

Processo di diagnosi

A01

Diagnosi dei bisogni e della domanda di orientamento

INDICE

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

...../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 A - Diagnosi
Legge regionale in materia di accreditamento delle Sedi orientative
Manuale della Qualità della Sede orientativa

2. SCOPO

Scopo della presente procedura è definire le modalità messe in atto dalla Sede orientativa per individuare attraverso analisi documentale, ricerche e indagini mirate, i bisogni e la domanda di orientamento individuale e di gruppo nel territorio al fine di definire da parte della direzione strategie di offerta di servizi orientativi coerenti, di progettare nuovi servizi o adeguare quelli esistenti.

3. GENERALITÀ

Nell'ambito del sistema organizzativo costituito dalla sede orientativa essa svolge una funzione essenziale nella determinazione delle caratteristiche dell'offerta dei servizi. La diagnosi infatti fornisce gli input essenziali alla programmazione ed alla progettazione degli interventi orientativi della sede, allo sviluppo ed all'innovazione dei servizi ed alla realizzazione delle politiche promozionali e di marketing della struttura.

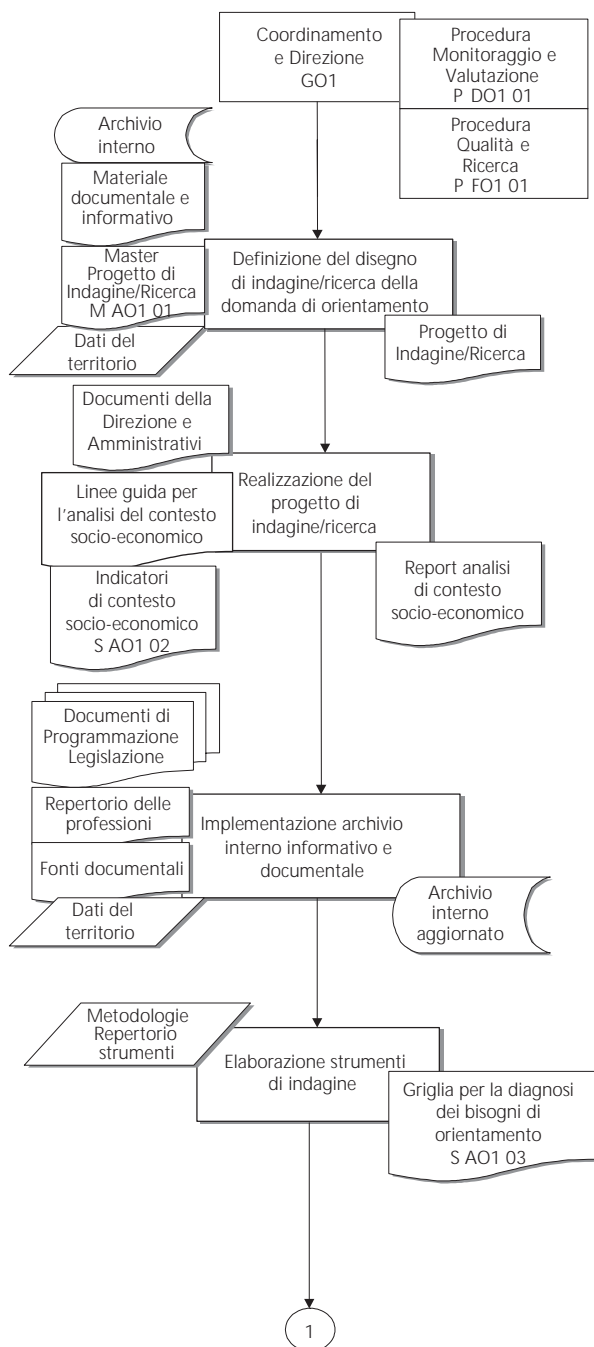
4. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica nell'ambito dei programmi e degli interventi di indagine e ricerca sui bisogni e la domanda di orientamento territoriali promossi dalla Sede orientativa.

