

Processo di erogazione

CO2

Informazione orientativa

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	4
8. MODULISTICA	4

...../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 CO2 - Informazione Orientativa
Legge regionale in materia di accreditamento delle Sedi orientative
Manuale della Qualità della Sede orientativa.

2. SCOPO

Scopo della presente procedura è la definizione delle modalità organizzative ed operative relative all'organizzazione dell'archivio interno alla Sede orientativa. Tale procedura in dettaglio definisce il sistema di archiviazione dei materiali informativi, in funzione degli obiettivi che il servizio si prefigge di raggiungere ed in considerazione delle risorse (tecnologiche, finanziarie e informative) assegnate. Essa inoltre stabilisce gli strumenti di supporto alla catalogazione del materiale documentale acquisito - Schede e Moduli - ed alla strutturazione dell'archivio interno in unità informative e documentali. La stessa procedura è funzionale all'organizzazione di repertori di fonti adeguati alla consultazione ed al reperimento delle informazioni.

3. GENERALITÀ

La procedura ricade nell'ambito dell'area operativa dell'Informazione Orientativa ed è rivolta all'organizzazione dell'archivio interno della Sede. Essa si caratterizza pertanto come un'attività di back office funzionale alla predisposizione di materiale informativo e documentale, sulle tematiche concernenti la formazione, le professioni ed il mercato del lavoro, utile alla erogazione di informazioni mirate verso diverse categorie di utenti del servizio.

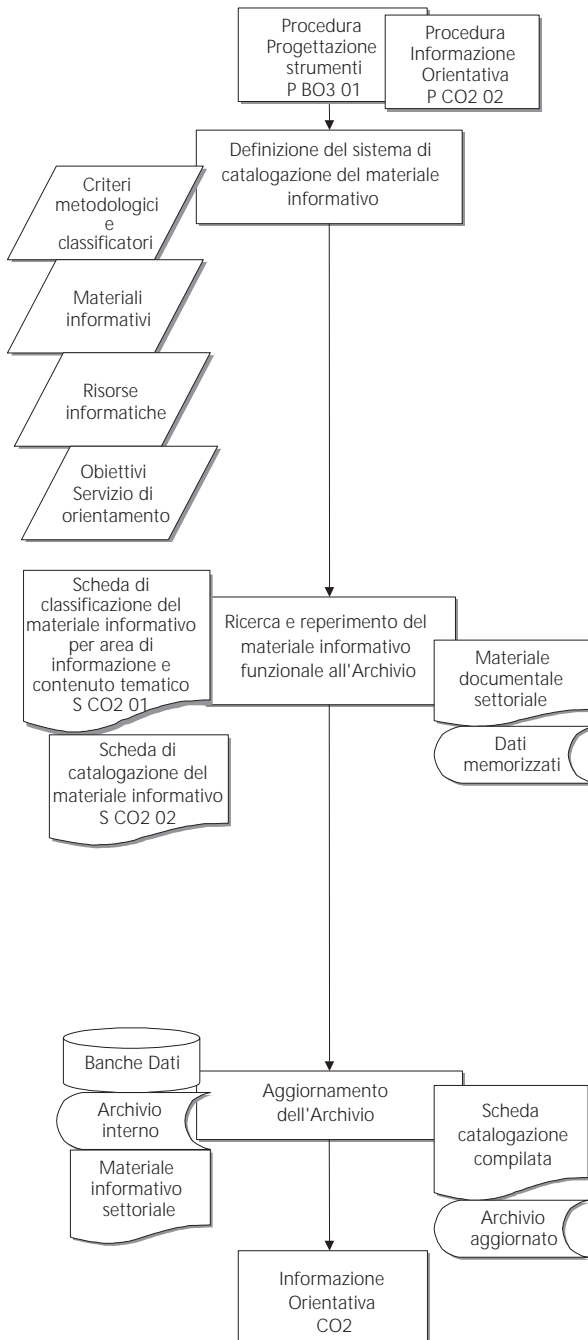
4. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica nell'ambito delle attività che concernono l'organizzazione dell'Archivio interno della Sede orientativa relativo alle informazioni sull'offerta formativa, il mercato del lavoro e le opportunità che ne discendono a livello territoriale. Essa pertanto concerne l'organizzazione di un sistema informativo funzionale all'erogazione di informazioni verso gli utenti abituali della Sede. In particolare tale procedura viene applicata nella definizione del sistema di catalogazione dei materiali informativi - attraverso schede strutturate - nella ricerca, nel reperimento e nella archiviazione delle informazioni stesse.

