

INDICE

1. RIFERIMENTI	2
2. SCOPO	2
3. GENERALITÀ	2
4. CAMPO DI APPLICAZIONE	2
5. DESCRIZIONE DEL PROCESSO	2
6. ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI	4
7. ALLEGATI	5
8. MODULISTICA	5

...../2004	0	<i>Idealtipo di procedura documentata</i>	<i>Assicurazione di qualità</i>	<i>Direzione</i>
<i>DATA</i>	<i>REV.</i>	<i>DESCRIZIONE</i>	<i>PREPARATO E VERIFICATO</i>	<i>APPROVATO</i>

1. RIFERIMENTI

D.M. 166/2001 con particolare riferimento all'Area B - Progettazione
Legge regionale in materia di accreditamento delle Sedi orientative
Manuale della Qualità della Sede orientativa

2. SCOPO

La presente procedura definisce le modalità messe in atto dalla Sede orientativa per realizzare la programmazione e la pianificazione dell'offerta di servizi di orientamento.

3. GENERALITÀ

La procedura ricade nell'ambito del processo di Progettazione ed assolve alla funzione di sviluppare la programmazione dell'offerta di servizi della Sede orientativa, nonché di definire la pianificazione del programma degli interventi che questa intende realizzare in un determinato arco temporale. Tale procedura si fonda sugli input e le informazioni provenienti sia dal processo di diagnosi - caratteristiche della domanda territoriale - sia da quello direzionale, in ragione delle strategie organizzative, commerciali e degli standard del servizio definiti dalla Direzione stessa. Gli output che la procedura realizza costituiscono gli strumenti di riferimento attraverso cui si realizza la gestione della Sede sul piano degli obiettivi, delle politiche e delle attività che questa prevede di realizzare entro un determinato periodo di tempo.

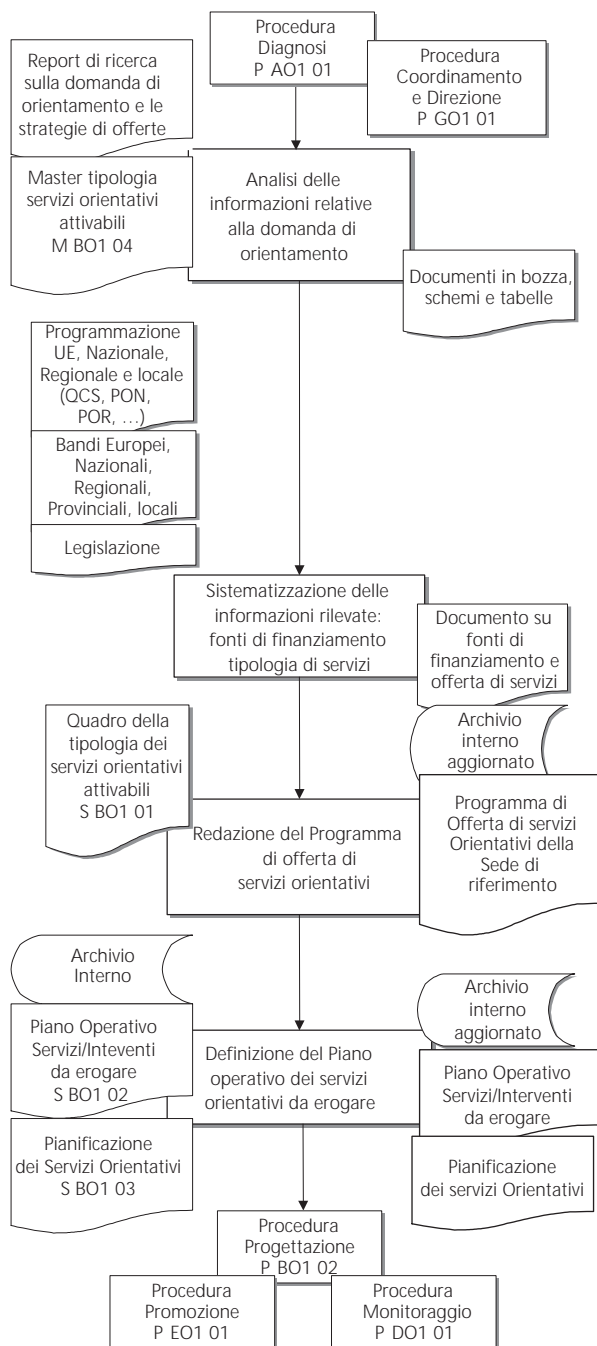
4. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica alla sistematizzazione di documenti e dati esterni alla Sede - programmi, piani, bandi sulla domanda territoriale - ed interni ad essa - documenti della Direzione - in funzione della definizione del Programma e del sistema di piani degli interventi orientativi da realizzare. Essa struttura pertanto la modalità operativa e processuale attraverso cui la Sede giunge alla definizione dei documenti di piano.

