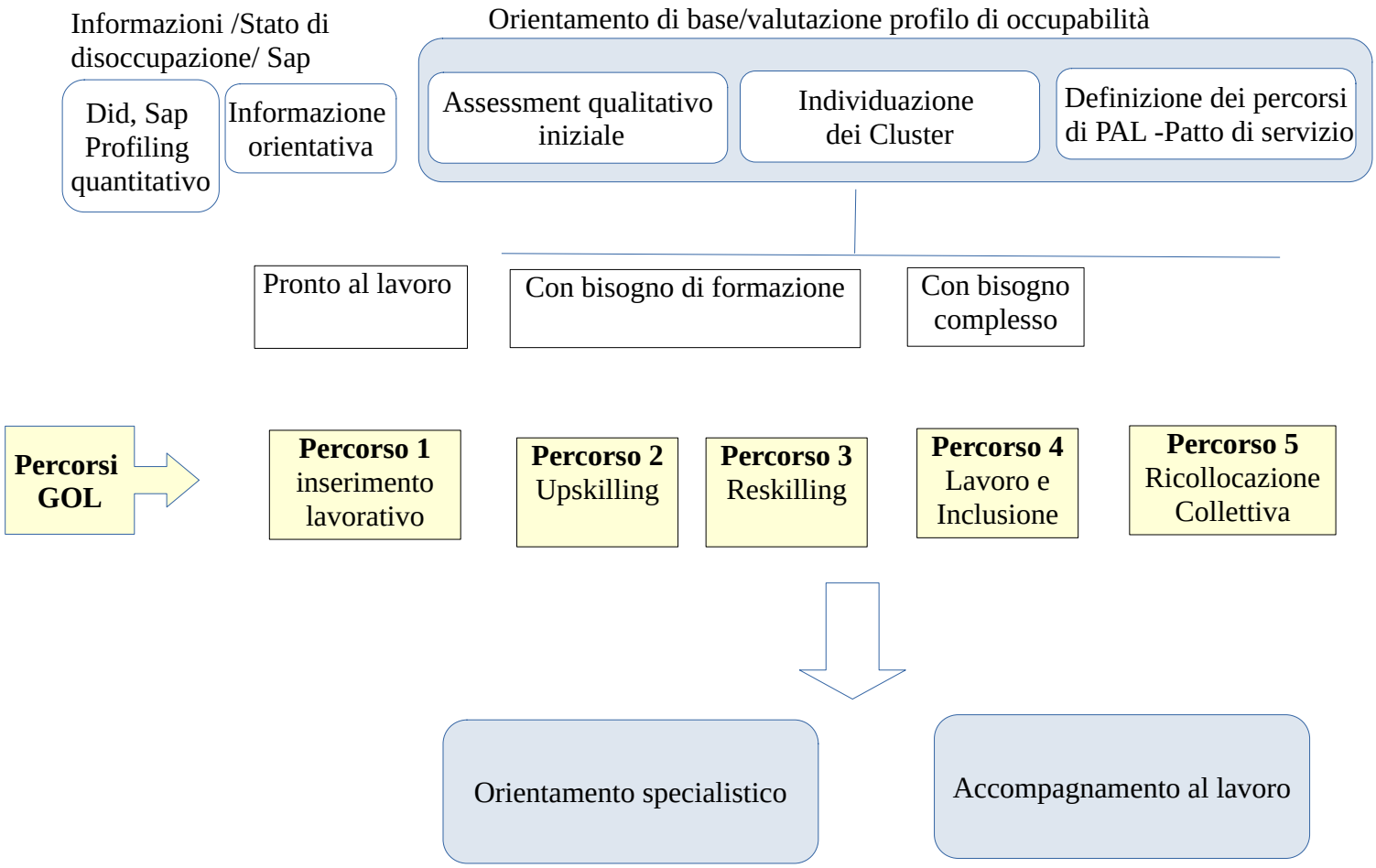
SCHEDA 2

Indice generale

ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO....2
Orientamento di base....3
La profilazione qualitativa e lo strumento dell'assessment....3
Il patto di servizio....7
Fasi del colloquio per la stipula del psp....7
Inserimento CV e "Intuition"....8
Colloquio orientamento informativo....10
Orientamento personalizzato e specialistico....10
Consulenza orientativa....10
Bilancio delle competenze/Skill gap analysis....11
Accompagnamento al lavoro....11
Azione IdolArti B03 Consulenza ricerca impiego a processo....11

ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

Il percorso di orientamento nei servizi dei Centri impiego finalizzato al miglioramento delle possibilità di occupazione



Le attività di orientamento, in generale, seguono la persona che accede al Centro Impiego fin dalla prima presa in carico, assumendo diverse connotazioni in relazione al servizio da erogare e alle necessità individuate rispetto al profilo dell'utente.
In fase di **Accoglienza**, viene svolto un primo **orientamento informativo** a seguito di una prima valutazione della tipologia di bisogno espresso, successivamente, attraverso l'**orientamento di base** viene operata una **valutazione strutturata del profilo di occupabilit**à con l'individuazione dei cluster e infine con la **consulenza orientativa** e l'**accompagnamento al lavoro avviene** la **definizione più puntuale del un percorso di formazione o inserimento lavorativo** e il monitoraggio dello stesso.

Il centro impiego può sviluppare il percorso di orientamento (dalla prima informazione, all'orientamento di base e specialistico) nelle modalità più adeguate al contesto organizzativo in cui ~~si~~ opera. Il flusso è modulare, si può quindi articolare in più appuntamenti, sia tramite sessioni di gruppo che attraverso colloqui individuali.

Orientamento di base

IdolArti : azione A05 + A07 /A08 per Assessment Gol.

A) Colloquio finalizzato alla definizione del Patto di Servizio

(per l'inserimento tecnico del colloquio 150 su IDOL vedi scheda 1 Iscrizione stato di disoccupazione)

La prima fase di orientamento ha l'obiettivo di:

- supportare la persona nella comprensione del proprio bisogno (analisi della domanda), orientandola sulle opportunità di formazione e lavoro che meglio si adattano al suo profilo, definendo gli atti di ricerca attiva in un percorso individualizzato di inserimento e di disponibilità allo svolgimento di determinate attività, formalizzate poi nel "patto di servizio personalizzato";
- definire il profilo di occupabilità;
- analizzare le competenze della persona in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale;

Il colloquio di orientamento di base prevede la profilazione qualitativa per meglio calibrare la costruzione del percorso della persona. Detta profilazione consente di acquisire e valutare informazioni qualitative riguardanti la persona in cerca di un lavoro.
Il Programma Gol ha introdotto un nuovo standard di profilazione qualitativa (Assessment) che, attraverso specifiche domande, consente la valutazione della situazione complessiva dell'utente relativamente alla *condizione lavorativa*, a quella *personale* e alle *competenze* possedute, mettendo a fuoco l'insieme di condizioni che influiscono o possono influire sul suo percorso di inserimento lavorativo.
Attualmente il sistema IdolArti consente di effettuare la "profilazione standardizzata" solo alle persone che hanno rilasciato la DID. Gli utenti con colloquio "occupato/altro" non possono essere profilati con tale modalità.

La profilazione qualitativa e lo strumento dell'assessment

(vedi manuale Gol presente su IdolArti per le specifiche tecniche)

Lo strumento dell'Assessment Gol è composto da un **questionario** per la verifica delle caratteristiche dell'utente e da una ***Check list*** per la valutazione professionale.

Il questionario è strutturato in 4 sezioni, ognuna delle quali si articola in aree da indagare e collegate ad una "scala di valutazione" che va da "assenza di difficoltà nell'area indagata" fino a "rilevanti criticità nell'area". Il punteggio è calcolato automaticamente dal sistema IdolArti in base alle risposte fornite dall'utente.

Le sezioni del questionario sono 4, così articolate:

A) **condizione lavorativa** (grado di scolarizzazione, tempo trascorso dall'ultima esperienza di lavoro, la qualità dell'esperienza lavorativa negli ultimi 3 anni, mobilità e spostamenti);
B) **competenze** (il livello della lingua italiana, le competenze in lingue straniere, le competenze digitali, la formazione extrascolastica, le competenze tecnico professionali);
C) **condizioni personali** (gli ostacoli alla ricerca del lavoro, la rete familiare, i familiari a carico, la condizione abitativa, la cura della persona);
D) **approfondimenti** per i casi che presentano criticità di natura personale o sociale (la condizione economica, l'esposizione debitoria, le reti di sostegno il rapporto con i servizi sociali, il funzionamento sociale).

Il risultato ottenuto nel questionario può essere confermato o modificato in base alla valutazione professionale dell'operatore.

