

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)

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 utente 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

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

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

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

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)

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

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