

ADA.18.01.02 - PROGRAMMAZIONE E COORDINAMENTO DI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Analizzare il contesto socio economico del territorio, avviando e gestendo rapporti con le istituzioni locali e non (es. imprese, reti di scuole, università, agenzie formative, ecc.)

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Analisi di contesto: **2 casi**

Dimensione 2 - Gestione rapporti con la rete: **4 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 2 - Valutare i fabbisogni interni di risorse, coordinando complessivamente quelle disponibili e provvedendo, lì dove necessario, alla selezione e al reclutamento di nuovo personale

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Valutazione fabbisogno: **2 casi**

Dimensione 2 - Reclutamento e selezione: **4 casi**

Dimensione 3 - Coordinamento: **2 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 3 - Valutare gli obiettivi e i risultati di servizio raggiunti, monitorando a livello quantitativo e qualitativo le performance realizzate e individuando gli ambiti di miglioramento e ottimizzazione dei servizi offerti

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Monitoraggio: **4 casi**

Dimensione 2 - Valutazione: **4 casi**

Dimensione 3 - Programmazione: **2 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

ADA.18.01.02 - PROGRAMMAZIONE E COORDINAMENTO DI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Analizzare il contesto socio economico del territorio, avviando e gestendo rapporti con le istituzioni locali e non (es. imprese, reti di scuole, università, agenzie formative, ecc.)

1 - ANALISI DI CONTESTO

Grado di complessità 1

1.1 ANALISI ED INTERPRETAZIONE DATI DI CONTESTO A FINI PROGRAMMATICI

Esaminare dati, relazioni e/o documenti ed analisi (es. socio-economiche, ambientali, ...) al fine di individuare obiettivi generali e specifici di programma

1.1 ELABORAZIONE E REDAZIONE IPOTESI PROGRAMMATICA

Formalizzare un'ipotesi di programmazione contenente servizi, misure, azioni, indicatori di risultato, allocazione risorse economiche e umane

2 - GESTIONE RAPPORTI CON LA RETE

Grado di complessità 2

2.2 MONITORAGGIO ATTIVITÀ DELLA RETE

Verificare, in itinere, l'andamento dell'attività della rete e degli accordi stipulati, prevedendo eventuali riformulazioni nel caso di cambiamenti degli elementi costitutivi e di programmazione

2.2 ASSISTENZA TECNICA ALLA RETE

Fornire assistenza tecnica alla rete attraverso la realizzazione di attività formative ed incontri, la produzione di documenti (es. circolari, report, ...)

Grado di complessità 1

2.1 ATTIVAZIONE DELLA RETE

Organizzare e gestire incontri di animazione, sensibilizzazione ed informazione della rete al fine di avviare il processo partecipativo del partenariato

2.1 PROGRAMMAZIONE E GESTIONE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

Programmare e gestire l'attività di comunicazione con la rete utilizzando canali comunicativi diversi (es. telefono, mail, newsletter, sito internet, ...) e promuovendo incontri e/o eventi specifici

ADA.18.01.02 - PROGRAMMAZIONE E COORDINAMENTO DI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

ADA.18.01.02 - PROGRAMMAZIONE E COORDINAMENTO 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)

- Caratteristiche del mercato del lavoro territoriale (variabili e dinamiche)
- Tipologia di imprese presenti sul mercato locale
- Soggetti del sistema educativo e formativo reti di scuole, università, agenzie formative, ecc.)
- Soggetti istituzionali locali
- Tipologie e caratteristiche di servizi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente
- Strumenti di rilevazione dei dati di contesto (a diverso grado di strutturazione)
- Normativa di settore
- Mezzi di comunicazione (es. telefono, mail, newsletter, sito internet, etc.)

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di analisi del contesto
- Metodi e tecniche di elaborazione dei dati
- Metodi e tecniche di costruzione di una rete
- Metodi e tecniche di programmazione

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Obiettivi generali e specifici del programma di servizi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente individuati
- Ipotesi programmatica stilata (servizi, misure, azioni, indicatori di risultato, allocazione risorse economiche e umane, etc.)
- Rete di relazioni con i soggetti istituzionali e non del territorio attivata, formalizzata e monitorata
- Assistenza tecnica alla rete fornita

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

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'intero processo di definizione di un'ipotesi di programma di servizi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente e di costruzione di una rete di attori interessati
2. Un set informativo relativo ad un contesto territoriale

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: sulla base delle indicazioni fornite, impostazione di un'ipotesi di programmazione contenente servizi, misure, azioni, indicatori di risultato, allocazione risorse

ADA.18.01.02 - PROGRAMMAZIONE E COORDINAMENTO DI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

economiche e umane.