La **valutazione professionale** approfondisce le seguenti dimensioni relative all'occupabilità della persona:

1. compatibilità della professione ricercata con il mercato del lavoro locale;
2. coerenza tra aspettative ed esperienze pregresse e quella tra aspettative e competenze possedute, capacità di pianificare e di descrivere con chiarezza quello che la persona si aspetta dal lavoro e quali sono gli obiettivi che vorrebbe raggiungere nel breve e nel lungo termine;
3. disponibilità verso la formazione e la crescita professionale, l'interesse ad intraprendere un percorso formativo per accrescere le proprie capacità/competenze per svolgere il lavoro ricercato, chiarezza degli obiettivi, sia rispetto alle competenze professionali che si intendono aggiornare o sviluppare che rispetto all'eventuale conseguimento di qualifica/ certificazione/ attestato/ altro;
4. disponibilità alla mobilità territoriale, ad accettare un lavoro distante dalla propria abitazione o che comporti un trasferimento in un'altra regione o in un altro paese;
5. attivazione nella ricerca di lavoro, impegno, motivazione e strategie utilizzate nella ricerca del lavoro;
6. efficacia delle modalità di ricerca di lavoro, esiti della ricerca di lavoro in termini di efficacia, colloqui di lavoro realizzati e feedback ricevuti dai potenziali datori di lavoro;
7. interesse verso percorsi di auto-imprenditorialità e auto-impiego;
8. eventuali esperienze di tirocinio;

La sezione Valutazione professionale non attribuisce un punteggio automatico, ma consente all'operatore di utilizzare un plafond di + o - 3 punti per incrementare o sottrarre il punteggio conseguito in esito ad una delle sezioni che compongono il questionario o anche in esito all'assessment approfondito (ovvero alla somma dei punteggi C e D). Attraverso questo *plafond* di punti è possibile, dunque, cambiare l'esito della valutazione complessiva e, in alcuni casi, incidere sul percorso da attivare.
Per incidere sul percorso da attivare, il plafond di punti deve essere utilizzato esclusivamente laddove il punteggio della sezione nella quale si intende intervenire è vicino al "punteggio soglia".

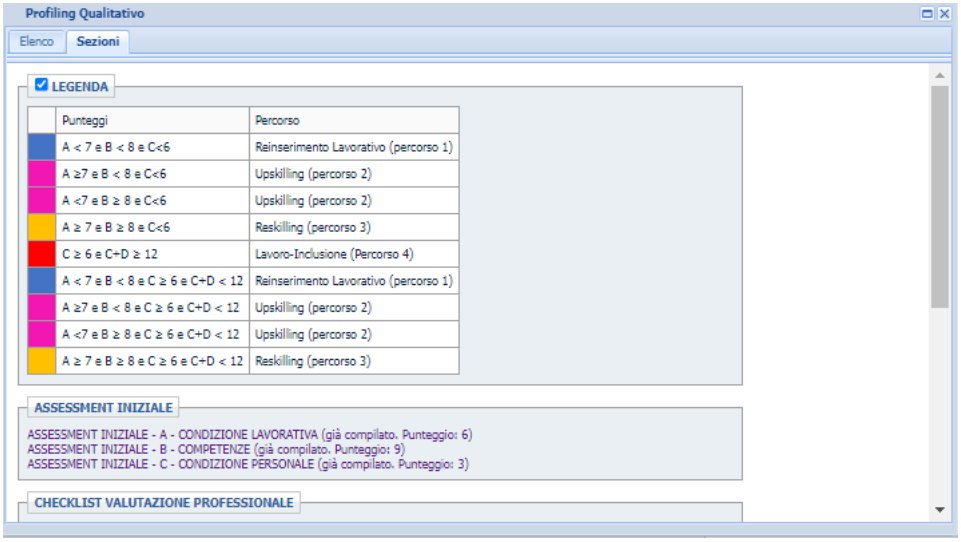
Il "punteggio soglia" è:
- uguale a 7 per la sezione "A - Condizione Lavorativa"
- uguale a 8 per la sezione "B - Competenze"

- uguale a 6 per la sezione "C - Condizione personale"
- uguale a 12 per l' "assessment approfondito", cioè, per la somma dei punteggi ottenuti nelle sezioni C e D.

Al termine del questionario è presente un campo note che permette di descrivere e annotare ulteriori elementi qualitativi osservati durante il colloquio e di motivare le scelte di punteggio operate, soprattutto nei casi in cui l'operatore utilizzi il plafond incrementando o diminuendo di 3 punti una delle sezioni che compongono il questionario.

