

PIANO DI MIGLIORAMENTO MERCURIO: RELAZIONE TECNICA DI DESCRIZIONE E VALUTAZIONE DELLE ATTIVITA' SVOLTE NELLA TERZA FASE –ELABORAZIONE DEL NUOVO SISTEMA DI INDICATORI- MARZO-GIUGNO 2009

Il Nucleo di Supervisione e Coordinamento di Mercurio ha provveduto alla stesura della Relazione Tecnica riguardante la terza fase del Piano di Miglioramento.

FASI	ATTIVITÀ SVOLTE	OUTPUT REALIZZATI	INDICATORI DI REALIZZAZIONE RILEVATI	VALUTAZIONE PER ATTIVITA'
FASE 3 ELABORAZIONE DEL NUOVO SISTEMA DI INDICATORI	3.1 Progettazione partecipata dei contenuti del Monitor	3.1 a) focus group di coinvolgimento degli stakeholders interni: finalizzati alla condivisione della metodologia applicativa e all'elaborazione di un linguaggio comune. Allegato 3A 3.1 b) incontro con i componenti della Commissione Tripartita quale sede di progettazione partecipata dei contenuti del Monitor Allegato 3B	Sono stati realizzati i seguenti focus group di coinvolgimento degli stakeholders interni: in data 15/04/09, 07/05/2009, 29/05/2009 e n. 3 focus ristretti con il coinvolgimento del management, della Responsabile del Monitoraggio, del Consulente Statistico e della Responsabile del Servizio Orientamento realizzati finalizzati alla condivisione della metodologia applicativa e all'elaborazione di un linguaggio comune. n.. partecipanti effettivi su n. partecipanti attesi: 5/5 =100% su tutti 3 i focus. In data 15/04/2009, 24/04/2009, 07/05/2009,15/05/2009,29/05/2009, 08/06/2009 n. 6 focus ristretti con il coinvolgimento del	Obiettivo raggiunto senza criticità

			<p>management, della Responsabile del Monitoraggio, del Consulente Statistico e della Responsabile del Servizio Aziende realizzati finalizzati alla condivisione della metodologia applicativa e all'elaborazione di un linguaggio comune. n. partecipanti effettivi/n. partecipanti attesi 4/4 = 100% su tutti 6 i focus in data 15/04/09, 07/05/2009, 29/05/2009 Numero 3 focus ristretto con il coinvolgimento del management, della Responsabile del Monitoraggio, del Consulente Statistico e della Responsabile del Servizio Formazione realizzati finalizzati alla condivisione della metodologia applicativa e all'elaborazione di un linguaggio comune. . n.. partecipanti effettivi su n. partecipanti attesi: 5/5 =100% su tutti 3 i focus.</p>	
	<p>3.2 rielaborazione dei dati e costruzione degli indicatori</p>	<p>3.2 Da Febbraio a Maggio 2009 sono stati realizzati i seguenti output finalizzati alla</p>	<p>2.2 Indicatori di realizzazione: AREA CONTATTI Sono stati formati n. 24 operatori/n. 24 operatori coinvolti</p>	<p>Obiettivo raggiunto senza criticità</p>

costruzione degli indicatori nelle diverse aree di competenza:

Prototipo di Monitor

Allegato 3C

AREA CONTATTI:

completate progettazione, formazione operatori, sperimentazione SILP, progettazione e implementazione reportistica e indicatori di performance/qualità, costruiti manuale utente, manuale tecnico e glossario

SERVIZIO FORMAZIONE

analisi percorso formazione consigliata:

ricostruito storico, riprogettate procedure SILP e avviato inserimento nuovi dati, progettata reportistica, progettati indicatori performance/qualità, costruiti manuale tecnico e glossario

analisi offerta formativa

ricostruito storico, riclassificati corsi per aree disciplinari, automatizzata l'acquisizione dati da CSI progettata e implementata reportistica, progettati indicatori

performance/qualità, costruiti manuale tecnico e glossario

analisi utenza formativa

ricostruito storico, automatizzata l'acquisizione dati da CSI

analisi follow up occupazionale
sistematizzata acquisizione dati (SILP)

customer

riprogettati e unificati i questionari, automatizzate procedure inserimento e estrazione dati,

