

## ADA.18.01.06 - ACCOGLIENZA E GUIDA AI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Realizzare la prima accoglienza nei servizi per il lavoro e l'apprendimento permanente, espletando le pratiche amministrative di inserimento e/o aggiornamento dei dati relativi agli utenti e fornendo informazioni in merito alle finalità e alle risorse del servizio

#### 1 - ACCOGLIENZA

Grado di complessità 2

##### 1.2 RILEVAZIONE ESIGENZE

Rilevare le esigenze dell'utente e i motivi del contatto utilizzando tecniche di comunicazione efficace

Grado di complessità 1

##### 1.1 PRESENTAZIONE SERVIZI

Presentare i servizi offerti fornendo prime informazioni su tipologie e caratteristiche

#### 2 - DISBRIGO PRATICHE AMMINISTRATIVE

Grado di complessità 2

##### 2.2 INSERIMENTO DATI

Inserire i dati socio-anagrafici e le esperienze formativo/professionali dell'utente nel sistema informativo

##### 2.2 AGGIORNAMENTO DATI

Curare l'aggiornamento del profilo socio-professionale dell'utente registrando nel sistema informativo le eventuali variazioni dei suoi dati (es. cambio di residenza, acquisizione titolo di istruzione/formazione, ...)

Grado di complessità 1

##### 2.1 GESTIONE MODULISTICA DI ACCESSO

Consegnare all'utente la (eventuale) modulistica per l'accesso ai servizi fornendo le relative istruzioni di compilazione e curandone la successiva archiviazione

##### 2.1 ESPLETAMENTO PRATICHE

Acquisire la dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro (DID), ai fini della formalizzazione della

## ADA.18.01.06 - ACCOGLIENZA E GUIDA AI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

presa in carico dell'utente e controllarne la completezza

## ADA.18.01.06 - ACCOGLIENZA E GUIDA AI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

#### RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Tipologia e caratteristiche dei servizi offerti
- Esigenze del potenziale utente
- Dati socio-anagrafici del potenziale utente
- Principali esperienze educative, formative e professionali del potenziale utente
- Dichiarazioni (p.e. dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro - DID) e modulistica d'accesso ai servizi
- Procedure aziendali
- Sistema informativo
- Archivi cartacei e digitali

#### TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di comunicazione e di gestione delle relazioni
- Operatività di conduzione dei pratiche amministrative
- Tecniche e operatività di raccolta, registrazione ed aggiornamento dati

#### OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Utente informato
- Pratiche amministrative e burocratiche espletate
- Dati utenza registrati ed aggiornati

#### INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

##### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. Tutte le tipologie di servizi per il lavoro e l'apprendimento permanente
2. Almeno due tipologie di utenza

##### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: sulla base delle indicazioni fornite, simulazione di prima accoglienza e di erogazione di informazioni per una determinata tipologia di servizio ed utenza
2. Colloquio tecnico relativo alle differenze di approccio in caso di altri servizi/tipologie di utenza

## ADA.18.01.06 - ACCOGLIENZA E GUIDA AI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

### FONTI

Bresciani P.G., Varesi P. (a cura di), Servizi per l'impiego e politiche attive del lavoro. Le buone pratiche locali, risorsa per il nuovo sistema nazionale, Franco Angeli, 2016

DECRETO LEGISLATIVO 14 settembre 2015, n. 150 - Disposizioni per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 10 dicembre 2014, n. 183