14. MONITORAGGIO DELLE PERFORMANCE

SERVIZI FORMATIVI

LA SODDISFAZIONE VERSO I NOSTRI SERVIZI

Ogni anno vengono realizzate internamente ai Centri di Formazione di Afol MB delle Customer satisfaction per misurare il livello di soddisfazione sia degli adulti che frequentano i corsi serali sia degli alunni che frequentano i corsi in DDIF.

Livello di soddisfazione Allievi DDIF

Griglia di valutazione

Punteggio	Valutazione corrispondente
1	valutazione molto negativa
2	valutazione negativa
3	valutazione neutra o non sa rispondere
4	valutazione positiva
5	valutazione ottima

Risultati

Sezione	Domande	Nr. Allievi	Media
A Attinenza del percorso	Gli insegnamenti le saranno utili al suo futuro professionale?	829	3,59
	Ti sei trovato/a bene in classe con compagni e docenti?	829	3,68
	Sei soddisfatto/a dei risultati ottenuti?	829	3,52
B Preparazione del personale docente/tutore	Il tutor è stato utile?	829	3,56
	I docenti parlano in modo chiaro, li capisci facilmente?	829	3,42
	In che misura i docenti tengono in considerazione i tuoi interessi in ambito scolastico?	829	3.34
	Sei soddisfatto/a dei rapporti con i docenti?	829	3,55
	Quanti docenti giudichi positivamente?	829	3,41
C Organizzazione	Sei stato/a informato/a adeguatamente su orari, regole e regolamenti all'inizio del corso?	829	3,75
	Ti hanno spiegato adeguatamente cosa ti avrebbero insegnato, quale sforzo ti sarebbe stato richiesto e quali fossero gli obiettivi del corso?	829	3,65
D Adeguatezza strutture / strumenti	Riesci a fare pratica con le attrezzature a disposizione?	829	3,62
	MEDIA TOTALE		**3,55**

Livello di Soddisfazione Formazione Continua e Permanente – Apprendistato – Formazione alle Imprese

Griglia di valutazione

Punteggio	Valutazione corrispondente
1	valutazione molto negativa
2	valutazione negativa
3	valutazione neutra o non sa rispondere
4	valutazione positiva
5	valutazione ottima

Risultati

Sezione	Domande	Nr. Allievi	Media
A Attinenza del percorso	E' stato/a ben informato/a dall'ente riguardo il livello di conoscenze necessario per affrontare il corso di formazione?	1815	3,98
	Il corso è stato corrispondente alle sue aspettative?	1815	4,18
	Gli insegnamenti le saranno utili al suo futuro professionale?	1815	4,17
	E' soddisfatto/a delle competenze acquisite?	1815	4,25
B Contenuti del corso	All'inizio del corso gli obiettivi ed i contenuti sono stati presentati in modo adeguato?	1815	4,29
	Rispetto agli obiettivi del corso, i contenuti sono stati coerenti?	1815	4,28
	L'utilizzo di attrezzature è stato adeguato in relazione ai contenuti del corso?	1815	3,72
C Risorse umane coinvolte	I docenti conoscono la materia?	1815	4,68
	I docenti spiegano in modo chiaro, stimolano l'interesse e usano metodi di insegnamento efficaci?	1815	4,53
	I docenti mostrano disponibilità nei confronti delle esigenze e delle richieste degli allievi e nel fornire chiarimenti?	1815	4,63
	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?	1815	3,56
D Organizzazione	All'inizio del corso, gli aspetti organizzativi (orari, regole,…) sono stati presentati in modo esauriente?	1815	4,32
	Rispetto agli obiettivi formativi il numero complessivo di ore del corso è stato adeguato?	1815	4.08
	Gli orari delle lezioni sono organizzati in modo adeguato?	1815	4,25
	Complessivamente l'organizzazione e l'assistenza sono state adeguate?	1815	4,19
	Il personale di segreteria ha dimostrato disponibilità nel fornire e trasmettere le informazioni?	1815	4,10
E Adeguatezza strutture / strumenti	La funzionalità delle aule per le lezioni è adeguata?	1815	4,18
	I materiali didattici (dispense, lucidi, diapositive, video,…) sono stati adeguati dal punto di vista della qualità?	1815	4,03
	I materiali didattici (dispense, lucidi, diapositive, video,…) sono stati adeguati dal punto di vista della quantità?	1815	3,96
	Il numero di attrezzature è stato adeguato in relazione agli obiettivi del corso?	1815	3,88

