
Val.Ori. UNO STRUMENTO PER LA VALUTAZIONE DELLA CONSULENZA ORIENTATIVA: NOTE METODOLOGICHE PER L'UTILIZZO DELLO STRUMENTO

Finalità dello strumento

Il questionario è funzionale alla raccolta di un insieme di informazioni relative alla gestione di percorsi di consulenza specialistica di orientamento.

Dalla somministrazione di questo strumento è possibile ricavare informazioni relative a:

- a) caratteristiche e requisiti di accesso (motivazione, tenuta, etc.) della persona che utilizza il servizio consulenziale;
- b) autovalutazione da parte del cliente delle competenze maturate durante il percorso di consulenza;
- c) confronto con la valutazione che il consulente può esprimere rispetto al raggiungimento degli obiettivi da parte del proprio interlocutore;
- d) livello di soddisfazione generale del cliente rispetto al servizio erogato.

Le informazioni che si ricavano dalla compilazione del questionario da parte dei clienti/utenti permettono:

- un utilizzo personale da parte del consulente, allo scopo di monitorare i risultati raggiunti alla fine di ogni percorso consulenziale ed identificare eventuali criticità che necessitano un potenziamento rispetto ad alcuni obiettivi non pienamente raggiunti;
- un utilizzo collettivo (équipe di servizio, comunità di professionisti, etc.), allo scopo di verificare alcuni esiti dell'azione consulenziale (efficacia di processo, percepita dal destinatario e incrociata con la valutazione del consulente), sia con obiettivi di miglioramento delle condizioni di erogazione del servizio, sia per una verifica del rapporto tra investimento (umano, temporale, economico, etc.) e risultati raggiunti.

Struttura del questionario

Il percorso di ricerca ha permesso di contenere in modo significativo la quantità di informazioni da rilevare e di mettere a disposizione degli operatori uno strumento agile e di facile compilazione.

Il questionario (di seguito riportato) si articola in tre parti ed è preceduto dalla raccolta di alcuni dati socio-anagrafici che potrà non risultare necessaria qualora nel servizio sia già presente una modalità di registrazione del cliente.

La prima parte dello strumento è finalizzata ad approfondire le seguenti variabili di percorso:

- a) durata
- b) andamento
- c) motivazione
- d) aspettative
- e) primo colloquio.

La durata ha spesso a che fare con i vincoli organizzativi del contesto e troppo spesso viene predefinita in fase di programmazione (ad esempio, non più di 3 colloqui per utente). Questo vincolo rischia di compromettere i risultati potenziali del percorso consulenziale in quanto non rispetta i tempi personali di maturazione del cliente. I dati della ricerca mostrano come percorsi troppo brevi risultino più problematici in termini di raggiungimento degli obiettivi assunti come standard di qualità del percorso consulenziale.

L'andamento sta ad indicare la regolarità di svolgimento del percorso e quindi l'assenza di variabili di disturbo sia nella relazione che nei contenuti affrontati (come il frequente rinvio degli appuntamenti, l'interruzione e la ripresa a distanza del percorso, il non presentarsi o il presentarsi in ritardo al colloquio, etc.). I dati di ricerca mostrano che la regolarità del percorso è un fattore concorrente per il pieno raggiungimento degli obiettivi di percorso.

La motivazione personale all'autoriflessione è la base per affrontare in modo attivo il percorso consulenziale. Il rinvio di un utente a questo servizio in assenza di una disponibilità personale (non formale) può ostacolare il percorso e comunque richiede una prima fase di ricostruzione della motivazione soggettiva che dilata i tempi di gestione della consulenza.

L'esplicitazione delle aspettative iniziali (ricostruite alla fine del percorso) è finalizzata, da un lato, a verificare se il cliente, nonostante i chiarimenti sugli obiettivi da perseguire forniti dai professionisti nel primo colloquio, ha mantenuto delle false aspettative (implicite od esplicite) e, dall'altro lato, a verificare se le aspettative sono state soddisfatte.

La percezione di efficacia/soddisfazione legata al primo colloquio. La fase di primo impatto, sia a livello relazione che di analisi della domanda personale e di chiarimento degli obiettivi del servizio, risulta in grado di influenzare positivamente o negativamente tutto l'andamento del percorso. È per permettere al professionista di riflettere in specifico sulla modalità di gestione di questo momento strategico che nel questionario sono state isolate alcune informazioni che riguardano il primo colloquio. La seconda parte dello strumento è finalizzata a verificare se la persona alla fine del percorso consulenziale percepisce di:

1. essersi messa in gioco durante il percorso consulenziale, mostrando apertura/disponibilità/flessibilità a livello cognitivo e socio-emozionale;
2. aver maturato consapevolezza rispetto agli elementi caratterizzanti (in positivo ed in negativo) le esperienze personali di formazione e lavoro;
3. aver acquisito capacità di analisi del contesto (opportunità formative, tendenze del mercato del lavoro, prospettive occupazionali, mansioni/figure professionali, etc.) all'interno del quale collocare lo sviluppo della propria esperienza;
4. aver identificato strategie di coping attivo per fronteggiare con successo la fase di transizione connessa al compito orientativo che è stato oggetto del percorso consulenziale (scelta formativa, ricerca del primo lavoro, ricollocazione a seguito di fenomeni di espulsione, sviluppo professionale attraverso esperienze di cambiamento lavorativo, etc.);
5. aver potenziato il sentimento di auto-determinazione necessario a portare avanti gli obiettivi (connessi allo sviluppo della storia formativa/lavorativa) che sono stati identificati alla conclusione del percorso consulenziale (progetto di medio-lungo respiro, piano di azioni a breve-medio termine, etc.).

La maturazione di queste cinque competenze orientative corrisponde ai macro-obiettivi definiti come peculiari di un percorso consulenziale in termini di standard di qualità del servizio.

La terza parte dello strumento è finalizzata a raccogliere un indicatore globale di valutazione della percezione di soddisfazione e di utilità rispetto al servizio erogato.



ISFOL



A. Grimaldi, M. L. Pombeni, P. Gremigni, R. Porcelli

Val.Ori. uno strumento per la valutazione della consulenza orientativa

FOTOCOPIABILE

Istruzioni

Di seguito troverà una serie di domande finalizzate alla ricostruzione del percorso di lavoro svolto con il suo consulente. Le chiediamo di compilare l'intero questionario in modo sincero, non esistono risposte giuste o sbagliate, ma risposte che le permettono di riflettere sugli obiettivi raggiunti.

Scheda Iniziale

- 1 *Indichi con una crocetta le sue principali caratteristiche socio-anagrafiche*
- 1.1 *Genere*
- Maschile
 - Femminile
- 1.2 *Età: _____ anni (compiuti)*
- 1.3 *Condizione sociale*
- A Studente di scuola superiore
 - B Studente universitario
 - C Studente della formazione professionale
 - D Lavoratore/trice in cerca di prima occupazione
 - E Lavoratore/trice disoccupato/a
 - F Lavoratore/trice occupato/a
 - G Pensionato/a

Parte prima

- 2 *In quale struttura ha effettuato il percorso di consulenza specialistica:*
-
- 3 *Quale è stata la durata del percorso di consulenza specialistica:*
- A 1 - 2 colloqui
 - B 3 - 5 colloqui
 - C 6 - 8 colloqui
 - D 9 o più colloqui
- 4 *Qual è stato l'andamento del percorso di consulenza specialistica? (Indichi UNA sola risposta):*
- A Lineare e continuativo
 - B Con interruzioni, cambi di appuntamento, conclusione prima del tempo
- 5 *Quale è stata la motivazione principale che l'ha spinto a rivolgersi ad un servizio di consulenza orientativa? (Scelga UNA sola risposta):*
- A Parlare con qualcuno di un mio problema importante e/o ricevere sostegno emotivo
 - B Curiosità e voglia di fare un tentativo come tanti
 - C Ricevere il parere di un esperto e un aiuto concreto
 - D Riflettere sulla mia storia e giungere ad una decisione/ scelta giusta
-

-
- 6 Prima di iniziare il percorso di consulenza, quanto si aspettava di...
- A ricevere consigli da un esperto finalizzati a conoscere la situazione del mercato e alla ricerca del lavoro

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

per niente

del tutto

- B conoscere meglio le sue competenze /risorse per capire quello che vuole fare

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

per niente

del tutto

- 7 Durante il primo colloquio con il consulente, quanto è riuscito a.....

- A ... parlare del suo problema ed esprimere i suoi bisogni

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

per niente

del tutto

- B ... comprendere chiaramente le finalità del percorso orientativo

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

per niente

del tutto

- C ... avere maggiore consapevolezza del problema da affrontare

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

per niente

del tutto

- D ... condividere con il consulente gli obiettivi da raggiungere a fine percorso

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

per niente

del tutto

Parte seconda

8 Alla fine del percorso di consulenza, quanto pensa di essere in grado di compiere ciascuna delle seguenti operazioni:

A ... descrivere in modo efficace gli elementi oggettivi della sua esperienza formativa o lavorativa realizzata fino ad oggi

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

non sono per
niente in grado

sono perfettamente
in grado

B ... avere una visione più chiara della realtà attuale del mercato del lavoro (canali di accesso, figure professionali, ecc.)

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

non sono per
niente in grado

sono perfettamente
in grado

C ... essere più disponibile (più aperto/a) verso esperienze o situazioni nuove (di lavoro, di studio, ecc.)

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

non sono per
niente in grado

sono perfettamente
in grado

D ... verificare in modo realistico modalità e tempi di realizzazione del suo progetto personale

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

non sono per
niente in grado

sono perfettamente
in grado

E ... raccontare in modo più ragionato (o meno confuso) cosa è successo finora nel suo percorso formativo e/o lavorativo

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

non sono per
niente in grado

sono perfettamente
in grado

F ... avere informazioni precise sulle prospettive occupazionali del suo territorio

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

non sono per
niente in grado

sono perfettamente
in grado

G ... mettersi in gioco con comportamenti diversi dal solito (a cui non era abituato/a)

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

non sono per
niente in grado

sono perfettamente
in grado

H ... essere determinato rispetto al progetto professionale da realizzare, con la disponibilità a superare eventuali ostacoli

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

non sono per
niente in grado

sono perfettamente
in grado

I ... identificare eventi salienti che hanno caratterizzato e/o condizionato la sua storia lavorativa o formativa

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

non sono per
niente in grado

sono perfettamente
in grado

L ... avere informazioni precise sui percorsi formativi che possono interessarla

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

non sono per
niente in grado

sono perfettamente
in grado

M ... provare esperienze nuove a cui prima faceva resistenza (ad esempio muoversi o spostarsi)

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

non sono per
niente in grado

sono perfettamente
in grado

N ... riconoscere dei fattori ricorrenti (fatti, comportamenti, reazioni) che tendono a ripresentarsi nel suo percorso formativo lavorativo

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

non sono per
niente in grado

sono perfettamente
in grado

O ... cercare autonomamente ulteriori informazioni che le possono essere utili

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

non sono per
niente in grado

sono perfettamente
in grado

P ... mettere in atto delle nuove strategie di comportamento per affrontare la sua situazione formativa o lavorativa

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

non sono per
niente in grado

sono perfettamente
in grado

Parte terza

9 Alla fine del percorso, complessivamente quanto si ritiene soddisfatto/a della consulenza di orientamento ?

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

per niente

del tutto

10 Quanto pensa le possa essere utile la consulenza ricevuta per il suo futuro formativo e/o lavorativo ?

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

per niente

del tutto

11 Alla fine del percorso, quanto ritiene siano state soddisfatte le sue aspettative iniziali di:

A ... ricevere consigli da un esperto finalizzati a conoscere la situazione del mercato e alla ricerca del lavoro

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

per niente
soddisfatte

del tutto
soddisfatte

B ... conoscere meglio le sue competenze /risorse per capire quello che vuole fare

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

per niente
soddisfatte

del tutto
soddisfatte

Modalità di applicazione

Il questionario *Val.Ori.*, che richiede circa 10-15 minuti per la compilazione, viene presentato al cliente in fase di conclusione del percorso, ma non necessariamente nell'ultimo quarto d'ora dell'ultimo colloquio. È importante infatti che il professionista valuti in autonomia se le informazioni che può ricavare dallo strumento di monitoraggio del percorso possono essere utili anche per impostare la fase conclusiva della consulenza. In altre parole si ricorda agli operatori che:

- a) in presenza di un percorso che il consulente valuta soddisfacente in termini di obiettivi raggiunti dal cliente (percezione di efficacia di processo da parte del professionista), lo strumento viene presentato in chiusura di percorso; in questo caso l'utilizzo dei dati fa parte degli elementi di feed-back complessivo dell'agire del consulente;
- b) in presenza di un percorso che presenta delle criticità (il consulente percepisce una scarsa efficacia di processo), è preferibile la somministrazione del questionario prima della chiusura finale per avere a disposizione ancora 1 o 2 colloqui durante i quali riprendere e potenziare gli obiettivi che risulteranno non pienamente raggiunti. È ovvio che tale modalità non è percorribile in percorsi dalla durata molto limitata (3 colloqui) in quanto l'attivazione degli obiettivi di processo richiedono tempi adeguati di maturazione personale.

Calcolo dei punteggi

Il calcolo dei punteggi ottenuti dai soggetti in ciascuna delle aree del questionario si ottiene sommando le risposte fornite dai soggetti alle domande/item che compongono la dimensione di riferimento. Di seguito si riporta una tabella in cui sono sintetizzati gli item per ciascuna dimensione:

Dimensioni	Item	Totale	Range	
<i>Aspettative iniziali</i>	6A	+	Min	2
	6B	+	Max	20
<i>Efficacia soddisfazione 1° colloquio</i>	7A	+	Min	4
	7B	+	Max	40
	7C	+		
	7D	+		
<i>Disponibilità a mettersi in gioco</i>	8G	+	Min	1
			Max	10
<i>Consapevolezza della propria storia</i>	8E	+	Min	3
	8I	+	Max	30
	8N	+		

segue

Dimensioni	Item	Totale	Range	
<i>Capacità di analisi del contesto</i>	8A	+	Min	3
	8B	+		
	8F	+	Max	30
<i>Strategie di coping attivo</i>	8L	+	Min	4
	8M	+		
	8O	+		
	8P	+	Max	40
<i>Propensione al cambiamento e Autodeterminazione progettuale</i>	8C	+	Min	3
	8D	+		
	8H	+	Max	30
<i>Percezione di soddisfazione e di utilità rispetto al servizio erogato</i>	9	+	Min	4
	10	+		
	11A	+		
	11B	+	Max	40

Utilizzo dei dati

Le informazioni che vengono fornite dalla compilazione del questionario prefigurano diverse forme di utilizzo.

Una prima modalità riguarda, come è già stato anticipato, la ripresa di elementi di criticità a livello di percorso con l'utente. In quest'ottica si privilegia la funzione di monitoraggio a cui lo strumento si presta.

Una seconda modalità fa riferimento all'utilizzo dei dati come base per un'autoriflessione sull'operare del consulente. È banale sottolineare che nel caso in cui un professionista rilevi in modo sistematico una percezione negativa del primo colloquio da parte del cliente dovrà necessariamente riflettere sulla propria modalità di conduzione del momento di impatto e analisi della domanda. Allo stesso modo è possibile che il professionista riscontri una criticità condivisa da molti clienti nel raggiungimento di un obiettivo specifico (ad esempio, capacità di analisi del contesto formativo e lavorativo); in questo caso potrebbe rendersi necessario un potenziamento delle conoscenze anche del professionista, oltre che del cliente!

Una terza modalità di utilizzo delle informazioni può interessare la comunità degli operatori, in specifico:

- attraverso momenti di confronto tecnico-metodologico sulla gestione dei percorsi da parte di più professionisti che nello stesso contesto (o nella stessa tipologia di strutture o nello stesso territorio) erogano servizi di consulenza;
- attraverso incontri di équipe che coinvolgono responsabili ed operatori che svolgono funzioni diverse all'interno della stessa struttura, ai fini di operare una valutazione/monitoraggio del servizio di consulenza specialistica rispetto ad obiettivi più generali di programmazione delle diverse linee di servizi, di analisi degli bisogni degli utenti, di priorità degli investimenti, di pianificazione delle risorse umane, etc.