

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

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

della pianta organica

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

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

PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

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**

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"