	La qualità delle attrezzature è stata adeguata in relazione agli obiettivi del corso?	1815	3,86
	MEDIA TOTALE		**4,15**

Livello di soddisfazione allievi formazione superiore – Corso Restauro

Griglia di valutazione

Punteggio	Valutazione corrispondente
1	valutazione molto negativa
2	valutazione negativa
3	valutazione neutra o non sa rispondere
4	valutazione positiva
5	valutazione ottima

Risultati

Sezione	Domande	Nr. Allievi	Media
A Attinenza del percorso	E' stato/a ben informato/a dall'ente riguardo il livello di conoscenze necessario per affrontare il corso di formazione?	18	3,8
	Il corso è stato corrispondente alle sue aspettative?	18	4,1
	Gli insegnamenti le saranno utili al suo futuro professionale?	18	4,2
	E' soddisfatto/a delle competenze acquisite?	18	4,3
B Contenuti del corso	All'inizio del corso gli obiettivi ed i contenuti sono stati presentati in modo adeguato?	18	4,1
	Rispetto agli obiettivi del corso, i contenuti sono stati coerenti?	18	4,2
	L'utilizzo di attrezzature è stato adeguato in relazione ai contenuti del corso?	18	4,1
C Risorse umane coinvolte	I docenti conoscono la materia?	18	4,7
	I docenti spiegano in modo chiaro, stimolano l'interesse e usano metodi di insegnamento efficaci?	18	4,5
	I doce1nti mostrano disponibilità nei confronti delle esigenze e delle richieste degli allievi e nel fornire chiarimenti?	18	4,4
	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?	18	4,3
D Organizzazione	All'inizio del corso, gli aspetti organizzativi (orari, regole,…) sono stati presentati in modo esauriente?	18	4,1
	Rispetto agli obiettivi formativi il numero complessivo di ore del corso è stato adeguato?	18	4,0
	Gli orari delle lezioni sono organizzati in modo adeguato?	18	3,8
	Complessivamente l'organizzazione e l'assistenza sono state adeguate?	18	4,0
	Il personale di segreteria ha dimostrato disponibilità nel fornire e trasmettere le informazioni?	18	4,2
E Adeguatezza strutture / strumenti	La funzionalità delle aule per le lezioni è adeguata?	18	4,0
	I materiali didattici (dispense, lucidi, diapositive, video,…) sono stati adeguati dal punto di vista della qualità?	18	4,1
	I materiali didattici (dispense, lucidi, diapositive, video,…) sono stati adeguati dal punto di vista della quantità?	18	4,0

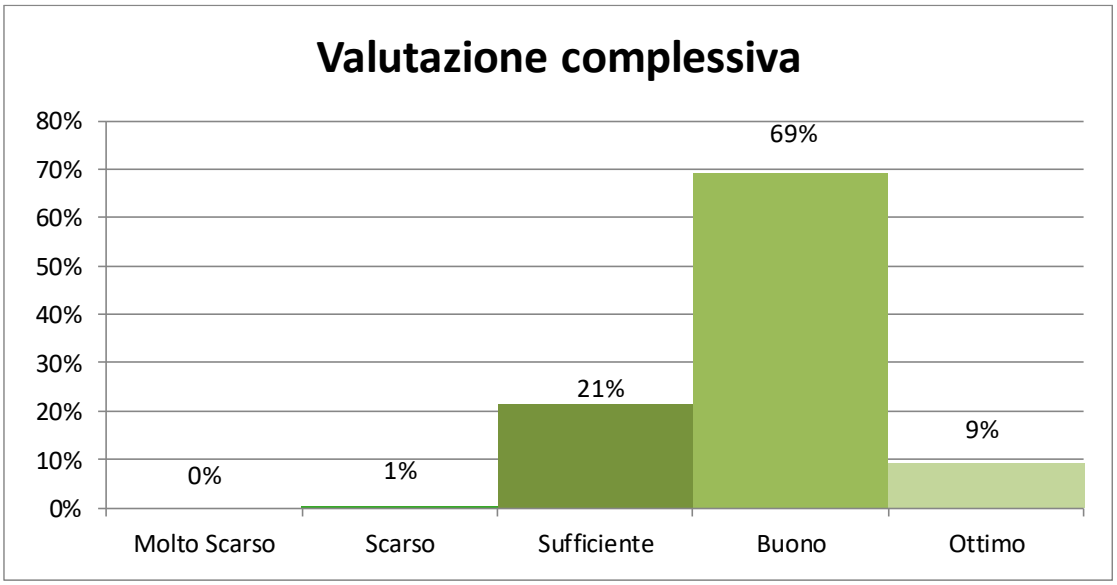
	Il numero di attrezzature è stato adeguato in relazione agli obiettivi del corso?	18	4,0
	La qualità delle attrezzature è stata adeguata in relazione agli obiettivi del corso?	18	3,9
	MEDIA TOTALE		**4,3**