Mettendo insieme le informazioni provenienti:
- dalla profilazione quantitativa;
- dall'osservazione partecipata dell'utente in fase di colloquio di orientamento;
- dalla valutazione professionale dell'operatore;

sarà possibile individuare con maggiore accuratezza il bisogno di cui l'utente è portatore e, di conseguenza, la tipologia di percorso da prevedere all'interno del Patto di Servizio Personalizzato .



Nel caso in cui siano riscontrate problematiche personali ascrivibili alla sfera socio-assistenziale e venga rilevato un profilo di fragilità, si procede ad un colloquio di approfondimento sulla condizione personale. Il colloquio di approfondimento può rendere opportuno il coinvolgimento della rete territoriale dei servizi sociali al fine di individuare in modo integrato il successivo percorso di accompagnamento della persona all'inserimento lavorativo e all'inclusione sociale oppure, ove ci siano i requisiti, l'utente potrà essere assegnato al Percorso GOL 4 Inclusione e Lavoro.

All'interno del profiling qualitativo è possibile vedere uno schema dei "punteggi soglia" all'interno della "legenda"

Sintesi sezioni profilazione qualitativa:

- SEZIONE A
  Condizione Lavorativa
- SEZIONE B
  Competenze
- SEZIONE C
  Condizione Personale
- **Check List** di
  Valutazione Professionale

- Analizza: grado di istruzione, tempo dall'ultima esperienza di lavoro, percorso professionale, esperienza lavorativa, mobilità e spostamenti, lavoro ricercato
- Analizza: competenze comunicative, competenze linguistiche, competenze digitali, formazione extrascolastica, competenze tecnico professionali
- Analizza: vincoli di natura personali che impediscono il lavoro o la ricerca di lavoro, rete familiare, carichi familiari, condizione abitativa, cura della persona
- A cura dell'operatore: permette di valutare aspetti quali la coerenza tra aspettative e competenze possedute, disponibilità alla formazione, attivazione nella ricerca di lavoro

C≥= 6

- SEZIONE D
- ASSESSMENT APPROFONDITO
- su condizione personale
- Analizza:condizione economica,esposizione debitoria, reti di sostegno, rapporti con i servizi sociali
- C+D ≥=12

Attivazione <u>Percorso di Inclusione</u>

In esito al cluster o percorso Gol assegnato dal sistema dopo l'assessment, è possibile intervenire ulteriormente individuando un percorso diverso se ritenuto più idoneo per la persona. La possibilità di scelta di un percorso differente deve essere concordata con l'utente ed è applicabile SOLO nel caso in cui la persona appartenga ad una delle seguenti categorie:

Tale possibilità di scelta di un percorso differente deve essere concordata con l'utente ed è applicabile <u>SOLO</u> nel caso in cui la persona appartenga ad una delle seguenti categorie:

✓ persone con disabilità, di cui all'articolo 1, comma 1, della legge n. 68 del 1999;
✓ persone prese in carico dal servizio sociale professionale e/o dai servizi socio-sanitari competenti, di cui all'Accordo in sede di Conferenza Stato Regioni del 22 gennaio 2015 recante: "Linee guida per i tirocini di orientamento, formazione e inserimento/reinserimento finalizzati all'inclusione sociale, all'autonomia delle persone e alla riabilitazione"
✓ persone in esecuzione penale esterna o in uscita dal circuito penitenziario.

Una volta cambiato il percorso è necessario inserire nelle note della profilazione le

motivazioni che hanno portato a fare la scelta (orientative, scelte motivazionali..).

Il patto di servizio

Il patto di servizio personalizzato, così come concepito e descritto dal D.lgs.150/2015, rappresenta lo strumento principale di attivazione dell'utente in cerca di occupazione. L'elaborazione di tale documento prevede l'inserimento di un percorso individuale coerente rispetto alle caratteristiche personali, formative e professionali della persona . Il Patto di servizio è un documento dinamico passibile di modifiche e integrazioni al mutare delle condizioni e dei bisogni dell'utente nel suo percorso di ricerca attiva di occupazione. (per le note tecniche di inserimento e aggiornamento del Patto – vedi scheda 1 Iscrizione).