= 100%

Implementati n. 31 indicatori, 11 criteri di analisi, 2 macro analisi, una per sedi l'altra per servizio.

costruito 1 manuale operativo, 1 manuale tecnico ed 1 glossario, condivisi con i 24 operatore coinvolti e formati ad hoc.

SERVIZIO FORMAZIONE

analisi percorso formazione consigliata ed utenza formativa:

Strutturati

n. 18 dati di base,

n. 17 aree disciplinari,

n. 3 macro analisi: per genere, classe di età e direttiva (per un totale di 10 direttive)

n. 24 criteri di analisi nell'area utenza formativa.

costruiti 1 manuale tecnico ed 1 glossario.

analisi offerta formativa

Strutturati:

n. 17 aree disciplinari

n. 69 sub- aree

n. 3 macro criteri di analisi (per titoli, per corsi e per durata)

n. 10 indicatori

n. 8 criteri di analisi:

per direttiva

per area

per operatore

per fonte di finanziamento

per operatore

per settore

per durata

per n. di ore

progettato incrocio con analisi offerta formativa

AREA MERCATO DEL LAVORO
codificati i fenomeni, definite e avviate procedure di estrazione dati aggregati, definite le procedure estrazione dati disaggregati, progettati reportistica e indicatori

SERVIZIO ORIENTAMENTO
analisi progetti
avviata riprogettazione processi, avviata progettazione inserimento dati in SILP

analisi follow up
ridefinita procedura di inserimento dati in SILP, ridefinita griglia punteggi e livelli occupabilità

SERVIZIO AZIENDE
Preselezione/ matching
riorganizzati processi, ridefinita procedura di inserimento dati in SILP, progettata procedura di stampa e invio delle comunicazioni e dei curriculum vitae persone, progettati reportistica e indicatori, avviati manuale tecnico e manuale utente

customer
riprogettati i questionari, progettato incrocio con analisi servizio aziende

QUESTIONARI SODDISFAZIONE CENTRO PER L'IMPIEGO
rivisti contenuti e schema di pesatura

Strutturati n. indicatori, costruiti 1 manuale tecnico ed 1 glossario

analisi follow up occupazionale
Strutturati
n. 17 aree disciplinari
n- 108 qualifiche professionali
n. 3 macro criteri di analisi:
per genere
per età
per tipo di certificazione
n. 22 dati di base
n. 11 indicatori

customer formazione
n. 9 questionari formulati(1 questionario per ogni direttiva)
n. 109 parametri valutati
n. 7 criteri di valutazione:
per titolo di studio
per genere
per età
per zona
per posizione professionale
per cittadinanza
per stato occupazionale

con possibilità di disaggregazione dei dati fino a singolo corso

costruiti 1 manuale tecnico ed 1 glossario

I manuali tecnici ed i glossari sono stati condivisi con n. 6 operatori/n. 6 operatori coinvolti

AREA MERCATO DEL LAVORO

Strutturati
n. 12 dati di base
n. 6 indicatori
n. 6 criteri di analisi:
per genere
per età
per tipo di contratto
per codice attività
per competenze/proprietà
per provenienza/destinazione

+ effettuata analisi ISTAT e
raccordo con indicatori strutturati.