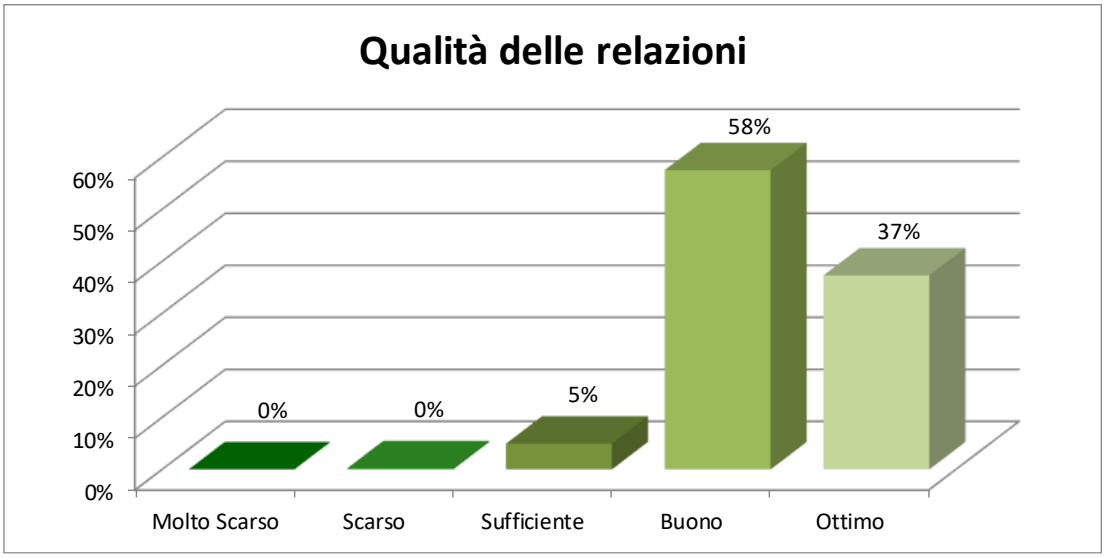
SERVIZI AL LAVORO

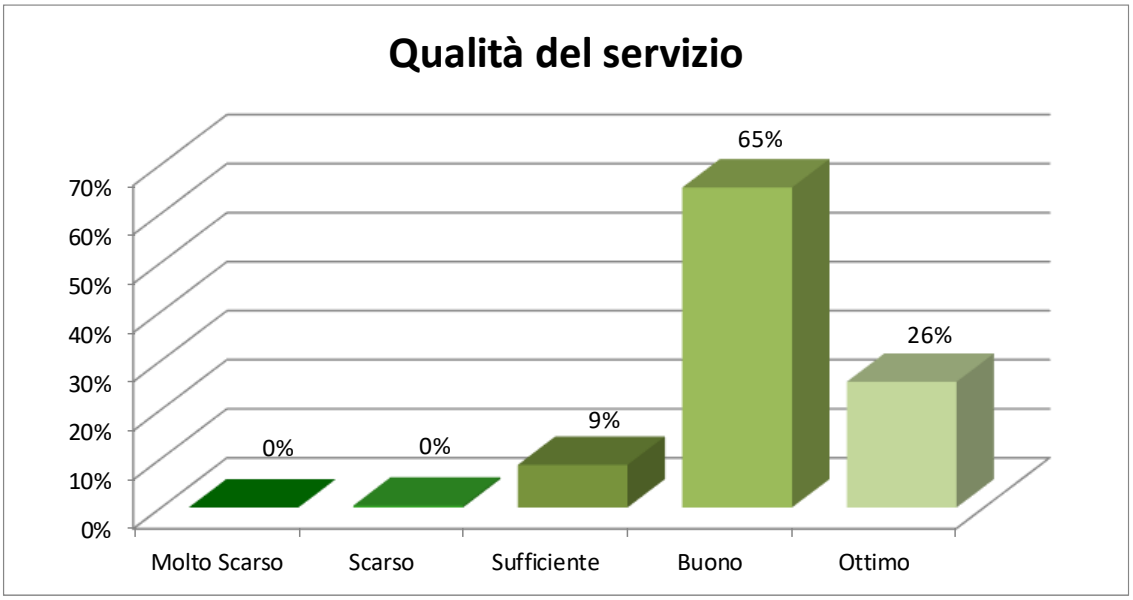
LA SODDISFAZIONE VERSO I NOSTRI SERVIZI

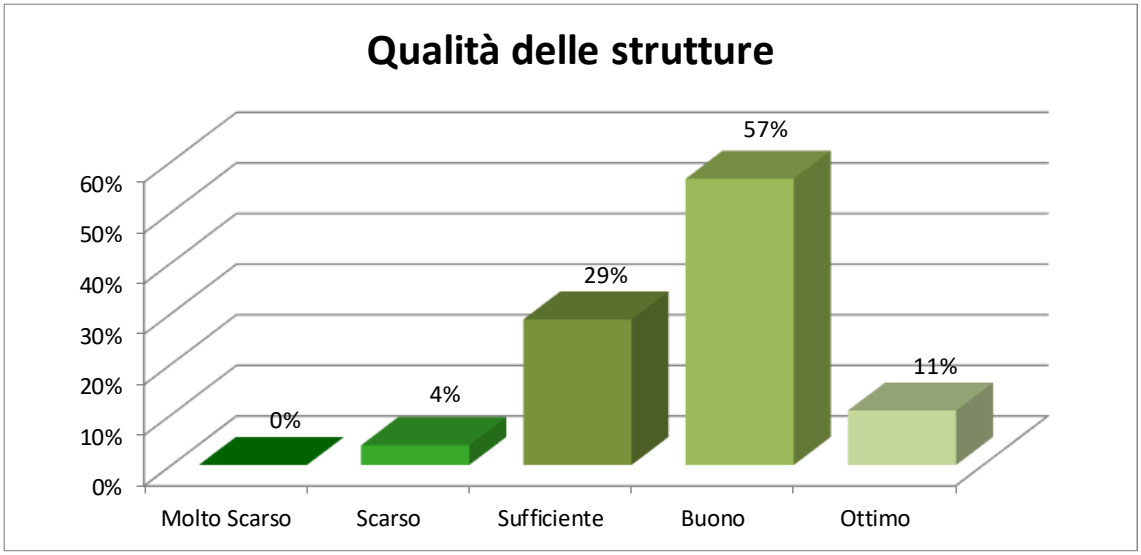
Utenti

Dall'analisi dei 1.794 questionari di gradimento del servizio compilati dai destinatari dei servizi, emerge quanto segue:
I cittadini che si sono rivolti ad Afol MB hanno particolarmente apprezzato la qualità dei servizi offerti e delle relazioni, che hanno saputo far fronte a bisogni sempre più complessi e fortemente modificati dalla crisi del territorio.
La percezione di tale valore rappresenta un indicatore di qualità che attiene all'accoglimento del bisogno reale, individuale e specifico del cittadino, la cui centralità è componente fondamentale del moderno servizio pubblico.



