Finanziato dall'Unione europea NextGenerationEU

L'ASSESSMENT DEI BENEFICIARI GOL

Indicazioni operative per la profilazione qualitativa

ANPAL
Struttura di ricerca III
Ufficio di Statistica e Supporto Metodologico

Autori: Laura Agneni, Giovanna Linfante, Camilla Micheletta

INDICE

INTRODUZIONE

1. L'assessment iniziale

2. Le dimensioni indagate

2.1 Sezione A - Condizione lavorativa

2.1.1 Area indagata 1 - Grado di scolarizzazione

2.1.2 Area indagata 2 - Tempo trascorso dall'ultima esperienza lavorativa

2.1.3 Area indagata 3 - Percorso professionale

2.1.4 Area indagata 4 - Esperienza lavorativa

2.1.5 Area indagata 5 - Mobilità e spostamenti

2.1.6 Area indagata 6 - Lavoro ricercato

2.2 Sezione B - Competenze

2.2.1 Area indagata 7 - Condizioni ostacolanti il lavoro/la ricerca di lavoro

2.2.2 Area indagata 8 - Competenze linguistiche

2.2.3 Area indagata 9 - Competenze digitali

2.2.4 Area indagata 10 - Formazione extra-scolastica

2.2.5 Area indagata 11 - Competenze tecnico-professionali

2.3 Sezione C - Condizione personale

2.3.1 Area indagata 12 - Condizioni ostacolanti il lavoro/la ricerca di lavoro

2.3.2 Area indagata 13 - Rete familiare

2.3.3 Area indagata 14 - Familiari a carico

2.3.4 Area indagata 15 - Condizione abitativa

2.3.5 Area indagata 16 - Cura della persona

3. Sezione D - L'assessment di approfondimento sulla condizione personale dell'utente

3.1. Area indagata - Condizioni economiche

3.2. Area indagata - Esposizione debitoria

3.3. Area indagata - Reti di sostegno

3.4. Area indagata - Rapporto con i servizi sociali

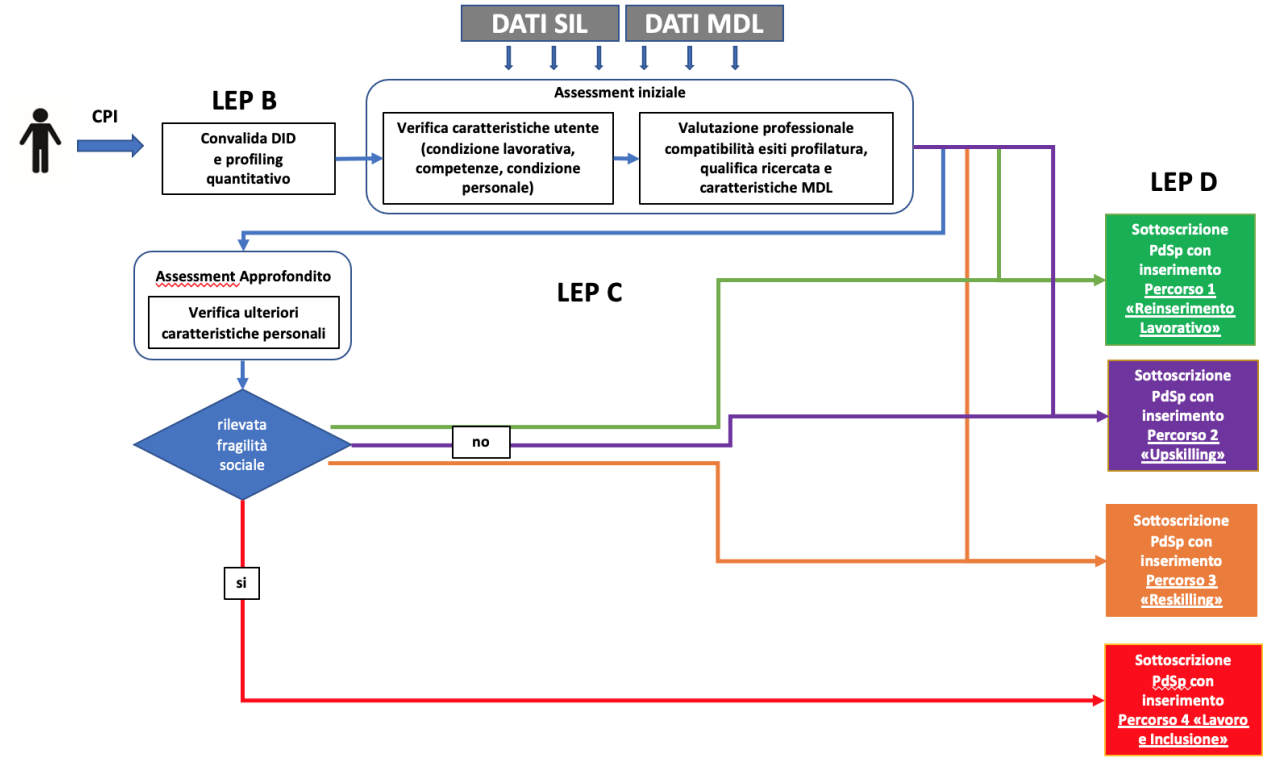
3.5. Area indagata - Funzionamento sociale

4. Gli esiti dell'assessment: punteggi e percorsi

5. L'output dell'assessment iniziale

INTRODUZIONE

La definizione del profilo degli utenti dei Centri per l'impiego da indirizzare verso i differenti percorsi previsti dal Programma GOL si realizza attraverso l'attività di ***Assessment iniziale***. Si tratta del processo mediante il quale l'operatore del Cpi rileva le caratteristiche della persona, le confronta con le peculiarità del mercato del lavoro e individua, attraverso il confronto tra questi elementi, il percorso appropriato a favorirne l'inserimento lavorativo che condivide con l'utente.
Il processo di Assessment si attua nella fase di Orientamento di base (LEP C), ma prende avvio in stretto raccordo con il profiling quantitativo - svolto nella fase immediatamente precedente - che ne costituisce parte integrante (LEP B).



Il nuovo sistema di profilazione quantitativa, infatti, fornisce all'operatore del Cpi una prima indicazione sul livello di occupabilità dell'utente, sulla base del rischio di diventare disoccupato di lunga durata. Le classi di rischio sono 3: alto, medio e basso.

Le indicazioni che provengono dalla profilazione quantitativa vengono arricchite ed approfondite dall'operatore attraverso un'interazione dinamica con gli utenti supportata dall'utilizzo di uno strumento di assessment articolato in domande-guida che hanno la funzione di traccia di riferimento per la conduzione del colloquio in fase di **profilazione qualitativa**. Tale attività è finalizzata alla costruzione di un profilo composito delle persone, da cui emergano i differenziati bisogni in termini di supporto, assistenza e accompagnamento nella ricerca di lavoro, oppure di formazione/riqualificazione delle competenze, o ancora di supporto nel dar risposta a bisogni complessi, attivando la rete dei servizi territoriali. Lo strumento di assessment indaga la situazione complessiva dell'utente relativamente alla condizione lavorativa, a quella personale e alle competenze possedute, mettendo a fuoco l'insieme di condizioni che influiscono/possono influire sul suo percorso di inserimento lavorativo. In questo senso, lo strumento è di ausilio all'operatore per la **Verifica delle caratteristiche dell'utente** e per l'individuazione del percorso più adatto a cui indirizzarlo.
A completare il processo di definizione del profilo dell'utente interviene, inoltre, **la Valutazione professionale dell'operatore.** Supportato dai dati in suo possesso, derivanti dal Sistema Informativo Lavoro, dai contenuti della SAP e dalla conoscenza del Mercato del Lavoro locale, nonché dalle indicazioni provenienti dalla profilazione quantitativa e dall'osservazione partecipata dell'utente in fase di colloquio,

l'operatore valuta il livello di compatibilità tra la qualifica ricercata dall'utente, l'esperienza pregressa ed il Mercato del Lavoro locale.
Tale valutazione consente di definire, nel breve e nel medio periodo, il «percorso per l'inserimento lavorativo» della persona, da cui deriverà la «tipologia» di bisogno formativo di cui l'utente è portatore e, di conseguenza, la tipologia di percorso da prevedere all'interno del Patto di Servizio Personalizzato.

Il Programma GOL, infatti, individua 4 specifici percorsi per gruppi di lavoratori dai bisogni simili, differenziati a seconda dell'intensità degli interventi attivati nelle sfere dell'assistenza nella ricerca del lavoro, della formazione professionale e dei servizi complementari alle politiche del lavoro.



Percorso 1 - Reinserimento lavorativo
Il primo gruppo di intervento è costituito da coloro che risultano essere più vicini al mercato del lavoro e più facilmente occupabili (**WORK READY**). Sono lavoratori per i quali – sulla base delle caratteristiche osservabili – la probabilità di rimanere disoccupati per lungo tempo non è elevata e le competenze possedute possono essere più facilmente spendibili sul mercato.
Per questi lavoratori non si prevede attività di formazione specifica, ma solo servizi di orientamento e intermediazione finalizzati all'accompagnamento al lavoro.
Il bisogno principale di chi entra in questo percorso, infatti, è quello di indirizzamento e di assistenza più o meno intensiva nella ricerca del posto di lavoro, sulla base dei profili professionali di ricerca del lavoro e dell'analisi delle opportunità occupazionali del territorio.

Percorso 2 - Aggiornamento
Il secondo gruppo di intervento è rappresentato da coloro che hanno bisogno di adeguare le proprie competenze per inserirsi o re-inserirsi nel mercato del lavoro. Per questi lavoratori il bisogno prioritario è quello della formazione in termini di aggiornamento (**UPSKILLING**) e si prevede, dunque, di indirizzarli ad interventi formativi prevalentemente di breve durata e con finalità e contenuti prioritariamente professionalizzanti per il necessario adeguamento del bagaglio di competenze alle richieste del mercato del lavoro di riferimento.

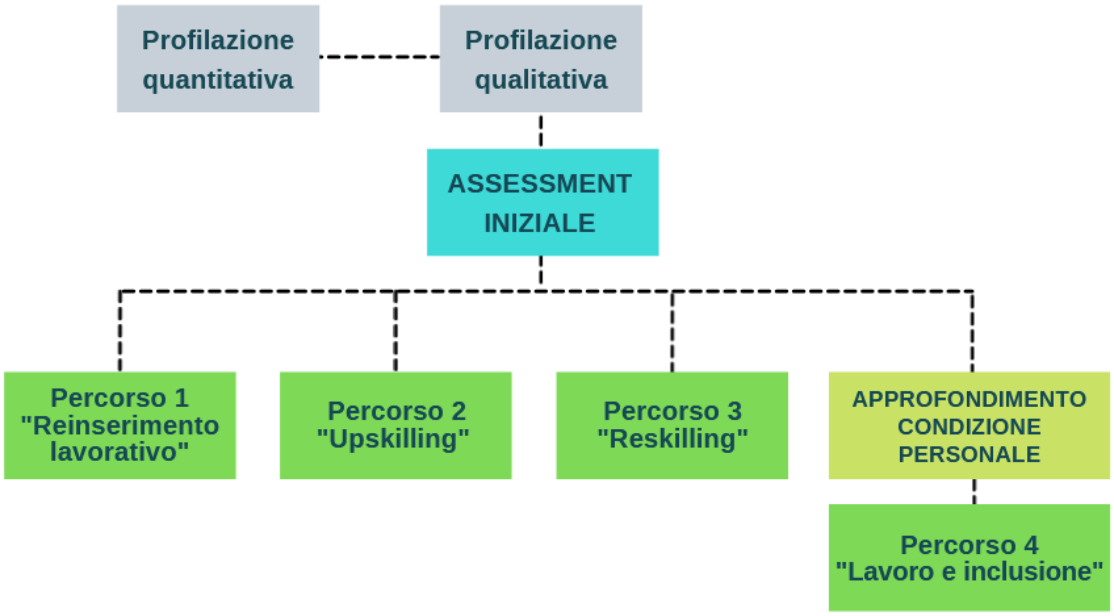
Percorso 3 - Riqualificazione
Il terzo gruppo di intervento interessa quegli utenti che risultano nell'insieme più distanti dal mercato del lavoro e per i quali è necessaria una più robusta attività di formazione e riqualificazione (**RESKILLING**) per avvicinarsi ai profili richiesti dal mercato stesso. In questo caso la formazione professionalizzante è generalmente caratterizzata da un innalzamento dei livelli di qualificazione/EQF rispetto al livello di istruzione posseduto e possono prevedersi anche interventi funzionali di rafforzamento delle competenze di base e trasversali.

