

## ADA.18.01.08 - ANALISI DELLA DOMANDA E DEFINIZIONE DEL PATTO DI SERVIZIO

### RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Approfondire l'analisi della situazione della persona, dei bisogni e delle motivazioni alla base della richiesta di intervento, indirizzandola verso i servizi offerti nella struttura ma anche ad altre strutture presenti sul territorio (funzione di filtro)

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Analisi della domanda: **2 casi**

**Dimensione 2** - Indirizzamento utente: **2 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 2** - Offrire le informazioni sulle opportunità formative e professionali, favorendo il processo di auto-consultazione dei materiali informativi disponibili presso la struttura e/o online e supportando le persone nella fase di stesura del curriculum vitae

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Informazione orientativa: **3 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 3** - Predisporre il patto di servizio e il relativo piano di azione, definendo e sottoscrivendo, sulla base dei dati raccolti nella fase di analisi della domanda e delle scelte effettuate dalla persona in seguito all'esame delle opportunità formativo-professionali, il tipo di percorso da attuare

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Profiling utente: **3 casi**

**Dimensione 2** - Elaborazione Patto di servizio (PS): **2 casi**

**Dimensione 3** - Elaborazione Piano di azione individuale (PAI): **2 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

## ADA.18.01.08 - ANALISI DELLA DOMANDA E DEFINIZIONE DEL PATTO DI SERVIZIO

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Approfondire l'analisi della situazione della persona, dei bisogni e delle motivazioni alla base della richiesta di intervento, indirizzandola verso i servizi offerti nella struttura ma anche ad altre strutture presenti sul territorio (funzione di filtro)

## 1 - ANALISI DELLA DOMANDA

Grado di complessità 1

### 1.1 ANALISI DELLA DOMANDA

Condurre un colloquio di analisi della domanda anche con l'utilizzo di apposite schede, al fine di rilevare richieste esplicite, aspettative, obiettivi e bisogni non dichiarati

### 1.1 INDIVIDUAZIONE SERVIZI

Individuare il/i servizio/i (es. servizi di incontro domanda/offerta lavorativa, formazione, orientamento, ...) adeguati alla tipologia di utenti e atti a soddisfare la domanda rilevata

## 2 - INDIRIZZAMENTO UTENTE

Grado di complessità 1

### 2.1 INDIRIZZAMENTO INTERNO

Indirizzare l'utente verso il/i servizio/i specialistici individuati presenti nella struttura

### 2.1 INDIRIZZAMENTO ESTERNO

Indirizzare l'utente verso il/i servizio/i offerti da altre strutture presenti sul territorio

## ADA.18.01.08 - ANALISI DELLA DOMANDA E DEFINIZIONE DEL PATTO DI SERVIZIO

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

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

- Tipologia di servizi offerti dalla struttura e/o dalle altre strutture presenti sul territorio (p.e. servizi di incontro domanda/offerta lavorativa, formazione, orientamento, individuazione, validazione e certificazione competenze, etc.)
- Schede e questionari (a diverso grado di strutturazione) finalizzati alla rilevazione del fabbisogno
- Caratteristiche della persona richiedente il servizio (età, genere, stato occupazionale, etc.)
- Principali esperienze della persona richiedente il servizio
- Fabbisogni ed attese esplicitati dalla persona

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

- Metodi e tecniche di analisi dei fabbisogni formativo-professionali della persona richiedente il servizio

#### OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Fabbisogni (anche non dichiarati) della persona richiedente il servizio individuati
- Persona richiedente indirizzata verso il servizio individuato

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

#### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme dei metodi e delle tecniche di analisi dei fabbisogni formativo-professionali della persona

#### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: conduzione, in situazione reale o simulata, di un colloquio di analisi dei fabbisogni
2. Colloquio tecnico relativo a descrizione delle modalità di disegno di un'intervista/un colloquio per l'analisi dei fabbisogni

## ADA.18.01.08 - ANALISI DELLA DOMANDA E DEFINIZIONE DEL PATTO DI SERVIZIO

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 2** - Offrire le informazioni sulle opportunità formative e professionali, favorendo il processo di auto-consultazione dei materiali informativi disponibili presso la struttura e/o online e supportando le persone nella fase di stesura del curriculum vitae

## 1 - INFORMAZIONE ORIENTATIVA

Grado di complessità 2

### 1.2 SUPPORTO STESURA CV

Offrire supporto agli utenti nella stesura del proprio Curriculum Vitae e della lettera di presentazione fornendo indicazioni e suggerimenti per un'elaborazione efficace

Grado di complessità 1

### 1.1 EROGAZIONE INFORMAZIONI

Fornire informazioni agli utenti su opportunità formative e/o professionali (fonti, contatti, normative ...) anche attraverso la consegna di materiali cartacei (es. guide, opuscoli, ...) o multimediali (es. audiovisivi, cd-rom, ...)

