

## ALLEGATO A

### **Sistema di competenze necessarie a svolgere attività di orientamento.**

**Funzioni: informativa, consulenza orientativa, accompagnamento a specifiche esperienze di transizione.**

- **Denominazione sistema di competenze**

Sistema di competenze necessarie a svolgere attività di orientamento, con specifico riferimento alle funzioni: informativa, consulenza orientativa, accompagnamento a specifiche esperienze di transizione, come da Accordo tra Governo, Regioni ed Enti locali sul documento recante: "Definizione delle linee guida del sistema nazionale sull'orientamento permanente" del 5 dicembre 2013.

- **Definizione**

Attività di orientamento di giovani e adulti rivolta alla definizione del proprio progetto formativo e/o professionale ed alla gestione di particolari momenti di transizione: studenti nei passaggi fra ordini e gradi scolastici, e fra sistema di istruzione e formazione professionale; studenti in uscita da percorsi di apprendimento formale; inoccupati o disoccupati in cerca di occupazione o in reinserimento lavorativo; lavoratori in mobilità o interessati da ammortizzatori sociali; persone che desiderano cambiare lavoro o riflettere sulla propria situazione professionale. I principali ambiti di intervento riguardano l'accoglienza e presa in carico del beneficiario del servizio, l'orientamento informativo, la consulenza orientativa, il supporto alle transizioni, incluse la ricerca attiva e l'inserimento lavorativo.

- **Riferimento a codici di classificazioni**

- Codice ISTAT CP 2011: 3.4.5.3.0 -Tecnici dei servizi per l'impiego

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**

- --

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: 90. Servizi per la persona

- ATECO 2007:

- 85.60.01 *Consulenza scolastica e servizi di orientamento scolastico*

- 78.10.00 *Servizi di ricerca, selezione, collocamento e supporto per il ricollocamento di personale*

- 78.20.00 *Attività delle agenzie di fornitura di lavoro temporaneo (interinale)*

- **Caratteristiche del contesto in cui viene svolta l'attività**

Coloro che svolgono attività di orientamento informativo possono operare come lavoratori dipendenti o liberi professionisti nei seguenti ambiti:

- Servizi per l'impiego pubblici e privati e agenzie di somministrazione presso cui svolgono attività di accoglienza, presa in carico e orientamento, nonché di preparazione e gestione della documentazione a supporto delle attività svolte.

- Istituzioni educative e formative presso cui collaborano con il corpo docente responsabile dell'orientamento. Laddove l'istituzione faccia richiesta di un supporto esterno,

intervengono a sostegno dei processi di scelta scolastico-formativa degli studenti, finalizzato prevalentemente a contenere la dispersione scolastica e fornire un supporto ai casi di transizione dal sistema scolastico a quello della formazione professionale.

- Università presso cui gestiscono con risorse/servizi interni le funzioni di informazione, consulenza alla scelta e tutorato.
- Società di consulenza, nell'ambito della gestione delle risorse umane presso cui svolgono la loro funzione su specifici progetti o commesse di natura orientativa.
- Cooperazione e associazionismo sociale, nell'ambito di interventi socio-assistenziali ed educativi.

