

## Operatore dei servizi di accoglienza e informazione/orientamento di base

 SETTORE 18. [Servizi di educazione, formazione e lavoro](#)

REPERTORIO - Sardegna

### AdA associate alla Qualificazione

ADA.18.01.06 (ex ADA.23.179.579) - Accoglienza e guida ai servizi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente

#### Tabelle di equivalenza AdA

Operatore all'accoglienza ed ai servizi info-orientativi di base	Liguria
Operatore di accoglienza e orientamento informativo	Marche
Operatore/operatrice per l'informazione, accompagnamento e tutoraggio nei percorsi formativi e di orientamento e inserimento al lavoro	Puglia
Addetto all'informazione, accompagnamento e tutoraggio nei percorsi formativi e di orientamento e inserimento al lavoro	Toscana

#### Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

#### Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1
Operatore per l'informazione, accompagnamento e tutoraggio nei percorsi formativi e di orientamento e inserimento al lavoro	Calabria	1	X
Operatore all'accoglienza ed ai servizi info-orientativi di base	Liguria	1	X

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>
ESPERTO IN COMUNICAZIONE GIOVANILE	Lombardia	1	X
Operatore di accoglienza e orientamento informativo	Marche	1	X
Orientatore	Molise	1	X
Operatore/operatrice per l'informazione, accompagnamento e tutoraggio nei percorsi formativi e di orientamento e inserimento al lavoro	Puglia	1	X
Addetto all'informazione, accompagnamento e tutoraggio nei percorsi formativi e di orientamento e inserimento al lavoro	Toscana	1	X
Orientatore	Valle d'Aosta	1	X

### Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>
-----------------------	-------------------	-------------------	------------

### Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>
ORIENTATORE	Lombardia	0	
Operatore dei servizi di accoglienza e informazione/orientamento di base	Sardegna	0	
TECNICO SPECIALIZZATO DEI SERVIZI PER IL LAVORO	Veneto	0	

ADA.18.01.07 (ex ADA.23.179.580) - Orientamento informativo

## Tabelle di equivalenza AdA

Operatore all'accoglienza ed ai servizi info-orientativi di base	Liguria
Operatore di accoglienza e orientamento informativo	Marche
Operatore/operatrice per l'informazione, accompagnamento e tutoraggio nei percorsi formativi e di orientamento e inserimento al lavoro	Puglia
Addetto all'informazione, accompagnamento e tutoraggio nei percorsi formativi e di orientamento e inserimento al lavoro	Toscana

## Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

### Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Esperto di orientamento	Basilicata	3	X	X	X
Operatore per l'informazione, accompagnamento e tutoraggio nei percorsi formativi e di orientamento e inserimento al lavoro	Calabria	3	X	X	X
Tecnico esperto in comunicazione giovanile	Campania	3	X	X	X
Orientatore	Campania	3	X	X	X
ORIENTATORE	Emilia-Romagna	3	X	X	X
Orientatore	Lazio	3	X	X	X
Operatore del servizio orientamento per persone disabili e in situazione di svantaggio	Liguria	3	X	X	X

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>
Operatore all'accoglienza ed ai servizi info-orientativi di base	Liguria	3	X	X	X
ESPERTO IN COMUNICAZIONE GIOVANILE	Lombardia	3	X	X	X
ORIENTATORE	Lombardia	3	X	X	X
Operatore di accoglienza e orientamento informativo	Marche	3	X	X	X
Orientatore	Piemonte	3	X	X	X
Operatore/operatrice per l'informazione, accompagnamento e tutoraggio nei percorsi formativi e di orientamento e inserimento al lavoro	Puglia	3	X	X	X
Orientatore	Sicilia	3	X	X	X
Addetto all'informazione, accompagnamento e tutoraggio nei percorsi formativi e di orientamento e inserimento al lavoro	Toscana	3	X	X	X

### Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>
Orientatore	Molise	2	X	X	
Operatore dei servizi di accoglienza e informazione/orientamento di base	Sardegna	2	X		X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico responsabile dell'orientamento	Sardegna	1			X
Tecnico della facilitazione di interventi nell'ambito delle politiche giovanili, dell'informazione orientativa, della valutazione e del monitoraggio degli interventi	Toscana	2	X		X
Orientatore	Valle d'Aosta	2	X		X
TECNICO SPECIALIZZATO DEI SERVIZI PER IL LAVORO	Veneto	2	X		X

### Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
ORIENTAMENTO	Piemonte	0			
Orientamento	Sicilia	0			

ADA.18.01.08 (ex ADA.23.179.581) - Analisi della domanda e definizione del patto di servizio

### Tabelle di equivalenza AdA

Orientatore	Campania
ORIENTATORE	Emilia-Romagna
Orientatore	Lazio
Operatore del servizio orientamento per persone disabili e in situazione di svantaggio	Liguria
ORIENTATORE	Lombardia