Fasi del colloquio per la stipula del psp

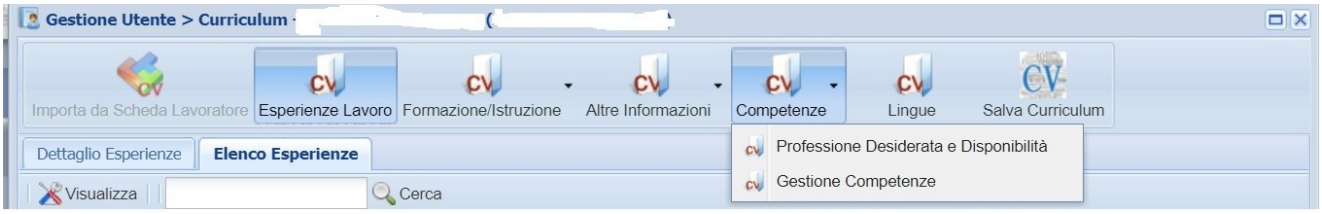
1. **Fase informativa**:
   - informare l'utente sulle modalità di svolgimento dell'intero colloquio e le diverse fasi, obblighi e diritti legati alla stipula del patto,
   - valutare aspettative e motivazioni;

2. **Fase di analisi**
   - Individuare con l'utente le informazioni significative funzionali alla elaborazione di un Piano di azione personalizzato;
   - Gli ambiti di indagine devono essere funzionali alla definizione dei percorsi di politica attiva e sono rappresentati dalle aree previste nella profilazione qualitativa.

In questa fase devono essere:

- inserite le propensioni lavorative;
- promossa la registrazione sul Portale Toscana Lavoro e la redazione del curriculum o la verifica/ aggiornamento dello stesso;

Inserimento Propensioni: le propensioni rappresentano il/i profilo/i lavorativo/i esercitato/i nelle esperienze professionali o appresi in contesti di apprendimento formali (istruzione/formazione) o durante eventuali tirocini. Le propensioni rappresentano i profili verso cui la persona propende nella ricerca del lavoro e sono alla base del suo progetto di inserimento/ sviluppo professionale.

