

Processo di erogazione

CO5

Gestione del bilancio delle competenze

INDICE

1. RIFERIMENTI	2
2. SCOPO	2
3. GENERALITÀ	2
4. CAMPO DI APPLICAZIONE	2
5. DESCRIZIONE DEL PROCESSO	2
6. ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI	6
7. ALLEGATI	7
8. MODULISTICA	7

...../2004	0	Idealtipo di procedura documentata	Assicurazione di qualità	Direzione
DATA	REV.	DESCRIZIONE	PREPARATO E VERIFICATO	APPROVATO

1. RIFERIMENTI

D.M. 166/2001 con particolare riferimento all'area CO5 - Gestione del bilancio delle competenze

Leggi e circolari regionali in materia di accreditamento e/o funzionamento delle Sedi orientative

Manuale della Qualità della Sede orientativa

2. SCOPO

Scopo della presente procedura è definire in modo formalizzato le modalità da mettere in atto per l'erogazione del servizio di bilancio di competenze all'interno delle sedi orientative.

3. GENERALITÀ

La procedura non presenta differenziazioni in relazione ai diversi target di riferimento: adulti, giovani, fasce deboli. Eventuali differenziazioni possono riguardare la strumentazione e l'approccio utilizzati dall'operatore in base a una valutazione del caso singolo e in relazione a specifici bisogni dell'utente, a partire dall'assunto che il bilancio di competenze si configura come un'azione di tipo consulenziale, di natura diagnostico-evolutiva e, in nessun caso come un'azione di tipo diagnostico-valutativo o misurativo. La scelta dell'approccio e della conseguente strumentazione è riconducibile in particolare alla fase di approfondimento della domanda e di programmazione del percorso di bilancio.

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

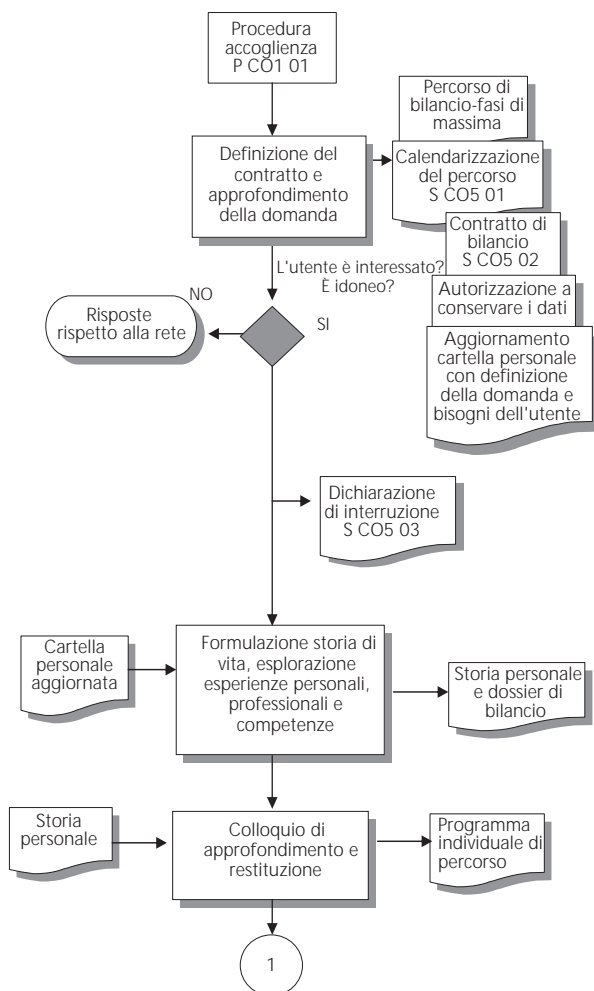
La presente procedura si applica alle azioni di bilancio di competenze rivolte ai diversi target di utenti della sede:

- adulti, disoccupati e occupati;
- giovani in cerca di occupazione;
- fasce deboli sul mercato del lavoro;
- in generale si applica a tutti gli utenti che hanno l'esigenza di fare il punto sulle proprie competenze e risorse, allo scopo di definire un progetto di sviluppo professionale, e ove necessario di sviluppo formativo e/o di predisporre un piano di inserimento lavorativo.

5. DESCRIZIONE DEL PROCESSO

Nelle pagine seguenti sono riportati il flusso di attività con le relative responsabilità e le modalità di attuazione.

FLUSSO DELLE ATTIVITÀ



RESPONSABILITÀ/CRITERI

Responsabile di Sede e/o l'Accompagnatore di bilancio

Verifica l'interesse effettivo dell'utente al percorso, l'esistenza delle condizioni necessarie per realizzare un bilancio di competenze e stipula il contratto di bilancio (nel caso di strutture ove operino più accompagnatori il responsabile procede alla scelta dell'operatore che seguirà il percorso).

Accompagnatore di bilancio

Definisce nell'approfondimento della domanda, gli elementi emersi in fase di accoglienza. Inoltre chiarisce le aspettative specifiche del singolo rispetto al percorso. Concorda quindi con l'utente sia il percorso sia la calendarizzazione degli incontri. In caso di non interesse rispetto al percorso specifico vengono verificate le possibilità di altre risposte orientative rispetto al territorio.

Qualora l'utente decidesse di interrompere il percorso, in qualunque fase si trovasse, ne dà comunicazione all'accompagnatore e al Responsabile di Sede e compila il modulo previsto.

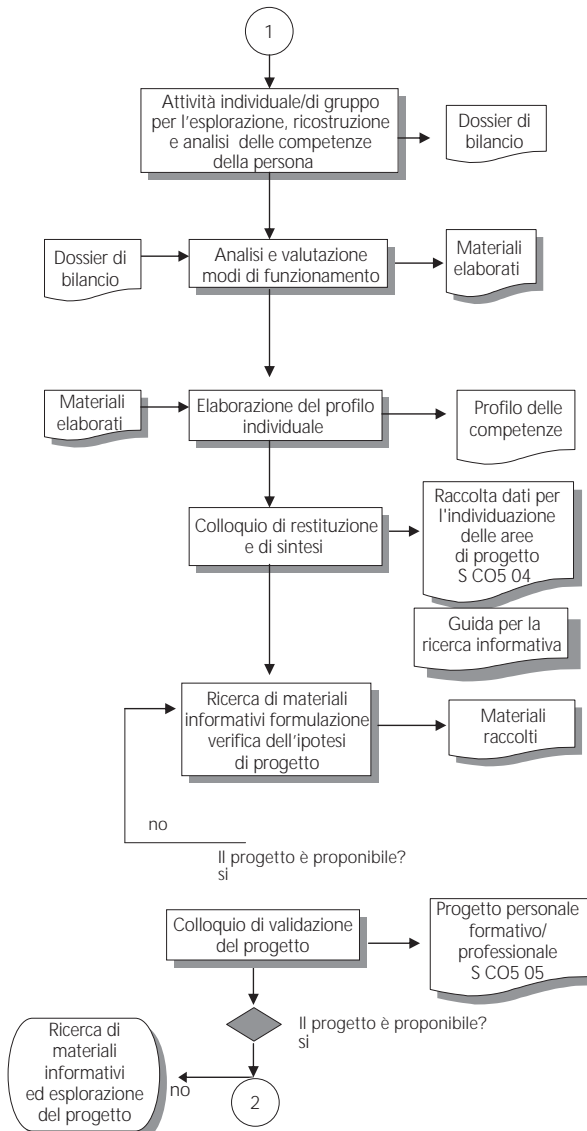
L'Accompagnatore di bilancio

Invita l'utente a ricostruire (individualmente o in gruppo) la propria storia professionale e le esperienze professionali ad essa connesse.

L'Accompagnatore di bilancio

Discute con l'utente gli elementi più significativi emersi dall'attività sulla storia di vita e sull'esplorazione delle esperienze.

