

## ADA.18.01.01 - ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

### RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Definire le strategie organizzative, gestendo le risorse umane e materiali e curando l'aggiornamento formativo delle professionalità coinvolte nei servizi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente

#### CASI ESEMPLIFICATIVI:

**Dimensione 1** - Analisi di contesto: **4 casi**

**Dimensione 2** - Definizione strategie e standard di servizio: **4 casi**

**Dimensione 3** - Gestione delle risorse umane: **4 casi**

**Dimensione 4** - Gestione risorse materiali: **1 caso**

#### RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

---

**RISULTATO ATTESO 2** - Sviluppare accordi di partenariato e convenzioni, curando le relazioni di rete per la ricerca di fondi e gestendo quelle con gli stakeholder

#### CASI ESEMPLIFICATIVI:

**Dimensione 1** - Pianificazione e gestione relazioni: **4 casi**

**Dimensione 2** - Elaborazione e predisposizione accordi di partenariato e convenzioni: **3 casi**

**Dimensione 3** - Pianificazione e sviluppo azioni di raccolta fondi: **3 casi**

#### RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

---

**RISULTATO ATTESO 3** - Controllare i processi contabili e amministrativi, garantendo che le diverse procedure si svolgano nel rispetto della normativa di riferimento

#### CASI ESEMPLIFICATIVI:

**Dimensione 1** - Pianificazione e gestione economica e finanziaria: **3 casi**

**Dimensione 2** - Supervisione degli aspetti contabili e amministrativi: **4 casi**

#### RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

---

## ADA.18.01.01 - ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Definire le strategie organizzative, gestendo le risorse umane e materiali e curando l'aggiornamento formativo delle professionalità coinvolte nei servizi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente

## 1 - ANALISI DI CONTESTO

Grado di complessità 3

### 1.3 ANALISI DATI

Elaborare i dati con tecniche qualitative e/o quantitative e interpretare i risultati, al fine della formalizzazione di documenti sul gap di competenze e fabbisogni formativi e/o professionali riferiti a target specifici

Grado di complessità 2

### 1.2 RILEVAZIONE FABBISOGNI

Rilevare i fabbisogni professionali e formativi delle imprese presenti sul territorio, attraverso la consultazione di fonti e/o interviste a testimoni privilegiati

Grado di complessità 1

### 1.1 RACCOLTA INFORMAZIONI MERCATO LAVORO

Raccogliere informazioni sulle dinamiche locali del mercato del lavoro, consultando fonti documentali (es. studi, ricerche, statistiche, normativa, ...) ed organizzando incontri con i soggetti interessati

### 1.1 COSTRUZIONE DB IMPRESE E ISTITUZIONI

Costruire e/o aggiornare un data base di imprese, istituzioni, organizzazioni, ecc. presenti sul territorio di riferimento, interessate a partecipare a iniziative di politica attiva per il lavoro

## 2 - DEFINIZIONE STRATEGIE E STANDARD DI SERVIZIO

Grado di complessità 3

### 2.3 DEFINIZIONE PIANO MONITORAGGIO

Definire una procedura per il monitoraggio dei servizi erogati, con l'individuazione delle modalità operative, della tempistica e degli strumenti

## ADA.18.01.01 - ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

Grado di complessità 2

### 2.2 PIANIFICAZIONE SERVIZI

Pianificare i servizi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente attraverso la definizione della strategia organizzativa

Grado di complessità 1

### 2.1 INDIVIDUAZIONE SERVIZI

Individuare i servizi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente, stabilendo i relativi standard minimi di erogazione (es. modalità accesso, tempi di risposta, tempistica per informazioni, modulistica di supporto, ...)