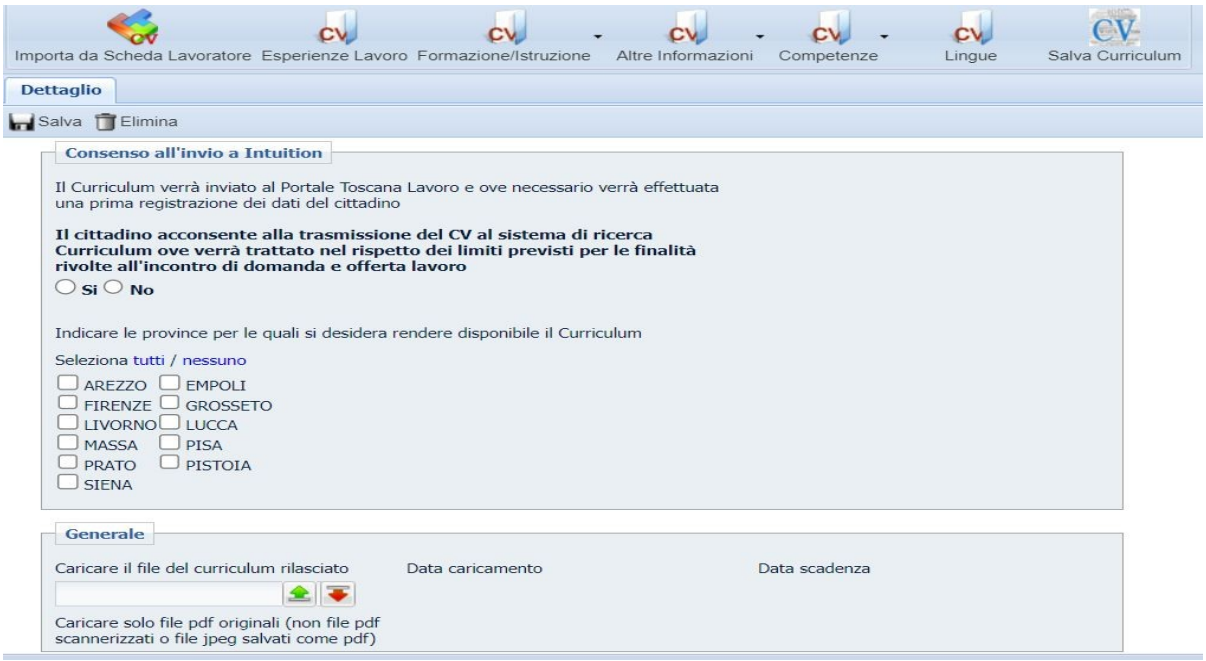


- inserire massimo 3 **propensioni**;
- non inserire dato "disponibilità" e "durata esperienza" in quanto nelle stampe selettive, a seconda di come vengano impostate, c'è il rischio che il dato venga duplicato;
- mettere le spunte su lavoro/ istruzione/ formazione/ attitudini affinché sia possibile estrapolare dalla banca dati la provenienza della propensione;
- inserire **data intervista.**

Nelle note, inserire il SEP (settore economico professionale) di riferimento della propensione - le competenze specifiche maturate nel profilo, la durata dell'esperienza maturata nel profilo (es 10 anni) e la lontananza nel tempo dell'esperienza (es. Anno dell'ultimo rapporto di lavoro nel profilo), la disponibilità oraria e agli spostamenti, il possesso di patentini, abilitazioni e uso strumenti specifici relative al profilo e altre informazioni utili all'incontro domanda offerta.
Se le competenze maturate nel profilo derivano da percorsi di apprendimento formale (istruzione e formazione) o altro è necessario specificarlo.

Inserimento CV e "Intuition"

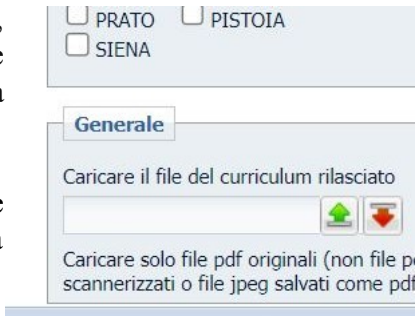
Sotto "Informazioni/curriculum lavoratore" si trova "Salva Curriculum"
Ogni volta che viene redatto il CV ad un utente o che venga ritenuto valido quello che lo stesso sottopone all'operatore del Centro Impiego durante il colloquio di orientamento, è necessario caricarlo tramite il tasto "Salva Curriculum".



Per poter salvare su IdolArti il CV dell'utente è necessario che siano inseriti almeno un titolo di studio in Istruzione, almeno una propensione in Professione desiderata e è necessario segnalare il consenso dell'utente all'invio a Intuition; è possibile inoltre scegliere le province per le quali si desidera rendere disponibile il CV.
Il CV da caricare deve essere in formato pdf (non inserire cv scansionati).

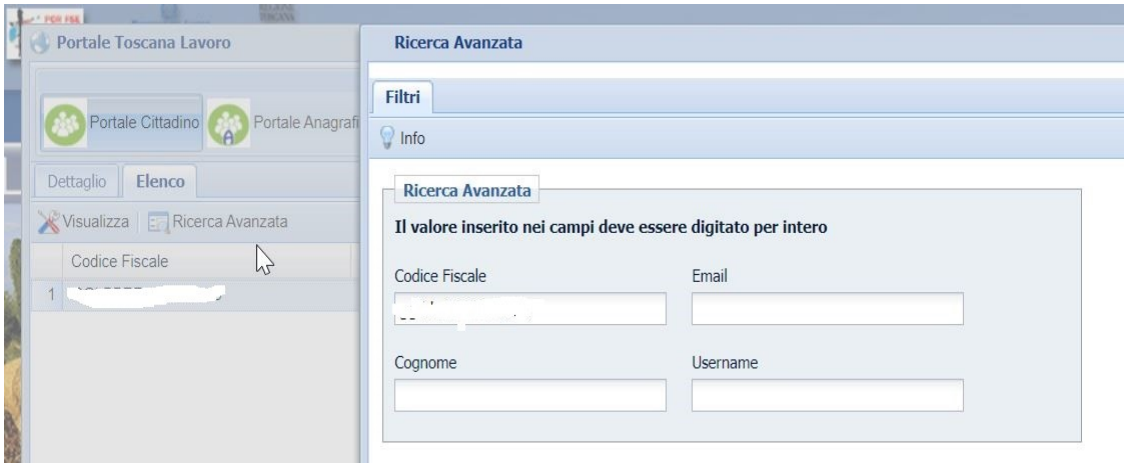
Il CV caricato in questo modo viene salvato sul profilo del Cittadino all'interno del Portale Toscana Lavoro (se il cittadino non risulta ancora registrato al portale verrà effettuata, in automatico, una pre-registrazione che il cittadino dovrà confermare tramite il messaggio che sarà inviato tramite mail/sms). Il portale si occuperà poi di inviare il CV al sistema Intuition per un'eventuale estrazione.