Percorso 4: Lavoro e inclusione
Il quarto gruppo di intervento riguarda quelle persone per cui la distanza e la difficoltà di inserimento nel mercato del lavoro dipendono da una serie di condizioni e bisogni complessi, che vanno oltre la dimensione lavorativa. Per questi utenti, dunque, le sole politiche attive del lavoro non sono sufficienti a migliorarne l'occupabilità, essendo presenti ostacoli e fragilità di natura molto diversa, di tipo personale, familiare,

socioeconomico, ecc. In questi casi sarà dunque necessario attivare un percorso di lavoro e inclusione che fa leva sulla collaborazione con la rete dei servizi territoriali, come quelli educativi, sociali, sanitari, di conciliazione.

La figura 1 sintetizza il processo attraverso il quale viene definito il profilo degli utenti e, dunque, il percorso verso cui indirizzarli.

Figura 1 – Il processo per la definizione del profilo degli utenti del Programma GOL



1. L'ASSESSMENT INIZIALE

Lo strumento proposto per l'Assessment iniziale può essere utilizzato esclusivamente da un operatore del Centro per l'impiego titolare della SAP del cittadino, in modalità intermediata. Il cittadino, quindi, non accede direttamente agli strumenti di assessment, ma è l'operatore ad utilizzarli per "ricodificare" in maniera strutturata ciò che emerge dal colloquio di orientamento di base. Per accedervi l'operatore deve registrarsi e autenticarsi sulla piattaforma MyAnpal[1], la porta di accesso ai servizi digitali dell'ANPAL.

Prima di procedere con il colloquio, l'operatore ha la possibilità di visualizzare, attraverso un apposito link, le informazioni contenute nella SAP e quelle rilevate in fase di profilazione quantitativa, come i dati anagrafici (genere, età, Comune di residenza, ecc.), la composizione del nucleo familiare, la cittadinanza (italiana, UE, extra UE), il titolo di studio, la condizione occupazionale (disoccupato, in cerca di prima occupazione, occupato, ecc.), le misure di sostegno al reddito afferenti al cittadino (reddito di cittadinanza, NASPI, ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro, ecc.), la classe di profilazione quantitativa di appartenenza (classe 1, classe 2, classe 3), ecc.
Si tratta di informazioni rilevabili in back-office, che l'operatore dovrà controllare - insieme al beneficiario - per confermarne la validità. In caso di difformità l'operatore potrà modificare tali informazioni accedendo alla relativa funzionalità (profilazione quantitativa o SAP).
A seguito di tale verifica, l'operatore può procedere con il colloquio vero e proprio, utilizzando l'apposito strumento di assessment iniziale, composto da:

- Un ***Questionario per la verifica della condizione lavorativa, delle competenze e delle condizioni personali***, strutturato in 4 sezioni, dedicate ad indagare specifiche *dimensioni* del profilo dell'utente.
  Le prime 3 sezioni sono rivolte a tutti gli utenti:
  - SEZIONE A - CONDIZIONE LAVORATIVA
  - SEZIONE B - COMPETENZE
  - SEZIONE C - CONDIZIONI PERSONALI

  La quarta sezione è dedicata ad una sola categoria di utenti, poiché costituisce un **Approfondimento sulla condizione personale** (SEZIONE D), da utilizzare solo in alcuni specifici casi (si veda par. 2.4)
- Una ***Check list per la valutazione professionale*** (a cura dell'operatore).

Le sezioni del questionario sono organizzate in 5 **aree indagate** (o ambiti tematici), ciascuna delle quali rileva uno specifico aspetto in termini di occupabilità (Figura 2).

Solo nella "Sezione A - Condizione lavorativa" è presente una sesta dimensione, il lavoro ricercato dall'utente, funzionale alla successiva valutazione professionale a cura dell'operatore (Check list).

INDICAZIONI OPERATIVE

Lo strumento di assessment rappresenta la traccia per l'intervista, una sorta di guida pensata per supportare gli operatori nella raccolta delle informazioni e per aiutarli a ricodificarle in modo strutturato. Da un punto di vista pratico, ciò significa che, per ciascuna delle domande presenti sul questionario, l'operatore dovrà ricondurre le informazioni acquisite durante il colloquio ad una delle risposte pre-codificate da selezionare dal menù a tendina connesso ad ogni domanda. Non sempre, dunque, le domande presenti sul questionario andranno poste all'utente in modo diretto: sarà l'operatore stesso a condurre il colloquio ed articolare le domande nel modo che preferisce e che ritiene più opportuno e funzionale all'individuazione della condizione dell'utente in riferimento a ciascuna delle dimensioni indagate. Per far questo, l'operatore deve conoscere bene quali sono le variabili da rilevare, così da poter guidare l'utente nel raccontarsi in relazione a ciascuna di esse.

[1] https://myanpal.anpal.gov.it/myanpal/

Figura 2 - Profilazione qualitativa - Questionario per la verifica delle caratteristiche dell'utente



La ***Check list per la Valutazione professionale*** è destinata a "qualificare" il profilo dell'utente attraverso aspetti ulteriori intercettati e valutati dall'operatore. La Check list, quindi, deve essere considerata come una linea guida di supporto, utile ad indagare aspetti ritenuti non sufficientemente esplicitati attraverso l'uso del questionario.
Gli operatori, infatti, dovranno sempre e comunque fare leva sui propri elementi valutativi, dal momento che essi soltanto avranno la possibilità di osservare ed ascoltare dal vivo la "persona" - che esprime una serie complessa di bisogni - e di valutarne l'occupabilità nel modo più appropriato.

Nello specifico, la Check list - composta da 9 item - consente di approfondire alcune dimensioni relative all'occupabilità del beneficiario, tra cui:

- La **compatibilità della professione ricercata con il mercato del lavoro locale**. L'operatore, infatti, deve saper valutare quanto il profilo ricercato dall'utente sia richiesto sul mercato del lavoro locale, al fine di orientarlo verso una scelta professionale consapevole, non solo sulla base delle sue competenze ed ambizioni, ma anche in relazione alle occupazioni realmente disponibili sul territorio di riferimento. Per far questo è molto importante impostare un lavoro in *back office*, che consenta di conoscere i trend occupazionali del mercato del lavoro locale, quali sono le imprese che possono assumere nuovo personale, i profili professionali più richiesti, ecc.
- La **coerenza tra aspettative e esperienze pregresse e** quella **tra aspettative e competenze possedute**, ovvero la capacità di pianificare le proprie aspettative professionali in coerenza con le esperienze lavorative pregresse e/o con le capacità e le competenze possedute. In particolare, la valutazione deve tener conto anche della capacità del soggetto di descrivere con chiarezza quello che si aspetta dal lavoro e quali sono gli obiettivi che vorrebbe raggiungere nel breve e nel lungo termine.
- La **disponibilità verso la formazione e la crescita professionale**, ovvero l'interesse dell'utente ad intraprendere un percorso formativo per accrescere le proprie capacità/competenze per svolgere il lavoro ricercato. La valutazione deve tener conto anche della chiarezza dei suoi obiettivi, sia rispetto alle competenze professionali che si intendono aggiornare o sviluppare, sia rispetto all'eventuale conseguimento di una qualifica/certificazione/attestato/ecc. L'operatore, inoltre, deve indagare sulle motivazioni dell'eventuale disinteresse per le attività formative.
- La **disponibilità alla mobilità territoriale**, cioè la possibilità e la disponibilità dell'utente ad accettare un lavoro distante dalla propria abitazione o che comporti un trasferimento in un'altra città, in un'altra regione o in un altro paese.

- L'**attivazione nella ricerca di lavoro**, che riguarda l'impegno, la motivazione e le strategie utilizzate dall'utente nella ricerca del lavoro, così come le difficoltà incontrate in tale ricerca.
- L'**efficacia della ricerca di lavoro**, ovvero gli esiti della ricerca in termini, ad esempio, di colloqui di lavoro realizzati e *feedback* ricevuti dai potenziali datori di lavoro.
- L'**interesse verso percorsi di autoimprenditorialità o autoimpiego**, ovvero la volontà/disponibilità dell'utente a sviluppare un'idea imprenditoriale. La valutazione deve tener conto anche della fattibilità del progetto dell'utente, ad esempio in termini economici e/o di capacità e competenze necessarie per la sua realizzazione.
- Le eventuali **esperienze di tirocinio**. In particolare, l'operatore può approfondire alcune informazioni relative alla durata dell'esperienza, alla tipologia di attività svolta e al contesto organizzativo in cui l'utente ha operato, al fine di valutare se il tirocinio realizzato possa costituire un fattore che facilita il suo accesso nel mercato del lavoro.

INDICAZIONI OPERATIVE

È importante precisare che la valutazione professionale dell'operatore non deve considerare esclusivamente ciò che emerge dalle domande presenti nella Check list, ma deve basarsi su tutti gli elementi qualitativi osservati e rilevati durante il colloquio di orientamento nel suo complesso e che possono in qualche modo arricchire il quadro informativo emerso in relazione agli item proposti.

L'operatore dovrà indicare una risposta per ogni domanda presente nel questionario e nella Check list.

Nei paragrafi che seguono, vengono fornite indicazioni operative per la rilevazione-compilazione di ciascun item, al fine di garantirne un'interpretazione corretta ed univoca. Gli "item" fanno riferimento a dimensioni e aspetti ritenuti caratterizzanti la situazione-condizione di occupabilità dell'utente.
Il Capitolo 2 è dunque dedicato alla descrizione di tutte le variabili attraverso le quali vengono costruite tali dimensioni.

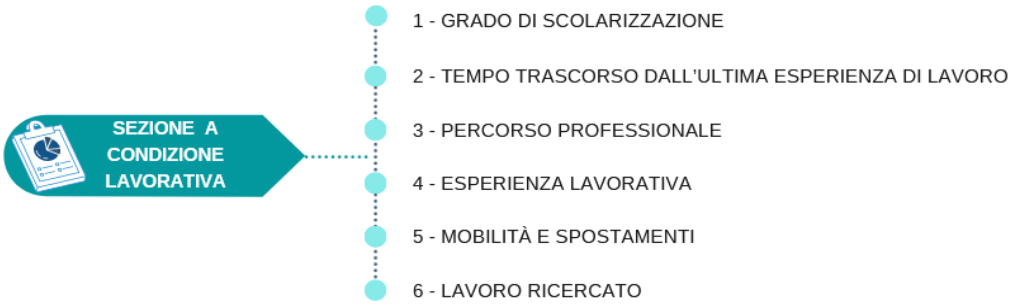
Dal punto di vista operativo, *l'output* dell'Assessment iniziale si auto-compone sulla base delle risposte selezionate per ciascuna delle domande presenti nel questionario (sezioni A, B, C e D), portando ad ottenere *sia un punteggio complessivo, sia la descrizione di un profilo* che, nell'insieme, costituiscono il bagaglio informativo che consente di indirizzare l'utente al percorso più idoneo (si veda Cap. 4).

2. LE DIMENSIONI INDAGATE

Vengono di seguito presentati gli ambiti (o dimensioni) indagati nelle diverse Sezioni che compongono il questionario.

2.1. SEZIONE A - CONDIZIONE LAVORATIVA

Nella Sezione A, sulla condizione lavorativa dell'utente, le informazioni da rilevare riguardano il grado di scolarizzazione, il tempo trascorso dall'ultima esperienza di lavoro, il percorso professionale, ovvero la qualità dell'esperienza professionale sviluppata nel tempo dall'utente, la durata delle sue esperienze lavorative pregresse e la sua autonomia nell'effettuare spostamenti, con mezzi pubblici o con auto propria.