### 2.1 ELABORAZIONE CARTA SERVIZI

Elaborare la Carta dei servizi offerti, contenente gli standard di erogazione e la procedura per raccogliere i suggerimenti da parte degli utenti

## 3 - GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Grado di complessità 3

### 3.3 DEFINIZIONE PIANO FORMAZIONE PERSONALE

Definire il Piano annuale per la formazione e/o l'aggiornamento professionale del personale sulla base dei fabbisogni formativi rilevati

Grado di complessità 2

### 3.2 ORGANIZZAZIONE RISORSE UMANE

Definire l'organizzazione delle risorse umane (personale, collaboratori), attribuendo ruoli e funzioni in relazione agli obiettivi, alla modalità di erogazione dei servizi e alla tempistica

Grado di complessità 1

### 3.1 INDIVIDUAZIONE RISORSE UMANE

Individuare le risorse umane in base alle professionalità necessarie all'erogazione dei servizi

### 3.1 RICERCA E SELEZIONE RISORSE UMANE

Ricerca e selezionare le risorse umane (personale, collaboratori) sulla base del dimensionamento della pianta organica

## ADA.18.01.01 - ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

### 4 - GESTIONE RISORSE MATERIALI

Grado di complessità 1

#### 4.1 ORGANIZZAZIONE LOGISTICA

Organizzare gli spazi per l'erogazione dei servizi (es. spazio per accoglienza, saletta per colloqui individuali, ecc.), con postazioni adeguatamente attrezzate per gli operatori

## ADA.18.01.01 - ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Per l'analisi del contesto
- Caratteristiche strutturali e dinamiche del mercato del lavoro nazionale e territoriale
- Tipologie di imprese presenti sul mercato locale
- Tipologie e caratteristiche di servizi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente
- Strumenti di rilevazione dei bisogni delle imprese
- Normativa di settore
- Per la definizione delle strategie e degli standard di servizio
- Vision e mission dell'organizzazione
- Esisti dell'analisi del contesto
- Processi e attività afferenti all'erogazione dei servizi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente
- Target di utenza
- Per la gestione delle risorse umane e materiali
- Tipologia (ruoli, competenze, etc.) e quantità di risorse umane da impegnare
- Locali e spazi a disposizione

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Metodi e tecniche di analisi del mercato del lavoro
- Metodi e tecniche di analisi dei fabbisogni delle imprese
- Metodi e tecniche di elaborazione dei dati
- Metodi e tecniche di definizione di offerta di servizi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente (e dei relativi standard di erogazione)
- Metodi e tecniche di pianificazione del lavoro
- Metodi e tecniche di pianificazione e gestione delle risorse umane e materiali

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Analisi del mercato ed elaborazione dati rilevati
- Strategie e obiettivi definiti
- Offerta, standard di servizio (modalità accesso, tempi di risposta, tempistica per informazioni, modulistica di supporto, etc.) e carta dei servizi sviluppati
- Ruoli, funzioni e quantità di risorse umane necessarie all'erogazione dei servizi individuate
- Piano per la formazione e/o l'aggiornamento professionale del personale, sulla base dei fabbisogni formativi
- Logistica degli spazi per l'erogazione del servizio organizzata

#### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

## ADA.18.01.01 - ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'intero processo di definizione di strategie, obiettivi e risorse
2. Un set informativo relativo ad un mercato del lavoro locale

### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: studio di caso. A partire da input forniti, relativi al mercato del lavoro locale ed ai fabbisogni delle imprese, impostazione di un'offerta di servizi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente e dei relativi standard di erogazione
2. Colloquio tecnico relativo a approfondimenti sulle modalità di analisi del mercato del lavoro e sulle le variabili da tenere in considerazione per la formulazione di una strategia organizzativa

## ADA.18.01.01 - ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 2** - Sviluppare accordi di partenariato e convenzioni, curando le relazioni di rete per la ricerca di fondi e gestendo quelle con gli stakeholder

## 1 - PIANIFICAZIONE E GESTIONE RELAZIONI

Grado di complessità 4

### 1.4 DEFINIZIONE PIANO MARKETING

Definire un Piano annuale di marketing per la promozione della attività e dei servizi erogati alle diverse tipologie di utenti, prevedendo modalità diverse