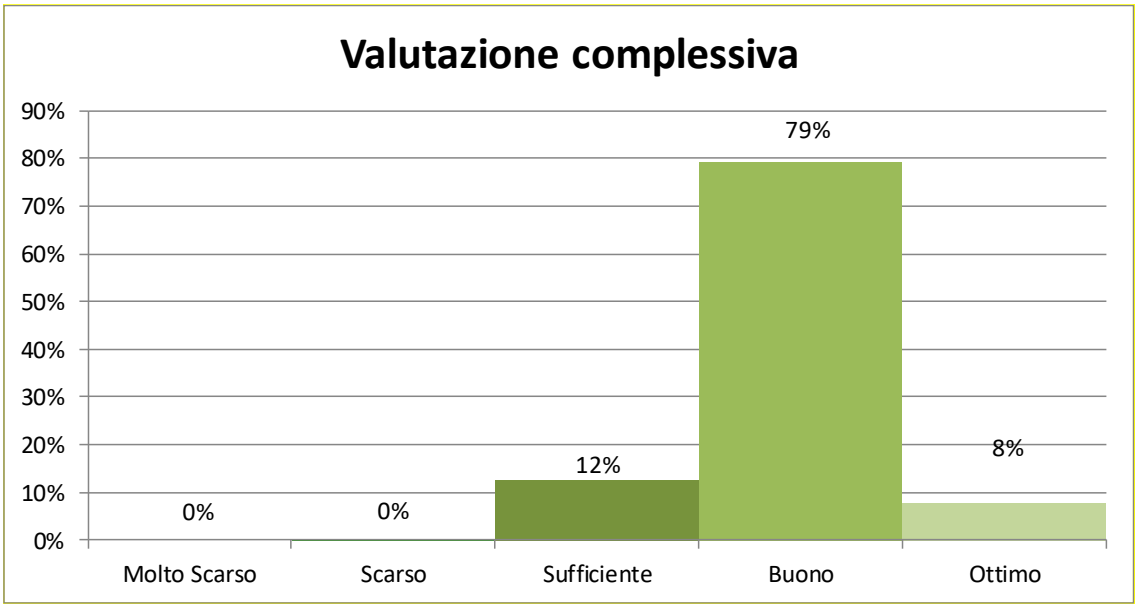

Qualità delle relazioni
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
0%
0%
5%
58%
37%
Molto Scarso
Scarso
Sufficiente
Buono
Ottimo

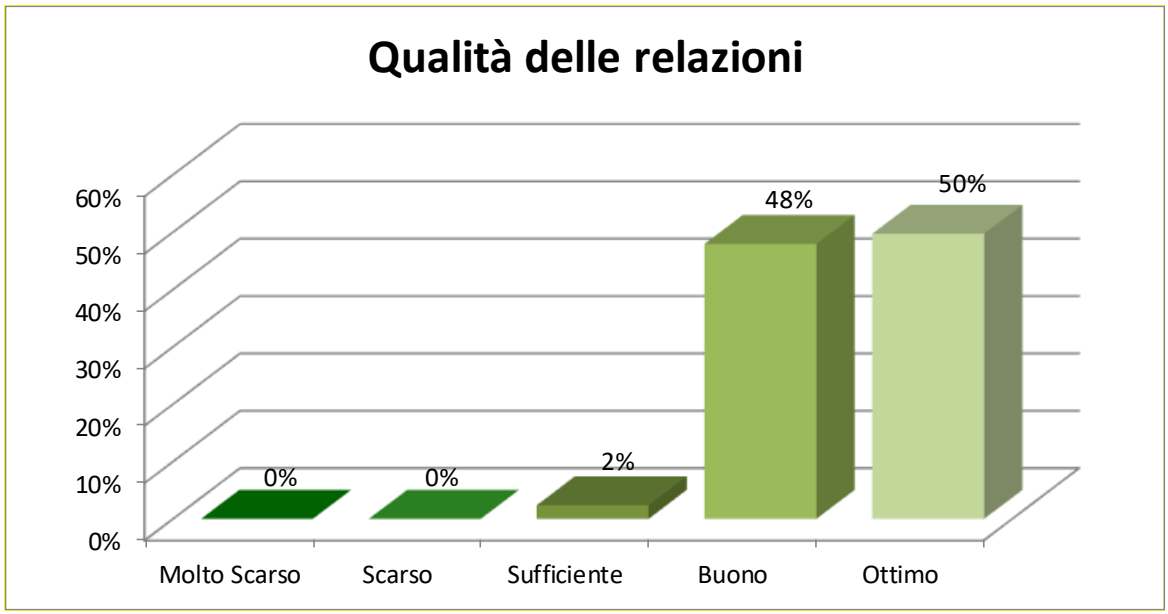

Qualità del servizio
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
0%
0%
9%
65%
26%
Molto Scarso
Scarso
Sufficiente
Buono
Ottimo