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

Archivista e Orientatore

Di concerto definiscono il sistema di archiviazione dei materiali informativi sulla base di criteri metodologici e classificatori predefiniti, in funzione degli obiettivi che il servizio si prefigge di raggiungere ed in considerazione delle risorse (tecnologiche, finanziarie e informative) assegnate dalla sede orientativa. Tali figure strutturano altresì gli strumenti di supporto alla catalogazione del materiale documentale acquisito - Schede e Moduli - ed alla strutturazione dell'archivio interno in unità informative e documentali. Inoltre organizzano repertori di fonti funzionali alla consultazione ed al reperimento delle informazioni.

Orientatore ed altre figure funzionali (Archivista, Documentarista, Operatore informatico)

Ricercano e selezionano le informazioni in funzione degli obiettivi e degli indirizzi contenutistici dell'archivio della sede orientativa. Il reperimento delle informazioni avviene attraverso la consultazione di numerose fonti - archivistiche, bibliografiche, Banche Dati dedicate, siti Internet, fonti istituzionali, altro - e acquisizione diretta di materiale documentale da soggetti che a vario titolo si occupano delle problematiche connesse all'orientamento, alla formazione, al lavoro ed alle professioni.

Orientatore ed altre figure funzionali (Archivista, Documentarista, Operatore informatico)

Provvedono all'archiviazione del materiale documentale acquisito in funzione dell'organizzazione e dell'aggiornamento dell'archivio interno alla sede orientativa. L'archiviazione avviene attraverso una scheda di supporto che consente l'immediata identificazione del documento all'interno dell'Archivio e dei suoi principali elementi costitutivi: fonte, area di informazione, tipo di supporto, elementi connotativi e contenutistici, altro. Le informazioni acquisite possono anche essere rielaborate e ridotte a specifiche unità informative e documentali funzionali alle caratteristiche tipologiche dell'archivio e all'organizzazione del servizio di informazione orientativa verso l'utenza.

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
Scheda di classificazione del materiale informativo per area di informazione e contenuto tematico	Operatore d'archivio e/o altro operatore che svolge funzioni simili	Archiviazione cartacea mediante raccoglitori Informatica	Fino al prossimo aggiornamento	Referente dell'archivio, Orientatore, Operatore di sportello	Nessuna
Scheda di catalogazione del materiale informativo	Operatore d'archivio e/o altro operatore che svolge funzioni simili	Archiviazione cartacea mediante raccoglitori Informatica -	Fino al prossimo aggiornamento	Referente dell'archivio, Orientatore, Operatore di sportello	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 CO2 01 Scheda di classificazione del materiale informativo per area di Informazione e contenuto tematico
- S CO2 02 Scheda di catalogazione del materiale informativo

AREA: 01 - ISTITUZIONI	
01. Organismi Europei 02. Organismi dello Stato 03. Camere di Commercio 04. Organizzazioni Sindacali	05. Associazione di categoria 06. Ordini e Associazioni Professionali 07. Istituti Previdenziali e Assistenziali
AREA: 02 - FORMAZIONE	
01. Sistema di Istruzione e Formazione Professionale 02. La formazione professionale 03. Apprendistato 04. IFTS 05. Formazione continua 06. Formazione permanente 07. Formazione on line 08. Il sistema universitario 09. Studi di teologia e scienze religiose	10. Alta formazione artistica e musicale 11. Formazione superiore nei Beni Culturali 12. Carriere militari e di polizia 13. Scuole superiori per interpreti e traduttori 14. Formazione superiore (master) 15. Programmi europei di formazione
AREA: 03 - LAVORO	
01. Legge 30/2003 (La riforma Biagi) 02. Contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato 03. Contratto a tempo parziale 04. Contratto a termine 05. Contratto a progetto 06. Contratto di inserimento 07. Contratto di apprendistato 08. Rapporti di collaborazione coordinata e continuativa 09. Lavoro occasionale di tipo accessorio 10. Contratto a prestazioni ripartite ("job sharing") 11. Lavoro a domicilio	12. Contratto intermittente (job on call) 13. Tirocinio formativo e di orientamento (stage) 14. Lavoro interinale 15. Servizi per l'impiego 16. Banche dati domanda/offerta 17. Telelavoro 18. Lavoro autonomo 19. Imprenditoria femminile 20. L'azienda 21. Lavorare all'estero 22. Terzo settore 23. Lavoro e disabilità
AREA: 04 - PROFESSIONI	
01- Repertorio delle professioni 02- Profili professionali 03- Nuove professioni	