## Attività proprie del sistema di competenze

Attività	Contenuti
Rilevare, organizzare, gestire informazioni e strumenti utili all'attività di orientamento	<p>Individuare e selezionare i dati e le informazioni di contesto utili all'attività di orientamento.</p> <p>Elaborare i dati e le informazioni acquisite al fine di definire l'intervento di orientamento rispondente ai fabbisogni rilevati.</p> <p>Organizzare e mantenere le informazioni raccolte per la gestione dell'attività nel tempo (p.e. predisporre ed organizzare i materiali informativi cartacei ed elettronici riguardanti ambiti specifici oggetto dell'orientamento: formazione professionale, mercato del lavoro, professioni più richieste, tipologie contrattuali, modalità di ricerca del lavoro, ...).</p>
Accogliere il beneficiario ed effettuare il colloquio (orientamento informativo)	<p>Accogliere il beneficiario ed effettuare una prima valutazione delle sue motivazioni, competenze ed abilità, anche mediante una analisi delle sue esperienze formative e della sua storia lavorativa e di apprendimento informale.</p> <p>Effettuare l'attività di <i>profiling</i>.</p> <p>Effettuare una prima valutazione del fabbisogno formativo e professionale del beneficiario, in base al quale decidere le ulteriori tappe del processo di orientamento e costruzione del progetto individuale.</p>
Erogare informazioni (orientamento informativo)	<p>Presentare al beneficiario le diverse opportunità di percorso, individuate sulla base del <i>profiling</i> effettuato e dei fabbisogni rilevati in sede di primo colloquio.</p> <p>Supportare il beneficiario nel percorso di crescita dell'autonomia nel reperimento e nell'organizzazione delle informazioni finalizzate a sviluppare la capacità di accesso all'informazione e alla costruzione del proprio percorso.</p>
Mettere in trasparenza degli apprendimenti ed effettuare il bilancio di competenze (consulenza orientativa)	<p>Effettuare la messa in trasparenza degli apprendimenti ed effettuare un bilancio di competenze</p> <p>Condividere e negoziare un documento di sintesi che ne tracci i contenuti.</p>
Effettuare attività di <i>counseling</i> (consulenza orientativa)	<p>Effettuare un <i>counseling</i> sulla base di quanto emerso nell'attività messa in trasparenza degli apprendimenti e del bilancio delle competenze</p> <p>Supportare il beneficiario nella costruzione del progetto personale, rispetto ad opzioni quali l'inserimento in attività formative, tirocinio extra-curricolare, inserimento lavorativo o in contesti di volontariato.</p> <p>Supportare il beneficiario nella stesura del proprio curriculum vitae.</p>
Accompagnare il beneficiario durante specifiche esperienze di transizione	<p>Favorire una riflessione critica da parte della persona sull'andamento del proprio percorso di studi, al fine di consentire l'auto-monitoraggio dell'esperienza formativa.</p> <p>Tutorare in itinere i percorsi critici e le esperienze di transizione fra canali formativi, con particolare riferimento ai soggetti a rischio di insuccesso.</p> <p>Accompagnare l'inserimento ed il reinserimento lavorativo di soggetti in difficoltà, attraverso un'azione personalizzata di mediazione fra la persona e i contesti sociali di riferimento.</p>
Valutare il servizio erogato	<p>Valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi previsti e il grado di efficacia dell'intervento orientativo erogato.</p> <p>Individuare azioni per il miglioramento continuo.</p>

## Unità di Competenza

Macro Processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Gestire attività di orientamento"
Gestire il sistema cliente	UC.3 "Gestire la comunicazione e la relazione con il beneficiario dei servizi di orientamento e gli <i>stakeholder</i> "
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.4 "Elaborare ed organizzare documenti e materiali informativi"
	UC.5 "Accogliere il beneficiario e caratterizzarlo in termini di profilo - orientamento informativo"
	UC.6 "Erogare informazione orientativa - orientamento informativo"
	UC.7 "Erogare servizi di consulenza orientativa"
	UC.8 "Supportare la definizione di un progetto individuale di sviluppo"
Gestire i fattori produttivi	UC.9 "Erogare servizi di accompagnamento orientativo durante specifiche esperienze di transizione"
	UC.10 "Gestire la documentazione relativa ai beneficiari del servizio di orientamento"
	UC.11 "Effettuare il monitoraggio delle attività svolte e valutare la qualità dei servizi erogati in ambito di orientamento"

**UC.1**  
**“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”**

***Inquadramento EQF: 3***

***Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

***Abilità***

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
  - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
  
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
  - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
  - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

***Conoscenze minime***

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

## UC.2 “Gestire attività di orientamento”

### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Assumere ed esercitare un comportamento coerente relativamente agli aspetti deontologici, etici, normativi, contrattuali ed assicurativi nell’ambito delle attività di orientamento. Conoscere e saper posizionare l’attività di orientamento nell’ambito del contesto istituzionale e normativo nazionale e regionale.

#### ***Abilità***

- **Saper posizionare l’orientamento e la propria attività professionale nel contesto istituzionale e normativo nazionale e regionale**
  - Definire la propria posizione rispetto ai sistemi di servizi di orientamento a livello nazionale e regionale.
  - Applicare i principi etici – anche definiti dalle prassi – in materia di servizi di orientamento, adottando comportamenti eticamente responsabili nel rispetto dell’utente e gestendo la propria attività con riservatezza.
  - Conoscere ed utilizzare le metodologie e le pratiche di orientamento.
  - Operare nel rispetto dei limiti e dei confini professionali nonché avvalersi del management e del supporto dei Pari.
  
