

Processo di monitoraggio e valutazione

DO2

Valutazione dei risultati dei servizi orientativi

INDICE

1. RIFERIMENTI	2
2. SCOPO	2
3. GENERALITÀ	2
4. CAMPO DI APPLICAZIONE	2
5. DESCRIZIONE DEL PROCESSO	2
6. ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI	5
7. ALLEGATI	5
8. MODULISTICA	5

...../2004	0	Idealtipo di procedura documentata	Assicurazione di qualità	Direzione
DATA	REV.	DESCRIZIONE	PREPARATO E VERIFICATO	APPROVATO

1. RIFERIMENTI

D.M. 166/2001 con particolare riferimento all'Area D - Monitoraggio e Valutazione
Legge regionale in materia di accreditamento delle Sedi Orientative
Manuale della Qualità per la Sede orientativa

2. SCOPO

Scopo della presente procedura è definire le modalità messe in atto dalla Sede orientativa per valutare i risultati dei servizi di orientamento attivati.

3. GENERALITÀ

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

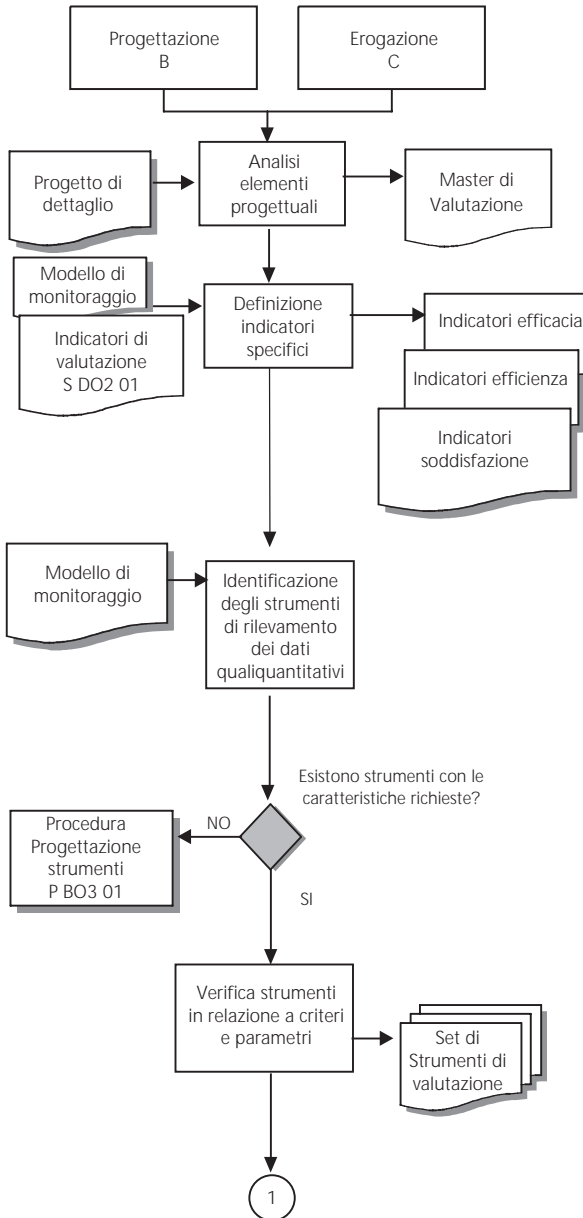
La procedura si applica alla:

- analisi degli elementi progettuali
- definizione indicatori
- identificazione strumenti di rilevamento
- rilevazione dei dati quantitativi
- elaborazione di indicatori
- analisi dei dati

5. DESCRIZIONE DEL PROCESSO

Nelle pagine seguenti sono riportati i flussi delle attività con le relative responsabilità e modalità di attuazione.