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

Direzione

Sulla base di dati e documenti elaborati nell'ambito dei processi di Monitoraggio e valutazione e di Qualità e ricerca, fornisce gli input necessari allo svolgimento della ricerca funzionali all'identificazione della domanda ed allo sviluppo dei servizi orientativi. L'orientatore con l'Analista/Progettista - ove presente nella struttura - definisce il disegno della ricerca da realizzare. Nella definizione di tale documento si avvale di materiale informativo e documentale, di studi e ricerche svolte da soggetti esterni, di dati su alcune caratteristiche del territorio, di documenti interni relativi alle tematiche in oggetto. La proposta di indagine/ricerca da sottoporre all'approvazione della Direzione viene sostanziata e formalizzata attraverso un documento contenente i seguenti elementi essenziali: la motivazione, gli obiettivi, i contenuti, la scansione e l'organizzazione delle attività, i tempi di svolgimento, l'analisi dei costi.

Orientatore e Analista/Progettista

Definiscono sulla base di precisi input della Direzione una prima parte dell'indagine, concernente l'elaborazione di una serie di indicatori socio-economici relativi al contesto territoriale di riferimento. Nell'insieme tali indicatori rappresentano la sistematizzazione di dati quali quantitativi delle utenze potenziali e di alcune caratteristiche socio-professionali, utili alla Direzione per la definizione delle tipologie di servizi da attivare.

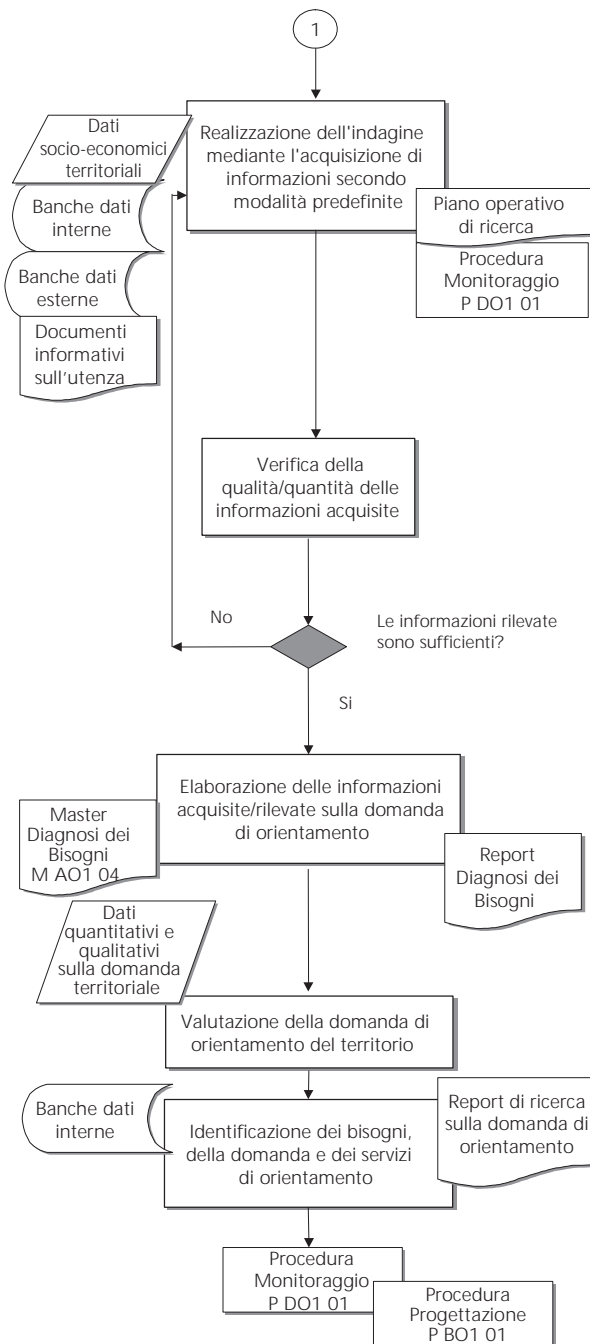
Documentarista (o l'operatore d'archivio) in collaborazione con l'Orientatore

Sistematizza ed archivia i materiali raccolti e prodotti in questa prima fase della ricerca sulla base di criteri prestabiliti che presidono alla strutturazione ed all'organizzazione dell'Archivio interno e alla realizzazione di Banche Dati.