- **Definire e rispettare le condizioni della prestazione del servizio delle attività di orientamento**
  - Rispettare modalità e tempi di lavoro concordati, con particolare riferimento agli orari.
  - Definire priorità per l’uso del proprio tempo e delle risorse a disposizione
  - Adempiere agli standard minimi di servizio applicabili.

#### ***Conoscenze minime***

- Elementi del quadro normativo nazionale e regionale in materia di servizi per l’orientamento.
- Standard minimi dei servizi di orientamento applicabili.
- Legislazione in materia di uguaglianza e pari opportunità e dei relativi codici di comportamento.
- Aspetti etici connessi all'esercizio dell’attività di orientamento e criticità derivanti dal loro eventuale non rispetto. Legislazione, codici di comportamento e linee-guida in materia di comportamento etico.
- Teorie sui processi di sviluppo della carriera delle persone lungo l’intero arco della vita.
- Soggetti territoriali e nazionali operanti nell’ambito dei servizi di orientamento (Centri per l’impiego, Scuole, Università, ...).

### UC.3

## **“Gestire la comunicazione e facilitare la relazione con il beneficiario dei servizi di orientamento e gli *stakeholder*”**

### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Sviluppare e gestire relazioni con le diverse tipologie di beneficiari dei servizi di orientamento, utili a svolgere attività informative, consulenziali e di accompagnamento, nonché verso gli *stakeholder*, al fine di rilevare informazioni e collaborare alla costruzione dei servizi rivolti ai beneficiari.

#### ***Abilità***

**Utilizzare strategie di comunicazione in funzione delle diverse tipologie di beneficiari e delle attività da svolgere**

- Distinguere le principali strategie di comunicazione, orientate in particolare a catturare l'attenzione e a coinvolgere attivamente un particolare target di interlocutori.
- Utilizzare codici e modalità di interazione diversi, in funzione dell'età, del livello di alfabetizzazione, delle differenze di genere e culturali
- Adattare lo stile di comunicazione agli specifici contesti e situazioni

**Conoscere e relazionarsi con i principali *stakeholder***

- Sviluppare relazioni significative con i servizi e gli attori locali al fine di avere costantemente informazioni aggiornate nelle materie di interesse.
- Individuare e tenere i contatti con i servizi sul territorio in modo da facilitarne l'eventuale fruizione ai beneficiari dei servizi di orientamento.
- Partecipare ad eventuali momenti di programmazione e raccordo fra l'organizzazione di appartenenza ed i soggetti interessati.

**Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.**

- Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti, adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità.

#### ***Conoscenze minime***

- Modelli teorici di comunicazione finalizzati in particolar modo a trasmettere informazioni e conoscenze.
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali verso le differenti tipologie di beneficiario.
- Elementi di psicologia generale per gestire il colloquio e interagire con utenti, anche svantaggiati
- Gli *stakeholder*: istituzioni, scuole, università, soggetti formativi, imprese, servizi socio assistenziali, etc.
- Gestione delle relazioni e modalità di collaborazione con i diversi soggetti territoriali coinvolti a diverso titolo nelle aree di intervento di interesse nei processi di orientamento.

**UC.4**  
**“Elaborare ed organizzare documenti e materiali informativi”**

***Inquadramento EQF: 4***

***Risultato generale atteso***

Acquisire ed elaborare materiali divulgativi ed informativi utili alle attività di orientamento.

***Abilità***

**Rilevare, elaborare e gestire i materiali informativi sulle opportunità di scelta**

- 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, etc.
- Individuare ed elaborare le informazioni reperite a seconda degli obiettivi definiti, valutarne la qualità.
- Preparare i materiali informativi (servizi e pubblicazioni ad accesso libero, ad accesso condizionato o a pagamento) in formato cartaceo o su link internet.
- Classificare e archiviare i materiali informativi.
- Stabilire criteri di evidenza e rilevanza per l’aggiornamento delle informazioni.

