

La Cooperativa di Solidarietà “Ama-Aquilone Coop. Soc. ar.l.”, fondata nel 1981, è una cooperativa sociale a scopo plurimo con sede legale e amministrativa a Castel di Lama (AP). La Cooperativa di Solidarietà “Ama-Aquilone Coop. Soc. ar.l.” opera da più di un ventennio in particolare nei settori delle tossicodipendenze e dei minori e si occupa della gestione di:

- Servizi socio-sanitari;
- Attività di ricerca, informazione, orientamento e formazione professionale;
- Interventi di cooperazione internazionale in Ecuador.

L’Agenzia di Formazione “Ama-Aquilone” è dislocata all’interno della Comunità Terapeutica “Ama” sita in Contrada Collecchio n.19 a Castel di Lama (AP)

In relazione alle attività che coinvolgono soggetti svantaggiati l’Agenzia di Formazione “Ama-Aquilone” pianifica incontri con Enti e realtà territoriali e ne definisce la cadenza temporale:

Ente	Cadenza temporale
Servizi per le tossicodipendenze (Ser.T.)	semestrale
Comunità di accoglienza	bimestrale
Enti locali	semestrale
Amministrazione Provinciale	semestrale
Ambiti Territoriali sociali	Semestrale

L’Agenzia di Formazione “Ama-Aquilone” è diretta dall’attuale Responsabile Mariani Fabio.

A coadiuvare l’attività dell’Agenzia di Formazione concorre un Responsabile Area Logistica e amministrativa.

L’Agenzia di Formazione “Ama-Aquilone” consta di circa 6 docenti interni.

1. UNA POLITICA PER LA QUALITA’ FORMATIVA

La Cooperativa di Solidarietà “Ama-Aquilone Coop. Soc. ar.l.” e l’Agenzia di Formazione “Ama-Aquilone” si sono posti l’obiettivo di implementare una Politica per la qualità formativa al fine di avviare un sistema organizzativo e delle procedure operative che ci permettessero:

- a) di semplificare e di snellire i processi;
- b) di rendere sempre più trasparente, riproducibile, documentata ed accessibile ogni attività svolta;
- c) di consentire, conseguentemente, una migliore partecipazione delle diverse componenti della Cooperativa alla gestione dei processi fondamentali dell’Agenzia di Formazione;
- d) di liberare energie e risorse;
- e) di individuare i punti forti e le debolezze della nostra Agenzia di Formazione, avendo come filtro e fattore di riferimento la soddisfazione delle attese dei nostri utenti, espresse attraverso un sistematico ricorso al loro coinvolgimento diretto ed alla consultazione, anche attraverso i questionari;
- f) di misurare il grado di soddisfazione degli utenti;
- g) di costruire, sulla base di tutto ciò, una politica della qualità dell’Agenzia di Formazione mirata al sistematico miglioramento del livello di prestazione del servizio.

Siamo così arrivati a definire una “Politica della Qualità” punto di riferimento ispiratore di ogni nostra iniziativa con l’impegno di rispettare questa politica e a seguirne i principi ispiratori.

Mantenere il livello di Qualità implica uno sforzo continuo di miglioramento, attenzione e sensibilità al nuovo, capacità di mettersi continuamente in discussione, convinti che anche il livello organizzativo raggiunto, per quanto soddisfacente, ha sempre margini di cambiamento. Il nostro obiettivo principale è quello di conquistare e mantenere un giudizio ed una valutazione positivi. Raggiungere questo obiettivo, vuol dire che, abbiamo saputo mantenere al centro della nostra iniziativa l'interesse degli utenti.

La Direzione annualmente in seguito al riesame della Carta della Qualità esplicita la politica e gli obiettivi per la Qualità dell'Agenzia di Formazione a tutti i componenti l'organizzazione.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Cooperativa Ama-Aquilone "Coop. Soc. ar.l " ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini. La cooperativa si ispira ai principi di mutualità, solidarietà, democraticità. La *Mission* della cooperativa si sintetizza nell'accoglienza, nel recupero psicofisico e nell'attivazione di processi al fine di favorire l'integrazione socio-lavorativa di persone emarginate con particolare riguardo a: minori e tossicodipendenti.

L'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone" fa propri tali principi e delinea i principi generali che ispirano la Carta della Qualità:

- nell'uguaglianza che porterà a valorizzare le diversità individuali e sociali dei destinatari intermedi e finali;
- nell'accoglienza e nell'integrazione, con particolare riguardo alla soddisfazione dell'accolto/preso in carico;
- nella efficienza e trasparenza di tutti i processi all'insegna dei criteri di efficacia e flessibilità, ricercando la semplificazione delle procedure e garantendo un'adeguata informazione su tutte le attività promosse;
- nella qualità come elemento primario per la soddisfazione dei destinatari intermedi e finali di ogni attività orientativo/formativa;
- nello sviluppo di un processo di miglioramento continuo dell'offerta orientativo/formativa.

L'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone" ha inoltre delineato le modalità generali di diffusione della Carta e della Politica della Qualità:

- distribuzione a tutti i servizi e a tutti i dipendenti della Cooperativa di solidarietà "Ama-Aquilone" e realizzazione di riunioni periodiche;
- pubblicazione all'interno del nostro sito web www.ama-aquilone.it all'interno dell'apposita sezione dei "Servizi della Cooperativa";
- distribuzione all'interno del Servizio Formazione Professionale della Provincia di Ascoli Piceno;
- distribuzione a tutti gli allievi e agli ospiti delle Comunità Terapeutiche della Cooperativa di Solidarietà "Ama-Aquilone";
- distribuzione a tutti coloro che ne facciano esplicita richiesta.

3. L'OFFERTA FORMATIVA

La nostra offerta contiene le idee, le proposte, le modalità di svolgimento del servizio fornito dall'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone".

In considerazione del fatto che i nostri beneficiari finali sono sia interni che esterni la Cooperativa di Solidarietà "Ama-Aquilone", l'offerta formativa è il risultato, ma non solo, di opportune attività di monitoraggio (vedi Piano di Monitoraggio e all. 2 scheda anamnestica esplorativa).

Commento [AP1]: Allegare tutto il piano formativo precedente (all. 1) la mia offerta formativa si struttura secondo le mie esigenze interne (vedi punto accoglienza e counselling) e di esigenze esterne individuate secondo attività di monitoraggio.

L'offerta formativa è un programma, sono le linee di orientamento che l'Agenzia di Formazione si dà all'inizio dell'anno formativo definendo un **Piano Formativo annuale** (vedi allegato 1 – Piano Formativo 2005).

A questo programma deve fare riferimento ogni iniziativa, ogni nuova proposta formativa, tutto ciò che è direttamente finalizzato al miglioramento del processo di orientamento/formazione degli utenti.

La finalità dell'offerta formativa è quella di fare uscire le proposte formative/orientative dalla casualità inquadrando, invece, in un progetto globale.

Elencheremo i tipi di proposte formative che verranno fornite, i criteri con cui verrà valutata la crescita formativa dell'utente, gli obiettivi che l'Agenzia di Formazione persegue e quali interventi, si intende mettere in atto.

4. GLI STANDARD DI QUALITÀ

L'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone" ha esplicitato i Fattori di qualità delineando i corrispettivi indicatori e definendo gli standard di qualità e gli strumenti di verifica.

n°	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di verifica
1	Tempestività di risposta alla richiesta di orientamento formativo	Numero giorni intercorrenti tra la data della domanda e la presa in carico	La presa in carico da parte dell'équipe di orientatori avviene entro 10 gg.	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
2	Tempestività degli interventi di manutenzione straordinaria delle attrezzature didattiche (computer, proiettore, lavagna luminosa, etc.)	Numero giorni intercorrenti tra la segnalazione del guasto e l'intervento	La riparazione avviene entro 3 gg. lavorativi a partire dalla segnalazione del guasto	Rilevazione dei tempi per singolo guasto
3	Revisione del calendario delle attività formative	Numero delle revisioni per progetto/corso	4 modifiche per progetto/corso formativo ogni 150 ore	Rilevazione per ogni corso/progetto
4	Tempi di consegna ai beneficiari dell'attestazione di fine corso (nel caso di percorsi formativi d'aggiornamento)	Numero giorni intercorrenti tra la data di conclusione del corso e la data di consegna dell'attestato	Lo standard di qualità è di 15 gg.	Rilevazione per ogni corso/progetto
5	Tempi di pagamento delle indennità degli allievi (nel caso di disoccupati)	Numero giorni intercorrenti tra la data di erogazione del contributo da parte dell'Ente competente e la data di pagamento ai beneficiari	Lo standard di qualità è di 15 gg.	Rilevazione per ogni corso/progetto
6	Tempi di risposta nel caso di reclamo e/o contestazione da parte dei beneficiari	Numero giorni intercorrenti tra il reclamo e la risposta	Lo standard di qualità è di 7 gg. di tempo di risposta dal reclamo e/o contestazione	Valutazione a campione
7	Soddisfazione dei beneficiari degli interventi formativi	Percentuale di beneficiari degli interventi formativi soddisfatti	Il 65% viene definita come percentuale target di customer satisfaction	Valutazione a campione

5. L'ORGANIZZAZIONE DELLA DIDATTICA

Commento [AP2]: Da elaborare....corsi modulari ...corsi di qualifica (I e II livello)...di aggiornamento, di specializzazione, tirocini formativi e di orientamento, formazione continua.....specificare i committenti e beneficiari....
SPOSTARE DOPO
L' OFFERTA FORMATIVA

5.1. I corsi di Aggiornamento e riqualificazione

Sono corsi finalizzati all'integrazione professionale di chi possiede già una qualifica o che svolge già attività lavorativa. Sono corsi che hanno una durata non inferiore alle 36 ore e che rilasciano alla fine un attestato di frequenza.

I corsi di Aggiornamento e riqualificazione sono rivolti a:

- Beneficiari interni (operatori socio-sanitari, operatori orientamento e utenti delle strutture)
- Beneficiari esterni (operatori socio-sanitari disoccupati ed occupati nei servizi territoriali).

Rientrano all'interno di questi corsi tutte quelle azioni di formazione che assumono la forma di:

- Azioni di formazione aziendale o pluriaziendale. Sono azioni formative che hanno come obiettivo il rafforzamento professionale e occupazionale dei lavoratori nonché l'aumento di competitività dell'impresa. Le azioni formative aziendali riguardano i dipendenti della Cooperativa di Solidarietà "Ama-Aquilone" mentre le azioni formative pluriaziendali coinvolgono più imprese territoriali in un'ottica di rete.
- Percorsi individuali di orientamento e formazione attraverso progetti elaborati dai singoli lavoratori dipendenti.

