

## 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 1

#### **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**

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

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

## 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