire un'unica scheda per le due categorie di utenti al fine di non moltiplicare le schede da utilizzare;
- Tipologia di intervento erogato: intervento di accoglienza o di consulenza informativa o altro;
- Soddisfazione delle attese;
- Efficacia complessiva;
- Conclusione dell'intervento: conclusione concordata o scelta dall'utente o legata a motivazioni oggettive (es. termine servizio), eventuale rinvio a servizi territoriali, eventuale promozione di ulteriori azioni (non direttamente rivolte all'utente).

⁷ V. prgf 1.2

SCHEDA INTERVENTO ACCOGLIENZA/CONSULENZA INFORMATIVA STUDENTI OUTPUT (codice II_S_O):

- Soddisfazione delle attese: sono previste due domande, una relativa alle attese corrisposte dal servizio, la seguente relativa alla adeguatezza dell'intervento alle attese. Questa seconda voce è stata inserita nella considerazione della necessità di indagare la soddisfazione dell'utente rispetto alla risoluzione dell'intervento in un unico incontro;
- Soddisfazione complessiva;
- Utilità complessiva;
- Disponibilità a promuovere lo sportello di ascolto;

SCHEDA INTERVENTO ACCOGLIENZA/CONSULENZA INFORMATIVA FAMIGLIE OUTPUT (codice II_F_O):

- Soddisfazione delle attese: sono previste due domande, una relativa alle attese corrisposte dal servizio, la seguente relativa alla adeguatezza dell'intervento alle attese. Questa seconda voce è stata inserita nella considerazione della necessità di indagare la soddisfazione dell'utente rispetto alla risoluzione dell'intervento in un unico incontro;
- Soddisfazione complessiva;
- Utilità complessiva;
- Disponibilità a promuovere lo sportello di ascolto;

Le schede dirette all'utenza (studenti, famiglie) comprendono una breve sezione anagrafica, mentre per l'operatore non è prevista poiché tali informazioni vengono già raccolte nella scheda "Scheda Servizio Operatori Input (codice SA_O_I)".

2.2.3. Le schede per la valutazione degli interventi di consulenza

Questo pacchetto di schede permette una valutazione ex ante ed ex post degli interventi di consulenza. Trattandosi di interventi sviluppati su un numero variabile di incontri, normalmente pianificati dall'operatore durante il primo colloquio⁸, è stato previsto un percorso di valutazione che comprende una scheda in avvio ed una a termine percorso.

Le schede di input dovranno essere somministrate al termine del primo incontro, quelle di output al termine dell'ultimo incontro. È plausibile che alcuni percorsi non vengano portati a termine per volontà dell'utente o motivi strutturali (es. conclusione del periodo di attività del servizio), l'operatore avrà in ogni caso cura di registrare nella scheda di output le motivazioni del termine percorso.

La struttura delle schede è speculare per le tre categorie di soggetti previste: operatori, studenti, famiglie.

SCHEDA INTERVENTO CONSULENZA OPERATORI INPUT (codice C_O_I):

- Analisi della domanda/rilevazione del bisogno: sono previste voci distinte a seconda che l'intervento sia rivolto a studenti o familiari. Si è ritenuto di costruire un'unica scheda per le due categorie di utenti al fine di non moltiplicare le schede da utilizzare;
- Attese circa l'intervento

⁸ V. prgf 1.2

- Tipologia di intervento da erogare: consulenza specialistica individuale, consulenza orientativa o altro;

SCHEDA INTERVENTO CONSULENZA OPERATORI OUTPUT (codice C_O_O):

- Soddisfazione delle attese;
- Tipologia di intervento erogata;
- Numero di incontri realizzati;
- Eventuale riformulazione dell'intervento in corso d'opera: questa sezione è stata introdotta al fine di monitorare il processo complessivo dell'intervento, prescindendo dall'applicazione di un ulteriore strumento di valutazione in itinere ai fini di non appesantire il lavoro degli operatori;
- Efficacia complessiva;
- Coerenza dei bisogni esplicitamente espressi dall'utente con l'analisi della domanda effettuata dall'operatore;
- Conclusione dell'intervento: conclusione concordata o scelta dall'utente o legata a motivazioni oggettive (es. termine servizio), eventuale rinvio a servizi territoriali.

