



REPUBBLICA ITALIANA

# Regione Lombardia

## BOLLETTINO UFFICIALE

MILANO - GIOVEDÌ, 6 SETTEMBRE 2007

2° SUPPLEMENTO STRAORDINARIO

Sommario

### D) ATTI DIRIGENZIALI

GIUNTA REGIONALE

#### D.G. Istruzione, formazione e lavoro

DECRETO DIRETTORE GENERALE 6 AGOSTO 2007 - N. 9026

(3.3.0)

Sviluppo del modello di accreditamento delle sedi operative che erogano servizi di formazione - Approvazione del modello di rating . . . . .

3

Anno XXXVII - N. 184 - Poste Italiane - Spedizione in abb. postale - 45% - art. 2, comma 20/b - Legge n. 662/1996 - Filiale di Varese



**D) ATTI DIRIGENZIALI****GIUNTA REGIONALE****D.G. Istruzione, formazione e lavoro**

(BUR2007031)

**D.d.g. 6 agosto 2007 - n. 9026**

(3.3.0)

**Sviluppo del modello di accreditamento delle sedi operative che erogano servizi di formazione – Approvazione del modello di rating****IL DIRETTORE GENERALE  
DELLA DIREZIONE GENERALE  
ISTRUZIONE FORMAZIONE E LAVORO**

Visto l'art. 4, comma 114, lettera e), della l.r. 5 gennaio 2000, n. 1 «Riordino delle autonomie in Lombardia. Attuazione del d.lgs. 31 marzo 1998, n. 112», il quale dispone che la Regione esercita le funzioni amministrative relative alla definizione degli standard per l'accreditamento delle strutture formative e di orientamento e delle modalità per l'accreditamento in sede regionale, nonché alla gestione dell'elenco regionale delle strutture accreditate;

Visto il d.m. n. 166 del 25 maggio 2001 «Accreditamento delle sedi formative e delle sedi orientative» con il quale si definiscono gli ambiti, i destinatari, i soggetti responsabili, le tipologie, la struttura, le procedure, la durata e la validità, gli standard di competenze professionali dei formatori, il periodo transitorio per le sedi di recente costituzione e la sperimentazione del modello operativo relativi all'accreditamento;

Vista la d.g.r. 16 dicembre 2004 n. 7/19867, avente per oggetto «Criteri per l'accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e orientamento – III Fase»;

Richiamate le indicazioni contenute nella d.g.r. n. 19867/2004, le quali indicano uno sviluppo progressivo dell'impianto del sistema di accreditamento ed in particolare prefigurano di:

- valorizzare lo strumento degli indicatori e delle relative soglie, opportunamente articolati per aggregazioni omogenee rispetto a settori, figure professionali, tipologie di utenza ed eventuali sub-articolazioni che si rendessero opportune rispetto al raccordo con la programmazione,
- assicurare altresì un maggiore livello di trasparenza rendendo disponibili ai soggetti interessati gli esiti delle misurazioni come strumento di autovalutazione e di miglioramento,
- assegnare al Direttore Generale, sentito il Comitato di Monitoraggio, la definizione di un metodo statistico per la misurazione delle variabili relative alle caratteristiche degli allievi ed alla tipologia dell'azione formativa che incidono sulla determinazione dei valori degli indicatori di efficacia e di efficienza, nonché l'individuazione delle banche dati da cui verranno estratte le informazioni per il controllo dei requisiti di efficacia e di efficienza, secondo principi di affidabilità, di trasparenza, di oggettività e completezza;

Valutato che il sistema di accreditamento lombardo può essere arricchito attraverso l'adozione di strumenti idonei a monitorare e valutare la qualità del sistema formativo;

Visto il d.d.g. n. 9012 dell'1 agosto 2006 avente ad oggetto «Sviluppo del modello di accreditamento delle sedi operative che erogano servizi di formazione – Avvio della sperimentazione del modello di Rating» con il quale si è avviata la sperimentazione del modello di rating per un periodo di 12 mesi;

Verificati gli esiti in fase di sperimentazione attraverso una attempta analisi a cui ha dato il proprio contributo il Comitato di Monitoraggio, costituito con d.d.g. n. 1969 del 23 febbraio 2006, nella seduta del 18 aprile 2007;

Ritenuto che l'adozione di un modello di rating delle sedi formative, quale strumento di valutazione e monitoraggio, possa adeguatamente assicurare periodicamente la misurazione delle performance delle sedi operative accreditate a partire dagli indicatori definiti per l'accreditamento, opportunamente ponderati;

Valutato che il modello di rating è preordinato a valorizzare efficacia, efficienza e qualità del sistema complessivo dell'offerta formativa, ponendosi in prospettiva come strumento di miglioramento continuo e di orientamento verso standard di qualità elevati nell'erogazione degli interventi formativi;

Dato atto che il modello teorico del rating, apportate le necessarie modifiche migliorative a conclusione della fase di sperimentazione, è stato presentato al Comitato di Monitoraggio in data 26 luglio 2007;

Ritenuto di procedere all'approvazione del modello di rating, ivi compresi i criteri di valutazione e i fattori di ponderazione descritti nel documento tecnico di cui all'Allegato 1) al presente provvedimento, quale parte integrante e sostanziale del medesimo;

Considerato che la Direzione Generale Istruzione, Formazione e Lavoro ha predisposto il supporto informatico per la trasmissione on line alla Regione delle informazioni e dei dati richiesti agli operatori tramite il portale MonitorWeb, accessibile dal sito internet della Regione Lombardia all'indirizzo <http://formalavoro.regione.lombardia.it>;

Richiamato quanto previsto all'articolo 18 della d.g.r. n. 19867/2004, dove si stabilisce che i titolari delle sedi operative accreditate sono obbligati a trasmettere alla Regione i dati e le informazioni finalizzate alla verifica dei requisiti previsti per l'accreditamento;

Ritenuto opportuno richiamare le conseguenze dell'omesso, tardivo o insufficiente inoltro dei dati necessari all'elaborazione prevista nel modello di rating;

Dato atto che la d.g.r. n. 19867/2004 demanda al Direttore Generale competente l'adozione degli atti di cui all'art. 20 della medesima d.g.r. in particolare relativi a:

- definire i tempi e le modalità per la verifica annuale del possesso dei requisiti di efficienza ed efficacia;
- definire il metodo statistico per la misurazione delle variabili relative alle caratteristiche degli allievi ed alla tipologia dell'azione formativa che incidono sulla determinazione dei valori degli indicatori di efficacia e di efficienza;

Valutata tra l'altro la possibilità di apportare in corso di attuazione del modello di rating le modifiche necessarie al fine di rendere compatibile il modello medesimo con l'approvazione della legge regionale in materia di istruzione e formazione professionale, nonché con l'approvazione di un nuovo sistema di accreditamento nazionale;

Vista la l.r. n. 16/96 e successive modifiche e integrazioni, nonché i provvedimenti organizzativi dell'VIII legislatura,

**DECRETA**

per le motivazioni espone in premessa:

1. di approvare, quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, il documento tecnico riportato nell'Allegato 1) «Il modello di rating per i soggetti che erogano servizi di formazione nella Regione Lombardia», con le relative specifiche tecniche di sistema, modalità e tempistiche di implementazione;
2. di stabilire che tutte le informazioni necessarie per l'implementazione del modello dovranno essere inserite on-line tramite il portale MonitorWeb, accessibile dal sito internet della Regione Lombardia all'indirizzo <http://formalavoro.regione.lombardia.it>;
3. di riservarsi eventuali successive comunicazioni per la definizione delle indicazioni tecniche e gestionali, delle modalità procedurali e di ogni altro adempimento necessario all'implementazione del modello di rating;
4. di riservarsi altresì la possibilità di apportare in corso di attuazione del modello di rating le modifiche necessarie al fine di rendere compatibile il modello medesimo con l'approvazione della legge regionale in materia di istruzione e formazione professionale, nonché con l'approvazione di un nuovo sistema di accreditamento nazionale;
5. di pubblicare il presente atto sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia.

Roberto Albonetti





## **IL MODELLO DI RATING PER I SOGGETTI CHE EROGANO SERVIZI DI FORMAZIONE DELLA REGIONE LOMBARDIA**

INDICE

### **INTRODUZIONE**

#### **DESCRIZIONE GENERALE DEL MODELLO DI RATING**

##### **Il sistema di accreditamento**

##### **Sviluppo del sistema di accreditamento**

Premessa

Dimensioni di analisi

Sviluppo degli indicatori

##### **Il modello di rating**

Struttura

Trattamento degli indicatori

#### **DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI CALCOLO**

##### **Indice di attività (A.1)**

##### **Indici di efficienza ed efficacia (A.2 ed A.3)**

##### **Indice di dotazione logistica (B.1)**

##### **Indice di situazione economica (B.2)**

##### **Indice di competenze professionali (B.3)**

##### **Indice di relazione con il territorio (B.4)**

##### **Calcolo dei valori per gli enti**

##### **Modalità di determinazione del rating complessivo**

#### **IL MODELLO OPERATIVO DI FUNZIONAMENTO**

##### **Rilevazione ed inserimento dei dati relativi alle sedi/ enti**

##### **Estrazione dal sistema dei dati utili per il calcolo del rating**

##### **Calcolo del rating**

##### **Verifica e pubblicazione**

#### **MODALITÀ DI LETTURA DEI DATI E REGOLE PER IL LORO UTILIZZO**

##### **Descrizione delle viste disponibili**

##### **Descrizione dei report standard**

Report sintetico (Rating unico e indicatori sintetici)

Report di dettaglio

Report complessivo

Strumenti a disposizione

*Tabella figure*

## INTRODUZIONE

Il modello di rating si configura come strumento finalizzato alla valutazione e al monitoraggio dei requisiti di qualità richiesti dalla Regione Lombardia agli enti che beneficiano dei finanziamenti pubblici. A tal fine, il modello misura periodicamente le performance delle sedi operative accreditate, garantendo nel contempo la crescita della qualità complessiva del sistema regionale dell'offerta formativa.

Il modello di rating presenta diverse forme di utilizzabilità:

- *strumentale*, per migliorare il processo di accreditamento degli enti di formazione;
- *conoscitiva*, per innescare processi di apprendimento negli stakeholders;
- *negoziale*, per avviare confronti con il partenariato sociale ed economico.

In altre parole, il modello permette di effettuare un confronto del livello della qualità dei servizi di istruzione e formazione erogati dalle sedi beneficiarie di finanziamenti pubblici, sulla base di parametri predefiniti relativi ai seguenti criteri:

- attività;
- efficienza;
- efficacia;
- dotazione logistica;
- situazione economica;
- competenza professionale;
- relazioni con il territorio.

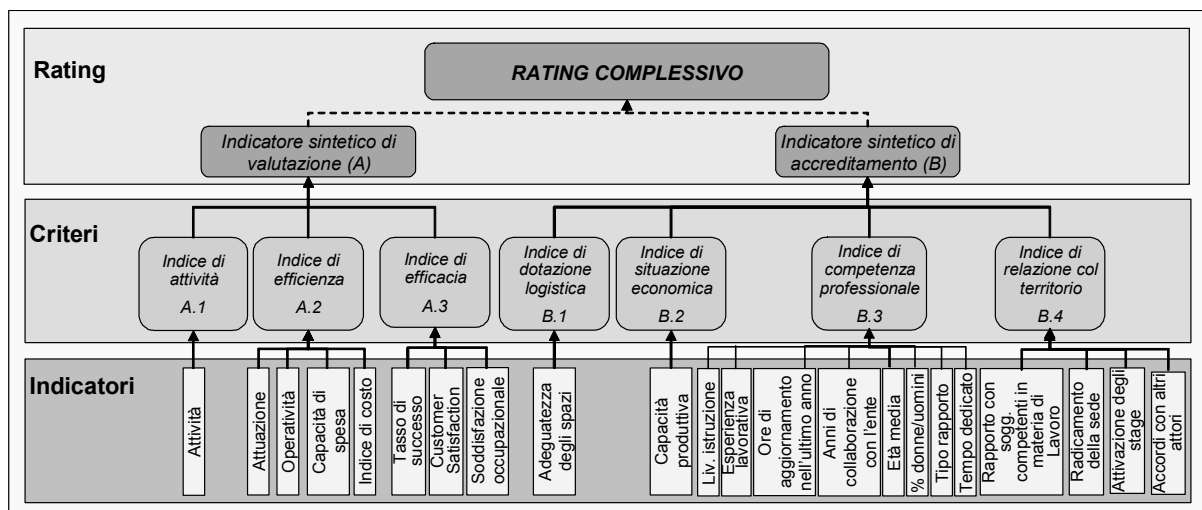
Tali criteri sono il risultato dell'aggregazione di sotto-indicatori, costruiti attraverso differenti formule di calcolo, che permettono di differenziare i punteggi in funzione di:

- servizi formativi offerti (Formazione continua, formazione superiore, Obbligo formativo);
- utenza target;
- tipologia di accreditamento dei beneficiari dei finanziamenti (SF3, SF2, SF1, Università ed Istituti scolastici).

L'aggregazione dei criteri consente di determinare il rating complessivo, composto da:

- indicatore di valutazione, relativo all'attività svolta (attività, efficienza ed efficacia);
- indicatore di accreditamento, relativo alle caratteristiche strutturali (dotazione logistica, risorse economiche e umane, relazioni con il territorio).

L'articolazione complessiva di indici ed indicatori è rappresentata nello schema seguente.



L'aggiornamento del rating avviene trimestralmente, a conclusione di un processo di inserimento, elaborazione e pubblicazione dei dati descritto di seguito.

### Inserimento dei dati a sistema

La raccolta delle informazioni avviene attraverso il caricamento dei dati nel sistema informativo, da parte degli operatori stessi, secondo due distinte tempistiche; in particolare:

- trimestralmente, gli operatori inseriscono le informazioni relative alle attività concluse nel trimestre precedente;
- annualmente, gli operatori aggiornano le informazioni relative ai dati strutturali.

Le informazioni relative all'attività della sede riguardano sia i dati finanziari e fisici dei progetti realizzati, sia i dati raccolti attraverso la somministrazione di questionari di customer satisfaction e soddisfazione occupazionale. La rilevazione dell'indice di efficacia, infatti, tiene conto anche degli esiti dei questionari somministrati agli alunni frequentanti il corso, allo scopo di fornire una valutazione sul livello di qualità percepito, sia rispetto al servizio erogato, che rispetto alla sua capacità di fornire valore aggiunto al percorso di formazione e di accesso al mercato del lavoro.

I questionari sono somministrati a tutti gli alunni dagli operatori che erogano i moduli di formazione, con le seguenti tempistiche:

- questionario di customer satisfaction: compilato e inserito a sistema entro tre mesi dalla conclusione delle attività;
- questionario di soddisfazione occupazionale: compilato e inserito a sistema entro sei mesi dalla conclusione delle attività.

**Elaborazione dei dati**

A chiusura di ogni trimestre si elaborano i dati presenti a sistema mediante i relativi indici ed indicatori, al fine di calcolare il punteggio di rating complessivo.

Ogni anno sono pertanto elaborate 4 valutazioni trimestrali di rating, mentre una fotografia annuale viene prodotta in occasione della chiusura dell'anno formativo (la rilevazione annuale viene aggiornata trimestralmente).

**Pubblicazione delle graduatorie ottenute**

Sulla base dei punteggi ottenuti, le sedi sono raggruppate in graduatorie, differenti per tipologia di accreditamento (SF3, SF2, SF1) cui si aggiunge una quarta categoria relativa a Università ed Istituti scolastici. Le graduatorie sono pubblicate sul sito della Regione Lombardia ed utilizzate per una valutazione comparativa dei punteggi ottenuti dalle sedi.

L'uso del modello di rating a supporto degli enti accreditati è un passaggio importante sia per garantire trasparenza e funzionalità al processo di analisi della qualità della formazione, sia per dare ai soggetti coinvolti gli incentivi per produrre le informazioni necessarie al buon funzionamento dell'implementazione del modello.

Il presente documento costituisce il supporto metodologico ed operativo del modello di rating del sistema di accreditamento della Regione Lombardia.

Esso ha l'obiettivo di:

- illustrare il percorso metodologico seguito per la elaborazione del modello, a partire dai dati di contesto all'interno del quale esso si colloca;
- descrivere le tecniche adottate nella predisposizione del modello;
- illustrare le possibilità di uso del modello, attraverso la descrizione della reportistica che lo strumento mette a disposizione.

**DESCRIZIONE GENERALE DEL MODELLO DI RATING****Il sistema di accreditamento**

Il sistema di accreditamento della Regione Lombardia presenta le caratteristiche illustrate di seguito. Il modello si compone di 2 categorie di requisiti, così come derivanti dal d.m. 166/2001 e dalla d.g.r. 16 dicembre 2004 n. 7/19867, avente per oggetto "Criteri per l'accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e orientamento – III Fase":

**Gruppo A – Requisiti relativi a processi di erogazione**

A.1 – Sistema per la gestione della qualità

A.2 – Efficienza

A.3 – Efficacia

**Gruppo B – Requisiti strutturali**

B.1 – Dotazione logistica

B.2 – Situazione economica

B.3 – Competenze professionali

B.4 – Relazioni con il territorio

I requisiti del Gruppo A relativi all'efficienza (A.2) ed all'efficacia (A.3) sono misurati ad erogazione avvenuta del servizio (sia per quanto riguarda i servizi di formazione sia per quanto riguarda i servizi di orientamento).

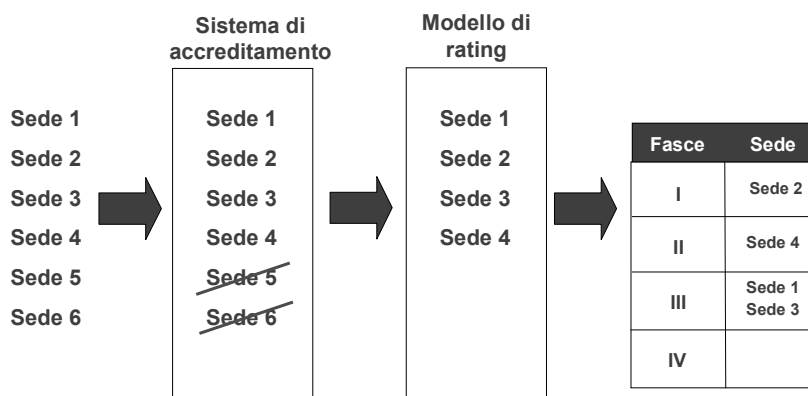
I requisiti del Gruppo B e il requisito A.1, invece, sono misurati indipendentemente dall'erogazione del servizio stesso, in quanto si riferiscono a dati strutturali e organizzativi.

Al fine di ottenere l'accreditamento, una singola sede richiedente deve dimostrare di superare, per i requisiti sopraelencati, un valore prefissato (valore di soglia), definito per ciascuna delle tipologie di accreditamento (SF3, SF2, SF1).

**Sviluppo del sistema di accreditamento****Premessa**

Il modello di rating si configura come ulteriore sviluppo del sistema di accreditamento e si prefigge l'obiettivo di misurare il posizionamento relativo di ogni singola sede rispetto alle sedi accreditate, ponderando opportunamente i punteggi ottenuti da ciascuna sede per i diversi criteri di analisi.

Quindi, il modello non è finalizzato all'individuazione delle sedi da accreditare o delle sedi accreditate che non rispettano più i requisiti richiesti: oggetto di indagine del rating sono le sole sedi che hanno ottenuto l'accreditamento per erogare i servizi di formazione.



**Figura 1 - Il processo di accreditamento ed il processo rating**

Per quanto riguarda i parametri di valutazione, quindi, il modello di rating si basa sulla struttura degli indicatori del sistema di accreditamento, ma la integra con informazioni aggiuntive e al contempo ne limita l'utilizzo ad un sottoinsieme ritenuto significativo per il calcolo del rating, valorizzando i restanti indicatori al solo fine di monitorarne l'andamento.

In particolare, il modello di rating non considera gli indicatori che sono misurati e leggibili come valori "Vero/Falso", in quanto assumono sempre il risultato "Vero" per tutte le sedi accreditate e non determinano quindi variazioni nel posizionamento relativo della sede. Al contempo, sono stati aggiunti nuovi indicatori che ad esempio prendono in considerazione la soddisfazione degli allievi rispetto al corso, in termini di gradimento e di occupazione.

### Dimensioni di analisi

Al fine di ottenere un confronto delle performance delle sedi operative per classi omogenee, il modello di rating prende in considerazione 3 dimensioni di analisi:

- tipologia di accreditamento;
- servizio formativo;
- tipologia di destinatario.

Con riferimento alle **tipologie di accreditamento**, il modello di rating utilizza come dimensioni di analisi le tre tipologie individuate dal sistema di accreditamento<sup>1</sup>, cui è affiancata una quarta categoria "Università ed Istituti Scolastici" che costituisce un sottoinsieme delle precedenti, funzionale a rendere più omogenea la suddivisione e a rispettare così le diverse caratteristiche strutturali offerte dalle tipologie esistenti, permettendo un confronto oggettivo tra soggetti simili. Il modello di rating si applica solo alle sedi che erogano attività formative e non alle sedi accreditate per erogare i soli servizi di orientamento.

Le tipologie descritte vengono riassunte nella seguente tabella e messe a confronto con le servizi formativi erogati.