FLUSSO DELLE ATTIVITÀ



RESPONSABILITÀ/CRITERI

Accompagnatore di bilancio

Attraverso un'attività individuale o di gruppo e con il supporto di specifici strumenti, ricostruisce ed esplora insieme agli utenti le esperienze professionali, formative e personali, per farne emergere le competenze acquisite. Gli strumenti e i materiali utilizzati, la documentazione prodotta confluiscono nel dossier di bilancio che è di proprietà dell'utente. Se necessario e d'accordo con l'utente, l'accompagnatore può attivare, in collaborazione con altri operatori, e con l'utilizzo di strumenti specifici attività di assesment o di simulazione.

Accompagnatore di bilancio

Insieme all'utente analizza e valuta i materiali prodotti allo scopo di elaborare il profilo di competenze individuali.

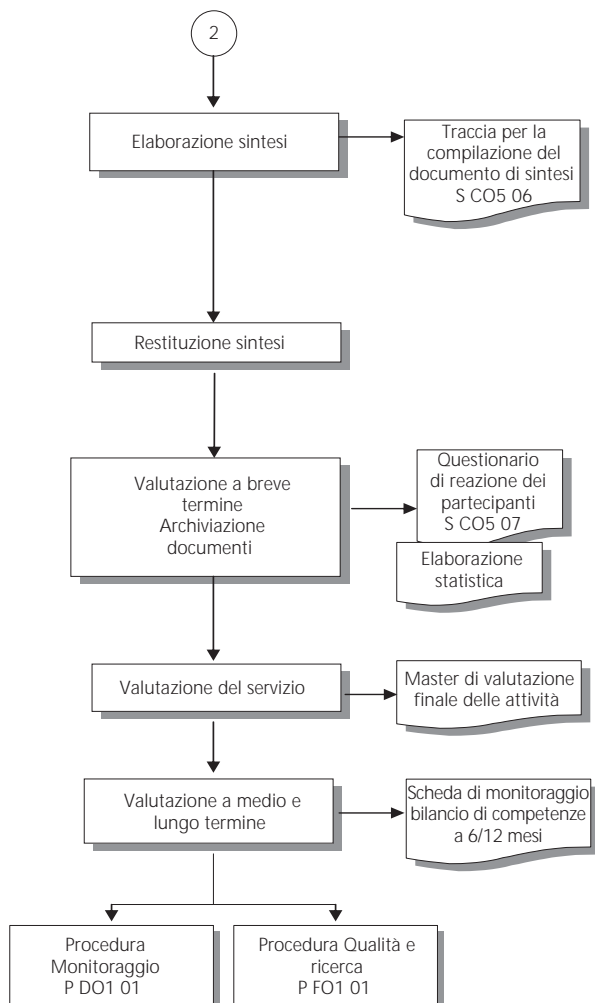
L'approfondimento avviene attraverso un colloquio di restituzione e di sintesi.

L'Utente in base al piano di raccolta informazioni definito con l'Accompagnatore di bilancio, attiva autonomamente la ricerca dei materiali informativi relativi a opportunità formative, professionali e lavorative del contesto di riferimento. Tale ricerca è finalizzata a una prima formulazione dell'ipotesi di progetto formativo/professionale.

Accompagnatore di bilancio

Valida il progetto formulato verificandone la coerenza con le competenze e risorse possedute, la realisticità e l'attuabilità. Se necessario può avvalersi, per espletamento di tale attività, di altre competenze (esperti aziendali o del MdL, ...). Quindi, attraverso un colloquio, lo riverifica con l'utente.

FLUSSO DELLE ATTIVITÀ



RESPONSABILITÀ/CRITERI

Accompagnatore di bilancio

Se il progetto è risultato realistico e fattibile, e quindi è stato validato, predispone il documento di sintesi del bilancio.

Accompagnatore di bilancio

Successivamente restituisce all'utente la propria sintesi e, se necessario, apporta eventuali correzioni.

Accompagnatore di bilancio

In fase di conclusione del percorso propone all'utente il questionario per rilevare il grado di soddisfazione e il raggiungimento dei risultati previsti. Il Responsabile di Sede e Assicurazione qualità riesamina i risultati in funzione di eventuali azioni successive.

Al termine dell'azione, in accordo con il Responsabile di Sede, redige una relazione sulla efficacia ed efficienza del servizio erogato.