Analista/Progettista

Definisce gli strumenti di rilevazione della domanda di orientamento ed il loro utilizzo operativo secondo metodologie appropriate. Tali strumenti sono finalizzati alla determinazione degli elementi qualitativi e quantitativi concernenti la domanda orientativa "esplicita" ed "implicita" su una data scala territoriale. La definizione della domanda avviene sia attraverso l'elaborazione di parametri relativi alla tipologia di servizi richiesti (*informazione, formazione e consulenza*) e di alcune peculiari caratteristiche, sia in funzione dei Soggetti dai quali essa proviene.

FLUSSO DELLE ATTIVITÀ



RESPONSABILITÀ/CRITERI

Analista/Progettista

Sviluppano l'indagine secondo metodologie appropriate ed utilizzando i supporti precedentemente definiti. In questa fase consulteranno numerose fonti informative, interne ed esterne, ed effettueranno - se previsto dal progetto - una ricerca sul campo attraverso la somministrazione di questionari di ricerca ed interviste ad utenti potenziali, testimoni privilegiati e *opinion leader*. Nell'insieme tali attività si svolgeranno sulla base di un Piano sistematico funzionale agli obiettivi da conseguire ed al migliore utilizzo delle risorse disponibili.

Analista/Progettista

Sulla base delle informazioni rilevate ed acquisite nel corso dell'indagine ne verificano la congruità, la conformità e l'efficacia rispetto agli obiettivi del progetto di ricerca. Di concerto valutano se il quadro informativo sul piano quantitativo e qualitativo risulta essere esaustivo; qualora ne individuino carenze insufficienze e lacune ne predispongono un adeguamento attraverso azioni mirate, eventualmente concertate con la Direzione.

Analista/Progettista

Di concerto con altre figure operanti nell'area informatica procedono alla elaborazione dei dati rilevati sul campo e/o acquisiti. L'elaborazione avviene secondo metodologie appropriate rinvenibili nelle tecniche statistiche e di elaborazione dei dati con sistemi informatici. Le attività si sviluppano *in progress* attraverso la definizione di indici, indicatori ed altre variabili, rilevanti gli aspetti caratterizzanti il fenomeno analizzato concernente i bisogni e la domanda di orientamento. L'insieme delle elaborazioni quantitative vengono supportate dall'analisi del fenomeno e sintetizzate in un documento comprendente alcuni elementi essenziali, quali: i bisogni emergenti dal territorio, le tipologie di servizi orientativi attivabili, i potenziali destinatari, gli attori sociali coinvolgibili.

Analista/Progettista

Redige il report finale della ricerca incentrando l'analisi sulle caratteristiche dei bisogni e della domanda emergente nel territorio, sull'offerta esistente e sulle strategie di offerta di servizi funzionali alla sede orientativa di riferimento.

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
Progetto di Indagine/Ricerca	Orientatore, Analista/ Progettista	Archiviazione cartacea mediante raccoglitori Informatica	Fino alla conclusione del progetto e secondo i termini di legge	Direzione/ Coordinamento Responsabile del progetto Personale della sede interessato	Nessuna
Indicatori di contesto socio-economico	Orientatore, Analista/ Progettista	Archiviazione cartacea mediante raccoglitori Informatica	Viene tenuto in archivio e aggiornato periodicamente	Direzione/ Coordinamento Responsabile del progetto Personale della sede interessato	Nessuna
Griglia per la diagnosi dei bisogni di orientamento	Orientatore, Analista/ Progettista	Archiviazione cartacea mediante raccoglitori Informatica	Fino al prossimo aggiornamento	Direzione/ Coordinamento Responsabile del progetto Personale della sede interessato	Nessuna
Report di ricerca sulla domanda di orientamento	Orientatore, Analista/ Progettista	Archiviazione cartacea mediante raccoglitori Informatica	Tempistica definitiva della Sede Orientativa (da precisare)	Direzione/ Coordinamento Responsabile del progetto 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