5.2. I corsi di Specializzazione

Sono corsi deputati all'acquisizione di conoscenze e capacità che vanno ad sommarsi a quelle acquisite tramite il conseguimento di una qualsiasi qualifica.

I corsi di specializzazione sono rivolti a beneficiari interni ed esterni (operatori socio-sanitari e operatori orientamento).

Tali corsi sono destinati ad allievi che:

- Hanno un diploma di scuola media superiore o una laurea attinente al settore in cui di specializzazione
- Hanno una qualifica e una esperienza lavorativa nel settore di specializzazione

Al termine di tali corsi viene rilasciato un attestato di specializzazione.

5.3 I corsi di Qualifica di I° e II° livello

Sono corsi che garantiscono l'acquisizione di qualifiche professionali.

I corsi di qualifica di primo livello sono rivolti a tutti coloro che hanno assolto l'obbligo scolastico.

I corsi di qualifica di I° e II° livello sono rivolti a beneficiari interni (ospiti delle strutture terapeutiche).

I corsi di qualifica di secondo livello sono rivolti a coloro che hanno:

- almeno un diploma di scuola media superiore;
- un'esperienza lavorativa biennale nel settore;
- una qualifica di primo livello.

In entrambi i casi a fine corso si rilascerà un attestato di qualifica.

5.4 I corsi modulari

L'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone" risulta attiva, inoltre, nella realizzazione di corsi modulari (mediamente 20/30/40 ore a cadenza bisettimanale) al fine di rendere sempre più elastica e flessibile l'organizzazione della didattica e realizzare un'offerta di curricoli personalizzati e tagliati sulle esigenze, sulle capacità e sulle potenzialità di ciascuno allievo.

A seguito di opportuni accordi e protocolli d'intesa con altre Agenzie Formative presenti sul territorio provinciale, e non senza un opportuno screening dei fabbisogni formativi dei beneficiari interni operato da i nostri orientatori, è stato possibile realizzare con programmazione semestrale una serie di moduli formativi.

Per limitarsi ad alcuni esempi dell'anno formativo in corso possiamo ricordare i corsi di lingua inglese, i corsi di informatica e il corso di fotografia e montaggio cinematografico.

5.5 I tirocini formativi e di orientamento e piani di inserimento professionale

L'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone" risulta altresì impegnata:

- Nella promozione, per i propri beneficiari interni, di tirocini formativi e di orientamento (L. 196/97 – Decreto n.142 del 1998 - L. R. 31/97) che rivolti a coloro che hanno assolto l'obbligo scolastico costituiscono credito formativo;
- Nell'ospitare tirocini di formazione ed orientamento attivati durante l'iter universitario o post-lauream (L. 196/97 – Decreto n.142 del 1998);
- Nell'ospitare Piani d'inserimento professionale (L. 451/94) che consentono di realizzare periodi di formazione lavoro a figure professionali qualificate in un'età compresa tra i 19 e i 32 anni (35 anni per disoccupati di lunga durata).

5.6 I seminari di studio e di approfondimento

L'Agenzia di Formazione si fa promotrice di seminari di studio e di approfondimento inerenti le seguenti aree:

- Politiche socio assistenziali e sanitarie,
- Servizi alla persona;
- Politiche attive del lavoro;
- Orientamento e inserimento socio-lavorativo delle fasce deboli;
- Settore sportivo;
- Interculturalità e cooperazione internazionale
- Terzo settore.

6 GLI OBIETTIVI E LA VALUTAZIONE DELLE ATTIVITA' FORMATIVE

La valutazione consiste nel prendere in considerazione parametri articolati e complessi che non siano solamente la misura della quantità di nozioni apprese, ma che sappiano rappresentare tutto il processo di crescita e di maturazione dell'allievo.

Occorre condividere un linguaggio, parametri, metodi di valutazione comuni e comunemente elaborati senza voler con questo eliminare la differenza tra le varie individualità.

Occorre tuttavia individuare degli obiettivi comuni di fondo da raggiungere attraverso il lavoro didattico/formativo/orientativo.

6.1 Gli obiettivi generali delle attività formative

All'inizio di ogni anno la Cooperativa di solidarietà "Ama-Aquilone Coop. Soc. ar.l." e nel particolare l'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone" formulano e stabiliscono gli "obiettivi" generali di ciascuna attività formativa.

Essi possono essere distinti in obiettivi *comportamentali-relazionali* ed obiettivi *formativo-cognitivi* dopo una attenta analisi dei bisogni sia a livello comportamentali-relazionali che formativo-cognitivo.

Declinazione esemplificativa dei possibili obiettivi, fermo restando che gli obiettivi dipenderanno strettamente dalla tipologia del destinatario finale del percorso formativo attivato. Tale precisazione ci sembra d'obbligo proprio in considerazione della diversità sostanziale dei percorsi dei soggetti in formazione.

Obiettivi comportamentali-relazionali

L'allievo:

- instaura un rapporto equilibrato con docenti e compagni;
- discute le proposte in modo positivo, collaborando ed utilizzando i contributi altrui;
- osserva le regole che l'Agenzia di Formazione e l'attività formativa ha, eventualmente, voluto darsi;
- rispetta i tempi di consegna dei compiti assegnati;
- consegna un lavoro finito, pertinente e corretto nell'esecuzione;
- procede in modo autonomo nel lavoro;

Obiettivi formativo-cognitivi

L'allievo:

- sa esprimersi in modo chiaro, logico e pertinente, in base alla situazione comunicativa e di contenuto;
- ha capacità di sintesi a livello di apprendimento dei contenuti;
- sa cogliere la coerenza all'interno dei procedimenti;
- sa relativizzare fenomeni ed eventi;
- sa interpretare fatti e fenomeni ed esprimere giudizi personali;
- sa documentare adeguatamente il proprio lavoro;

6.2 La valutazione della situazione di ciascun discente

All'inizio di ogni intervento formativo gli allievi vengono sottoposti ad alcune prove, definiti come "test d'ingresso".

Lo scopo di questi test non è, come spesso erroneamente si è pensato, quello di effettuare alcune prime valutazioni, al contrario, essi servono ad individuare il livello di partenza di ciascuno allievo, al fine di evidenziare eventuali lacune o disparità di preparazione e progettare, di conseguenza, gli interventi necessari per mettere rapidamente tutti gli allievi nelle medesime condizioni di partenza (ad es. realizzazione di corsi modulari).

6.3 Gli indicatori della valutazione.

La Carta della Qualità propone ai docenti le linee guida che riguardano i criteri di valutazione del competenze acquisite, ma anche della partecipazione, dell'impegno e del metodo di studio di ciascun allievo, questo al fine di delinearne una valutazione globale.

Commento [AP3]: da inserire nel capitolo valutazione delle attività formative

a) Per la valutazione della partecipazione

La partecipazione è intesa come capacità dell'allievo di relazionarsi con la vita del gruppo e di contribuire al dialogo formativo. Rientrano in questa voce quindi i seguenti indicatori:

- l'attenzione
- la precisione nel mantenere gli impegni
- la puntualità
- le richieste di chiarimenti e le proposte costruttive
- la disponibilità alla collaborazione con il docente e i compagni di corso

Per la valutazione della partecipazione viene suggerita una aggettivazione che evidenzia una duplice articolazione della voce (partecipazione positiva e partecipazione negativa):

- la partecipazione è positiva quando viene definita come: *costruttiva, attiva o recettiva*;
- la partecipazione è da ritenersi negativa quando è definita: *dispersiva, opportunistica o di disturbo*;

b) Per la valutazione dell'impegno

Nella valutazione dell'impegno si intende rilevare la linea di tendenza prevalente nel comportamento dell'allievo all'adempimento dei doveri e all'esercizio della volontà all'interno di ciascun percorso formativo:

- l'impegno è positivo quando è definibile come: *notevole o soddisfacente* e al più *accettabile*
- l'impegno è negativo se caratterizzabile come: *discontinuo debole o nullo*.

d) Per la valutazione del competenze acquisite

Nella valutazione del profitto si analizzano gli obiettivi cognitivi raggiunti dallo studente.

Sono stati individuati sei "indicatori": conoscenza, comprensione, applicazione, analisi, sintesi, capacità valutativa.

Il significato attribuito agli indicatori nel caso di una acquisizione sufficiente di competenze è il seguente:

Conoscenza: apprendimento di concetti, fenomeni, meccanismi, fatti, avvenimenti, termini essenziali.

Comprensione: è intesa come l'apprendimento del significato e delle relazioni semplici ed essenziali che spiegano concetti, meccanismi, fatti, ecc., fondamentali anche nelle loro interazioni più elementari.

Applicazione: è intesa come la capacità di utilizzare correttamente gli elementi basilari (conoscenza e comprensione) in situazioni non molto diversificate da quelle note.

Analisi: è intesa come la capacità di scomporre un contenuto, concetto fenomeno ecc., nei suoi costituenti fondamentali e la capacità di individuare le relazioni più semplici tra i singoli elementi.

Sintesi: è intesa come la capacità di ricondurre ad un'unità organica gli elementi più semplici e fondamentali di un contenuto, concetto, fenomeno, ecc.

La capacità valutativa, va intesa come il raggiungimento da parte dello studente di una sufficiente autonomia di giudizio rispetto a situazioni che richiedono adeguate conoscenze, capacità di analisi e di sintesi.

La valutazione globale riassume tutte le precedenti valutazioni.

6.4 Strumenti di verifica

In linea generale possono essere previste sia prove orali che prove scritte, ma la valutazione può estendersi anche alle relazioni.

Le prove scritte possono mirare a verificare il raggiungimento degli obiettivi di conoscenza, comprensione, applicazione, analisi, sintesi e valutazione attraverso le forme più idonee al riconoscimento di una determinata capacità.

Le prove scritte possono essere costituite da:

- *Quesiti del tipo vero/falso* per verificare apprendimenti di carattere mnemonico potranno essere presentati, che si prestano essenzialmente all'accertamento di semplici conoscenze, principi generali;
- *Quesiti con risposta a scelta multipla* per accertare il corretto uso delle conoscenze acquisite, le implicazioni deducibili da certe condizioni descritte, ossia il livello di comprensione degli argomenti presentati.
- *Temi, saggi brevi o alla risoluzione di problemi o quesiti a risposta aperta* per accertare abilità più complesse, come la capacità di analisi, di sintesi o di valutazione (intesa come la capacità di esprimere giudizi).

Le prove pratiche caratterizzate, in specifiche attività formative, dalla realizzazione di attività strettamente collegate alle materie del corso frequentato (es. realizzazione di oggetti, realizzazione di un sito web, etc.)