2.1.1. AREA INDAGATA 1 - GRADO DI SCOLARIZZAZIONE

Questa dimensione riguarda il livello di istruzione effettivamente posseduto/conseguito dall'utente, a prescindere dal riconoscimento ufficiale dei titoli di studio esteri (per i cittadini UE ed extra UE) e prevede la rilevazione dei seguenti *item*:

1. **Livello di istruzione**: si ricorda che nella SAP (la Scheda Anagrafica Professionale del cittadino) il dato relativo al livello di istruzione si riferisce esclusivamente ad un titolo di studio formalmente riconosciuto sul territorio nazionale. Diversamente, si rileva qui il livello di istruzione effettivamente posseduto dall'utente, compresi i titoli di studio conseguiti all'estero che non hanno valore legale in Italia.
2. **Paese in cui è stato conseguito il titolo di studio**: domanda rivolta all'utente. Per rispondere l'operatore dovrà selezionare uno dei Paesi elencati nell'apposito menù a tendina[2].

L'ultimo *item* non è soggetto a punteggio, ma funzionale all'operatore per meglio comprendere la condizione in cui si trova l'utente in termini di occupabilità. Le informazioni acquisite, infatti, potranno essere utilizzate in fase della" Valutazione professionale".

2.1.2. AREA INDAGATA 2 - TEMPO TRASCORSO DALL'ULTIMA ESPERIENZA DI LAVORO

Questa dimensione riguarda il tempo trascorso dall'ultima esperienza di lavoro. In particolare, l'operatore deve considerare, insieme alla durata dell'inattività dell'utente, anche la sua età, assumendo come soglia di riferimento quella dei 29 anni.

Si prevede, in questo caso, la rilevazione di 2 variabili:

1. **Numero di mesi trascorsi dall'ultima occupazione** (domanda **A1 - Quanti mesi sono trascorsi dal suo ultimo lavoro?**). È possibile scegliere tra le seguenti opzioni di risposta:
   [1] DA 0 - FINO A 6 MESI
   [2] DA 7 - FINO A 12 MESI
   [3] DA 13 - FINO A 24 MESI
   [4] DA 25 - FINO A 36 MESI
   [5] PIÙ DI 36 MESI
   [6] NON HA MAI LAVORATO

[2] Per chi ha conseguito il titolo di studio in Italia, il dato relativo al livello di istruzione può essere rilevato in back-office, poiché già contenuto nella SAP del cittadino o acquisito in fase di calcolo della profilazione quantitativa.

2. **Età** (domanda **A1.1**) - *Informazione acquisita attraverso la SAP*:
   [1] ≤ 29 anni
   [2] > 29 anni

2.1.3. AREA INDAGATA 3 - PERCORSO PROFESSIONALE

Questa dimensione si riferisce alla qualità dell'esperienza professionale sviluppata nel tempo dall'utente e alla coerenza del suo percorso di professionalizzazione in termini di ruolo/mansione svolto/a, anche rispetto al settore economico di riferimento. Non deve essere considerata, invece, la frammentazione dell'occupazione del soggetto in relazione alle tipologie contrattuali dei lavori svolti.

Prima di rispondere alla domanda prevista per la rilevazione di questa dimensione, l'operatore è tenuto a verificare in che modo ha risposto alla domanda precedente (domanda A1 - Quanti mesi sono trascorsi dal suo ultimo lavoro?). Infatti, se l'utente non ha mai lavorato (A1 = [6]) o è disoccupato da più di 36 mesi (A1 = [5]), l'operatore salta la domanda.
Negli altri casi, sceglie tra le opzioni di risposta previste, aiutando l'utente a descrivere in modo chiaro:

- i contenuti dei lavori svolti,
- i settori economici nell'ambito dei quali ha operato,
- le specifiche mansioni esercitate negli ultimi 3 anni:

A2 - **Con riferimento alle sue esperienze lavorative, negli ultimi 3 anni….**
[1] Ha svolto ruoli/mansioni simili nell'ambito dello stesso settore economico
[2] Ha svolto ruoli/mansioni simili nell'ambito di diversi settori economici
[3] Ha svolto ruoli/mansioni diversi nell'ambito del medesimo settore
[4] Ha svolto ruoli/mansioni diversi nell'ambito di settori differenti

Per fare alcuni esempi:
- se l'utente è un 37enne impiantista-idraulico, con un'esperienza pregressa di più di 3 anni nello stesso settore, che ha chiuso la partita IVA come lavoratore autonomo ed è alla ricerca di una occupazione dipendente nello stesso settore, la risposta sarà A2 = [1]
- se l'utente è una donna di 35 anni che ha svolto mansioni di segreteria in diversi ambiti (studio dentistico, piccola impresa di abbigliamento, studio legale, ecc.) per circa 3 anni ed è uscita dal mercato del lavoro dopo la nascita del secondo figlio, la risposta sarà A2 = [2]
- se l'utente è un immigrato che ha lavorato in modo discontinuo come manovale nei mercati generali, in attività di movimentazione delle merci e come addetto alle consegne in un negozio di alimentari, la risposta sarà A2 = [3]
- se l'utente è un giovane che ha svolto attività molto diverse tra loro (addetto al banco da McDonald, lavoro in call center, usciere, ecc.), allora la risposta sarà A2 = [4]

2.1.4. AREA INDAGATA 4 - ESPERIENZA LAVORATIVA

Questa dimensione riguarda la durata delle esperienze di lavoro pregresse, anche frammentate, maturate nel corso della vita.
Anche in questo caso, prima di rispondere alla domanda prevista per la rilevazione di questa dimensione, l'operatore è tenuto a verificare in che modo ha risposto alla domanda A1 "Quanti mesi sono trascorsi dal suo ultimo lavoro?". Infatti, se l'utente non ha mai lavorato (A1 = [6]) o è disoccupato da più di 36 mesi (A1 = [5]), l'operatore salta la domanda.
Negli altri casi, l'operatore può procedere con la compilazione della domanda prevista - domanda A3 - **Quali esperienze lavorative ha avuto negli ultimi 3 anni? -** chiedendo all'utente di indicare fino a 3 occupazioni. Possono essere considerate tutte le tipologie di lavoro (lavoro subordinato, autonomo, stagionale, ecc.). L'operatore ha poi il compito di verificare se queste occupazioni corrispondono effettivamente alle esperienze più durature degli ultimi 3 anni e/o a quelle più recenti.

L'operatore, inoltre, deve classificare le esperienze lavorative indicate dall'utente utilizzando la Nomenclatura delle Professioni CP2011 adottata dall'ISTAT al quinto e ultimo livello della classificazione (V digit). Tale classificazione è navigabile al seguente link: https://professioni.istat.it/cp2011/.

Le variabili rilevate dunque sono:

1. Il **codice professionale delle esperienze pregresse** (max 3 Codici CP2011 a V digit)
2. La **durata di ciascuna esperienza lavorativa pregressa** (anche non continuativa)

Si riporta di seguito lo schema utilizzato nel questionario per la raccolta delle suddette informazioni:

	Esperienza/e inferiore ai 6 mesi anche non continuativa	***Esperienza/e dai 6 ai 12 mesi anche non continuativa***	***Esperienza/e dai 13 ai 24 mesi anche non continuativa***	***Esperienza/e superiore ai 24 mesi anche non continuativa***
[1] Inserire Codice figura professionale (CP2011 a V digit)	*[1a]*	*[1b]*	*[1c]*	*[1d]*
[2] Inserire Codice figura professionale (CP2011 a V digit)	*[2a]*	*[2b]*	*[2c]*	*[2d]*
[3] Inserire Codice figura professionale (CP2011 a V digit)	*[3a]*	*[3b]*	*[3c]*	*[3d]*

INDICAZIONI OPERATIVE

La domanda A3 è stata pensata con un duplice obiettivo: oltre a rilevare la durata delle esperienze lavorative pregresse, è funzionale alla successiva Valutazione Professionale dell'operatore in merito alla coerenza tra le aspettative professionali dell'utente e le sue esperienze lavorative (i*tem VP2 della Check list*). Per effettuare tale valutazione, l'operatore deve considerare - oltre alle domande A3 e VP2 - anche gli item A6 (lavoro ricercato) e VP9 (esperienze di tirocinio).

2.1.5. AREA INDAGATA 5 - MOBILITÀ E SPOSTAMENTI

Questa dimensione riguarda la possibilità e l'autonomia della persona nell'effettuare spostamenti con mezzi di trasporto pubblici, con auto propria o eventuali altri mezzi privati.

La capacità di muoversi autonomamente attraverso l'utilizzo dei diversi mezzi di trasporto piuttosto che la capacità di guidare e la disponibilità di un proprio mezzo per spostarsi in eventuali tragitti casa-lavoro e viceversa, rappresentano informazioni importanti in relazione alla prospettiva dell'inserimento lavorativo. Tali aspetti, infatti, concorrono a definire il quadro dei "vincoli" e "disponibilità" riconducibili alle specifiche persone, che possono ampliare o restringere il "range" delle opportunità di accesso all'occupazione.

Si prevede, in questo caso, la rilevazione di due variabili:

1. **Possesso e utilizzo di un'automobile** (Domanda A4 - **È automunito?**). Si prevedono 4 opzioni di risposta che rivelano sia il possesso o meno di una vettura, sia la capacità o la possibilità di utilizzarla:
   [1] Si e utilizza l'automobile in modo sistematico
   [2] Si, ma non è nelle condizioni di guidare *(assenza di patente valida, scarsa sicurezza nella guida, ecc.)**
   [3] No, ma ha la patente
   [4] No e non ha la patente

   * Possono presentarsi situazioni in cui le persone - seppure in possesso di patente valida - per ragioni diversificate (problematiche sanitarie, psicologiche, ecc.) non hanno la "capacità" di guidare in via temporanea o definitiva, pur disponendo ad esempio di auto propria. Analogamente, alcune persone possono mantenere potenzialmente la "capacità" di guidare, ma non possiedono una patente "valida", pur disponendo ad esempio di auto propria.

2. **Autonomia e consuetudine nel ricorso a mezzi di trasporto pubblici** (Domanda A5 - **Utilizza o è in grado di utilizzare i mezzi di trasporto pubblici?***)*. Anche in questo è possibile scegliere tra 4 possibili risposte:
   [1] Si, li utilizza abitualmente senza alcuna difficoltà
   [2] Non li utilizza, ma sarebbe in grado di farlo
   [3] Si, li utilizza ma con qualche difficoltà (*scarsa conoscenza dei mezzi e dei percorsi disponibili sul territorio, altre difficoltà di carattere personale, ecc.)*

[4] Non è autonomo, si sposta solo con il supporto/accompagnamento di familiari/servizi specifici*

*Si tratta, ad esempio, dei casi in cui l'utente presenti gravi disabilità (ad es. problematiche motorie importanti, cecità, ecc.) a causa delle quali si sposta in auto solo se accompagnato, o a piedi solo con il supporto di volontari e/o familiari e/o conoscenti, o attraverso specifici servizi di mobilità.