FLUSSO DELLE ATTIVITÀ



RESPONSABILITÀ/CRITERI

Valutatore

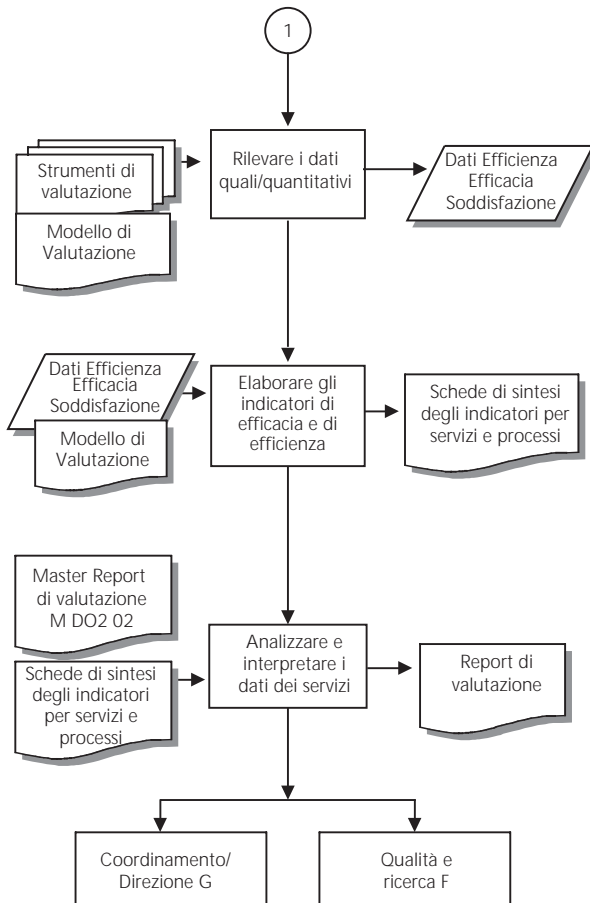
Procede all'analisi degli elementi di progetto che hanno impatto in termini di efficacia/efficienza e definisce il quadro di riferimento o modello di valutazione. Identifica quindi a partire dai risultati attesi in termini di efficacia/efficienza e soddisfazione del cliente, gli indicatori e definisce gli strumenti necessari.

Valutatore

Verifica l'esistenza degli strumenti e/o la necessità di crearli.

FLUSSO DELLE ATTIVITÀ

RESPONSABILITÀ/CRITERI



Valutatore

In collaborazione con il **Coordinatore** delle attività, definisce le modalità, i tempi, i ruoli coinvolti per il rilievo dei dati e attribuisce strumenti e indicatori da applicare.

Coordinatore

Procede alla raccolta e interpretazione dei dati raccolti, li confronta con i risultati attesi ed emette il proprio report di valutazione.

6. ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI

Vengono di seguito riportati i documenti elaborati nel corso delle attività descritte dalla presente procedura e che vengono mantenuti in archivio al fine di dimostrare la conformità ai requisiti e l'efficace funzionamento del sistema di gestione.

Documento	Funzione/ ruolo che archivia	Modalità di archiviazione	Tempi di archiviazione	Accessibili a: ¹	Eventuali modalità di eliminazione ¹
Indicatori di valutazione	Valutatore e Coordinatore	Raccoglitori specifici	Secondo i termini di legge	Valutatore Coordinamento e Direzione Responsabile qualità	Distruzione
Report di valutazione	Valutatore e Coordinatore	Raccoglitori specifici	Secondo i termini di legge	Direzione, Coordinamento, Responsabile qualità	Distruzione

1. Valutare eventuali necessità di garanzia di riservatezza dei dati, in osservanza alla legge sulla privacy 196/2003.

7. ALLEGATI

La presente procedura non presenta allegati

8. MODULISTICA

Viene di seguito indicata la modulistica da utilizzare nel corso delle attività descritte dalla presente procedura:

S DO2 01 Indicatori di valutazione

M DO2 02 Report di valutazione

INDICATORI DI EFFICACIA

	Struttura	Accoglienza/ Informazione	Formazione orientativa	Consulenza orientativa/ Bilancio di Competenze/ Counselling
1	Andamento della clientela¹ N. totale utenti della struttura nel periodo di riferimento ----- N. totale utenti della struttura nel periodo di riferimento precedente	Andamento della clientela N. totale utenti del servizio nel periodo di riferimento ----- N. totale utenti nel periodo di riferimento precedente	Andamento della clientela N. totale utenti del servizio nel periodo di riferimento ----- N. totale utenti nel periodo di riferimento precedente	Andamento della clientela N. totale utenti del servizio nel periodo di riferimento ----- N. totale utenti nel periodo di riferimento precedente
2	Composizione della clientela per tipologia di servizi N. utenti per servizio ----- N. utenti totali della struttura			
3	Composizione percentuale della clientela per tipologia N. utenti della struttura per tipologia di cliente ----- N. utenti totali della struttura	Composizione percentuale della clientela per tipologia N. utenti del servizio per tipologia di cliente ----- N. utenti del servizio	Composizione percentuale della clientela per tipologia N. utenti del servizio per tipologia di utente ----- N. utenti del servizio	Composizione percentuale della clientela per tipologia N. utenti del servizio per tipologia di cliente ----- N. utenti del servizio
4	Tasso di sviluppo della clientela N. utenti che hanno utilizzato la struttura per la prima volta ----- N. totale utenti della struttura	Tasso di sviluppo della clientela N. utenti che hanno utilizzato il servizio per la prima volta ----- N. totale utenti del servizio	Tasso di sviluppo della clientela N. utenti che hanno utilizzato il servizio per la prima volta ----- N. totale utenti del servizio	Tasso di sviluppo della clientela N. utenti che hanno utilizzato il servizio per la prima volta ----- N. totale utenti del servizio

segue

1. La verifica della variazione nei diversi anni deve essere prevista per tutti gli indicatori. Inoltre, tutti gli indicatori, ove possibile, dovrebbero essere disaggregati in modo da poter verificare tutte le caratteristiche essenziali della clientela (tipologia, sesso, età, ecc.).

	Struttura	Accoglienza/ Informazione	Formazione orientativa	Consulenza orientativa/ Bilancio di Competenze/ Counseling
5			<p>Tasso di abbandono N. utenti che non hanno completato l'intervento ----- N. totale utenti del servizio</p>	<p>Tasso di abbandono N. utenti che non hanno completato l'intervento ----- N. totale utenti del servizio</p>
6	<p>Tasso di realizzazione degli obiettivi N. totale utenti serviti ----- N. utenti previsti dalla programmazione della struttura</p>	<p>Tasso di realizzazione degli obiettivi N. totale utenti serviti dal servizio ----- N. utenti previsti dalla programmazione del servizio</p>	<p>Tasso di realizzazione degli obiettivi N. totale utenti serviti dal servizio ----- N. utenti previsti dalla programmazione del servizio</p>	<p>Tasso di realizzazione degli obiettivi N. totale utenti serviti dal servizio ----- N. utenti previsti dalla programmazione del servizio</p>
7	<p>Tasso di copertura della domanda della struttura per tipologia di cliente N. utenti che hanno fruito della struttura per tipologia di utente ----- N. popolazione obiettivo</p>	<p>Tasso di copertura della domanda del servizio per tipologia di cliente N. utenti che hanno fruito del servizio per tipologia di utente ----- N. popolazione obiettivo</p>	<p>Tasso di copertura della domanda del servizio per tipologia di cliente N. utenti che hanno fruito del servizio per tipologia di utente ----- N. popolazione obiettivo</p>	<p>Tasso di copertura della domanda del servizio per tipologia di cliente N. utenti che hanno fruito del servizio per tipologia di utente ----- N. popolazione obiettivo</p>

INDICATORI DI EFFICIENZA

	Struttura	Accoglienza/ Informazione	Formazione orientativa	Consulenza orientativa/ Bilancio di Competenze/ Counselling
8	Tasso di utilizzo dei servizi N. ore totale di interazione con gli utenti del servizio ----- N. ore totali di attività dei servizi	Tasso di utilizzo del servizio N. ore totale di interazione con gli utenti del servizio ----- N. ore totali di attività del servizio	Tasso di utilizzo del servizio N. ore totale di interazione con gli utenti del servizio ----- N. ore totali di attività del servizio	Tasso di utilizzo del servizio N. ore totale di interazione con gli utenti del servizio ----- N. ore totali di attività del servizio
9				Numero medio di colloqui per cliente per tipologia di prestazione² N. totale dei colloqui ----- N. totale utenti del servizio
10	Indice del carico di lavoro N. utenti che hanno utilizzato la struttura ----- N. totale delle ore svolte dagli operatori del servizio	Indice del carico di lavoro del servizio N. utenti che hanno utilizzato il servizio ----- N. totale delle ore svolte dagli operatori del servizio	Indice del carico di lavoro del servizio N. utenti che hanno utilizzato il servizio ----- N. totale delle ore svolte dagli operatori del servizio	Indice del carico di lavoro del servizio N. utenti che hanno utilizzato il servizio ----- N. totale delle ore svolte dagli operatori del servizio
11	Costo totale della struttura per cliente Costo totale ----- N. totale utenti della struttura	Costo del servizio per cliente Costo del servizio ----- N. totale utenti del servizio	Costo totale del servizio per cliente Costo del servizio ----- N. totale utenti del servizio	Costo totale del servizio per cliente Costo del servizio ----- N. totale utenti del servizio