SCHEDA INTERVENTO CONSULENZA STUDENTI INPUT (codice C_S_I):

- Promozione del servizio: richiede allo studente di evidenziare il canale informativo attraverso cui ha appreso della presenza dello Sportello di ascolto/CIC;
- Invio al servizio: richiede allo studente di esprimere se si è rivolto allo Sportello di ascolto/CIC di propria iniziativa, o su suggerimento/invio di altri soggetti interni o esterni all'ambiente scolastico;
- Domanda esplicitata/bisogno espresso;
- Attese.

SCHEDA INTERVENTO CONSULENZA STUDENTI OUTPUT (codice C_S_O):

- Soddisfazione delle attese;
- Soddisfazione complessiva;
- Utilità complessiva;
- Disponibilità a promuovere lo sportello di ascolto.

SCHEDA INTERVENTO CONSULENZA FAMIGLIE INPUT (codice C_F_I):

- Promozione del servizio: richiede al familiare di evidenziare il canale informativo attraverso cui ha appreso della presenza dello Sportello di ascolto/CIC;
- Invio al servizio: richiede al familiare di esprimere se si è rivolto allo Sportello di ascolto/CIC di propria iniziativa, o su suggerimento/invio di altri soggetti interni o esterni all'ambiente scolastico;
- Domanda esplicitata/bisogno espresso;
- Attese.

SCHEDA INTERVENTO CONSULENZA FAMIGLIE OUTPUT (codice C_F_O):

- Soddisfazione delle attese;
- Soddisfazione complessiva;
- Utilità complessiva;
- Disponibilità a promuovere lo sportello di ascolto.

Le schede dirette all'utenza (studenti, famiglie) comprendono una breve sezione anagrafica, mentre per l'operatore non è prevista poiché tali informazioni vengono già raccolte nella scheda "Scheda Servizio Operatori Input (codice SA_O_I)".

2.2.4. La scheda per la valutazione degli interventi rivolti ai docenti

Durante i laboratori focali che hanno permesso di imbastire il piano di monitoraggio e valutazione qui presentato è emerso come il corpo docenti costituisca una categoria di utenza particolarmente consistente per l'operatività complessiva degli operatori della funzione di ascolto.

È stato dunque ritenuto opportuno prevedere uno strumento di rilevazione per la soddisfazione dei docenti, tale però da non richiedere una somministrazione all'intero corpo insegnante (per non stressare le risorse degli operatori), ma solamente agli effettivi fruitori del servizio. A tal fine, sarà cura dell'operatore tracciare tutti gli interventi svolti a supporto dei docenti, in modo da somministrare la scheda solamente al termine delle attività dello Sportello ed esclusivamente ai docenti che vi hanno ricorso.

SCHEDA INTERVENTO DOCENTI OUTPUT (codice DOC_O):

- Tipologie di intervento utilizzate;
- Invio al servizio: è richiesto al docente di indicare se abbia espressamente richiesto l'intervento dell'operatore, o se sia stato da esso coinvolto;
- Soddisfazione delle attese;
- Soddisfazione complessiva;
- Utilità complessiva;
- Integrazione delle attività dello Sportello di ascolto/CIC con le attività didattiche;
- Disponibilità a promuovere lo sportello di ascolto;
- Indicazioni utili ai fini di migliorare il servizio.

Note conclusive

La presente guida metodologica, ed il kit di strumenti ad esso collegato, si propongono di avviare un circolo virtuoso finalizzato alla crescita della cultura della valutazione all'interno della realtà degli Sportelli di ascolto/CIC.

L'approccio adottato nella definizione di metodi e strumenti ha infatti privilegiato criteri di economicità ed applicabilità al contesto specifico, che permettessero un primo avvicinamento della funzione di ascolto a metodologie strutturate e rigorose per la rilevazione della qualità del servizio e degli interventi da esso proposti. Tale approccio si può riassumere nelle seguenti chiavi di lettura:

- Adozione di un approccio "dal basso": la valutazione dovrebbe costituire una fase di processo inserita nella progettazione fin dalle fasi di ideazione. Non costituisce pertanto uno standard ideale la proposta di strumenti svincolati dall'intero disegno concettuale del servizio/intervento. Il coinvolgimento degli operatori del sistema istruzione ed istruzione professionale ha mirato a mitigare un possibile effetto di distanza fra il piano di valutazione e l'oggetto della stessa.
- Ricostruzione di un panorama comune: a partire da un contesto estremamente sfaccettato e vario, si è cercato di condurre ad una semplificazione della realtà dell'esistente, tale da poter cogliere gli elementi salienti e condivisi della pratica della funzione di ascolto.
- Definizione di standard "minimo" per la valutazione: lo Sportello di ascolto/CIC si inserisce nei diversi contesti scolastici e di formazione professionale con una articolazione ed una disponibilità di risorse estremamente variabile. Pare però comune la percezione, da parte degli operatori, di disporre di risorse insufficienti a cogliere il bisogno complessivo dell'utenza e del corpo docenti. Si è pertanto optato per la realizzazione di un piano di valutazione che, pur aderendo a standard metodologici condivisi, non appesantisce il lavoro degli operatori incidendo negativamente sull'obiettivo principale di garantire una funzione di ascolto e supporto all'interno delle proprie realtà.

L'effettiva usabilità del pacchetto di strumenti verrà stimata durante una fase di applicazione sperimentale dello stesso, da parte di operatori e soggetti territoriali che si candideranno in modo spontaneo ad utilizzarli tra i mesi di ottobre e dicembre 2013. Entro il gennaio 2014 è prevista una revisione della guida e degli strumenti, ai fini di migliorarne l'impatto applicativo sulla scorta delle indicazioni emerse durante questa fase di prova.

Bibliografia

Cetrans (2012) "Gli sportelli di ascolto nelle scuole di Bologna e provincia. Report conclusivo". Scaricabile dal sito:

<http://www.aneka.provincia.bologna.it//Engine/RAServePG.php/P/271611530300/M/277711530500/T/Artefatti-norme-valori-e-comportamenti-della-funzione-di-ascolto-Approfondimento-di-ricerca-sugli-sportelli-dascolto-nelle-scuole-di-Bologna-e-provincia>

Fraccaroli F., Vergani A. (2004), Valutare Gli Interventi Formativi, Roma, Carocci.

Gruppo Interistituzionale Distretto Pianura est per la prevenzione del disagio scolastico e per il contrasto alla dispersione scolastica e formativa (2013) Documento di orientamento per il contrasto del disagio e della dispersione scolastica. Scaricabile dal sito:

<http://www.comune.castenaso.bo.it/aree-tematiche/scuola/DOCUMENTODIORIENTAMENTOPERILCONTRASTODELDISAGIOEDELLADISPERSIONESCOLASTICA.pdf>

Guglielmi D. e Vergani A. (2011) Dare valore agli interventi di orientamento: uno «spazio di senso» (e di pratica) per la valutazione P. 118-136. Guglielmi D. e D'Angelo M.G., A cura di (2011) Prospettive per l'orientamento. Studi ed esperienze in onore di Maria Luisa Pombeni. Roma, Carocci.

Guglielmi D. e D'Angelo M.G., A cura di (2011) Prospettive Per L'orientamento. Studi Ed Esperienze In Onore Di Maria Luisa Pombeni. Roma, Carocci.

Leone L. Prezza M. (1999) Costruire e valutare i progetti nel sociale. Manuale operativo per chi lavora su progetti in campo sanitario, sociale, educativo e culturale. Milano: FrancoAngeli.

Provincia di Bologna (2009) Linee di Indirizzo Provinciali per il Contrasto alla Dispersione Scolastica e Formativa. Scaricabile dal sito:

http://www.provincia.bologna.it/scuola/Engine/RAServeFile.php/f/LINEE_DI_INDIRIZZO_PROVINCIALI_CONTRASTO_LA_DISPERSIONE_DEF.pdf

Regione Emilia-Romagna (2013) Promozione del benessere e la prevenzione del rischio in adolescenza: "Progetto Adolescenza". Linee di Indirizzo Regionali Approvate con Deliberazione di Giunta regionale n. 590/2013. Scaricabile dal sito:

http://sociale.regione.emilia-romagna.it/news/Regione_ER_Progetto_Adolescenza_21x26_web.pdf/at_download/file/Regione_ER_Progetto_Adolescenza_21x26_web.pdf

Vergani A. (2004) La valutazione nelle organizzazioni e nei processi di istruzione e formazione: alcune note introduttive. Scaricabile dal sito: <http://www.valutare.org/>