5. DESCRIZIONE DEL PROCESSO

Nelle pagine seguenti sono riportati i flussi delle attività con le relative responsabilità e modalità di attuazione.

FLUSSO DELLE ATTIVITÀ



RESPONSABILITÀ/CRITERI

Progettista

Sulla base dei dati precedentemente elaborati e degli input provenienti dalla Direzione, analizza la domanda di servizi orientativi esistente e le fonti di finanziamento attivabili. Nel definire il quadro informativo il Progettista si basa su indicazioni e documenti dalla Direzione concernenti le linee programmatiche di offerta e di sviluppo della sede orientativa e sulla disamina delle potenzialità di finanziamento derivanti dai documenti di programmazione e dai bandi.

Progettista

A seguito dell'analisi condotta in precedenza sistematizza in un quadro coerente ed organico le informazioni relative a due elementi sostanziali della Programmazione dell'offerta di servizi orientativi: le fonti di finanziamento attivabili e le tipologie di offerta. Tali attività avranno come output la redazione di un documento ad hoc per la Direzione e l'aggiornamento dell'archivio interno.

Progettista

Sulla base degli input della Direzione redige il Programma di offerta dei servizi della sede orientativa. In esso vengono specificati sulla base di modalità predefinite e standardizzate le diverse tipologie di servizi da erogare, il numero degli interventi previsti, i destinatari, gli importi finanziari ed altri elementi quantitativi e qualitativi utili alla definizione delle sue caratteristiche. Il Programma costituisce il documento che viene siglato dalla Direzione e che definisce il quadro delle azioni/interventi e d'impegno delle risorse della sede orientativa.

Progettista

Sulla base del Programma stabilito dalla Direzione sviluppa il Piano degli interventi che in un dato arco temporale - solitamente annuale - verranno sviluppati dalla sede orientativa. Tale Piano costituisce l'articolazione operativa del complesso delle attività che impegnano la sede. Esso viene strutturato sulla base di una serie di elementi indicanti le principali tipologie e caratteristiche delle azioni e degli interventi che verranno realizzati, soprattutto per ciò che concerne l'erogazione. Il Piano viene siglato dalla Direzione e diventa operativo.

6. ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI

Vengono di seguito riportati i documenti elaborati nel corso delle attività descritte dalla presente procedura e che vengono mantenuti in archivio al fine di dimostrare la conformità ai requisiti e l'efficace funzionamento del sistema di gestione.

Documento	Funzione/ruolo che archivia	Modalità di archiviazione	Tempi di archiviazione	Accessibili a: ¹	Eventuali modalità di eliminazione
Programmazione dell'offerta dei servizi	Orientatore Progettista	Archiviazione cartacea mediante raccoglitori Informatica	Viene tenuto in archivio ed aggiornato periodicamente	Direzione/ Coordinamento Progettista/ Orientatore Personale della sede interessato	Nessuna
Piano operativo servizi/interventi da erogare	Orientatore Progettista	Archiviazione cartacea mediante raccoglitori Informatica	Viene tenuto in archivio ed aggiornato periodicamente	Direzione/ Coordinamento Progettista/ Orientatore Personale della sede interessato	Nessuna
Pianificazione dei servizi orientativi	Orientatore Progettista	Archiviazione cartacea mediante raccoglitori Informatica	Viene tenuto in archivio ed aggiornato periodicamente	Direzione/ Coordinamento Progettista/ Orientatore Personale della sede interessato	Nessuna

1. Valutare eventuali necessità di garanzia di riservatezza dei dati, in osservanza alla legge sulla privacy 196/2003.

7. ALLEGATI

La presente procedura non ha allegati.