		Tipologia di accreditamento						
		SF1	SF2	SF3	Università e Istituti scolastici	SO1	SO2	SO3
Servizi formativi /orientamento	Obbligo formativo			x	x (eventuale)			
	Formazione Superiore		x	x	x			
	Formazione Continua	x	x	x	x			
	SO di base					x		
	SO specialistici						x	
	Accompagnamento e sostegno di lavoro							x

Figura 2 - Tipologie di accreditamento

Con riferimento alla dimensione relativa ai **servizi formativi**, si considera la seguente classificazione:

- Obbligo formativo;
- Formazione Superiore;
- Formazione Continua.

L'ultima dimensione tiene in considerazione le **classi di destinatari** possibili dei servizi formativi. Sono state definite dieci classi che raggruppano le principali tipologie di destinatari. La classificazione dei destinatari è associata ai progetti, e non alle sedi.

Le variabili sulle quali si basa la classificazione<sup>2</sup>, sono le seguenti:

- Sesso;
- Età;
- Cittadinanza;
- Titolo di studio;
- Condizione nel mercato del lavoro;
- Tipo di svantaggio;
- Tipo di scuola abbandonata.

La loro combinazione porta, ai fini del calcolo del rating, all'individuazione delle seguenti classi:

1. Disoccupati di lunga durata;
2. Giovani laureati e diplomati in cerca di prima occupazione;
3. Persone con svantaggio sociale;
4. Donne inattive;
5. Donne attive;
6. Persone che escono dall'obbligo formativo;
7. Persone provenienti da paesi extra UE;
8. Adulti under 50 anni;
9. Adulti over 50 anni;
10. Altri destinatari non contemplati nelle precedenti classi.

L'assegnazione di un progetto ad una delle dieci classi avviene, in MonitorWeb, secondo il principio di prevalenza: determinando automaticamente quale classe è più rappresentativa, purché almeno il 30% dei partecipanti possa essere classificato in una delle classi.

<sup>1</sup> Il sistema di accreditamento prevede 3 tipologie di accreditamento (SF3, SF2, SF1), per quanto riguarda i servizi di formazione, e 3 tipologie di accreditamento (SO1, SO2, SO3) per quanto riguarda i servizi di orientamento.

<sup>2</sup> Linee guida per il monitoraggio e la valutazione del Fondo Sociale Europeo 2000-2006

La classe 10, che a differenza delle altre non è caratterizzata da un'utenza particolare, serve ad identificare le classi con partecipanti eterogenei e viene associata ad un progetto se nessuna delle rimanenti 9 classi rappresenta almeno il 30% dei partecipanti.

Nel caso il numero dei progetti di una o più classi fosse inferiore al 5% del totale dei progetti conclusi, il modello prevede che tali progetti vengano trasferiti in un'undicesima classe, per effettuare i calcoli successivi:

11. Classe di appoggio per il calcolo (eventuale).

I progetti comunque rimangono associati alla classe di origine e il numero di classi attive contemporaneamente è sempre al massimo 10. Tale soluzione è necessaria per poter operare un confronto tra un numero sufficiente di progetti e viene utilizzata a soli scopi di calcolo.

La figura seguente illustra le classi in relazione ad ognuna delle variabili elencate sopra.

Variabili	Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 4	Classe 5	Classe 6	Classe 7	Classe 8	Classe 9	Classe 10
	Disoccupati di lunga durata	Giovani laureati e diplomati in cerca di prima occupazione	Persone con svantaggio sociale	Donne inattive	Donne attive	Persone che escono dall'obbligo formativo	Persone provenienti da paesi Extra UE	Adulti under 50	Adulti over 50	Altri destinatari non contemplati nelle precedenti classi
Sesso	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Donne	Donne	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	
Età	30-34; 35-44; 45-49; 50 e oltre	20-24; 25-29	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	15-19	Non rilevante	30-34; 35-44; 45-49	over 50	
Cittadinanza	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Paesi extra UE	Non rilevante	Non rilevante	
Titolo di studio	Non rilevante	Diploma, qualifica professionale post-obbligo, Diploma universitario e laurea breve; Laurea; Diploma post laurea	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Nessun titolo e licenza elementare, obbligo scolastico	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	
Condizione nel mercato del lavoro	In cerca di occupazione da più di 12 mesi o da più di 6 mesi, se giovani	In cerca di prima/nuova occupazione da meno di 6 mesi ad 1 anno	Non rilevante	Inattività	Tutte tranne inattività	Tutte tranne inattività	Tutte tranne inattività	Tutte tranne inattività	Tutte tranne inattività	
Tipo di svantaggio	Non rilevante	Non rilevante	Tutti	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	
Tipo di scuola abbandonata	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	Tutti	Non rilevante	Non rilevante	Non rilevante	

Figura 3 - Definizione delle Classi

Le dimensioni di analisi possono essere rappresentate nel seguente modo:

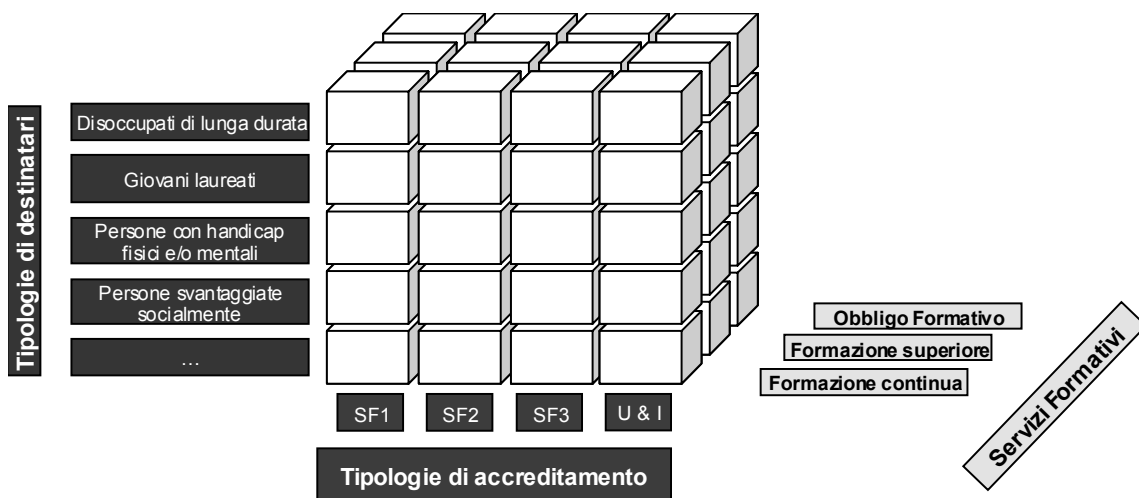


Figura 4 - Dimensioni di analisi possibili

A seconda del fenomeno da analizzare sono considerate diverse combinazioni delle dimensioni descritte:

- i progetti sono analizzati prendendo le combinazioni di Servizi Formativi e Tipologie di destinatari;
- le sedi sono suddivise ed analizzate per tipologia di accreditamento.

### Sviluppo degli indicatori

Si descrive di seguito il percorso che conduce all'identificazione degli indicatori presi in considerazione per il modello di rating a partire dai criteri e dagli indicatori del sistema di accreditamento.

#### A.1 – Sistema per la gestione della qualità

Il criterio si riferisce, nel sistema di accreditamento, al possesso di un sistema di gestione della qualità, certificato secondo le norme vigenti. Tutte le sedi devono possedere tale certificato per ottenere l'accreditamento. L'indicatore dà sempre un risultato pari a "Vero" per tutte le sedi sottoposte al rating in quanto accreditate, perdendo di significatività per determinare un posizionamento relativo.

Criterio		Indicatori		Misurazione
A.1	Qualità	A.1.1	Possesso certificato di qualità	Possesso di un sistema di gestione della qualità certificato secondo le norme della serie UNI ENISO 9001:2000

**Figura 5 - Indicatori per l'accreditamento – Qualità**

Tale indicatore non è pertanto considerato ai fini del calcolo dei rating e in sua sostituzione si è introdotto l'**indicatore Attività**, che tiene conto del numero totale di ore erogate dall'operatore nell'ambito di progetti di formazione cofinanziati e previsti dall'art. 27 l.r. 95/80.

Criterio		Indicatori		Misurazione
A.1	Attività	A.1.1	Attività della sede	Numero complessivo di ore di formazione erogate per ciascuna sede

**Figura 6 - Indicatori per il rating – Attività**

#### A.2 – Efficienza

Il criterio relativo all'efficienza si compone, nel sistema di accreditamento, di quattro indicatori: Attuazione, Operatività, Capacità di spesa ed Indice di costo.

Criterio		Indicatori		Misurazione
A.2	Efficienza	A.2.1	Attuazione	Progetti rendicontati/progetti approvati
		A.2.2	Operatività	Destinatari rendicontati/destinatari previsti
		A.2.3	Capacità di spesa	Costo rendicontato/costo approvato
		A.2.4	Indice di costo	$1 - (\text{Costo tot. rend.} / \text{destinatari}) / (\text{costo tot. approv.} / \text{destinatari previsti})$

**Figura 7 - Indicatori per l'accreditamento - Efficienza**

Tutti e quattro gli indicatori presenti sono di tipo numerico e sono presi in considerazione ai fini del calcolo del rating.

#### A.3 – Efficacia

Il criterio di efficacia si compone, nel sistema di accreditamento, di tre indicatori: Tasso di successo, Soddisfazione del cliente ed Esito occupazionale.

Criterio		Indicatori		Misurazione
A.3	Efficacia	A.3.1	Tasso di successo	Destinatari formati (o orientati)/destinatari ammessi
		A.3.2	Soddisfazione del cliente	Destinatari soddisfatti/destinatari formati (o orientati)
		A.3.3	Esito occupazionale	Numero occupati (rientranti nel sistema scolastico)/Numero di destinatari formati (o orientati)

**Figura 8 - Indicatori per l'accreditamento - Efficacia**

Tutti gli indicatori presenti sono di tipo numerico. Al fine del rating, i metodi di misurazione degli indicatori A.3.2 ed A.3.3 sono stati perfezionati attraverso l'introduzione di strumenti di rilevazione della customer satisfaction e della soddisfazione occupazionale, dato cui deriva la ridenominazione degli indicatori per il modello di rating.

Criterio		Indicatori		Misurazione
A.3	Efficacia	A.3.1	Tasso di successo	Destinatari formati (o orientati)/destinatari ammessi
		A.3.2	Customer satisfaction	Punteggio ottenuto dalla sede attraverso la compilazione dei questionari di soddisfazione
		A.3.3	Soddisfazione occupazionale	Punteggio ottenuto dalla sede attraverso la compilazione dei questionari di soddisfazione

**Figura 9 - Indicatori per il rating - Efficacia**

**B.1 – Dotazione logistica**

Il criterio di dotazione logistica si compone, nel sistema di accreditamento, di indicatori numerici e logici (SI/NO). Si riportano i soli indicatori numerici che possono essere utilizzati al fine del calcolo del rating:

Criterio		Indicatori		Misurazione
B.1	Dotazione logistica	B.1.3	Adeguatezza degli spazi dedicati all'erogazione del servizio (per tipologia)	Numero di aule
				Numero di locali adibiti a segreteria
				Numero di locali adibiti ad attività individuali e d'equipe
				Numero laboratori attrezzati per l'apprendimento dell'informatica di base
				Numero blocchi di servizi igienici
				Numero laboratori specialistici
				Numero locali per attività espressivo-motoria
				Numero spazi per attesa
				Numero spazi colloqui

**Figura 10 - Indicatori (numerici) per l'accreditamento - Dotazione Logistica**

Per ogni categoria di locali, oltre al numero, è presente anche il valore totale dei metri quadri.

Ai fini del calcolo del rating sono considerati i metri quadri totali disponibili per ogni categoria di locale, fatta eccezione per gli spazi per attesa e gli spazi per colloqui, in quanto riferiti ai servizi di orientamento.

**B.2 – Situazione economica**

Il criterio di situazione economica si compone nel sistema di accreditamento di indicatori numerici e logici (SI/NO).

Criterio		Indicatori		Misurazione	
B.2	Situazione economica	B.2.1	B.2.1.1	Affidabilità economico-finanziaria	Presenza di una corretta gestione contabile amministrativa
			B.2.1.2	Capacità produttiva (per tipologia)	A. Entrate derivanti da interventi di formazione professionale a pagamento differenti dal punto successivo B. Entrate derivanti da interventi di formazione professionale ai sensi art. 27 L.R. n.95 del 1980 C. Entrate derivanti da contributi pubblici nel quadro della programmazione regionale e FSE per la formazione professionale D. Entrate derivanti da autofinanziamento (limitatamente agli enti paritetici sociali)
		B.2.2	B.2.2	Affidabilità economico finanziaria di amministratori e dirigenti	Gli amministratori, i direttori di sede, i dirigenti muniti di rappresentanza legale e i soci accomandatari devono godere di integrità e correttezza personali

**Figura 11 - Indicatori (numerici) per l'accreditamento - Situazione Economica**

I soli indicatori numerici utilizzabili ai fini del rating sono gli indicatori di Capacità produttiva (B.2.1.2). Ai fini del calcolo del rating tali indicatori sono stati rielaborati, per fornire un'informazione sul grado di indipendenza dai contributi pubblici. L'indicatore composto misura quindi la percentuale dei contributi pubblici ricevuti sul totale delle entrate da formazione, riportate ai punti A, B, C e D dell'indicatore B.2.1.2. In sintesi:

$$\text{Situazione economica} = C / (A + B + C + D)$$

Il modello di rating prevede pertanto un solo indicatore sintetico per misurare la situazione economica.

**B.3 – Competenze professionali**

Nel sistema di accreditamento, la mappa delle competenze professionali presente in MonitorWeb riporta per ogni risorsa, appartenente ad una delle funzioni esistenti (Amministrazione, Direzione, Coordinamento, Tutoring, Docenza e Orientamento), le seguenti informazioni:

- Livello di istruzione;
- Anni di collaborazione con l'ente;
- Età;
- Sesso;
- Tipologia rapporto di lavoro;
- Tempo dedicato.

Al fine della rilevazione del rating devono essere aggiunti a tali indicazioni degli elementi oggi non previsti nel sistema di accreditamento, relativi in particolare a:

- Esperienza lavorativa coerente con la materia d'insegnamento;
- Ore di aggiornamento negli ultimi due anni formativi.

Per quanto riguarda il calcolo del rating si procede a valutare i dati delle risorse umane ad un livello più aggregato, analizzando la distribuzione delle risorse in base a determinate classi di raggruppamento per ogni indicatore riportato sopra (es. numero di risorse per gruppi di livelli di istruzione equivalenti o simili).

**B.4 – Relazione con il territorio**

L'obiettivo della misurazione è valutare il grado di radicamento nel territorio, analizzando, in particolare, le relazioni esistenti con il tessuto produttivo, il sistema istituzionale, i rapporti con altri attori del sistema.

Ai fini del calcolo del rating, i dati presenti in MonitorWeb relativamente a tale criterio non sono funzionali al calcolo di indicatori di tipo numerico e, pertanto, non vengono presi in considerazione. Per tale ragione sono stati costruiti i seguenti nuovi indicatori.

Colonna 1	Colonna 2	Colonna 3	Colonna 4	Colonna 5	
Colonna 1	Colonna 2	Indicatori	Misurazione		
B.4	Relazione con il territorio	B.4.1	Rapporti con enti competenti in materia di lavoro	Numero di protocolli formalizzati con i soggetti competenti in materia di lavoro ed altri enti pubblici	
		B.4.2	Radicamento della sede sul territorio	Numero di anni di attività formativa specifica svolta con continuità sul territorio in ambito provinciale	
		B.4.3	Attivazione degli stage	Numero di convenzioni di stage stipulate con le aziende nell'ultimo anno fiscale e numero di allievi che hanno svolto lo stage durante l'ultimo anno fiscale	
		B.4.4	Accordi con altri attori	Numero di progetti effettuati in ATI, ATS nell'ambito dell'offerta formativa (non solo per le attività cofinanziate) e nell'ambito di altri contratti di progettazione e realizzazione di attività formative stipulati con il mondo delle imprese, esclusi i subappalti	

**Figura 12 - Indicatori (numerici) per il rating – Relazione con il territorio**

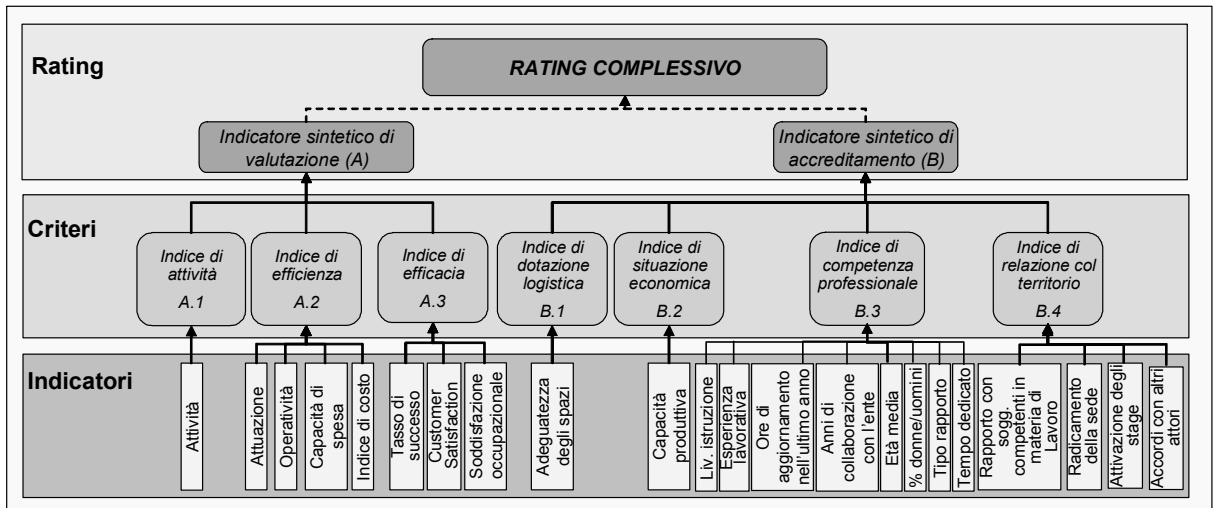
**Il modello di rating**

**Struttura**

Nel modello di rating i criteri precedentemente descritti sono stati trasposti in indici e affinati con gli indicatori sopra specificati. Gli indici così ottenuti sono stati aggregati per determinare due indicatori sintetici:

- indicatore sintetico di valutazione;
- indicatore sintetico di accreditamento.

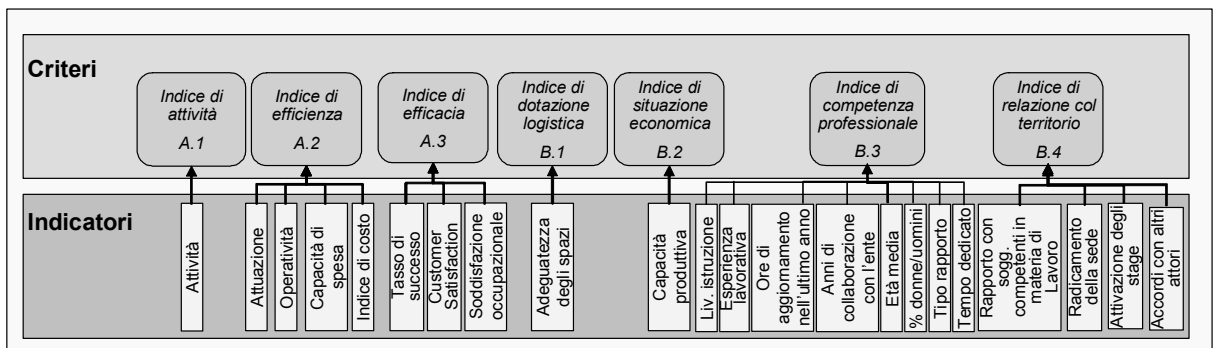
Un ulteriore livello di aggregazione consente di determinare il rating complessivo.



**Figura 13 - Modello di Rating**

Le figure seguenti esplicitano gli indicatori rilevanti per le due finalità del modello:

1. monitoraggio dei parametri;
2. valutazione della qualità del sistema formativo.



**Figura 14 - Modello di Rating per il monitoraggio dei parametri**

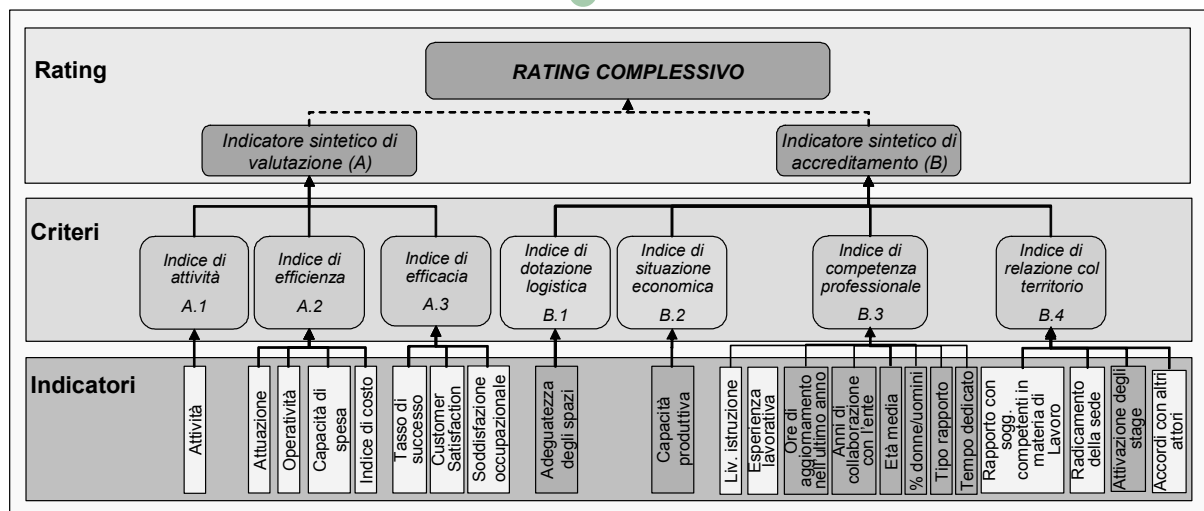


Figura 15 - Modello di Rating per la valutazione della qualità formativa

Ai fini del monitoraggio sono presi in considerazione tutti gli indicatori del modello di rating.