2.1.6. AREA INDAGATA 6 - LAVORO RICERCATO

Per questa dimensione non è prevista né una scala di valutazione, né l'assegnazione di punteggio, ma la rilevazione della professione ricercata dall'utente - classificata utilizzando la Nomenclatura delle Professioni CP2011 adottata dall'ISTAT - è considerata funzionale alla successiva Valutazione Professionale a cura dell'operatore, sia in relazione alla capacità dell'utente di pianificare le proprie aspettative professionali coerentemente alle competenze possedute e/o alle esperienze lavorative pregresse, sia in riferimento alla domanda di lavoro locale.
Si prevede, a questo scopo, la rilevazione delle seguenti variabili:

1. **La presenza o meno di una preferenza rispetto alla professione ricercata.**
2. **Il Codice della figura professionale corrispondente al lavoro ricercato - CP2011 a V digit** (è consentita la scelta di un massimo di 3 professioni).
3. **Il possesso o meno delle capacità/competenze necessarie per svolgere le professioni ricercate.**

Si riporta di seguito lo schema utilizzato nel questionario per la raccolta delle suddette informazioni:

A6 - **Attualmente, tenendo anche conto delle sue eventuali esperienze di lavoro pregresse, che tipo di lavoro cerca (*con riferimento alla Categoria professionale*)?**
[1] Non ha preferenze
[2] Ha preferenze

*A6.1 - **Se ha preferenze, indicare almeno una categoria professionale:***

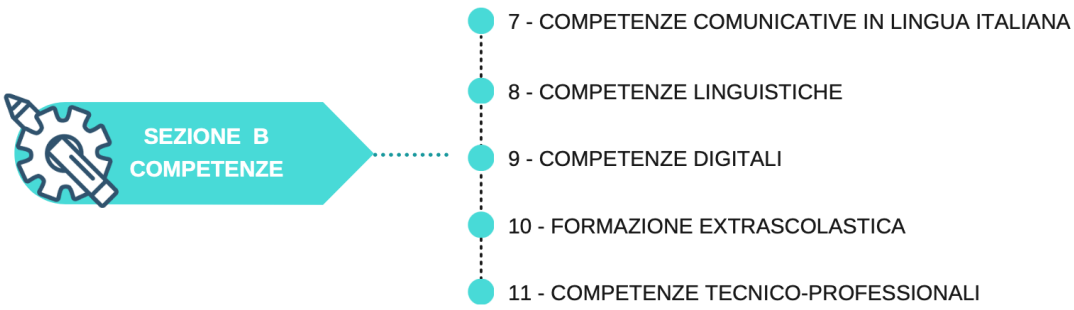
Prima scelta	**Seconda scelta**	**Terza scelta**
[1] Codice CP2011 - V digit	[2] Codice CP2011 - V digit	[3] Codice CP2011 - V digit

*A6.2 - **Ritiene di avere le capacità/competenze per svolgere le professioni indicate?***

	Si	***No***	***In parte***
Prima scelta	*[1a]*	*[1b]*	*[1c]*
Seconda scelta	*[2a]*	*[2b]*	*[2c]*
Terza scelta	*[3a]*	*[3b]*	*[3c]*

2.2. SEZIONE B - COMPETENZE

La sezione B del questionario è dedicata alla valutazione delle competenze possedute dall'utente in diversi ambiti: da quello linguistico e comunicativo, sia in lingua italiana che in una o più lingue diverse da quest'ultima, a quello digitale, all'ambito relativo alla frequenza di percorsi di formazione extrascolastica, sino al contesto inerente alle competenze di carattere tecnico-professionale acquisite nel corso della propria esperienza lavorativa.



Ciascuno degli ambiti presi in considerazione è indagato in specifiche Aree dedicate, come riportato di seguito.

2.2.1. AREA INDAGATA 7 - COMPETENZE COMUNICATIVE IN LINGUA ITALIANA

Questa dimensione riguarda la capacità dell'utente di comunicare, leggere, comprendere, parlare, interagire e scrivere in lingua italiana, con l'obiettivo di rilevare il livello di padronanza posseduto.
Per effettuare tale rilevazione viene preso come riferimento quanto previsto e descritto nel *Quadro Comune Europeo di Riferimento per la conoscenza della lingue - QCER* (o *CEFR - Common European Framework of Reference for Languages)* che è stato adottato da quasi tutti i Paesi come riferimento per valutare le competenze in una determinata lingua.
Il QCER stabilisce sei livelli progressivi di conoscenza della lingua:

- A1 - livello di contatto o *base*
- A2 - livello di sopravvivenza o *elementare*
- B1 - livello soglia o *intermedio*
- B2 - livello progresso o *superiore*
- C1 - livello dell'efficacia o *avanzato*
- C2 - livello di padronanza o *professionale*

Ogni livello è accompagnato da un testo che descrive ed esemplifica il grado di padronanza della lingua raggiunto in relazione a ciascuno dei quattro ambiti presi in esame: lettura, ascolto e comprensione, lingua parlata e lingua scritta.

In quest'area viene dunque indagata come prima cosa la conoscenza dell'italiano da parte dell'utente (**Domanda B1** - **Qual è il suo livello di conoscenza della lingua italiana?**).
Tale domanda è stata predisposta per intercettare eventuali lacune nell'uso dell'italiano in chiave comunicativa manifestate non solo da un'utenza straniera, bensì anche da persone di nazionalità italiana, lacune che potrebbero rappresentare un limite nella ricerca del lavoro e, in generale, in una prospettiva occupazionale.
Come abbiamo più volte rimarcato, il questionario ha la funzione di "traccia di intervista" che non prevede di sottoporre direttamente le domande all'utente, ma lascia la libertà all'operatore di servirsene come meglio ritiene opportuno in base allo stile di conduzione del colloquio, al suo andamento e soprattutto alle caratteristiche della persona che ha di fronte.

In ogni caso, al momento della ricodifica delle risposte nel sistema, l'operatore ha a sua disposizione le sei opzioni di risposta relative ai suddetti 6 livelli di conoscenza previsti dal QCER, corredati della rispettiva descrizione (si veda schema che segue).

B1 - **Qual è il suo livello di conoscenza della lingua italiana?**

[1] Livello professionale C2 - Mi è facile comprendere quasi tutto ciò che sento e che leggo. So riassumere informazioni provenienti da diverse fonti sia parlate che scritte, riorganizzando gli argomenti in una presentazione coerente. Sono capace di esprimermi spontaneamente, in modo molto scorrevole e preciso, individuando le sfumature di significato anche in situazioni complesse. So scrivere testi di ogni tipo (lettere, articoli, riassunti, testi specialistici, etc.) in modo chiaro, scorrevole e stilisticamente appropriato, con una struttura che aiuta il destinatario nella comprensione e nell'identificazione dei concetti principali.

[2] Livello avanzato C1 - Leggo e comprendo un'ampia gamma di testi complessi e lunghi. So esprimermi con scioltezza e naturalezza senza dover pensare all'espressione più appropriata. Uso la lingua in modo flessibile ed efficace per scopi sociali e professionali. So elaborare testi chiari, ben costruiti e dettagliati anche su argomenti complessi.

[3] Livello superiore B2 - Leggo e comprendo i concetti principali di testi anche complessi su argomenti sia concreti che astratti. Comprendo discorsi di tipo tecnico sul mio campo di specializzazione. So interagire con una certa scioltezza, anche con persone madrelingua senza sforzo da entrambe le parti. So elaborare un testo chiaro su un'ampi gamma di argomenti.

[4] Livello intermedio B1 - Comprendo i punti chiave di un discorso su argomenti familiari, come quelli che si affrontano normalmente a scuola, a lavoro o in genere nella vita privata, così come brevi narrazioni. So gestire scambi sociali brevi, ma continuativi, elaborare richieste, così come rispondere in modo adeguato a domande su vita familiare, lavoro, tempo libero, etc., soprattutto se il discorso è articolato chiaramente da chi espone. Posso descrivere esperienze ed avvenimenti noti ed esporre brevemente le mie ragioni e dare spiegazioni, oltre che scrivere brevi testi su argomenti conosciuti o di interesse personale.

[5] Livello elementare A2 - Comprendo frasi ed espressioni comuni di uso immediato (informazioni personali, informazioni relative agli acquisti, agli spostamenti, al lavoro). Comunico in modo semplice con uno scambio breve e diretto di informazioni su questioni note, a condizione che il discorso sia articolato lentamente e chiaramente da chi parla. Costruisco frasi brevi e testi molto semplici su argomenti conosciuti o di mio interesse.

[6] Livello base A1 - Comprendo ed uso solo espressioni familiari e quotidiane e frasi semplici che mi servono per soddisfare bisogni concreti; riesco ad interagire in modo molto semplice se l'altra persona parla lentamente e chiaramente ed è disponibile a fornire aiuto e scambio di informazioni di base su argomenti che conosco e che uso quotidianamente.

[7] Nessuna conoscenza

Laddove utile ed opportuno, tale descrizione può anche essere illustrata in maniera sintetica all'utente, per trarne degli esempi chiarificatori al fine di meglio comprendere in quale livello la persona si riconosce in termini di padronanza e consentire all'operatore di codificare correttamente la risposta.
Infine, soprattutto in presenza di utenti italiani che sembrano mostrare alcuni limiti espressivi, l'operatore si avvarrà prioritariamente di elementi emersi nell'interazione costruita durante il colloquio di profilazione, in termini di fluidità ed appropriatezza comunicativa ed espressiva riscontrata nell'utente, al fine di individuare ed attribuire il relativo livello di padronanza.
Per facilitare il lavoro in presenza di utenti stranieri, viene poi prevista un'ulteriore domanda relativa all'eventuale possesso di un certificato ottenuto in esito ad un corso di lingua italiana come L2, che ne attesti il livello di conoscenza (***Domanda B1.1 - Possiede un certificato che attesta il livello di conoscenza della lingua italiana?***). Tale domanda non è soggetta a punteggio poiché ha l'unico scopo di agevolare e velocizzare la valutazione da parte dell'operatore, che potrà anche acquisire le certificazioni (ad esempio CELI, CELS, ecc.) e verificare meglio il livello di padronanza dell'italiano.

2.2.2. AREA INDAGATA 8 - COMPETENZE LINGUISTICHE

Questa dimensione si riferisce al grado di competenza multilinguistica, intesa come capacità dell'utente di comunicare, leggere, comprendere, parlare, interagire in lingua inglese e in altre lingue diverse dall'italiano. In questo contesto viene accertata la lingua madre dell'utente (***B2 - Qual è la sua lingua madre?***), che l'operatore riporterà nel sistema scegliendo tra le 8 opzioni di risposta proposte o specificherà direttamente la lingua, laddove non sia compresa tra le opzioni fornite[3].
A seguire, l'operatore approfondisce le informazioni relative alla competenza multilinguistica attraverso una domanda più specifica inerente alle lingue conosciute oltre l'italiano (e il tedesco nella P.A. di Bolzano) e al relativo livello di padronanza (***B3 - Quali lingue, oltre l'italiano (e il tedesco per la P.A. di Bolzano) conosce e a che livello?***). L'utente può indicare fino ad un massimo di 3 lingue, di cui la prima è l'inglese. La conoscenza di quest'ultima lingua è infatti considerata un elemento particolarmente importante, che può incidere in modo rilevante nella ricerca di un'occupazione e tale rilievo si riflette anche nell'assegnazione dei punteggi alle risposte fornite. Accanto all'inglese, sono considerate lingue significative in prospettiva occupazionale anche il francese, il tedesco, lo spagnolo, il russo ed il cinese.

Per meglio comprendere le modalità di rilevazione adottate si riporta di seguito lo schema utilizzato nel questionario per la raccolta delle informazioni:

B3 - **Quali lingue, oltre l'italiano (e il tedesco per la P.A. di Bolzano) conosce e a che livello?** (*fino a 3 lingue*)*
Note per l'operatore: verificare la presenza di un attestato/certificazione del livello di conoscenza della lingua/e rilasciato/a negli ultimi 2 anni

	[1] Inglese	[2] Altra lingua (specificare)	[3] Altra lingua (specificare)
a. Livello professionale C2	[1a]	[2a]	[3a]
b. Livello avanzato C1	[1b]	[2b]	[3b]
c. Livello superiore B2	[1c]	[2c]	[3c]
d. Livello intermedio B1	[1d]	[2d]	[3d]
e. Livello base A1	[1e]	[2e]	[3e]
f. Livello elementare A2	[1f]	[2f]	[3f]
g. Nessuna conoscenza	[1g]	[2g]	[3g]

Vedi descrizione dei livelli come in B1
***Lingue considerate significative: inglese, francese, tedesco, spagnolo, russo, cinese**

La valutazione pone l'attenzione, come già accennato, sull'importanza della conoscenza della lingua inglese per l'occupabilità e, di pari passo, al valore aggiunto rappresentato dalla conoscenza di più lingue straniere. La scala di punteggio è stata costruita, di conseguenza, dando rilievo alla maggiore padronanza dell'inglese oppure al possesso di una competenza multilinguistica.
Anche in questo caso si suggerisce all'operatore di verificare la presenza di un attestato/certificazione del livello di conoscenza della lingua/e, rilasciato/a negli ultimi 2 anni, da poter anche acquisire allo scopo di agevolare e velocizzare il processo di valutazione.

[3] La domanda B2 non verrà posta all'utenza della Provincia Autonoma di Bolzano. Per le informazioni di dettaglio si rinvia al BOX specifico riportato alla fine della Sezione Competenze.