Responsabile di sede e Accompagnatore di bilancio

A distanza di 6/12 mesi il responsabile di sede e l'accompagnatore di bilancio inviano a campione il questionario di valutazione di medio-lungo termine per raccogliere dati relativi alla realizzazione del progetto elaborato dall'utente al termine del percorso. Assicurazione qualità, in accordo con il Responsabile di Sede e l'accompagnatore di bilancio, esamina i dati della valutazione e, propone eventuali azioni migliorative.

6. ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI

Vengono di seguito riportati i documenti elaborati nel corso delle attività descritte dalla presente procedura e che vengono mantenuti in archivio al fine di dimostrare la conformità ai requisiti e l'efficace funzionamento del sistema di gestione.

Documento	Funzione/ ruolo che archivia	Modalità di archiviazione	Tempi di archiviazione	Accessibili a: ¹	Eventuali modalità di eliminazione ¹
Percorsi di Bilancio	Responsabile Centro di Bilancio Accompagnatore coinvolto	Armadio con chiave	1 anno da fine percorso	Responsabile Centro di Bilancio Accompagnatore coinvolto	Nessuna
Contratto di Bilancio	Orientatore	Archiviazione cartacea mediante raccoglitori unitamente alla cartella personale	Fino alla conclusione del progetto e secondo i termini di legge	Direzione/ coordinamento Orientatore	Distruzione
Dichiarazione di interruzione	Accompagnatore di Bilancio	Archiviazione cartacea mediante raccoglitori unitamente alla cartella personale	Fino alla conclusione del progetto e secondo i termini di legge	Resp. qualità	Distruzione
Dossier di bilancio	Accompagnatore di Bilancio	Archiviazione cartacea mediante raccoglitori unitamente alla cartella personale	Fino alla conclusione del progetto e secondo i termini di legge	Orientatore utente operatori altri servizi della rete, previo consenso utente	Distruzione
Progetto professionale	Accompagnatore di Bilancio	Archiviazione cartacea mediante raccoglitori unitamente alla cartella personale	Fino alla conclusione del progetto e secondo i termini di legge	Responsabile Sede o servizio orientatore	Distruzione
Schede valutazione e monitoraggio	Accompagnatore di Bilancio	Archiviazione cartacea mediante raccoglitori unitamente alla cartella personale	Tempistica definita dalla Sede Orientativa (da Precisare)	Direzione/ coordinamento Resp. qualità	Distruzione

1. Valutare eventuali necessità di garanzia di riservatezza dei dati, in osservanza alla legge sulla privacy 196/2003.

7. ALLEGATI

La presente procedura non ha allegati.

8. MODULISTICA

Viene di seguito elencata la modulistica nel corso delle attività descritte dalla presente procedura:

- S CO5 01 Calendarizzazione del percorso di bilancio
- S CO5 02 Contratto di bilancio
- S CO5 03 Dichiarazione di interruzione
- S CO5 04 Raccolta dati per l'individuazione delle aree di progetto
- S CO5 05 Progetto personale formativo/professionale
- S CO5 06 Traccia per la compilazione del documento di sintesi
- S CO5 07 Questionario di reazione dei partecipanti

N.B. Nella Raccolta degli idealtipi di Strumenti per l'erogazione dei servizi orientativi viene riportato, a titolo esemplificativo, un percorso di Bilancio delle Competenze secondo l'approccio per fattori

UTENTE II/La sottoscritto/a _____

DICHIARA

Di avere preso in considerazione la propria situazione professionale, formativa e personale
Di avere riconosciuto un'esigenza di crescita e di cambiamento nella propria situazione professionale e/o formativa
Di avere preso conoscenza delle modalità di attuazione e finalità del bilancio di competenze
Di avere accolto positivamente la proposta di bilancio riconoscendolo, in questa fase di vita, come uno strumento utile alle proprie esigenze di crescita e di cambiamento, di accettarne le modalità di realizzazione e gli impegni conseguenti
Di avere conosciuto l'operatore che lo/la accompagnerà in questo percorso e di accettarne l'aiuto
Di volersi impegnare attivamente nella realizzazione del percorso da questi proposto e con lui concordato

Firma dell'utente (o chi per lui) _____

OPERATORE II/La sottoscritto/a _____

DICHIARA

Di impegnarsi:
alla riservatezza delle informazioni che emergeranno nel corso del bilancio in nome e per conto della sede orientativa
A supportare il percorso con disponibilità di struttura, strumenti, documentazione e professionalità adeguati
Ad accompagnare l'utente nel percorso di bilancio con personale professionalmente qualificato
Si impegna inoltre al rispetto delle norme di riservatezza sul trattamento delle informazioni.