La verifica orale è un valido strumento per il controllo dei processi cognitivi più elevati (analisi, sintesi e valutazione).

6.5 I descrittori dell'apprendimento ed i voti

Quando specifichiamo i *descrittori dell'apprendimento*, in conclusione, finiamo quindi col prendere in considerazione quattro fattori fondamentali:

- le *conoscenze* evidenziate,
- le *competenze* acquisite,
- le *capacità* dimostrate,
- i *comportamenti* messi in atto.

A ciascuno di questi quattro fattori sono collegate delle definizioni che descrivono i diversi livelli di apprendimento.

La valutazione finale è la combinazione dei livelli raggiunti in ciascuno dei fattori presi in considerazione.

A queste diverse combinazioni è fatto corrispondere, in via indicativa, un valore numerico cioè un voto.

6.6 I Crediti scolastici e formativi: il libretto personale.

Negli ultimi anni si è assistito all'introduzione formalmente di un sistema di valutazione dell'allievo basato sui "crediti formativi" e i "debiti formativi".

Nella sostanza questo sistema prevede di valutare l'attività svolta all'interno della curriculum didattico nonché i corsi che l'allievo ha frequentato presso altre agenzie formative, le particolari capacità evidenziate, la partecipazione, l'impegno, le attività svolte, tutto ciò concorre a definire meglio le attitudini e la personalità dell'allievo.

In altre parole l'allievo diventa il portatore di un curriculum personalizzato, di un libretto che ne descrive le caratteristiche e l'evoluzione, le attività svolte ed i progetti realizzati, i risultati raggiunti ed i limiti ancora da superare.

L'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone" ha appositamente dotato ogni allievo di un "**Libretto Personale**", in cui viene raccolta la documentazione del proprio percorso didattico e formativo.

L'attenta raccolta del materiale documentario delle esperienze svolte, di quelle più significative, è testimonianza di un percorso in cui i singoli passaggi vengono registrati in una sorta di memoriale funzionale alla creazione del proprio curriculum.

6.7 La certificazione delle competenze

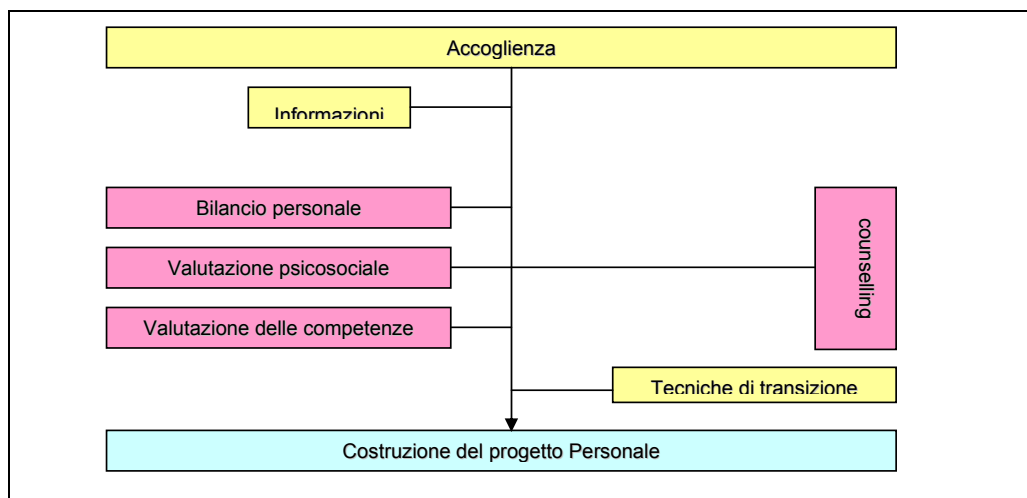
L'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone" può certificare le conoscenze e le competenze di ogni singolo allievo.

La certificazione delle competenze rientra all'interno del "servizio di informazione e di orientamento" è stato articolato in diverse fasi:

- una prima fase dedicata all'accoglienza ed alla analisi della domanda-bisogno
- una seconda fase dedicata all'erogazione delle informazioni utili al soggetto
- una terza fase dedicata al bilancio personale, all'assessment psicosociale, all'assessment delle competenze ed al counselling
- una quarta fase dedicata alle tecniche ed agli strumenti da utilizzarsi nelle transizioni
- un'ulteriore momento è dedicato agli interventi specializzati a favore delle fasce deboli.

Commento [AP4]: Idem

Commento [AP5]: specificare i beneficiari.....i ragazzi delle comunità



6.7.1 Accoglienza

Questo servizio si riferisce alle attività sviluppate all'inizio della procedura. Se orientare significa, prima di ogni altra cosa e più di ogni altra cosa, "aiutare" un

soggetto a capire, a decidere, a scegliere, va da sé che il momento iniziale di questa relazione d'aiuto, e cioè l'accoglienza che riceve da parte degli Operatori e dei Servizi, rappresenta un momento delicato, cruciale e complesso.

Occorre infatti analizzarne e comprenderne i bisogni (spesso non coincidenti con la domanda esplicita), stabilire il "contratto" orientativo, individuare tra i Servizi il percorso che può soddisfarne le necessità.

È poi una attività – quella dell'accoglienza – che deve essere presente nel più largo numero di Organismi possibile: anche in una concezione di network, l'accoglienza infatti rappresenta un momento di effettivo incontro con i soggetti, una effettiva prima risposta ai loro bisogni.

L'accoglienza viene così pensata come una fase specifica della procedura di career guidance, caratterizzata da obiettivi propri, metodologie ben individuate, risorse e supporti qualificati.

Tra i quali spiccano da un lato le competenze degli operatori e contemporaneamente ben utilizzando il contributo dei sistemi informativi.

6.7.2 Informazioni

Frequentemente la domanda orientativa ha un esplicito o implicito contenuto informativo, che può essere soddisfatto attingendo sia a supporti informatizzati che cartacei.

Un processo decisionale qualificato richiede infatti, da parte del soggetto, un buon livello di conoscenza delle caratteristiche delle professioni e del mercato del lavoro, delle opportunità formative e dei servizi di incontro domanda offerta, delle più recenti normative e delle iniziative comunitarie, ecc.

A questi temi è dedicato il servizio "Informazioni", che si fonda sulla possibilità di ricercare e di rispondere alle proprie esigenze informative. Tale servizio tiene conto da un lato dell'esigenza di concentrare lo sforzo qualificato e prezioso degli operatori e dei counselors sugli aspetti più critici della procedura – quelli caratterizzati dalla relazione d'aiuto -, dall'altro della effettiva possibilità degli utenti di accedere alle informazioni.

I materiali sono pensati e preparati tenendo conto di questo contesto specifico, sono organizzati in maniera appropriata, anche dal punto di vista pratico, non rinunciando all'apporto delle tecnologie informatiche, ormai rivelatesi particolarmente idonee a favorire apprendimenti attivi e consapevoli.

Il servizio "Informazioni" si fa carico poi di quella parte della componente "informativa" che necessita la disponibilità di un operatore qualificato che sappia analizzare diverse fonti, interpretare i dati o gli elementi disponibili, per poi sintetizzarli in relazione alle domande degli utenti.

Queste informazioni – per quanto possibile identificate nella loro natura e nelle loro fonti - sono indicate e viene descritta la specifica modalità con le quali dovrà essere organizzata la loro trasmissione. L'attività viene di regola erogata a più soggetti simultaneamente, opportunamente raggruppandoli in funzione delle loro accertate (nell'ambito della accoglienza) necessità.

Questa particolare modalità di trasmissione richiede naturalmente non soltanto precisi requisiti di struttura, ma anche più specifiche competenze da parte degli operatori, sia sotto il profilo della capacità di organizzare i contenuti delle informazioni da erogare, sia sotto il profilo espositivo. Va da sé che, stante la ormai ampia diffusione di informazioni utili nell'ambito dell'orientamento al lavoro sulle reti ed in particolare Internet, i nostri operatori possiedono anche specifiche competenze in questo senso.

6.7.3 Bilancio personale

Compito del Bilancio personale è la raccolta di una serie di elementi obiettivi che riguardano il soggetto, tra i quali alcuni risultano costantemente aggiornabili nel tempo.

La crescente attenzione dedicata alla raccolta di dati obiettivi si traduce in questionari dettagliati e molto articolati che consentono la definizione di quello che è stato chiamato "bilancio di carriera". Grazie a questa prospettiva elementi apparentemente marginali o secondari possono rivelare in certe circostanze la loro utilità concreta.

Il soggetto deve elaborare nei confronti del proprio progetto di vita lavorativa un atteggiamento attivo e propositivo: in questa prospettiva il curriculum acquisisce una dimensione "progettabile". La procedura di assessment del curriculum contribuisce dunque all'esame del sistema di vincoli e di opportunità, all'individuazione delle dimensioni gestibili, alla raccolta dei dati.

L'analisi prenderà in considerazione:

- *Dati anagrafici*
- *Esperienze significative in Italia e all'estero*
- *Curriculum formativo*: relativo a titoli di studio conseguiti, all'eventuale formazione in corso, alle esperienze di stage e tirocinio;
- *Curriculum professionale*: relativo alla posizione lavorativa attualmente ricoperta, ed alle esperienze professionali pregresse.

Il Bilancio personale e professionale raccoglie dunque informazioni relative a caratteristiche anagrafiche, cambiamenti di residenza, percorsi formativi e titoli di studio conseguiti, posizione al collocamento ed eventuale posizione professionale, esperienze professionali, abilitazioni, aspirazioni professionali, disponibilità specifiche. In questa area sono compresi anche gli interessi, le capacità ed i valori: in sostanza, quegli elementi di cui il soggetto è consapevole (o a volte non totalmente consapevole) o comunque ai quali è pervenuto nel corso della prima fase del processo di orientamento al lavoro.

6.7.4 Valutazione psicosociale

Questo servizio consiste nelle attività di valutazione (assessment) psicosociale sviluppate nel corso della procedura. Un processo decisionale qualificato richiede infatti, da parte del soggetto, un buon livello di conoscenza e di consapevolezza delle proprie motivazioni, delle proprie risorse e delle proprie potenzialità, dei vincoli e delle opportunità personali, familiari e, più in generale, del contesto che lo circonda. In particolare consente la costruzione del Profilo psicosociale del soggetto, che raccoglie informazioni sulle sue caratteristiche, attitudini e sulla gestione delle proprie risorse, articolate in quattro livelli:

caratteristiche personali,
life skills (abilità di vita),
capacità di base,
eventuale presenza di handicap,

A questi elementi è dedicata la procedura di assessment che si avvale di specifici supporti destinati, nel loro insieme, ad offrire al soggetto la possibilità di delineare il proprio profilo psicosociale.

