

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



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, benchmar-king, ...)

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



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 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
- 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



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