8. MODULISTICA

Viene di seguito elencata la modulistica utilizzabile nel corso delle attività descritte dalla presente procedura:

- S BO1 01 Quadro della tipologia dei servizi orientativi attivabili
- S BO1 02 Piano operativo servizi/interventi da erogare
- S BO1 03 Pianificazione dei servizi orientativi
- M BO1 04 Master tipologia dei servizi orientativi attivabili

MACRO AREA: ACCOGLIENZA

Azioni previste	Durata Tempi	Caratteristiche	Risultati attesi	Target utenti	Strumenti	Metodologie	Vincoli strutture logistiche	Professionalità necessarie
Accoglienza - Rilevazione della domanda individuale - Presentazione dei servizi offerti dalla struttura - Eventuale rinvio ad altri servizi	Contatto telefonico o personale	Attività propedeutica ai vari tipi di servizi erogati dalla sede e dalle altre Agenzie del territorio	Stipula del contratto orientativo Rinvio dell'utente ai servizi interni o esterni alla sede orientativa	Singolo	Scheda Registrazione Utente Modello contratto orientativo Cartella Personale Carta dei Servizi Materiale informativo sui servizi offerti dalla struttura e sui servizi territoriali	Colloquio	Sala accoglienza Sportello orientativo	Orientatore Operatore di sportello

MACRO AREA: INFORMAZIONE ORIENTATIVA

Azioni previste	Durata Tempi	Caratteristiche	Risultati attesi	Target utenti	Strumenti	Metodologie	Vincoli strutture logistiche	Professionalità necessarie
Informazione - Erogazione delle informazioni - Elaborazione e diffusione delle informazioni (seminari orientativi)	Si attiva al bisogno sulla base del colloquio svolto in fase di accoglienza	Erogazione di informazioni individuali sulla formazione ed il mercato del lavoro Risponde a specifiche esigenze orientative di gruppi	Acquisizione di un quadro informativo funzionale alla individuazione delle opportunità da parte dell'utente	Singolo Gruppi, scuole, imprese, FP, Centri per l'impiego	Strumenti per la gestione del colloquio Schede informative strutturate Materiali informativi e documentali Input: • Scheda di sintesi richiesta Output: • Strumenti di lavoro (lucidi, dispense, relazioni, etc.)	Colloquio	Sportello orientativo Saletta colloqui	Orientatore Operatore di sportello

MACRO AREA: FORMAZIONE ORIENTATIVA

Azioni previste	Durata Tempi	Caratteristiche	Risultati attesi	Target utenti	Strumenti	Metodologie	Vincoli strutture logistiche	Professionalità necessarie
Percorso di inserimento/reinserimento lavorativo	20-25 ore	Lavori in gruppo Lavori individuali Colloqui	Aumento della consapevolezza di sé, in particolare: riconoscimento e valorizzazione delle competenze acquisite attraverso l'esperienza professionale e personale Maggior consapevolezza circa ciò che si ricerca nel lavoro, i propri desideri e interessi, le proprie rappresentazioni del lavoro Maggior grado di conoscenza dei servizi	Adulti disoccupati Adulti inoccupati Adulti in cassa integrazione Donne in rientro nel mercato del lavoro	Schede strutturate (prospettive progettuali, piano d'azione, ecc.) Materiali informativi sul mondo del lavoro Schede documentazione varia (curriculum vitae, lettera di accompagnamento, ecc.)	Attività strutturate in forma di esercitazione Discussioni guidate Dinamiche di gruppo	Spazio ampio per il lavoro in gruppo e per i lavori individuali Aule riservate per i colloqui Eventuale strumentazione informatica per materiale informativo informatizzato, per consultazione di banche dati ecc. Strumenti didattici (lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, schede di lavoro, videoproiettore, tv, videoregistratore)	Coordinatore Orientatore Formatore Esperto del mondo del lavoro