Fonte: ISFOL

AREA INFORMAZIONE
<input type="checkbox"/> ISTITUZIONI <input type="checkbox"/> FORMAZIONE <input type="checkbox"/> LAVORO <input type="checkbox"/> PROFESSIONI
SUPPORTO
<input type="checkbox"/> CARTACEO <ul style="list-style-type: none"> • Guide • Libri • Riviste • Annuari • Bollettini • Gazzette • Strumenti orientativi • Altro materiale informativo
<input type="checkbox"/> INFORMatico <ul style="list-style-type: none"> • CD - ROM • Floppy disk • Siti Internet
ELEMENTI CONNOTATIVI E CONTENUTISTICI
Contenuto tematico - Codice di riferimento:
Riferimenti bibliografici (Autore, anno, Titolo, casa editrice, città) e di altro tipo
Contenuti

Fonte: ISFOL

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	4
8. MODULISTICA	4

...../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 CO2 - Informazione Orientativa
Legge regionale in materia di accreditamento delle Sedi orientative
Manuale della Qualità della Sede orientativa.

2. SCOPO

La presente procedura definisce le modalità operative attraverso cui si realizzano gli strumenti da utilizzare nelle attività di informazione orientativa. Sulla base del supporto (cartaceo, informatico, audiovisuale), della tipologia di strumento prescelto (brochure, depliant, cd rom), degli obiettivi del servizio e delle caratteristiche dell'utenza a cui si rivolge, viene realizzato lo strumento informativo che sarà impiegato nelle diverse attività. Il proposito è quello di realizzare degli strumenti capaci sia di fornire delle informazioni utili alle caratteristiche dei bisogni e della domanda degli utenti, sia di dotare la Sede di supporti informativi efficaci ed adeguati alla complessità delle problematiche concernenti la formazione ed il mercato del lavoro, con particolare riferimento all'ambito locale.

3. GENERALITÀ

La procedura rientra nell'ambito dell'area operativa della Informazione Orientativa ed è funzionale alla produzione di strumenti informativi utilizzati negli interventi di orientamento che la Sede intende promuovere. Definisce le modalità di sviluppo delle fasi operative che conducono alla realizzazione dello strumento informativo, a partire da una serie di parametri di riferimento e ricade nell'insieme che struttura il processo di Erogazione, come un complesso di attività di back office funzionale a supportare l'erogazione del servizio di Informazione orientativa della Sede.