2. Colloquio tecnico relativo a approfondimenti sulle modalità di costruzione di una rete con attori istituzionali e non in relazione al programma di cui alla prova prestazionale

ADA.18.01.02 - PROGRAMMAZIONE E COORDINAMENTO DI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 2 - Valutare i fabbisogni interni di risorse, coordinando complessivamente quelle disponibili e provvedendo, lì dove necessario, alla selezione e al reclutamento di nuovo personale

1 - VALUTAZIONE FABBISOGNO

Grado di complessità 1

1.1 DEFINIZIONE FABBISOGNO IDEALE

Individuare il fabbisogno quali-quantitativo di personale utilizzando diverse tecniche (es. benchmark, stime e previsioni, ...)

1.1 VALUTAZIONE FABBISOGNO REALE

Confrontare i dati di organico ottimale con le risorse disponibili al fine di determinare l'eventuale necessità di reclutare nuovo personale

2 - RECLUTAMENTO E SELEZIONE

Grado di complessità 3

2.3 SELEZIONE DEL PERSONALE

Selezionare il nuovo personale utilizzando le tecniche più appropriate (es. colloqui, assessment center, test, ...)

Grado di complessità 2

2.2 RECLUTAMENTO INTERNO

Individuare le risorse interne idonee a ricoprire le posizioni nuove o vacanti attraverso attività di analisi organizzativa e riassegnazione di ruoli e funzioni

2.2 ANALISI E SCREENING CANDIDATURE

Valutare le candidature pervenute attraverso l'esame dei curricula e predisporre una lista di candidati da sottoporre a selezione

Grado di complessità 1

2.1 RECLUTAMENTO ESTERNO

Predisporre e pubblicare il profilo professionale ricercato su canali di comunicazione esterni (es.

ADA.18.01.02 - PROGRAMMAZIONE E COORDINAMENTO DI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

università, siti web, agenzie di recruiting, ...)

3 - COORDINAMENTO

Grado di complessità 2

3.2 SUPERVISIONE ATTIVITÀ

Programmare e controllare le attività svolte dal personale utilizzando gli strumenti più adeguati allo specifico contesto organizzativo

Grado di complessità 1

3.1 ASSEGNAZIONE RUOLI

Attribuire ruoli e mansioni alle risorse disponibili in funzione delle competenze possedute e di quelle necessarie alla realizzazione delle attività

ADA.18.01.02 - PROGRAMMAZIONE E COORDINAMENTO 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)

- Programma di servizi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente
- Struttura organizzativa e processi aziendali
- Caratteristiche risorse disponibili (competenze, ruoli e funzioni ricoperti)
- Caratteristiche delle posizioni da ricoprire (compiti, output principali, relazioni organizzative e responsabilità ricoperte, competenze)
- Tipologie e caratteristiche dei canali di reclutamento
- CV candidati
- Tipologie contrattuali
- Strumenti a diverso grado di strutturazione per i colloqui, le prove ed i test di selezione
- Indicatori e strumenti per il monitoraggio delle attività programmate e svolte dal personale

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di pianificazione e gestione delle risorse umane

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Ruoli, funzioni e quantità di risorse umane necessarie all'erogazione dei servizi programmati
- Personale selezionato e ruoli assegnati
- Attività del personale monitorate

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 e tecniche di pianificazione e gestione delle risorse umane
2. Un set informativo relativo all'organizzazione ed alla dotazione di personale dei servizi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: sulla base delle indicazioni fornite, sviluppo di un piano di fabbisogno del personale per la definizione delle informazioni utili a reclutamento e selezione
2. Colloquio tecnico relativo alla descrizione delle modalità di sviluppo di un piano di reclutamento e selezione a partire da quanto emerso dalla prova prestazionale

ADA.18.01.02 - PROGRAMMAZIONE E COORDINAMENTO DI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 3 - Valutare gli obiettivi e i risultati di servizio raggiunti, monitorando a livello quantitativo e qualitativo le performance realizzate e individuando gli ambiti di miglioramento e ottimizzazione dei servizi offerti

1 - MONITORAGGIO

Grado di complessità 3

1.3 ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO

Implementare la metodologia e il programma di lavoro definito, utilizzando gli strumenti di monitoraggio fisico e finanziario per seguire in itinere l'andamento dei servizi offerti

Grado di complessità 2

1.2 REPORT DI MONITORAGGIO

Elaborare un report finale inserendo i risultati emersi durante le attività di monitoraggio e specificando la relativa metodologia utilizzata

1.2 DEFINIZIONE PIANO DI LAVORO DEL MONITORAGGIO

Sviluppare un piano di lavoro del monitoraggio contenente il dettaglio relativo alle azioni da implementare (es. fasi, tempi di raccolta delle informazioni, strumenti, ...) e ai soggetti coinvolti (ruoli e responsabilità)