6.7.5 Valutazione delle competenze

La valutazione (assessment) delle competenze consiste in una verifica puntuale, ove possibile addirittura attraverso prove specifiche, delle competenze del soggetto. Procede dunque dai singoli elementi di competenza, che possono essere valutati e attestati, per poi procedere, in fasi successive, a definire il possesso delle più ampie unità di competenza (alcune delle quali anche ignorate dallo stesso soggetto), e, attraverso di queste, giungere alla idoneità complessiva ad un particolare lavoro.

E' opportuno sottolineare che alcune competenze sono rintracciabili in diversi lavori: questi elementi e queste unità sono particolarmente importanti, soprattutto in vista della loro trasversalità. Costituiscono precisi punti di riferimento nei casi di career change.

L'assessor in questa procedura assume un ruolo chiave ed è in possesso di specifiche competenze. L'esito complessivo dell'assessment delle competenze è costituito dal "portfolio" delle competenze: una raccolta organica delle idoneità del soggetto a svolgere determinate attività o specifici lavori.

6.7.6 Counselling

Perché l'assessment abbia senso, occorre che gli elementi conoscitivi individuati attraverso le varie prove siano proposti al soggetto in termini di supporto alla decisione. E' questo, con evidenza, il tema della relazione di aiuto che si esprime attraverso una azione di counselling sviluppata dall'operatore e che ha sostanzialmente lo scopo di favorire, sulla base di una riconosciuta consapevolezza circa le proprie potenzialità complessive, la costruzione del progetto personale che rappresenta, sotto tutti i profili, l'obiettivo di questa parte della procedura di career guidance.

Al termine, il soggetto è assistito nella definizione del proprio progetto personale progetto personale di transizione (ricerca del lavoro, scelta degli studi, cambiamento, gestione della crisi). "Career guidance" è in effetti una procedura di lunga durata nella quale il soggetto è "accompagnato" in un percorso di riflessione sul suo mondo interno ed esterno, per giungere, poi, alla costruzione del suo progetto personale.

6.7.7 Tecniche di transizione

Stabilito il proprio progetto personale, il Cliente deve adottare specifici comportamenti attivi che richiedono il possesso di specifiche competenze:

- *Come si prepara un curriculum?*
- *Come si analizza una inserzione?*
- *Come si sostiene una prova di selezione o ammissione?*

Sono queste talune delle questioni che vengono affrontate attraverso le "tecniche di transizione", che servono a supportare il Cliente nelle fasi di "passaggio": al lavoro, ad altri studi, alla realizzazione del proprio Progetto.

Si tratta, nel loro insieme, sostanzialmente di iniziative formative, laddove peraltro a questo termine va assegnato un significato più connesso all'acquisizione di comportamenti ed abilità specifiche. Le "tecniche di transizione" dovranno nella maggior parte dei casi essere utilizzate dopo gli assessment, il momento specifico nel quale il soggetto, con il supporto dell'operatore, costruisce il proprio Progetto

personale, fondandolo su una più matura consapevolezza delle proprie motivazioni, delle proprie risorse e delle proprie opportunità.

La transizione al lavoro può risultare facilitata, in taluni casi in maniera determinante, dallo svolgimento di un periodo di stage o di tirocinio presso una organizzazione: per consolidare conoscenze, per acquisire competenze, per apprendere "sul campo" i comportamenti operativi effettivamente richiesti.

Una attenzione particolare è da noi dedicata alle fasce deboli, a tal fine abbiamo individuato specifiche procedure di orientamento indicando i limiti dell'intervento ed i relativi fabbisogni di competenza.

6.8 La valutazione delle attività formative

Abbiamo studiato e costruito un sistema di valutazione interno alla Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone", a garanzia del livello del servizio formativo reso e come presupposto indispensabile ad ogni forma di articolazione degli obiettivi e dei contenuti didattico-formativi-orientativi.

Operiamo al fine di rilevare:

- i bisogni, le caratteristiche e le aspettative dei beneficiari;
- il grado di soddisfazione dei partecipanti alle attività formative cercando di definire:
 - ✓ la qualità delle attività didattiche
 - ✓ la qualità dei materiali didattici
 - ✓ le modalità di fruizione delle attività formative
 - ✓ il raggiungimento degli obiettivi formativi
 - ✓ il clima d'aula

A tal fine utilizziamo differenti strumenti:

- le scale di reazione
- i diari e le liste di osservazione
- i questionari di valutazione.

L'obiettivo della valutazione delle attività formative è innanzitutto di consentire di programmare interventi correttivi laddove si siano evidenziate determinate disfunzionalità (anche nel mentre di ciascuna attività formativa), nonché la costruzione di un sistema omogeneo di valutazione, trasparente, comprensibile, condiviso.

7 L'AGENZIA DI FORMAZIONE, LA RETE TERRITORIALE REGIONALE ED EXTRAREGIONALE

L'Agenzia di Formazione si è adoperata nella costituzione di una rete territoriale che coinvolga:

- l'insieme delle famiglie degli utenti (beneficiari interni);
- gli enti locali: la Provincia di Ascoli Piceno e i Comuni di Spinetoli e Ascoli Piceno;
- i servizi (pubblici e privati) che operano nel campo dell'orientamento/accompagnamento al lavoro (centri per l'impiego, agenzie di formazione, informagiovani, scuole, etc.);
- i servizi (pubblici e privati) che fronteggiano particolari forme di disagio ed esclusione sociale (Comunità terapeutiche, Ser.T, Associazionismo, Volontariato etc.);
- le organizzazioni di categoria (Assindustria, Confcooperative, etc.)
- le principali organizzazioni sindacali di categoria (CGIL, CISL, UIL).

In particolare la Cooperativa di Solidarietà "Ama-Aquilone" e l'Agenzia di Formazione "Ama – Aquilone" ha stipulato Protocolli d'intesa con i seguenti enti provinciali e regionali (vedi Piano formativo 2002 – all.1):

- il Centro Territoriale Permanente "L. Luciani" di Ascoli Piceno;
- il Centro Territoriale Permanente "Cappella-Curzi" di San Benedetto del Tronto;
- La CISL di Ascoli Piceno e lo IAL Marche;

L'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone" ha istituito, inoltre, delle convenzioni con alcune Università Italiane per lo sviluppo di stage e tirocini formativi per studenti universitari:

- Università degli Studi di Bologna - Facoltà di Scienze della Formazione
- Università degli Studi di L'Aquila - Facoltà di Scienze della Formazione
- Istituto di Terapia Familiare di Ancona
- Università degli Studi di Roma "La Sapienza" - Facoltà di Psicologia
- Università degli Studi di Macerata
- Università degli Studi di Urbino - Facoltà di Scienze della Formazione

In particolare l'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone" ha stipulato un protocollo d'intesa con l'Università degli Studi di Urbino e in particolare con la Facoltà di Scienze della Formazione al fine si provvede allo:

- Sviluppo di strumenti di formazione continua e informazione;
- Promozione e sperimentazione di attività formative innovative;
- Realizzazione di pubblicazioni congiunte;
- Organizzazione di seminari;
- Sviluppo di progettualità comuni;
- Realizzazione di un collegamento tra i siti Internet rispettivamente di Università e Cooperativa;
- Collaborazione con laureandi e studenti universitari rispetto alle seguenti attività:
 - Ricerche bibliografiche;
 - Ricerche sociali;
 - Orientamento formativo e professionale.

8 PROGETTO SERVIZIO ORIENTAMENTO E REINSERIMENTO SOCIO-LAVORATIVO PER SOGGETTI SVANTAGGIATI

Commento [AP6]: Inserire
Progetto OPUS DPR 309
Annualità 2000

Il Progetto si propone di realizzare un servizio di supporto-orientamento e accompagnamento al lavoro volto all'inclusione sociale, lavorativa e abitativa di soggetti svantaggiati (tossicodipendenti, politossicodipendenti e alcolisti).

Il Servizio sarà il risultato di due attività integrate:

- un'attività di supporto
- un'attività d'orientamento al lavoro

8.1 L'attività di supporto

L'attività di supporto acquista un carattere trasversale all'interno del complesso funzionamento del servizio, e si caratterizza sia come psicologico, sia come abitativo e sia come lavorativo.

La garanzia che questo intervento di sostegno psicologico sia ben strutturato e rispettoso di tutte le problematiche dei ragazzi presi in carico, nasce dal fatto che le iniziative della Cooperativa di Solidarietà "Ama-Aquilone" sono gestite da personale altamente qualificato (tutti i coordinatori delle strutture terapeutiche della Cooperativa sono laureati in Psicologia).

Il supporto psicologico sarà così strutturato:

- sviluppo del programma di sostegno psicologico per le persone inserite;
- valutazione in itinere del programma di inserimento e di sostegno psico-sociale;
- valutazione e definizione delle strategie di intervento.

La Cooperativa di Solidarietà "Ama-Aquilone" si è fatta promotrice inoltre di un Progetto appartamento al fine di istituire un adeguato supporto abitativo. Il gruppo appartamento ha un suo regolamento interno e si avvale della figura di un referente/operatore che fungerà da trait d'union tra i ragazzi e l'équipe di riferimento.

Il supporto psicologico si caratterizza con una fase d'accoglienza e una presa in carico che rappresenta il primo passo della costruzione di un programma personalizzato d'intervento ma che sarà la peculiarità di tutto il Progetto. Attraverso il rapporto con gli operatori, l'utente avvia il processo d'elaborazione e chiarificazione delle proprie risorse/capacità e stabilisce i percorsi di valorizzazione e utilizzo delle stesse.