segue

2. Per prestazione si intende: colloqui di consulenza orientativa, colloqui di counselling, colloqui per bilanci di competenza.

INDICATORI DI SODDISFAZIONE

	Struttura	Accoglienza/ Informazione	Formazione orientativa	Consulenza orientativa/ Bilancio di Competenze/ Counselling
16	Tasso di soddisfazione degli utenti N. utenti della struttura con giudizio positivo sul servizio ricevuto ----- N. totale utenti della struttura	Tasso di soddisfazione degli utenti N. utenti del servizio con giudizio positivo sul servizio ricevuto ----- N. totale utenti del servizio	Tasso di soddisfazione degli utenti N. utenti del servizio con giudizio positivo sul servizio ricevuto ----- N. totale utenti del servizio	Tasso di soddisfazione degli utenti N. utenti del servizio con giudizio positivo sul servizio ricevuto ----- N. totale utenti del servizio
17	Tasso di soddisfazione per tipologia di cliente N. utenti della struttura per tipologia di cliente con giudizio positivo sul servizio ricevuto ----- N. totale utenti della struttura per tipologia di cliente	Tasso di soddisfazione per tipologia di cliente N. utenti del servizio per tipologia di cliente con giudizio positivo sul servizio ricevuto ----- N. totale utenti del servizio per tipologia di cliente	Tasso di soddisfazione per tipologia di cliente N. utenti del servizio per tipologia di cliente con giudizio positivo sul servizio ricevuto ----- N. totale utenti del servizio per tipologia di cliente	Tasso di soddisfazione per tipologia di cliente N. utenti del servizio per tipologia di cliente con giudizio positivo sul servizio ricevuto ----- N. totale utenti del servizio per tipologia di cliente
18	Tasso di soddisfazione degli utenti riguardo alla adeguatezza del servizio rispetto alle proprie esigenze N. utenti che hanno dichiarato che il servizio ricevuto è stato "abbastanza" o "molto" adeguato alle proprie esigenze ----- N. totale utenti dei servizi che hanno compilato il questionario di gradimento	Tasso di soddisfazione degli utenti riguardo alla adeguatezza del servizio rispetto alle proprie esigenze N. utenti che hanno dichiarato che il servizio ricevuto è stato "abbastanza" o "molto" adeguato alle proprie esigenze ----- N. totale utenti del servizio che hanno compilato il questionario di gradimento	Tasso di soddisfazione degli utenti riguardo alla adeguatezza del servizio rispetto alle proprie esigenze N. utenti che hanno dichiarato che il servizio ricevuto è stato "abbastanza" o "molto" adeguato alle proprie esigenze ----- N. totale utenti del servizio che hanno compilato il questionario di gradimento	Tasso di soddisfazione degli utenti riguardo alla adeguatezza del servizio rispetto alle proprie esigenze N. utenti che hanno dichiarato che il servizio ricevuto è stato "abbastanza" o "molto" adeguato alle proprie esigenze ----- N. totale utenti del servizio che hanno compilato il questionario di gradimento