segue

Azioni previste	Durata Tempi	Caratteristiche	Risultati attesi	Target utenti	Strumenti	Metodologie	Vincoli strutture logistiche	Professionalità necessarie
			<p>presenti nel territorio e loro funzionamento e delle principali normative sui contratti di lavoro</p> <p>Capacità di affrontare decisioni realistiche e definire nuovi obiettivi professionali per il reingresso nel lavoro</p> <p>Capacità di formulare un piano d'azione concreto per perseguire i propri obiettivi professionali</p> <p>Definizione di un piano di inserimento sociale e lavorativo</p>				<p>ziona, internet)</p>	

Azioni previste	Durata Tempi	Caratteristiche	Risultati attesi	Target utenti	Strumenti	Metodologie	Vincoli strutturali logistiche	Professionalità necessarie
<p>Percorso di inserimento lavorativo/ professionale</p>	<p>20-25 ore</p>	<p>Attività di laboratorio Lavoro di gruppo Ricerca guidata</p>	<p>Aumento della conoscenza di sé attraverso l'identificazione delle conoscenze, abilità e qualità possedute Sviluppo e ampliamento della conoscenza del mondo del lavoro Acquisizione della consapevolezza circa ciò che si ricerca nel lavoro, i propri desideri e interessi, le proprie rappresentazioni del lavoro Acquisizione della capacità di formulare un progetto professionale</p>	<p>Giovani disoccupati ed inoccupati di età tra i 19-25 anni</p>	<p>Schede strutturate Materiali informativi sul mondo del lavoro Schede documentazione varia (curriculum vitae, lettera di accompagnamento, ecc.)</p>	<p>Attività strutturate in forma di esercitazione Discussioni guidate Dinamiche di gruppo Colloqui individuali Visite guidate</p>	<p>Spazio ampio per il lavoro in gruppo e per i lavori individuali Aule riservate per i colloqui Eventuale strumentazione informatica per materiale informativo informatizzato, per consultazione di banche dati ecc. Strumenti didattici (lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, schede di lavoro, video proiettore, tv, videoregistrazione, internet)</p>	<p>Coordinatore Orientatore Formatore Tutor Esperto del mondo del lavoro</p>

segue

Azioni previste	Durata Tempi	Caratteristiche	Risultati attesi	Target utenti	Strumenti	Metodologie	Vincoli strutture logistiche	Professionalità necessarie
Percorso di integrazione socio-lavorativa	25-30 ore	Attività di laboratorio Lavoro di gruppo Ricerca guidata	Identificazione delle proprie conoscenze, abilità e risorse Sviluppo e ampliamento della conoscenza del mondo del lavoro Conoscenza delle tecniche per la ricerca attiva del lavoro Incremento della capacità di prendere decisioni realistiche e coerenti con il proprio progetto personale e professionale Acquisizione di capacità nel definire obiettivi	Svantaggiati: - giovani drop out - disabili - extracomunitari -	Schede di autovalutazione delle risorse personali (interessi, capacità, valori, attitudini, tratti di personalità, etc.) Schede di valutazione/ autovalutazione sulle capacità di fronteggiamento Materiali informativi sul mondo del lavoro Strumenti per ricerche attive del lavoro (redazione del curriculum vitae, lettera di accompagnamento, etc.)	Laboratori orientativi di simulazioni Role playing Visite guidate Colloqui individuali Dinamiche di gruppo	Spazio ampio per il lavoro in gruppo e per i lavori individuali Strumenti didattici (lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, schede di lavoro, pc, video proiettore, tv, videoregistrazione, internet Spazio riservato per i colloqui individuali	Coordinatore Orientatore Formatore Tutor Esperto del mondo del lavoro Psicologo