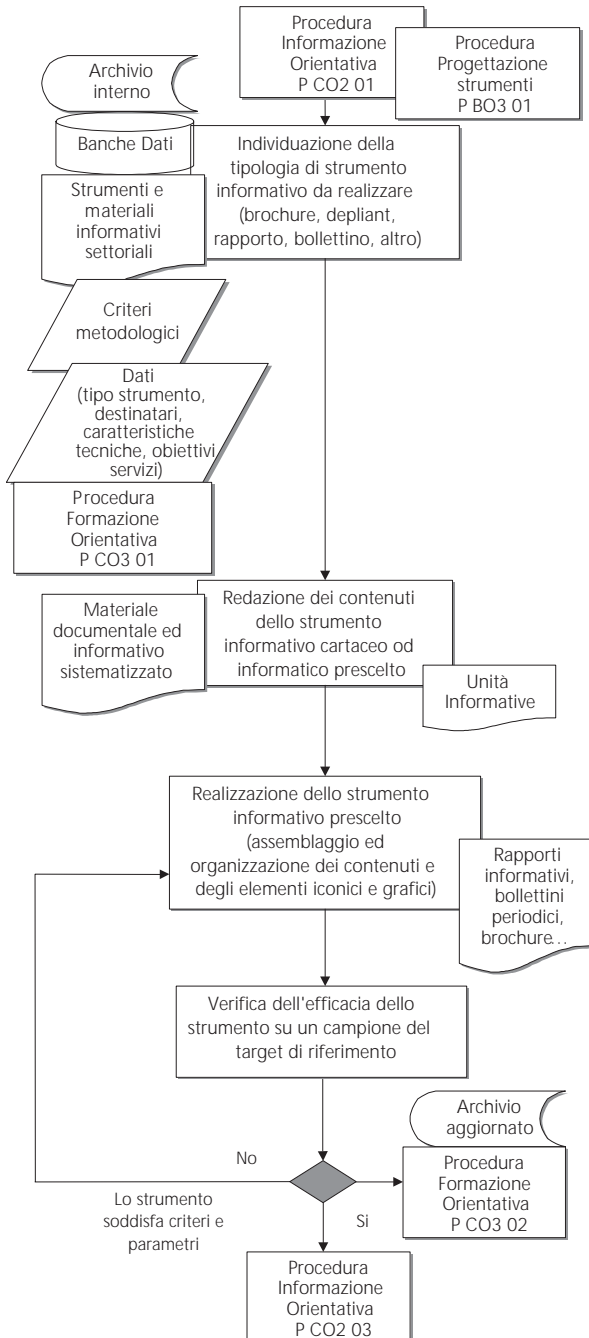
4. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica nell'ambito delle attività concernenti la sistematizzazione e la produzione di strumenti informativi - sulle tematiche della formazione e del mercato del lavoro con particolare riferimento all'ambito locale - funzionali alla erogazione del servizio di informazione orientativa. Nello specifico tale procedura assume come riferimento le attività relative alla progettazione ed alla validazione dello strumento stesso, in particolare: all'acquisizione delle specifiche tecniche dello strumento (supporto, tipologia, destinatari, utilizzo, altro); alla redazione degli elementi contenutistici dello strumento e di quelli iconici e grafici; alla verifica a campione dell'efficacia dello strumento realizzato.

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

Orientatore

In collaborazione con la figura tecnica dedicata identifica le specifiche degli strumenti informativi da realizzare (brochure, depliant, rapporto, bollettino, altro) in funzione degli obiettivi del servizio e delle caratteristiche dell'utenza a cui si rivolge. Nello svolgimento di tale attività si avvale di numerose risorse, interne ed esterne alla sede, funzionali alla stesura del progetto tecnico di realizzo.

La realizzazione del prototipo dello strumento da produrre è demandata al tecnico preposto a tale funzione ed inviato successivamente alla Direzione per una sua definitiva approvazione.

Orientatore

Redige i testi dello strumento informativo prescelto sulla base dei contenuti e dello spazio definito nella fase di progettazione.

Figura tecnica preposta

Realizza sulla base del progetto lo strumento informativo prescelto, attraverso l'organizzazione e l'assemblaggio degli elementi contenutistici, iconici e grafici.

Orientatore

Verifica l'efficacia dello strumento e la corrispondenza di criteri e parametri predefiniti in fase progettuale su un campione significativo del target di riferimento, apportando eventuali modifiche qualora ne emergesse la necessità.

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
Unità informative*	Orientatore Operatore di sportello	Archiviazione cartacea mediante raccoglitori Informatica	Viene tenuto in archivio ed aggiornato periodicamente	Referente dell'archivio, Orientatore	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

La presente procedura comprende un repertorio di unità informative relative a determinate aree tematiche*.

* N.B. Nel manuale della Raccolta degli Idealtipi di Strumenti per l'erogazione dei servizi orientativi sono riportati, a titolo esemplificativo, delle unità informative relative alle seguenti aree: Istituzioni, Formazione, Lavoro e Professioni.