ORIENTAMENTO	Piemonte
--------------	----------

Orientatore	Piemonte
-------------	----------

Tecnico responsabile dell'orientamento	Sardegna
--	----------

## Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

### Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Esperto di orientamento	Basilicata	3	X	X	X
Orientatore	Campania	3	X	X	X
ORIENTATORE	Emilia-Romagna	3	X	X	X
Orientatore	Lazio	3	X	X	X
Operatore del servizio orientamento per persone disabili e in situazione di svantaggio	Liguria	3	X	X	X
ORIENTATORE	Lombardia	3	X	X	X
ESPERTO IN COMUNICAZIONE GIOVANILE	Lombardia	3	X	X	X
Tecnico dell'orientamento	Marche	3	X	X	X
Orientatore	Piemonte	3	X	X	X
ORIENTAMENTO	Piemonte	3	X	X	X
Operatore dei servizi di accoglienza e informazione/orientamento di base	Sardegna	3	X	X	X

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>
Orientamento	Sicilia	3	X	X	X
Orientatore	Sicilia	3	X	X	X
Orientatore	Valle d'Aosta	3	X	X	X

### Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>
Orientatore	Molise	2	X	X	
Operatore/operatrice per l'informazione, accompagnamento e tutoraggio nei percorsi formativi e di orientamento e inserimento al lavoro	Puglia	1	X		
Tecnico responsabile dell'orientamento	Sardegna	2	X	X	
Addetto all'informazione, accompagnamento e tutoraggio nei percorsi formativi e di orientamento e inserimento al lavoro	Toscana	1	X		
TECNICO SPECIALIZZATO DEI SERVIZI PER IL LAVORO	Veneto	2	X	X	

### Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico delle attività di monitoraggio e valutazione della qualità, della progettazione dei processi e della gestione dell'accreditamento	Calabria	0			

## Competenze

**Titolo:** Accoglienza e prima informazione sulle finalità e le risorse del servizio

**Descrizione:** 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 e indicazioni pratiche per soddisfare il primo bisogno informativo.

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.18.01.06 (ex ADA.23.179.579) - Accoglienza e guida ai servizi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente associate:

Risultato atteso:RA1: 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

Cura dell'accoglienza dell'utente

Espletamento di pratiche amministrative (acquisizione disponibilità al lavoro, certificazione stato di disoccupazione, ecc.)

Inserimento e/o aggiornamento dei dati relativi all'utente nei sistemi informativi

Rilascio di informazioni sui servizi offerti

Attività dell' AdA ADA.18.01.07 (ex ADA.23.179.580) - Orientamento informativo associate:

Risultato atteso:RA1: Realizzare incontri individuali e/o di gruppo per la



divulgazione di informazioni sulle dinamiche del mercato del lavoro e dell'offerta educativa e formativa, avendo cura di favorire l'avvio e il potenziamento di processi di ricerca attiva e auto-consultazione delle informazioni disponibili nei servizi territoriali e online  
Accoglienza e assistenza degli utenti nella ricerca e gestione di informazioni  
Realizzazione di attività laboratoriali

Risultato atteso:RA2: Realizzare iniziative per l'orientamento, allestendo servizi a livello stabile in centri dedicati e/o stand fieristici finalizzati alla divulgazione di informazioni, promuovendo e mantenendo un efficace contatto tra servizi e attori socio istituzionali interni e/o esterni al sistema

Cura dei rapporti con gli stakeholder

Partecipazione attiva a reti di strutture e servizi dedicati

Realizzazione di iniziative per l'orientamento nell'ambito di eventi specifici

Risultato atteso:RA3: Gestire i sistemi integrati di informazione (bacheche informative fisiche e virtuali), ricercando e catalogando le diverse fonti informative sui servizi e/o sulle offerte di lavoro e sulle opportunità di formazione e curando l'aggiornamento costante

Raccolta di informazioni e gestione di sistemi integrati di documentazione

Aggiornamento delle bacheche informative (fisiche e virtuali)

Attività dell' AdA ADA.18.01.08 (ex ADA.23.179.581) - Analisi della domanda e definizione del patto di servizio associate:

Risultato atteso:RA1: 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)

Indirizzamento dell'utente al servizio specializzato

Individuazione dei fabbisogni dell'utente

Profiling dell'utente

Risultato atteso:RA2: 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

Presentazione delle opportunità formative e professionali

Supporto alla stesura del curriculum vitae dell'utente

## CONOSCENZE

Aspetti normativi e giuridici relativi al mercato del lavoro e alle politiche del lavoro

Contesto socio-economico, tendenze del mercato del lavoro locale e caratteristiche delle imprese