Vengono di seguito elencati i documenti allegati alla presente procedura:

Allegato: Linee guida per l'analisi del contesto socio-economico

8. MODULISTICA

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

- M AO1 01 Master Progetto di Indagine/Ricerca
- S AO1 02 Indicatori di contesto socio-economico
- S AO1 03 Griglia per la diagnosi dei bisogni di orientamento
- M AO1 04 Master Diagnosi dei bisogni

Gli indicatori di seguito proposti a puro titolo esemplificativo rappresentano delle linee guida per la compilazione degli indicatori utili all'analisi del contesto socio-economico che hanno come obiettivo quello di facilitare le strutture a programmare le proprie attività di servizio. Per ogni indicatore evidenziato vengono suggeriti i livelli di disaggregazione della fonte dove è possibile reperire il dato.

Gli indicatori socio economici sono stati suddivisi in quattro macro aree:

- 1. indicatori del mercato del lavoro;*
- 2. indicatori di istruzione e formazione;*
- 3. indicatori di svantaggio sociale;*
- 4. indicatori di posizionamento della struttura sul territorio.*

Per tutti gli indicatori dovrà essere possibile verificare la variazione assoluta e in percentuale da un anno all'altro.

Indicatori del MERCATO DEL LAVORO

Livello di competenza: PROVINCIALE/LOCALE

Di seguito vengono suggeriti alcuni indicatori inerenti lo stato occupazionale dei potenziali clienti della struttura.

	Indicatore	Definizione	Disaggregazione	Fonti dei dati
1	Composizione %: a. popolazione b. forze di lavoro c. occupati d. disoccupati	n. persone	Per sesso, età, titolo di studio	Istat indagine sulle FL (dati regionali e provinciali)
2	Tasso di attività	Forze di lavoro * 100 =----- popolazione in età lavorativa	Per sesso, età e titolo di studio	Istat indagine sulle FL (dati regionali e provinciali)
3	Tasso di occupazione	Occupati * 100 =----- popolazione in età lavorativa	Per sesso, età, titolo di studio, per rapporto di lavoro	Istat indagine sulle FL (dati regionali e provinciali)
4	Tasso di disoccupazione	Persone in cerca di occupazione * 100 =----- forze di lavoro	Per sesso, età, titolo di studio, per tipologia (in cerca di prima occupazione, disoccupati in senso stretto, altre persone in cerca di lavoro)	Istat indagine sulle FL (dati regionali e provinciali)
5	Tasso di disoccupazione per durata	Disoccupati per durata ricerca di lavoro =----- disoccupati totali	Per sesso, età, titolo di studio	Istat indagine sulle FL (dati regionali e provinciali)
6	Tasso di avviamento dalle liste del collocamento	N. avviamenti al lavoro ----- n. iscritti		

Indicatori di ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Livello di competenza: PROVINCIALE/LOCALE

Di seguito vengono suggeriti alcuni indicatori inerenti i livelli di istruzione delle persone che si rivolgono alla struttura.

	Indicatore	Definizione	Disaggregazione	Fonti dei dati
1	Tasso di scolarizzazione per livello di istruzione	N. iscritti per livello di istruzione =----- popolazione in età scolare	Per livello di istruzione (elementare, media, superiore, università - laurea breve, master e dottorato di ricerca)	Dati del sistema informativo del MIUR
2	Tasso di scolarizzazione scuola superiore	n. iscritti scuola superiore =----- popolazione (14-18 anni)	Per indirizzo scolastico (licei, istituti tecnici, istituti professionali, etc.)	Dati del sistema informativo del MIUR
3	Tasso di abbandono scolastico per livello di istruzione	Iscritti che abbandonano per livello di istruzione =----- totale iscritti per livello di istruzione	Per livello di istruzione (elementare, media, superiore, università - laurea breve, master e dottorato di ricerca)	Dati del sistema informativo del MIUR