Ai fini della valutazione sono presi in considerazione gli indicatori più rappresentativi della qualità intrinseca e percepita della sede e dei relativi corsi erogati. Il processo che porta alla determinazione dei due indicatori sintetici del modello di rating è suddiviso in due fasi:

- **Fase 1:** Calcolo degli indici – In questa fase si mettono a confronto i valori di ogni singolo indicatore, relativo alle diverse sedi accreditate, omogenee per classe di accreditamento, tipologia di destinatari o per classe di servizio offerto (come verrà dettagliatamente spiegato in seguito) e si determina un punteggio per ciascun indicatore. L'indice è quindi calcolato come media pesata degli indicatori che compongono l'indice stesso.
- **Fase 2:** Calcolo dei valori degli indicatori sintetici di valutazione e di accreditamento e calcolo del rating complessivo, partendo dai valori assunti dai singoli indici.

Il modello prende come riferimento la sede e ricalcola in seguito i dati a livello di ente.

**Trattamento degli indicatori**

Analizzando nel dettaglio i singoli indicatori, va evidenziata una sostanziale differenza per quanto concerne il trattamento degli indicatori di valutazione e quelli di accreditamento:

- **Indice A.1:** Il confronto dei valori avviene per sede, all'interno dei sottoinsiemi individuati, suddividendo i progetti secondo 2 variabili: i servizi formativi e la classe di destinatari. Ogni sede ha un valore per il numero di ore di formazione effettuate in ciascuna delle classi individuate.
- **Indici A.2, A.3:** Il confronto dei valori avviene per sottoinsieme di progetti *confrontabili*, in quanto tutti i progetti vengono suddivisi secondo 2 variabili: i servizi formativi e la classe di destinatari, individuando al massimo 30 sottoinsiemi in cui ridistribuire i progetti<sup>3</sup>. Solo a operazione avvenuta si può procedere a formare le graduatorie sugli indicatori per ciascun sottoinsieme:

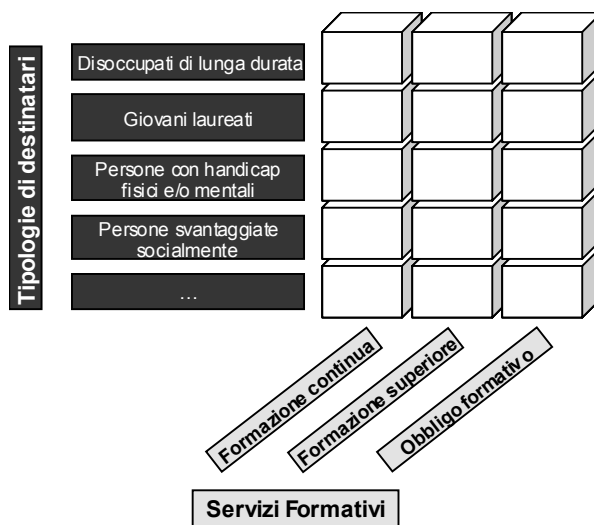


Figura 16 - Sottoinsiemi di servizi formativi/tipologia di destinatari

<sup>3</sup> I 30 sottoinsiemi sono costituiti dall'incrocio di 3 tipologie di servizi formativi e dalle classi di destinatari, che possono al massimo essere 10.

- **Indici B.1, B.4:** Il confronto dei valori ottenuti dagli indicatori relativi all'accREDITAMENTO avviene per tipologia di accREDITAMENTO (SF3, SF2, SF1, Università ed Istituti scolastici), definendo quattro sottoinsiemi in cui suddividere le Sedi:

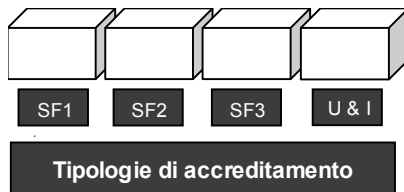


Figura 17 - Sottoinsiemi di tipologie di accreditamento

- **Indici B.2, B.3:** Il confronto avviene per tipologia di accREDITAMENTO (SF3, SF2, SF1, Università ed Istituti scolastici) degli enti. Per gli enti pluri-sede si riporta alla sede il valore attribuito all'ente; per le sedi secondarie si utilizzerà la tipologia di accREDITAMENTO attribuita alla sede principale.

## DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI CALCOLO

Obiettivo del presente capitolo è illustrare come, partendo dai dati disponibili su MonitorWeb, si giunga alla determinazione di un punteggio per ciascun indice e alla valorizzazione degli indicatori sintetici.

La scala numerica finale su cui sono misurate le sedi (e gli enti) va dal valore 1 (punteggio minimo) al valore 10 (punteggio massimo).

### Indice di attività (A.1)

#### Introduzione

Al fine di pervenire ad una valutazione circa l'indice di attività, vengono riportati i passi logici e le relative elaborazioni necessarie, partendo dai dati presenti nel sistema MonitorWeb.

#### Calcolo degli indicatori per progetto

Per ogni progetto sono presenti in MonitorWeb i seguenti campi (valori):

- Totale ore allo stato attuale del progetto;
- Totale ore alla presentazione;
- Totale ore all'avvio.

Ai fini del calcolo del rating, si considera il totale di "ore allo stato attuale del progetto", quando questo risulta essere concluso e rendicontato.

Tale indicatore deve essere calcolato includendo anche i progetti di corsi di qualifica e specializzazione ai sensi dell'art. 27 l.r. 95/80.

#### Calcolo della graduatoria

Tutti i progetti vanno suddivisi in **n sottoinsiemi** (dove **n** è il prodotto del numero di classi **l** e del numero di servizi formativi **m**).

$$n = l * m$$

Nel caso in esame, **l** è pari al massimo a 10 (classe di destinatari) ed **m** è pari a 3 (servizi formativi), pertanto il numero di sottoinsiemi sarà pari al massimo a 30.

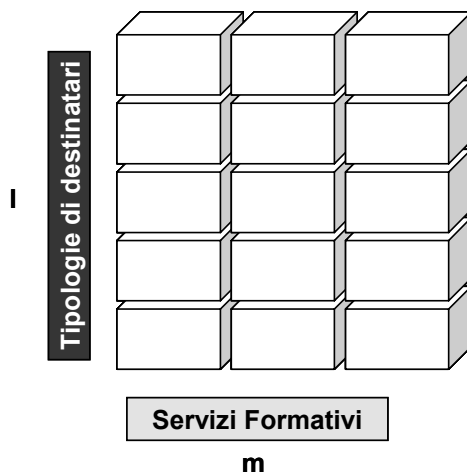


Figura 18 - Sottoinsiemi - Attività

I sottoinsiemi individuati possono essere popolati (contenenti almeno un progetto) o non popolati (non contenenti alcun progetto).

Per ciascun sottoinsieme popolato, si provvede ad individuare il numero di ore erogate da ciascuna sede, sommando le durate dei progetti sulle sedi.

Si presenta di seguito il processo. Per ciascun sottoinsieme i progetti sono ordinati in maniera decrescente, in base alle ore di formazione erogate. Più progetti possono essere associati a una sola sede.

Progetto	Numero di ore	Sede
Progetto 4	20	X
Progetto 2	15	Y
Progetto 3	10	Y
Progetto 1	5	X
Progetto 5	5	X
...		

**Figura 19 - Esempio: i progetti vengono ordinati per numero di ore di formazione erogate**

Si sommano poi le ore di formazione erogate da ciascuna sede, indipendentemente dal progetto e si costruisce in tal modo una graduatoria.

Sede	Progetto	Numero di ore	Numero totale di ore per sede
X	Progetto 1	5	30
X	Progetto 5	5	
X	Progetto 4	20	
Y	Progetto 3	10	25
Y	Progetto 2	15	
...			

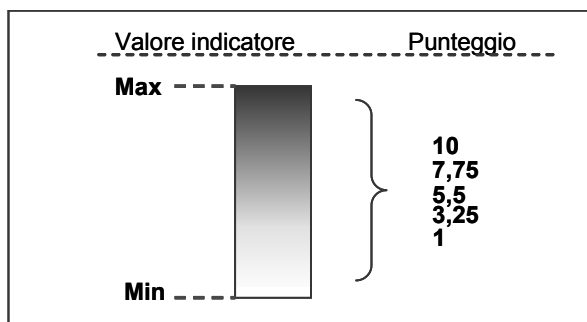
**Figura 20 - Esempio: Aggregazione per sede del numero di ore di formazione erogate**

#### Definizione di sensibilità e dei punteggi possibili

L'indicatore assume un valore discreto. La sua sensibilità è valutata media. Di conseguenza i punteggi possibili sono 1; 3,25; 5,5; 7,75; 10. Il valore 0 (zero) non è contemplato tra i valori possibili.

#### Modalità di assegnazione dei punteggi

Ad ogni sede viene attribuito un punteggio, sulla base del metodo dei percentili, come illustrato nella figura seguente:



**Figura 21 - Metodo di attribuzione del punteggio - Attività**

### **Indici di efficienza ed efficacia (A.2 ed A.3)**

#### Introduzione

Al fine di pervenire ad una valutazione circa gli indici di efficienza ed efficacia, vengono riportati i passi logici e le relative elaborazioni necessarie, partendo dai dati presenti nel sistema MonitorWeb.

Una nota di precisazione va fatta per gli indicatori di customer satisfaction e di soddisfazione occupazionale non misurati nel sistema di accreditamento e per i quali sono stati elaborati appositi strumenti di rilevazione al fine del calcolo del rating.

#### Customer satisfaction

Per quanto concerne la rilevazione della customer satisfaction va precisato che in MonitorWeb, a ciascuna edizione, se presente, o a ciascun progetto, è assegnata una scheda di sintesi, che riassume (con un punteggio che va da 1 a 5) l'esito sulla soddisfazione degli allievi rilevata attraverso i questionari messi a disposizione dalla Regione<sup>4</sup> e somministrati agli allievi stessi alla fine del corso. I destinatari potenziali di tale indagine sono tutti gli allievi registrati in MonitorWeb.

La scheda di sintesi, una per ciascuna tipologia formativa, strutturata in modo tale da poter raccogliere le risposte degli allievi, riproduce la struttura dei questionari di seguito riportati:

<sup>4</sup> L'assegnazione avviene da parte della Struttura Regionale, sulla base delle indicazioni presenti nel bando. Per alcune fattispecie di progetti, sulla base di considerazioni interne, si potrà omettere l'associazione alla scheda di rilevazione, in virtù della natura del progetto, della sua tipologia o durata. L'operatore vedrà dunque solo la scheda associata.

SEZ.	Area oggetto di analisi	Val. min.	Punteggio					Val. max	Peso
			1	2	3	4	5		
<b>A</b>	<b>Attinenza del percorso formativo rispetto alle attese, grado di applicazione degli insegnamenti e clima d'aula</b>								
1	Gli insegnamenti saranno utili per il tuo futuro?	per niente					completamente	8	
2	Ti sei trovato bene in classe con compagni e docenti?	per niente					completamente	8	
3	Sei soddisfatto dei risultati ottenuti?	per niente					completamente	14	
<b>Peso Sezione A</b>									
<b>B</b>	<b>Preparazione del personale docente / tutor</b>								
1	Il tutor è stato utile?	per niente					completamente	7	
2	<i>Giudizio sui docenti</i>								
2.1	I docenti parlano in modo chiaro, li capisci facilmente?	per niente					completamente	7	
2.2	In che misura i docenti tengono in considerazione i tuoi interessi in ambito scolastico?	per niente					completamente	2	
2.3	Sei soddisfatto dei rapporti con i docenti?	per niente					completamente	7	
2.4	Quanti docenti giudichi positivamente?	nessuno					tutti	7	
<b>Peso Sezione B</b>									
<b>C</b>	<b>Organizzazione della sede e del corso</b>								
1	Sei stato informato adeguatamente su orari, regole e regolamenti all'inizio del corso?	per niente					completamente	15	
2	Ti hanno spiegato adeguatamente cosa ti avrebbero insegnato, quale sforzo ti sarebbe stato richiesto e quali fossero gli obiettivi del corso?	per niente					completamente	15	
<b>Peso Sezione C</b>									
<b>D</b>	<b>Adeguatezza delle infrastrutture/strumentazione</b>								
1	Riesci a fare pratica con le attrezzature a disposizione?	per niente					completamente	10	
<b>Peso Sezione D</b>									

Figura 22 - Questionario di soddisfazione per il Servizio Formativo obbligo formativo

SEZ.	Area oggetto di analisi	Val. min.	Punteggio					Val. max	Peso
			1	2	3	4	5		
<b>A</b>	<b>Attinenza del percorso formativo rispetto alle attese, grado di applicazione degli insegnamenti e clima d'aula</b>								
1	E' stato ben informato dall'ente riguardo il livello di conoscenze necessario per affrontare il corso di formazione?	per niente					completamente	5	
2	Il corso è stato corrispondente alle sue aspettative?	per niente					completamente	6	
3	Gli insegnamenti le saranno utili al suo futuro professionale?	per niente					completamente	6	
4	E' soddisfatto delle competenze acquisite?	per niente					completamente	5	
5	Il clima d'aula è stato buono?	per niente					completamente	3	
<b>Peso Sezione A</b>									
<b>B</b>	<b>Contenuti del corso</b>								
1	All'inizio del corso, gli obiettivi ed i contenuti sono stati presentati in modo adeguato?	per niente					completamente	4	
2	Rispetto agli obiettivi del corso, i contenuti sono stati coerenti?	per niente					completamente	8	
3	L'utilizzo di attrezzature è stato adeguato in relazione ai contenuti del corso ?	per niente					completamente	5	
4	Lo stage è stato utile e coerente con quanto appreso in aula?	per niente					completamente	9	
<b>Peso Sezione B</b>									
<b>C</b>	<b>Preparazione del personale docente / tutor</b>								
1	I docenti conoscono la materia?	per niente					completamente	7	
2	I docenti spiegano in modo chiaro, stimolano l'interesse e usano metodi di insegnamento efficaci?	per niente					completamente	7	
3	I docenti mostrano disponibilità nei confronti delle esigenze e delle richieste degli allievi e nel fornire chiarimenti?	per niente					completamente	7	
4	In relazione agli aspetti appena considerati (grado di conoscenza, chiarezza espositiva, capacità di stimolare interesse, efficacia dei metodi e disponibilità) quanti sono i docenti per i quali esprimerebbe un parere fortemente positivo?	nessuno					tutti	4	
<b>Peso Sezione C</b>									
<b>D</b>	<b>Organizzazione della sede e del corso</b>								
1	All'inizio del corso gli aspetti organizzativi (orari, regole,...) sono stati presentati in modo esauriente?	per niente					completamente	3	
2	Rispetto agli obiettivi formativi il numero complessivo di ore del corso è stato adeguato?	per niente					completamente	1	
3	Gli orari delle lezioni sono organizzati in modo adeguato?	per niente					completamente	1	
4	Complessivamente l'organizzazione e l'assistenza sono state adeguate?	per niente					completamente	5	
5	Il personale di segreteria ha dimostrato disponibilità nel fornire e trasmettere le informazioni?	per niente					completamente	2	
<b>Peso Sezione D</b>									
<b>E</b>	<b>Adeguatezza delle infrastrutture/strumentazione</b>								
1	La funzionalità delle aule per le lezioni è stata adeguata?	per niente					completamente	2	
2	I materiali didattici (dispense, lucidi, diapositive, video,...) sono stati adeguati dal punto di vista della qualità?	per niente					completamente	3	
3	I materiali didattici (dispense, lucidi, diapositive, video,...) sono stati adeguati dal punto di vista della quantità?	per niente					completamente	2	
4	Il numero di attrezzature è stato adeguato in relazione agli obiettivi del corso?	per niente					completamente	2	
5	La qualità delle attrezzature è stata adeguata in relazione agli obiettivi del corso?	per niente					completamente	3	
<b>Peso Sezione E</b>									

Figura 23 - Questionario di soddisfazione per il Servizio Formativo di Formazione Superiore

SEZ.	Area oggetto di analisi	Val. min.	Punteggio					Val. max.	Peso
			1	2	3	4	5		
<b>A</b>	<b>Attinenza del percorso formativo rispetto alle attese, grado di applicazione degli insegnamenti e clima d'aula</b>								
1	E' stato ben informato dall'ente riguardo il livello di conoscenze necessario per affrontare il corso di formazione?	per niente					completamente	6	
2	Il corso è stato corrispondente alle sue aspettative?	per niente					completamente	5	
3	Gli insegnamenti le saranno utili alla sua attività lavorativa?	per niente					completamente	8	
4	E' soddisfatto delle competenze acquisite?	per niente					completamente	6	
<b>Peso Sezione A</b>								<b>25</b>	
<b>B</b>	<b>Contenuti del corso</b>								
1	All'inizio del corso, gli obiettivi ed i contenuti sono stati presentati in modo adeguato?	per niente					completamente	7	
2	Rispetto agli obiettivi del corso, i contenuti sono stati coerenti?	per niente					completamente	10	
3	L'utilizzo di attrezzature è stato adeguato in relazione ai contenuti del corso ?	per niente					completamente	9	
<b>Peso Sezione B</b>								<b>26</b>	
<b>C</b>	<b>Preparazione del personale docente / tutor</b>								
1	I docenti conoscono la materia?	per niente					completamente	7	
2	I docenti spiegano in modo chiaro, stimolano l'interesse e usano metodi di insegnamento efficaci?	per niente					completamente	7	
3	I docenti mostrano disponibilità nei confronti delle esigenze e delle richieste degli allievi e nel fornire chiarimenti?	per niente					completamente	7	
4	In relazione agli aspetti appena considerati (grado di conoscenza, chiarezza espositiva, capacità di stimolare interesse, efficacia dei metodi e disponibilità) quanti sono i docenti per i quali esprimerebbe un parere fortemente positivo?	nessuno					tutti	4	
<b>Peso Sezione C</b>								<b>25</b>	
<b>D</b>	<b>Organizzazione della sede e del corso</b>								
1	All'inizio del corso, gli aspetti organizzativi (orari, regole,...) sono stati presentati in modo esauriente?	per niente					completamente	2	
2	Rispetto agli obiettivi formativi il numero complessivo di ore del corso è stato adeguato?	per niente					completamente	2	
4	Complessivamente l'organizzazione e l'assistenza siano state adeguate?	per niente					completamente	6	
5	Il personale di segreteria ha dimostrato disponibilità nel fornire e trasmettere le informazioni?	per niente					completamente	2	
<b>Peso Sezione D</b>								<b>12</b>	
<b>E</b>	<b>Adeguatezza delle infrastrutture/strumentazione</b>								
1	La funzionalità delle aule per le lezioni è stata adeguata?	per niente					completamente	2	
2	I materiali didattici (dispense, lucidi, diapositive, video,...) sono stati adeguati dal punto di vista della qualità?	per niente					completamente	3	
3	I materiali didattici (dispense, lucidi, diapositive, video,...) sono stati adeguati dal punto di vista della quantità?	per niente					completamente	2	
4	Il numero di attrezzature è stato adeguato in relazione agli obiettivi del corso?	per niente					completamente	3	
5	La qualità delle attrezzature è stata adeguata in relazione agli obiettivi del corso?	per niente					completamente	2	
<b>Peso Sezione E</b>								<b>12</b>	

Figura 24 - Questionario di soddisfazione per il Servizio Formativo di Formazione Continua

Per i corsi di formazione inferiori alle 40 ore è stato elaborato un questionario di sintesi, che prevede una domanda per ognuna delle 5 sezioni individuate per i questionari di ciascuna tipologia di servizio formativo (ad eccezione del servizio formativo obbligo formativo, per cui ne sono state individuate 4).

SEZIONE	Area oggetto di analisi	Quesito	Val. minimo	Punteggio					Val. massimo
				1	2	3	4	5	
SEZIONE A	Attinenza del percorso formativo rispetto alle attese	Il corso è stato corrispondente alle sue aspettative?	per nulla						completamente
SEZIONE B	Contenuti del corso	Rispetto agli obiettivi del corso, i contenuti sono stati coerenti?	per nulla						completamente
SEZIONE C	Preparazione del personale docente / tutor	La preparazione tecnica del personale docente e la metodologia di insegnamento sono adeguate?	per nulla						completamente
SEZIONE D	Organizzazione della sede e del corso	Complessivamente l'organizzazione e la sede e del corso sono state adeguate?	per nulla						completamente
SEZIONE E	Adeguatezza delle infrastrutture/strumentazione	I materiali didattici, le infrastrutture e la strumentazione a disposizione sono stati adeguati?	per nulla						completamente

Figura 25 - Questionario di soddisfazione per i corsi di durata inferiore a 40 ore

Per ognuna delle quattro tipologie di questionario menzionate sopra, l'operatore deve inserire per ciascun quesito il numero di risposte ottenute da parte dei partecipanti al corso in considerazione di ciascun punteggio possibile (sempre da 1 a 5). Parallelamente l'operatore deve inserire il numero di questionari compilati. La somma totale del numero di risposte per ciascuna domanda (righe della tabella) dovrà essere sempre pari al numero di questionari compilati.

