

ADA.18.01.09 - CONSULENZA ORIENTATIVA E BILANCIO DI COMPETENZE

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 4 - Elaborare la documentazione per il monitoraggio e la valutazione del servizio di consulenza orientativa, avendo cura di redigere ed archiviare una scheda di sintesi descrittiva per ogni singolo percorso di consulenza realizzato

1 - ARCHIVIAZIONE DOCUMENTAZIONE UTENTE

Grado di complessità 3

1.3 ARCHIVIAZIONE CV UTENTI

Archiviare i CV degli utenti, nel rispetto delle disposizioni legislative per il trattamento dei dati personali e sensibili, prevedendo una modalità di ricerca informatizzata (es. data base, access, ...)

Grado di complessità 2

1.2 ARCHIVIAZIONE DOCUMENTAZIONE UTENTE (DOSSIER INDIVIDUALE)

Archiviare tutta la documentazione (es. patto di servizio, piano d'azione, ...) prodotta e raccolta nei diversi interventi orientativi, organizzata sotto forma di dossier individuale

Grado di complessità 1

1.1 ARCHIVIAZIONE SCHEDE UTENTI

Archiviare le schede di registrazione degli utenti (cd. schede utenti) compilate in fase di prima accoglienza al servizio, anche con l'ausilio di strumenti (es. data base)

2 - ELABORAZIONE DOCUMENTAZIONE PER MONITORAGGIO E VALUTAZIONE SERVIZIO

Grado di complessità 3

2.3 FORMALIZZAZIONE REPORT DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Formalizzare, a cadenza periodica (semestrale, annuale) report di sintesi, sulla base dei dati di monitoraggio e valutazione dei servizi erogati e delle modalità di accesso/fruizione da parte dell'utenza

Grado di complessità 2

2.2 ELABORAZIONE DOCUMENTAZIONE PER MONITORAGGIO

Elaborare i dati desunti dalla documentazione per il monitoraggio, relativi agli indicatori (es. n°

ADA.18.01.09 - CONSULENZA ORIENTATIVA E BILANCIO DI COMPETENZE

utenti servizio erogato, n° tirocini attivati, ...) oggetto dell'osservazione

2.2 ELABORAZIONE DOCUMENTAZIONE VALUTAZIONE SERVIZIO

Elaborare i dati della documentazione per la valutazione del servizio, relativi alla misurazione della soddisfazione espressa dell'utenza a seguito della fruizione dei servizi

Grado di complessità 1

2.1 ELABORAZIONE DATI UTENTI

Elaborare i dati relativi agli utenti (es. numero accessi, sesso, titolo studio, ..), anche in relazione alla tipologia dei servizi fruiti (es. accoglienza, informazione, orientamento, ...) e agli esiti raggiunti

ADA.18.01.09 - CONSULENZA ORIENTATIVA E BILANCIO DI COMPETENZE

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

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

- Schede utenti
- Data base dedicati
- Dossier utenti (CV, evidenze, patto di servizio, piano d'azione, ...)
- Principi e norme relativi al trattamento dei dati sensibili ed al rispetto della privacy dei richiedenti
- Caratteristiche degli utenti che hanno usufruito del servizio (età, genere, titolo di studio, ...)
- Tipologia di servizi erogati (accoglienza, informazione, orientamento, bilancio competenze, ...)
- Modalità di accesso/fruizione da parte degli utenti
- Esiti dei servizi di consulenza erogati (p.e. numero di tirocini attivati, iscrizione a percorsi formativi, ...)
- Dati di monitoraggio del servizio
- Strumenti di rilevazione della customer satisfaction
- Procedure e protocolli aziendali di archiviazione (cartacea e informatizzata)

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche e operatività di archiviazione ed aggiornamento banche dati
- Metodi e tecniche elaborazione dati di monitoraggio e dei risultati del servizio
- Metodi e tecniche di rilevazione della customer satisfaction e di elaborazione dei dati

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Documenti utenti archiviati
- Esiti della valutazione del servizio e dei risultati raggiunti elaborati
- Esiti della customer satisfaction elaborati

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 elaborazione dati di monitoraggio e dei risultati del servizio
2. L'insieme dei metodi e delle tecniche di rilevazione della customer satisfaction e di elaborazione dei dati
3. Un set informativo esemplificativo dei servizi erogati (caratteristiche ed utenza)

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: impostazione di un report di monitoraggio e valutazione del servizio

ADA.18.01.09 - CONSULENZA ORIENTATIVA E BILANCIO DI COMPETENZE

erogato e dei risultati raggiunti, a partire da input forniti

2. Colloquio tecnico relativo a modalità di rilevazione della customer satisfaction

ADA.18.01.09 - CONSULENZA ORIENTATIVA E BILANCIO DI COMPETENZE

ADA.18.01.09 - CONSULENZA ORIENTATIVA E BILANCIO DI COMPETENZE

FONTI

- Alberici A., Serreri P., Competenze e formazione in età adulta. Il Bilancio di competenze: dalla teoria alla pratica, Roma, Monolite, 2009
- Alby F., Mora F., Il bilancio di competenze. Conoscere sé stessi e capire le organizzazioni, Roma, Carocci Faber, 2004
- Gallo R., Boerchi D., Bilancio di competenze e assessment centre. Potenzialità e limiti dell'auto e dell'eterovalutazione, Milano, Franco Angeli, 2008
- Grimaldi A. (a cura di), Dall'AutoValutazione dell'Occupabilità al progetto professionale. La pratica Isfol di orientamento specialistico, Isfol, aprile 2016
- ISFOL, Rapporto di monitoraggio sui servizi per il lavoro 2015, ISFOL, febbraio 2016
- ISFOL, La qualità nei servizi di orientamento e inserimento lavorativo nei Centri per l'Impiego: Linee guida e Carta dei servizi, 2007
- ITALIA LAVORO, Mappa degli standard di qualità dei servizi di placement universitari, 2014
- Mandrone E., Landi R., Marocco M., Radicchia D., I canali di intermediazione e i servizi per il lavoro, ISFOL, maggio 2016
- Normativa
- Raccomandazione del 22.04.2013 del Consiglio Europeo sull'istituzione di una Garanzia per i Giovani
 - Piano di attuazione italiano della Garanzia per i Giovani, 23 dicembre 2013
 - Accordo del 20 dicembre 2012, tra il Governo, le Regioni e gli Enti locali concernente la “Definizione del sistema nazionale sull'orientamento permanente”
 - Accordo del 5 dicembre 2013, tra il Governo, le Regioni e gli Enti locali recante “Definizione delle Linee Guida del sistema nazionale sull'orientamento permanente”
 - Accordo del 13 novembre 2014, tra il Governo, le Regioni e gli Enti locali recante “Definizione degli Standard minimi dei servizi e delle competenze degli operatori di orientamento, con riferimento alle funzioni e ai servizi di orientamento attualmente in essere nei diversi contesti territoriali e nei sistemi dell'Istruzione, della For-mazione e del Lavoro”
 - MIUR, Linee guida nazionali sull'orientamento permanente, del 19.02.2014
 - Legge 10 dicembre 2014, n. 18