segue

	Struttura	Accoglienza/ Informazione	Formazione orientativa	Consulenza orientativa/ Bilancio di Competenze/ Counselling
19	<p>Tasso di soddisfazione degli utenti riguardo alla disponibilità del personale</p> <p>N. utenti che hanno considerato la disponibilità degli operatori della struttura nel rispondere alle proprie esigenze "buona" od "ottima"</p> <p>-----</p> <p>N. totale utenti che hanno compilato il questionario di gradimento</p>	<p>Tasso di soddisfazione degli utenti riguardo alla disponibilità del personale del servizio</p> <p>N. utenti che hanno considerato la disponibilità degli operatori del servizio nel rispondere alle proprie esigenze "buona" od "ottima"</p> <p>-----</p> <p>N. totale utenti che hanno compilato il questionario di gradimento per servizio</p>	<p>Tasso di soddisfazione degli utenti riguardo alla disponibilità del personale del servizio</p> <p>N. utenti che hanno considerato la disponibilità degli operatori del servizio nel rispondere alle proprie esigenze "buona" od "ottima"</p> <p>-----</p> <p>N. totale utenti che hanno compilato il questionario di gradimento per servizio</p>	<p>Tasso di soddisfazione degli utenti riguardo alla disponibilità del personale del servizio</p> <p>N. utenti che hanno considerato la disponibilità degli operatori del servizio nel rispondere alle proprie esigenze "buona" od "ottima"</p> <p>-----</p> <p>N. totale utenti che hanno compilato il questionario di gradimento per servizio</p>
20	<p>Tasso di soddisfazione degli utenti riguardo la pertinenza del percorso proposto</p> <p>N. utenti che hanno considerato "adeguato" o "molto adeguato" il livello di pertinenza del percorso proposto</p> <p>-----</p> <p>N. totale utenti che hanno compilato il questionario di gradimento</p>	<p>Tasso di soddisfazione degli utenti riguardo la pertinenza del percorso proposto</p> <p>N. utenti che hanno considerato "adeguato" o "molto adeguato" il livello di pertinenza del percorso proposto dal servizio</p> <p>-----</p> <p>N. totale utenti che hanno compilato il questionario di gradimento del servizio</p>	<p>Tasso di soddisfazione degli utenti riguardo la pertinenza del percorso proposto</p> <p>N. utenti che hanno considerato "adeguato" o "molto adeguato" il livello di pertinenza del percorso proposto dal servizio</p> <p>-----</p> <p>N. totale utenti che hanno compilato il questionario di gradimento del servizio</p>	<p>Tasso di soddisfazione degli utenti riguardo la pertinenza del percorso proposto</p> <p>N. utenti che hanno considerato "adeguato" o "molto adeguato" il livello di pertinenza del percorso proposto dal servizio</p> <p>-----</p> <p>N. totale utenti che hanno compilato il questionario di gradimento del servizio</p>
21	<p>Tasso di soddisfazione degli utenti sull'orario di apertura della struttura</p> <p>N. utenti che hanno giudicato "abbastanza" o "molto adeguato" l'orario di apertura della struttura</p> <p>-----</p> <p>N. utenti che hanno risposto al questionario di gradimento</p>			

segue

	Struttura	Accoglienza/ Informazione	Formazione orientativa	Consulenza orientativa/ Bilancio di Competenze/ Counselling
22	<p>Grado di soddisfazione degli utenti per la localizzazione della struttura N. utenti che giudica "abbastanza" o "molto" adeguata" la localizzazione della struttura ----- N. utenti che hanno risposto al questionario di gradimento</p>			
23	<p>Grado di soddisfazione degli utenti per il confort dei locali N. utenti che giudica "abbastanza" o "molto" confortevoli i locali della struttura ----- N. utenti che hanno risposto al questionario di gradimento</p>			