***Conoscenze minime***

- Tipologie di fonti utili al reperimento di informazioni.
- Modalità e strumenti di analisi di contesto e reperimento informazioni.
- Tecnologie per l'informazione e la comunicazione in ambienti di rete.
- Struttura ed uso dei sistemi di classificazione delle informazioni.



**UC.5**  
**“Accogliere il beneficiario e caratterizzarlo in termini di profilo  
(orientamento informativo)”**

***Inquadramento EQF: 4***

***Risultato generale atteso***

Svolgere attività di accoglienza, definire e concordare gli obiettivi dell'orientamento informativo ed effettuare la caratterizzazione del beneficiario in termini di profilo.

***Abilità***

**Accogliere il beneficiario del servizio e concordare gli obiettivi del servizio di orientamento informativo**

- Definire finalità, obiettivi e contenuti del servizio di orientamento e sulla base di questo costruire i confini che regoleranno la relazione.
- Chiarire aspettative, risorse e definire il ruolo dell'operatore dell'orientamento e del beneficiario nel percorso di orientamento.
- Rilevare le motivazioni della richiesta di attivazione del servizio di orientamento informativo.
- Facilitare il beneficiario nei processi di ri-definizione del problema, ipotizzando possibili soluzioni e modalità di intervento.

**Definire il profilo personale e professionale dell'utente (*profiling*)**

- Gestire il colloquio con il beneficiario, ascoltando con attenzione e assicurando una completa e corretta esposizione del suo percorso personale, formativo e lavorativo.
- Rilevare la storia professionale e formativa attraverso le opportune tecniche di colloquio e di intervista.
- Rilevare bisogni e caratteristiche del beneficiario, in modo da esplicitare opportunità e criticità legate al profilo professionale e/o al percorso di vita e di carriera.
- Riassumere gli esiti del colloquio in modo da assicurare una comprensione reciproca.

***Conoscenze minime***

- Metodi e pratiche dell'orientamento informativo: obiettivi, strumenti e metodologie.
- Metodi di conduzione di colloquio semistrutturato rivolto 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, etc.).

## UC.6 “Erogare informazione orientativa”

### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Erogare informazioni in materia di diritti ed opportunità negli ambiti di occupazione e mercato del lavoro, istruzione e formazione, volontariato ed impegno per la collettività, mobilità. Supportare la capacità di attivazione del beneficiario per il raggiungimento di un obiettivo formativo/professionale specifico.

#### ***Abilità***

##### **Fornire informazioni nel colloquio di orientamento informativo individuale o di gruppo**

- Fornire informazioni fruibili e rispondenti ai bisogni rilevati (opportunità di lavoro, offerta scolastico-formativa, pari opportunità, immigrazione, normativa del lavoro, etc.).
- Effettuare presentazioni pubbliche e in situazioni di gruppo.
- Rinviare, se del caso, i beneficiari ad altri esperti e servizi disponibili presso lo sportello o nel territorio.

##### **Sviluppare le capacità di accesso all'informazione del beneficiario**

- Valutare le capacità di reperimento e lettura di informazioni da parte del beneficiario.
- Accompagnare il destinatario alla selezione di informazioni, al reperimento di materiali, alla consultazione di dossier cartacei e on line.
- Facilitare l'accesso dell'utente alle informazioni, selezionando e consigliando le fonti e offrendo supporto per la ricerca.
- Sviluppare la capacità di interpretazione autonoma delle informazioni del beneficiario, supportandolo nell'auto-analisi e nella valutazione dei bisogni di informazione.
- Sviluppare la capacità del beneficiario di valutare, a fronte delle innumerevoli opportunità di informazione, le personali motivazioni e valori.

#### ***Conoscenze minime***

- Diritti e contenuti delle politiche attive e passive per il lavoro.
- Caratteristiche del mercato del lavoro locale.
- Caratteristiche dell'offerta educativa e formativa territoriale.
- Reti territoriali dei servizi sociali e dell'associazionismo.
- Sistemi per l'incrocio domanda e offerta di lavoro.