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	4
8. MODULISTICA	4

...../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 CO2 - Informazione Orientativa
Legge regionale in materia di accreditamento delle Sedi orientative
Manuale della Qualità della Sede orientativa.

2. SCOPO

Scopo della presente procedura è la definizione delle modalità organizzative ed operative che presiedono all'erogazione di informazioni all'utenza che ne fa richiesta. In dettaglio la procedura è finalizzata alla regolazione delle diverse fasi che investono l'erogazione di informazioni da parte della Sede orientativa: dall'approfondimento della domanda dell'utente, alla gestione della consultazione dei materiali informativi, sino all'erogazione dell'informazione stessa, attraverso un colloquio basato su una *traccia* codificata - sulla base della categoria di utenza di riferimento (giovani/adulti/svantaggiati) -, nonché alla valutazione del gradimento degli utenti del servizio erogato.

3. GENERALITÀ

La procedura ricade nell'ambito dell'area operativa dell'Informazione Orientativa e si caratterizza a differenza delle precedenti, appartenenti alla stessa area, come un insieme di attività di front-office rivolte all'acquisizione ed all'approfondimento della domanda dell'utente in funzione dell'erogazione di informazioni mirate e pertinenti sulle tematiche della formazione, delle professioni, del mercato del lavoro, con riferimento particolare all'ambito locale. Attraverso questa procedura si struttura una parte significativa del servizio, dal momento che essa regola l'insieme delle attività rivolte direttamente all'utenza, anche con forme innovative costituite dal reperimento autonomo - o assistito - delle informazioni.

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

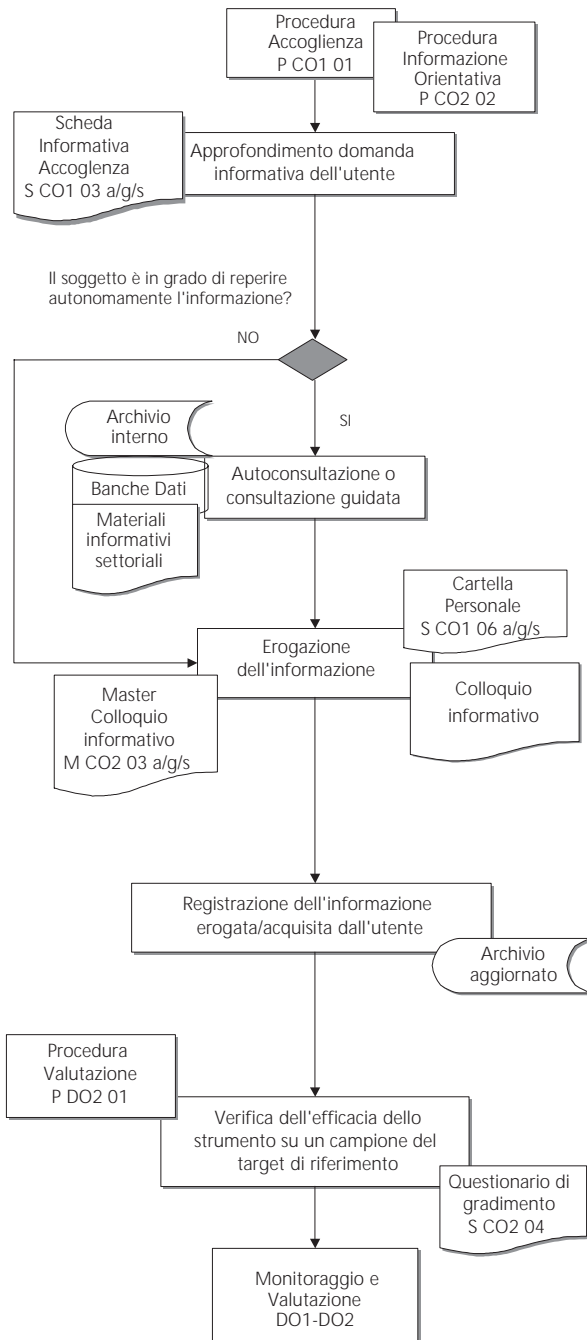
La procedura si applica nell'ambito delle attività concernenti l'erogazione delle informazioni a diverse tipologie di utenza e su tematiche relative alla formazione ed il lavoro. Essa in sostanza definisce l'insieme delle attività che presiedono alla erogazione del servizio di informazione orientativa verso l'utenza individuale; in relazione a ciò essa regola le attività relative a:

- approfondimento della domanda individuale;
- autoconsultazione o consultazione guidata dei materiali;
- erogazione dell'informazione;
- registrazione nell'archivio interno dell'informazione erogata;
- somministrazione (a campione) di un questionario di gradimento all'utenza.

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

Orientatore (o operatore di sportello)

In autonomia svolge l'analisi approfondita di richiesta di informazioni da parte dell'utente avvalendosi della scheda utente compilata in fase di accoglienza. Nel ricevere la domanda l'orientatore diagnostica la situazione ed il problema dell'utente, ne analizza e valuta il bisogno in funzione della risposta da fornire. Sulla base della domanda espressa dall'utente reperisce nell'archivio le informazioni necessarie avvalendosi anche di strumenti informatici. Nello sviluppo delle diverse attività comunica con i partner di ruolo interni alla struttura.

Orientatore (o operatore di sportello)

Organizza e gestisce gli spazi, i materiali e gli strumenti informativi del punto di autoconsultazione. Indirizza l'utente verso l'autoconsultazione di materiali informativi disposti su vari tipi di supporto - cartacei, informatici, audiovisivi -, e di strumenti informatici per il reperimento in rete delle informazioni. Assiste l'utente nella consultazione dei documenti e nell'uso del Personal Computer qualora non fosse in grado di farlo in maniera autonoma.

Orientatore (o operatore di sportello)

Eroga all'utente in maniera diretta o avvalendosi di media di diversa natura, informazioni pertinenti concernenti la formazione, il lavoro, i servizi del territorio. Supporta l'informazione erogata con materiali documentali di tipo cartaceo reperendoli nell'archivio documentazione per l'utenza. Eroga l'informazione secondo stili comunicativi, sequenze e standard di competenze inerenti l'esercizio del servizio stesso.

Orientatore (o operatore di sportello)

Registra sulla scheda utente l'informazione erogata - o acquisita da questi attraverso l'autoconsultazione - ed i materiali forniti. Svolge queste operazioni utilizzando una scheda cartacea e/o strumenti informatici al fine di monitorare l'accesso al servizio dell'utente e le caratteristiche della sua domanda informativa, nonché aggiornare l'archivio interno.

Orientatore (o operatore di sportello)

Somministra periodicamente ad un campione di utenti che accedono al servizio di informazione un questionario di gradimento predisposto ad hoc nel quadro del monitoraggio e della valutazione dei servizi orientativi erogati dalla sede.

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
Sintesi del colloquio informativo	Orientatore Operatore di sportello	Archiviazione cartacea mediante raccoglitori unitamente alla cartella personale	Tempistica definita dalla Sede Orientativa (da precisare)	Referente dell'archivio, Orientatore Operatore di sportello	Nessuna
Questionario di gradimento	Responsabile Centro di Bilancio - Assicurazione Qualità	Dossier documentazione qualità	Come previsto da sistema qualità	Responsabile Centro di Bilancio - Assicurazione Qualità	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

M CO2 03 a/g/s Master Colloquio Informativo
 S CO2 04 Questionario di gradimento

- Verifica scheda registrazione utente. Analisi del quadro informativo emergente.
- Verifica traccia del colloquio di accoglienza.
- Esplicitazione della richiesta di informazioni all'utente.
- Approfondimento della domanda informativa dell'utente (motivazioni e finalità della richiesta, utilizzo, tipologia di richiesta, congruenza).
- Definizione della domanda di informazioni.
- Indicazione del percorso di ricerca delle informazioni (autoconsultazione).
- Rilascio di informazioni mirate e di eventuali supporti informativi.
- Verifica della soddisfazione dell'utente in relazione all'informazione erogata (esaustività, utilità, congruenza).