INDICATORI DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

	Struttura	Accoglienza/ Informazione	Formazione orientativa	Consulenza orientativa/ Bilancio di Competenze/ Counselling
24	Tasso di soddisfazione degli operatori riguardo all'adeguatezza dell'organizzazione del lavoro del servizio rispetto alle proprie esigenze N. operatori che hanno considerato "adeguato" o "molto adeguato" l'organizzazione del lavoro dei servizi ----- N. totale operatori che hanno compilato il questionario di gradimento	Tasso di soddisfazione degli operatori riguardo all'adeguatezza dell'organizzazione del lavoro del servizio rispetto alle proprie esigenze N. operatori che hanno considerato "adeguato" o "molto adeguato" l'organizzazione del lavoro dei servizi ----- N. totale operatori che hanno compilato il questionario di gradimento del servizio	Tasso di soddisfazione degli operatori riguardo all'adeguatezza dell'organizzazione del lavoro del servizio rispetto alle proprie esigenze N. operatori che hanno considerato "adeguato" o "molto adeguato" l'organizzazione del lavoro dei servizi ----- N. totale operatori che hanno compilato il questionario di gradimento del servizio	Tasso di soddisfazione degli operatori riguardo all'adeguatezza dell'organizzazione del lavoro del servizio rispetto alle proprie esigenze N. operatori che hanno considerato "adeguato" o "molto adeguato" l'organizzazione del lavoro dei servizi ----- N. totale operatori che hanno compilato il questionario di gradimento del servizio
25	Tasso di soddisfazione degli operatori riguardo l'adeguatezza delle proprie competenze N. operatori che considera "adeguata" o "molto adeguata" le proprie competenze ----- N. totale operatori che hanno compilato il questionario di gradimento	Tasso di soddisfazione degli operatori riguardo l'adeguatezza delle proprie competenze N. operatori che considera "adeguata" o "molto adeguata" le proprie competenze ----- N. totale operatori che hanno compilato il questionario di gradimento del servizio	Tasso di soddisfazione degli operatori riguardo l'adeguatezza delle proprie competenze N. operatori che considera "adeguata" o "molto adeguata" le proprie competenze ----- N. totale operatori che hanno compilato il questionario di gradimento del servizio	Tasso di soddisfazione degli operatori riguardo l'adeguatezza delle proprie competenze N. operatori che considera "adeguata" o "molto adeguata" le proprie competenze ----- N. totale operatori che hanno compilato il questionario di gradimento del servizio

segue

	Struttura	Accoglienza/ Informazione	Formazione orientativa	Consulenza orientativa/ Bilancio di Competenze/ Counselling
26	Tasso di soddisfazione degli operatori riguardo all'adeguatezza dei servizi erogati rispetto alle aspettative degli utenti N. operatori che hanno considerato "adeguato" o "molto adeguato" il servizio rispetto alle aspettative dei utenti ----- N. totale operatori che hanno compilato il questionario di gradimento	Tasso di soddisfazione degli operatori riguardo all'adeguatezza dei servizi erogati rispetto alle aspettative degli utenti N. operatori che hanno considerato "adeguato" o "molto adeguato" il servizio rispetto alle aspettative dei utenti ----- N. totale operatori che hanno compilato il questionario di gradimento del servizio	Tasso di soddisfazione degli operatori riguardo all'adeguatezza dei servizi erogati rispetto alle aspettative degli utenti N. operatori che hanno considerato "adeguato" o "molto adeguato" il servizio rispetto alle aspettative dei utenti ----- N. totale operatori che hanno compilato il questionario di gradimento del servizio	Tasso di soddisfazione degli operatori riguardo all'adeguatezza dei servizi erogati rispetto alle aspettative degli utenti N. operatori che hanno considerato "adeguato" o "molto adeguato" il servizio rispetto alle aspettative dei utenti ----- N. totale operatori che hanno compilato il questionario di gradimento del servizio
27	Tasso di soddisfazione degli operatori riguardo la coerenza dei percorsi suggeriti e il bisogno individuato N. operatori che hanno considerato "adeguato" o "molto adeguato" il livello di coerenza tra il percorso suggerito e il bisogno individuato ----- N. totale operatori che hanno compilato il questionario di gradimento	Tasso di soddisfazione degli operatori riguardo la coerenza dei percorsi suggeriti e il bisogno individuato N. operatori che hanno considerato "adeguato" o "molto adeguato" il livello di coerenza tra il percorso suggerito e il bisogno individuato ----- N. totale operatori che hanno compilato il questionario di gradimento del servizio	Tasso di soddisfazione degli operatori riguardo la coerenza dei percorsi suggeriti e il bisogno individuato N. operatori che hanno considerato "adeguato" o "molto adeguato" il livello di coerenza tra il percorso suggerito e il bisogno individuato ----- N. totale operatori che hanno compilato il questionario di gradimento del servizio	Tasso di soddisfazione degli operatori riguardo la coerenza dei percorsi suggeriti e il bisogno individuato N. operatori che hanno considerato "adeguato" o "molto adeguato" il livello di coerenza tra il percorso suggerito e il bisogno individuato ----- N. totale operatori che hanno compilato il questionario di gradimento del servizio
28	Tasso di soddisfazione degli operatori sull'orario di apertura della struttura N. operatori che giudica "abbastanza" o "molto" adeguato l'orario di apertura della struttura			

