GRIGLIA PER LA VALUTAZIONE DEL RUOLO ASSISTENTI						
Fattori di valutazione	**Elementi e comportamenti da osservare**	**1-2**	**3-4**	**5-6**	**7-8**	**9-10**
		riscontro di problemi e criticità e/o comportamenti molto distanti da quanto richiesto	**comportamenti inferiori rispetto a quanto normalmente richiesto al ruolo**	**comportamenti in linea con quanto normalmente richiesto al ruolo**	**comportamenti positivi oltre la media di ruolo**	**comportamenti eccellenti**
LAVORO DI GRUPPO *Capacità di collaborare e di partecipare alla vita di ufficio, dimostrando spirito di gruppo, rispetto scambievole e concretezza operativa per raggiungere obiettivi di team*	**Contributi positivi** **Condivisione delle informazioni** **Rispetto dei ruoli e delle regole del gruppo** **Lavoro collaborativo** **Metodo nella partecipazione alle riunioni**	*Comportamenti osservati molto lontani da quanto atteso per volontà e capacità*	*Comportamenti osservati leggermente al di sotto di quanto richiesto dal ruolo e dai programmi*	*Comportamenti osservati in linea con quanto richiesto dal ruolo e dai programmi ma con spazi di miglioramento*	*Comportamenti osservati molto positivi oltre le soglie normalmente espresse*	*Comportamenti espressi di assoluta eccellenza da riferimento per tutti (best practice)*
AFFIDABILITA' *Capacità di generare output corretti e puntuali che non richiedono correzioni e modifiche. Rispetto degli impegni assunti quali scadenze, smaltimento di lavorazioni, contatti degli interlocutori, ecc…*	**Documenti senza errori** **Rispetto impegni** **Rispetto scadenze** **Rispetto delle procedure** **Attenzione ai particolari**	*Comportamenti osservati molto lontani da quanto atteso per volontà e capacità*	*Comportamenti osservati leggermente al di sotto di quanto richiesto dal ruolo e dai programmi*	*Comportamenti osservati in linea con quanto richiesto dal ruolo e dai programmi ma con spazi di miglioramento*	*Comportamenti osservati molto positivi oltre le soglie normalmente espresse*	*Comportamenti espressi di assoluta eccellenza da riferimento per tutti (best practice)*
AUTONOMIA OPERATIVA *Capacità di agire in autonomia anche senza essere sollecitati, di anticipare i problemi e di formulare proposte di soluzione ai problemi che si presentano*	**Capacità di assumersi in prima persona impegni e rischi** **Capacitá di gestire il proprio lavoro in autonomia** **Capacità di affrontare difficoltà e problematiche** **Pragmatismo e concretezza operativa** **Capacità di individuare alternative di soluzione**	*Comportamenti osservati molto lontani da quanto atteso per volontà e capacità*	*Comportamenti osservati leggermente al di sotto di quanto richiesto dal ruolo e dai programmi*	*Comportamenti osservati in linea con quanto richiesto dal ruolo e dai programmi ma con spazi di miglioramento*	*Comportamenti osservati molto positivi oltre le soglie normalmente espresse*	*Comportamenti espressi di assoluta eccellenza da riferimento per tutti (best practice)*
RELAZIONI INTERPERSONALI *Capacità di esprimersi e spiegarsi e di stabilire rapporti professionali e interpersonali attenti, educati e positivi con clienti (interni ed esterni), interlocutori e colleghi*	**Ascolto** **Collaborazione** **Maturità nei rappporti** **Approccio positivo** **Capacità di mediazione e gestione conflitti** **Capacità di spiegare le proprie argomentazioni**	*Comportamenti osservati molto lontani da quanto atteso per volontà e capacità*	*Comportamenti osservati leggermente al di sotto di quanto richiesto dal ruolo e dai programmi*	*Comportamenti osservati in linea con quanto richiesto dal ruolo e dai programmi ma con spazi di miglioramento*	*Comportamenti osservati molto positivi oltre le soglie normalmente espresse*	*Comportamenti espressi di assoluta eccellenza da riferimento per tutti (best practice)*
FLESSIBILITA' *Capacità di operare su più attività della struttua nella quale è inserito/a, di rispondere positivamente alle emergenze ed alle variazioni dei programmi e dei volumi di lavoro.*	**Numero di attività svolte nell'ambito del ruolo** **Disponibilità al nuovo** **Risposte in situazioni di emergenze (volumi. orari, programmi, ecc…)** **Capacità di fronteggiare picchi di lavoro**	*Comportamenti osservati molto lontani da quanto atteso per volontà e capacità*	*Comportamenti osservati leggermente al di sotto di quanto richiesto dal ruolo e dai programmi*	*Comportamenti osservati in linea con quanto richiesto dal ruolo e dai programmi ma con spazi di miglioramento*	*Comportamenti osservati molto positivi oltre le soglie normalmente espresse*	*Comportamenti espressi di assoluta eccellenza da riferimento per tutti (best practice)*