

PREMESSA

Il presente “Manuale d’uso” è parte integrante dei risultati del “Progetto Accreditamento delle sedi orientative” nelle Regioni Ob. 1, condotto dall’ISFOL nel corso degli anni 2002 e 2003 con la finalità generale di predisporre un modello idealtipico di sistema di gestione di sede orientativa che congiuntamente soddisfi i requisiti di quadro generale previsti dal D.M. 166/2001 e in linea con i dettati delle Regioni per l’accreditamento delle sedi operative impegnate nel settore dell’orientamento.

I risultati del lavoro svolto sono costituiti da un insieme organico di documenti costituiti da:

- il presente **manuale d’uso**, redatto con lo scopo di esplicitare i criteri espressi nel D.M. 166/2001 e di assistere la Sede Operativa nella definizione del proprio sistema di gestione;
- un **idealtipo di Manuale della Qualità**, redatto con l’obiettivo di fornire ad una Sede orientativa le indicazioni sulle informazioni da riportare nel proprio Manuale Qualità, di precisare l’idealtipo assunto per lo svolgimento dei processi identificati e di fornire una visione complessiva delle modalità gestionali adottate;
- una **raccolta degli idealtipi di Procedure documentate e di strumenti gestionali**, (master e moduli) redatte con lo scopo di fornire idealtipi di come i processi possono venire realizzati. Tale raccolta contiene anche gli strumenti operativi identificati, ad eccezione degli strumenti relativi ai processi di erogazione raccolti in un volume a sé stante;
- una **raccolta degli idealtipi di strumenti per l’erogazione dei servizi orientativi**, (moduli, master, percorsi, aree informative, interventi) identificati con lo scopo di fornire dei materiali di supporto ritenuti validi nello svolgimento dei servizi stessi;
- un **glossario** contenente la descrizione dei principali lemmi contenuti nei documenti sopracitati.

Al fine di garantire l’identificazione univoca, alle procedure documentate ed agli strumenti (siano essi moduli o master) sono stati attribuiti dei codici attraverso il criterio di seguito specificato:

- **Procedure documentate**: sono codificate attraverso l’indicazione P seguita dall’acronimo dell’Area operativa a cui si riferiscono e seguita da un numero progressivo di 2 cifre all’interno della stessa Area operativa.

Esempio: P CO1 01 indica:

P che si tratta di Procedura documentata

CO1 che la procedura si riferisce all’Area Gestione dell’accoglienza e dello screening dell’utenza

che è la prima procedura riferita a tale Area operativa

- **Moduli; tutti i moduli** sono codificati attraverso l'indicazione S seguita dell'acronimo dell'Area operativa a cui si riferiscono e a seguire, al fine di rendere univoco il modulo, il codice prevede un numero progressivo di 2 cifre all'interno della stessa Area operativa.

Esempio: S CO1 07 indica:

S che si tratta di modulo (scheda)

CO1 che la procedura si riferisce all'Area Gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza

07 indica che è il settimo documento (tra i moduli e i master) riferito a tale Area operativa

Qualora il modulo (scheda) sia differente in funzione delle tipologie di utenza, una lettera che identifica le tipologie per le quali il modulo è applicabile attraverso una o più delle seguenti possibilità:

- "a" nel caso di utenza costituita da Adulti
- "g" nel caso di utenza costituita da Giovani
- "s" nel caso di utenza costituita da Svantaggiati.

- **Master:** tutti i master sono codificati attraverso l'indicazione M seguita dell'acronimo dell'Area operativa a cui si riferiscono a seguire, al fine di rendere univoco il modulo, il codice prevede un numero progressivo di 2 cifre all'interno della stessa Area operativa.

Esempio: M CO1 07 indica:

M che si tratta di master

CO1 che la procedura si riferisce all'Area Gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza

07 indica che è il settimo documento (tra i moduli e i master) riferito a tale Area operativa

Qualora il master sia differente in funzione delle tipologie di utenza, una lettera che identifica le tipologie per le quali il master è applicabile attraverso una o più delle seguenti possibilità:

- "a" nel caso di utenza costituita da Adulti
- "g" nel caso di utenza costituita da Giovani
- "s" nel caso di utenza costituita da Svantaggiati.

- **Percorsi:** in particolari situazioni sono proposti interi percorsi specifici per servizio orientativo e/o per tipologia di utenza (percorsi di formazione orientativa) e/o per approcci teorico/metodologici (bilancio): in tali casi il documento, che comprende un insieme di moduli e master, oltre eventualmente a documenti di spiegazione del contesto, è riconoscibile attraverso:

Il titolo, che esplicita "PERCORSO DI ..."

Esempio: Percorso di integrazione socio/lavorativa,

Il codice, che è costituito dall'acronimo dell'Area Operativa a cui il Percorso di riferisce.

Esempio: CO3

CO3 indica che il percorso si riferisce all'Area Formazione orientativa

A seguire:

- qualora il percorso sia differente in funzione delle tipologie di utenza, (percorso di formazione orientativa) una lettera che identifica le tipologie per le quali il percorso è applicabile attraverso una o più delle seguenti possibilità:

- "a" nel caso di utenza costituita da Adulti

- "g" nel caso di utenza costituita da Giovani

- "s" nel caso di utenza costituita da Svantaggiati;

- qualora il percorso sia differente in funzione dell'approccio teorico/metodologico (bilancio) un numero progressivo di due cifre identifica la tipologia dell'approccio considerato (01 per il bilancio per storie, 02 per bilancio per fattori).

- **Area Informative:** Nella particolare situazione dell'Area Operativa Informazione Orientativa sono proposte quattro Aree che contengono singole schede informative (Unità Informative). Le singole Aree sono classificate attraverso: l'acronimo dell'Area Operativa a cui l'Area Informativa si riferisce, un numero progressivo tipico della tipologia di Area (01 per Istituzioni, 02 per Formazione, 03 per Lavoro, 04 per Professioni), un numero progressivo dell'Unità informativa rispetto la tipologia di Area.

Esempio: CO2 02 03 indica:

CO2 che l'unità informativa si riferisce all'area operativa Informazione orientativa

02 indica l'Area Informativa Formazione

03 indica che è la terza Unità Informativa riferita a tale Area Informativa

- **Interventi:** Nella particolare situazione dell'area operativa Consulenza Orientativa sono proposti tre interventi (azioni) riconoscibili attraverso:

Il titolo, che esplicita "INTERVENTO DI ..."

Esempio: Intervento di consulenza orientativa giovani

Il codice, che è costituito dall'acronimo dell'Area Operativa a cui l'Intervento si riferisce

Esempio: CO4

CO4 indica che il percorso si riferisce all'Area Consulenza orientativa

A seguire, una lettera identifica le tipologie per le quali il modulo è applicabile attraverso una o più delle seguenti possibilità:

- "a" nel caso di utenza costituita da Adulti

- "g" nel caso di utenza costituita da Giovani

- "s" nel caso di utenza costituita da Svantaggiati.

Al presente Manuale d'uso ed al Manuale qualità non sono stati attribuiti codici e gli stessi sono riconoscibili univocamente attraverso il titolo del documento.