A titolo esemplificativo, si riporta di seguito la scheda di sintesi del grado di soddisfazione di una classe di 20 allievi, relativamente alla sezione B (Contenuti del corso) del questionario di soddisfazione per il servizio formativo obbligo formativo.

Nelle celle corrispondenti ai punteggi previsti (1-5) è inserito il numero di persone che hanno dato quel determinato punteggio. Sommando il numero delle risposte ottenute per ogni domanda, si dovrebbe ottenere il numero totale di allievi partecipanti al corso che hanno compilato il questionario. Nel caso di risposte mancanti, sarà neutralizzato il relativo punteggio, attribuendo alle domande non compilate un punteggio neutro in fase di calcolo, ma lasciando traccia nel sistema della mancata risposta, per le successive attività di monitoraggio.

<b>Sede</b>		AAAA							
<b>Progetto</b>		xxx							
<b>Numero questionari</b>		20							
SEZ.	Area oggetto di analisi	Val. min.	Punteggio					Val. max	Peso
			1	2	3	4	5		
<b>B</b>	<b>Preparazione del personale docente / tutor</b>								
1	Il tutor è stato utile?	per niente	2	6	7		5	completamente	7
2	Giudizio sui docenti								
2.1	I docenti parlano in modo chiaro, li capisci facilmente?	per niente	4	1		7	8	completamente	7
2.2	In che misura i docenti tengono in considerazione i tuoi interessi in ambito scolastico?	per niente			6	6	8	completamente	2
2.3	Sei soddisfatto dei rapporti con i docenti?	per niente		3	2	7	8	completamente	7
2.4	Quanti docenti giudichi positivamente?	nessuno	1		6	7	6	tutti	7
<b>Peso Sezione B</b>									<b>30</b>

Figura 26 - Esempio di scheda di sintesi

Il questionario, come riportato nell'esempio sopra, presenta alcune sezioni, nelle quali è inizialmente calcolato il valore risultante dalle risposte.

Per ciascuna sezione, il risultato della sezione è dato dalla somma dei valori ottenuti per ciascun quesito. Il valore per ciascun quesito è dato da:

$$\text{valore quesito} = \frac{\sum_{i=1}^5 (\text{numero risposte}_i \times i) \times \text{peso quesito}}{\text{numero quesiti compilati}}$$

Mentre il valore della sezione è dato da:

$$\text{valore sezione} = \sum_j \text{valore quesito}_j$$

Di conseguenza l'esito della soddisfazione degli allievi è dato da:

$$\text{soddisfazione allievi} = \sum_n \text{valore sezione}$$

#### Soddisfazione occupazionale

Per la rilevazione dell'indicatore di soddisfazione occupazionale è stato predisposto un questionario, valido per ciascuna tipologia di servizio formativo. Alcuni quesiti del questionario sono utili solo a fini statistici e non concorrono nel processo di valutazione. Per quanto concerne i quesiti utili per il calcolo del rating, ad ogni quesito sono associate da due a quattro risposte, ad ognuna delle quali è assegnato un punteggio.

In MonitorWeb sono presenti due possibili modalità di inserimento dati:

1. per singolo allievo;
2. per aggregato di allievi.

Per ogni corso deve essere scelta un'unica modalità di inserimento dati tra quelle illustrate sopra.

È prevista inoltre una scheda per il monitoraggio dei questionari non compilati, in modo da tenere traccia del motivo per cui il questionario non è stato compilato. La scheda per la raccolta di tali informazioni è la seguente:

In caso di mancata risposta, indicare la motivazione	
L'alunno non è reperibile (i recapiti non sono validi)	
L'alunno non vuole rilasciare l'intervista (specificare il motivo)	
Il numero telefonico è corretto ma l'intervistato non è reperibile (non è in casa)	
L'intervistato ha rilasciato un'intervista parziale	

Figura 27 - Monitoraggio mancata risposta al questionario

**Modalità 1: per singolo allievo**

La scheda di rilevazione per singolo allievo è così strutturata:

Area	Quesito	Risposte			
Dati personali	1 Nome	Autocompilazione da MW			
	2 Cognome	Autocompilazione da MW			
	3 Sesso	Autocompilazione da MW			
	4 Data di nascita	Autocompilazione da MW			
	5 Residenza	Autocompilazione da MW			
	6 Domicilio	Autocompilazione da MW			
	7 Codice fiscale	Autocompilazione da MW			
	8 Titolo di studio	Autocompilazione da MW			
Dati inerenti il corso	9 Ente erogante il corso	Autocompilazione da MW			
	10 ID progetto	Autocompilazione da MW			
	11 Tipologia di servizio formativo	Autocompilazione da MW			
	12 Sede presso la quale il corso si è svolto	Autocompilazione da MW			
	13 Titolo del corso	Autocompilazione da MW			
	14 Data inizio e data fine corso	Autocompilazione da MW			
Condizione occupazionale	15 Qual è la sua attuale condizione occupazionale?	A - occupato, stage (o cassaintegrazione)	B - non occupato in cerca di occupazione	C - studente senza altra occupazione	D - altro (non in cerca di lavoro)
<i>Se l'intervistato ha risposto D alla domanda 15, terminare l'intervista</i>					
Soddisfazione	16 Prima dell'iscrizione al corso o contestualmente all'atto dell'iscrizione, l'ente l'ha informata circa le condizioni del mercato del lavoro per la figura professionale di sbocco del corso?	si	parzialmente	no	
	17 E' soddisfatto delle modalità con cui l'ente le ha fornito indicazioni sui possibili sbocchi occupazionali?	si	parzialmente	no	
	18 Ritiene che il corso frequentato le abbia apportato vantaggi e benefici spendibili nella ricerca del lavoro o per il percorso professionale?	si	parzialmente	no	
	19 Ritiene che il corso frequentato le abbia apportato benefici in termini di crescita personale?	si	parzialmente	no	
Stage	20 Qualora il percorso formativo prevedeva lo svolgimento di stage, questo è stato effettivamente svolto?	si	no		
Opportunità occupazionali	21 Le offerte di lavoro che le si sono presentate al termine del corso sono in linea con gli sbocchi occupazionali presentati dall'ente?	si	parzialmente	no	
	22 Ha rifiutato offerte di lavoro perché non le sembravano corrispondenti alla sua preparazione o per ragioni economiche e logistiche?	nessuna	poche	molte	
<i>Se l'intervistato ha risposto A alla domanda 15, passare alla sezione "Occupato"</i>					
<i>Se l'intervistato ha risposto B alla domanda 15, passare alla sezione "Non occupato"</i>					
<i>Se l'intervistato ha risposto C alla domanda 15, passare alla sezione "Per coloro che frequentano altri percorsi scolastici e/o formativi"</i>					
<b>Occupato</b>					
Ricerca lavoro	23 Con quale strumento ha trovato l'attuale lavoro? - attraverso il centro di formazione professionale (ente) - rispondendo direttamente ad annunci - per mezzo di parenti o conoscenti - attraverso un servizio pubblico per l'impiego - attraverso domande dirette ad imprese o enti - attraverso agenzie di lavoro temporaneo - attraverso agenzie private di collocamento/selezione - concorso pubblico - borsa lavoro - altro (specificare)				
	24 Nell'ottenimento del lavoro attuale è stato agevolato dalle competenze acquisite durante il percorso formativo?	si	parzialmente	no	
	25 L'ente presso il quale ha seguito il corso l'ha aiutata nella ricerca della sua occupazione?	si	parzialmente	no	
Condizione occupazionale	26 Che tipo di lavoro svolge adesso? - Lavoro Autonomo - Tempo indeterminato - Contratto a progetto - Lavoro interinale - Altro				
	27 Qual è il suo attuale impiego?				
	28 Vorremmo porle una domanda, a soli fini statistici, garantendo la massima discrezione, circa la fascia di reddito mensile netto nella quale si colloca attualmente. Se vuole può anche non rispondere a questa domanda.	<1000 €	1000-1800 €	>1800 €	
Stage	29 Se ha effettuato esperienze di stage durante il corso, l'azienda attuale è la stessa in cui ha effettuato lo stage?	si	no		
Coerenza occupazionale	30 Per quanto concerne la sua attuale occupazione, ritiene che ci sia coerenza tra mansioni svolte e formazione ricevuta?	si	parzialmente	no	
	31 (Solo se la risposta precedente era si) - In caso di occupazione coerente per il percorso di studi fatti (settore, qualifica,...) ha riscontrato coerenza tra le attività svolte e la formazione ricevuta?	si	parzialmente	no	
<b>Non Occupato</b>					
Ricerca lavoro	32 Dopo la fine del corso si è attivato per cercare lavoro?	si	no		
	33 Nella ricerca occupazionale è stato agevolato dalle competenze acquisite durante il percorso formativo?	si	parzialmente	no	
	34 Da quanto tempo cerca attivamente lavoro? - da meno di 6 mesi - da 6 a 12 mesi - da più di un anno - da più di due anni				
	35 Dopo il termine del corso ha svolto attività lavorativa?	si	no		
	36 L'ente presso il quale ha seguito il corso di formazione la sta supportando nella ricerca della sua occupazione attuale?	si	parzialmente	no	
	<i>Per coloro che frequentano altri percorsi scolastici e/o formativi</i>				
Soddisfazione	37 E' soddisfatto dell'attività informativa svolta dall'ente di formazione per indirizzarla verso la scelta del percorso formativo ?	si	parzialmente	no	
	38 Nella nuova attività formativa sta utilizzando le competenze acquisite durante il percorso formativo precedente?	si	parzialmente	no	

**Figura 28 - Questionario di soddisfazione occupazionale: Rilevazione per singolo allievo**

Alle domande in grigio è associato un punteggio per il calcolo del rating (es. domande n. 16, 17, 18, etc.). I dati personali e quelli inerenti il corso sono compilati in automatico, trattandosi di dati già presenti in MonitorWeb. Le schede dei singoli allievi sono ricondotte alla scheda di sintesi del corso per aggregazione (automatica). La struttura della scheda di sintesi del corso è la seguente:

Numero degli allievi del corso		Autocompilazione da MW				
Numero degli allievi contattati		Inserito da operatore				
Numero degli allievi che hanno risposto		Autocompilazione da MW				
Area	Quesito	Risposte				
Dati inerenti il corso	9 Ente erogante il corso	Autocompilazione da MW				
	10 ID progetto	Autocompilazione da MW				
	11 Tipologia di servizio formativo	Autocompilazione da MW				
	12 Sede presso la quale il corso si è svolto	Autocompilazione da MW				
	13 Titolo del corso	Autocompilazione da MW				
	14 Data inizio e data fine corso	Autocompilazione da MW				
Condizione occupazionale	15 Attuale condizione occupazionale degli allievi contattati	A - occupato, stage (o cassaintegrazione)	B - non occupato in cerca di occupazione	C - studente senza altra occupazione	D - altro (non in cerca di lavoro)	
Soddisfazione	16 Prima dell'iscrizione al corso o contestualmente all'atto dell'iscrizione, l'ente l'ha informata circa le condizioni del mercato del lavoro per la figura professionale di sbocco del corso?	si	parzialmente	no		
	17 E' soddisfatto delle modalità con cui l'ente le ha fornito indicazioni sui possibili sbocchi occupazionali?	si	parzialmente	no		
	18 Ritiene che il corso frequentato le abbia apportato vantaggi e benefici spendibili nella ricerca del lavoro o per il percorso professionale?	si	parzialmente	no		
	19 Ritiene che il corso frequentato le abbia apportato benefici in termini di crescita personale?	si	parzialmente	no		
Stage	20 Qualora il percorso formativo prevedeva lo svolgimento di stage, questo è stato effettivamente svolto?	si	no			
Opportunità occupazionali	21 Le offerte di lavoro che le si sono presentate al termine del corso sono in linea con gli sbocchi occupazionali presentati dall'ente?	si	parzialmente	no		
	22 Ha rifiutato offerte di lavoro perché non le sembravano corrispondenti alla sua preparazione o per ragioni economiche e logistiche?	nessuna	poche	molte		
Occupato						
Ricerca lavoro	Con quale strumento ha trovato l'attuale lavoro?					
	attraverso il centro di formazione professionale (ente)					
	rispondendo direttamente ad annunci					
	per mezzo di parenti o conoscenti					
	attraverso un servizio pubblico per l'impiego					
	23	attraverso domande dirette ad imprese o enti				
		attraverso agenzie di lavoro temporaneo				
		attraverso agenzie private di collocamento/selezione				
		concorso pubblico				
	borsa lavoro					
altro (specificare)						
24	Nell'ottenimento del lavoro attuale è stato agevolato dalle competenze acquisite durante il percorso formativo?	si	parzialmente	no		
25	L'ente presso il quale ha seguito il corso l'ha aiutata nella ricerca della sua occupazione?	si	parzialmente	no		
Condizione occupazionale	Che tipo di lavoro svolge adesso?					
	lavoro autonomo					
	tempo indeterminato					
	contratto a progetto					
	lavoro interinale					
altro						
27	Qual è il suo attuale impiego?					
28	Vorremmo porle una domanda, a soli fini statistici, garantendo la massima discrezione, circa la fascia di reddito mensile netto nella quale si colloca attualmente. Se vuole può anche non rispondere a questa domanda.	<1000 €	1000-1800 €	>1800 €		
Stage	29 Se ha effettuato esperienze di stage durante il corso, l'azienda attuale è la stessa in cui ha effettuato lo stage?	si	no			
Coerenza occupazionale	30 Per quanto concerne la sua attuale occupazione, ritiene che ci sia coerenza tra mansioni svolte e formazione ricevuta?	si	parzialmente	no		
	31 (Solo se la risposta precedente era si) - In caso di occupazione coerente per il percorso di studi fatti (settore, qualifica, ...) ha riscontrato coerenza tra le attività svolte e la formazione ricevuta?	si	parzialmente	no		
Non Occupato						
Ricerca lavoro	32	Dopo la fine del corso si è attivato per cercare lavoro?	si	no		
	33	Nella ricerca occupazionale è stato agevolato dalle competenze acquisite durante il percorso formativo?	si	parzialmente	no	
	34	Da quanto tempo cerca attivamente lavoro?				
		da meno di 6 mesi				
		da 6 a 12 mesi				
		da più di un anno				
	da più di due anni					
35	Dopo il termine del corso ha svolto attività lavorativa?	si	no			
36	L'ente presso il quale ha seguito il corso di formazione la sta supportando nella ricerca della sua occupazione attuale?	si	parzialmente	no		
Per coloro che frequentano altri percorsi scolastici e/o formativi						
Soddisfazione	37 E' soddisfatto dell'attività informativa svolta dall'ente di formazione per indirizzarla verso la scelta del percorso formativo ?	si	parzialmente	no		
	38 Nella nuova attività formativa sta utilizzando le competenze acquisite durante il percorso formativo precedente?	si	parzialmente	no		

Figura 29 - Scheda di sintesi

Per ogni risposta possibile è predisposta una casella in cui è calcolato il numero di allievi che ha fornito quella determinata risposta.

**Modalità 2: per aggregato di allievi**

La scheda di rilevazione per aggregato di allievi è così strutturata:

Numero degli allievi del corso	Autocompilazione da MW						
Numero degli allievi contattati	Inserito da operatore						
Numero degli allievi che hanno risposto	Autocompilazione da MW						
Area	Quesito	Risposte			Peso		
Dati inerenti il corso	9 Ente erogante il corso	Autocompilazione da MW					
	10 ID progetto	Autocompilazione da MW					
	11 Tipologia di servizio formativo	Autocompilazione da MW					
	12 Sede presso la quale il corso si è svolto	Autocompilazione da MW					
	13 Titolo del corso	Autocompilazione da MW					
	14 Data inizio e data fine corso	Autocompilazione da MW					
Condizione occupazionale	15 Attuale condizione occupazionale degli allievi contattati	A - occupato, stage (o cassaintegrazioni)	B - non occupato in cerca di occupazione	C - studente senza altra occupazione	D - altro (non in cerca di lavoro)		
	<b>Se l'intervistato ha risposto D alla domanda 15, terminare l'intervista</b>						
Soddisfazione	16 Prima dell'iscrizione al corso o contestualmente all'atto dell'iscrizione, l'ente l'ha informata circa le condizioni del mercato del lavoro per la figura professionale di sbocco del corso?	si	parzialmente	no		15	
	17 E' soddisfatto delle modalità con cui l'ente le ha fornito indicazioni sui possibili sbocchi occupazionali?	si	parzialmente	no		15	
	18 Ritiene che il corso frequentato le abbia apportato vantaggi e benefici spendibili nella ricerca del lavoro o per il percorso professionale?	si	parzialmente	no		15	
	19 Ritiene che il corso frequentato le abbia apportato benefici in termini di crescita personale?	si	parzialmente	no			
Stage	20 Qualora il percorso formativo prevedeva lo svolgimento di stage, questo è stato effettivamente svolto?	si	no				
Opportunità occupazionali	21 Le offerte di lavoro che le si sono presentate al termine del corso sono in linea con gli sbocchi occupazionali presentati dall'ente?	si	parzialmente	no		15	
	22 Ha rifiutato offerte di lavoro perché non le sembravano corrispondenti alla sua preparazione o per ragioni economiche e logistiche?	nessuna	poche	molte			
<b>Se l'intervistato ha risposto A alla domanda 15, passare alla sezione "Occupato"</b>							
<b>Se l'intervistato ha risposto B alla domanda 15, passare alla sezione "Non occupato"</b>							
<b>Se l'intervistato ha risposto C alla domanda 15, passare alla sezione "Per coloro che frequentano altri percorsi scolastici e/o formativi"</b>							
<b>Occupato</b>							
Ricerca lavoro	23 Con quale strumento ha trovato l'attuale lavoro?	attraverso il centro di formazione professionale (ente) rispondendo direttamente ad annunci per mezzo di parenti o conoscenti attraverso un servizio pubblico per l'impiego attraverso domande dirette ad imprese o enti attraverso agenzie di lavoro temporaneo attraverso agenzie private di collocamento/selezione concorso pubblico borsa lavoro altro (specificare)					
	24 Nell'ottenimento del lavoro attuale è stato agevolato dalle competenze acquisite durante il percorso formativo?	si	parzialmente	no		20	
	25 L'ente presso il quale ha seguito il corso l'ha aiutata nella ricerca della sua occupazione?	si	parzialmente	no		20	
	Condizione occupazionale	26 Che tipo di lavoro svolge adesso?	lavoro autonomo tempo indeterminato contratto a progetto lavoro interinale altro				
		27 Qual è il suo attuale impiego?	Vorremmo porle una domanda, a soli fini statistici, garantendo la massima discrezione, circa la fascia di reddito mensile netto nella quale si colloca attualmente. Se vuole può anche non rispondere a questa domanda.				
Stage	28	<1000 €	1000-1800 €	>1800 €			
Coerenza occupazionale	29 Se ha effettuato esperienze di stage durante il corso, l'azienda attuale è la stessa in cui ha effettuato lo stage?	si	no				
	30 Per quanto concerne la sua attuale occupazione, ritiene che ci sia coerenza tra mansioni svolte e formazione ricevuta?	si	parzialmente	no			
	31 (Solo se la risposta precedente era si) - In caso di occupazione coerente per il percorso di studi fatti (settore, qualifica,...) ha riscontrato coerenza tra le attività svolte e la formazione ricevuta?	si	parzialmente	no			
<b>Non Occupato</b>							
Ricerca lavoro	32 Dopo la fine del corso si è attivato per cercare lavoro?	si	no				
	33 Nella ricerca occupazionale è stato agevolato dalle competenze acquisite durante il percorso formativo?	si	parzialmente	no		20	
	34 Da quanto tempo cerca attivamente lavoro?	da meno di 6 mesi					
		da 6 a 12 mesi					
		da più di un anno					
	35 Da più di due anni	si	no				
	36 Dopo il termine del corso ha svolto attività lavorativa?	si	parzialmente	no		20	
<b>Per coloro che frequentano altri percorsi scolastici e/o formativi</b>							
Soddisfazione	37 E' soddisfatto dell'attività informativa svolta dall'ente di formazione per indirizzarla verso la scelta del percorso formativo ?	si	parzialmente	no		40	
	38 Nella nuova attività formativa sta utilizzando le competenze acquisite durante il percorso formativo precedente?	si	parzialmente	no			

Figura 30 - Questionario di soddisfazione occupazionale: modalità di rilevazione in aggregato

Le risposte fornite dagli allievi sono sommate ed il numero complessivo di ogni risposta fornita è inserito manualmente nella scheda di sintesi. Sono predisposti dei campi in cui sono inseriti manualmente<sup>5</sup>:

- numero di allievi contattati;
- numero di allievi che hanno risposto al questionario.

A titolo esemplificativo, si riporta di seguito una parte della scheda di sintesi del grado di soddisfazione occupazionale di una classe di 20 allievi. Di questi 20 allievi, 13 sono stati contattati dall'operatore e tra questi, 8 hanno compilato il questionario.

Numero degli allievi del corso		20			
Numero degli allievi contattati		13			
Numero degli allievi che hanno risposto		8			
Area	Quesito	Risposte			
Dati inerenti il corso	9 Ente erogante il corso	Autocompilazione da MW			
	10 ID progetto	Autocompilazione da MW			
	11 Tipologia di servizio formativo	Autocompilazione da MW			
	12 Sede presso la quale il corso si è svolto	Autocompilazione da MW			
	13 Titolo del corso	Autocompilazione da MW			
	14 Data inizio e data fine corso	Autocompilazione da MW			
Condizione occupazionale	15 Attuale condizione occupazionale degli allievi contattati	A - occupato, stage (o cassaintegrazione)	B - non occupato in cerca di occupazione	C - studente senza altra occupazione	D - altro (non in cerca di lavoro)
		5	2	1	
Se l'intervistato ha risposto D alla domanda 15, terminare l'intervista					
Soddisfazione	16 Prima dell'iscrizione al corso o contestualmente all'atto dell'iscrizione, l'ente l'ha informata circa le condizioni del mercato del lavoro per la figura professionale di sbocco del corso?	si	parzialmente	no	
		6	2		
	17 E' soddisfatto delle modalità con cui l'ente le ha fornito indicazioni sui possibili sbocchi occupazionali?	si	parzialmente	no	
		7	1		
Stage	18 Ritiene che il corso frequentato le abbia apportato vantaggi e benefici spendibili nella ricerca del lavoro o per il percorso professionale?	si	parzialmente	no	
		5	2	1	
	19 Ritiene che il corso frequentato le abbia apportato benefici in termini di crescita personale?	si	parzialmente	no	
		4	3	1	
Opportunità occupazionali	20 Qualora il percorso formativo prevedeva lo svolgimento di stage, questo è stato effettivamente svolto?	si	no		
		8			
	21 Le offerte di lavoro che le si sono presentate al termine del corso corrispondono agli sbocchi professionali presentati dall'ente?	si	parzialmente	no	
		7	1		
	22 Ha rifiutato offerte di lavoro perché non le sembravano corrispondenti alla sua preparazione o per ragioni economiche e logistiche?	nessuna	poche	molte	
		7	1		
Se l'intervistato ha risposto A alla domanda 15, passare alla sezione "Occupato"					
Se l'intervistato ha risposto B alla domanda 15, passare alla sezione "Non occupato"					
Se l'intervistato ha risposto C alla domanda 15, passare alla sezione "Per coloro che frequentano altri percorsi scolastici e/o formativi"					
<b>Occupato</b>					
Ricerca lavoro	23 Con quale strumento ha trovato l'attuale lavoro?				
	attraverso il centro di formazione professionale (ente)	3			
	rispondendo direttamente ad annunci per mezzo di parenti o conoscenti	2			
	attraverso un servizio pubblico per l'impiego				
	attraverso domande dirette ad imprese o enti				
	attraverso agenzie di lavoro temporaneo				
	attraverso agenzie private di collocamento/selezione				
	concorso pubblico				
	borsa lavoro				
	altro (specificare)				
Condizione occupazionale	24 Nell'ottenimento del lavoro attuale è stato agevolato dalle competenze acquisite durante il percorso formativo?	si	parzialmente	no	
		2	3		
	25 L'ente presso il quale ha seguito il corso l'ha aiutata nella ricerca della sua occupazione?	si	parzialmente	no	
		3	1	1	
Stage	26 Che tipo di lavoro svolge adesso?				
	lavoro autonomo				
	tempo indeterminato				
	contratto a progetto				
	lavoro interinale				
	altro				
Coerenza occupazionale	27 Qual è il suo attuale impiego?				
	28 Vorremmo porle una domanda, a soli fini statistici, garantendo la massima discrezione, circa la fascia di reddito mensile netto nella quale si colloca attualmente. Se vuole può anche non rispondere a questa domanda.	<1000 €	1000-1800 €	>1800 €	
		4	1		
Stage	29 Se ha effettuato esperienze di stage durante il corso, l'azienda attuale è la stessa in cui ha effettuato lo stage?	si	no		
		1	4		
Coerenza occupazionale	30 Per quanto concerne la sua attuale occupazione, ritiene che ci sia coerenza tra mansioni svolte e formazione ricevuta?	si	parzialmente	no	
		3	2		
	31 (Solo se la risposta precedente era sì) - In caso di occupazione coerente per il percorso di studi fatti (settore, qualifica,...) ha riscontrato coerenza tra le attività svolte e la formazione ricevuta?	si	parzialmente	no	
		2	1		
<b>Non Occupato</b>					
Ricerca lavoro	32 Dopo la fine del corso si è attivato per cercare lavoro?	si	no		
		2			
	33 Nella ricerca occupazionale è stato agevolato dalle competenze acquisite durante il percorso formativo?	si	parzialmente	no	
			1	1	
	34 Da quanto tempo cerca attivamente lavoro?				
	da meno di 6 mesi	1			
da 6 a 12 mesi	1				
da più di un anno					
da più di due anni					
	35 Dopo il termine del corso ha svolto attività lavorativa?	si	no		
			2		
	36 L'ente presso il quale ha seguito il corso di formazione la sta supportando nella ricerca della sua occupazione attuale?	si	parzialmente	no	
			1	1	
<b>Per coloro che frequentano altri percorsi scolastici e/o formativi</b>					
Soddisfazione	37 E' soddisfatto dell'attività informativa svolta dall'ente di formazione per indirizzarla verso la scelta del percorso formativo ?	si	parzialmente	no	
			1		
	38 Nella nuova attività formativa sta utilizzando le competenze acquisite durante il percorso formativo precedente?	si	parzialmente	no	
		1			

Figura 31 - Questionario di soddisfazione occupazionale: modalità di rilevazione in aggregato

<sup>5</sup> Il numero degli allievi del corso è invece riportato automaticamente dal sistema.

Non sono ammesse compilazioni parziali del questionario. Nel caso in cui sia presente un numero di risposte inferiore a quelle richieste (questionari compilati parzialmente), la media viene calcolata sul numero di allievi che hanno compilato per intero il questionario. Si evidenzia che il punteggio derivante dai questionari di customer satisfaction e soddisfazione occupazionale non è influenzato dalla percentuale di allievi che non ha compilato il questionario.

Il punteggio ottenuto dai questionari di soddisfazione occupazionale è dato dalla somma dei valori ottenuti per ciascun quesito finalizzato al calcolo del rating. In particolare il punteggio attribuito ad ogni risposta (ad eccezione delle domande n. 16, 17, 18, 21, 24, 25, 33, 36, 37) è il seguente:

Risposta	Punteggio
Si	5
Parzialmente	3
No	1

Figura 32 - Punteggi attribuiti alle risposte

Il valore di ciascun quesito è dato da:

$$\text{valore quesito} = \frac{\sum (\text{numero risposte}_i \times \text{punteggio della risposta}) \times \text{peso quesito}}{\text{numero quesiti compilati}}$$

Di conseguenza l'esito della soddisfazione occupazionale degli allievi è dato da

$$\text{soddisfazione allievi} = \sum_n \text{valore quesito}_n$$

#### Calcolo degli indicatori per progetto

Per ogni progetto sono presenti in MonitorWeb i seguenti campi (valori):

- Stato e Fase (Rendicontato o Revocato);
- Costo Approvato (numero);
- Costo Rendicontato (numero);
- Allievi Previsti (numero);
- Allievi Rendicontati (numero);
- Allievi Formati (numero);
- Allievi Avviati (numero).

Dai suddetti campi si ricavano in automatico gli indicatori di seguito riportati:

Indicatori		Misurazione
A.2.1	Attuazione	Progetti rendicontati/progetti approvati
A.2.2	Operatività	Destinatari rendicontati/destinatari previsti
A.2.3	Capacità di spesa	Costo rendicontato/costo approvato
A.2.4	Indice di costo	$1 - (\text{Costo tot. Rend.} / \text{destinatari rend.}) / (\text{Costo tot. approv.} / \text{Destinatari previsti})$
A.3.1	Tasso di successo	Destinatari formati/destinatari ammessi
A.3.2	Customer satisfaction	Punteggio ottenuto dalla sede attraverso la compilazione dei questionari di soddisfazione
A.3.3	Soddisfazione occupazionale	Punteggio ottenuto dalla sede attraverso la compilazione dei questionari di soddisfazione

Figura 33 - Indici Efficienza ed Efficacia

L'indicatore A.2.1 è costruito conteggiando, per ciascuna sede, il numero di progetti rendicontati nel periodo di riferimento entro la data di scadenza prevista ed il numero di progetti approvati che sarebbero dovuti essere rendicontati in quel periodo. Il secondo valore costituisce il numero dei progetti approvati per quella sede inerenti il periodo di riferimento e, quindi, vi convergono anche i progetti revocati, per i quali si considera la data di chiusura prevista più 90 giorni al fine di identificare una data di rendicontazione presunta e i progetti non ancora rendicontati perché in ritardo rispetto ai termini stabiliti. Il metodo per la determinazione del punteggio per questo indice è differente dagli altri e viene pertanto descritto di seguito.

Gli altri indicatori, A.2.2, A.2.3, A.2.4, A.3.1, vengono costruiti per ogni progetto, eseguendo i rapporti indicati.

Per quanto riguarda gli indicatori di customer satisfaction e soddisfazione occupazionale in MonitorWeb sono disponibili direttamente le misurazioni, senza necessità di calcoli.

Per i progetti che ottengono dei valori per gli indicatori A.2.2 ed A.2.3 superiori all'unità, il valore è riportato all'unità.

#### Calcolo della graduatoria

Il metodo per la costruzione della graduatoria è uguale per gli indicatori di efficienza e di efficacia A.2.2, A.2.3, A.2.4, A.3.1, A.3.2, A.3.3.

Tutti i progetti vanno suddivisi in **n** sottoinsiemi (dove **n** è il prodotto del numero di classi **l** e del numero di servizi formativi **m**).

$$n = l * m$$

Nel caso in esame, **l** è pari al massimo a 10 ed **m** è pari a 3, quindi il numero di sottoinsiemi è pari al massimo a 30.

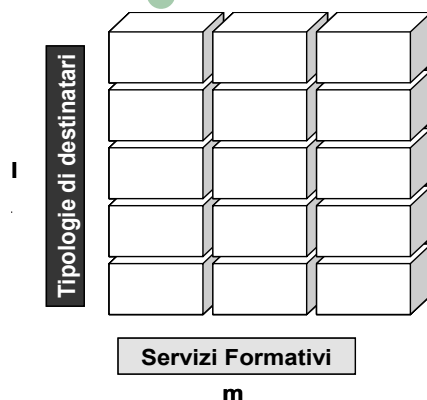


Figura 34 - Sottinsiemi – Attività

I sottinsiemi individuati si distinguono in popolati (contenenti almeno un progetto) e non popolati (non contenenti alcun progetto).

Per ciascun sottinsieme popolato, si provvede ad individuare:

- il numero di progetti per ciascuna sede;
- il valore medio dell'indicatore per ciascuna sede.

Viene quindi costruita una graduatoria tra i valori medi dell'indicatore per ciascuna sede.

N.B. Per i sottinsiemi relativi alla formazione continua, l'indicatore di soddisfazione occupazionale non è misurato. Tali valori non si considerano quindi nei passaggi successivi, in quanto risulterebbero privi di valore. Le medie calcolate sui sottinsiemi per la soddisfazione occupazionale sono quindi effettuate solo sui sottinsiemi diversi dalla formazione continua.

#### Definizione di sensibilità e dei punteggi possibili

Per poter procedere all'assegnazione dei punteggi, è necessario identificare la sensibilità degli indicatori, la tipologia del dato ed il range per il punteggio.

Indicatori		Misurazione	Sensibilità	Tipologia di dato	Punteggio
A.2.1	Attuazione	Progetti rendicontati/progetti approvati	alta	continuo	1-2-3-4-5 per sotto soglia 6-7-8-9-10 per sopra soglia
A.2.2	Operatività	Destinatari rendicontati/destinatari previsti	alta	continuo	1-2-3-4-5 per sotto soglia 6-7-8-9-10 per sopra soglia
A.2.3	Capacità di spesa	Costo rendicontato/costo approvato	alta	continuo	1-2-3-4-5 per sotto soglia 6-7-8-9-10 per sopra soglia
A.2.4	Indice di costo	$1 - (\text{Costo tot. Rend.} / \text{destinatari rend.}) / (\text{Costo tot. approv.} / \text{Destinatari previsti})$	alta	continuo	1-2-3-4-5 per sotto soglia 6-7-8-9-10 per sopra soglia
A.3.1	Tasso di successo	Destinatari formati/destinatari ammessi	alta	continuo	1-2-3-4-5 per sotto soglia 6-7-8-9-10 per sopra soglia
A.3.2	Customer satisfaction	Punteggio ottenuto della sede attraverso la compilazione dei questionari di soddisfazione	alta	continuo	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10
A.3.3	Soddisfazione occupazionale	Punteggio ottenuto della sede attraverso la compilazione dei questionari di soddisfazione	alta	continuo	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10

Figura 35 - Sensibilità e punteggi possibili per Efficienza ed Efficacia

Tutti gli indicatori presi in considerazione assumono un valore di sensibilità alto, in quanto in grado di influire notevolmente sull'indicatore finale. I punteggi possibili saranno di conseguenza molteplici. Poiché il valore soglia, calcolato per l'accreditamento, costituisce un ipotetico confine di "bontà" per le sedi analizzate, il punteggio finale viene suddiviso per gli indicatori A.2.1, A.2.2, A.2.3, A.2.4, A.3.1, in due insiemi (relativamente ad ogni indicatore):

- i valori tra 1 e 5 indicano che la sede non ha raggiunto il livello di soglia;
- i valori tra 6 e 10 indicano che la sede ha raggiunto o superato il valore di soglia.

Per gli indicatori A.3.2 e A.3.3, non essendo interessati da alcun valore soglia, il valore finale è assegnato, attribuendo un punteggio da 1 a 10, senza la suddivisione in sezioni (sopra e sotto soglia).

#### Modalità di assegnazione dei punteggi

Ad ogni sede, per ogni indicatore e per ogni sottinsieme popolato (formato dall'incrocio di servizi formativi e classi di destinatari), viene quindi attribuito un punteggio con il criterio illustrato di seguito, in funzione del valore medio (sui progetti) ottenuto dal singolo indicatore.

Per gli indicatori A.2.2, A.2.3 ed A.3.1, il valore massimo possibile dell'indicatore (pari a 1) corrisponde ad un punteggio pari a 10. Il punteggio tra 6 e 9 va attribuito con il metodo dei percentili alle sedi che hanno ottenuto un valore superiore o uguale al valore soglia, ma inferiore al valore massimo. I punteggi tra 1 e 5 vanno invece attribuiti con il metodo dei percentili alle sedi che hanno ottenuto un valore dell'indicatore inferiore al valore soglia.

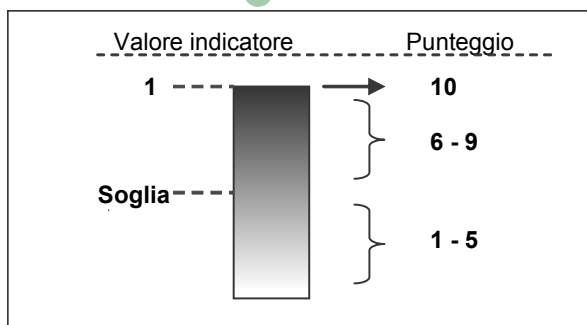


Figura 36 - Metodo misto di attribuzione del punteggio

Per l'indicatore A.2.4, invece, non essendoci un valore massimo o minimo, il metodo di attribuzione del punteggio è in base al metodo dei percentili, come illustrato dalla seguente figura.

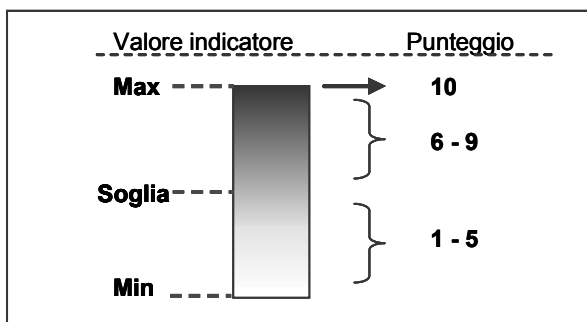


Figura 37 - Metodo di attribuzione del punteggio basato sui percentili (A.2.4)

Agli indicatori di Customer Satisfaction A.3.2 e di Soddisfazione Occupazionale A.3.3 viene attribuito il punteggio con il metodo dei percentili.

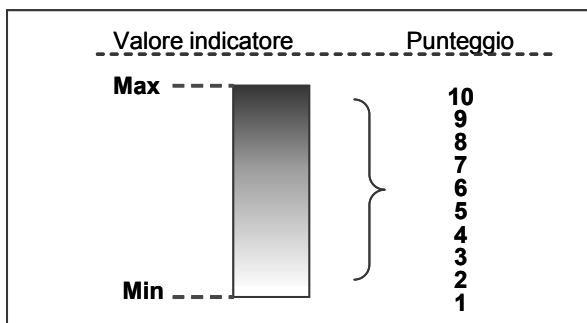


Figura 38 - Metodo di attribuzione del punteggio basato sui percentili (A.3.2 – A.3.3)

Il valore zero non è contemplato fra i valori possibili. Il suo valore è attribuito alla sede su uno specifico indicatore solo in caso di assenza di altri parametri se in presenza di progetti rendicontati (l'esempio che meglio spiega il caso si riferisce a quando l'operatore non compila determinati dati).

Le informazioni così ottenute si possono quindi riassumere nella seguente tabella, che consente di ottenere per ogni sede informazioni di dettaglio, relativamente agli indicatori di volta in volta presi in esame.

Indicatore	Servizio Formativo	Classe di destinatari	Cod. Sede	Num. Progetti	Valore medio indicatore	Posizione graduatoria	Punteggio
A.2.2	Obbligo Formativo	3	64	3	6,8	57	7
...	...	...	...	...	...	...	...

Modalità di calcolo dell'indicatore per la sede

Per ogni sede vi sono quindi dei punteggi per ciascun indicatore per ogni sottoinsieme (incrocio tra classe di destinatari e servizio formativo). Per ottenere il punteggio degli indicatori per ciascuna sede è sufficiente calcolare una media dei punteggi ottenuti in ciascun sottoinsieme, pesata sul numero dei progetti erogati. A titolo di esempio si riporta la formula per il calcolo dell'indicatore A.2.2 relativo ad una sede:

$$\text{Punteggio finale A.2.2 sede} = \frac{\sum_{i=1}^m \text{Punteggio}_i \times N \text{ progetti}_i}{\sum_{i=1}^m N \text{ progetti}_i}$$

Dove:

- $m$  rappresenta il numero dei sottoinsiemi,
- punteggio  $i$ -esimo rappresenta il punteggio ottenuto dalla sede per l'indicatore A.2.2 nel sottoinsieme  $i$ -esimo,
- $N$  progetti  $i$ -esimo rappresenta il numero dei progetti rendicontati dalla sede nel sottoinsieme  $i$ -esimo.

Il calcolo riportato per l'indicatore A.2.2 vale anche per gli altri indicatori. La sola eccezione va segnalata per gli indicatori inerenti la soddisfazione occupazionale, dove la sommatoria non dovrà prendere in considerazione i sottoinsiemi relativi alla formazione continua.

#### Modalità di assegnazione dei punteggi e di calcolo dell'indicatore A.2.1 per la sede

L'indicatore A.2.1 segue un trattamento diverso, in quanto il suo valore non è legato ai singoli progetti, ma al risultato totale dei progetti erogati dalle singole sedi.

Per ogni sede è conteggiato il numero di progetti rendicontati ed il numero di progetti approvati, per ciascun sottoinsieme (incrocio tra classe di destinatari e servizio formativo). Per ogni sottoinsieme è quindi costituita una graduatoria sulla base del valore assunto dall'indicatore A.2.1. Come già accennato precedentemente, il punteggio assegnato segue un metodo di attribuzione del punteggio misto: attribuzione diretta del valore massimo per il valore più alto (punteggio pari a 10 alle sedi che ottengono un valore dell'indicatore pari a 1) e attribuzione del punteggio con il metodo dei percentili per le sedi che ottengono un valore diverso dal valore massimo (sempre suddividendo l'insieme in sedi sovra-soglia e sedi sotto-soglia).

Il punteggio finale per la sede è determinato infine come media ponderata sul numero di progetti effettuati dalla singola sede dei valori ottenuti dal punteggio dell'indicatore A.2.1 nei diversi sottoinsiemi (come per i casi precedenti).

#### Modalità di attribuzione dei fattori di ponderazione

A ciascuna sede è assegnato un punteggio per gli indici di Attività, Efficienza ed Efficacia, calcolato sulla base dei valori degli indicatori pesati con i fattori di ponderazione di seguito illustrati.

L'indice di Attività è calcolato sulla base di un unico omonimo indicatore, cui è attribuito un fattore di ponderazione pari a 5.

L'indice di Efficienza ha un peso complessivo pari a 30. vengono pesati in maniera uguale i due indicatori ritenuti maggiormente significativi, quello dell'Operatività e quello della Capacità di spesa, con un fattore di ponderazione di 10 ciascuno. All'indice di attuazione e a quello di costo, invece, è assegnato un fattore di ponderazione inferiore, pari a 5.

			Tipologie di accreditamento			
			SF3	SF2	SF1	U & I
A.2	Efficienza	Attuazione	5	5	5	5
		Operatività	10	10	10	10
		Capacità di spesa	10	10	10	10
		Indice di costo	5	5	5	5
		<b>Totale</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>

Figura 39 - Fattori di ponderazione – Efficienza

I fattori di ponderazione sono uguali per ciascuna tipologia di accreditamento, SF3, SF2, SF1, Università ed Istituti scolastici. Il valore assunto dal criterio di Efficienza è pertanto dato dalla seguente formula:

$$A.2 = \frac{(A.2.1 \times 5 + A.2.2 \times 10 + A.2.3 \times 10 + A.2.4 \times 5)}{30}$$

L'indice di Efficacia, infine, nell'intero modello di rating ha un peso pari a 30: ai due indicatori ritenuti maggiormente significativi, quello di customer satisfaction e di soddisfazione occupazionale è assegnato lo stesso fattore di ponderazione (12). All'indicatore di tasso di successo, invece, è assegnato un fattore di ponderazione inferiore, pari a 6.

			Tipologie di accreditamento			
			SF3	SF2	SF1	U & I
A.3	Efficacia	Tasso di successo	6	6	6	6
		Customer satisfaction	12	12	12	12
		Soddisfazione occupazionale	12	12	12	12
		<b>Totale</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>

Figura 40 - Fattori di ponderazione – Efficacia

I fattori di ponderazione sono uguali per ciascuna tipologia di accreditamento, SF3, SF2, SF1, Università ed Istituti scolastici. Il valore assunto dall'indice di Efficacia è pertanto dato dalla seguente formula:

$$A.3 = \frac{(A.3.1 \times 6 + A.3.2 \times 12 + A.3.3 \times 12)}{30}$$

Nel caso di corsi di formazione su cui non viene rilevata la customer satisfaction o la soddisfazione occupazionale, verrà attribuito un punteggio neutro all'indicatore di customer satisfaction e di soddisfazione occupazionale, in modo da utilizzare detti progetti per il calcolo del rating, senza penalizzare la mancata compilazione del questionario.

Il punteggio neutro attribuito ai corsi che non prevedono la somministrazione dei questionari è definito dalla seguente tabella.

Tipologia questionario	Punteggio minimo	Punteggio massimo	Punteggio neutro (55%)
<i>Customer Satisfaction</i>			
Obbligo Formativo	100	500	<b>275</b>
Formazione Superiore	100	500	<b>275</b>
Formazione Continua	100	500	<b>275</b>
Corsi Brevi	100	500	<b>275</b>
<i>Soddisfazione occupazionale</i>			
Soddisfazione Occupazionale	100	500	<b>275</b>

**Figura 41 - Punteggio per la neutralizzazione dei questionari**

### *Indice di dotazione logistica (B.1)*

#### Introduzione

Al fine di pervenire ad una valutazione circa l'indice di Dotazione logistica, vengono riportati i passi logici e le relative elaborazioni necessarie, partendo dai dati presenti nel sistema MonitorWeb.

#### Calcolo degli indicatori per sede

Per ogni sede sono rappresentati in MonitorWeb i seguenti campi:

- Numero e metri quadri di aule;
- Numero e metri quadri di locali di segreteria;
- Numero e metri quadri di locali d'equipe;
- Numero e metri quadri di locali di servizi igienici;
- Numero e metri quadri di locali per attività motorie;
- Numero e metri quadri di laboratori per l'informatica;
- Numero e metri quadri di laboratori specialistici con superficie < 1000mq;
- Numero e metri quadri di laboratori specialistici con superficie > 1000mq.

Dai suddetti campi bisogna considerare solamente i metri quadri totali esistenti per ogni tipologia di locale presente per la singola sede.

#### Calcolo della graduatoria

Tutte le sedi sono suddivise in quattro categorie:

1. SF3;
2. SF2;
3. SF1;
4. Università ed Istituti scolastici.

Per definire le graduatorie si ordinano le sedi di ciascuna categoria rispetto al valore assunto da ciascun indicatore.

#### Definizione di sensibilità e dei punteggi possibili

Indicatore	Misurazione	Sensibilità	Tipologia di dato	Punteggio
B.1.3 Adeguatezza degli spazi dedicati all'erogazione del servizio (per tipologia)	Superficie totale delle aule	media	discreto	1-3,25-5,5-7,75-10
	Superficie totale dei locali adibiti a segreteria	media	discreto	1-3,25-5,5-7,75-10
	Superficie totale dei locali adibiti ad attività individuali e d'equipe	media	discreto	1-3,25-5,5-7,75-10
	Superficie totale dei laboratori attrezzati per l'apprendimento dell'informatica di base	media	discreto	1-3,25-5,5-7,75-10
	Superficie totale dei locali di servizi igienici	media	discreto	1-3,25-5,5-7,75-10
	Superficie totale dei laboratori specialistici con superficie < 1000 mq	media	discreto	1-3,25-5,5-7,75-10
	Superficie totale dei laboratori specialistici con superficie > 1000 mq	media	discreto	1-3,25-5,5-7,75-10
	Superficie totale dei locali per attività espressivo-motoria	media	discreto	1-3,25-5,5-7,75-10
	Numero spazi per attesa	media	discreto	1-3,25-5,5-7,75-10
	Numero spazi per colloqui	media	discreto	1-3,25-5,5-7,75-10

**Figura 42 - Sensibilità - Dotazione logistica**

Gli indicatori presi in considerazione assumono un valore di sensibilità medio. I punteggi possibili sono di conseguenza 5 (1; 3,25; 5,5; 7,75; 10). Il valore 0 (zero) non è contemplato tra i valori possibili, ma è riservato alle sedi che non riportano i dati relativi alla specifica tipologia di locale analizzato.

#### Modalità di assegnazione dei punteggi

Ad ogni sede è attribuito un punteggio sulla base del metodo dei percentili. Per ogni tipologia di accreditamento, SF3, SF2, SF1, Università ed Istituti scolastici, viene attribuito alla singola sede un punteggio (definito nella tabella sopra) per ogni indicatore, in funzione del posizionamento relativo assunto in graduatoria. Le sedi che invece non presentano una determinata fattispecie di aule, assumono per quell'indicatore specifico un valore pari a 0 (zero).

Le informazioni così ottenute si possono quindi riassumere nella seguente tabella.

Tipologia accreditamento	Codice sede	Tipologia locale	Valore indicatore	Posizione graduatoria	Punteggio finale
SF2	22	Aule	320 mq	57	7,75
...	...	...	...	...	...

#### Modalità di calcolo dell'indicatore per la sede

L'indice di Dotazione logistica è utilizzato solo al fine di monitorare e verificare l'attendibilità dei dati inseriti in MonitorWeb. Ciò equivale a dire che al punteggio degli indicatori che compongono l'indice sarà attribuito un fattore di ponderazione pari a 0.

#### Modalità di attribuzione dei fattori di ponderazione

A ciascuna sede è assegnato un valore per ogni indicatore. Il peso attribuito ai singoli indicatori che concorrono a costituire l'indice di Dotazione logistica (che coincide con il criterio di Dotazione logistica) è 0.

### **Indice di situazione economica (B.2)**

#### Introduzione

Al fine di pervenire ad una valutazione circa l'indice di Situazione economica, si riportano i passi logici e le relative elaborazioni necessarie, partendo dai dati presenti nel sistema MonitorWeb. I dati economici sono rappresentati a livello di ente, e non a livello di sede.

#### Calcolo degli indicatori per ente

Per ogni ente vengono rappresentati in MonitorWeb i seguenti campi (valori):

- A – Entrate derivanti da formazione professionale a pagamento;
- B – Entrate derivanti da formazione professionale ai sensi dell'art. 27;
- C – Entrate derivanti da contributi pubblici;
- D – Entrate derivanti da autofinanziamento.

Dai suddetti valori si costruisce un nuovo valore mediante la seguente formula:

$$E = C / (A + B + C + D)$$

che è alla base della valutazione dell'indicatore sulla situazione economica. Il valore calcolato sull'ente è poi attribuito in fase finale a tutte le sedi che lo compongono.

#### Calcolo della graduatoria

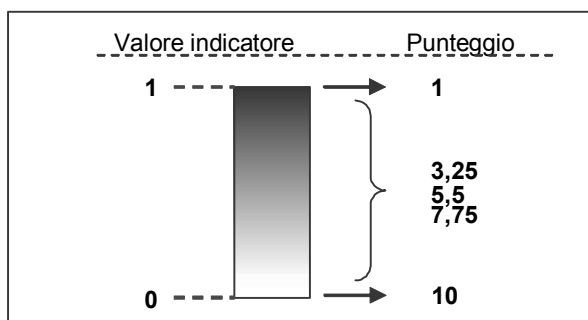
Tutti gli enti sono ordinati in maniera crescente in funzione del nuovo indicatore costruito. Gli enti che eventualmente dovessero avere tutti i campi A, B, C e D pari a zero, non possono essere confrontati, e ad essi è attribuito un valore pari a 0. In questo caso non vi è una distinzione tra le tipologie SF3, SF2, SF1, Università ed Istituti scolastici, in quanto un ente può avere sedi di sua competenza che appartengono alle diverse tipologie. Pertanto un confronto su tale fronte non sarebbe pertinente.

#### Definizione di sensibilità e dei punteggi possibili

L'indicatore costruito (così come gli indicatori che lo compongono) può assumere un valore continuo. La sua sensibilità è valutata media. Di conseguenza i punteggi possibili sono 1; 3,25; 5,5; 7,75; 10. Il punteggio 0 (zero) non è contemplato tra i valori possibili, ma è riservato, come già anticipato, agli enti che presentano valori nulli per tutti gli indicatori presenti a sistema (A, B, C e D).

#### Modalità di assegnazione dei punteggi

Ad ogni ente è attribuito un punteggio sulla base del metodo misto (attribuzione diretta e metodo dei percentili), come illustrato nella figura seguente:



**Figura 43 - Metodo di attribuzione del punteggio - Situazione economica**

Il valore massimo (pari a 10) è assegnato a quegli enti che non hanno entrate derivanti da contributi pubblici, al fine di misurare la solidità dell'ente e la sua indipendenza finanziaria dai contributi pubblici.

Il valore minimo (pari a 1) è assegnato a quegli enti i cui unici ricavi sono derivanti da contributi pubblici.

I valori intermedi (3,25; 5,5; o 7,75) sono invece attribuiti sulla base del metodo dei percentili.

Il valore 0 (zero) infine è attribuito agli enti che presentano un valore nullo per gli indicatori A, B, C e D.

Poiché gli enti pubblici che percepiscono la totalità dei finanziamenti da contributi pubblici sarebbero penalizzati in un confronto con altre sedi, è attribuito loro un valore neutro assunto dall'indicatore di situazione economica pari a 5,5.

Le informazioni così ottenute si possono quindi riassumere nella seguente tabella:

Codice Ente	Valore indicatore	Posizione graduatoria	Punteggio finale
35	0,63	80	7,75
...	...	...	...

#### Modalità di attribuzione dei fattori di ponderazione

L'indicatore costruito (E), l'unico a concorrere alla determinazione dell'indice della situazione economica, è utilizzato solo ai fini del monitoraggio: ad esso è pertanto assegnato un fattore di ponderazione pari a 0.

#### Modalità di attribuzione dei punteggi alle sedi

Il valore finale calcolato per ogni ente va quindi assegnato a tutte le sedi che lo compongono.

### Indice di competenze professionali (B.3)

#### Introduzione

Al fine di pervenire ad una valutazione circa l'indice di Competenze professionali, si riportano i passi logici e le relative elaborazioni necessarie, partendo dai dati presenti nel sistema MonitorWeb ed altri dati richiesti *ad hoc*. Rispetto agli altri casi analizzati, per l'indice in esame non si definisce una graduatoria, ma l'attribuzione del punteggio è fatta sulla base dell'assegnazione diretta, senza ricorrere al metodo dei percentili.

#### Definizione di sensibilità e dei punteggi possibili

Indice		Indicatori	Sensibilità	Tipologia di dato	Punteggio	
B.3	Competenze professionali	<b>Figure di sistema:</b> Amministrazione, Direzione, Coordinamento	Livello di istruzione	media	discreto	1-3,25-5,5-7,75-10
			Esperienza lavorativa	media	discreto	1-3,25-5,5-7,75-10
			Anni di collaborazione con l'ente	media	discreto	1-3,25-5,5-7,75-10
			Età media	media	continuo	1-5,5-10
			Valore assoluto (%donne-%uomini)	media	continuo	1-3,25-5,5-7,75-10
			Tipologia rapporto	media	discreto	1-3,25-5,5-7,75-10
			Tempo dedicato	media	discreto	1-3,25-5,5-7,75-10
		<b>Figure di docenza:</b> Tutoring, Docenza, Orientamento	Livello di istruzione	media	discreto	1-3,25-5,5-7,75-10
			Esperienza lavorativa	media	discreto	1-3,25-5,5-7,75-10
			Anni di collaborazione con l'ente	media	discreto	1-3,25-5,5-7,75-10
			Ore di aggiornamento nell'ultimo anno	media	discreto	1-3,25-5,5-7,75-10
			Età media	media	continuo	1-5,5-10
			Valore assoluto (%donne-%uomini)	media	continuo	1-3,25-5,5-7,75-10
			Tipologia rapporto	media	discreto	1-3,25-5,5-7,75-10
Tempo dedicato	media	discreto	1-3,25-5,5-7,75-10			

Figura 44 - Sensibilità Competenze professionali

#### Calcolo degli indicatori per risorsa e attribuzione del relativo punteggio

Per ogni ente vengono rappresentati in MonitorWeb i seguenti campi (valori) sia per le figure di sistema che per le figure di docenza (i dati sono riportati per ogni risorsa di sistema e per le figure di docenza che prestano almeno 80 ore di servizio):

- Codice fiscale risorsa;
- Data di nascita;
- Funzione;
- Sesso;
- Titolo di studio;
- Anni di collaborazione con l'ente (n.b. tale dato può non essere sempre presente);
- Dipendente (SI/NO);
- CCNL Applicato (solo se Dipendente = SI);
- Tempo dedicato (Part Time o Tempo Pieno; Solo se Dipendente = SI)

A tali dati vengono aggiunti e tracciati a sistema i seguenti valori:

- Anni di esperienza lavorativa coerente con la materia;
- Ore di aggiornamento negli ultimi due anni formativi (utilizzato al solo scopo di monitoraggio).

Dai suddetti campi si rielaborano alcune informazioni per renderle maggiormente fruibili ai fini del calcolo del rating, mediante trasformazioni dei campi testo o dati in campi numerici:

- dalla Data di nascita si ricava l'età (in anni);
- dal Titolo di studio, mediante la seguente tabella, si assegna ad ogni risorsa il valore corrispondente:

Titolo di studio	Valore attribuito
Licenza media inferiore	1
Nessun titolo o licenza elementare	1
Certificato di specializzazione tecnica superiore (IFTS)	2
Diploma di maturità e diploma di scuola superiore	2
Diploma di qualifica professionale (tramite istituto professionale)	2
Diploma universitario o laurea triennale	3
Qualifica acquisita tramite apprendistato	3
Qualifica professionale di I livello	3
Qualifica professionale post diploma	3
Laurea di durata superiore ai 3 anni	4
Master post laurea triennale	4
Dottorato, master o specializzazione post laurea	5

**Figura 45 - Punteggi per Titolo di studio**

- dai due indicatori, Anni di esperienza lavorativa coerente con la materia e Anni di collaborazione con l'ente, mediante la seguente tabella, si assegna ad ogni risorsa il valore corrispondente:

	Punteggio esperienza lavorativa ed anni di collaborazione con l'ente				
	1	2	3	4	5
Anni di esperienza	1 anno	2 anni	da 3 a 5 anni	da 6 a 10 anni	oltre 11 anni

**Figura 46 - Punteggio per Esperienza lavorativa ed Anni di collaborazione con l'ente**

- dai tre campi, Dipendente, CCNL Applicato e Tempo dedicato, mediante la seguente tabella si assegna ad ogni risorsa il valore corrispondente:

Titolo di contratto	Valore attribuito
Non dipendente	1
Tempo determinato, part time	2
Tempo determinato, full time	3
Tempo indeterminato, part time	4
Tempo indeterminato, full time	5

**Figura 47 - Punteggi per Tipo contratto**

#### Calcolo degli indicatori ricavati per ente

I dati rielaborati sono divisi in due gruppi, il primo relativo alle risorse di sistema, il secondo relativo alle figure di docenza. Ogni ente viene valutato quindi separatamente per quanto concerne le due tipologie di figure professionali.

Per calcolare poi i dati a livello del singolo ente, si effettua una media dei punteggi ottenuti dalle singole risorse sugli indicatori analizzati.

Parallelamente al calcolo della media si procede a calcolare la frequenza delle singole casistiche per ogni ente. Ciò significa conteggiare, per ogni ente e per ogni indicatore, il numero di risorse che assumono ciascun punteggio definito. In tal modo si ottiene la seguente distribuzione delle risorse nei cluster individuati:

	Punteggio titolo di studio				
	1	2	3	4	5
Numero figure di sistema	5	4	2	1	8
Numero figure di docenza	5	8	8	3	7

**Figura 48 - Distribuzione risorse - Titolo di studio**

	Punteggio esperienza lavorativa ed anni di collaborazione con l'ente				
	1	2	3	4	5
Numero figure di sistema	4	5	8	2	1
Numero figure di docenza	3	7	8	8	5

Figura 49 - Distribuzione risorse - Esperienza lavorativa ed Anni di collaborazione con l'ente

	Punteggio tipo contratto				
	1	2	3	4	5
Numero figure di sistema	0	0	6	6	8
Numero figure di docenza	12	10	7	2	8

Figura 50 - Distribuzione risorse - Tipo contratto

Il punteggio finale per ciascun ente, è dato, per ognuno dei due gruppi (figure di sistema e figure di docenza) dalla seguente formula (media dei punteggi pesati per numero di risorse):

$$\text{Punteggio Ente} = \frac{\sum_{i=1}^5 \text{Numero risorse}_i \times i}{\sum_{i=1}^n \text{Numero risorse}_i}$$

#### Calcolo degli indicatori rimanenti per ente e attribuzione dei relativi punteggi

Per quanto concerne gli altri indicatori (Età media e distribuzione % Donne vs. Uomini), si attribuisce un valore solamente a livello di ente, e non a livello di singola risorsa (in quanto non possibile).

Età media – Per ogni ente viene eseguito il calcolo del valore medio delle figure di sistema e delle figure di docenza separatamente. In seguito si attribuisce ad ogni sede il valore riportato nella tabella seguente:

	Punteggio età media		
	1	2	3
Età media	≥35	36 e ≤ 55	>55

Figura 51 - Punteggio Età media

Distribuzione % Donne vs. Uomini – Per ogni ente viene conteggiato separatamente per le due tipologie di figure professionali (docenza e sistema) il numero di risorse di sesso femminile ed il numero di risorse di sesso maschile. Per ogni categoria si calcola quindi il valore percentuale rispetto al totale delle risorse (sempre divise in figure di sistema e figure di docenza). In base al valore assoluto della differenza tra i due valori si attribuisce ad ogni ente il valore riportato nella tabella seguente:

	Punteggio valore assoluto (%donne - %uomini)				
	1	2	3	4	5
Numero figure di sistema	>80%	>60% e ≤ 80%	>40% e ≤ 60%	>20% e ≤ 40%	≤ 20%

Figura 52 - Val ass. (%donne - %uomini)

#### Normalizzazione dei punteggi

Al fine di normalizzare i punteggi rispetto agli altri indicatori presenti nel modello di rating, si riportano i punteggi ottenuti su una scala che va da 1 a 10, applicando le seguenti elaborazioni ai punteggi ottenuti.

Per gli indicatori che assumono un punteggio che va da 1 a 5:

Valore attuale	Nuovo valore
1	1
2	3,25
3	5,5
4	7,75
5	10

Figura 53 - Tabella di transcodifica

Per l'indicatore Età media:

Valore attuale	Nuovo valore
1	10
2	5,5
3	1

Figura 54 - Tabella di transcodifica Età media

L'età media ha un punteggio decrescente in funzione dell'età.

#### Modalità di attribuzione dei fattori di ponderazione

Ottenuti tutti i valori dei singoli indicatori, si procede al calcolo dell'indice delle competenze professionali, in base alla seguente tabella dei fattori di ponderazione, valida solo per le figure di docenza. Si precisa che l'indice di Competenze professionali ha un peso pari a 5 e che gli indicatori di età media, % donne/uomini, tipo di rapporto e tempo dedicato hanno un peso pari a 0. Per valutare le risorse umane, si dà un peso prevalente al livello di istruzione e all'esperienza lavorativa, elementi fondamentali per quantificare le capacità professionali delle risorse.

		Tipologie di accreditamento				
		SF3	SF2	SF1	U & I	
B.3	Competenze professionali	Livello di istruzione	5	5	5	5
		Esperienza lavorativa	2	2	2	2
		Anni di collaborazione con l'ente	0	0	0	0
		Ore di aggiornamento nell'ultimo anno	0	0	0	0
		Età media	0	0	0	0
		% donne/uomini	0	0	0	0
		Tipo di rapporto	0	0	0	0
		Tempo dedicato	0	0	0	0
		<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>

**Figura 55 - Fattori di ponderazione delle figure di docenza - Competenze professionali**

Come si evince dalla tabella, i fattori di ponderazione sono uguali per le diverse tipologie di accreditamento, in quanto volendo effettuare il confronto a livello di ente invece che di sede è necessario prescindere dalla tipologia di accreditamento, in particolare per gli enti pluri-sede. Solamente gli enti mono-sede infatti possono ereditare dal livello di ente la tipologia di accreditamento.