Indicatori di SVANTAGGIO SOCIALE

Livello di competenza: PROVINCIALE/LOCALE

Di seguito vengono suggeriti alcuni indicatori utili a monitorare l'incidenza nel mercato del lavoro locale dei soggetti svantaggiati e dei disabili potenzialmente interessati alla tipologia di servizi erogati dalla struttura e per i quali i CPI sono chiamati ad operare una vera e propria mediazione tra la persona disabile (e la sua famiglia), l'azienda e tutti gli altri servizi territoriali che fino a quel momento hanno seguito il disabile per una reale integrazione sociale e lavorativa.

	Indicatore	Definizione	Disaggregazione	Fonti dei dati
1	Tasso di incidenza dello svantaggio sociale	Soggetti svantaggiati * 100 =----- totale popolazione	Per età, sesso e tipologia di svantaggio non certificato (immigrati, ex carcerati, carcerati, ex tossicodipendenti, tossicodipendenti, malati mentali, altro)	Istat Annuario statistico italiano, Statistiche della Sanità, Condizioni di salute e ricorso ai servizi sanitari. Ministero della Sanità, Relazione sullo stato Sanitario del Paese. Istat, Ministero della Sanità: Piano Sanitario Nazionale. Presidenza del Consiglio dei Ministri, Handicap - relazione annuale del Parlamento sullo stato di attuazione delle Politiche dell'handicap. Documentazione Aziende Sanitarie Locali
2	Tasso di incidenza della disabilità (l. 68/99)	Soggetti disabili*100 =----- totale popolazione	Per età e tipologia di disabilità certificata (persone affette da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali e portatori di handicap intellettivo superiore al 45%; invalidi del lavoro con invalidità superiore al 33%; invalidi di guerra; persone non vedenti e sordomute)	Istat Annuario statistico italiano, Statistiche della Sanità, Condizioni di salute e ricorso ai servizi sanitari. Ministero della Sanità, Relazione sullo stato Sanitario del Paese. Istat, Ministero della Sanità: Piano Sanitario Nazionale. Presidenza del Consiglio dei Ministri, Handicap - relazione annuale del Parlamento sullo stato di attuazione delle Politiche dell'handicap. Documentazione Aziende Sanitarie Locali

Indicatori di POSIZIONAMENTO DELLA STRUTTURA SUL TERRITORIO

Livello di competenza: PROVINCIALE/LOCALE

Di seguito vengono suggeriti alcuni indicatori utili a identificare le strutture potenzialmente interessate ai servizi.

	Indicatore	Definizione	Disaggregazione	Fonti dei dati
1	Composizione %: aziende	N. aziende per tipologia =----- n. aziende totali	Per settore di attività economica; per dimensione (n. addetti)	Istat indagine censimento aziende. Pubblicazioni Unioni Industriali locali
2	Tipologie di strutture (pubbliche / private) potenzialmente interessate ai servizi	N. strutture per tipologia =----- n. strutture totali	Per tipologia di struttura (CPI, centro orientamento, enti di formazione, ecc.); per tipologia di popolazione obiettivo; per tipologia di servizi erogati	Assessorati Provinciali al Lavoro e alla formazione