SERVIZIO ORIENTAMENTO

Strutturati:
n. 5 dati di base
n. 5 criteri di analisi:
per tipo di percorso
per genere
per età
per residenza
per grado di istruzione

n. 10 indicatori

Elaborati e condivisi 1 manuale
operativo ed 1 manuale tecnico
condivisi con n. 9 operatori
coinvolti/n. 9 operatori totali

SERVIZIO AZIENDE

Preselezione/ matching

Strutturati:

			<p>n. 16 dati di base n. 28 indicatori n. 2 blocchi di indicatori matriciali contenenti n. 8 indicatori ciascuno n. 4 criteri di analisi: per qualifica professionale, per tipologia di contratto, per settore di attività per zona</p> <p>customer aziende</p> <p>n. 7 parametri valutati n. 2 criteri di analisi: per servizio ricevuto per caratteristiche utenti</p> <p>Elaborati e condivisi 1 manuale operativo ed 1 manuale tecnico condivisi con n. 3 operatori coinvolti/n. 3 operatori totali</p> <p>QUESTIONARI SODDISFAZIONE CENTRO PER L'IMPIEGO</p> <p>n. 15 parametri valutati n. 2 criteri di analisi: per sede per servizio</p> <p>Rielaborato n. 1 modello di questionario di rilevazione della customer satisfaction</p>	
	3.3 Elaborazione di linguaggio e metodologia condivisa	3.3 E' stato prodotto un documento contenente i contenuti esplicativi delle funzionalità del Monitor, da utilizzare come fonte di autoapprendimento delle risorse	n. 1 documento prodotto stakeholder interni: distribuita 1 copia ad ogni responsabile di	Obiettivo raggiunto senza criticità

		<p>umane interne e di informazione degli stakeholders esterni.</p> <p>Allegato 3D</p> <p>Inoltre, nell'ambito di tale fase, il CSI Piemonte ha manifestato interesse nei confronti del Progetto chiedendo di diventarne partner. Il CSI Piemonte ha così partecipato alla Tripartita, unitamente agli altri portatori di interesse individuati, e ha condiviso le informazioni diffuse attraverso il documento contenente i contenuti esplicativi delle funzionalità del Monitor</p>	<p>servizio quindi n.3 copie distribuite</p> <p>stakeholder esterni: è stata distribuita una copia ad ogni membro della Commissione Tripartita coinvolto: n. membri Commissione Tripartita totali: 12 n. membri Commissione Tripartita partecipanti agli incontri di condivisione del Progetto Mercurio e del Monitor: 8</p> <p>quindi: 8 copie distribuite rispettivamente a: Assessore;1 copia Unione Industriali;1copia Confartigianato;1 copia Confcommercio;1 copia CGIL;1 copia UIL; 1 copia invalidi del lavoro;1 copia invalidi civili 1 copia</p> <p>numero 2 copie distribuite rispettivamente ai due rappresentanti del nuovo partner del Settore nel Progetto: CSI Piemonte.</p>	
3.4 Formazione e rafforzamento delle competenze rivolto al management	3.3 sono stati realizzati incontri formativi dedicati al management di Settore (formazione dei formatori)	<p>Allegato 3E</p>	<p>Numero 6 incontri formativi dedicati al management di Settore realizzati in data: 19/02/2009,; n. partecipanti:4/4 (Dirigente, RIQ, Responsabile Monitoraggio e Consulente) =100%</p>	Obiettivo raggiunto senza criticità

			<p>27/02/2009, n. partecipanti:4/4 (Dirigente, RIQ, Responsabile Monitoraggio e Consulente =100%</p> <p>13/03/2009, n. partecipanti:4/4(Dirigente, RIQ, Responsabile Monitoraggio e Consulente =100%</p> <p>20/03/2009, n. partecipanti:4/4(Dirigente, RIQ, Responsabile Monitoraggio e Consulente =100%</p> <p>2/04/2009 n. partecipanti:4/4 (Dirigente, RIQ, Responsabile Monitoraggio e Consulente =100%</p> <p>17/04/2009 n. partecipanti:4/4 (Dirigente, RIQ, Responsabile Monitoraggio e Consulente =100%</p>	
	<p>3.5 Azioni di condivisione per l'applicazione dello strumento</p>	<p>3.5 sono stati realizzati incontri di informazione e trasferimento delle competenze agli operatori</p> <p>Allegato 3F</p>	<p>In data 27/04/2009 si è tenuta una riunione plenaria di Settore con il coinvolgimento di Dirigente, Management, Responsabili di Servizio, Responsabili di Procedimento e operatori interessati Inoltre sono stati realizzati i seguenti incontri:.</p> <p>Numero 5 incontri finalizzati al trasferimento di competenze</p>	<p>Obiettivo raggiunto senza criticità</p>