#### Calcolo dei valori per le sedi

Il calcolo del punteggio per le sedi avviene attraverso l'attribuzione dei risultati ottenuti dall'ente su tutte le sedi che dipendono gerarchicamente dall'ente stesso. Tale modalità assicura una valutazione di tutte le sedi, anche se il valore attribuito non è quello corretto, ma è quello ereditato dall'ente da cui la sede dipende.

#### Nota metodologica

Qualora ci fosse un ente, o una sede, che non riporta alcun valore per determinati indicatori, si procede ad attribuire agli indicatori in questione un valore pari a zero, al fine di penalizzare la sede o l'ente per dimenticanza di compilazione dei dati.

### Indice di relazione con il territorio (B.4)

#### Introduzione

Al fine di pervenire ad una valutazione circa l'indice di Relazione con il territorio, si riportano i passi logici e le relative elaborazioni necessarie, partendo dai dati inseriti nel sistema MonitorWeb.

#### Calcolo degli indicatori per sede e attribuzione del relativo punteggio:

Gli indicatori di misurazione presi in considerazione e le relative grandezze riportate in MonitorWeb sono le seguenti:

1. *Rapporto con soggetti competenti in materia di lavoro*
  - Numero protocolli formalizzati<sup>6</sup> con i soggetti competenti in materia di lavoro ed altri enti pubblici.
2. *Radicalamento della sede nel territorio*
  - Numero di anni di attività formativa specifica svolta con continuità<sup>7</sup> sul territorio in ambito provinciale.
3. *Attivazione degli stage*
  - Numero di convenzioni di stage stipulate con le aziende nell'ultimo anno fiscale e numero di allievi che hanno svolto lo stage durante l'ultimo anno fiscale.
4. *Accordi con altri attori*
  - Numero di progetti effettuati in ATI – ATS nell'ambito dell'offerta formativa (non solo per attività cofinanziate) e nell'ambito di altri contratti di progettazione e realizzazione di attività formative stipulati con il mondo delle imprese, esclusi i subappalti<sup>8</sup>.

Dai suddetti campi si rielaborano alcune informazioni per renderle fruibili ai fini del calcolo del rating, mediante trasformazione in punteggio:

<sup>6</sup> Per protocollo formalizzato si intende un accordo scritto, non vincolante, che prevede uno scambio periodico di informazioni tra le sedi di formazione ed i soggetti di cui sopra. Le informazioni fornite dalle sedi potranno riguardare gli allievi ed i loro profili professionali in essere. Ai fini della valutazione, si prenderanno in considerazione i protocolli formalizzati, per i quali è tracciabile e documentato lo scambio periodico di informazioni.

<sup>7</sup> Per sede che svolge attività formative specifiche con continuità si intende una sede che abbia svolto almeno un corso di formazione nell'ultimo anno formativo.

<sup>8</sup> In questo item sono inoltre incluse altre tipologie di accordi, come accordi per la progettazione e realizzazione di attività formative realizzate con i Fondi interprofessionali, accordi formalizzati di partnership (esempio progetti EQUAL), accordi con le scuole per attività di orientamento e accompagnamento al lavoro.

- Per il numero di protocolli formalizzati il punteggio è attribuito secondo la seguente tabella:

Numero di protocolli formalizzati	Punteggio
0	1
1-2	2
3-5	3
6-9	4
≥10	5

**Figura 56 - Tabella di attribuzione dei punteggi: Protocolli formalizzati**

- Per anni di attività formativa il punteggio è attribuito secondo la seguente tabella:

Anni di attività formativa	Punteggio
da 1 a 3	1
da 4 a 7	2
da 8 a 11	3
da 12 a 20	4
≥ 20	5

**Figura 57 - Tabella di attribuzione punteggi: Anni di attività formativa**

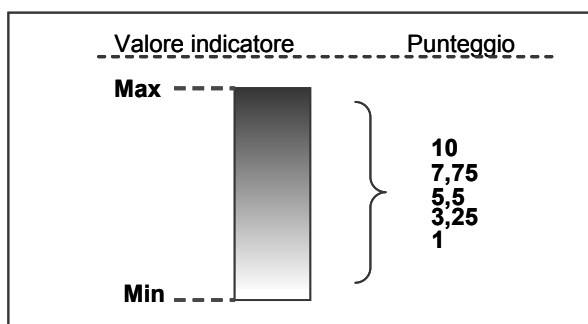
Per tale indicatore che assume un punteggio da 1 a 5, si applica la seguente trasformazione:

Valore attuale	Nuovo valore
1	1
2	3,25
3	5,5
4	7,75
5	10

**Figura 58 - Tabella di transcodifica**

- Il numero di convenzioni di stage ed il numero di allievi sono funzionali al calcolo dell'indicatore Attivazione degli stage.
- Numero progetti effettuati in ATI – ATS nell'ambito dell'offerta formativa (non solo per le attività co-finanziate) e nell'ambito di altri contratti di progettazione e realizzazione di attività formative stipulati con il mondo delle imprese, esclusi i subappalti.

Per questi ultimi indicatori, non essendo individuabile un valore massimo ed un valore minimo, ad ogni sede è attribuito un punteggio sulla base del metodo dei percentili. Per ogni tipologia di accreditamento, SF3, SF2, SF1, Università ed Istituti scolastici, è attribuito alla singola sede un punteggio per ogni indicatore, in funzione del posizionamento relativo assunto in graduatoria.



**Figura 59 - Metodo di attribuzione del punteggio - Relazione con il territorio**

Le informazioni così ottenute si possono quindi riassumere nella seguente tabella:

Tipologia accreditamento	Codice ente	Indicatore	Posizione graduatoria	Punteggio finale
SF2	22	B4.1	57	7,75
...	...		...	...

#### Calcolo della graduatoria

Tutte le sedi sono suddivise in tre categorie:

1. SF3;
2. SF2;
3. SF1;
4. Università ed Istituti scolastici.

Per definire le graduatorie si ordinano le sedi di ciascuna categoria rispetto al valore assunto da ciascun indicatore.

#### Definizione di sensibilità e dei punteggi possibili

Si riportano nella tabella seguente la sensibilità degli indicatori, la tipologia del dato ed il range per il punteggio.

Indice	Indicatore	Misurazione	Sensibilità	Tipologia di dato	Punteggio
B.4	Relazione con il territorio	Rapporti con soggetti competenti in materia di lavoro	media	discreto	1-3,25-5,5-7,75-10
		Radicalamento della sede sul territorio	media	discreto	1-3,25-5,5-7,75-10
		Attivazione degli stage	media	discreto	1-3,25-5,5-7,75-10
		Accordi con altri attori	media	discreto	1-3,25-5,5-7,75-10

Figura 60 - Sensibilità – Relazioni con il territorio

Gli indicatori presi in considerazione hanno un livello di sensibilità media. I punteggi possibili saranno di conseguenza 5 (1; 3,25; 5,5; 7,75; 10). Il valore 0 (zero) non è contemplato tra i valori possibili, ma è attribuito alle sedi che non riportano i dati relativi agli indicatori presi in esame.

#### Modalità di attribuzione dei fattori di ponderazione

L'indice di Relazione del territorio nell'intero modello di rating ha un peso pari a 25. A ciascuna sede è assegnato un valore per ogni indicatore, con i pesi di seguito specificati:

		Tipologie di accreditamento				
		SF3	SF2	SF1	U & I	
B.4	Relazione con il territorio	Rapporti con i soggetti competenti in materia di lavoro	8	8	8	8
		Radicalamento della sede nel territorio	9	9	9	9
		Attivazione degli stage	0	0	0	0
		Accordi con altri attori	8	8	8	8
		<b>Totale</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>

Figura 61 - Fattori di ponderazione – Relazione con il territorio

I fattori di ponderazione risultano uguali per ciascuna tipologia di accreditamento, SF3, SF2, SF1, Università ed Istituti scolastici. Il valore assunto dal criterio è pertanto dato dalla seguente formula:

$$B.4 = \frac{(B.4.1 \times 8 + B.4.2 \times 9 + B.4.4 \times 8)}{25}$$

I fattori di ponderazione sono uguali per ogni tipologia di accreditamento (SF3, Università ed Istituti scolastici, oppure SF2 ed SF1).

#### Calcolo dei valori per gli enti

Al fine di ottenere una valutazione completa sui diversi indici anche per gli enti, si procede come segue:

Per gli enti mono-sede, si riportano i valori ottenuti sulle sedi agli enti "madre".

Per gli enti pluri-sede, si procede ad effettuare, per ciascun ente, una media (semplice o ponderata) dei valori ottenuti dalle singole sedi che riferiscono all'ente in esame. I metodi di calcolo dei valori assunti dai singoli criteri sono i seguenti:

- A.1 – Attività – media ponderata sul numero dei progetti erogati da ciascuna sede che dipende dall'ente in esame;
- A.2 – Efficienza – media ponderata sul numero dei progetti erogati da ciascuna sede che dipende dall'ente in esame;
- A.3 – Efficacia – media ponderata sul numero dei progetti erogati da ciascuna sede che dipende dall'ente in esame;
- B.3 – Competenze professionali – media ponderata sul numero di risorse (dipendenti + personale esterno), nel caso non sia già stato calcolato per gli enti;
- B.4 – Relazione con il territorio – media semplice dei valori delle sedi.

#### Modalità di determinazione del rating complessivo

Determinati i valori per ogni indice sulle singole sedi e sui singoli enti, si calcolano:

- l'indicatore sintetico di valutazione;
- l'indicatore sintetico di accreditamento;
- il valore del rating complessivo.

I tre indicatori sintetici individuati, sono calcolati come una media con un peso di 35/100 per gli indici di accreditamento e di 65/100 per gli indici di valutazione. Mentre gli indici di accreditamento sono sempre valorizzati (condizione richiesta per essere accreditati), pur essendo stato assegnato a due di questi (indice di dotazione logistica e di situazione economica) un peso pari a 0, gli indici di valutazione, invece, possono non essere valorizzati per tutti gli enti/sedi, in quanto un soggetto potrebbe non aver rendicontato alcun progetto nel periodo preso in esame.

Indicatori sintetici		Indici		Fattori di ponderazione	
Rating complessivo	Indicatore sintetico di valutazione	A.1	Attività	5	65
		A.2	Efficienza	30	
		A.3	Efficacia	30	
	Indicatore sintetico di accreditamento	B.1	Dotazione logistica	0	35
		B.2	Situazione economica	0	
		B.3	Competenze professionali	10	
		B.4	Relazione con il territorio	25	

**Figura 62 - Fattori di ponderazione rating complessivo**

Nel caso in cui qualcuno degli indici non fosse valorizzato, non è possibile calcolare l'indicatore sintetico che tale indice comporta a formare. Si possono verificare quindi le seguenti casistiche.

- Tutti i criteri relativi ad un ente/sede sono valorizzati e quindi tutti gli indicatori sintetici possono essere valorizzati.

Indicatori sintetici		Indici		Fattori di ponderazione	
Rating complessivo	Indicatore sintetico di valutazione	A.1	Attività	5	65
		A.2	Efficienza	30	
		A.3	Efficacia	30	
	Indicatore sintetico di accreditamento	B.1	Dotazione logistica	0	35
		B.2	Situazione economica	0	
		B.3	Competenze professionali	10	
		B.4	Relazione con il territorio	25	

**Figura 63 - Esempio 1 di valorizzazione dei criteri**

- L'ente/sede non ha rendicontato alcun progetto nel periodo considerato e quindi i criteri A1, A2 ed A3 non sono valorizzati. Non è quindi possibile calcolare l'indicatore sintetico di valutazione, né il rating complessivo.

Indicatori sintetici		Indici		Fattori di ponderazione	
Rating complessivo	Indicatore sintetico di valutazione	A.1	Attività	5	65
		A.2	Efficienza	30	
		A.3	Efficacia	30	
	Indicatore sintetico di accreditamento	B.1	Dotazione logistica	0	35
		B.2	Situazione economica	0	
		B.3	Competenze professionali	10	
		B.4	Relazione con il territorio	25	

**Figura 64 - Esempio 2 di valorizzazione dei criteri**

- Qualcuno dei criteri di accreditamento non è valorizzato (es. B3 Competenze professionali), per mancato inserimento dei dati. In questo caso, ricordando che l'ente/sede assume un valore pari a zero per il criterio considerato, tutti gli indicatori sintetici sono comunque calcolati. (NOTA: gli indicatori di accreditamento dovrebbero tuttavia essere sempre valorizzati, in quanto le sedi presenti sono tutte accreditate).

Indicatori sintetici		Indici		Fattori di ponderazione	
Rating complessivo	Indicatore sintetico di valutazione	A.1	Attività	5	65
		A.2	Efficienza	30	
		A.3	Efficacia	30	
	Indicatore sintetico di accreditamento	B.1	Dotazione logistica	0	35
		B.2	Situazione economica	0	
		B.3	Competenze professionali	10	
		B.4	Relazione con il territorio	25	

**Figura 65 - Esempio 5 di valorizzazione dei criteri**

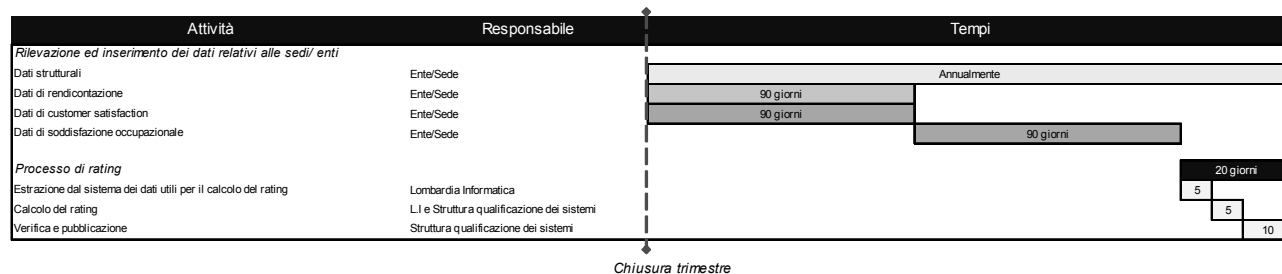
Nel caso in cui l'ente abbia rendicontato nel periodo considerato uno o più progetti per cui non era prevista la rilevazione dei questionari di customer satisfaction o di soddisfazione occupazionale e nello stesso periodo non vi siano altri dati disponibili, i fattori di ponderazione relativi a tali indicatori dovranno essere ridistribuiti tra gli altri indicatori di Tipo A valorizzati in modo proporzionale al loro peso. Tale modalità permette di non penalizzare eventuali sedi caratterizzate dalla presenza di corsi che non richiedono la compilazione dei suddetti questionari.

## IL MODELLO OPERATIVO DI FUNZIONAMENTO

Il processo di calcolo del rating si articola nelle seguenti fasi:

1. rilevazione ed inserimento dei dati relativi alle sedi/enti;
2. estrazione dal sistema dei dati utili per il calcolo del rating;
3. calcolo del rating;
4. verifica e pubblicazione.

Le tempistiche complessive per il completamento del processo di calcolo e pubblicazione dei dati del rating sono illustrate nella figura seguente.



**Figura 66 - Gantt del processo**

Per ogni fase del processo di calcolo del rating e della pubblicazione dei dati sono di seguito descritti i tempi e le responsabilità.

### *Rilevazione ed inserimento dei dati relativi alle sedi/enti*

#### Descrizione del processo

L'inserimento dei dati in MonitorWeb da parte degli operatori delle sedi o degli enti riguarda principalmente due tipologie di dati.

La prima tipologia comprende l'inserimento o la modifica di dati strutturali (es. dati economici, dati logistici o dati di competenze professionali). In questa tipologia, sono inclusi anche le richieste di accreditamento ed i dati utili per il calcolo dell'indice Relazioni con il territorio. Questi dati vengono aggiornati annualmente, indipendentemente dall'attività svolta dalla sede.

La seconda tipologia riguarda i dati dei progetti (utili cioè al calcolo degli indici di Efficacia ed Efficienza, ivi compreso il dato della Customer Satisfaction) conclusi nel trimestre in esame. Al termine di ogni progetto, infatti, l'operatore ha 90 giorni (un trimestre circa) di tempo per inserire i dati di rendicontazione, costituiti sia da dati economici di costo, sia da dati relativi agli allievi che hanno terminato il corso.

Per i soli dati inerenti l'indicatore di Soddisfazione occupazionale, l'inserimento delle risposte ai singoli questionari o di una sintesi degli stessi avviene necessariamente a sei mesi dalla chiusura del corso.

#### Tempi

Le tempistiche risultano dunque diverse a seconda delle due tipologie di indicatori individuate, ossia:

- Tipologia A – Indicatori di valutazione, riferiti alla rendicontazione dei progetti;
- Tipologia B – Indicatori di accreditamento, riferiti alle caratteristiche strutturali ed indipendenti dall'esito dei progetti rendicontati.

Infatti, i dati per la costruzione degli indicatori di tipologia A sono inseriti/aggiornati nel periodo previsto dalla rendicontazione. Per ogni Trimestre (al termine dello stesso) sono quindi presi in considerazione, al fine di valutare l'attività, l'efficienza e l'efficacia, tutti i progetti effettivamente rendicontati nel periodo di riferimento, definibile come il trimestre precedente al trimestre stesso. I soli dati della soddisfazione occupazionale sono rilevati e inseriti successivamente al periodo di rendicontazione (6 mesi dopo la chiusura del corso).

I dati per la costruzione degli indici di tipologia B, invece, sono inseriti/aggiornati ogni anno a settembre o in periodi diversi in funzione di eventuali comunicazioni da parte della Regione Lombardia, e sono riferiti all'anno fiscale precedente. Il sistema prevede inoltre che tali dati siano inseriti in tabelle storicizzate, in modo da non perdere le informazioni relative agli anni precedenti. Si ritiene utile specificare che i dati relativi alla logistica devono riferirsi ai locali utilizzati per l'erogazione di moduli formativi.

#### Responsabilità del processo

La responsabilità dell'inserimento è dell'operatore della sede o dell'ente

### *Estrazione dal sistema dei dati utili per il calcolo del rating*

#### Descrizione del processo

A chiusura di ogni trimestre il sistema estrapola dal database tutti i dati utili al calcolo degli indicatori di rating. Verranno quindi estratti:

- i dati strutturali utili al calcolo dell'indicatore di accreditamento;
- i dati economici dei progetti rendicontati nel trimestre precedente;
- gli esiti della rilevazione di customer satisfaction dei progetti rendicontati nel trimestre precedente;
- gli esiti della rilevazione della soddisfazione occupazionale dei progetti rendicontati due trimestri prima.

Il sistema informatico prevede il salvataggio tutti i dati relativi alle diverse alimentazioni in modo distinto, al fine di poter confrontare tra loro periodi differenti.

Tempi (frequenza di alimentazione)

L'alimentazione del modello di rating dovrà iniziare il 181° giorno e concludersi il 185° giorno dalla chiusura di ciascun trimestre. Per consentire la ripresa di tutti i dati necessari, tutte le sedi e tutti gli enti dovranno aver rendicontato i progetti e inserito i dati di accreditamento entro i tempi prestabiliti. Eventuali variazioni potranno essere decise da parte della direzione e comunicate agli operatori ed eventualmente agli altri soggetti interessati.

Responsabilità del processo

La predisposizione del sistema informatico per l'alimentazione del modello di rating è a cura di Lombardia Informatica.

**Calcolo del rating**Descrizione del processo

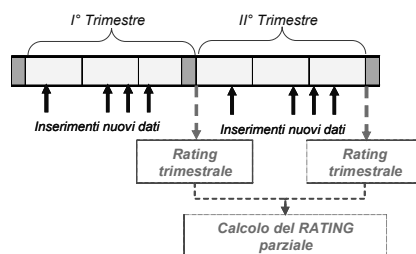
Il processo di calcolo del modello consiste nell'esecuzione delle elaborazioni finalizzate al calcolo delle graduatorie, dei punteggi inerenti gli indicatori, gli indici e gli indicatori sintetici.

A seguito della fase di estrazione dei dati utili, si procede in prima istanza a verificare la correttezza della suddetta fase ed a calcolare il rating complessivo.

In seguito a opportune verifiche circa il completamento delle operazioni in esame (verifiche inerenti il processo di elaborazione), si procederà ad una prima ufficializzazione dei dati. I dati e le graduatorie, prima di essere pubblicate definitivamente, dovranno superare una verifica.