Ciclo dei rifiuti al fine di individuare gli elementi del ciclo dei rifiuti maggiormente investiti dalle traiettorie di innovazione tecnologica  
Tecniche di funzionamento e conduzione degli impianti per il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti al fine di individuare le componenti degli impianti maggiormente investiti dalle traiettorie di innovazione tecnologica  
Elementi di funzionamento dei servizi alla persona sul territorio  
Elementi di ingegneria (tecnologia delle costruzioni, idraulica e geotecnica) al fine di assicurare la coerenza tra gli interventi progettati sugli impianti e la funzionalità complessiva degli stessi  
Reti territoriali dei servizi per il lavoro, dei servizi sociali e dell'associazionismo  
Articolazione e caratteristiche del ciclo idrico integrato e degli impianti di depurazione al fine di programmare un piano di manutenzione ordinaria e straordinaria adeguato a garantire il rispetto dei livelli di servizio prefissati  
Tecniche di conduzione del colloquio di accoglienza  
Metodi e tecniche di programmazione e realizzazione delle attività manutentive

#### ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di ricerca su siti web e altre fonti informative  
Curare l'accoglienza degli utenti, utilizzando tecniche di interazione e ascolto attivo per rilevarne i bisogni specifici e prioritari  
Curare le relazioni e la collaborazione con i diversi soggetti territoriali coinvolti a diverso titolo nelle aree di intervento di interesse nei processi di orientamento  
Fornire informazioni preliminari, identificando fonti informative attendibili e le tipologie di informazioni utili alle esigenze degli utenti  
Gestire le procedure previste per l'erogazione del servizio di accoglienza e prima informazione  
Predisporre i materiali informativi (servizi e pubblicazioni ad accesso libero, ad accesso condizionato o a pagamento) in formato cartaceo o su link internet  
Utilizzare software gestionali per l'interrogazione di banche dati e la registrazione delle informazioni preliminari sull'utenza

#### **Titolo: Erogazione di servizi informativi e orientativi di base**

**Descrizione: Realizzare incontri individuali e/o di gruppo per la divulgazione di informazioni sulle dinamiche del mercato del lavoro e dell'offerta educativa e formativa, assistendo gli utenti nella ricerca e acquisizione di informazioni utili a seconda del bisogno e favorendo lo sviluppo di capacità di accesso autonomo alle fonti informative (banche dati, repertori delle professioni ecc.).**

## Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.18.01.06 (ex ADA.23.179.579) - Accoglienza e guida ai servizi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente associate:

Risultato atteso:RA1: 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

Cura dell'accoglienza dell'utente

Espletamento di pratiche amministrative (acquisizione disponibilità al lavoro, certificazione stato di disoccupazione, ecc.)

Inserimento e/o aggiornamento dei dati relativi all'utente nei sistemi informativi

Rilascio di informazioni sui servizi offerti

Attività dell' AdA ADA.18.01.07 (ex ADA.23.179.580) - Orientamento informativo associate:

Risultato atteso:RA1: Realizzare incontri individuali e/o di gruppo per la divulgazione di informazioni sulle dinamiche del mercato del lavoro e dell'offerta educativa e formativa, avendo cura di favorire l'avvio e il potenziamento di processi di ricerca attiva e auto-consultazione delle informazioni disponibili nei servizi territoriali e online

Accoglienza e assistenza degli utenti nella ricerca e gestione di informazioni  
Realizzazione di attività laboratoriali

Risultato atteso:RA2: Realizzare iniziative per l'orientamento, allestendo servizi a livello stabile in centri dedicati e/o stand fieristici finalizzati alla divulgazione di informazioni, promuovendo e mantenendo un efficace contatto tra servizi e attori socio istituzionali interni e/o esterni al sistema

Cura dei rapporti con gli stakeholder

Partecipazione attiva a reti di strutture e servizi dedicati

Realizzazione di iniziative per l'orientamento nell'ambito di eventi specifici

Risultato atteso:RA3: Gestire i sistemi integrati di informazione (bacheche informative fisiche e virtuali), ricercando e catalogando le diverse fonti informative sui servizi e/o sulle offerte di lavoro e sulle opportunità di formazione e curando l'aggiornamento costante

Raccolta di informazioni e gestione di sistemi integrati di documentazione

Aggiornamento delle bacheche informative (fisiche e virtuali)

Attività dell' AdA ADA.18.01.08 (ex ADA.23.179.581) - Analisi della domanda e definizione del patto di servizio associate:

Risultato atteso:RA1: 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)

Indirizzamento dell'utente al servizio specializzato

Individuazione dei fabbisogni dell'utente

Profiling dell'utente

Risultato atteso:RA2: 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

Presentazione delle opportunità formative e professionali

Supporto alla stesura del curriculum vitae dell'utente

## CONOSCENZE

Tecniche e strumenti di monitoraggio delle attività per tenere sempre sotto controllo lo svolgimento delle attività di manutenzione e garantirne la coerenza rispetto al piano di manutenzione elaborato

Modalità di consultazione e lettura di materiali informativi di diversa natura (documenti in forma cartacea e multimediale, banche dati, archivi, ecc.)