		<p>alle risorse umane interne coinvolte nel Piano tra Responsabile del Monitoraggio (management) e Consulente Statistico (Nucleo Operativo) con il Responsabile del Servizio Gestione dell'Informazione tenuti in data</p> <p>15/04/2009, n. 3 partecipanti/n 3 previsti dal piano = 100%</p> <p>24/04/2009, n. 3 partecipanti/n 3 previsti dal piano = 100%</p> <p>19/05/2009, n. 3 partecipanti/n 3 previsti dal piano = 100%</p> <p>08/06/2009, n. 3 partecipanti/n 3 previsti dal piano = 100%</p> <p>23/06/2009 n. 3 partecipanti/n 3 previsti dal piano = 100%</p>	

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLA TERZA FASE DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO MERCURIO:

La terza fase del Piano di Miglioramento Gestionale Mercurio è sicuramente la fase più importante, in quanto avvia l'implementazione del Monitor contenente gli indicatori di performance attesi.

Il carico di lavoro necessario alla riorganizzazione dei dati propedeutica alla creazione degli indicatori, si è rivelato essere maggiore di quanto previsto in fase di pianificazione ed avvio di Mercurio; pertanto tale fase ha subito uno scostamento delle tempistiche previste da Gantt di 2 mesi.

L'obiettivo specifico della terza fase, ovvero individuare con il coinvolgimento attivo degli stakeholder, criteri e strumenti per la risoluzione dei problemi emersi attraverso l'identificazione di metodologie di gestione delle informazioni coerenti con un sistema di qualità improntato alla cultura della misurazione e valutazione è stato raggiunto seppur con il ritardo di due mesi sopra dichiarato.

Il risultato atteso relativo alla terza fase di Mercurio, ovvero approcci sistemici per la gestione efficiente delle informazioni modellizzati e codificati ai fini di un sistema strutturato di misurazione predisposto per la valutazione dell'efficienza e dell'efficacia; metodologia, criteri e strumenti e linguaggio allineati e condivisi tra organizzazione e portatori di interessi organizzati esterni; è stato raggiunto.

Naturalmente il Monitor contenente gli indicatori e gli indici strutturati, non ha carattere statico; la natura stessa del monitor è quella di una realtà dinamica, ove dati, indicatori ed indici verranno periodicamente aggiornati ed integrati, a seconda del contesto in cui l'organizzazione e nello specifico i Servizi del Settore si troveranno ad operare.

Inoltre, nell'ambito di tale fase, il Settore ha ricevuto ed accolto richiesta da parte del CSI Piemonte (Consorzio Servizi Informatici Piemonte) di partnership relativamente a Mercurio, in funzione della rilevanza assunta dal Progetto che ha utilizzato SILP (Sistema Informativo Piemonte Lavoro) quale sistema informatico di riferimento in quanto banca dati comune a tutte le Province Piemontesi, in modo da favorire lo sviluppo di un linguaggio comune ed un sistema di misurazione e valutazione delle performance basato su criteri e know how condivisibili e trasferibili ad altre organizzazioni (province piemontesi e, con gli opportuni aggiustamenti, anche extra piemontesi).

Il Nucleo di Supervisione e Coordinamento

Il Dirigente

Dott. Mario Ventrella

Il RIQ

Dr.ssa Elena Frosio

La Responsabile del Monitoraggio

Sig.ra Chiara Pialorsi