segue

	Struttura	Accoglienza/ Informazione	Formazione orientativa	Consulenza orientativa/ Bilancio di Competenze/ Counselling
	<p>----- N. operatori che hanno risposto al questionario di gradimento</p>			
29	<p>Tasso di soddisfazione degli operatori per la localizzazione della struttura N. operatori che giudica "abbastanza" o "molto" adeguata la localizzazione della struttura ----- N. operatori che hanno risposto al questionario di gradimento</p>			
30	<p>Tasso di soddisfazione degli operatori per il confort dei locali N. operatori che giudica "abbastanza" o "molto" confortevoli i locali della struttura ----- N. operatori che hanno risposto al questionario di gradimento</p>			
31		<p>Tasso di soddisfazione degli operatori rispetto alla completezza delle informazioni fornite agli utenti N. operatori che hanno considerato "abbastanza" o "molto" complete le informazioni fornite agli utenti ----- N. totale operatori che hanno compilato il questionario di gradimento del servizio</p>		

	Struttura	Accoglienza/ Informazione	Formazione orientativa	Consulenza orientativa/ Bilancio di Competenze/ Counselling
32		<p>Tasso di soddisfazione degli operatori rispetto all'aggiornamento delle informazioni fornite agli utenti</p> <p>N. operatori che hanno considerato "abbastanza" o "molto" aggiornate le informazioni fornite agli utenti</p> <p>-----</p> <p>N. totale operatori che hanno compilato il questionario di gradimento del servizio</p>		

Fonte: Elaborazione a cura del CESOS

INDICATORE: LIVELLO DI ATTUAZIONE

298

Non compilare le celle in grigio: calcolo automatico.

Percorso/Attività/Progetto	Valore atteso	Allievi iscritti	Ore maturate	Ore rendicontate	Esito	Commento

COMMENTI:

INDICATORE: LIVELLO DI ABBANDONO

Non compilare le celle in grigio: calcolo automatico.

Percorso/Attività/Progetto	Allievi frequentanti oltre metà corso	Allievi iscritti	Percentuale	Scostamento	Esito	Commento

COMMENTI:

INDICATORE: LIVELLO DI SODDISFAZIONE DESTINATARI FINALI

Non compilare le celle in grigio: calcolo automatico.

Percorso/Attività/Progetto	Valore medio	Esito	Commento

COMMENTI:

INDICATORE: LIVELLO DI SPESA

Non compilare le celle in grigio: calcolo automatico.

Percorso/Attività/Progetto	Importo approvato	Ore effettuate	Ore approvate	Importo di spesa di pertinenza	Totale spese rendicontate	Esito	Commento

COMMENTI:

INDICATORE: COSTO ALLIEVO

Non compilare le celle in grigio: calcolo automatico.

Percorso/Attività/Progetto	Importo di spesa di pertinenza	Allievi previsti	Costo allievo teorico (1)	Importo rendicontato	Allievi effettivi	Costo allievo realizzato (2)	Rapporto (2)/(1)	Esito

COMMENTI:

INDICATORE: SISTEMA DI RELAZIONI

Indicatori	Parametri	Attività	Note

COMMENTI:

OSSERVAZIONI DI SINTESI:

Fonte: Elaborazione CIOFS-FP Piemonte

INDICE

1. RIFERIMENTI	2
2. SCOPO	2
3. GENERALITÀ	2
4. CAMPO DI APPLICAZIONE	2
5. DESCRIZIONE DEL PROCESSO	2
6. ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI	4
7. ALLEGATI	4
8. MODULISTICA	4

...../2004	0	Idealtipo di procedura documentata	Assicurazione di qualità	Direzione
DATA	REV.	DESCRIZIONE	PREPARATO E VERIFICATO	APPROVATO

1. RIFERIMENTI

D.M. 166/2001 con particolare riferimento all'Area D - Monitoraggio e Valutazione
Legge regionale in materia di accreditamento delle Sedi Orientative
Manuale della Qualità per la Sede orientativa

2. SCOPO

Scopo della presente procedura è definire le modalità messe in atto dalla Sede orientativa per identificare le aree di miglioramento dei servizi di orientamento attivati.

