



Unione Europea



La tua
Campania
cresce in
Europa



Azione: **PIANO DI FORMAZIONE CONTINUA PER LAVORATRICI/LAVORATORI**

Attività: **Progettazione Percorso Formativo “Learning Theatre”**

Organizzazione Partner responsabile: **CONFORM S.c.a.r.l.**

Partner incaricato dell'attività di progettazione ed erogazione

- Intesa Sanpaolo Formazione S.c.p.a

Data compilazione: 27/10/2014

Versione: 01



BANCO DI NAPOLI

INTESA SANPAOLO
FORMAZIONE



Indice

Sommario

1. Premessa	3
1.1 Ricadute del Percorso sul sistema culturale del territorio	3
1.2 Finalità del Percorso Formativo	4
2. Riferimenti metodologici per la progettazione del Percorso Formativo.....	4
3. Il Piano Formativo	6
3.1 Architettura Complessiva	6
3.2 Articolazione dei moduli	6
4. Strumenti di Valutazione e Certificazione dei risultati didattici conseguiti	10
5. Monitoraggio e controllo qualità del Piano	10

1. Premessa

Il Percorso Formativo “**Learning Theatre**” risponde a quanto previsto nel progetto approvato, alla sezione **4.2.3 Innovazione nei processi di selezione e formazione dei formatori**, e rientra a pieno titolo nelle azioni di sperimentazione del **Centro Sperimentale di Sviluppo delle Competenze del Settore Finanziario e Assicurativo “BeALab – Banche e Assicurazione Laboratory”**.

Il Centro ha come finalità quella di:

- sperimentare **attività di ricerca e metodologie formative** per lo sviluppo delle competenze nel settore finanziario e assicurativo e per la messa a sistema di interazioni virtuose tra istituzioni scolastiche, università, agenzie formative e imprese, mediante la creazione di figure professionali che corrispondano alle reali esigenze aziendali, attuali, ma soprattutto prospettiche;
- favorire la **cooperazione tra partner**, con competenze distintive specifiche e differenziate, nella ricerca di modelli di sviluppo delle competenze nell’alta formazione, nella formazione continua, nella formazione post-diploma e post-universitaria, nell’orientamento, bilancio e certificazione delle competenze e nel placement;
- garantire il **presidio della centralità delle competenze**, esplicitando i risultati finali di apprendimento in termini di competenze documentabili, osservabili e riconoscibili, ai fini della loro certificabilità;
- fornire una **risposta formativa e consulenziale mirata** per occupati e non occupati che vogliono costruire o migliorare le proprie competenze tecniche e manageriali, fondata sulla capacità di leggere le esigenze del sistema e di co-progettare, assieme agli esperti del settore, e sperimentare un **sistema di offerta**, che preveda:
 - 1) **servizi** funzionali per lo **sviluppo delle competenze** e per il **miglioramento della competitività del settore**, quali: analisi dei fabbisogni, orientamento e bilancio delle competenze, certificazione delle competenze, placement;
 - 2) **interventi di formazione**, strutturati in: percorsi di alta formazione post laurea – Master di II livello, percorsi di formazione post-diploma, percorsi di alternanza scuola-lavoro, percorsi di formazione continua per il personale dipendente delle aziende del settore.

In particolare, il Percorso Formativo è destinato al personale delle strutture aderenti alla partnership, con il coinvolgimento di altri soggetti di strutture pubbliche e private che hanno interagito con la stessa per la realizzazione delle diverse azioni del CSSC Finanziario Assicurativo, con l’obiettivo di rafforzare le competenze metodologiche e valutative in ambito didattico, attraverso format sperimentali ad alto valore innovativo.

1.1 Ricadute del Percorso sul sistema culturale del territorio

Il Percorso Formativo “**Learning Theatre**” si inserisce nel più ampio contesto culturale del territorio di riferimento del **Centro Sperimentale di Sviluppo delle Competenze del Settore Finanziario e Assicurativo**. In particolare, il presupposto di fondo del percorso è che disporre di un patrimonio di conoscenze tecniche, capacità, abilità, attitudini, comportamenti e atteggiamenti da parte degli specialisti della formazione sia fattore determinante per incidere efficacemente nell’applicazione del Modello sperimentato alle specifiche situazioni formative promosse in futuro a favore di disoccupati, inoccupati e operatori del settore, in continuità con le prassi già attuate.

L’obiettivo è quello di fertilizzare progressivamente l’intero sistema culturale nel quale opera la partnership attraverso la diffusione delle *best practices* che hanno caratterizzato la complessiva esperienza del suddetto CSSC, contribuendo non poco a sviluppare consapevolezza e a generare cambiamento nei processi di apprendimento, grazie ad un orientamento di carattere maieutico più rispondente alle attuali esigenze formative e alle metodologie/dinamiche ideate ad hoc per garantire la massima efficacia nel raggiungimento dei risultati attesi.

La spendibilità dei format sperimentati, in parte già esportati in contesti analoghi, solleciterà sicuramente una più pronunciata sensibilità verso modelli formativi maggiormente innovativi, come sarà in grado di attivare una cooperazione virtuosa tra le diverse istituzioni educative del territorio a beneficio dei vari stakeholders.

1.2 Finalità del Percorso Formativo

Elemento di forte innovatività per quanto concerne la formazione formatori è senza alcun dubbio la realizzazione di un **network strategico di formatori**, che contribuirà a consolidare relazioni e sinergie operative fra il mondo delle aziende del credito, le scuole, le università e le agenzie formative, nonché stakeholders connessi all'asset progettuale, anche alla luce dell'esperienza dell'Accademia Formatori del Gruppo Intesa Sanpaolo.

Il *Network dei Formatori* rappresenterà l'espressione dell'importanza attribuita alle persone nell'ambito delle organizzazioni di appartenenza ed in particolar modo ai processi formativi a loro destinati.

I formatori rappresentano un tassello fondamentale atto a garantire l'efficacia dell'azione didattica e pertanto necessitano non solo di **sviluppare le competenze** negli ambiti di loro pertinenza, ma di diventare veri **esperti dei processi di apprendimento**, in grado di:

- trasmettere cultura e valori organizzativi
- sostenere la motivazione delle persone
- accompagnare l'accelerazione dei cambiamenti organizzativi

Per il raggiungimento di questo obiettivo sarà realizzata una piattaforma formativa permanente dedicata a:

- far acquisire gli strumenti fondamentali del "mestiere" di formatore;
- consentire la padronanza del ruolo migliorando eventuali gap nella gestione dei processi di apprendimento, attraverso metodologie di carattere maieutico;
- perfezionarsi nel ruolo di formatore ed acquisire gli elementi necessari per gestire la complessità del processo formativo;
- sviluppare particolari sensibilità per contribuire alla progettazione di iniziative a forte contenuto innovativo.

Il percorso di formazione sarà strutturato con momenti di formazione in presenza, laboratori sperimentali, coaching con esperti e partecipazione a comunità di apprendimento on line dedicate, consentendo così l'evoluzione della figura professionale del formatore, da semplice diffusore di knowledge ad agente di cambiamento. In tale prospettiva, l'attivazione di un circuito di cambiamento, promosso e facilitato dal *Network dei Formatori*, genererà percorsi formativi sempre più rispondenti alle nuove richieste del settore.

2. Riferimenti metodologici per la progettazione del Percorso Formativo

I traguardi di apprendimento richiesti oggi dall'organizzazione affrontano aspetti e temi che investono sempre più profondamente la soggettività delle persone. Le competenze oggi più rilevanti per un'azienda sono quelle che coinvolgono l'individuo nella sua modalità d'essere, nella sua personalità, nei suoi stili esistenziali, nella fiducia in se stesso.

Affrontare con successo la formazione su questo fronte richiede di rinnovare e ripensare i modi di approcciare l'apprendimento degli adulti, anche alla luce di una cultura che è sempre più sofisticata e variegata nel proporre conoscenze, stimoli e dinamiche di apprendimento.

Vi è dunque la necessità di superare i limiti e i confini della tradizionale metodologia d'aula, per sviluppare una più forte efficacia nel processo formativo.

Il percorso "**Learning Theatre**" tiene conto delle suddette istanze formative e traduce in piano di apprendimento la metafora del teatro, sviluppandone tutte le implicazioni didattiche, così come di seguito ricapitolate.

- a) **Teatro come espressione umana.** La ricerca teatrale dialoga con i significati e le espressioni della vita e le forme che essa assume nelle relazioni umane, lavorando e tessendo la "materia" stessa del reale. Attraverso il corpo dell'attore, la sua voce e lo spazio, il Teatro esplora il senso della realtà e le sue molteplici metamorfosi, scrivendosi nelle emozioni e nei sentimenti che si incarnano nell'attore, allo stesso tempo individuo e storia umana.

Il Teatro, più di tutte le forme artistiche, è metafora e specchio della vita, territorio di convergenza e sperimentazione dell'espressione attraverso cui l'uomo dà organizzazione alla realtà, servendosi della comunicazione e del linguaggio. Il Teatro è infatti lo spazio di espressione dell'uomo in cui avviene uno dei dialoghi più intensi di relazione, scoperta e ricostruzione della realtà. Nel teatro l'uomo, attraverso la propria identità, incontra quella degli altri e il mondo.

La ricerca teatrale, con il suo patrimonio di metodo, di rigore e di storia, costituisce uno straordinario terreno di scambio e di ricerca, nel quale accorciare le distanze con l'interlocutore ed accedere ad autentiche esperienze dialogiche.

- b) **Teatro per la formazione.** Il Teatro, quale percorso di formazione "oltre l'aula", rappresenta una straordinaria metafora, come pure una ricchissima arena di approcci e leve esperienziali, che si presta ad ospitare processi complessi di apprendimento.

Nel processo formativo, il Teatro diventa dunque la possibilità di ripercorrere ed avere esperienza di se stessi, attraverso dispositivi, sollecitazioni e azioni che attivano in modo completo, profondo e intenso tutte le risorse della persona.

Nell'uso della metafora del Teatro, il percorso di formazione consente ai partecipanti di mettere alla prova la propria identità e le proprie caratteristiche, consentendo anche di riconoscere come l'espressione di se stessi sia inevitabilmente legata al dialogo con l'espressione altrui.

Lo sviluppo e la ricerca organizzativa trovano nel teatro una "metafora" particolarmente congeniale, ed anche una palestra di incontro e contaminazione, attraverso la quale esplorare: *i modelli di comportamento e di azione; le modalità di rappresentazione della realtà; i sistemi di linguaggio e di comunicazione; le forme di organizzazione del senso e del significato.*

Infine, attraverso il linguaggio metaforico del Teatro, il percorso di apprendimento si scandisce continuamente in un ritmo in cui si alternano e si fondono: l'esperienza del tentare, dello sperimentare, della palestra attiva, e l'esperienza del comprendere, del fissare e del cogliere le frontiere superate per farle diventare patrimonio e comportamento acquisito.

- c) **Dinamiche metodologiche del teatro per la formazione.** Si ricordano alcune specificità da cui trae ispirazione l'esperienza formativa del Teatro della Formazione:

- **L'espressione di sé.** *La pedagogia attoriale contemporanea non è educazione ad imparare l'artificio e l'inganno, ma tecnica e modalità attraverso cui la persona scopre e ritrova componenti non pienamente espresse di sé, ricercando i modi più opportuni per comunicarle.*
- **La relazione con il pubblico.** *Non vi è teatro senza pubblico, ma il pubblico non è solo spettatore (come nel cinema). Nella relazione tra attore e pubblico si instaura una soglia che impegna l'attore nell'affrontare il coraggio della propria autenticità, nel cimentarsi nella difficile condizione di essere vicino e allo stesso tempo lontano.*
- **La relazione con un testo.** *Il teatro è linguaggio e il linguaggio non ha necessariamente bisogno di parola e di testo ma vuole raccontare, narrare, coinvolgere in un'esperienza che sia storia. Nel teatro il linguaggio è al servizio della narrazione che si vuole mettere in scena.*
- **L'incontro con il corpo.** *Non vi è attore senza corpo che agisce; nell'esperienza del teatro il corpo diventa scoperta, veicolo per comunicare l'integrità della persona-attore. La pedagogia del teatro lavora sul corpo (in tutte le sue dimensioni) per ricondurlo a potenzialità che sono nascoste, per liberare risorse che sono bloccate, per generare un soggetto che si confronta integralmente con la realtà.*
- **Il tempo.** *Il teatro ha un inizio, una durata e una fine; la relazione con il tempo non è mai accidentale, ma sempre progetto comunicativo che entra in relazione con il pubblico.*
- **L'organizzazione dei ruoli e della competenza.** *Il teatro è anche complessa macchina organizzativa, che mette in relazione ruoli differenti, eterogenee discipline e competenze, necessarie per produrre un'opera, che non è mai l'esito di una singola abilità, ma sempre il frutto di una corralità di ruoli e contributi, più o meno visibili.*

Trasportando le caratteristiche del Teatro nell'esperienza formativa, è possibile configurare una metodologia nella quale troviamo questi contenuti:

- **L'espressione di sé.** *Sperimentare come su un "palcoscenico" le proprie risorse espressive aiuta a governare meglio le modalità attraverso cui ci manifestiamo all'esterno e percepiamo ciò che ci circonda.*

- **La relazione con il pubblico.** Il lavoro di affinamento sulla relazione con l'altro, affrontato come soggetto valutatore, critico e giudicante, rappresenta una grande opportunità di ascolto e di accoglienza.
- **La relazione con un testo.** La produzione di copioni, nei quali la realtà vissuta viene riletta e trasformata in un testo, porta alla luce e rende visibile l'implicito, l'invisibile sotterraneo delle dinamiche che guidano le relazioni e gli accadimenti.
- **L'incontro con il corpo.** Lavorare con le dimensioni emozionali ed emotive che il corpo trattiene, produce e rivela, aiuta a liberare modalità comunicative autentiche e più ricche di modulazioni.
- **Il tempo.** Occorre sempre più cogliere le connessioni che legano un accadimento con l'uso che si fa del tempo e con le risorse che il tempo mette a disposizione.
- **L'organizzazione dei ruoli e delle competenze.** Si tratta di imparare a confrontarsi e a gestire efficacemente gli scopi di un prodotto da realizzare, le scadenze, l'assegnazione di ruoli e di attività, la realizzazione di un processo composto da fasi e compiti.

3. Il Piano Formativo

3.1 Architettura Complessiva

Il Percorso Formativo “**Learning Theatre**” si articola in diverse azioni, tutte di carattere laboratoriale, e ha come obiettivo quello di imparare a facilitare i processi di apprendimento insegnando ad apprendere attraverso tre dinamiche principali: *story telling*, *teatro della formazione* e *movie education*.

L'articolazione del piano segue una traccia che aiuta a: portare alla luce i modelli di rappresentazione e conoscenza che si hanno della realtà specifica; riconoscere dettagli di comportamento didattico che fanno la differenza; progettare un'azione formativa accurata e attenta a tutti gli aspetti che concorrono al suo successo.

La traccia è concepita, a sua volta, come una sorta di copione e tocca le seguenti dimensioni:

- **il contesto** (l'ambito in cui si svolge l'atto recitativo);
- **il formatore come attore principale** (chi è, come arriva ad essere responsabile della conduzione del processo di apprendimento; il suo stato d'animo e i suoi vissuti; le sue attese verso i risultati che si propone di ottenere nel corso)
- **il partecipante come co-attore** (profilo, vissuti, aspettative, interazione)
- **le singole scene dell'azione** (narrazione in micro-scene delle sequenze che caratterizzano il processo formativo)
- **lo script della recitazione** (ciò che si dice nella scena, le comunicazione non verbale che agisce nella scena, l'espressione del volto e dello sguardo, il tono e il ritmo della voce, i movimenti del corpo nello spazio, etc.)

Il Piano si sviluppa in un crescendo di sperimentazioni concrete dei focus tematici e costituisce una sorta di palestra di progressivo allenamento di carattere pratico per migliorare la propria performance didattica attraverso il potenziamento dei fattori chiave e l'acquisizione di metodiche innovative.

3.2 Articolazione dei moduli

Titolo Modulo		gg.	hh	N. Ed.	Partecipanti
<i>Learning Lab</i>		1	8,00	1	15
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire gli strumenti fondamentali e le leve strategiche del "mestiere" di formatore • Sviluppare consapevolezza delle implicazioni e delle responsabilità connesse a tale ruolo • Acquisire familiarità con i diversi stili di apprendimento di carattere innovativo • Acquisire conoscenze relative al processo formativo (gestione relazioni, organizzazione, valutazione, etc.) 				
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> • Il ruolo del formatore 				

	<ul style="list-style-type: none"> • L'apprendimento degli adulti • Il <i>cooperative learning</i> • La gestione e l'organizzazione dell'aula per generare apprendimento • La valutazione didattica in itinere • I format innovativi: <i>story telling, learning Theatre, movie education</i>
Modalità	<ul style="list-style-type: none"> • Speech • Talk show • Riflessioni autobiografiche • Attivazione e debriefing • Laboratorio espressivo • Simulazioni • Confronto in plenaria • Homework

Titolo Modulo	gg.	hh	N. Ed.	Partecipanti
<i>Improvement Lab</i>	1	8,00	1	15
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Potenziare le competenze acquisite nella fase di learning pool • Analizzare i casi di "successo" e quelli "critici" • Monitorare la propria performance con il supporto del docente e dei colleghi in aula • Ripercorrere e analizzare la propria esperienza di formatore, identificando punti di forza e aree di miglioramento 			
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> • Approfondimento dei contenuti del modulo precedente • Condivisione delle esperienze di docenza • Analisi di casi vissuti • Sperimentazione del Teatro della Formazione • Redazione del Piano di apprendimento individuale 			
Modalità	<ul style="list-style-type: none"> • Auto casi • Peer-coaching • Sceneggiatura di rappresentazioni • Visione delle riprese e feed back • Learning plan individuale in double check • Homework 			

Titolo Modulo	gg.	hh	N. Ed.	Partecipanti
<i>My Learnig Farm</i>	1	8,00	1	15
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Raggiungere la piena padronanza del ruolo • Trasferire modelli, teorie, approcci, strumenti interpretativi, tipici dei contesti formativi innovativi • Consentire la sperimentazione delle competenze acquisite in situazioni specifiche • Creare autoconsapevolezza circa le modalità individuali di applicazione delle competenze didattiche • Favorire lo sviluppo della capacità di miglioramento individuale 			
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> • Dall'insegnamento all'apprendimento • Stili di apprendimento (cognitivo ed esperienziale) • Mappe mentali • La gestione delle criticità nei processi formativi • Metodologie e strumenti formativi innovativi • Dinamiche di gruppo di carattere maietutico • Redazione del Piano di apprendimento individuale 			

Modalità	<ul style="list-style-type: none"> • Auto casi • Peer-coaching • Test e questionari individuali • Speech teorici • Studio individuale • Performance e Videoriprese • Filmati didattici • Homework
-----------------	---

Titolo Modulo		gg.	hh	N. Ed.	Partecipanti
<i>Learnig Fertilization</i>		1	6,00	1	15
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Sistematizzare gli apprendimenti acquisiti attraverso il confronto e lo scambio • Condividere e valorizzare gli output del lavoro svolto durante i moduli precedenti • Sviluppare propensione e responsabilità nei confronti del proprio processo di miglioramento • Consolidare il network dei formatori per la diffusione delle conoscenze e dei valori acquisiti nel sistema culturale di riferimento • Promuovere senso di appartenenza alla comunità di pratica 				
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> • Le competenze chiave del form-attore • Elementi di progettazione di una form-azione di carattere innovativo • La cassetta degli attrezzi innovativi del form-attore • Costruzione di una teaching guide efficace per la form-azione • Indicatori predittivi e modalità di verifica del livello di ascolto e di apprendimento • Sperimentazione di format innovativi 				
Modalità	<ul style="list-style-type: none"> • Training Farm (game a squadre) • Expò (mostra creativa) • Sceneggiature • Feed back incrociati • Sollecitazioni teoriche • Homework 				

Titolo Modulo		gg.	hh	N. Ed.	Partecipanti
<i>Advanced Lab</i>		1	6,00	1	15
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Irrobustire la consapevolezza dei processi formativi in considerazione delle odierne condizioni socio-culturali che impattano con il cambiamento • Sviluppare la capacità di governo dei processi critici e centrali della relazione d'aiuto all'apprendimento in aula • Espandere le risorse personali che consentono empatia e comportamenti efficaci nell'azione comunicativa • Accrescere assertività e controllo emotivo in contesti formativi complessi o critici • Sviluppare capacità di diagnosi e gestione strategica delle resistenze • Allenare le abilità necessarie per progettare e utilizzare metodologie alternative alla lezione frontale 				
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> • Motivazione e cambiamento • Linguaggi innovativi • Attivazione del gruppo come risorsa per l'apprendimento • Aiuto nel freezing (fissare gli apprendimenti) • Pedagogia dell'autoregolazione e dell'esperienza 				

	<ul style="list-style-type: none"> • Leadership di aula
Modalità	<ul style="list-style-type: none"> • Cantiere esperienziale • Cantiere trasformativo • Coaching personalizzato • Confronto in aula e de briefing

Titolo Modulo		gg.	hh	N. Ed.	Partecipanti
<i>Learning Action</i>		1	6,00	1	15
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Valorizzare la competenza individuale • Sviluppare le competenze didattiche in funzione dei contesti applicativi • Sperimentare direttamente l'utilizzo dei percorsi blended • Progettare output utili per gestire teaching, tutoring e mentoring nei processi formativi 				
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> • Le leve del cambiamento • Il contributo della formazione al progetto di innovazione e cambiamento aziendale • Il contributo della formazione nel miglioramento della prestazione • Apertura di orizzonti: testimonianze di esperti del settore, esperienze aziendali e istituzioni, scenari e orientamenti nazionali e internazionali 				
Modalità	<ul style="list-style-type: none"> • Cantiere esperienziale • Cantiere trasformativo • Realizzazione di output 				

Titolo Modulo		gg.	hh	N. Ed.	Partecipanti
<i>Learning pool</i>		3	18,00	1	15
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • Allenarsi sulle dinamiche tipiche di un contesto formativo efficace • Imparare a gestire i punti di forza e le aree di miglioramento della propria prestazione • Superare le resistenze psicologiche legate alla prima esperienza di aula • Ricevere stimoli e suggerimenti utili per una performance efficace 				
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> • Dinamiche di aula • Variabili motivazionali nell'apprendimento • Modalità per generare apprendimento • Strumenti per gestire e organizzare l'apprendimento in aula e non • Trucchi del "mestiere" per gestire il contraddittorio • Strategie per garantire assertività • Metodologie per trasferire contenuti 				
Modalità	<ul style="list-style-type: none"> • Sperimentazione su campo • Laboratorio di sperimentazione di sé • Performance di allenamento individuale • Feedback da esperti e da altri partecipanti • Scambi esperienziali e confronto in laboratorio • Scheda di osservazione degli indicatori di performance 				

4. Strumenti di Valutazione e Certificazione dei risultati didattici conseguiti

La valutazione e la certificazione dei risultati didattici conseguiti si basa su un impianto multi-obiettivo, che analizzerà gli effetti della formazione, mediante un processo sistematico di autovalutazione e di eterovalutazione dell'apprendimento raggiunto.

In particolare, il processo di autovalutazione dei partecipanti è alimentato e gestito mediante la predisposizione e la compilazione di uno strumento idoneo a auto-rilevare in ingresso, per ogni azione del percorso, il livello di conoscenza percepito rispetto ai principali nuclei tematici trattati nell'ambito degli interventi formativi.