Grado di complessità 1

1.1 INDIVIDUAZIONE DEGLI INDICATORI

Individuare e selezionare gli indicatori di monitoraggio adeguati a rilevare gli obiettivi e i risultati prefissati

2 - VALUTAZIONE

Grado di complessità 3

2.3 ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE

Implementare la metodologia e il programma di lavoro relativo alle attività di valutazione, avendo cura di gestire le relazioni e le comunicazioni con gli attori coinvolti, coordinare il team di lavoro, risolvere le questioni impreviste, ecc

ADA.18.01.02 - PROGRAMMAZIONE E COORDINAMENTO DI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

Grado di complessità 2

2.2 DEFINIZIONE PIANO DI LAVORO DELLA VALUTAZIONE

Sviluppare un piano di lavoro per le attività di valutazione contenente l'approccio generale, la metodologia e le tecniche da utilizzare, il programma di lavoro relativo alle informazioni da raccogliere (tipologie e modalità di raccolta), i soggetti da coinvolgere in termini di ruoli e responsabilità, la pianificazione delle attività di presentazione dei risultati (es. riunioni, convegni, ...)

2.2 REPORT DI VALUTAZIONE

Elaborare un report finale inserendo gli esiti delle attività di valutazione e indicando la relativa metodologia utilizzata

Grado di complessità 1

2.1 DEFINIZIONE METODOLOGIA DI VALUTAZIONE

Definire la metodologia da adottare per le attività di valutazione attraverso la scelta di strumenti e procedure da adottare, l'individuazione di criteri ed indicatori valutativi (di realizzazione, di risultato, di impatto)

3 - PROGRAMMAZIONE

Grado di complessità 2

3.2 INDIVIDUAZIONE AMBITI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Individuare ambiti e azioni di miglioramento e ottimizzazione dei servizi offerti anche attraverso l'utilizzo di differenti strumenti (es. indagini di customer satisfaction, benchmarking, ...)

Grado di complessità 1

3.1 ANALISI DEGLI SCOSTAMENTI

Confrontare gli obiettivi e i risultati di servizio raggiunti con quelli definiti in fase di pianificazione al fine di individuare cause e provvedimenti correttivi o preventivi in caso di differenze

ADA.18.01.02 - PROGRAMMAZIONE E COORDINAMENTO 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)

- Tipologia di servizi erogati
- Vision e mission dell'organizzazione
- Obiettivi della programmazione
- Risorse umane impegnate nell'erogazione del servizio (dati prestazionali)
- Destinatari del servizio e customer satisfaction
- Attori sociali implicati nel processo valutativo
- Stakeholder coinvolti
- Strumenti di pianificazione del lavoro
- Risorse necessarie per le attività di valutazione
- Tempistiche da rispettare

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di pianificazione del lavoro
- Metodi e tecniche di disegno di un impianto metodologico di un sistema di valutazione del servizio offerto (comprensivo dell'individuazione indicatori e dei valori ad essi attribuiti e della predisposizione degli strumenti di rilevazione di informazioni e dati)

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Impianto metodologico disegnato
- Attività di monitoraggio e valutazione pianificate ed attuate
- Dati rilevati ed elaborati
- Report riepilogativi del processo di valutazione e dei risultati dello stesso redatti
- Ambiti di miglioramento individuati

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 disegno di un impianto metodologico di un sistema di valutazione del servizio e di pianificazione delle attività valutative
2. Un set informativo relativo alle tipologie di servizio erogate ed ai destinatari serviti

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: Progettazione di un sistema di valutazione e pianificazione delle attività di monitoraggio e valutazione, a partire da input forniti

ADA.18.01.02 - PROGRAMMAZIONE E COORDINAMENTO DI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

2. Colloquio tecnico relativo ad approfondimenti sulle modalità di gestione degli attori coinvolti nel processo di progettazione delle attività di valutazione dell'intervento di cui alla prova prestazionale

ADA.18.01.02 - PROGRAMMAZIONE E COORDINAMENTO DI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

FONTI

- Bezzi C., Cos'è la valutazione. Un'introduzione ai concetti, le parole chiave e i problemi metodologici, FrancoAngeli, 2007
- Bezzi C., Cannavò L., Palumbo M., Costruire e usare indicatori nella ricerca sociale e nella valutazione, FrancoAngeli, 2010
- Bochicchio F., Analisi dei bisogni e programmazione della formazione, Libellula edizioni, 2012
- Capaldo G., Il monitoraggio dei progetti formativi;
<http://portaledellaformazione.sspa.it/wp-content/uploads/2012/04/monitoraggioformazioneCapaldo.pdf>
- Raymond A.N. et al., Gestione delle risorse umane. Seconda edizione, Apogeo, 2012
- Solimene S., Il coordinamento nei sistemi aziendali complessi. Finalità e strumenti, Rirea, 2011