In questa fase:

- si accoglierà l'utente istaurando un clima di comunicazione facilitante al fine di acquisire informazioni;
- si raccoglieranno dati e informazioni sull'utente attraverso la somministrazione di una scheda anamnestica/esplorativa (vedi all. 2) che:
 - ✓ esamini le esperienze formative e lavorative;
 - ✓ evidenzi gli atteggiamenti nei confronti dello studio e della formazione;
 - ✓ metta in risalto gli interessi verso specifici percorsi formativi e verso alcune aree di attività professionale o professioni specifiche;
 - ✓ evidenzi interessi, bisogni, aspirazioni particolari;
 - ✓ sveli l'esistenza di problematiche che possano condizionare il percorso formativo e lavorativo.
- si analizzeranno le informazioni raccolte nelle varie équipe (sia in quella terapeutica interna ad ogni singola struttura sia nell'équipe di orientamento ed inserimento sociolavorativo trasversale ai vari servizi);
- si forniranno informazioni circa l'attività dei vari servizi;
- si informerà l'utente sui percorsi dell'istruzione, della formazione e di lavoro esistenti sul territorio:
 - ✓ sull'offerta d'istruzione e di formazione locale/regionale;
 - ✓ sulle richieste di assunzione delle aziende;
 - ✓ sul passaggio tra i sistemi dell'istruzione e della formazione e sul riconoscimento dei crediti formativi;
 - ✓ sui percorsi integrati istruzione/formazione;
 - ✓ sulle certificazioni finali e intermedie;
 - ✓ sulle aziende e sulle caratteristiche dell'occupazione a livello locale;
 - ✓ sulla domanda di lavoro locale;
 - ✓ sulle modalità di inserimento lavorativo;
 - ✓ sulle aree e profili professionali;
 - ✓ sulle professioni in relazione al fabbisogno professionale delle imprese.
- eseguire una prima macro definizione dei bisogni dell'utente;
- si realizzerà un primo progetto individualizzato.

Ci troviamo quindi in una fase di filtro e accoglienza in cui si attua essenzialmente il riconoscimento del rapporto dell'utente (tossicodipendente, politossicodipendente e alcolista) con il servizio (équipe inserimento socio-lavorativo ed équipe terapeutica): una fase esplorativa delle caratteristiche dei soggetti attraverso un'anamnesi delle precedenti esperienze lavorative e disgelante di quelle che sono le disponibilità/motivazioni al lavoro e all'attività formativa.

8.2 L'attività d'orientamento formativo/lavorativo

Tale attività si delinea come un percorso orientativo degli utenti sull'offerta formativa e professionale affiancata ad una funzione di tutoraggio attraverso un costante contatto personale, la predisposizione di una rete di raccordo territoriale formata da tutti i soggetti preposti, il monitoraggio dei percorsi d'inserimento individuali.

La funzione di orientamento persegue i seguenti obiettivi:

- realizzare interventi di counselling orientativo;
- ricostruire la biografia personale dell'utente;
- analizzare le aspettative, le motivazioni, gli orientamenti e gli interessi professionali dell'utente;
- identificare le competenze in termini di conoscenze, abilità e risorse psico-sociali facendo uso di particolari strumenti tra cui il Bilancio delle competenze ossia uno strumento che permette ad un individuo di valutare la vita professionale in funzione di una determinata problematica al fine dell'elaborazione e/o conferma di un progetto attraverso:

Bilancio d'orientamento, indirizzato a far conoscere all'individuo il suo percorso personale e a mostrargli le varie possibilità che ne risultano;

Bilancio di posizionamento, volto alla valutazione delle conoscenze acquisite e alla verifica delle competenze;

Bilancio comportamentale, metodo di valutazione per la misurazione della capacità di una persona ad adempiere una funzione, attraverso simulazioni di situazioni simili a quelle lavorative oppure utilizzando specifici test (di personalità, di competenza, commerciali, intervista e interviste attinenti al curriculum vitae).

Il Bilancio permette di individuare, inoltre, percorsi formativi personalizzati in ragione delle specificità del soggetto e dell'offerta formativa territoriale;

- delineare il percorso/progetto di inserimento socio-lavorativo;

L'attività di tutoraggio si esplica attraverso l'assistenza, il monitoraggio e la promozione del percorso/progetto individuale di inserimento socio-lavorativo.

Costitutiva di tale attività:

- una relazione diretta con l'utente;
- la predisposizione di incontri periodici destinati all'accoglienza;
- la gestione delle difficoltà di inserimento socio-lavorativo attraverso un collegamento costante sia con l'équipe terapeutica e l'équipe inserimento lavorativo;
- la somministrazione di una scheda anamnestica che rappresenterà un documento che accompagnerà tutto il percorso dell'utente e in cui verranno registrato tutto ciò che lo riguarda;
- la gestione di una rete di raccordo territoriale formata da tutti i soggetti preposti (Famiglie, Ausl, Sert, Centri per l'impiego, Scuole di Formazione pubbliche e private, Informagiovani, Comunità Terapeutiche, le varie associazioni di categoria, le associazioni sindacali, etc.).

8.3 Gli Obiettivi

L'obiettivo principale è favorire l'inclusione sociale, lavorativa, abitativa di soggetti svantaggiati tossicodipendenti, politossicodipendenti e alcolisti.

L'orientamento, la formazione e soprattutto il re-inserimento socio-lavorativo diventano obiettivi prioritari per chiunque voglia fronteggiare in modo concreto le varie forme di disagio sociale e i suoi effetti. Si tratta di un percorso che ha luogo in un "mercato" non protetto e competitivo, e che si fonda sul presupposto che il lavoro sia uno strumento di riabilitazione sociale e di ri-acquisizione di accesso ai diritti.

Siamo consapevoli, infatti, che nella transizione al lavoro si gioca la partita tra inclusione e esclusione sociale, al contempo siamo convinti che il lavoro sia uno dei dispositivi di riabilitazione: la casa, il lavoro, gli affetti e i saperi (le competenze) costituiscono un "quadrante ri-abilitativo". Questo focalizza l'attenzione sul concetto di attività: abilitare alla vita attiva (all'attività) pone il problema del soggetto, come attore attivo socialmente e competente, in grado di poter esprimere il proprio progetto esistenziale.

L'ipotesi da cui si vuole partire è quella di concepire il re-inserimento lavorativo e i percorsi di orientamento/formazione all'interno del contesto più ampio di progettazione sociale che si snoda a più livelli: individuale, organizzativo e sociale. Questo ci spinge a considerare come necessarie le peculiarità di ciascuno ma al contempo a valorizzare e favorire una loro ricomposizione: ognuno dei tre livelli trova la sua ragion d'essere sugli altri.

Costituiscono obiettivi intermedi:

- ✓ Favorire attività di supporto psicologico, abitativo e lavorativo all'interno del complesso funzionamento del servizio:
 - Il supporto psicologico sarà garantito da un attento lavoro di rete interno tra l'équipe inserimento socio-lavorativo e le équipe terapeutiche costituite da personale altamente qualificato;
 - Il supporto abitativo si avvarrà di gruppo appartamento e sulla figura di un referente/operatore che fungerà da trait d'union tra i ragazzi e l'équipe di riferimento;
 - Il supporto lavorativo sarà assicurato dalla realizzazione di un progetto personalizzato d'inserimento socio-lavorativo che si avvarrà di un tutoraggio attraverso un costante contatto personale, la predisposizione di una rete di raccordo territoriale formata da tutti i soggetti preposti, il monitoraggio dei percorsi d'inserimento individuali.
- ✓ Promuovere strategie di orientamento al lavoro attraverso attività di orientamento e ricollocative:
 - rimotivazione;
 - consulenza orientativa individuale;
 - illustrazione delle principali tecniche di ricerca lavoro;
 - orientamento personale (preparazione curriculum, iscrizione corsi, etc.);
 - bilancio delle competenze;
 - tirocini e stage;
 - autoimprenditorialità;
 - incontro domanda/offerta;
- ✓ Promuovere percorsi formativi attraverso la realizzazione di Corsi FSE di qualifica, sia finanziati che autogestiti, e attingendo a tutta la casistica di stage aziendali e tirocini.
- ✓ Ricostituire il lavoro dell'operatore (sociale e istituzionale) all'interno di un progetto dinamico capace di interpretare i cambiamenti in atto;
- ✓ Favorire la realizzazione di attività volte a fronteggiare le cause di disagio insite nei difficili percorsi di inserimento lavorativo sia in soggetti svantaggiati che non.
- ✓ Favorire l'implementazione creazione di reti che coinvolgano:

- gli enti locali (Regione, Provincia di Ascoli Piceno, Comuni dell'ambito territoriale di s. benedetto del Tronto e dell'ambito territoriale di Ascoli Piceno);
- i servizi (pubblici e privati) che operano nel campo dell'orientamento/accompagnamento al lavoro (centri per l'impiego, agenzie di formazione, informagiovani, scuole);
- i servizi (pubblici e privati) che fronteggiano particolari forme di disagio ed esclusione sociale (Comunità terapeutiche, Sert, Associazionismo, Volontariato etc.);
- le famiglie degli utenti;
- le organizzazioni di categoria (Assindustria, Confcooperative, etc.);
- le principali organizzazioni sindacali di categoria (CGIL, CISL, UIL).

Se il progetto di inserimento riguarda una situazione individuale (non l'individuo in quanto tale) esso si evolve all'interno di uno spazio sociale. La costituzione di una rete tra le principali istituzioni pubbliche e del privato sociale presenti sul territorio provinciale che operano nell'ambito sia della formazione/orientamento sia dei servizi per le tossicodipendenze creando le basi per una progettualità integrata.

Lo scopo è di favorire:

- la realizzazione di attività sinergiche volte alla prevenzione di particolari forme di disagio ed esclusione sociale attraverso attività di supporto e metodologie formative
- l'attuazione di strategie di informazione e orientamento al lavoro volto all'inclusione socio-lavorativa di soggetti svantaggiati.

8.4 Modalità operative

Il servizio di supporto-orientamento e accompagnamento al lavoro per soggetti svantaggiati (tossicodipendenti, politossicodipendenti e alcolisti) si avvale delle seguenti figure professionali specifiche costitutive di una rete interna:

un referente per l'inserimento socio-lavorativo per ciascuno dei servizi della Cooperativa di Solidarietà "Ama-Aquilone" che dovrà:

- segnalare al *responsabile all'orientamento e inserimento socio-lavorativo* dell'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone" i ragazzi su cui iniziare un lavoro di progettazione individuale;
- somministrare a ciascun ragazzo segnalato, insieme al *responsabile all'orientamento e inserimento socio-lavorativo* la scheda anamnestica;
- co-progettare insieme al *responsabile all'orientamento e inserimento socio-lavorativo* il programma di orientamento individuale;
- gestire insieme all'équipe terapeutica di riferimento il supporto psicologico individuale;
- farsi carico dell'attività di documentazione (libretto di lavoro, iscrizione ai centri per l'impiego, libretto sanitario, etc.) e di informazione dei diritti (normativa specifica);
- collaborare con le varie figure professionali interne ed esterne alla Cooperativa all'individuazione del tipo di inserimento socio-lavorativo;
- partecipare alle riunioni periodiche dei referenti (équipe terapeutiche ed équipe inserimento socio-lavorativo) per le attività di verifica e ridefinizione delle strategie di intervento;
- co-partecipare insieme al *responsabile all'orientamento e inserimento socio-lavorativo* all'attività di tutoraggio individuale;

- partecipare alle attività di formazione sull'inserimento ed orientamento socio-lavorativo.