Firma dell'orientatore _____

Firma del Responsabile della sede _____

Data _____

Fonte: ISFOL

(UTENTE) II/La sottoscritto/a _____

(OPERATORE) II/La sottoscritto/a _____

DICHIARANO

Di avere verificato, in fase di approfondimento della domanda, che non esistono tutte le condizioni per realizzare un bilancio di competenze

MOTIVAZIONI _____

Di avere concordato:

l'interruzione del servizio

il rinvio ad altro servizio (specificare: _____)

Firma dell'utente _____

Firma dell'operatore _____

Firma del Responsabile del Servizio o della Sede _____

Data _____

Fonte: ISFOL

Carta intestata

Data _____

Cognome e Nome _____

Motivazioni e aspettative

Risorse disponibili

Personali

Professionali

Aree di sviluppo

Vincoli

Ipotesi di progetto

Altro

Il/La signor/a _____ intende impegnarsi nella realizzazione del progetto di seguito descritto:

OBIETTIVO GENERALE

RISORSE DISPONIBILI per realizzare il progetto

AREE DI SVILUPPO per la realizzazione del progetto

PIANO DI AZIONE

TAPPE DI SVILUPPO del progetto

TEMPI PREVISTI

SUGGERIMENTI DELL'ORIENTATORE

Carta intestata

- **Circostanza del bilancio**
Origine della domanda
Obiettivi del bilancio
Tappe del bilancio

- **Prospettive di evoluzione (il progetto)**

- **Risorse personali e professionali necessarie** per la realizzazione del progetto definito

- **Risorse individuali disponibili** da descrivere in termini di competenze, motivazioni, attitudini e atteggiamenti professionali

- **Punti di attenzione** per la realizzazione del proprio progetto

- **Piano d'azione:** corrisponde alle tappe di realizzazione del progetto

- **Conclusioni** dell'accompagnatore di bilancio sulla fattibilità del progetto definito

Fonte: ISFOL

PROGETTO DI RIFERIMENTO:

SOGGETTO ATTUATORE:

DATA:

Vorremmo avere un riscontro rispetto alla formazione proposta, quindi chiediamo di compilare questa scheda attribuendo un punteggio ad ogni voce in base alla seguente griglia di valutazione:

1 = per nulla	2 = poco	3 = abbastanza	4 = molto	5 = eccellente
---------------	----------	----------------	-----------	----------------

A) Le mie aspettative iniziali sono state soddisfatte	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

B) Sono riuscito/a ad acquisire maggiore conoscenza su di me e sul mondo del lavoro per orientarmi rispetto al mio futuro formativo e/o lavorativo	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

C) Il clima di gruppo e le relazioni che in esso si sono instaurate sono stati utili per il raggiungimento degli obiettivi del percorso	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

D) Il supporto offerto dal personale del centro è stato positivo ed è stato utile per il raggiungimento degli obiettivi del percorso	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

E) Riconosco nel progetto personale e professionale da me definito un percorso adeguato alle mie risorse e possibilità di sviluppo formativo-professionale	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

F) L'organizzazione del percorso (struttura generale, luoghi di lavoro, materiali consegnati...) è stata utile per il perseguimento degli obiettivi del percorso	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

G) L'organizzazione dei tempi del percorso è risultata: G.1) Adeguata al perseguimento degli obiettivi attesi G.2) Compatibile con gli altri impegni personali	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5

Indicare qui di seguito alcuni elementi particolarmente critici rispetto al gruppo di lavoro e/o al percorso

Indicare qui di seguito alcuni elementi particolarmente positivi rispetto al gruppo di lavoro e/o al percorso

Annotazioni

Fonte: ISFOL