

# 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

---

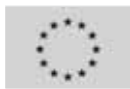
## I libri del Fse

*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***

**RACCOLTA DEGLI IDEALTPI  
DI PROCEDURE DOCUMENTATE  
E DI STRUMENTI GESTIONALI  
PER LE SEDI OPERATIVE**

**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:

*Antonio Capone* (presentazione), *Francesco Marcigliano*, *Claudio Marletto*, *Silvana Rasello*, *Maria Muscolo*, *Daniela Pavoncello*, *Alessandra Selvatici*, *Corrado Tocci* ed *Enzo Tribulato*.

L'editing del volume è di *Katia Ceccucci*.

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, Bruno Todde - Regione Sardegna  
Antonino De Marco - Regione Calabria  
Gaspare Lo Nigro, Luigi Grasso e Loredana Carrara - Regione Siciliana  
Enzo Cerimele - Regione Molise  
Cecilia Salvia, Nunzia Calazzo - Regione Basilicata  
Alfredo Tamborlini, Dora Hasson - Regione Campania  
Pasquale Di Marzo - ARLAV - 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 - C.PI. - Salerno  
Carla De Santis e Maria Domenica Salome - INTERHOTEL - Termoli, Campobasso  
Guglielmiana De Simone - ARLAV - Napoli  
Valentina Dessi e Marta Sarigu - CNOS - FAP SARDEGNA - Selargius, Cagliari  
Anna Famà - C.PI. GIUGLIANO - Napoli  
Mario Giarratana - IAL - Catania  
Valeria Loricchio e Debora Aversa - FORMACONSULT - Catanzaro  
Eleonora Maddi - CE.FO.P. - Agrigento  
Olga Mangiafico e Rosaria Guelli - CIOFS - FP - Gela, Catania  
Santo Marasà - ECAP ENNA - Enna  
Antonio Monittola - 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 Succi - 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 ad Enzo Tribulato CNOS/FAP - Sicilia per aver coordinato le attività della sperimentazione nella Regione Siciliana.*

*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.*

*Si ringrazia il CESOS, in particolare Domenico Paparella e Regina Botticelli, per il contributo offerto alla redazione degli strumenti relativi a: linee guida per l'analisi del contesto socio-economico, guida all'analisi del fabbisogno personale di servizi e per il supporto tecnico alla supervisione del processo di valutazione.*



<i>Presentazione</i>	11
<b>Scopo del presente documento</b>	15
<b>1. Il modello concettuale di orientamento assunto nel D.M. 166 del 25 maggio 2001</b>	16
1.1 La centralità della persona	16
1.2 La tipologia dei servizi	17
1.3 Il sistema di qualità nei servizi di orientamento	18
<b>2. Elenco delle procedure documentate</b>	21
<b>3. Elenco degli strumenti gestionali contenuti nella presente raccolta</b>	22
<b>Processo di Diagnosi</b>	
AO1 Diagnosi dei bisogni e della domanda di orientamento	25
<b>Processo di Progettazione</b>	
BO1 Programmazione e pianificazione di servizi orientativi	53
BO2 Progettazione di interventi di orientamento individuali e di gruppo	75
BO3 Progettazione e produzione di strumenti per l'orientamento	89
<b>Processo di Erogazione</b>	
CO1 Gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza	107
CO2 Informazione orientativa	131
CO3 Formazione orientativa	161
CO4 Consulenza orientativa	177
CO5 Gestione del bilancio delle competenze	215
CO6 Counselling	233
<b>Processo di Monitoraggio e Valutazione</b>	
DO1 Monitoraggio delle azioni e dei programmi di orientamento	263
DO2 Valutazione dei risultati dei servizi orientativi	279
<b>Processo di Promozione</b>	
EO1 Gestione relazioni locali (imprese, servizi per l'impiego, organismi e attori locali)	311
EO2 Promozione e marketing dei servizi orientativi della struttura	319

---

**Processo di Qualità e Ricerca**

FO1 Gestione del sistema qualità e identificazione delle azioni di miglioramento	327
--	-----

**Processo di Coordinamento e Direzione**

GO5 Selezione e gestione dei contatti con i fornitori	351
GO7 Gestione e sviluppo delle risorse umane	361

**Processo di Amministrazione**

HO1 Coordinamento e controllo della gestione contabile e degli adempimenti amministrativo - contabili - fiscali	371
HO2 Coordinamento e supervisione del controllo economico	405
HO3 Rendicontazione delle spese	415
HO4 Gestione amministrativa del personale	423