Fonte: Elaborazione a cura del CESOS

MOTIVAZIONE
OBIETTIVI
CONTENUTI
ATTIVITÀ
TEMPI
COSTI
RESPONSABILE DEL PROGETTO

Data e Firma
del responsabile
della Sede Orientativa

Fonte: ISFOL

A. DATI GENERALI	
1. COMPOSIZIONE DELLA POPOLAZIONE PER CLASSI DI ETÀ E TITOLO DI STUDIO	
N° di persone appartenenti a specifiche classi di età e in possesso di uno specifico titolo di studio	
Popolazione totale	
B. DATI FORZA LAVORO	
2. OCCUPAZIONE	
N° totale occupati	
N° totale popolazione in età lavorativa	
Tasso di occupazione	
3. AVVIAMENTO AL LAVORO	
N° avviamenti al lavoro	
N° iscritti	
Tasso di avviamento al lavoro	
4. COMPOSIZIONE DELLA DOMANDA DI LAVORO (PER FIGURA PROFESSIONALE)	
N° domanda di lavoro per ciascuna figura professionale	
N° totale domanda di lavoro	
5. ANDAMENTO E COMPOSIZIONE PROFESSIONALE DELLE LISTE DI MOBILITÀ	
6. ANDAMENTO E COMPOSIZIONE PROFESSIONALE DELLE LISTE LSU	
7. CATEGORIE SVANTAGGIATE E/O PROTETTE PER TIPOLOGIA E CLASSI DI ETÀ	
8. GIOVANI DROP-OUT (FINO A 29 ANNI)	
N° giovani drop-out	
N° totale forza lavoro	

Tasso giovani drop-out (fino a 29 anni)
9. LAVORATORI OCCUPATI
N° lavoratori occupati
N° totale forza lavoro
Tasso lavoratori occupati
10. LAVORATORI IN MOBILITÀ
N° lavoratori in mobilità
N° totale forza lavoro
Tasso lavoratori in mobilità
11. PERSONE SVANTAGGIATE E/O CATEGORIE PROTETTE
N° persone svantaggiate e categorie protette
N° totale forza lavoro
Tasso persone svantaggiate e/o categorie protette
12. N° TOTALE IMMIGRATI IN ETÀ LAVORATIVA
C. DATI ISTRUZIONE/FORMAZIONE
13. ABBANDONO SCOLASTICO ANNUO PER CIASCUN LIVELLO DI ISTRUZIONE
N° studenti che abbandonano gli studi tra un anno scolastico e quello successivo
N° totale degli studenti iscritti per l'anno scolastico preso in considerazione
Tasso abbandono scolastico annuo per ciascun livello di istruzione
14. SCOLARIZZAZIONE (PER CIASCUN LIVELLO DI ISTRUZIONE)
N° iscritti alle scuole per ciascun livello di istruzione
N° di giovani in Obbligo Formativo (15/18 a)

segue

N° di giovani in Formazione Professionale
N° di giovani in Apprendistato
N° di giovani in Istruzione Secondaria
Tasso di scolarizzazione
D. DATI DISOCCUPAZIONE
15. DISOCCUPAZIONE
N° totale persone in cerca di occupazione
N° totale forza lavoro
N° totale persone in cerca di primo impiego
N° totale forza lavoro
Tasso di disoccupazione
16. GIOVANI DISOCCUPATI IN CERCA DI PRIMO IMPIEGO FINO A 29 ANNI
N° giovani disoccupati in cerca di primo impiego
N° totale forza lavoro
Tasso giovani disoccupati in cerca di primo impiego fino a 29 anni
17. GIOVANI DISOCCUPATI IN CERCA DI LAVORO (FINO A 29 ANNI)
N° giovani disoccupati in cerca di lavoro
N° totale forza lavoro
Tasso giovani disoccupati in cerca di lavoro (fino a 29 anni)
18. GIOVANI DISOCCUPATI DI LUNGA DURATA (FINO A 29 ANNI)
N° giovani disoccupati di lunga durata

N° totale forza lavoro
Tasso giovani disoccupati di lunga durata (fino a 29 anni)
19. DISOCCUPAZIONE DI LUNGA DURATA
N° disoccupati di lunga durata
N° totale disoccupati
Tasso di disoccupazione di lunga durata
20. ADULTI DISOCCUPATI (OLTRE 29 ANNI)
N° adulti disoccupati
N° totale forza lavoro
Tasso adulti disoccupati (oltre 29 anni)
21. ADULTI DISOCCUPATI DI LUNGA DURATA (OLTRE 29 ANNI)
N° adulti disoccupati di lunga durata
N° totale forza lavoro
Tasso adulti disoccupati di lunga durata (oltre 29 anni)
E. DATI STRUTTURE LOCALI (PRODUTTIVE E NON)
22. N° TOTALE IMPRESE (PICCOLE, MEDIE E GRANDI) PER SETTORE
23. TIPOLOGIE DI STRUTTURE (PUBBLICHE /PRIVATE) POTENZIALMENTE INTERESSATE AI SERVIZI