segue

Azioni previste	Durata Tempi	Caratteristiche	Risultati attesi	Target utenti	Strumenti	Metodologie	Vincoli strutture logistiche	Professionalità necessarie
Percorso di promozione all'autoimprenditorialità	Da 15 a 40 ore (in funzione alle specifiche dell'utenza)	Prevede momenti individuali e momenti di gruppo Utilizza metodologie di ricerca	Per utente: individuare e chiarire le proprie competenze e definire le proprie prospettive progettuali	Adulti Giovani	Strumenti di attivazione di gruppo per lo sviluppo di competenze orientative Strumenti di Indagine su: - Interessi - Attitudini - Schede di valutazione/autov. su capacità rel. - Schede di valutazione/autov. sulle capacità di fronteggiamento - Schede sulle professioni	Cooperative learning Laboratori orientativi di simulazione Simulimpresa	Suggerito collegamento ad internet accessibile agli utenti	Formatore orientatore Psicologo (obbligatorio per somministrazione di alcuni test)

MACRO AREA: CONSULENZA ORIENTATIVA

Azioni previste	Durata Tempi	Caratteristiche	Risultati attesi	Target utenti	Strumenti	Metodologie	Vincoli strutture logistiche	Professionalità necessarie
Approfondimento della domanda emersa in fase di accoglienza	In funzione delle esigenze individuali dell'utente e dei vincoli di finanziamento	Attività propedeutica all'erogazione del servizio e determinante l'invio ad altri servizi o strutture territoriali	Contratto di lavoro consulenziale o identificazione di servizi coerenti con il bisogno individuale	Tutti	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Schede di accoglienza ➤ Cartella personale ➤ Contratto di consulenza 		Saletta colloqui	Orientatore
Colloqui orientativi	In funzione delle esigenze individuali dell'utente e dei vincoli di finanziamento	Colloqui individuali Attività autogestite	Definizione di un progetto professionale o di un piano di sviluppo personale	Tutti	<ul style="list-style-type: none"> • Strumenti strutturati • Modelli di intervento e di gestione del colloquio 		Saletta colloqui	Orientatore

MACRO AREA: COUNSELLING ORIENTATIVO

Azioni previste	Durata Tempi	Caratteristiche	Risultati attesi	Target utenti	Strumenti	Metodologie	Vincoli strutture logistiche	Professionalità necessarie
Approfondimento della domanda emersa in fase di accoglienza	In funzione delle esigenze individuali dell'utente e dei vincoli di finanziamento	Attività propedeutica all'erogazione del servizio e determinante l'invio ad altri servizi o strutture territoriali	Contratto di lavoro di counselling o identificazione di servizi coerenti con il bisogno individuale	Tutti	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Schede di accoglienza ➤ Cartella personale ➤ Contratto di counselling 	Colloqui individuali	Saletta colloqui	Orientatore Psicologo
Colloqui orientativi	In funzione delle esigenze individuali dell'utente e dei vincoli di finanziamento	Colloqui individuali	Definizione di un piano di sviluppo personale	Svantaggio	<ul style="list-style-type: none"> • Strumenti strutturati • Modelli di intervento e di gestione del colloquio 	Colloqui individuali	Saletta colloqui	Orientatore Psicologo