2.2.3. AREA INDAGATA 9 - COMPETENZE DIGITALI

Questa dimensione riguarda la capacità dell'utente di utilizzare un PC e/o un altro dispositivo - smartphone, tablet, ecc. - per ricercare e selezionare informazioni, comunicare, interagire e risolvere problemi semplici o complessi nel lavoro e nella vita privata.
Per rilevare questa competenza vengono proposte una serie di attività che fanno riferimento, in termini generali, all'utilizzo della rete internet per diversi scopi e di determinati programmi o applicazioni di uso comune, rispetto alle quali l'utente dichiarerà il proprio grado di padronanza, in forma assistita, in autonomia, o ad un livello tale da poter essere lui stesso di supporto ad altri:

B4 - **Quali delle seguenti attività è in grado di svolgere e con quale livello di autonomia?**				
Fare ricerche su Internet	3	2	1	0
Inviare e ricevere e-mail anche con documenti allegati	3	2	1	0
Utilizzare programmi di scrittura per l'elaborazione di testi	3	2	1	0
Utilizzare fogli di calcolo (excel, ecc.)	3	2	1	0
Organizzare i contenuti digitali (documenti, immagini, video) utilizzando cartelle per poterli trovare successivamente	3	2	1	0
Utilizzare piattaforme o APP di videoconferenza	3	2	1	0
Utilizzare i social network	3	2	1	0
Realizzare foto digitali e inviarle o condividerle con altri dispositivi (PC, tablet, smartphone, ecc.)	3	2	1	0
Ricercare, scaricare e aggiornare applicazioni sul proprio smartphone	3	2	1	0
Utilizzare servizi di acquisto online	3	2	1	0
Utilizzare i servizi governativi online e/o le relative APP (ad es. SPID, IO, POSTE ID, ecc.)	3	2	1	0
Collegare i propri dispositivi (PC, tablet, smartphone, ecc.) a stampanti o scanner per la stampa o la digitalizzazione di documenti	3	2	1	0
Punteggio totale	**36**	**24**	**12**	**0**

La griglia di valutazione adottata prevede la rilevazione del grado di competenza digitale, definito in base alla fascia di punteggio in cui si colloca l'utente una volta che sono stati sommati i punti che ha ottenuto rispondendo in merito alle attività riportate nella domanda B4.
L'operatore farà riferimento a queste attività nel colloquio, presentandole nella modalità e nella successione che riterrà più chiara ed idonea rispetto alla persona che ha di fronte, utilizzando anche degli esempi d'uso, a partire da quelle stesse attività, per meglio intercettare il livello di competenza digitale che l'utente ritiene di avere.

2.2.4. AREA INDAGATA 10 - FORMAZIONE EXTRA-SCOLASTICA

Questa dimensione riguarda le attività formative extrascolastiche realizzate dall'utente, la significatività dei percorsi frequentati (completamento) e la formalizzazione o meno degli esiti conseguiti (qualifiche, certificazioni, attestati, ecc.). È infatti compito dell'operatore accertarsi che le attività formative indicate siano state completate e se abbiano portato o meno all'effettivo conseguimento di una qualifica, certificazione o attestato di frequenza.

Nella valutazione complessiva vengono presi in considerazione anche i percorsi di formazione professionale gestiti a livello regionale o di provincia autonoma, per il conseguimento di qualifiche professionali e/o finalizzati alla certificazione di competenze, abilità e conoscenze, così come le attività/corsi formativi per i quali si prevede il semplice rilascio di attestati di frequenza e partecipazione.

La domanda guida a cui fare riferimento è la seguente:

B5 - ***Ha svolto attività formative extrascolastiche che hanno migliorato le sue competenze professionali?***

[1] Si, ha svolto percorsi di formazione ed ha acquisito una qualifica

[2] Si, ha svolto percorsi di formazione ed ha acquisito una certificazione richiesta per legge (patentino, abilitazione - es: patente muletto), necessaria per svolgere un determinato lavoro

[3] Si, ha concluso percorsi di formazione che hanno consentito l'acquisizione di competenze e/o capacità e/o conoscenze certificate

[4] Si, ha frequentato percorsi di formazione senza acquisire alcuna qualifica o certificazione, anche in formazione continua

[5] No, non ha svolto attività formative extrascolastiche.

2.2.5. AREA INDAGATA 11 - COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

Questa dimensione riguarda le competenze tecnico professionali acquisite durante l'esperienza lavorativa pregressa, prendendo come riferimento quella più duratura e/o più significativa.

Attraverso una domanda-guida suddivisa in 3 ambiti di approfondimento, si intendono indagare le caratteristiche dell'esperienza di lavoro svolta dall'utente, in un arco di tempo non superiore agli ultimi tre anni. Questa dimensione risulta direttamente collegata con la parte iniziale del colloquio in cui l'operatore raccoglie informazioni sulla durata delle esperienze di lavoro pregresse, anche frammentate, maturate nel corso della vita (*domanda A1 "Quanti mesi sono trascorsi dal suo ultimo lavoro?*").

Chi, infatti, con riferimento alla domanda A1 ha dichiarato di non aver mai lavorato o che siano trascorsi più di 36 mesi dallo svolgimento dell'ultimo lavoro, viene considerato comunque in una posizione di problematicità in relazione al possesso di competenze tecnico-professionali utili all'inserimento/reinserimento lavorativo. In questo caso l'operatore salta la domanda e indirizza subito l'utente alle domande successive (Sezione C). Sarà il sistema stesso ad attribuire all'utente il punteggio dovuto (Si veda Cap. 4).

Il bagaglio di competenze tecnico-professionali possedute ed agite nell'esperienza di lavoro più recente o più duratura viene ricostruito facendo riferimento, come accennato, a tre ambiti specifici: alla varietà e completezza delle mansioni ricoperte e delle attività svolte (*contenuto del lavoro*), al grado di autonomia e di responsabilità agito nello svolgimento delle proprie mansioni per raggiungere gli obiettivi prefissati (*autonomia/responsabilità*) e alla possibilità di avvalersi degli strumenti, delle tecniche e delle tecnologie specifiche per l'attività lavorativa considerata (*strumenti*).

Nello specifico la domanda che fa da guida all'operatore è la B6 ed è declinata come segue:

B6 - Con riferimento all'esperienza lavorativa più duratura indicata alla domanda A3, come la descriverebbe in relazione a:

Contenuto del Lavoro

[1] Ha avuto la possibilità di svolgere tutte le attività/ mansioni concernenti gli aspetti professionali del suo lavoro

[2] Ha avuto la possibilità di svolgere solo alcune attività/ mansioni concernenti gli aspetti professionali del suo lavoro

[3] Ha avuto la possibilità di svolgere solo attività/ mansioni non qualificate

Autonomia/responsabilità

[4] Ha svolto le attività/mansioni affidate in modo pienamente autonomo in relazione agli obiettivi prefissati

[5] Ha lavorato con autonomia e con responsabilità parziali in riferimento alle attività/mansioni e ai risultati prefissati

[6] Non ha svolto mansioni e attività in modo autonomo

Strumenti

[7] Ha avuto la possibilità di utilizzare tutte le tecniche e le tecnologie necessarie

[8] Ha avuto la possibilità di utilizzare parzialmente le tecniche e le tecnologie necessarie

[9] Non ha avuto la possibilità di utilizzare le tecniche e le tecnologie necessarie in modo adeguato o non era in grado di farlo

BOX - Lo strumento di Assessment per la Provincia Autonoma di Bolzano

Per la popolazione che vive e lavora nel territorio della Provincia Autonoma di Bolzano e che si rivolge ai *Centri Relazione Lavoro* (corrispondenti ai Centri per l'impiego), è stato necessario effettuare alcune modifiche ed integrazioni allo strumento per l'Assessment degli utenti GOL in ragione delle peculiarità relative al bilinguismo che caratterizza questa parte del nostro Paese.
In questo territorio, infatti, la conoscenza della lingua italiana e di quella tedesca, spesso accertata attraverso un apposito esame e la relativa certificazione, è spesso richiesta per lo svolgimento di diversi lavori ed è inoltre requisito obbligatorio per essere assunti nel settore pubblico.
In raccordo e collaborazione con i referenti della *Ripartizione Lavoro della Provincia Autonoma di Bolzano* si è deciso di procedere ad una versione in doppia lingua dello strumento nel suo complesso e sono stati previsti alcuni puntuali accorgimenti che riguardano, in particolare, la sezione che alle competenze, quali nel dettaglio:

- AREA INDAGATA 7 - Oltre alla domanda B1 relativa al livello di conoscenza della lingua italiana è prevista una domanda declinata con le medesime modalità, ma relativa al grado di conoscenza della lingua tedesca:
  B1A - Qual è il suo livello di conoscenza della lingua tedesca?

- A seguire, la domanda B1.1 è stata integrata per rilevare l'eventuale possesso di un'attestazione della conoscenza anche della lingua tedesca:
  B1.1 - Possiede un certificato che attesta il livello di conoscenza della lingua tedesca? e le risposte previste sono le seguenti:
  [1] Si - attestato di bilinguismo o equivalente
  [2] Si - specificare (CELI, CILS, ecc.)
  [3] No

- AREA INDAGATA 8 - La domanda ***B2 - Qual è la sua lingua madre?*** Non è prevista nello strumento della Provincia di Bolzano per non generare confusione in relazione all'identificazione della lingua madre, tra l'italiano ed il tedesco.

- La domanda B3 viene arricchita del dettaglio sulla lingua tedesca nella sua formulazione – ***B3 - Quali lingue, oltre l'italiano (e il tedesco per la P.A. di Bolzano) conosce e a che livello?*** (*fino a 3 lingue*).

A prescindere dalle integrazioni e dalle modifiche previste, resta valida l'indicazione generale per cui gli operatori possono porre le domande in forma discorsiva, utilizzando esemplificazioni e/o corredandole degli elementi di contesto e di chiarimento che ritengono più validi nelle situazioni e con le persone con cui avranno via via a che fare nei colloqui di Assessment.

2.3. SEZIONE C - CONDIZIONE PERSONALE

Nella Sezione C, le aree indagate riguardano aspetti più delicati e personali, quali l'eventuale presenza di vincoli oggettivi di natura personale o familiare che possono limitare lo svolgimento di attività lavorative e/o di ricerca di lavoro, la presenza o l'assenza di una rete di solidarietà offerta dalle relazioni familiari e parentali, il numero delle persone a carico dell'utente e i relativi aggravi economici, la condizione abitativa e aspetti che riguardano la cura del sé, come ad esempio l'igiene personale e la cura del proprio aspetto.



2.3.1. AREA INDAGATA 12 – CONDIZIONI OSTACOLANTI IL LAVORO/LA RICERCA DI LAVORO

Questa riguarda i vincoli oggettivi che possono limitare o impedire lo svolgimento di attività lavorative e/o di ricerca di lavoro, derivanti da condizioni di natura personale e/o familiare.

In particolare, per rilevare tale dimensione vengono indagati i seguenti *item*:

1. **Vincoli di natura personale**, come i problemi di salute, l'età avanzata, l'esigenza di tempo per completare corsi di studio/formazione, ecc.
2. **Vincoli di natura familiare**, come ad esempio i carichi di cura verso figli piccoli, disabili, persone anziane, ecc.