un responsabile all'orientamento e inserimento socio-lavorativo dell'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone", interno al Servizio di orientamento e accompagnamento al lavoro per soggetti svantaggiati (tossicodipendenti, politossicodipendenti e alcolisti) che ha come compiti:

- somministrare a ciascun ragazzo segnalato, insieme al *referente per l'inserimento socio-lavorativo* di ciascuno dei servizi della Cooperativa di Solidarietà "Ama-Aquilone", la scheda anamnestica;
- promuovere la progettazione in termini di formazione e orientamento lavorativo raccogliendo le informazioni provenienti dal territorio e dalle équipe terapeutica attraverso il loro referente;
- favorire la creazione di reti che coinvolgano Pubblico e Privato sociale, Agenzie del lavoro, Informagiovani, associazioni di categoria, associazioni sindacali, l'insieme delle famiglie degli utenti, etc.;
- studiare e analizzare la realtà del mercato del lavoro locale al fine di individuare le sue potenzialità e le sue risorse;
- contribuire alla realizzazione di una banca dati delle aziende presenti sul territorio di cui è stata sondata la disponibilità a realizzare inserimenti e stage formativo-orientativi;
- fornire ai *referenti per l'inserimento socio-lavorativo* informazioni e aggiornamenti circa leggi e diritti;
- co-partecipare insieme ai *referenti per inserimento socio-lavorativo* all'attività di tutoraggio individuale;
- supportare all'implementazione dei vari strumenti di orientamento al lavoro;
- indicare la rete delle strutture e agenzie di formazione territoriali;
- orientare alla creazione d'impresa (L.R.31/97, prestito d'onore).

La Dimensione Organizzativa è rappresentata dall'insieme degli elementi strutturali, dei processi e dei dispositivi organizzativi che concorrono a strutturare l'azione informativa, orientativa e di tutorato.

Gli elementi che costituiscono tale dimensione sono:

1. il sistema informativo, organizzato e strutturato, capace di erogare informazioni mirate e sistematiche;
2. la rete organizzativa di scambio d'informazioni fra gli enti locali, i servizi pubblici e privati che operano nel campo dell'orientamento/accompagnamento al lavoro, i servizi pubblici e privati che fronteggiano particolari forme di disagio ed esclusione sociale, le famiglie degli utenti, le organizzazioni di categoria, le principali organizzazioni sindacali di categoria;
3. le risorse umane e professionali capaci di assolvere ai compiti e alle funzioni attribuite alla struttura.

9 IL PROGETTO DI SOLIDARIETA' E COOPERAZIONE INTERNAZIONALE: IL MONDO DI MASIH

La Cooperativa di Solidarietà "Ama-Aquilone" ha deciso di abbracciare concretamente una sfida meditata da tempo, quella di superare i confini nazionali per offrire sostegno a persone e soprattutto bambini che vivono in uno stato di precarietà ed emarginazione in altri Paesi del Mondo. E' nato così il Progetto "**Il Mondo di Masih**" iniziativa è rivolta a favore degli abitanti di Sucuso, un piccolo villaggio rurale situato nel Municipio di

Commento [AP7]: Da parlarne con Fabio: l' Agenzia come parte attiva del Progetto " Il Mondo di Masih"

Pallatanga, all'interno della Provincia ecuadoriana di Chimborazo. In esso vivono circa 320 persone di cui 60 sono bambini.

“Il Mondo di Masih” s'intende costruire ed attivare a Sucuso un centro polifunzionale finalizzato al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- supporto alimentare attraverso la distribuzione di derrate;
- assistenza medico-infermieristica attraverso la costruzione di un ambulatorio medico ed odontoiatrico collocato all'interno del centro polifunzionale in cui la popolazione di Sucuso potrà essere ricevuta periodicamente da un medico e da un dentista;
- educazione igienico-sanitaria;
- supporto alle attività della scuola e dell'asilo locali;
- supporto alle famiglie, anche attraverso il potenziamento delle risorse lavorative (es. costruzione di un laboratorio di falegnameria; meccanizzazione delle attività agricole attraverso l'acquisto di un trattore ed altre attrezzature finalizzate ad uso collettivo).

L'Agenzia di Formazione “Ama-Aquilone” supporta la Cooperativa di Solidarietà “Ama-Aquilone” nella realizzazione e soprattutto nella promozione attraverso i suoi servizi informativi il Progetto di solidarietà e cooperazione internazionale in Ecuador denominato il Mondo di Masih.

In particolare risulta attiva:

- nella diffusione di informazioni,
- nella diffusione di dati statistici e materiale fotografico,
- nella sensibilizzazione della comunità locale,
- nella formazione di personale specializzato che sarà impiegato operativamente nel corso del progetto.

10 SERVIZI E SUPPORTI

Commento [AP8]: Banca dati, emeroteca, aula informatica, etc....

L'Agenzia di Formazione “Ama-Aquilone” si fa carico della gestione di tutti i canali informativi e divulgativi disponibili.

Tra questi menzioniamo:

1. gestione e aggiornamento continuo del sito web www.ama-aquilone.it: il sito viene costantemente aggiornato con e curato sia nella sua veste grafica che contenutistica;
2. gestione di servizi interattivi presso il sito web:
 - a) *Chiaroscuro*: periodico interattivo contenente contributi di operatori e docenti del sociale, recensioni di libri e riviste, segnalazioni di siti internet e di appuntamenti (meeting, seminari, convegni, corsi di formazione e aggiornamento);
 - b) *Briciole*: banca dati sul sociale contenente schede informative su libri, documenti e riviste in dotazione al Centro Studi, che offre la possibilità di effettuare ricerche tematiche su tossicodipendenza, alcolismo, minori, terzo settore, lavoro, famiglia e genitorialità, teorie e approcci socio-psicologici, professionalità sociale, psichiatria, legislazione, immigrazione;
 - c) *Forum di discussione* su diverse aree tematiche (AIDS, alcolismo, minori, pace e obiezione, prevenzione, riduzione del danno, terzo settore) concepito come mezzo di confronto e scambio di informazione.

3. Chiaroscuro News: periodico cartaceo bisettimanale, distribuito all'interno delle strutture che fanno capo alla Cooperativa di Solidarietà "Ama-Aquilone", che consente di informare il personale sulle iniziative formative offerte dal territorio (convegni, seminari, corsi di aggiornamento e perfezionamento, ecc.) e di aggiornare sulle novità legislative.

4. Biblioteca/Emeroteca: il Centro Studi offre l'opportunità di accedere ad una ricca biblioteca (circa 500 volumi da consultare e prendere in prestito), ad una raccolta di riviste (circa 30) e documenti (leggi, progetti, ecc.) in costante aumento, ad una raccolta di cd-rom e video, tutti materiali questi inerenti tematiche di ordine socio-assistenziale e sanitario (tossicodipendenza, alcolismo, minori, terzo settore, ecc.).

11 **L'ORGANIZZAZIONE DELL'AGENZIA DI FORMAZIONE "AMA-AQUILONE"**

L'agenzia di Formazione "Ama-Aquilone" risulta caratterizzata dalle seguenti figure professionali:

tipologia figura professionale		N°
Responsabile Agenzia di Formazione		1
Responsabile Area Logistica e amministrativa		1
Orientatore		3
Coordinatore corsi		3
Docenti	Interni	6
	esterni	database interno

Commento [AP9]: tutte le figure organizzative dell' Agenzia di Formazione comprese le figure amministrative che interagiscono....specificare numero tipologia e competenze...inserire tutte quelle risorse umane che operano nel settore formativo (tutor, docenti...)

11.1 ***Il Responsabile dell'Agenzia di Formazione***

A capo dell'organizzazione dell'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone", in funzione di responsabile e garante del buon funzionamento, è la figura del Responsabile dell'Agenzia di Formazione.

Il Responsabile dell'Agenzia di Formazione è promotore delle attività dell'Agenzia di Formazione. E' il responsabile di tutte le attività, le organizza e le controlla; supervisiona l'operato delle area didattica, dell'area di progettazione e dell'area d'orientamento

Il Responsabile dell'Agenzia di Formazione gestisce i rapporti di coordinamento con i responsabili delle altre aree di cui la Cooperativa di Solidarietà "Ama-Aquilone" è composta:

Area Amministrativa;

Area Commerciale;

Area Tecnica;

Area Servizi Sociosanitari.

Il Responsabile dell'Agenzia di Formazione si rapporta direttamente con il Presidente della Cooperativa di Solidarietà "Ama-Aquilone" cui è tenuto relazionare circa il suo operato.

11.2 Il Responsabile area progettazione e orientamento

Il Responsabile area progettazione e orientamento promuove, all'interno dell'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone", l'attività di progettazione, realizzazione e gestione di percorsi di formazione ed inclusione socio-lavorativa.

Tali percorsi sono implementati grazie a:

- Finanziamenti del fondo Lotta alla Droga (D.P.R. 309/90);
- Autofinanziamenti;
- Finanziamenti del Ministero del Lavoro e della Previdenza sociale (L. 236/93);
- Patti Territoriali di sviluppo della Provincia di Ascoli Piceno;
- Tirocini formativi e di orientamento (L.196/97, Decreto del Ministero del Lavoro n.142 del 1998, L.R. 31/97, L.236/93);
- I piani d'inserimento professionali (PIP) di cui all'art. 15 L. 451/94 modificato dalla L. 608/96.

Il Responsabile area progettazione e orientamento sovrintende, inoltre, a tutte quelle attività interne al Servizio Orientamento e Reinserimento Socio-lavorativo per soggetti svantaggiati:

- somministra a ciascun ragazzo segnalato, insieme al *referente per l'inserimento socio-lavorativo* di ciascuno dei servizi della Cooperativa di Solidarietà "Ama-Aquilone", la scheda anamnestica;
- promuove la progettazione in termini di formazione e orientamento lavorativo raccogliendo le informazioni provenienti dal territorio e dalle équipe terapeutica attraverso il loro referente;
- favorisce la creazione di reti che coinvolgano Pubblico e Privato sociale, Agenzie del lavoro, Informagiovani, associazioni di categoria, associazioni sindacali, l'insieme delle famiglie degli utenti, etc.;
- studia e analizza la realtà del mercato del lavoro locale al fine di individuare le sue potenzialità e le sue risorse;
- contribuisce alla realizzazione di una banca dati delle aziende presenti sul territorio di cui è stata sondata la disponibilità a realizzare inserimenti e stage formativo-orientativi;
- fornisce ai *referenti per l'inserimento socio-lavorativo* informazioni e aggiornamenti circa leggi e diritti;
- co-partecipa insieme ai *referenti per inserimento socio-lavorativo* all'attività di tutoraggio individuale;
- supporta all'implementazione dei vari strumenti di orientamento al lavoro;
- indica la rete delle strutture e agenzie di formazione territoriali;
- orienta alla creazione d'impresa (L.R.31/97, prestito d'onore).