MACRO AREA: BILANCIO DELLE COMPETENZE

Azioni previste	Durata Tempi	Caratteristiche	Risultati attesi	Target utenti	Strumenti	Metodologie	Vincoli strutture logistiche	Professionalità necessarie
Percorsi di bilancio delle competenze	Intervento della durata compresa tra 15 e 40 ore, distribuito in un arco temporale normalmente di circa 2-3 mesi	Richiedono contatto personale Possono valorizzare la risorsa del gruppo	Per utente: identificare/ricostruire/valorizzare in funzione del proprio sviluppo professionale le esperienze di lavoro e di vita Chiarifica/definisce il proprio progetto professionale/informativo realistico rispetto alle proprie competenze e risorse e spendibile nel contesto	Singoli, giovani o adulti con esperienze di lavoro progressive	<ul style="list-style-type: none"> Schede strutturate per analisi e valutazione esperienze, schede di autovalutazione materiali informativi Schede guida per la conduzione del colloquio Schede di progettazione Materiale di sintesi 	Relazione a due: setting di colloquio operatore/utente; setting di colloquio supportato da strumenti strutturati ed integrato da momenti in gruppo, se utili per specifiche finalità di percorso: momenti di lavoro individuale, autonomo, anche fuori dalla Sede orientativa Colloquio supportato da strumenti strutturati	Saletta colloqui PC/Internet accessibile agli utenti saletta per attività in gruppo spazio con materiali per l'auto-consulazione Banche dati Archivi di documenti che gestiscono la privacy dei dati Personal Computer Stampante Telefono e fax Fotocopiatrice	<ul style="list-style-type: none"> Orientatore/accompagnatore di bilancio Equipe di operatori pluriprofessionale Accompagnatore di bilancio Psicologo Resp. Azione di Bilancio Resp. Centro di Bilancio Esperti del mondo del lavoro e della FP/Scuola

Servizi orientativi da erogare	Numero interventi	Destinatari	Durata	Svolgimento temporale	Risorse prof.li	Processi interessati				
						Diagnosi	Progettazione	Monitoraggio e valutazione	Promozione	Qualità e ricerca
Accoglienza										
Informazione Orientativa										
Formazione Orientativa										
Consulenza Orientativa										
Counselling Orientativo										
Bilancio di competenze										

Data e firma del responsabile della Sede Orientativa

Fonte: ISFOL

Servizi orientativi da erogare	Svolgimento temporale											
	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Accoglienza <input type="checkbox"/> Colloqui <input type="checkbox"/> Rinvio altri servizi esterni <input type="checkbox"/> Erogazione di prime informazioni												
Informazione Orientativa <input type="checkbox"/> Colloquio informativo personalizzato <input type="checkbox"/> Autoconsultazione <input type="checkbox"/> Gestione incontri informativi di gruppo <input type="checkbox"/> Partecipazione eventi, fiere, saloni, ecc.												
Formazione Orientativa <input type="checkbox"/> Formazione orientativa per l'inserimento/reinserimento lavorativo <input type="checkbox"/> Percorso di inserimento lavorativo/professionale <input type="checkbox"/> Percorso di integrazione socio/lavorativa <input type="checkbox"/> Laboratori di tecniche di ricerca del lavoro <input type="checkbox"/> Percorsi personalizzati di sostegno all'inserimento lavorativo <input type="checkbox"/> Tutorato delle esperienze di tirocinio <input type="checkbox"/> Percorso di promozione all'autoimprenditorialità <input type="checkbox"/> Tutorato all'obbligo formativo												
Consulenza Orientativa <input type="checkbox"/> Consulenza orientativa individuale <input type="checkbox"/> Consulenza orientativa di gruppo <input type="checkbox"/> ...												
Counselling Orientativo <input type="checkbox"/> Counselling orientativo obbligo formativo <input type="checkbox"/> Counselling orientativo svantaggio <input type="checkbox"/> ...												
Bilancio di competenze <input type="checkbox"/> Percorsi di b.c. professionali di gruppo <input type="checkbox"/> Percorsi di b.c. per la creazione d'impresa e il lavoro autonomo <input type="checkbox"/> ...												

Data e firma del responsabile della Sede Orientativa

Fonte: ISFOL

MACRO AREA: ACCOGLIENZA/INFORMAZIONE ORIENTATIVA/FORMAZIONE ORIENTATIVA/CONSULENZA ORIENTATIVA/COUNSELLING ORIENTATIVO/BILANCIO DI COMPETENZE

Azioni previste	Durata Tempi	Caratteristiche	Risultati attesi	Target utenti	Strumenti	Metodologie	Vincoli strutturali e logistici	Professionalità necessarie
...

Fonte: ISFOL