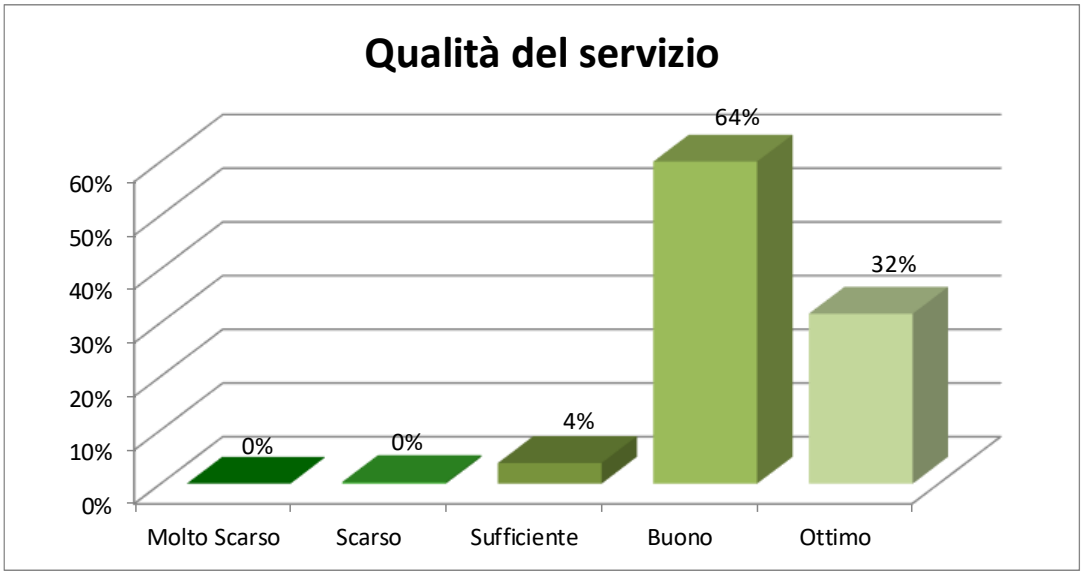

Qualità delle strutture
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
0%
4%
29%
57%
11%
Molto Scarso
Scarso
Sufficiente
Buono
Ottimo