Il CV ha validità di 12 mesi dal momento del caricamento, trascorso tale periodo sul Portale Toscana Lavoro, nella sezione CV del cittadino, comparirà l'evidenza "CV obsoleto (con data aggiornamento oltre i 12 mesi)".



Per sostituire il CV presente sul sistema e precedentemente salvato, si può caricare il file del nuovo CV cliccando sulla freccia verde e salvando l'operazione.

Dall'icona "Portale Toscana Lavoro" - "Portale cittadino" presente sul desktop di IdolArti è possibile verificare se la persona ha caricato il suo cv sul Portale toscana Lavoro e, se presente, scaricarlo. La ricerca avanzata consente di individuare il cittadino tramite CF, E-mail, oppure nome e cognome.



Fase 3 - Definizione del Patto e delle azioni di ricerca attiva:

In questa fase l'operatore formalizza il Piano degli atti di ricerca attiva, sulla base degli obiettivi e delle ipotesi di azioni individuate nella fase precedente.
Il Piano potrà essere composto da:

- servizi che eroga il CpI
- servizi erogati da altri attori della rete (operatori privati del mercato del lavoro, camere di commercio, ecc.)
- azioni che l'utente dovrà svolgere autonomamente.

Colloquio orientamento informativo

IdolArti azione A05

Tramite il Colloquio sarà possibile potenziare la capacità di attivazione e ricerca, la decodifica e l'interpretazione delle informazioni utili al raggiungimento dell'obiettivo professionale o formativo. Supportare all'autoconsultazione e all'accesso a banche dati dedicate alle ricerche informative (professioni, sbocchi occupazionali, motori di ricerca per il lavoro etc…). Informare sui servizi del centro, sulle opportunità formative, lavorative, in Italia e all'estero (Eures), sugli strumenti di conciliazione, sulle misure del Progetto regionale Giovanisì.

Orientamento personalizzato e specialistico

Consulenza orientativa
Azione IdolArti A06

E' un'attività di sostegno alla progettualità professionale finalizzata a:

- sostenere e facilitare i processi di scelta e di transizione professionale, lavorativa, formativa e definire gli obiettivi professionali e formativi;
- rimuovere gli ostacoli che bloccano un'azione positiva di ricerca del lavoro offrendo un supporto necessario per il loro superamento, aumentando il livello di consapevolezza del soggetto rispetto alle proprie risorse e potenzialità;
- supportare la persona nell'individuazione di strategie utili per un efficace ricerca attiva del

lavoro;
- sostenere i processi decisionali e i processi di cambiamento e sviluppare capacità di analisi e valutazione delle competenze in relazione ad un progetto lavorativo o formativo.

Bilancio delle competenze/Skill gap analysis
Azione IdolArti A03

Bilancio di competenze della persona per l'individuazione dei percorsi maggiormente rispondenti alle potenzialità della persona in funzione di un percorso di inserimento o reinserimento lavorativo:
- ri-costruzione delle esperienze formative e professionali del lavoratore;
- individuazione delle competenze maturate e spendibili nel mercato del lavoro e ed elaborazione del Profilo di competenza orientato alla ricerca del lavoro;
- individuazione dei gap di competenza da colmare per definire il percorso più coerente rispetto ad aspettative e opportunità;
- attività di tutoraggio della presa in carico in termini di case management;

Skill gap analysis: è un'attività orientativa che delinea l'obiettivo del percorso formativo in relazione alle prospettive occupazionali. Analizza la distanza esistente fra le competenze possedute dall'individuo e quelle richieste per ricoprire il profilo professionale individuato per la ricerca del lavoro. Identifica il fabbisogno formativo e le unità di competenza da aggiornare o acquisire individuando il percorso formativo più idoneo.