Nello specifico, le domande a cui l'operatore deve rispondere sono 3, ma solo la prima domanda (C1) è soggetta a punteggio, mentre le altre due (C1.1 e C1.2) sono funzionali a meglio comprendere la condizione dell'utente rispetto all'area indagata, ma non generano punteggio:

C1 - **Vi sono vincoli di natura personale (salute, età avanzata, ecc.) o familiare (carichi di cura) che possono limitare lo svolgimento di attività lavorative o di ricerca di lavoro?**
[1] No
[2] Si, ha dei vincoli di natura personale/familiare, ma sono compensati e non hanno alcun impatto sull'attività lavorativa/di ricerca
[3] Si, ha vincoli di natura personale/familiare, ma che possono limitare solo parzialmente l'attività lavorativa/di ricerca
[4] Si, ha vincoli di natura personale/familiare che limitano la sua possibilità di lavorare o di cercare lavoro

C1.1 ***- Se sì alla risposta precedente può specificare la natura dei vincoli?*** (risposta multipla)
[1] Accudire bambini/ragazzi
[2] Assistere familiari anziani
[3] Assistere persone del proprio nucleo familiare con disabilità o non autosufficienti
[4] Per esigenze di studio/formazione
[5] Problematiche personali di salute
[6] Altro (specificare)

Se risposte dalla [1] a [4]
C1.2 - ***Quante ore al giorno dedica a questi impegni*** *(tra le 8:00 e le 18:00)****?***
[1] meno di 1 ora
[2] da 1 a 3 ore
[3] più di 3 ore

2.3.2. AREA INDAGATA 13 - RETE FAMILIARE

Questa dimensione riguarda la presenza o l'assenza di una rete di solidarietà/aiuto/supporto offerta dalle relazioni familiari e parentali. La rete familiare-parentale rappresenta, infatti, un'importante risorsa su cui la persona può fare affidamento nell'impostazione delle strategie da mettere in campo per la ricerca e il mantenimento di un'occupazione. Durante il colloquio, infatti, è essenziale identificare nel concreto - oltre alla presenza-funzionamento e qualità della rete familiare e parentale - anche i soggetti che ne fanno parte, le loro caratteristiche e il contributo che possono garantire, sia dal punto di vista pratico e materiale, sia da quello emotivo e relazionale.
Per rete "familiare-parentale" si fa riferimento ai componenti del nucleo familiare ristretto (padre, madre, sorelle, fratelli, ecc.) e a coloro che sono in relazione parentale (nonni, suoceri, zii, cugini, nuore, generi, ecc.).

Per rilevare tale dimensione vengono indagati i seguenti *item*:

1. **Presenza/assenza di una rete familiare e/o parentale di supporto**
2. **Capacità di supporto della rete familiare e/o parentale**

Nello specifico, le domande a cui l'operatore deve rispondere sono le seguenti:
C2 - **Ha una rete familiare o parentale di riferimento?**
[1] No
[2] Si

C2.1 - **Se sì, ci sono familiari o parenti in grado di offrirle aiuto e sostegno materiale o immateriale in caso di necessità** *(denaro, aiuto nella cura dei figli o di altri familiari, aiuto per la spesa, i trasporti, i lavori in casa, ecc.)**?***
[1] Si e forniscono un supporto adeguato
[2] Si, ma forniscono solo un supporto limitato
[3] Si, ma non sono in grado di fornire supporto alle effettive necessità

2.3.3. AREA INDAGATA 14 - FAMILIARI A CARICO

Questa dimensione riguarda il numero delle persone a carico dell'utente e i relativi aggravi economici.
Per persone "a carico" vanno intesi non solamente i familiari "fiscalmente a carico" (per il quali il contribuente fruisce delle detrazioni di imposta secondo le normative vigenti), ma anche le persone, conviventi con lui, di cui si fa carico economicamente e materialmente in modo continuativo.
Tra i familiari sono considerati il coniuge non legalmente ed effettivamente separato, i figli anche adottivi, gli affidati e altri soggetti (genitori, generi, nuore, suoceri, fratelli e sorelle) a condizione che siano conviventi con il contribuente.

Oltre a rilevare il numero effettivo dei familiari a carico, può essere importante mettere in evidenza aspetti specifici che interessano le persone a carico: condizioni di salute (eventuali), prese in carico da parte di servizi sociali e/o specialistici sanitari, servizi educativi per minori, ecc., e l'impatto che tali aspetti possono avere in termini economici o di carichi di responsabilità. Tali informazioni, inoltre, possono essere utili se confrontate con quanto dichiarato dall'utente in riferimento all'area indagata 12 (condizioni ostacolanti il lavoro/la ricerca di lavoro).

Le domande a cui l'operatore deve rispondere per rilevare tale dimensione sono 2, ma solo la prima domanda (C3) è soggetta a punteggio, mentre la seconda (C3.1) è funzionale a meglio comprendere la condizione dell'utente rispetto all'area indagata, ma non genera punteggio:

C3 - **Ha familiari a suo carico?**
[1] 0
[2] 1 persona
[3] 2 persone
[4] più di 2 persone

C3.1 - ***Indicare il/i familiare/I a carico*** (risposta multipla)

[1] Coniuge (non legalmente ed effettivamente separato)
[2] Figli (anche adottivi e gli affidati)
[3] Altri familiari conviventi (genitori, generi, nuore, suoceri, fratelli e sorelle)

2.3.4. AREA INDAGATA 15 – CONDIZIONE ABITATIVA

Questa dimensione riguarda due particolari aspetti relativi alla condizione abitativa in cui si trova l'utente:

1. **Il livello di autonomia/indipendenza/stabilità abitativa**
2. **Il livello di adeguatezza dell'abitazione rispetto agli "standard di base"** *(presenza di riscaldamento, servizi igienici adeguati, spazio fruibile sufficiente, salubrità, ecc.)*

La condizione di stabilità e adeguatezza, prescinde dal titolo di possesso, e si configura anche nel caso di case popolari, di edilizia pubblica e in affitto con servizi di base adeguati agli standard correnti.

Le domande a cui l'operatore deve rispondere sono 2:

C4 - **La casa dove vive è…**
[1] Di proprietà
[2] In usufrutto
[3] In uso gratuito
[4] In affitto o subaffitto
[5] Dimora temporanea*
[6] Altro (specificare)

**es. struttura di accoglienza temporanea per immigrati, abitazione per la quale è stato emesso un provvedimento esecutivo di sfratto o di ordinanza di sgombero per morosità incolpevole, ecc.*

C5 - **Come valuta la sua condizione abitativa rispetto agli "standard" di base?**
[1] Molto adeguata
[2] Adeguata
[3] Inadeguata
[4] Molto Inadeguata/senza dimora*

**es. la persona vive in container o roulotte/non ha servizi igienici, non ha riscaldamento, non ha infissi, ecc., o non ha fissa dimora (vive nella propria auto, in stazione, ecc.)*

2.3.5. AREA INDAGATA 16 - CURA DELLA PERSONA

Per la rilevazione di questa dimensione non sono previste domande standard, ma la valutazione è affidata all'osservazione diretta dell'operatore.
L'operatore, infatti, è tenuto ad osservare l'utente per rilevare aspetti che riguardano la cura del sé in relazione agli ambienti e ai contesti sociali di azione, quali l'igiene della persona, la pulizia e la cura del proprio aspetto. Nello specifico, l'operatore è tenuto ad indicare se l'utente:

[1] Non presenta problemi con riferimento alle dimensioni *considerate (es. la persona presenta un aspetto pulito e ordinato adeguato al contesto)*
[2] Non ha cura del proprio aspetto (*es. la persona risulta non adeguatamente ordinata, ma è fondamentalmente pulita*)
[3] Presenta problemi di pulizia e cura del proprio aspetto (*es. la persona presenta un aspetto trasandato e un'igiene personale non adeguata)*
[4] Presenta importanti problemi di igiene personale, di pulizia e di cura del proprio aspetto (*es. la persona appare in disordine, evidentemente sporca e trascurata nell'aspetto)*

Una scarsa cura del sé, infatti, può essere motivata da diversi fattori - disturbi del comportamento, standard di vita inadeguati, situazioni di povertà culturale, marginalità sociale, ecc. - che limitano le possibilità dell'utente in termini di occupabilità.

3. SEZIONE D - L'ASSESSMENT DI APPROFONDIMENTO SULLA CONDIZIONE PERSONALE DELL'UTENTE

Successivamente all'Assessment iniziale, nel caso in cui si rilevino elementi di criticità personali dell'utente, l'operatore effettuerà uno specifico approfondimento sulla sua condizione personale.

Lo strumento di assessment prevede, infatti, anche una **Sezione** (**Sezione D** - **APPROFONDIMENTO DELLA CONDIZIONE PERSONALE**) dedicata all'approfondimento di alcuni aspetti connessi a specifici bisogni e ad elementi di vulnerabilità emersi dal colloquio, in particolare dall'esito della sezione C, relativi alle condizioni e ai vincoli di natura personale che possono ostacolare significativamente il percorso di inserimento o reinserimento lavorativo della persona e potrebbero rendere necessaria l'attivazione della rete dei servizi territoriali per la presa in carico.

Prima di entrare nel merito delle Aree indagate in questa sezione, è importante sottolineare che la fase di *Approfondimento della condizione personale* costituisce un passaggio piuttosto delicato in cui entra in gioco in modo determinante **la competenza dell'operatore** nel condurre con appropriatezza il colloquio.

In questa fase, ancor più che nelle precedenti, **lo strumento per l'assessment** deve rappresentare **esclusivamente una traccia ed una guida che l'operatore dovrà utilizzare solo sullo sfondo** per indagare ambiti particolarmente sensibili e delicati della storia della persona utente, che coinvolgono la sfera delle *condizioni economiche*, quella *personale* delle *risorse amicali* di cui l'utente - ma in seguito anche i servizi - può o non può avvalersi come rete di sostegno in situazioni di concreta difficoltà, sino all'individuazione delle caratteristiche del *funzionamento sociale* nei diversi contesti di vita e di lavoro.

Per la raccolta e la valutazione delle informazioni, che poi l'operatore ricodificherà in modo strutturato secondo quanto previsto dallo strumento, risulta dunque fondamentale **la metodologia di conduzione del colloquio-intervista**, ossia la capacità dell'operatore di coniugare in esso diversi elementi:

- ***l'ascolto attivo***,
- ***l'osservazione diretta*** del modo di presentarsi, di comunicare e di raccontarsi dell'utente,
- la costruzione di una dinamica di ***interazione non invadente*** e di un ***clima di fiducia*** in cui la persona si renda disponibile a fornire informazioni sulla propria situazione, così da far emergere i tratti della vulnerabilità personale, sociale ed economica.

Sarà dunque l'operatore a scegliere, in base all'osservazione della persona utente:

- la tipologia e l'articolazione delle domande e degli stimoli da proporre
- la loro sequenza
- le modalità con cui proporli

allo scopo di raccogliere i dati e le informazioni previste dalla Sezione D.

Dal punto di vista pratico, dunque, l'operatore conduce il colloquio secondo la metodologia che ritiene più opportuna, in base alle caratteristiche della persona che ha di fronte, scegliendo di proporre direttamente alcune domande o di lavorare più sull'interazione e sul dialogo non strutturato; tuttavia, per ogni domanda presente nella Sezione D, l'operatore *dovrà comunque ricondurre le informazioni che ha acquisito ad una delle risposte pre-codificate,* selezionandole nel menù a tendina connesso ad ogni domanda. Solo così, infatti, il sistema abbinerà a ciascuna domanda il dovuto punteggio (si veda Cap.4).

In questa fase risulterà inoltre di particolare importanza la **fase di annotazione**, ossia **l'utilizzo del Campo NOTE** da parte degli operatori, per descrivere e fissare ulteriori elementi qualitativi osservati e rilevati durante il colloquio che possano sia arricchire, sia motivare il quadro informativo ed il profilo emerso in relazione agli item proposti, nonché le scelte di punteggio operate.

Con riferimento alle dimensioni da esplorare, si presentano di seguito **le 5 Aree indagate** attraverso l'**Assessment di approfondimento sulla Condizione personale dell'utente**, ricordando che a ciascuna è collegata una "scala di valutazione" articolata secondo 4 livelli e punteggi relativi alla maggiore o minore "fragilità" della persona.



3.1. AREA INDAGATA - CONDIZIONI ECONOMICHE

Quest'area è finalizzata a rilevare l'esistenza di eventuali criticità relative alle condizioni reddituali del nucleo familiare della persona-utente, nonché l'eventuale presenza di situazioni di "sofferenza finanziaria" (debiti della persona e/o del nucleo familiare di appartenenza e capacità-possibilità di farvi fronte).