11.3 Il Responsabile area logistica e amministrativa

Il Responsabile area didattica si fa promotore, all'interno dell'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone", della supervisione di tutte le attività didattico formative.

A tal fine:

- sovrintende la pianificazione dei singoli corsi di formazione curandone sia la parte didattico/formativa sia quella logistico/organizzativa;
- di conseguenza predisporre il Piano dell'Offerta Formativa annuale (vedi all.1 – Piano formativo 2002);
- gestisce il flusso informativo circa le varie proposte didattiche esistenti sul territorio;
- verifica le attività di formazione dei docenti interni predispongo attività di formative di aggiornamento;
- sovrintende la rete di collegamento con i docenti esterni;

- vaglia e pubblicizza le offerte delle agenzie formative presenti sul territorio;
- garantisce circa la qualità e l'affidabilità dell'offerta formativa;
- cura le relazioni con gli altri enti di Formazione territoriali e la realizzazione di collaborazioni (protocolli d'intesa e convenzioni);
- sovrintende l'azione di valutazione dei requisiti di ammissione a ciascun corso;
- cura l'implementazione e il miglioramento delle metodologie d'insegnamento. In particolare nel caso degli ospiti interni ai servizi socio-sanitari della Cooperativa di Solidarietà "Ama-Aquilone", garantisce un collegamento tra l'aspetto propriamente didattico e quello prettamente psicoterapeutico;
- favorisce, inoltre, un continuo adeguamento dell'offerta formativa rispetto alle richieste indotte dall'evoluzione del mercato del lavoro (es. emersione di nuove professionalità)

11.4 I progettisti

Il Responsabile dell'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone" all'interno del organigramma organizzativo gestisce i rapporti con i progettisti, se esterni alla cooperativa o provvede direttamente allo sviluppo della stessa progettazione.

AI progettisti compete:

- la progettazione di base di base che consta di:
 - definizione delle responsabilità,
 - definizione delle finalità,
 - analisi dei fabbisogni formativi e professionali dei destinatari,
 - tempi e percorso formativo (obiettivi, tipologia allievi, profilo professionale, eventuali competenze, iter formativo),
 - risorse necessarie (infrastrutture, strumenti, materiali, risorse umane),
 - metodologie e strumenti di valutazione dell'attività didattico/formativa (selezione iniziale, prove in itinere, prove finali, follow-up),
 - preventivo dei costi,
 - riesame finale dei costi,
 - riesame finale del progetto (coerenza con analisi fabbisogni e requisiti iniziali, livello qualitativo dell'attività progettata, rispetto degli standard legali/regolamentari applicati)
- la progettazione esecutiva e di dettaglio che deve essere condotta secondo regole prefissate che definiscono le modalità di confronto e coordinamento all'interno del gruppo di progetto ed i docenti:
 - le responsabilità di coordinamento, di progettazione e di tutoraggio,
 - gli obiettivi e le regole da rispettare,
 - la presenza e la compilazione dei verbali da parte del coordinatore,
 - le modalità di coordinamento del gruppo di progettazione,
 - le responsabilità e le modalità finali di verifica di completezza e congruenza della progettazione esecutiva con la progettazione di base,
 - gli obiettivi formativi/competenze,
 - dettaglio del programma (periodico o complessivo),
 - realizzazione delle attività didattiche (definizione del coordinamento didattico e del tutoring didattico ove previsto),
 - modalità di valutazione iniziale delle conoscenze/competenze iniziali degli allievi,
 - modalità e momenti di valutazione in itinere e finale delle conoscenze/competenze,
 - momenti intermedi (se necessari) di riesame dei programmi in funzione dei risultati ottenuti.
- la definizione di fattibilità dei possibili progetti da realizzare;
- la progettazione di percorsi individualizzati per ogni singolo utente;

11.5 Gli orientatori

Il Responsabile area progettazione e orientamento dell'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone", all'interno del organigramma organizzativo, gestisce i rapporti con gli orientatori.

Agli orientatori compete:

- l'accoglienza ed l'analisi della domanda-bisogno
- l'erogazione delle informazioni utili al soggetto
- il bilancio personale, la valutazione psicosociale, la valutazione delle competenze ed il counselling
- la progettazione di interventi di orientamento individuali e/o di gruppo,
- le tecniche ed gli strumenti da utilizzarsi nelle transizioni,
- gli interventi specializzati a favore delle fasce deboli (vedi punto 7 "Progetto servizio orientamento e reinserimento sociolavorativo per soggetti svantaggiati")

11.6 Il coordinatore dei corsi

Il Responsabile area didattica dell'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone", all'interno del organigramma organizzativo, gestisce i rapporti con il/i coordinatore/i di tutte le attività didattico-formative che possono essere sia interni che esterni alla cooperativa.

Al coordinatore compete:

- il coordinamento delle risorse umane, delle risorse economiche, organizzative e informative dell'intervento formativo,
- il monitoraggio dell'intervento formativo,
- la gestione amministrativa e rendicontazione delle spese.

11.7 I docenti

Il Responsabile area didattica dell'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone", all'interno del organigramma organizzativo, gestisce i rapporti con i docenti di tutte le attività didattico-formative.

Ai docenti compete:

- la progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione,
- l'insegnamento all'interno delle attività formative,
- la progettazione e la produzione di strumenti per l'apprendimento e lo sviluppo.

L'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone" dispone per le sue attività formative di 6 docenti interni. A seconda delle attività formative implementate l'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone" dispone di una banca dati docenti esterni.

11.8 Il Responsabile del Sistema Garanzia Qualità.

E' un'altra figura di riferimento che assume particolare rilevanza nella organizzazione dell'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone" assumendo una funzione nodale ed insostituibile.

Ha il compito di impostare e coordinare tutta l'attività di coloro che hanno responsabilità all'interno dell'organizzazione del sistema qualità.

E' il principale collaboratore del Preside della Cooperativa di Solidarietà "Ama-Aquilone" nella gestione del sistema, e cura l'emissione, l'aggiornamento e la distribuzione del Manuale della Qualità e del Manuale delle Procedure.

Ha inoltre il compito di raccogliere ed elaborare tutte le segnalazioni di malfunzionamenti, disguidi, inosservanze delle norme, al fine di attivare rapidamente tutte le azioni correttive e preventive necessarie.

E' il riferimento essenziale del Preside nel compito di mantenere sotto controllo l'intero sistema qualità, al fine di permetterne il riesame ed il miglioramento.

In sostanza: attorno alla figura del Responsabile del Sistema Qualità (RSQ) ruota tutto il funzionamento del meccanismo che abbiamo costruito in questi anni, per garantire ai nostri utenti il massimo del servizio possibile.

12 SERVIZI AMMINISTRATIVI E SEGRETERIA DIDATTICA ALLIEVI

12.1 Segreteria didattica

La segreteria didattica segue i seguenti orari:

- mattino : tutti i giorni dalle ore 9 alle ore 13, escluso il sabato
- pomeriggio : tutti i giorni dalle ore 14:30 alle ore 18, sabato escluso.

L'orario viene reso flessibile sulla base di eventuali esigenze rilevate.

12.2 Servizi amministrativi

La Cooperativa di Solidarietà "Ama-Aquilone" per L'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone" ha delineato all'interno del suo organigramma un responsabile area amministrazione, cui sovrintende, tra l'altro, la gestione amministrativa di tutte le attività formative.

Al responsabile amministrazione compete:

- l'opera di far rispettare le direttive ricevute, i piani e le strategie approvate, le politiche e le procedure scolastiche relative ai settori amministrativo e finanziario;
- il coordinamento delle attività amministrative dell'Agenzia di Formazione;
- la regolarità fiscale dell'attività dell'Agenzia di Formazione;
- l'attuazione delle direttive e dei piani nei termini previsti mediante la gestione efficace ed efficiente delle risorse umane, tecniche ed economiche di cui ha la responsabilità.

13 RISORSE STRUTTURALI E DOTAZIONI DIDATTICHE

Commento [AP10]: inserire le dotazioni strutturali e didattiche (es. n. computer)

13.1 Descrizione locali

Caratteristiche dei locali utilizzati per l'amministrazione, la direzione e la progettazione.

N° prog.	Denominazione	superficie (in mq)	n° posti di lavoro
1	Segreteria	Mq 30	2
2	Direzione e Amministrazione	Mq 20	2
3	Ufficio Progettazione	Mq 24	3
totale locali n° 3			

Caratteristiche delle aule (locali per insegnamento teorico)

N° prog.	Denominazione	superficie (in mq)	n° posti d'aula
1	Aula attività teorica	Mq 56	31
totale aule n° 1			

Caratteristiche dei laboratori didattici (locali per esercitazioni)

N° prog.	Denominazione	superficie (in mq)	n° posti di lavoro
1	Aula informatica	Mq 34	16
totale laboratori n° 1			

13.2 Risorse tecniche e attrezzature didattiche

Descrizione laboratori didattici

n° progr. 1 Denominazione	
Tipologia dotazioni del laboratorio	N° dotazione
COMPUTER DA TAVOLO	8
COMPUTER PORTATILE	1
STAMPANTE LASER B/N	1
COLLEGAMENTO INTERNET	8
TELEVISORE	1
VIDEOREGISTRATORE	1
VIDEOPROIETTORE DIGITALE	1
LAVAGNA FOGLI MOBILI	1
LAVAGNA LUMINOSA	1
LAVAGNA	1
SCRIVANIE (POSTAZIONI)	16
SOFTWARE	

Descrizione risorse tecniche

Tipologia risorse tecniche	N° dotazione
COLLEGAMENTO INTERNET ISDN	8
STAMPANTE LASER BIANCO E NERO HP LASEJET 5	1
STAMPANTE A COLORI GETTO DI INCHIOSTRO	-
COMPUTER PORTATILE (TOSHIBA PENTIUM ii 266 MHZ)	1
PERSONAL COMPUTER	8
di cui: n. 3 PENTIUM II 266 MHZ	
n. 2 PENTIUM III 450 MHZ	
n. 6 PENTIUM III 800 MHZ di cui uno con masterizzatore	
n. 2 POWER MACINTOSH	
SOFTWARE: ADOBE PHOTOSHOP	
ADOBE ILLUSTRATOR	
COREL DRAW	
MACROMEDIA DREAMWEAVER 4	
MACROMEDIA FLASH 5	
MACROMEDIA FIREWORKS 4	

14 LIVELLO PREVENTIVO E CONDIZIONE DI TRASPARENZA

14.1 Soddisfazione degli utenti e delle altre parti interessate

L'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone" rileva la soddisfazione degli utenti, dei docenti e delle aziende coinvolte nei processi formativi consegnando loro, in momenti appropriati, dei questionari che consentono di valutare il grado di qualità percepita.