In attuazione del Programma Gol e a sostegno degli operatori dei servizi territoriali, Anpal ha messo a disposizione delle Regioni e Province autonome i seguenti strumenti:

a) analisi dei fabbisogni del mercato del lavoro e di approfondimento delle competenze richieste dalle imprese nella forma di un cruscotto interattivo per la conoscenza anche dei sistemi locali del lavoro (*Labour Market Intelligence*); lo strumento è pubblicamente accessibile dal link https://lmi.anpalservizi.it, oltre che raggiungibile da un'apposita sezione di My Anpal;
b) supporto all'analisi delle competenze dei lavoratori beneficiari del Programma Gol da ricomprendere nell'ambito delle misure di orientamento specialistico (*Skill Gap Analysis*). Accessibile da MyAnpal con le credenziali (in fase di sperimentazione).

Accompagnamento al lavoro

Azione IdolArti B03 Consulenza ricerca impiego a processo
L'accompagnamento al lavoro ha la finalità di affiancare e supportare la persona nella gestione del piano di ricerca attiva del lavoro, nell'individuazione delle opportunità professionali attraverso specifici strumenti di ricerca attiva, nella valutazione delle proposte di lavoro, nella preparazione alla presentazione della candidatura (colloqui, selezioni ecc);
Promuove lo scouting delle opportunità professionali, in stretto raccordo con gli operatori del servizio di preselezione e i consulenti di marketing. L'attività di scouting richiede da un lato l'analisi del profilo e dell'esperienza pregressa del lavoratore, dall'altro la conoscenza del mercato del lavoro locale finalizzata all'individuazione delle offerte di lavoro esistenti congrue da proporre al beneficiario e/o l'identificazione di aziende potenzialmente interessate al profilo del beneficiario, verso cui promuovere e/o supportare l'autopromozione della candidatura. Gli operatori di marketing

dovranno evidentemente lavorare sul versante imprese, datori di lavoro e per le fasce deboli del mercato del lavoro (RDC, L. 68/99, migranti e altre fragilità) anche nell'ambito del mondo della cooperazione sociale e terzo settore per la promozione di tutti gli incentivi e le agevolazioni a supporto dell'inserimento lavorativo.

Nel caso di inserimento lavorativo della persona a seguito di attività di accompagnamento al lavoro sarà inserita la B03 a risultato con i riferimenti aziendali.

Le misure di politica attiva che potranno essere proposte e concordate sono individuate nella Carta dei Servizi e sono le seguenti:

a. seminari/laboratori di gruppo a carattere informativo e formativo (Azioni IdolArti A06/B03) finalizzati all'acquisizione di informazioni sul funzionamento e sulle tendenze del mercato del lavoro, al rafforzamento delle competenze nella ricerca attiva del lavoro, al sostegno del percorso di sviluppo personale rispetto alle proprie potenzialità, attitudini, motivazioni, punti di forza e aree di sviluppo.
b. tirocinio di inserimento o reinserimento lavorativo e relativo tutoraggio (Azioni IdolArti C06/B04) per conoscere il mercato del lavoro, acquisire/aggiornare/potenziare competenze trasversali e tecnico professionali.
c. iniziative di carattere formativo o di riqualificazione professionale (in relazione al tipo di formazione inserire azioni IdolArti C07/C11/C12/C04/C05), con l'obiettivo di rafforzare/aggiornare le competenze professionali della persona oppure quello di acquisire nuove competenze professionali nel caso in cui non vi sia la possibilità di reimpiego con mansioni analoghe a quelle svolte nel percorso professionale pregresso; a titolo esemplificativo:
    - moduli formativi, con particolare riguardo ai temi delle competenze chiave di cui alla Raccomandazione Europea 2006/962/CE, e corsi di aggiornamento professionale e tecnico per i lavoratori.
    - moduli formativi a distanza nell'ambito dei web learning point presenti nei CpI, con particolare attenzione ai corsi di lingua italiana per stranieri, di informatica di base, di lingue straniere, nonché dei moduli di orientamento alla ricerca attiva del lavoro;
    - formazione a catalogo https://servizi.toscana.it/RT/catalogo-formativo, usufruendo anche di tutte le opportunità di voucher formativi previsti dalla Regione Toscana.
    - Programmi regionali, o europei (Just in Time, Mismacht, Voucher individuali per la formazioni o conciliazione vita-lavoro, Garanzia Giovani etc…);
d. informazioni e consulenza EURES ai cittadini interessati ad effettuare un'esperienza di lavoro Eures (azione IdolArti B01).
e. Servizio Individuazione, Validazione e Certificazione delle competenze (azione IdolArti B08).
f. Consulenza auto-impresa (azione IdolArti B02).
g. Consulenza conciliazione impegno lavorativo e cura (azione IdolArti I01)