

GRUPPO BANCARIO

**Credito
Valtellinese**



Dalla valutazione della conoscenza alla certificazione del ruolo

Mauro Danesino

**Responsabile Strategie e Politiche del Lavoro
Direttore Creval Academy**



- **Questionari di gradimento**
- **Questionari di apprendimento**
- **Questionari di efficacia**
- **Questionari di valutazione docente**
- **Monitoring in filiale**
- **Certificazione del ruolo**



QUESTIONARI DI GRADIMENTO

SCOPO: Stimare la soddisfazione dei partecipanti rispetto ai contenuti, al materiale didattico, agli aspetti organizzativo-logistici, alla docenza.

SOMMINISTRAZIONE:

Inviato il giorno dopo la conclusione del corso, in modo da rilevare «la prima impressione».

QUESTIONARI DI APPRENDIMENTO

SCOPO: analizzare i cambiamenti indotti dall'intervento formativo in termini di nuove conoscenze o rafforzamento di quelle già possedute.

SOMMINISTRAZIONE:

la distribuzione del test può avvenire all'inizio ed alla fine del corso (per misurare le variazioni), o solo in chiusura per valutare esclusivamente l'avvenuto apprendimento in aula.

QUESTIONARI DI EFFICACIA

SCOPO: valutare come le conoscenze acquisite hanno trovato applicazione nell'attività lavorativa. Contribuisce all'eventuale riprogettazione del corso

SOMMINISTRAZIONE:

la distribuzione del test avviene dopo un periodo congruo, successivo alla frequentazione del corso.



MONITORING IN FILIALE

SCOPO: valutare come le conoscenze acquisite hanno trovato applicazione nell'attività lavorativa.

SOMMINISTRAZIONE: i partecipanti vengono invitati alla compilazione dopo 90 giorni dalla frequentazione del corso.

VALUTAZIONE DEL DOCENTE

SCOPO: analizzare i cambiamenti indotti dall'intervento formativo in termini di nuove conoscenze o rafforzamento di quelle già possedute.

SOMMINISTRAZIONE: il docente, a sua discrezione, compila il questionario solitamente al termine del corso.

CERTIFICAZIONE DEL RUOLO

SCOPO: valutare come la professionalità in tutte le dimensioni che la compongono

SOMMINISTRAZIONE: non è necessariamente collegata alla frequenza di attività formative



Obiettivi e aree di indagine degli strumenti di valutazione attivati dal Gruppo Credito Valtellinese

- Indicatori di assenteismo/partecipazione
- Questionari di gradimento
- Questionari di apprendimento
- Focus group
- Questionari di efficacia
- Questionari di valutazione docente
- Test di verifica/certificazione conoscenze
- Monitoring in filiale
- Indicatori di performance
- **Certificazione di ruolo**

	Adesione	Gradimento	Apprendimento	Efficacia	Conoscenza	Ruolo
Indicatori di assenteismo/partecipazione	✓				✓	
Questionari di gradimento		✓			✓	
Questionari di apprendimento			✓		✓	
Focus group		✓			✓	
Questionari di efficacia				✓	✓	
Questionari di valutazione docente				✓	✓	
Test di verifica/certificazione conoscenze			✓		✓	
Monitoring in filiale			✓	✓	✓	
Indicatori di performance				✓	✓	
Certificazione di ruolo			✓	✓	✓	✓



Il passaggio da una valutazione di conoscenza ad una certificazione di ruolo è una sorta di rivoluzione copernicana, per le caratteristiche proprie della **certificazione**:

Muta il fine: l'enfasi non è più sul mezzo ma sul destinatario la valutazione ha come scopo la verifica che il corso sia stato efficace, la **certificazione** verifica le competenze della persona chiamata a ricoprire il ruolo

Allinea e standardizza ruoli: impone, un benchmark di sistema in termini di conoscenze ed abilità a cui uniformare la struttura e la micro-organizzazione

Crea momento formale: ha un valore ufficiale e come tale è recepita dai Partecipanti

Svolge valutazione effettiva: restituisce un risultato sulla sfera professionale (quella più sensibile) con cui fare i conti

Oggettivizza: la **certificazione** è condotta da un valutatore indipendente esterno al Gruppo



Certificare: conoscenze e competenze per il ruolo

L'attività di certificazione delle conoscenze e delle competenze: nuovo step di valutazione da attuare con lo strumento delle verifiche.

Le attività di verifica poste in essere sono relative a:

- Sviluppo di un sistema di certificazione delle conoscenze
- Attività di certificazione delle competenze tramite FBA

Il nostro sistema di valutazione (misurazione) dell'apprendimento, in coerenza con quanto previsto dal Protocollo d'intesa tra Credito Valtellinese e FBA, relativo alla certificazione delle conoscenze, consiste nella **verifica del gap colmato rispetto al livello di conoscenza applicativa misurata all'ingresso.**



Le attività di certificazione rispondono alle esigenze:

- di favorire maggiore flessibilità all'interno dell'azienda con una organizzazione del lavoro che garantisca acquisizione di responsabilità e prestazioni certe.
- di garantire un innalzamento del livello qualitativo dei contenuti delle figure professionali
- di sviluppare un processo di adeguamento dei contenuti delle professioni, definendone in modo chiaro e univoco i requisiti e le caratteristiche





n. invitati

100

n.
adesioni

75

75%