Grado di complessità 3

### 1.3 GESTIRE COMUNICAZIONE

Gestire regolarmente la comunicazione con gli interlocutori della rete, utilizzando canali comunicativi diversi (es. telefono, mail, newsletter, sito internet, ...), promuovendo incontri e/o eventi specifici

Grado di complessità 2

### 1.2 PIANIFICAZIONE ATTIVITÀ RETE

Pianificare le attività di costruzione e/o gestione della rete degli interlocutori istituzionali ed economici presenti sul territorio

Grado di complessità 1

### 1.1 INDIVIDUAZIONE SOGGETTI RETE

Individuare i potenziali interlocutori istituzionali ed economici presenti sul territorio al fine della costituzione di una rete di relazioni e partnership

## 2 - ELABORAZIONE E PREDISPOSIZIONE ACCORDI DI PARTENARIATO E CONVENZIONI

Grado di complessità 2

### 2.2 VERIFICA ANDAMENTO ACCORDI E CONVENZIONI

Verificare, in itinere, l'andamento degli accordi e/o delle convenzioni stipulate, prevedendo eventuali

## ADA.18.01.01 - ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

riformulazioni nel caso di cambiamenti degli elementi costitutivi

Grado di complessità 1

### 2.1 ELABORAZIONE ACCORDI PARTENARIATO

Elaborare un accordo di partenariato definendo gli elementi costitutivi (es. premessa, articoli, attività, ruoli, ...) attraverso modalità diverse, in presenza e/o a distanza (es. incontri, questionari, seminari, telefonate, ...)

### 2.1 ELABORAZIONE CONVENZIONI

Elaborare una convenzione identificando obiettivi, attività, termini e tempistica

## 3 - PIANIFICAZIONE E SVILUPPO AZIONI DIRACCOLTA FONDI

Grado di complessità 3

### 3.3 DEFINIZIONE PIANO ANNUALE RACCOLTA FONDI

Definire un Piano annuale di raccolta fondi che preveda la ricerca integrata di diverse fonti di finanziamento

Grado di complessità 2

### 3.2 PIANIFICAZIONE RACCOLTA FONDI

Pianificare l'attività di raccolta fondi per disporre di finanziamenti adeguati a garantire il conseguimento degli obiettivi dei servizi

Grado di complessità 1

### 3.1 INDIVIDUAZIONE FONTI FINANZIAMENTO

Individuare le fonti di finanziamento regionali/nazionali/comunitarie, pubbliche e private, necessarie all'organizzazione dei servizi



## ADA.18.01.01 - ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

#### RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Potenziali interlocutori istituzionali ed economici presenti sul territorio
- Target d'utenza
- Canali di comunicazione
- Servizi offerti e standard di servizio
- Elementi costitutivi di un accordo o di una convenzione (premessa, obiettivi, articoli, attività, ruoli, etc.)
- Procedure di stipula di un accordo o una convezione
- Risorse pubbliche regionali, nazionali ed europee e loro modalità di concessione attraverso avvisi/bandi
- Altri canali di finanziamento
- Normativa di settore

#### TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche gestione delle relazioni con stakeholder e istituzioni
- Metodi e tecniche di ricerca fonti di finanziamento
- Metodi e tecniche di progettazione in risposta ad avvisi pubblici
- Metodi e tecniche di sviluppo di un piano di comunicazione e promozionale

#### OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Reti con attori e stakeholder locali costruite
- Piano marketing (piano di comunicazione e promozionale) sviluppato
- Accordi e convenzioni elaborati e monitorati
- Fonti di finanziamento individuate e Piano di raccolta fondi redatto

#### INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

##### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'intero processo di gestione delle relazioni con stakeholder e istituzioni
2. L'insieme dei metodi e delle tecniche di ricerca fonti di finanziamento
3. L'insieme dei metodi e delle tecniche di sviluppo di un piano di comunicazione e promozionale
4. Un set informativo relativo ad un mercato del lavoro locale
5. Un target di utenza

##### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

## ADA.18.01.01 - ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

1. Prova prestazionale: impostazione di un Accordo di partenariato e/o di una Convenzione, completo di tutti gli elementi costitutivi, sulla base delle informazioni fornite
2. Colloquio tecnico relativo all'impostazione di un piano di comunicazione e promozione dei servizi offerti (risorse, canali, etc.) o, in alternativa, all'impostazione del reperimento delle risorse economiche, con riferimento alle diverse tipologie di fonti potenziali di finanziamento

## ADA.18.01.01 - ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 3** - Controllare i processi contabili e amministrativi, garantendo che le diverse procedure si svolgano nel rispetto della normativa di riferimento

## 1 - PIANIFICAZIONE E GESTIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

Grado di complessità 3

### 1.3 IMPOSTAZIONE SISTEMA CONTABILITÀ

Impostare il sistema di contabilità in coerenza alla natura giuridica dell'ente erogatore (pubblico, privato)

Grado di complessità 2

### 1.2 PREDISPOSIZIONE BUDGET

Predisporre il budget verificando la congruenza delle risorse finanziarie ai servizi da erogare (es. tipologia servizi, personale e/o collaboratori, ...) e alla normativa di riferimento, individuando il punto di equilibrio costi/ricavi

Grado di complessità 1

### 1.1 VERIFICA FATTIBILITÀ ECONOMICA

Verificare la fattibilità dei servizi in relazione alle macrovoci di costo (es. spese per funzionamento/gestione, personale/collaboratori, materiali consumo, ecc.)

## 2 - SUPERVISIONE DEGLI ASPETTI CONTABILI E AMMINISTRATIVI

Grado di complessità 2

### 2.2 DEFINIZIONE PIANO VERIFICA

Definire il piano di verifica prevedendo obiettivi, scostamenti, economie e/o diseconomie

### 2.2 DEFINIZIONE STRUMENTI

Predisporre gli strumenti di verifica fisica e finanziaria per seguire in itinere l'andamento nell'erogazione dei servizi

### 2.2 DEFINIZIONE INDICE REPORT

Definire l'indice/gli elementi del Report di verifica per le comunicazioni sull'andamento dei servizi

## ADA.18.01.01 - ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

agli attori coinvolti

Grado di complessità 1

### 2.1 INDIVIDUAZIONE STRATEGIA VERIFICA

Individuare i principi generali sui quali impostare la verifica contabile amministrativa

## ADA.18.01.01 - ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Macro voci di costo (p.e. spese di funzionamento, gestione, personale, collaboratori, materiali consumo, etc.)
- Tipologia di servizi da erogare, attività e costi afferenti
- Sistema e procedure di contabilità coerenti alla natura giuridica dell'ente erogatore (pubblico, privato)
- Indicatori finanziari di controllo dell'equilibrio patrimoniale-finanziario
- Fonti giuridiche della normativa di settore del regime nazionale e internazionale

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche ed operatività di gestione contabile e amministrativa

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Sistema contabile coerenti alla natura giuridica dell'ente erogatore (pubblico, privato) individuato
- Budget predisposto
- Indicatori, strumenti e modalità di reporting per il monitoraggio degli aspetti contabili e amministrativi individuati e definiti

#### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

##### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme dei metodi e delle tecniche di gestione contabile e amministrativa
2. Un set informativo relativo al servizio per l'occupabilità e l'apprendimento permanente

##### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: sviluppo di un budget, sulla base delle indicazioni fornite
2. Colloquio tecnico relativo alla definizione di un piano di verifica degli aspetti contabili e amministrativi

## ADA.18.01.01 - ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

### FONTI

ISFOL, Rapporto di monitoraggio sui servizi per il lavoro 2015, ISFOL, febbraio 2016

ITALIA LAVORO, Mappa degli standard di qualità dei servizi di placement universitari, 2014

Mandrone E., Landi R., Marocco M., Radicchia D., I canali di intermediazione e i servizi per il lavoro, ISFOL, maggio 2016

Decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 150, "Disposizioni per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 10 dicembre 2014, n. 183"