Orientamenti e normative relativi in particolare al sistema lavoro: legislazione del lavoro, contrattualistica, organizzazione aziendale, dispositivi di sostegno alla formazione degli adulti, di facilitazione dell'inserimento lavorativo di target specifici, ecc

Principali caratteristiche dei processi di apprendimento in contesti formali, non formali e informali e dei relativi dispositivi di messa in trasparenza, validazione e certificazione.

Principali caratteristiche dell'offerta formativa e professionale del territorio e opportunità di inserimento lavorativo

Programmi UE nel campo dell'istruzione, educazione, formazione professionale e orientamento

Struttura, articolazione e modalità descrittive del Repertorio Regionale dei Profili di Qualificazione della Regione Sardegna

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Assistere l'utente nella consultazione di materiale informativo e nell'utilizzo di strumenti informativi di diversa natura

Classificare e archiviare i materiali informativi in modo funzionale al loro utilizzo e stabilendo criteri di evidenza e rilevanza per il loro aggiornamento

Fornire informazioni rispondenti al bisogno dell'utente nell'ambito di colloqui informativi e incontri di gruppo o attraverso il rinvio a forme di consultazione autonoma

Identificare le fonti informative in materia di istruzione, formazione, mercato del

lavoro; questioni sociali, forme di assistenza e autorizzazioni; tempo libero e volontariato; opportunità di mobilità, ecc

Individuare ed elaborare le informazioni reperite a seconda degli obiettivi definiti con l'utenza e valutarne la fruibilità e la rispondenza ai bisogni identificati

Realizzare incontri individuali e/o di gruppo per la divulgazione di informazioni utili a seconda del target di riferimento

Realizzare iniziative per l'orientamento nell'ambito di eventi specifici

### **Titolo: Analisi della domanda e definizione del patto di servizio**

**Descrizione:** Condurre un'analisi approfondita della domanda dell'utente, facendo emergere i bisogni e le motivazioni alla base della richiesta dell'intervento, al fine di definire il patto di servizio e il relativo piano di azione individuale.

#### Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.18.01.08 (ex ADA.23.179.581) - Analisi della domanda e definizione del patto di servizio associate:

Risultato atteso:RA1: 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)

Indirizzamento dell'utente al servizio specializzato

Individuazione dei fabbisogni dell'utente

Profiling dell'utente

Risultato atteso:RA2: 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

Presentazione delle opportunità formative e professionali

Supporto alla stesura del curriculum vitae dell'utente

Risultato atteso:RA3: 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  
Stesura del Patto di servizio e del piano di azione individuale

## CONOSCENZE

Caratteristiche e articolazione di una progettazione orientativa per la definizione del piano di azione individuale

Metodi di conduzione di colloqui semi-strutturati finalizzati alla produzione di una narrazione delle esperienze e degli apprendimenti maturati (tecniche di intervista, tecniche di ascolto attivo per guidare il colloquio con il beneficiario, tracce e griglie di analisi, ecc.).

Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali

Tecniche di analisi delle caratteristiche e dei bisogni della persona

Tecniche di pianificazione e programmazione delle attività, per garantire l'adeguato e costante presidio dell'impianto

Procedure e tecniche di conduzione di impianti per la depurazione delle acque per organizzare in maniera adeguata le attività necessarie al funzionamento ed alla manutenzione dell'impianto

Teorie e tecniche di gestione della relazione d'aiuto per comprendere le eventuali criticità che la persona vive nello sviluppo delle attività di accompagnamento

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Analizzare in modo più approfondito la domanda informativa dell'utente, individuando il tipo di bisogno da soddisfare

Curare la stesura del patto di servizio e del piano di azione individuale sulla base delle informazioni emerse nel colloquio di analisi della domanda

Definire il profilo personale e professionale dell'utente per individuare il servizio più rispondente ai suoi bisogni

Indirizzare l'utente al servizio più indicato in relazione alla domanda presentata

Presentare all'utente le opportunità formative e professionali più aderenti al suo profilo

## Codici ISTAT CP2021 associati

<b>Codice</b>	<b>Titolo</b>
2.6.5.4.0	Consiglieri dell'orientamento
3.4.5.3.0	Tecnici dei servizi per l'impiego

## Codici ISTAT ATECO associati

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
85.41.00	Istruzione e formazione tecnica superiore (IFTS)
85.59.20	Corsi di formazione e corsi di aggiornamento professionale
85.60.09	Altre attività di supporto all'istruzione

Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche - Corso  
d'Italia, 33 - 00198 Roma - C.F. 80111170587

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved