

I libri del Fondo sociale europeo

ISSN 1590-0002

L'Isfol, Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori, è un Ente Pubblico di ricerca istituito con D.P.R. 30 giugno 1973 n° 478. Opera per lo sviluppo dei sistemi della formazione, dell'orientamento e delle politiche del lavoro svolgendo e promuovendo attività di studio, ricerca, sperimentazione, valutazione, consulenza ed assistenza tecnica e fornendo supporto tecnico-scientifico allo Stato, alle Regioni e province autonome, agli Enti locali.

Presidente

Sergio Trevisanato

Direttore generale

Antonio Francioni

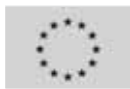
I libri del Fse

la Collana

I libri del Fondo sociale europeo
raccoglie i risultati tecnico-scientifici conseguiti nell'ambito del Piano di attività ISFOL per la programmazione di FSE 2000 - 2006 "PROGETTI OPERATIVI: Azioni per l'attuazione del Programma Operativo Nazionale Ob. 3 AZIONI DI SISTEMA" e del Programma Operativo nazionale Ob. 1 "ASSISTENZA TECNICA E AZIONI DI SISTEMA (Misura II.1)"

la Collana

I libri del Fondo sociale europeo
è curata da Isabella Pitoni
responsabile del Progetto ISFOL Informazione e Pubblicità per il FSE



UNIONE EUROPEA

Fondo sociale europeo



**MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI**

**Ufficio Centrale per l'Orientamento e
la Formazione Professionale dei Lavoratori**

ISFOL

***ACCREDITAMENTO
DELLE SEDI ORIENTATIVE***

**IDEALTIPO DI MANUALE
DELLA QUALITÀ**

Il volume raccoglie i risultati di una ricerca curata dal Progetto dell'Isfol Accreditamento delle strutture diretto da Fulvio Ghergo nell'ambito del Piano di attività di ricerca "Accreditamento delle sedi orientative. Sperimentazione nelle Regioni Ob.1" della Misura II 1 azione B sub azione 1 del PON Azioni di Sistema Obiettivo 1.

Hanno partecipato al gruppo di lavoro:

Daniela Pavoncello (coordinamento tecnico scientifico), *Francesca D'Arista* (supporto tecnico organizzativo), *Francesco Marcigliano*, *Claudio Marletto*, *Maria Muscolo*, *Silvana Rasello*, *Alessandra Selvatici*, *Corrado Tocci*.

Il volume è a cura di Fulvio Ghergo e Daniela Pavoncello.

Sono autori del volume:

Silvana Rasello e *Francesco Marcigliano* (cap.1)
Claudio Marletto (cap.2).

Coordinamento della programmazione editoriale e dell'editing della collana **I libri del Fondo sociale europeo**:

Aurelia Tirelli

Con la collaborazione di:

Paola Piras

ringraziamenti

Si ringraziano i Dirigenti e i Funzionari Regionali che hanno aderito all'iniziativa, in particolare:

Cesare Cannas e Bruno Todde - Regione Sardegna
Enzo Cerimele - Regione Molise
Antonino De Marco - Regione Calabria
Pasquale Di Marzo - ARLAV - Regione Campania
Gaspere Lo Nigro, Luigi Grasso e Loredana Carrara - Regione Siciliana
Cecilia Salvia e Nunzia Calazzo - Regione Basilicata
Alfredo Tamborlini, Dora Hasson - Regione Campania
Gaetano Volpe - Regione Puglia

Si ringraziano, inoltre, i Responsabili delle sedi operative per la disponibilità a collaborare alla realizzazione del progetto. In particolare:

Antonio Antonecchia - INTERHOTEL - Termoli, Campobasso
Francesco Arnò - FORMACONSULT - Catanzaro
Salvatore Baglieri - ENFAP SICILIA - Ragusa
Claudio Barletta - C.PI. SALERNO - Salerno
Concetta Cannone - CIOFS-FP - Gela, Catania
Franco Camba - CNOS-FAP - Selargius, Cagliari
Francesco Cauchi - CNOS-FAP - Misterbianco, Catania
Aldo Cennamo - C.R.F.P. ex INAPLI-INIASA - Catanzaro
Alberto Dejala e Francesco Mereu - ANAP - S. Giusta, Oristano
Anna Guarino - CIOFS-FP - Reggio Calabria
Maria Infanti - CESIFOP - INTEREFOP - Siracusa
Mario Morea - AGEFORMA - Matera
Giovanni Muollo - C.PI. AVELLINO - Avellino
Giuseppe Pilocane - ANFE REG.LE - Marsala, Trapani
Salvatore Polo - REGIONE PUGLIA CENTRO ORIENTAMENTO - Lecce
Gaetano Provitina - ECAP - Enna
Antonietta Ricca - A.F.T. CENTRO SERVIZI FORMAZIONE E OCCUPAZIONE - Isernia
Carmela Ricciardi - IAL - Catania
Liberatrice Russo - C.PI. GIUGLIANO - Napoli
Vito Santarsiero - APOF - Potenza
Michelangelo Sciortino - CEFOP - Agrigento
Alfredo Sisinni - IAL-CISL - Messina

Un sincero e vivo ringraziamento a tutti gli operatori che hanno partecipato alla sperimentazione fornendo con competenza, professionalità e forte motivazione un contributo sostanziale alla realizzazione del progetto di ricerca. In particolare:

Maria Teresa Amenta - CE.FO.P. - Sportello Via Zandonai, Palermo
Salvatore Baglieri - ENFAP SICILIA - Ragusa
Giovanna Bochicchio - APOF - Rionero in Vulture, Potenza
Daniele Cannas - ANAP SARDEGNA - Santa Giusta, Oristano
Giuseppe Crivella - C.R.F.P. ex INAPLI-INIASA - Cosenza
Silvia Curto - C.PI. AVELLINO - Avellino
Annamaria D'Auria e Paola Iaria - CIOFS - FP - Reggio Calabria
Fabio De Riccardis - Provincia di Napoli. Area Politiche del Lavoro - Napoli
Antonio De Rosa e Nunzio Cignarella - CENTRO PER L'IMPIEGO SALERNO - Salerno
Carla De Santis e Maria Domenica Salome - INTERHOTEL - Termoli, Campobasso
Guglielmina De Simone - ARLAV - Napoli
Valentina Dessi e Marta Sarigu - CNOS-FAP SARDEGNA - Selargius, Cagliari
Anna Famà - C.PI. GIUGLIANO - Napoli
Mario Giarratana - IAL CATANIA - Catania
Valeria Loricchio e Debora Aversa - FORMACONSULT - Catanzaro
Eleonora Maddi - CEFOP - Agrigento
Olga Mangiafico e Rosaria Guelli - CIOFS-FP - Gela, Catania
Santo Marasà - ECAP ENNA - Enna
Antonio Monitola - REGIONE PUGLIA CENTRO ORIENTAMENTO - Lecce
Maria Grazia Rizzo - ANFE REGIONALE SICILIA - Marsala, Trapani
Giovanna Salluce, Nicola Troiano - AGEFORMA - Matera
Salvatore Scatà - CESIFOP - INTEREFOP - Siracusa
Antonio Succì - A.F.T. CENTRO SERVIZI FORMAZIONE E OCCUPAZIONE - Isernia
Maria Rita Trimarchi - IAL-CISL SICILIA - Sportello Multifunzionale, Messina

Un ringraziamento affettuoso a Gianni Pugliese per l'esperienza, la competenza e la professionalità offerta.

Un sincero ringraziamento Enzo Tribulato CNOS-FAP/Sicilia per aver coordinato le attività della sperimentazione nella Regione Sicilia.

Particolarmente significativo è stato il sostegno offerto dai Presidenti degli Enti della Regione Sicilia nelle persone di Antonino Giglio Gargano - CENFOP, Domenico Paternò - CNOS/FAP Sicilia, Antonino Perricone - INTEREFOP.

<i>Premessa</i>	11
Cap. 1 Presentazione della sede orientativa	13
1.1 La mission	13
1.2 I servizi svolti	14
1.3 La presenza sul territorio e la rete con i soggetti territoriali	14
1.4 La struttura organizzativa	14
Cap. 2 I processi attuati dalla sede orientativa	17
2.1 Rappresentazione grafica dei processi e delle aree operative e loro interazioni	17
2.2 La sequenza logica delle attività svolte dalla sede: dall'analisi dei bisogni alla valutazione dei risultati	18