## UC.7 “Erogare servizi di consulenza orientativa”

### ***Inquadramento EQF: 4***

### ***Risultato generale atteso***

Supportare e consigliare il beneficiario nell'individuazione di scelte coerenti con le sue aspirazioni, attitudini, competenze e motivazioni, favorendo l'auto-consapevolezza, la progettualità personale all'interno di una prospettiva temporale allargata.

### ***Abilità***

#### **Favorire l'auto-consapevolezza del beneficiario in termini di identità personale e sociale, in funzione di un progetto formativo e professionale**

- Fare emergere, attraverso un approccio co-costruttivo, la storia di vita del beneficiario per gli aspetti rilevanti ai fini del processo di orientamento.
- Analizzare propensioni, interessi e potenzialità del beneficiario attraverso i metodi e gli strumenti individuati.
- Verificare le variabili che concorrono a definire una scelta professionale o formativa, al fine di concentrare l'attenzione del beneficiario sul cambiamento.
- Far emergere ed analizzare le motivazioni all'inserimento in un progetto formativo e lavorativo.

#### **Guidare la valutazione delle competenze del beneficiario in funzione di un progetto formativo e professionale**

- Somministrare test attitudinali e di abilità in forma individuale o di gruppo, secondo regole, profili, modalità di restituzione codificate.
- Valutare le esperienze, le abilità e le conoscenze acquisite ed i risultati raggiunti dal beneficiario.
- Realizzare il bilancio delle competenze per evidenziare punti di forza e aree di miglioramento.
- Assicurare l'attendibilità e la validità della valutazione, insieme alla comprensione dei suoi risultati da parte del beneficiario.
- Esaminare le implicazioni e la rilevanza dei risultati della valutazione rispetto ai piani e le strategie del beneficiario.

#### **Supportare il beneficiario nell'elaborazione del curriculum vitae**

- Supportare il beneficiario nella predisposizione del curriculum vitae e di eventuali auto-candidature.

### ***Conoscenze minime***

- Principi e tecniche transattive di messa in trasparenza degli apprendimenti formali, non formali ed informali maturati dagli individui.
- Metodi e tecniche di analisi delle competenze e capacità professionali (Bilancio delle competenze).
- Tipologie e funzioni di test attitudinali e condizioni di utilizzo.
- Modalità di redazione di un Curriculum Vitae.
- Metodi e pratiche di valutazione delle esperienze professionali o formative ai fini dell'orientamento.

## UC.8

### “Supportare la definizione di un progetto individuale di sviluppo”

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Supportare il beneficiario nella definizione del proprio progetto di sviluppo, sulla base delle sue caratteristiche di profilo e delle opportunità in essere.

#### ***Abilità***

##### **Supportare il beneficiario nella definizione del proprio progetto professionale o formativo**

- Identificare possibili modi per valorizzare le competenze acquisite, incluso l’accesso a procedure di accreditamento e/o certificazione.
- Supportare il beneficiario nella definizione di un progetto professionale o formativo adeguato alle competenze valutate, in cui si stabiliscano obiettivi realistici da raggiungere.
- Identificare il ventaglio delle opportunità in termini di: occupazione, istruzione/formazione, tirocini extra-curricolari, volontariato e impegno per la collettività, creazione di impresa, mobilità geografica.
- Identificare gli ostacoli e pianificare possibili soluzioni atte a superarli.
- Individuare risorse e possibili aiuti per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, anche esaminando contatti e reti attivabili da parte del beneficiario.

#### ***Conoscenze minime***

- Tecniche di *problem solving* e *decision making* applicate all’orientamento.

**UC.9**  
**“Erogare servizi di accompagnamento orientativo durante specifiche esperienze di transizione”**

***Inquadramento EQF: 4***

***Risultato generale atteso***

Supportare il beneficiario durante le esperienze di transizione, al fine di prevenire rischi di insuccesso e svilupparne la capacità di gestione autonoma.

***Abilità***

**Supportare il beneficiario in termini di motivazione, riattivazione e riorganizzazione delle proprie risorse, sviluppando l'auto-orientamento**

- Stimolare il beneficiario a migliorare le proprie potenzialità, utilizzando tecniche di *coaching*.
- Aiutare il beneficiario a formalizzare i suoi bisogni, a riconoscere il proprio stile di apprendimento, la propria situazione professionale, i propri limiti e punti di forza attraverso tecniche di *mentoring*.
- Far emergere le risorse latenti e portare l'individuo ad appropriarsi consapevolmente del suo potenziale, attraverso azioni di *empowerment* e trasferimento di strumenti di *self-empowerment*.