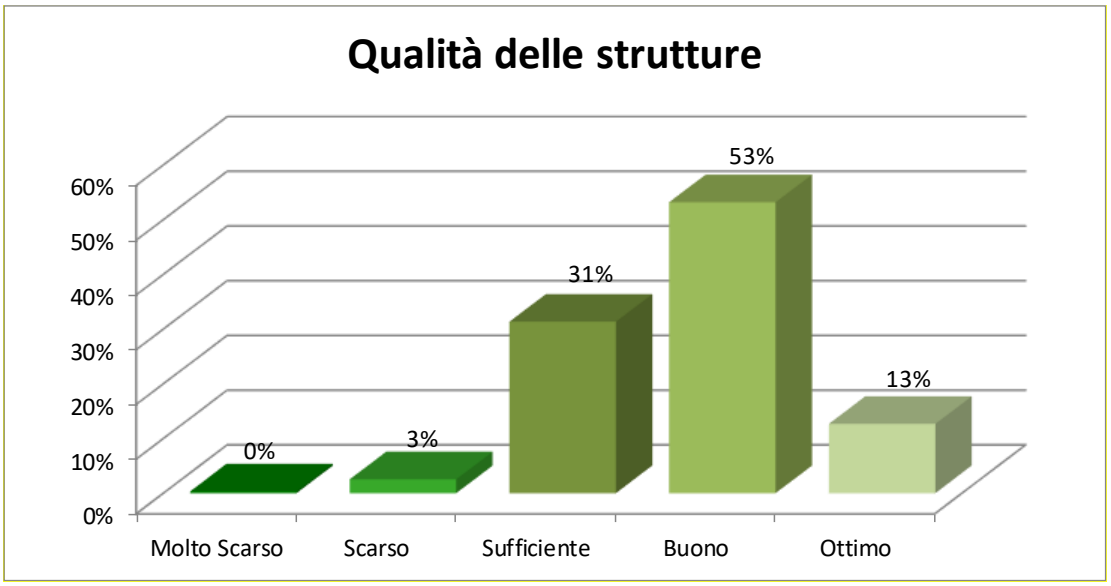
Aziende

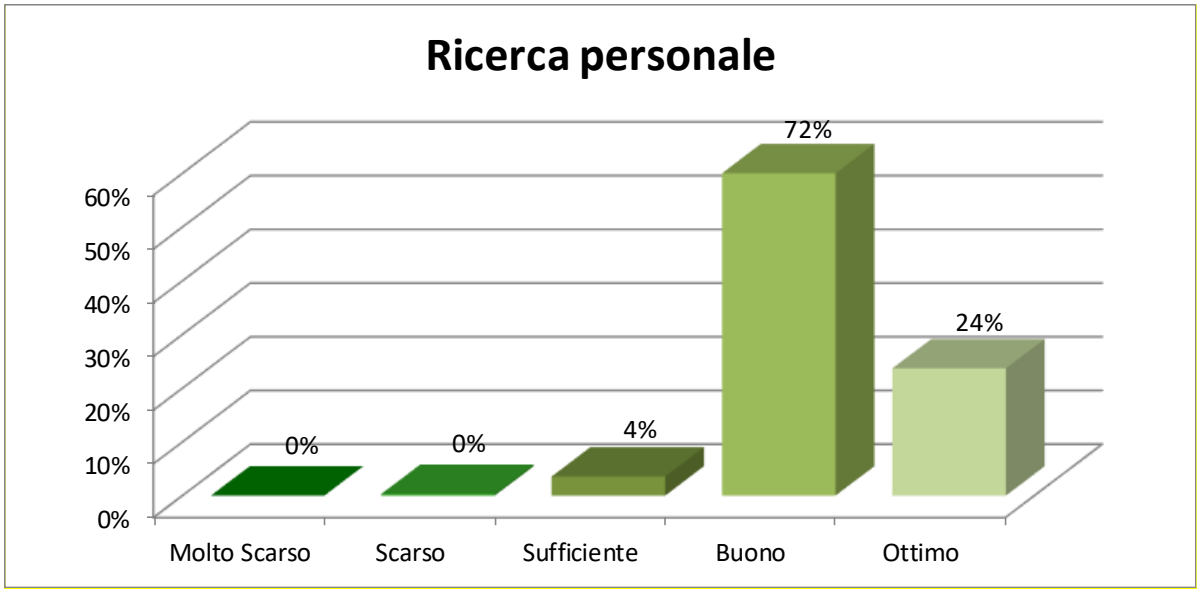
Dall'analisi delle 338 schede di customer satisfaction ritornate dalle imprese che a vario titolo hanno usufruito dei servizi offerti da Afol MB, tramite i CPI (pre-selezione dei candidati per l'incontro domanda-offerta, tirocini, consulenze normative, inserimento lavoratori con disabilità etc.), è emerso un buon grado di soddisfazione delle stesse; molto positivamente è stata valutata la qualità delle relazioni e del servizio, segno che l'offerta diversificata è in grado di dare risposte adeguate, affidabili, precise e all'altezza delle aspettative dell'interlocutore.






Qualità del servizio
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
0%
0%
4%
64%
32%
Molto Scarso
Scarso
Sufficiente
Buono
Ottimo


Qualità delle strutture
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
0%
3%
31%
53%
13%
Molto Scarso
Scarso
Sufficiente
Buono
Ottimo



CARTA DEI SERVIZI: INDICATORI AREA LAVORO

Processi	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Indice anno in corso
Comunicazioneesterna	Pubblicizzare l'offerta dei servizi sul territorio	Tipologia e numero dei canali utilizzati (sito internet, stampa locale, depliant, affissioni)	Almeno 2 canali	conforme
Progettazioe	Efficacia della progettazione dei servizi al lavoro	Nr. progetti approvati/totale	Superiore al 65%	100%
		Importo finanziamento		100%
Erogazione dei servizi al lavoro: politiche attive servizio incontro domanda/offerta	Capacità di proposta dei	Nr. patti di servizio sottoscritti \ Nr. patti	Superiore al 75%	100%
	Conformità PIP erogati rispetto ai dispositivi	Nr. PIP presentati \ Nr. PIP finanziati		100%
	Tasso di evasione richieste	Nr. richieste evase \ Nr. richieste trattate	Superiore al 80%	98%
	Tasso di conformità	Nr. idoneità totali \ Nr. colloqui sostenuti	Superiore al 60%	58,43%
	Tasso di puntualità	Nr. commesse pervenute \ Nr.	Superiore al 70%	91%

