

## 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

## 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