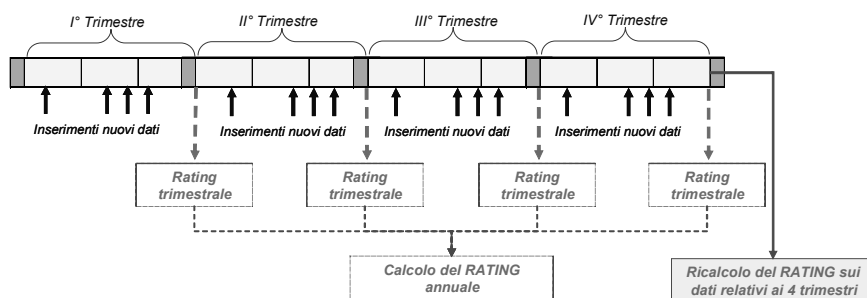
Sulla base dei dati disponibili ad ogni chiusura di trimestre verranno effettuati i seguenti calcoli:

1. calcolo del rating trimestrale completo: comprende tutti i dati relativi ai progetti che hanno rendicontato sei mesi prima, comprensivi quindi dei dati relativi alla soddisfazione occupazionale;
2. calcolo del rating trimestrale parziale: comprende tutti i dati relativi ai progetti che hanno rendicontato nel trimestre appena concluso, da cui sono quindi esclusi i dati relativi alla soddisfazione occupazionale;
3. calcolo parziale del rating annuale: comprende tutti i dati relativi ai progetti che hanno rendicontato dall'avvio dell'anno formativo in corso.



**Figura 67 - Rating annuale parziale**

Annualmente inoltre viene calcolato il rating annuale su tutti i progetti rendicontati nel corso dell'anno formativo concluso.



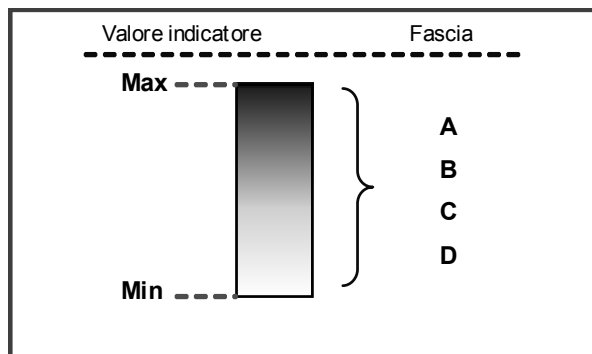
**Figura 68 - Rating annuale completo**

In funzione del punteggio attribuito ad ogni sede verranno elaborate le graduatorie del rating complessivo, suddivise per tipologia di accreditamento (SF1, SF2, SF3, Università ed Istituti scolastici). Le sedi sono inoltre suddivise in differenti fasce a seconda del punteggio ottenuto. In particolare, nel caso degli indicatori di valutazione ed accreditamento, l'attribuzione delle fasce segue lo schema riportato in tabella.

Fascia	Punteggio
A	7,5 - 10
B	5 - 7,5
C	2,5 - 5
D	0 - 2,5

**Figura 69 - Conversione dei punteggi in fasce, per gli indicatori di valutazione e accreditamento**

Nel caso dell'indicatore sintetico di rating, invece, l'assegnazione delle fasce avviene in maniera dinamica, sulla base del metodo dei percentili, attribuendo come valore massimo raggiungibile il punteggio più alto ottenuto da una sede e come valore minimo quello più basso. Per ogni tipologia di accreditamento, SF3, SF2, SF1, Università ed Istituti scolastici, è attribuito alla singola sede un punteggio per ogni indicatore, in funzione del posizionamento relativo assunto in graduatoria. Le sedi sono quindi ordinate all'interno dell'intervallo e i punteggi attribuiti seguiranno lo schema riportato in seguito.



#### Tempi

Il processo di calcolo dovrà iniziare il 186° giorno e concludersi entro il 190° giorno dalla data di chiusura di ciascun trimestre.

#### Responsabilità del processo

Il calcolo del Rating è a cura di Lombardia Informatica, sotto la supervisione e la responsabilità del Funzionario Regionale Referente della Struttura di Accreditamento.

#### *Verifica e pubblicazione*

##### Descrizione del processo

Al termine del processo di calcolo e della prima ufficializzazione, segue un'attenta analisi dei dati, delle graduatorie finali e dei punteggi ottenuti, prima di rendere definitivamente ufficiale il risultato ottenuto.

Tale fase mira a garantire principalmente che:

- non vi siano delle sedi/enti nella graduatoria finale caratterizzati dallo stato di Fermo Amministrativo;
- non vi siano stati esclusi delle sedi/enti dalla graduatoria, che non sono più caratterizzati dallo stato di Fermo Amministrativo;
- le sedi/enti che risultano essere in cima alla graduatoria ne abbiano effettivamente le opportune caratteristiche.

A seguito di tali verifiche si procede ad ufficializzare definitivamente le graduatorie ottenute. L'ufficializzazione delle graduatorie consente a tutti i soggetti coinvolti (operatori) di visualizzare i propri risultati ottenuti.

#### Tempi

Il processo di ufficializzazione dovrà iniziare il 191° giorno e concludersi entro il 200° giorno dalla data di chiusura di ciascun trimestre.

#### Responsabilità del processo

La verifica e la pubblicazione è a cura della Struttura di Accreditamento.

Indice		Indicatore		Misurazione	Modalità di rilevazione	Modalità di calcolo	Tempistiche per inserimento dati
A.1	Attività	A.1	Attività	Numero complessivo di ore di formazione erogate per ciascuna sede	In automatico da MonitorWeb	Metodo dei percentili	Non oltre i 90 giorni previsti per inoltro della rendicontazione finale
A.2	Efficienza	A.2.1	Attuazione	Progetti rendicontati/progetti approvati			
		A.2.2	Operatività	Destinatari rendicontati / destinatari previsti			
		A.2.3	Capacità di spesa	Costo rendicontato / Costo approvato			
		A.2.4	Indice di costo	1- (Costo tot rend. / Destinatari rendicontati) / (Costo tot approv. / Destinatari previsti)			
A.3	Efficacia	A.3.1	Tasso di successo	Destinatari formati / Destinatari ammessi	Inserimento questionario		
		A.3.2	Customer Satisfaction	Punteggio derivante da questionario			
		A.3.3	Soddisfazione Occupazionale	Punteggio derivante da questionario			A 6 mesi dalla chiusura del corso

Indice		Indicatore		Misurazione	Modalità di rilevazione	Modalità di calcolo	Tempistiche per inserimento dati
B.3	Competenze professionali	B.3.1	Livello di istruzione	Licenza media inferiore	In automatico, da MW, previo aggiornamento dei dati presenti	Valore diretto, calcolato sulla media delle figure di docenza	Annualmente
				Nessun titolo o licenza elementare			
				Certificato di specializzazione tecnica superiore (IFTS)			
				Diploma di maturità e diploma di scuola superiore			
				Diploma di qualifica professionale (tramite Istituto professionale)			
				Diploma universitario o laurea triennale			
				Qualifica acquisita tramite apprendistato			
				Qualifica professionale di I livello			
				Qualifica professionale post-diploma			
				Laurea di durata superiore ai 3 anni			
				Master post laurea triennale			
		Dottorato, master o specializzazione post laurea					
		B.3.2	Esperienza lavorativa	1 anno			
				2 anni			
da 3 a 5 anni							
da 6 a 10 anni							
oltre 11 anni							
B.4	Relazione con il territorio	B.4.1	Rapporti con enti competenti in materia di lavoro	Numero di protocolli formalizzati	Inserimento dato complessivo per sede in MW	Metodo dei percentili	Annualmente
		B.4.2	Radicalimento della sede sul territorio	Anni di attività formativa specifica svolta con continuità sul territorio in ambito provinciale			
		B.4.4	Accordi con altri attori	Numero di progetti effettuati in ATI e ATS e nell'ambito di altri contratti di progettazione e realizzazione di attività formative stipulati con il mondo delle imprese, esclusi i subappalti			

Figura 70 - Indici ed indicatori

## MODALITÀ DI LETTURA DEI DATI E REGOLE PER IL LORO UTILIZZO

Il presente capitolo illustra le modalità possibili di rappresentazione dei dati, con l'indicazione degli strumenti di analisi fruibili da parte della Regione Lombardia.

### Descrizione delle viste disponibili

Le viste (o dimensioni di analisi) disponibili (a seconda del dato analizzato) nel modello sono le seguenti:

- Sede con riferimento gerarchico a Ente;
- Indicatore o Indice o Indicatore Sintetico;
- Tempo (fino al livello trimestrale);
- Tipologia di Accreditamento;
- Servizi Formativi;
- Tipologie di destinatari.

Esse permettono di effettuare analisi di dettaglio per ogni singola Sede (o ogni singolo Ente), e di confrontare i valori assunti dall'ente con una media di riferimento.

### Descrizione dei report standard

I report standard definiti nel sistema, e illustrati in seguito, rispondono alle principali esigenze di dare risposte circa i seguenti temi:

- il posizionamento del singolo ente o della singola sede;
- il posizionamento relativo di una sede rispetto alle altre sedi;
- il posizionamento relativo di una sede rispetto ad un valore di riferimento;
- la variazione dei risultati nel tempo.

Essi mirano a dare un'informazione sintetica (circa il rating unico o gli indicatori sintetici di valutazione e accreditamento) o un'informazione di dettaglio (ad esempio report circa il punteggio ottenuto da ciascun indicatore che compone un particolare criterio).

La reportistica standard si compone pertanto delle seguenti tipologie:

- Report sintetico;
- Report di dettaglio;
- Report complessivo;
- Grafico radar sintetico.

Di seguito è data una descrizione della reportistica sulle attuali variabili in MonitorWeb.

Tali report sono comunque indicativi delle principali viste possibili. Il sistema infatti garantisce la possibilità agli utenti di personalizzare i report ed i grafici in base ad esigenze di analisi proprie.

### Report sintetico (Rating unico e indicatori sintetici)

Il report sintetico, riporta per ciascun operatore e ciascuna sede, raggruppate per tipologia di accreditamento (SF3, SF2, SF1 o Università ed Istituti scolastici) i punteggi raggiunti dai singoli indici (Attività, Efficienza, Efficacia, Dotazione Logistica, Situazione Economica, Competenze Professionali e Relazione con il Territorio). Nello stesso report, sono riportati anche gli indicatori sintetici (Indicatore sintetico di valutazione, Indicatore sintetico di accreditamento e Rating unico) e la relativa fascia sul rating complessivo (attribuita con il metodo dei percentili).

ID operatore	Denom. operatore	ID sede	Denom. Sede	Totale progetti	A.1	A.2	A.3	A	B.1	B.2	B.3	B.4	B	Rating	Fascia
2503	xxxx	2895	xxxx	222	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#
2497	xxxx	2889	xxxx	222	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#

Figura 71 - Report Sintetico Rating

### Report di dettaglio

Ciascuno degli indici (Attività, Efficienza, Efficacia, Dotazione Logistica, Situazione Economica, Competenze Professionali e Relazioni con il Territorio), può essere dettagliato per le singole sedi. Vi sarà quindi un report di dettaglio per ciascun indice o per gruppi di indici (l'indice della situazione economica non viene dettagliato ulteriormente, in quanto si compone di un solo indicatore):

#### Report di dettaglio dell'indicatore di valutazione:

Il report in questione evidenzia, per ogni sede, la sua tipologia ed i punteggi ottenuti sui singoli indicatori che compongono l'indicatore di valutazione (A.1; A.2.1, A.2.2, A.2.3, A.2.4, A.2; A.3.1, A.3.2, A.3.3, A.3; A).

ID operatore	Denom. operatore	Id sede	Denom. Sede	A.1	A.2.1	A.2.2	A.2.3	A.2.4	A.2	A.3.1	A.3.2	A.3.3	A.3	A
2503	xxxx	2895	Xxxx	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#
2497	xxxx	2889	Xxxx	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#

Figura 72 - Report di dettaglio Indicatore di Valutazione

Report di dettaglio dell'indicatore di accreditamento:

Il report in questione evidenzia, per ogni sede, la sua tipologia ed i punteggi ottenuti sui singoli indicatori che compongono l'indicatore di accreditamento (B.3.1, B.3.2, B.3, B.4.1, B.4.2, B.4.4, B.4,B).

ID operatore	Denom. operatore	ID sede	Denom. Sede	B.3.1	B.3.2	B.3	B.4.1	B.4.2	B.4.4	B.4	B
2503	xxxx	2895	Xxxx	#	#	#	#	#	#	#	#
2497	xxxx	2889	Xxxx	#	#	#	#	#	#	#	#

**Figura 73 - Report di dettaglio Indicatore di Accreditamento**Report di dettaglio dei dati relativi alle competenze professionali:

Il report di dettaglio per i dati di competenze professionali evidenzia per ciascun operatore i valori in termini di competenza professionale e livello di istruzione delle relative risorse umane.

ID operatore	ID sede	Figure di sistema					Figure di docenza				
		Titolo di studio	Esperienza lavorativa	Età media	Sesso	Tipo rapporto	Titolo di studio	Esperienza lavorativa	Età media	Sesso	
2503	2503	#	#	#	#	#	#	#	#	#	
2503	2503	#	#	#	#	#	#	#	#	#	

**Figura 74 - Report di dettaglio Competenze Professionali**Report di dettaglio dei dati relativi alla dotazione logistica:

Il report di dettaglio dei dati di dotazione logistica evidenzia per ciascuna sede, il valore in metri quadrati relativo alle varie tipologie di locali.

ID operatore	ID Sede	Aule	Segreteria	Attività individuali e d'equipe	Servizi igienici	Laboratori informatica	Laboratori specialistici < 1000mq	Laboratori specialistici > 1000mq	Attività motorie
2503	2503	#	#	#	#	#	#	#	#
2503	2503	#	#	#	#	#	#	#	#

**Figura 75- Report di dettaglio Dotazione Logistica**Report di dettaglio dei dati relativi alle risorse economiche:

Il report di dettaglio dei dati sulle risorse economiche evidenzia per ciascun operatore i valori delle relative risorse economiche, con l'indicazione della percentuale di entrate da contributi pubblici sul totale delle entrate dell'ente stesso.

ID Sede	Entrate per interventi di Formazione	Entrate Articolo 27	Entrate Finanziamento Pubblico	Autofinanziamento	TOT	% Entrate Contributi pubblici/Totale
2503	#	#	#	#	#	#
2503	#	#	#	#	#	#

**Figura 76 - Report di dettaglio Risorse Economiche****Report complessivo**

Il report complessivo visualizza per ogni operatore il totale dei progetti conclusi, il valore degli indicatori di valutazione ed accreditamento sia per trimestre che ricalcolati su base annuale, riportando inoltre sia il punteggio complessivo di rating, che la rispettiva fascia.

Una seconda versione del report disponibile a sistema focalizza l'analisi sui soli operatori che hanno erogato servizi in diritto dovere.

ID Operatore	Operatore	ID SEDE	SEDE	B.1	B.2	B.3	B.4	B	I trimestre 2006			II trimestre 2006			III trimestre 2006			IV trimestre 2006			TOTALE			
									Prog	A.1	A.2	A.3	Rating	Prog	A.1	A.2	A.3	Rating	Prog	A.1	A.2	A.3	Rating	Prog
2503	XXXX	2895	XXXX	#	#	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#
2497	XXXX	2889	XXXX	#	#	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#
2503	XXXX	2895	XXXX	#	#	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#
2497	XXXX	2889	XXXX	#	#	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#
2503	XXXX	2895	XXXX	#	#	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#
2497	XXXX	2889	XXXX	#	#	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#
2503	XXXX	2895	XXXX	#	#	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#
2497	XXXX	2889	XXXX	#	#	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#
2503	XXXX	2895	XXXX	#	#	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#
2497	XXXX	2889	XXXX	#	#	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#
2503	XXXX	2895	XXXX	#	#	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#
2497	XXXX	2889	XXXX	#	#	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#
2503	XXXX	2895	XXXX	#	#	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#
2497	XXXX	2889	XXXX	#	#	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#
2503	XXXX	2895	XXXX	#	#	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#
2497	XXXX	2889	XXXX	#	#	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#	222	#	#	#

Figura 77 - Report complessivo

Tale report permette di filtrare per tipologia di sede (SF3, SF2, SF1, Università ed Istituti scolastici) oltre ad ordinare in modo crescente o decrescente le singole colonne.

Il report permette inoltre di selezionare gli enti che assumono per ciascun indice o indicatore sintetico, un valore compreso tra un valore minimo ed un valore massimo.

**Strumenti a disposizione**

Il reporting standard è reso disponibile mediante una piattaforma *ad hoc*.

Le tabelle sono tutte estraibili su file Microsoft Excel per eventuali elaborazioni aggiuntive.

**TABELLA FIGURE**

- Figura 1 - Il processo di accreditamento ed il processo rating*
- Figura 2 - Tipologie di accreditamento*
- Figura 3 - Definizione delle Classi*
- Figura 4 - Dimensioni di analisi possibili*
- Figura 5 - Indicatori per l'accREDITamento – Qualità*
- Figura 6 - Indicatori per il rating – Attività*
- Figura 7 - Indicatori per l'accREDITamento - Efficienza*
- Figura 8 - Indicatori per l'accREDITamento - Efficacia*
- Figura 9 - Indicatori per il rating - Efficacia*
- Figura 10 - Indicatori (numerici) per l'accREDITamento - Dotazione Logistica*
- Figura 11 - Indicatori (numerici) per l'accREDITamento - Situazione Economica*
- Figura 12 - Indicatori (numerici) per il rating – Relazione con il territorio*
- Figura 13 - Modello di Rating*
- Figura 14 - Modello di Rating per il monitoraggio dei parametri*
- Figura 15 - Modello di Rating per la valutazione della qualità formativa*
- Figura 16 - Sottoinsiemi di servizi formativi/tipologia di destinatari*
- Figura 17 - Sottoinsiemi di tipologie di accREDITamento*
- Figura 18 - Sottoinsiemi - Attività*
- Figura 19 - Esempio: i progetti vengono ordinati per numero di ore di formazione erogate*
- Figura 20 - Esempio: Aggregazione per sede del numero di ore di formazione erogate*
- Figura 21 - Metodo di attribuzione del punteggio - Attività*
- Figura 22 - Questionario di soddisfazione per il Servizio Formativo obbligo formativo*
- Figura 23 - Questionario di soddisfazione per il Servizio Formativo di Formazione Superiore*
- Figura 24 - Questionario di soddisfazione per il Servizio Formativo di Formazione Continua*
- Figura 25 - Questionario di soddisfazione per i corsi di durata inferiore a 40 ore*
- Figura 26 - Esempio di scheda di sintesi*
- Figura 27 - Monitoraggio mancata risposta al questionario*
- Figura 28 - Questionario di soddisfazione occupazionale: Rilevazione per singolo allievo*
- Figura 29 - Scheda di sintesi*
- Figura 30 - Questionario di soddisfazione occupazionale: modalità di rilevazione in aggregato*
- Figura 31 - Questionario di soddisfazione occupazionale: modalità di rilevazione in aggregato*
- Figura 32 - Punteggi attribuiti alle risposte*
- Figura 33 - Indici Efficienza ed Efficacia*
- Figura 34 - Sottoinsiemi – Attività*
- Figura 35 - Sensibilità e punteggi possibili per Efficienza ed Efficacia*
- Figura 36 - Metodo misto di attribuzione del punteggio*
- Figura 37 - Metodo di attribuzione del punteggio basato sui percentili (A.2.4)*
- Figura 38 - Metodo di attribuzione del punteggio basato sui percentili (A.3.2 – A.3.3)*
- Figura 39 - Fattori di ponderazione – Efficienza*
- Figura 40 - Fattori di ponderazione – Efficacia*
- Figura 41 - Punteggio per la neutralizzazione dei questionari*
- Figura 42 - Sensibilità - Dotazione logistica*
- Figura 43 - Metodo di attribuzione del punteggio - Situazione economica*
- Figura 44 - Sensibilità Competenze professionali*
- Figura 45 - Punteggi per Titolo di studio*
- Figura 46 - Punteggio per Esperienza lavorativa ed Anni di collaborazione con l'ente*
- Figura 47 - Punteggi per Tipo contratto*
- Figura 48 - Distribuzione risorse - Titolo di studio*

*Figura 49 - Distribuzione risorse - Esperienza lavorativa ed Anni di collaborazione con l'ente*

*Figura 50 - Distribuzione risorse - Tipo contratto*

*Figura 51 - Punteggio Età media*

*Figura 52 - Val ass. (%donne - %uomini)*

*Figura 53 - Tabella di transcodifica*

*Figura 54 - Tabella di transcodifica Età media*

*Figura 55 - Fattori di ponderazione delle figure di docenza - Competenze professionali*

*Figura 56 - Tabella di attribuzione dei punteggi: Protocolli formalizzati*

*Figura 57 - Tabella di attribuzione punteggi: Anni di attività formativa*

*Figura 58 - Tabella di transcodifica*

*Figura 59 - Metodo di attribuzione del punteggio - Relazione con il territorio*

*Figura 60 - Sensibilità – Relazioni con il territorio*

*Figura 61 - Fattori di ponderazione – Relazione con il territorio*

*Figura 62 - Fattori di ponderazione rating complessivo*

*Figura 63 - Esempio 1 di valorizzazione dei criteri*

*Figura 64 - Esempio 2 di valorizzazione dei criteri*

*Figura 65 - Esempio 5 di valorizzazione dei criteri*

*Figura 66 - Gantt del processo*

*Figura 67 - Rating annuale parziale*

*Figura 68 - Rating annuale completo*

*Figura 69 - Conversione dei punteggi in fasce, per gli indicatori di valutazione e accreditamento*

*Figura 70 - Indici ed indicatori*

*Figura 71 - Report Sintetico Rating*

*Figura 72 - Report di dettaglio Indicatore di Valutazione*

*Figura 73 - Report di dettaglio Indicatore di Accreditamento*

*Figura 74 - Report di dettaglio Competenze Professionali*

*Figura 75 - Report di dettaglio Dotazione Logistica*

*Figura 76 - Report di dettaglio Risorse Economiche*