Il Responsabile del Sistema Garanzia Qualità elabora i dati ricavati dai questionari al fine di individuare le aree più critiche e le priorità di intervento.

Il Responsabile del Sistema Garanzia Qualità, predispone una relazione sul grado di qualità percepita e la presenta al Responsabile dell'Agenzia di Formazione affinché siano adottati tutti i provvedimenti correttivi.

14.2 Monitoraggio e misurazione dei servizi

Onde garantire che i requisiti dei servizi siano soddisfatti L'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone" ha pianificato ed attua azioni di monitoraggio e misura delle caratteristiche degli stessi.

Tali azioni sono eseguite, nel rispetto di quanto pianificato, in appropriate fasi dei processi di realizzazione del servizio.

Il Responsabile dell'Agenzia di Formazione pianifica, in appropriate fasi dei corsi, le attività di controllo, le eseguono e ne registrano l'esito per dare confidenza sulla conformità delle attività svolte.

I Docenti pianificano, nei Piani di Lavoro, le attività di verifica individuando le fasi di processo. I risultati dei controlli eseguiti sono debitamente registrati.

Ogni materiale acquistato è debitamente controllato in sede di accettazione.

14.3 Controllo delle non conformità

Per non conformità s'intende il "Non soddisfacimento di requisiti specificati" ed in particolare lo "Scostamento o l'assenza di una o più caratteristiche di qualità". Una non conformità può raffigurarsi come la mancata rispondenza del risultato di un prodotto/processo o del sistema che lo determina, a quanto definito da specifiche ed impegni assunti nonché a quanto previsto da normative cogenti, regolamenti, convenzioni, etc. cui l'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone" è obbligata ad attenersi.

Ogni non conformità rilevata nello svolgimento delle attività è gestita in accordo alle prescrizioni contenute in una specifica procedura.

Ogni problema rilevato è gestito come una non conformità, quindi puntualmente analizzato e valutato al fine di individuarne il trattamento più efficace per l'eliminazione della non conformità stessa.

I responsabili incaricati della verifica sull'efficacia dei trattamenti adottati per la risoluzione delle non conformità, oltre a valutarne gli effetti, hanno specifica autorità per richiedere, quando opportuno, l'adozione di azioni correttive.

I rapporti di non conformità sono analizzati dal Responsabile del Sistema Garanzia Qualità onde fornire utili indicazioni per la definizione di adeguate attività di miglioramento.

14.4 Analisi dei dati

L'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone" raccoglie ed analizza opportuni dati per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del proprio sistema di gestione e per individuare possibili miglioramenti. Tali dati comprendono quelli prodotti dalle attività di misurazione e monitoraggio e da altre fonti pertinenti.

L'Organizzazione analizza questi dati per cogliere indicazioni in merito:

- 1) al grado di soddisfazione di utenti e parti interessate;
- 2) alla conformità ai requisiti di utenti e parti interessate;
- 3) alle caratteristiche dei processi, dei servizi e del loro andamento;
- 4) alle necessità formative interne;
- 5) alla capacità dei fornitori di soddisfare i requisiti specificati.

I dati raccolti sono gestiti anche al fine di permetterne il confronto nel tempo, onde evidenziare l'efficacia delle azioni di miglioramento concluse e nuove opportunità di miglioramento.

14.5 Miglioramento continuo

L'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone" pianifica e gestisce i processi necessari al miglioramento continuo del sistema di gestione, per fare ciò utilizza la politica e gli obiettivi della qualità, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive.

14.6 Azioni correttive e preventive

Le azioni correttive sono adottate per eliminare la causa di una o più non conformità, o di situazioni indesiderate, allo scopo di prevenirne il ripetersi.

Le azioni correttive intraprese per l'eliminazione delle cause delle non conformità reali o di situazioni comunque indesiderabili sono proporzionali all'entità del problema e/o rischi da esso derivanti.

Un'azione correttiva consiste in una serie di attività interfunzionali pianificate, sistematiche e documentate mirate a:

- identificare la causa prima delle problematiche evidenziate attraverso l'analisi di tutte le informazioni disponibili;
- pianificare i provvedimenti correttivi atti ad eliminare o minimizzare tale causa;
- definire responsabilità, mezzi, modalità, risorse e tempi per l'attuazione dei provvedimenti correttivi decisi;
- attuare in modo controllato le attività pianificate;
- verificare l'efficacia delle azioni intraprese.

L'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone" rende disponibili specifici modelli per la segnalazione eventuali di reclami e/o disservizi ed ha definito modalità e responsabilità per la gestione degli stessi.

14.7 Reclami

I reclami possono essere espressi in forma scritta o via fax, devono essere sottoscritti e contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Responsabile dell'Agenzia di Formazione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta non oltre sette giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

14.8 Condizioni di trasparenza

Validazione

La presente Carta è stata redatta dal Responsabile del Sistema Garanzia Qualità ed approvata dal Responsabile dell'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone" e dal Presidente della Cooperativa di Solidarietà "Ama-Aquilone".

Modalità di diffusione al pubblico

Il Responsabile dell'Agenzia di Formazione ne cura la diffusione al pubblico mediante distribuzione controllata:

- ad ogni singolo richiedente in sede di accoglienza;
- agli Enti e al personale interno ad ogni revisione;
- a ciascun iscritto al momento dell'avvio dei corsi.

Modalità di revisione periodica

Il Responsabile dell'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone" annualmente sottopone a riesame la presente Carta della Qualità onde garantire la sua attualità e rispondenza alla realtà dell'organizzazione.

ELBORAZIONE, VERIFICA ED APPROVAZIONE

La presente edizione della Carta della Qualità è stata elaborata e verificata dal Sig. Mariani Fabio in qualità di Responsabile del Sistema Garanzia Qualità. Il Sig. Cicchi Francesco, Presidente della Cooperativa di Solidarietà "Ama-Aquilone" e il Sig. Mariani Fabio, Responsabile dell'Agenzia di Formazione "Ama-Aquilone" approvano la presente edizione.

Castel di Lama, lì 12 settembre 2004

Per elaborazione e verifica

Data

il Responsabile del Sistema Garanzia Qualità

Per approvazione

Data

Il Responsabile dell'Agenzia di Formazione
"Ama-Aquilone"

Data

Il Presidente della Cooperativa di Solidarietà
"Ama-Aquilone"

INDICE

1. UNA POLITICA PER LA QUALITA'	2
2. I PRINCIPI FONDAMENTALI	3
3. L'OFFERTA FORMATIVA	3
4. GLI STANDARD DI QUALITA'	4
5. L'ORGANIZZAZIONE DELLA DIDATTICA	5
5.1 I Corsi di aggiornamento e riqualificazione.....	5
5.2 I Corsi di Specializzazione.....	5
5.3 I Corsi di Qualifica di I° e II° livello.....	5
5.4 I Corsi modulari.....	6
5.5 I Tirocini formativi e di orientamento e i Piani di inserimento professionale.....	6
5.6 I Seminari di studio e di approfondimento.....	6
6 GLI OBIETTIVI E LA VALUTAZIONE DELLE ATTIVITA' FORMATIVE	7
6.1 Gli obiettivi generali delle attività formative.....	7
6.2 La valutazione della situazione di ciascun discente.....	7
6.3 Gli indicatori della valutazione.....	7
6.4 Gli strumenti di verifica.....	9
6.5 I descrittori dell'apprendimento e i voti.....	9
6.6 I Crediti scolastici e formativi: il libretto personale.....	9
6.7 La certificazione delle competenze.....	10
6.7.1 Accoglienza.....	10
6.7.2 Informazioni.....	11
6.7.3 Bilancio personale.....	12
6.7.4 Valutazione psicosociale.....	12
6.7.5 Valutazione delle competenze.....	13
6.7.6 Counselling.....	13

6.7.7	Tecniche di transizione.....	13
6.8	La valutazione delle attività formative.....	14
7	L'AGENZIA DI FORMAZIONE, LA RETE TERRITORIALE REGIONALE ED EXTRAREGIONALE.....	14
8	PROGETTO SERVIZIO ORIENTAMENTO E REINSERIMENTO SOCIO-LAVORATIVO PER SOGGETTI SVANTAGGIATI.....	15
8.1	L'attività di supporto.....	15
8.2	L'attività di orientamento formativo/lavorativo.....	17
8.3	Gli obiettivi.....	17
8.4	Le modalità operative.....	19
9	IL PROGETTO DI SOLIDARIETA' E COOPERAZIONE INTERNAZIONALE: IL MONDO DI MASIH.....	20
10	SERVIZI E SUPPORTI.....	21
11	L'ORGANIZZAZIONE DELL'AGENZIA DI FORMAZIONE "AMA-AQUILONE".....	22
11.1	Il Responsabile dell'Agazia di Formazione.....	22
11.2	Il Responsabile Area progettazione e orientamento.....	22
11.3	Il Responsabile Area didattica.....	23
11.4	I Progettisti.....	24
11.5	Gli Orientatori.....	24
11.6	Il Coordinatore dei corsi.....	25
11.7	I Docenti.....	25
11.8	Il Responsabile del Sistema Qualità.....	25
12	SERVIZI AMMINISTRATIVI E SEGRETERIA DIDATTICA ALLIEVI.....	26
12.1	La Segreteria didattica.....	26
12.2	I Servizi amministrativi.....	26
13	LE RISORSE STRUTTURALI E LE DOTAZIONI DIDATTICHE.....	27
13.1	Descrizioni locali.....	27

13.2	Risorse tecniche e attrezzature didattiche.....	28
14	LIVELLO PREVENTIVO E CONDIZIONE DI TRASPARENZA.....	29
14.1	Soddisfazione degli utenti e delle altre parti interessate.....	29
14.2	Monitoraggio e misurazione dei servizi.....	29
14.3	Controllo delle non conformità.....	29
14.4	Analisi dei dati.....	30
14.5	Miglioramento continuo.....	30
14.6	Azioni correttive e preventive.....	30
14.7	Reclami.....	30
14.8	Condizioni di trasparenza.....	31
15	ALLEGATI	
-	Allegato 1 PIANO FORMATIVO 2005	
-	Allegato 2 SCHEDA ANAMNESTICA ESPLORATIVA	