**Promuovere l'apprendimento durante e dopo l'esperienza**

- Favorire una riflessione critica da parte del beneficiario sull'andamento del proprio progetto professionale o formativo.
- Tutorare in itinere i percorsi critici e le esperienze di transizione fra canali formativi, con particolare riferimento ai soggetti a rischio di insuccesso.
- Analizzare i risultati raggiunti e stimolare nel beneficiario - attraverso colloqui e confronti - la riflessione costante sulle esperienze fatte e in corso.
- Pianificare e realizzare con il beneficiario controlli periodici programmati (follow-up) finalizzati al proseguimento/approfondimento dell'esperienza.
- Definire con il beneficiario indicatori di risultato necessari al processo di verifica delle esperienze di transizione.

***Conoscenze minime***

- Metodi e pratiche e accompagnamento orientativo a specifiche esperienze di transizione.
- Tecniche di *coaching*, *empowerment* e supporto all'autostima.
- Tecniche di *mentoring* e modelli di ruolo.
- Tecniche di gestione del *feedback* costruttivo.
- Tecniche di ricerca attiva del lavoro.
- Tecniche di colloquio e funzionamento delle procedure di selezione.
- Tecniche di *role-playing*.
- Tecniche di mediazione.
- Regole di comportamento nelle situazioni di lavoro e nei contesti di apprendimento.

## UC.10

### “Gestire la documentazione relativa ai beneficiari del servizio di orientamento”

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Gestire, catalogare ed archiviare la documentazione del beneficiario a supporto del processo di orientamento.

#### ***Abilità***

##### **Gestire la tracciabilità dei servizi di orientamento erogati.**

- Registrare le informazioni raccolte, utilizzando in modo conforme i supporti per la tracciabilità del percorso di orientamento.
- Trasferire il contenuto dei colloqui in schede al fine di garantire continuità informativa in tutte le fasi del processo di orientamento, rispettando i vincoli di tutela della privacy.
- Coinvolgere i beneficiari nell’aggiornamento della documentazione.

##### **Conservare la documentazione relativa ai beneficiari**

- Utilizzare il sistema di archiviazione dei dati implementato dalla struttura di appartenenza, garantendo la tracciabilità futura in ottica di orientamento lungo l’intero arco della vita.
- Inserire la documentazione nei sistemi informatizzati di archiviazione interni ed esterni (es. banche dati nazionali).

#### ***Conoscenze minime***

- Logiche di tracciabilità del processo di orientamento. Elementi di archivistica e documentazione.
- Normativa sulla tracciabilità delle informazioni in materia di orientamento.
- Normativa sulla privacy.
- Sistemi informatici per la tracciabilità dei percorsi di orientamento.
- Tecniche di registrazione dei dati in archivi informatizzati in funzione della raccolta e del successivo trattamento delle informazioni.

## UC. 11

### **“Effettuare il monitoraggio delle attività svolte e valutare la qualità dei servizi erogati in ambito di orientamento”**

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Esaminare sistematicamente gli esiti delle attività svolte in rapporto agli obiettivi ed agli impegni assunti, in modo da identificare gli eventuali fattori critici e definire le opportune azioni di miglioramento.

#### ***Abilità***

- **Effettuare il monitoraggio delle attività svolte**
  - Valutare gli esiti delle attività di orientamento in rapporto agli obiettivi ed agli impegni assunti.
  - Rilevare le eventuali criticità e definire le opportune azioni di miglioramento.
- **Valutare la qualità percepita dei servizi svolti**
  - Definire modelli di valutazione della qualità percepita dei servizi erogati da parte dei beneficiari diretti e degli altri attori interessati, definendo gli opportuni strumenti di rilevazione.
  - Raccogliere le informazioni necessarie ai fini della valutazione ed analizzarle, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese.
  - Definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti, a partire dagli esiti della verifica svolta.

#### ***Conoscenze minime***

- Tecniche di monitoraggio degli interventi di orientamento.
- Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di servizi alle persone.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio ed efficienza d'uso delle risorse.