Risorseumane e strumentali	Competenza Operatori	Titolo di studio + anni di esperienza nel settore	Conforme alla normativa dell'accreditamento Regionale	conforme
	Disponibilità strumenti	Nr.strumenti per operatore	1 Postazione Attrezzata per operatore	conforme
Miglioramento	Qualità delle relazioni	Qualità dell'accoglienza, chiarezza del linguaggio utilizzato,	=>buono	imprese: 98% cittadini: 95%
	Qualità del servizio	Competenza e professionalità, chiarezza e completezza delle informazioni, adeguatezza dei tempi di attesa e di risposta, comprensibilità e		imprese: 96% cittadini: 91%
	Qualità delle strutture	Facilità di accesso, adeguatezza degli spazi nel rispetto della privacy, confort degli ambienti, orari di apertura		imprese: 66% cittadini: 67%

INDICATORI DI PERFORMANCE

Indicatori di cui alla delibera provinciale n. 78 del 11/7/2013

Indicatori di contesto CPI	Numero di iscritti/Popolazione residente.	*Rilevazione annuale* n.d.
	Numero di iscritti/Popolazione in età lavorativa.	*Rilevazione annuale* 0,038
	Numero nuovi iscritti nell'anno di riferimento e anno precedente.	Anno in corso 21.374 anno precedente 22.828
Indicatori di erogazione (Legge 92/2012) *	Numero di colloqui di orientamento effettuati entro i tre mesi dall'inizio dello stato di disoccupazione ai percettori di indennità di disoccupazione.	*Rilevazione annuale* 21.374
	Numero di persone inserite in un percorso di formazione della durata complessiva non inferiore a due settimane entro dodici mesi dall'inizio dello stato di disoccupazione ai percettori di indennità di disoccupazione.	n.d.
	Numero di persone a cui è stata offerta almeno una proposta di inserimento lavorativo entro la scadenza del periodo di percezione del trattamento di sostegno al reddito.	n.d.

	Numero di persone inserite in un percorso di formazione della durata complessiva non inferiore a due settimane entro dodici mesi dall'inizio dello stato di disoccupazione ai beneficiari di integrazione salariale o con sospensione dell'attività lavorativa superiore ai sei mesi.	n.d.
Indicatori struttura organizzativa	Numero addetti/Numero di iscritti CPI.	*Rilevazione annuale* 0,0025
	Numero addetti/Numero persone in formazione.	n.d.
	Costo collaboratori esterni/Costo personale strutturato* *Sui servizi oggetto del contratto di servizio non sono previsti collaboratori esterni. I valori di costo relativi, invece, al personale strutturato sono quelli rendicontati nel contratto di servizio e quindi non comprendono il costo del personale ex provinciale sebbene impiegato sui servizi oggetto del contratto perchè finanziati diversamente.	*Rilevazione annuale A cura uff personale*
	Costo personale staff/Costo personale totale* *Il costo personale totale è uguale al costo personale strutturato in quanto il costo del personale esterno così come specificato nella sezione precedente è pari a € 0. Il costo del personale di staff, invece, è uguale al costo del personale dedicato ai servizi amministrativi generali così come rendicontato nel contratto di servizio.	*Rilevazione annuale A cura uff personale*

*in attesa di decreti attuativi L. 92/2012

Altri indicatori Piano Performance 2017

INDICATORE	RISULTATI ATTESI annui	RISULTATI 1° Sem. 2017
% Centri Impiego (N. CPI /popolazione pop. in età lavorativa (da Istat)	**0,0007%**	**0,0007%**
Tasso accessibilità (n. h apertura sportelli CPI/h settimanali)	**83,33%**	**83,33%**
Tasso evasione richieste tirocini (numero tirocini evasi/tirocini richiesti)	**100%**	**100%**
Tasso conformità IDO (numero idoneità/colloqui sostenuti)	**61%**	**58,43%**
% gradimento del servizio (cittadini)	**80%**	**82,77%**