La domanda di riferimento per questa parte è la seguente:
D1 - **Potrebbe indicare approssimativamente il reddito netto mensile complessivo del suo nucleo familiare** *(media ultimo trimestre)***?**

[1] Oltre 3.000 euro
[2] Da 2.001 a 3.000 euro
[3] Da 1.501 a 2.000 euro
[4] Meno di 1.500 euro
[5] Utente percettore di Reddito di Cittadinanza (dato già in possesso dell'operatore)
[6] Non sa/non risponde

INDICAZIONI OPERATIVE
In questo ambito, ai fini della valutazione, è utile esplorare attraverso il colloquio anche altre dimensioni, quali ad esempio:

- la stabilità del quadro economico della persona e della sua famiglia, con riferimento alla variabile "tempo", ossia alla persistenza nel tempo delle difficoltà economiche (ad esempio nell'ultimo anno o nel biennio),
- le cause o gli eventi che hanno prodotto i problemi economici ed il loro eventuale superamento.

3.2. AREA INDAGATA - ESPOSIZIONE DEBITORIA

Quest'area riguarda l'esistenza, l'entità e la persistenza di eventuali debiti della persona e/o del nucleo familiare di appartenenza, nonché la capacità e la possibilità di farvi fronte (solvibilità). L'obiettivo è di verificare la presenza di debiti di vario genere, quali ad esempio mutui bancari, acquisti di beni a rate, richieste di prestiti tra privati o simili e la maggiore o minore difficoltà nel fronteggiare i relativi pagamenti.
Si tratta di un ambito di conoscenza e di informazioni particolarmente delicate che l'operatore dovrebbe tentare di far emergere attraverso l'interazione e l'ascolto attivo, anche provando a "normalizzare" la questione debitoria, ossia facendo riferimento al fatto che si tratta di una pratica che risulta comunque comune e diffusa tra la maggior parte delle famiglie e, al tempo stesso, dovrebbe riuscire ad intercettare le situazioni più serie e complesse.

La domanda-guida e le relative opzioni rispetto alle quali collocare la situazione dell'utente sono le seguenti:

D2 - **Lei o qualcuno del suo nucleo familiare ha debiti finanziari** (mutuo bancario, rate, prestiti tra privati, ecc.)?

[1] No
[2] Si, con capacità di fronteggiare spese-pagamenti (solvibile), salvo imprevisti
[3] Si, con gravi difficoltà a fronteggiare spese-pagamenti (forte rischio di insolvenza)
[4] Si, con debiti arretrati rilevanti non fronteggiabili (insolvenza)
[5] Non sa/non risponde

INDICAZIONI OPERATIVE

Anche in questo caso sarebbe utile, ai fini della valutazione, giungere a tracciare l'eventuale presenza di significativi aspetti di deprivazione, dati ad esempio dall'impossibilità di svolgere alcune attività essenziali o di rispettare le scadenze di pagamenti ricorrenti (spese scolastiche, bollette, affitto, etc.), oppure di potersi curare seguendo terapie specifiche, etc. a causa di severi problemi economici che incidono in modo determinante sulla fragilità e vulnerabilità sociale e psicologica delle persone e dei relativi nuclei familiari.

3.3. AREA INDAGATA - RETI DI SOSTEGNO

Questa dimensione fa riferimento alla rilevazione della presenza o dell'assenza di reti informali di solidarietà-aiuto-supporto, basate su relazioni amicali, di vicinato o di sostegno in senso lato. Si tratta cioè di verificare l'esistenza ed il funzionamento di una rete di prossimità, intesa come insieme di persone esterne alla famiglia e alla cerchia dei parenti (ad es. amici, vicini di casa, colleghi di lavoro, volontari, referenti di associazioni, operatori della parrocchia, etc.) che offrono – o potrebbero offrire - forme di sostegno di vario tipo in caso di necessità concreta.

D3a - **Ha una rete sociale di riferimento (amici, vicini, colleghi)?**

[1] No
[2] Si

D3b - **Se si, ci sono persone in grado di offrirle aiuto e sostegno materiale o immateriale in caso di necessità** *(denaro, aiuto nella cura dei figli o di altri familiari, aiuto per la spesa, i trasporti, i lavori in casa, ecc.)**?***

[1] Si e il supporto è stabile e reciproco
[2] Si, ma forniscono solo un supporto minimo al bisogno
[3] Si, ma non sono in grado di fornire un supporto adeguato alle effettive necessità

INDICAZIONI OPERATIVE

Attraverso il colloquio è importante sollecitare nella persona-utente il "racconto" della propria rete sociale di riferimento nella vita di tutti i giorni, per comprendere:

- **l'effettiva composizione** della rete (chi ne fa parte concretamente)
- **la "qualità" della rete** in termini di maggiore o minore "prossimità" fisica ed affettiva (con quale costanza nella presenza, quale ruolo e affidabilità)
- **il tipo di contributo** che i soggetti che vi appartengono possono operativamente garantire (per fare la spesa, per la cura dei figli, per prestiti in denaro, per gli spostamenti, etc.).

3.4. AREA INDAGATA - RAPPORTO CON I SERVIZI SOCIALI

Quest'area dello strumento è dedicata a verificare l'eventuale esistenza di contatti e rapporti della persona utente con i servizi sociali (es. accesso a prestazioni occasionali, prese in carico passate o in essere, etc.), con riferimento agli ultimi 2 anni.

La domanda di riferimento è la seguente:
D4 - **Si è mai rivolto ai Servizi Sociali negli ultimi 2 anni?**
[1] No
[2] Solo qualche volta nel corso del biennio di riferimento (max 3 volte)
[3] Diverse volte nel corso dell'ultimo anno (più di 3)
[4] Si rivolge sistematicamente ai servizi sociali da oltre un anno

INDICAZIONI OPERATIVE
Nel raccogliere le informazioni su questa dimensione l'operatore cercherà di individuare:
- il **numero di accessi** ai servizi eventualmente eseguiti in un dato lasso di tempo (biennio o ultimo anno),
- la **tipologia** e la **frequenza** (accessi estemporanei, focalizzati in un dato periodo per cause contingenti oppure ripetuti e sistematici),
- le **motivazioni** di tali accessi,
- le **aree dei servizi** con cui l'utente ha avuto contatti,
- la **tipologia di prestazione** ottenuta,
- gli eventuali **operatori di riferimento** (notazione importante ai fini della continuità, della coerenza e del presidio per gli interventi proposti).

L'insieme di queste informazioni possono infatti scaturire, oltre che dal colloquio con l'utente, anche da un eventuale contatto pregresso con altri operatori interni al Cpi o attivi in altri servizi e sono molto importanti per definire la complessità della condizione di bisogno da poter affrontare, eventualmente, tramite una presa in carico in forma multidimensionale ed integrata.

3.5. AREA INDAGATA - FUNZIONAMENTO SOCIALE

Questa dimensione ha l'obiettivo di rilevare ***le condizioni che limitano la persona***, approfondendo se si tratti di **funzionamento fisico**, **sensoriale**, **psico-motorio** o **cognitivo**.
Attraverso il colloquio è inoltre opportuno indagare **gli impatti significativi delle limitazioni** riscontrate rispetto all'inserimento lavorativo e sociale e gli ausili-facilitatori eventualmente già in uso o che potrebbero essere introdotti per compensare le limitazioni, qualora possibile.
In quest'area non è prevista una specifica domanda di riferimento con risposte possibili, bensì entra in campo in modo prioritario la valutazione dell'operatore attraverso l'osservazione diretta ed alcuni spunti su cui impostare il colloquio:

Eventuali domande guida:
- Presenta problemi di salute che condizionano la vita lavorativa e quotidiana?
- di che tipo di limitazioni si tratta?
- possiede una certificazione che attesta tali limitazioni?
- fa uso di terapie e/o facilitatori che la aiutano a compensare tali limitazioni?
- se sì, quali? (…)

INDICAZIONI OPERATIVE
L'area del funzionamento sociale della persona è molto complessa perché chiama in gioco **capacità e limiti** che la persona può presentare a diversi livelli, in relazione a situazioni di vita quotidiana e di lavoro.
Si fa riferimento, a titolo di esempio, alla capacità di:
- **presidiare una o più attività**,
- **raccogliere ed organizzare informazioni** per rispondere a mansioni e compiti assegnati,
- **tenere il ritmo di lavoro**, che può essere impedito da limitazioni di tipo fisico o di salute,
- **rispettare le regole** di un contesto organizzativo,
- agire in **autonomia**, etc.

Sono elementi che, nell'insieme, definiscono ***la competenza di una persona ad agire e a lavorare in determinati contesti*** e la loro rilevazione diretta attraverso un colloquio può presentarsi dunque difficile e/o indelicata.

A questo scopo si possono utilizzare, appunto, alcuni ***stimoli all'osservazione diretta*** della persona utente nella situazione di colloquio, come ad esempio:

- osservare se presenta **problemi di salute evidenti** che possano condizionare le azioni quotidiane e rendere difficoltosa un'attività lavorativa;
- in caso affermativo, far emergere dal confronto **di che tipologia di limiti si tratti** e se la persona possieda o abbia già presentato **certificazioni** che attestino i problemi di salute osservati o fa uso di **terapie**, di **supporti o di facilitatori** di compensazione;
- attraverso l'interazione nel corso del colloquio, rilevare se la persona presenta particolari **difficoltà nell'entrare in relazione**, nell'**organizzare un discorso**, nel **tenere la concentrazione**, etc., tutti elementi che potenzialmente incidono nelle attività di ricerca di un lavoro, nel suo svolgimento, nel suo mantenimento.

Per questo motivo, in vista del colloquio, soprattutto nel caso di un primo contatto con l'utente, si può procedere a recuperare eventuale documentazione e materiali provenienti da altri servizi/operatori che hanno seguito l'utente in precedenza.

4. GLI ESITI DELL'ASSESSMENT: PUNTEGGI E PERCORSI

Come abbiamo visto, ciascuna area indagata nelle sezioni A, B, C e D è collegata ad una "scala di valutazione", articolata secondo 4 livelli e punteggi, relativi alla maggiore o minore "occupabilità" dell'utente. Il punteggio viene calcolato automaticamente dal sistema in base alle risposte selezionate per ciascuna domanda e viene attribuito su una scala tra 0 e 3, dove:
- il valore 0 indica che l'utente non presenta particolari difficoltà in merito all'area indagata;
- il valore 3 corrisponde, invece, a situazioni di particolare problematicità nella prospettiva dell'occupabilità.

Il punteggio massimo in esito a ciascuna sezione è pari a 15 punti.

Area di indagine	Punteggio massimo conseguibile
A - Condizione lavorativa	15
B - Competenze	15
C - Condizione personale	15
D - Approfondimento sulla Condizione personale	15
C + D (Condizione personale)	30

Tuttavia, il risultato ottenuto in ogni singola sezione può essere confermato o modificato attraverso **la VALUTAZIONE PROFESSIONALE** dell'operatore.
Tale valutazione viene supportata dalla specifica check-list predisposta e non genera, come per le precedenti sezioni, un punteggio automatico in base alle indicazioni raccolte.
L'operatore può però intervenire con un "*plafond ulteriore di punti*" che gli permette di **incrementare o sottrarre 3 punti** al punteggio complessivo conseguito in esito ad **una sola** delle sezioni che compongono il questionario (**A o B o C**) o in esito all'assessment approfondito (**C + D**).
Questi +/- 3 punti possono essere utilizzati esclusivamente laddove l'esito dell'Assessment quali-quantitativo risulti "vicino" al "punteggio soglia" definito per ciascuna area (vedi tabella 1), in modo che l'addizione o la sottrazione dei 3 punti possa cambiare il "destino" dell'utente in termini di percorso da attivare.
La valutazione professionale può dunque modificare gli esiti di quanto emerso durante la verifica delle caratteristiche dell'utente andando a "*migliorare*" o ad "*aggravare*" la condizione rilevata e, di conseguenza, incidendo sui percorsi da attivare (1 - 2 - 3 - 4). Tale modifica andrà, comunque, opportunamente motivata dall'operatore nel campo "Note dell'operatore" presente al termine dell'Assessment.
È in questa fase, inoltre, che l'operatore dovrà tenere in considerazione l'esito della profilazione quantitativa (classe di appartenenza 1, 2 o 3) che già fornisce una prima indicazione sul percorso a cui indirizzare l'utente.