Si suggerisce di elaborare i dati, per sesso e classi di età, per tutte le tipologie di utenza che costituiscono il campo di intervento della struttura

Data e Firma del responsabile
della Sede Orientativa

INDICAZIONI DI PERCORSO

- A. INDIVIDUAZIONE DELLA RICHIESTA
- B. INDIVIDUAZIONE E DEFINIZIONE DEL CAMPIONE PER AREA DI RIFERIMENTO
- C. INDAGINE
- D. PERCORRIBILITÀ TECNICA DELLA RICHIESTA
- E. DEFINIZIONE DEI CRITERI DI ATTUAZIONE
- F. ANALISI DELL'UTENZA
- G. DESCRIZIONE DELLA TIPOLOGIA DI UTENZA INDIVIDUATA

A. INDIVIDUAZIONE DELLA RICHIESTA

A.1 SEGNALAZIONE DELLA TIPOLOGIA DI FABBISOGNO A LIVELLO TERRITORIALE	
A.2 SOGGETTO CHE SEGNALE (SPECIFICARE)	
- ENTI LOCALI (REGIONE/PROVINCIA/COMUNE)	<input type="checkbox"/>
- ISTITUZIONI (PUBBLICHE/PRIVATE)	<input type="checkbox"/>
- ORGANISMI EUROPEI	<input type="checkbox"/>
- PRIVATO SOCIALE	<input type="checkbox"/>
- SERVIZI PER L'IMPIEGO	<input type="checkbox"/>
A.3 FABBISOGNO TERRITORIALE (SPECIFICARE I CONFINI DEL TERRITORIO CONSIDERATO)	

B. INDIVIDUAZIONE E DEFINIZIONE DEL CAMPIONE PER AREA DI RIFERIMENTO

B.1 INDIVIDUAZIONE DELLE UNITÀ E DISTRIBUZIONE PER AREE/SETTORI

Area/Settore	Unità

B.2 MODALITÀ DI INDAGINE

Sull'universo

A campione

B.3 IDENTIFICAZIONE DELL'OGGETTO DI INDAGINE

Area	Struttura	Indirizzo	Tel - Fax - @	Referente

C. INDAGINE

C.1 INVIO QUESTIONARIO

C.2 RACCOLTA E SISTEMATIZZAZIONE DATI

C.3 DEFINIZIONE DEI BISOGNI ORIENTATIVI

F. ANALISI DELL'UTENZA

F.1 MODALITÀ DI ANALISI

- OSSERVAZIONE DIRETTA
 - ORGANIZZAZIONE/STRUTTURA OSSERVATA
 - DENOMINAZIONE
 - INDIRIZZO
 - CITTÀ PROV CAP
 - TELEFONO FAX
 - TIPOLOGIA ATTIVITÀ
 - SERVIZI
 -
 -
- TESTIMONE PRIVILEGIATO (INDICARE EXPERTISE)
 -
 -
- LETTERATURA SPECIALISTICA (SPECIFICARE TIPOLOGIA)
 -
 -

G. DESCRIZIONE DELLA TIPOLOGIA DI UTENZA INDIVIDUATA

G.1 FASCIA
NUMERO
TEMPI

Data e Firma
del responsabile
della Sede Orientativa

Fonte: ISFOL

DATA DELLA RILEVAZIONE
ESIGENZE MANIFESTATE DAL TERRITORIO
IDENTIFICAZIONE TIPOLOGIA SERVIZI DI ORIENTAMENTO
IPOTESI PROGETTO ORIENTATIVO
DURATA IPOTETICA
POTENZIALI DESTINATARI/TARGET DI RIFERIMENTO
EVENTUALI ATTORI SOCIALI COINVOLTI/DA COINVOLGERE

Data e Firma
del responsabile
della Sede Orientativa

Fonte: ISFOL