### 1.1 ASSISTENZA UTENTI

Offrire supporto e assistenza agli utenti in difficoltà durante il processo di auto-consultazione dei materiali informativi disponibili presso la struttura e/o online

## ADA.18.01.08 - ANALISI DELLA DOMANDA E DEFINIZIONE DEL PATTO DI SERVIZIO

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

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

- Tipologia di servizi offerti dalla struttura e/o dalle altre strutture presenti sul territorio (p.e servizi di incontro domanda/offerta lavorativa, formazione, orientamento, individuazione, validazione e certificazione competenze, etc.)
- Materiali informativi (materiali cartacei, quali guide, opuscoli, audiovisivi, cd-rom, ...)
- Fonti normative di riferimento
- Contatti relativi ai fornitori di servizi di educazione, formazione, lavoro
- Caratteristiche della persona richiedente il servizio (età, genere, stato occupazionale, etc.)
- Esperienze della persona richiedente il servizio
- Format del CV europeo
- Modelli di lettere di presentazione

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

- Tecniche e modalità di comunicazione e di gestione delle relazioni
- Metodi e tecniche di redazione di CV e di lettere di presentazione

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Informazioni trasmesse
- Utente supportato nella redazione del proprio CV

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

##### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme dei metodi e delle tecniche di redazione di CV e di lettere di presentazione

##### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: conduzione, in situazione reale o simulata, di un'attività di supporto alla redazione di un CV
2. Colloquio tecnico relativo ad approfondimenti circa le tipologie di servizi di educazione, formazione, lavoro, con esplicitazione dei riferimenti normativi

## ADA.18.01.08 - ANALISI DELLA DOMANDA E DEFINIZIONE DEL PATTO DI SERVIZIO

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 3** - Predisporre il patto di servizio e il relativo piano di azione, definendo e sottoscrivendo, sulla base dei dati raccolti nella fase di analisi della domanda e delle scelte effettuate dalla persona in seguito all'esame delle opportunità formativo-professionali, il tipo di percorso da attuare

## 1 - PROFILING UTENTE

Grado di complessità 2

### 1.2 COMUNICAZIONE PROFILING

Fornire informazioni all'utente sul suo profilo di occupabilità argomentandone il significato

### 1.2 PROFILAZIONE QUALITATIVA

Definire il profilo di occupabilità dell'utente sulla base dei dati raccolti in fase di colloquio sulle sue competenze ed esperienze

Grado di complessità 1

### 1.1 PROFILAZIONE QUANTITATIVA

Calcolare l'indice di profilazione dell'utente sulla base dei dati anagrafici e professionali attraverso l'utilizzo di apposito software

## 2 - ELABORAZIONE PATTO DI SERVIZIO (PS)

Grado di complessità 1

### 2.1 STESURA PATTO DI SERVIZIO

Predisporre il Patto di servizio personalizzato (contenente al minimo: profilo di occupabilità, responsabile delle attività, frequenza dei contatti, ...) al fine di acquisire la disponibilità dell'utente a partecipare ad attività formative e/o iniziative e laboratori per il rafforzamento delle competenze nella ricerca attiva di lavoro, accettazione di congrue offerte di lavoro, ecc. e la sottoscrizione dei reciproci impegni

### 2.1 ILLUSTRAZIONE PATTO DI SERVIZIO

Presentare il Patto di servizio personalizzato all'utente illustrandone le caratteristiche, gli impegni reciproci e relative sanzioni

## 3 - ELABORAZIONE PIANO DI AZIONE INDIVIDUALE (PAI)

## ADA.18.01.08 - ANALISI DELLA DOMANDA E DEFINIZIONE DEL PATTO DI SERVIZIO

Grado di complessità 1

### 3.1 STESURA PIANO DI AZIONE

Predisporre il Piano di azione individuale elaborando la pianificazione operativa (attività, tempi, modalità, evidenze da produrre, ...) dei servizi concordati nel patto di servizio

### 3.1 ILLUSTRAZIONE PIANO DI AZIONE

Presentare il Piano di azione personalizzato all'utente illustrando l'articolazione del percorso personalizzato (attività, tempi, modalità), gli adempimenti reciproci e le procedure di monitoraggio

## ADA.18.01.08 - ANALISI DELLA DOMANDA E DEFINIZIONE DEL PATTO DI SERVIZIO

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3

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

- Informazioni sulla persona richiedente il servizio in esito all'analisi dei fabbisogni (informazioni anagrafiche, quantitative, qualitative: esperienze, competenze, etc.)
- Tipologia e caratteristiche del servizio individuato
- Standard di servizio
- Attività, tempi, modalità di fruizione del servizio individuato
- Evidenze da produrre per usufruire del servizio individuato
- Tipologia di impegni reciproci da assumere per usufruire del servizio individuato

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

- Tecniche e modalità di comunicazione e di gestione delle relazioni
- Metodi e operatività di sviluppo di un piano di azione individuale
- Metodi e operatività di redazione di un patto di servizio

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Profiling utente
- Patto di servizio redatto e condiviso
- Piano di azione individuale elaborato

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

##### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tipologie di servizio (servizi di incontro domanda/offerta lavorativa, formazione, orientamento, individuazione, validazione e certificazione competenze, etc.)

##### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: Definizione di un piano d'azione individuale e redazione di un patto di servizio, a partire da input forniti relativi ad una tipologia di servizio
2. Colloquio tecnico relativo alla descrizione dei contenuti minimi di un piano di azione individuale e di un patto di servizio relativi ad un servizio differente da quello oggetto della prova prestazionale



## ADA.18.01.08 - ANALISI DELLA DOMANDA E DEFINIZIONE DEL PATTO DI SERVIZIO

### 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, FrancoAngeli, 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