Fonte: ISFOL

Istruzioni. La scheda ha lo scopo di raccogliere alcuni elementi di valutazione relativi al servizio di Informazione Orientativa. La modalità di esprimere la valutazione è quella di apporre una crocetta nel riquadro relativo al punteggio che si desidera dare alla domanda, attribuendo al numero 4 il valore più alto ed al numero 1 il valore più basso.

Al termine troverai un breve spazio che potrai utilizzare per comunicare le tue osservazioni. Il tuo contributo è molto importante per la qualità del nostro servizio.

GRAZIE e BUON LAVORO!

1. Percezione complessiva

La percezione generale della qualità del servizio che ti è stato erogato ha risposto alle tue aspettative?

1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Competenze operatori

Qual è il tuo giudizio sulla competenza/professionalità degli operatori del servizio di Informazione Orientativa?

1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Aspetti logistici del Servizio di Informazione Orientativa

Qual è la tua valutazione rispetto all'organizzazione logistica del servizio: *qualità dei locali, adeguatezza degli spazi, facilità di accesso alla sede del servizio, orari, ecc.?*

1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Adeguatezza del Servizio nelle qualità delle risorse infrastrutturali

Pensi che il servizio abbia predisposto apparecchiature, strumenti tecnologici, informatici e risorse informative adeguate (*materiali e documenti informativi, banche dati, collegamenti Internet, ecc.*)?

1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Adeguatezza delle informazioni erogate

Pensi che il servizio abbia risposto in maniera efficace, compiuta ed idonea alla tua domanda/bisogno di informazioni?

1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Pertinenza delle informazioni

Ti sembra che le informazioni che hai avuto modo di acquisire siano pertinenti rispetto alle tue esigenze?

1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Criticità del Servizio

Ritieni che il servizio di Informazione orientativa abbia presentato delle criticità? Se sì, quali?

8. Punti di forza del servizio

Consigliaresti ad un amico o ad un'altra persona di rivolgersi alla Sede orientativa per lo stesso tipo di Servizio?

Si	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se sì, per quale tipo di esigenza?

Osservazioni conclusive

Fonte: ISFOL

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	4
8. MODULISTICA	4

...../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 CO2 - Informazione Orientativa
Legge regionale in materia di accreditamento delle Sedi orientative
Manuale della Qualità della Sede orientativa.

2. SCOPO

Scopo della presente procedura è la definizione delle modalità organizzative ed operative che presiedono all'erogazione di informazioni orientative a gruppi di utenti. Essa è finalizzata alla definizione delle modalità di gestione dell'interazione comunicativa col gruppo nello sviluppo di informazioni concernenti la formazione ed il mercato del lavoro, con particolare riguardo alla dimensione locale. La procedura ha inoltre la finalità di standardizzare questa particolare tipologia di intervento, che si sviluppa nell'ambito dell'Informazione orientativa, attraverso l'individuazione delle diverse fasi che lo compongono.

3. GENERALITÀ

La procedura ricade nell'ambito dell'area operativa della Informazione Orientativa e si caratterizza come un'azione orientativa diretta rivolta a gruppi di utenti omogenei per condizione formativa e professionale. Essa fa riferimento all'Area operativa dell'Informazione orientativa e più in generale al processo di Erogazione.