3. GENERALITÀ

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica alla:

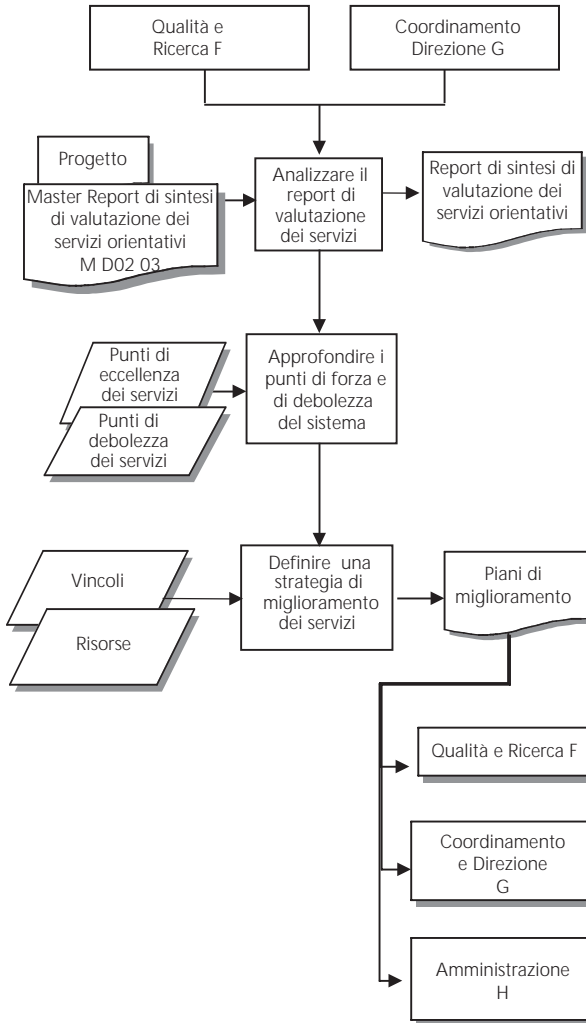
- analisi dei report di valutazione dei servizi
- definizione di strategie di miglioramento

5. DESCRIZIONE DEL PROCESSO

Nelle pagine seguenti sono riportati i flussi delle attività con le relative responsabilità e modalità di attuazione.

FLUSSO DELLE ATTIVITÀ

RESPONSABILITÀ/CRITERI



Responsabile di sede analizza i report di valutazione evidenziando i punti di eccellenza e di debolezza dei servizi.

Responsabile di sede tenendo conto dei risultati emersi, dei vincoli e delle risorse, definisce le ipotesi di intervento e i piani di miglioramento, anche condividendoli con Assicurazione Qualità, Coordinamento e Amministrazione.

6. ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI

Vengono di seguito riportati i documenti elaborati nel corso delle attività descritte dalla presente procedura e che vengono mantenuti in archivio al fine di dimostrare la conformità ai requisiti e l'efficace funzionamento del sistema di gestione.

Documento	Funzione/ ruolo che archivia	Modalità di archiviazione	Tempi di archiviazione	Accessibili a: ¹	Eventuali modalità di eliminazione ¹
Report di sintesi di valutazione dei servizi orientativi	Responsabile di sede/Coordinatore	Raccoglitori specifici	Secondo i termini di legge	Direzione, Coordinamento, Amministrazione, Assicurazione Qualità	Distruzione

1. Valutare eventuali necessità di garanzia di riservatezza dei dati, in osservanza alla legge sulla privacy 196/2003.

7. ALLEGATI

La presente procedura non ha allegati

8. MODULISTICA

M DO2 03 Report di sintesi di valutazione dei servizi orientativi

Aree di criticità relative a:

	Progetto:	Progetto:	Progetto:	Progetto:
Livello Abbandono				
Soddisfazione destinatari finali				
Livello di spesa				
Indicatori di relazione				

Aree di eccellenza relative a:

	Progetto:	Progetto:	Progetto:	Progetto:
Livello Abbandono				
Soddisfazione destinatari finali				
Livello di spesa				
Indicatori di relazione				

Osservazioni:

Fonte: CIOFS/FP Piemonte