Di seguito si illustrano i criteri di definizione dei percorsi da attivare ai sensi del Programma GOL in base agli esiti della valutazione effettuata e ai punteggi conseguiti.
Come mostrato nella tabella 1, a seconda del punteggio conseguito in ciascuna sezione dell'Assessment si possono avere 6 differenti casi.

Tabella 1 - Esiti dell'assesment: punteggi e percorsi

		Sezione A CONDIZIONE LAVORATIVA	Sezione B COMPETENZE	Sezione C CONDIZIONI PERSONALI	Sezioni C + D	PERCORSO DA ATTIVARE
PUNTEGGI CONSEGUITI	CASO 1	< 7	< 8	< 6	o < 12	Percorso 1 *REINSERIMENTO LAVORATIVO*
	CASO 2A CASO 2B	≥ 7 < 7	< 8 B ≥ 8	< 6	o < 12	Percorso 2 *UPSKILLING*
	CASO 3	≥ 7	B ≥ 8	< 6	o < 12	Percorso 3 *RESKILLING*
	CASO 4A	vari/diversi	vari/diversi	≥ 6	o ≥ 12	Percorso 4 *LAVORO E INCLUSIONE*
	CASO 4B	vari/diversi	vari/diversi	≥ 6	o < 12	Scelta del percorso 1, 2 o 3

Caso 1

L'utente consegue un punteggio **inferiore a 7 punti** nell'area "**A** - Condizione Lavorativa", un punteggio **inferiore a 8 punti** nell'area "**B** - Competenze" e un punteggio **inferiore a 6 punti** nell'area "**C** - Condizione personale" o, in alternativa, un punteggio **inferiore a 12 punti complessivi** nelle aree **C e D**. Questo significa che le caratteristiche rilevate non fanno emergere alcuna particolare criticità dal punto di vista occupazionale, di competenze o personale e, dunque, **se confermato dalla Valutazione professionale**, per questi utenti si attiva il percorso di "**Reinserimento lavorativo - Percorso 1**", in quanto considerati utenti **WORK READY**.

Casi 2a e 2b

L'utente consegue un punteggio **maggiore o uguale a 7 punti** nell'area "**A**", un punteggio **inferiore a 8 punti** nell'area "**B**" e un punteggio **inferiore a 6 punti** nell'area "**C**" o, in alternativa, un punteggio **inferiore a 12 punti complessivi** nelle aree **C + D** (Caso 2a); **oppure** l'utente consegue un punteggio **inferiore a 7 punti** nell'area "**A**", un punteggio **maggiore o uguale a 8** nell'area "**B"** e un punteggio **inferiore a 6 punti** nell'area "**C**" o **inferiore a 12 punti complessivi** nelle aree **C e D** (Caso 2b)**.**
In questi due casi, le caratteristiche rilevate fanno emergere una criticità dal punto di vista occupazionale o di competenze e la necessità, dunque, di un aggiornamento o adeguamento delle stesse. Per questi utenti, **se confermato dalla Valutazione professionale**, si attiva dunque un percorso di "**Upskilling - Percorso 2**".

Caso 3

L'utente consegue un punteggio **maggiore o uguale a 7 punti** nell'area "**A**", un punteggio **maggiore o uguale a 8 punti** nell'area "**B**" e un punteggio **inferiore a 6 punti** nell'area "**C"** o, in alternativa, un punteggio **inferiore a 12 punti complessivi** nelle aree **C e D**. Questo significa che le caratteristiche rilevate fanno emergere una elevata criticità sia dal punto di vista occupazionale che dal punto di vista delle competenze e la necessità di un intervento di qualificazione o riqualificazione. Per questi utenti, **se confermato dalla Valutazione professionale**, si attiva un percorso di "**Reskilling - Percorso 3**".

Casi 4a e 4b

Se, invece, l'utente consegue un punteggio **maggiore o uguale a 6 punti** nell'area "C - Condizione Personale" e punteggi vari-diversi nelle aree A e B, significa che le caratteristiche rilevate fanno emergere elementi di criticità in ordine alla dimensione "Condizione personale", che vengono ritenute dirimenti rispetto al percorso successivo. A prescindere, infatti, dal punteggio conseguito nelle altre aree, in questo caso si prevede per l'utente l'attivazione dell'**Approfondimento della "Condizione Personale" (Sezione D)** per valutare se la fragilità rilevata in prima istanza sia confermata o meno.
Se l'esito dell'approfondimento sulla condizione personale dell'utente porta ad un punteggio complessivo C+D **maggiore o uguale a 12 punti**, questo significa che le caratteristiche rilevate fanno emergere un'elevata criticità dal punto di vista personale. Si tratta del caso 4a, dove per gli utenti *si attiva il* ***Percorso 4 - Lavoro e inclusione****.*
Se, viceversa, il punteggio complessivo conseguito nelle aree C e D è **inferiore ai 12 punti**, significa che le caratteristiche rilevate non confermano la presenza di criticità personali tali da ostacolare il percorso di inserimento lavorativo. È il caso 4b. Per questi utenti il riferimento diventa quanto rilevato nell'Assessment iniziale con **una scelta del percorso 1, 2 o 3** effettuata in considerazione del punteggio conseguito nelle altre sezioni e di quanto emerso dalla **Valutazione professionale**.

5. L'OUTPUT DELL'ASSESSMENT INIZIALE

Al termine del colloquio, l'operatore avrà la possibilità di rivedere il questionario con tutte le risposte assegnate, compresa la check-list per la Valutazione professionale. Successivamente, visualizzerà una **schermata riepilogativa** con i punteggi ottenuti per ciascuna area indagata - calcolati automaticamente dal sistema - e la descrizione del relativo profilo.
Nella parte finale della schermata, inoltre, l'operatore troverà una tabella riassuntiva dei punteggi ottenuti per ciascuna sezione, con alcuni campi editabili in cui potrà aggiungere o sottrarre i 3 punti al punteggio di una sola tra le sezioni A, B e C o al punteggio complessivo delle sezioni C+D, decidendo così se attivare – per l'utente - un percorso diverso rispetto a quello calcolato dal sistema o se confermare tale percorso. Troverà, inoltre, un campo note dove motivare la sua valutazione e l'eventuale utilizzo del plafond di punti.

Si fornisce, nelle pagine che seguono, l'esempio di un caso reale con la relativa schermata riepilogativa.

RIEPILOGO DATI ANAGRAFICI

L'operatore visualizza, attraverso un apposito link, le informazioni contenute nella SAP e quelle rilevate in fase di PROFILAZIONE QUANTITATIVA

CLASSE DI PROFILAZIONE QUANTITATIVA	1

SEZIONE A - CONDIZIONE LAVORATIVA

AREA INDAGATA	PUNTEGGIO	PROFILO
1. GRADO DI SCOLARIZZAZIONE	2	Licenza media o obbligo di istruzione CONSEGUITO IN: Italia
2. TEMPO TRASCORSO DALL'ULTIMA ESPERIENZA DI LAVORO	0	0-6 mesi dall'ultima esperienza lavorativa
3. PERCORSO PROFESSIONALE	1	Percorso di professionalizzazione abbastanza coerente: esperienze professionali piuttosto omogenee rispetto al ruolo/mansione svolta e/o al settore economico di riferimento
4. ESPERIENZA LAVORATIVA	1	Ha avuto esperienze tra 13 e 24 mesi, oppure giovani fino ai 29 anni con esperienze lavorative fino a 12 mesi CP2011: Operai addetti ai servizi di igiene e pulizia
5. MOBILITÀ E SPOSTAMENTI	1	Utilizza i mezzi di trasporto pubblici/è in grado di utilizzarli; ha la patente, ma non è automunito; oppure, utilizza i mezzi pubblici senza alcuna difficoltà, ma non ha la patente (o patente non valida)
6. LAVORO RICERCATO	-	HA PREFERENZE CP2011: Operai addetti ai servizi di igiene e pulizia [1a] = possiede le competenze necessarie per svolgere la professione ricercata

PUNTEGGIO TOTALE SEZIONE A	5

SEZIONE B - COMPETENZE

AREA INDAGATA	PUNTEGGIO	PROFILO
7. COMPETENZE COMUNICATIVE IN LINGUA ITALIANA	1	Buona Competenza nel parlare, comprendere, leggere e scrivere in italiano (Livello intermedio o superiore - B1 o B2)
8. COMPETENZE LINGUISTICHE	3	Nessuna conoscenza linguistica, conoscenza solo della lingua madre, diversa da quelle indicate come significative
9. COMPETENZE DIGITALI	2	Livello di competenza digitale di base
10. FORMAZIONE EXTRASCOLASTICA	2	Ha frequentato percorsi di formazione senza acquisire alcuna qualifica o certificazione
11. COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI	1	Possiede parziali competenze professionali legate al lavoro svolto ed è in grado di esercitarlo con autonomia e responsabilità limitate, operando su alcune fasi del processo di lavoro e sapendo utilizzare tecniche, strumenti e tecnologie necessarie

PUNTEGGIO TOTALE SEZIONE B	9

SEZIONE C - CONDIZIONE PERSONALE

AREEA INDAGATA	PUNTEGGIO	PROFILO
12. CONDIZIONI OSTACOLANTI IL LAVORO/RICERCA DI LAVORO	0	Assenza di vincoli personali o familiari che limitano l'attività lavorativa o di ricerca del lavoro
13. RETE FAMILIARE	1	Può contare su una rete familiare, che tuttavia può fornire un supporto limitato
14. FAMILIARI A CARICO	2	Presenza di aggravi economici e materiali di media entità determinati dalla presa in carico di 2 familiari
15. CONDIZIONE ABITATIVA	1	Dimora in situazione stabile, ma non autonoma o solo parzialmente adeguata agli standard di base
16. CURA DELLA PERSONA	0	Non presenta problemi con riferimento alle dimensioni considerate
PUNTEGGIO TOTALE SEZIONE C		**4**

CALCOLO DEL PUNTEGGIO / ESITO VALUTAZIONE

B ≥ 8 e A ≤ 7 e C < 6 = Percorso 2 "Upskilling"

NOTE DELL'OPERATORE / VALUTAZIONE PROFESSIONALE

La professione ricercata è compatibile con il Mercato del Lavoro Locale.
L'utente ha già un'occupazione e cerca un nuovo lavoro nello stesso ambito/settore (operai addetti a servizi di igiene e pulizia) poiché ha un contratto part-time con retribuzione insufficiente a far fronte alle spese familiari.
L'utente ha chiarito di non essere interessata a percorsi di formazione perché ha urgenza di reddito. Si rileva, inoltre, che in esito alla profilazione quantitativa l'utente è stato assegnato alla classe 1, che raggruppa persone con basse criticità in termini di occupabilità. Per questi motivi, sono stati sottratti 3 punti dal punteggio conseguito nell'area "B - Competenze". L'utente risulta, quindi, "work ready" e viene indirizzato al Percorso 1 – Inserimento lavorativo.

SEZIONI	PUNTEGGIO	PLAFOND DI PUNTI PER L'OPERATORE	TOTALE
A	5	+3 ☐ -3 ☐	5
B	9	+3 ☐ -3 ☒	6
C	4	+3 ☐ -3 ☐	4
C + D	-	+3 ☐ -3 ☐	-

CALCOLO PERCORSO DA ATTIVARE

A ≤ 7 e B < 8 e C < 6 = **Percorso 1 "Inserimento lavorativo"**

Link utili

Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) - Missione 5 “Inclusione e coesione”

Programma GOL - Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori. Decreto del 5 novembre 2021, Gazzetta Ufficiale n. 306 del 27 dicembre 2021

Il Programma GOL in sintesi

Delibera del Commissario straordinario n. 5 del 9 maggio 2022 - Nuovi strumenti per la profilazione quantitativa e qualitativa nell’attuazione dell’assessment, standard dei servizi e costi standard

Strumenti per l’attuazione dell’assessment - Profilazione quantitativa (Allegato A alla delibera)

Strumenti per l’attuazione dell’assessment - Profilazione qualitativa (Allegato B alla delibera)

Standard dei servizi di GOL e relative unità di costo standard (Allegato C alla delibera)

MyAnpal

Nomenclatura e classificazione delle Unità Professionali - ISTAT