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

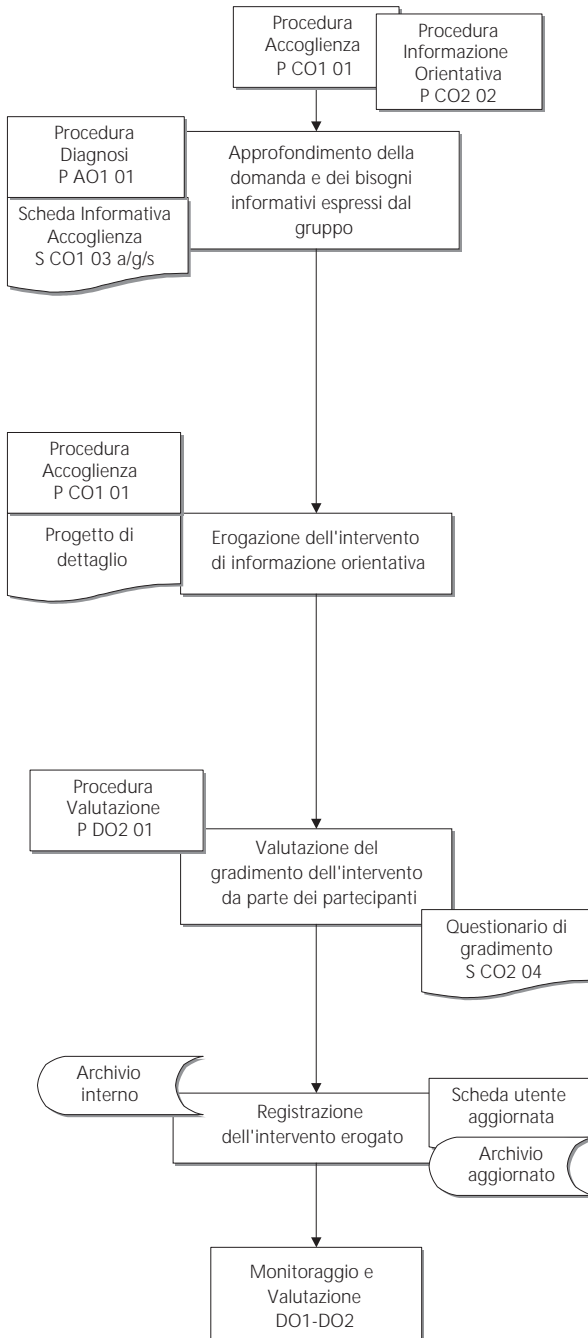
La procedura si applica nell'ambito della gestione di azioni orientative di informazione rivolte a gruppi di utenti. Essa pertanto si basa sulla regolazione delle seguenti attività:

- la consultazione diretta del gruppo sulla base dei bisogni e della domanda definiti in fase di accoglienza;
- la predisposizione del *setting* comunicativo ed informativo del gruppo e degli strumenti utili a tale scopo;
- la fornitura di materiale documentale di supporto e/o l'assistenza alla consultazione di fonti informative anche di tipo informatico;
- la gestione del feed back del gruppo relativo all'intervento svolto.

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

Orientatore

Analizza le caratteristiche, i bisogni e la domanda informativa espressa dal gruppo, avvalendosi della documentazione elaborata in fase di accoglienza e dell'analisi dei bisogni dell'utenza condotta nella Diagnosi. Sviluppa tale attività attraverso la consultazione diretta e l'interazione col gruppo, registrando quanto emerge sul piano dei bisogni e della domanda. Nello sviluppo delle varie attività comunica con i partner di ruolo interni alla struttura.

Orientatore

Individua gli strumenti informativi e le modalità operative di gestione dell'intervento e predispone l'organizzazione e la gestione degli spazi, degli strumenti e del setting comunicativo di gruppo. Gestisce l'interazione comunicativa col gruppo e l'intervento operativo predisposto nel progetto di dettaglio, fornisce materiali documentali ed assiste il gruppo nell'acquisizione di informazioni attraverso strumenti informatici. Acquisisce il feedback informativo del gruppo.

Orientatore

Valuta il gradimento dell'intervento dei partecipanti in base al feedback che il gruppo esprime attraverso un questionario predisposto ad hoc. Valuta gli esiti ed i suggerimenti formulati nel questionario, registrando le eventuali modifiche da apportare nel momento della riproposizione dell'intervento.

Orientatore

Registra l'intervento erogato attraverso l'aggiornamento della scheda utente e dell'archivio interno alla sede orientativa. Predispone infine i materiali necessari al suo monitoraggio.

6. ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI

Per ciò che concerne i documenti elaborati nel corso delle attività descritte si fa riferimento in maniera indiretta a quelli della procedura precedente.

7. ALLEGATI

La presente procedura non ha allegati.

8. MODULISTICA

Si fa riferimento alla modulistica della procedura precedente.