Tale processo permette ai partecipanti di fissare in modo realistico i propri obiettivi, integrando le aspettative, le conoscenze e le competenze iniziali di ognuno con gli obiettivi formativi programmati, creando le condizioni per un'adesione consapevole e motivata al percorso.

Alla fine del percorso di apprendimento, i discenti potranno nuovamente autovalutare il proprio livello di conoscenza. Il confronto dei dati rilevati fornirà un quadro organico dell'effettivo grado di apprendimento, dell'eventuale gap ancora esistente e quindi delle aree di miglioramento ancora da colmare con la predisposizione di nuove iniziative formative da progettare per completare l'apprendimento.

Per quanto concerne il processo di etero-valutazione, va sottolineato che esso mira a verificare quali conoscenze e/o abilità/capacità sono state apprese. La misurazione avverrà attraverso la valutazione di performances individuali, a cura del docente incaricato.

Di seguito si descrivono gli step previsti per il processo di auto ed etero valutazione:

- somministrare i questionari di auto valutazione in ingresso, costruiti su domande focalizzate sui cluster di competenza previsti e finalizzati a raccogliere indicazioni sul livello di conoscenze ed abilità possedute da ciascun partecipante in merito alle tematiche trattate da ciascun corso;
- mettere a disposizione del personale docente gli esiti delle auto-valutazioni, in modo da orientare l'attività didattica e i momenti di confronto da attivare e gli strumenti operativi da utilizzare;
- verificare in itinere dell'apprendimento raggiunto, mediante questionari di autovalutazione ex post e la valutazione di performances individuali;
- rilevare le aree di miglioramento da attivare per partecipante, desunte dal confronto dei dati raccolti con le auto valutazione ex ante ed ex post sul livello di presidio della competenza target al termine del percorso, in funzione delle quali proporre eventuali nuove iniziative formative da progettare per completare l'apprendimento.

Il processo di auto ed etero valutazione descritto consentirà di certificare le competenze acquisite da ciascun partecipante, garantendo la documentabilità del superamento delle prove di valutazione e la messa in trasparenza dei risultati di apprendimento conseguiti con il rilascio dell'attesto di partecipazione.

5. Monitoraggio e controllo qualità del Piano

L'efficacia e la coerenza del sistema di monitoraggio e controllo qualità è finalizzato a garantire, durante l'intero arco di vita del Piano, l'efficacia (raggiungimento dei risultati) e l'efficienza (adeguato rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti) dell'iniziativa, ponendo in essere eventuali azioni correttive.

Il sistema di monitoraggio e controllo qualità si articola in un insieme integrato di **attività di raccolta, elaborazione ed analisi di dati qualitativi e quantitativi**, con l'obiettivo di **fornire una lettura complessa e completa del Piano Formativo**.

Le aree di analisi fanno riferimento a **indicatori di apprendimento e soddisfazione dei destinatari diretti**, con particolare riferimento al **GRADIMENTO (Customer satisfaction)**, per misurare la soddisfazione che i singoli interventi hanno generato nei partecipanti. La verifica permetterà di determinare se ciascuna edizione del progetto formativo sia stato soddisfacente in termini didattici, organizzativi e sociali, tenendo conto anche delle percezioni di utilità e difficoltà da parte dei partecipanti.

Per effettuare tale misurazione verrà somministrato a tutti i partecipanti, al termine di ciascun corso in cui è articolato il Piano, un questionario di valutazione finale, in base al quale ciascun partecipante potrà esprimere il proprio grado di soddisfazione.

Il questionario sarà strutturato con range da 1 a 5, dove 1 indica per niente soddisfatto e 4 molto soddisfatto (Legenda: 1=per niente; 2 = poco; 3 = abbastanza; 4 = molto; 5 = completamente).

Sulla base delle risposte fornite dai partecipanti, i dati verranno trattati statisticamente e verrà elaborato un report che evidenzierà il grado di soddisfazione raggiunto, espresso graficamente in valore medio, assoluto e percentuale.