GRIGLIA PER LA VALUTAZIONE DEL RUOLO DI PROFESSIONAL						
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**
ORIENTAMENTO AI RISULTATI E ALLA QUALITA' DEL SERVIZIO *Capacità di finalizzare gli sforzi ai risultati, di fare efficienza attraverso l'eliminazione delle attività a non valore e di perseguire la qualità del servizio per rispondere ai bisogni dei clienti esterni ed interni*	**Propensione alla esigenze del cliente esterno e interno** **Azione per l'eliminazione dei costi della non qualità** **Capacitá di gestire il disservizio** **Capacitá di analisi e di gestione del feedback** **Approccio basato sul metodo scientifico** **Rispetto procedure del sistema di gestione qualità**	*Comportamenti osservati molto lontani da quanto atteso per volontà e capacità*	*Comportamenti osservati 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)*
INTEGRAZIONE INTERFUNZIONALE *Capacità di agire in logica di processo, di farsi carico delle esigenze delle altre posizioni di lavoro che seguono nel processo e di agire correttamente nel rispetto degli impegni assunti. Superare la logica dei compartimenti stagni.*	**Rispetto degli standard e degli impegni assunti** **Adeguatezza dei supporti (es. Evitare rilavorazioni a valle)** **Aggiornamenti delle informazioni** **Continuitá di comunicazione** **Capacitá di creare connessioni con le altre posizioni** **Orientamento al flusso di lavorazione**	*Comportamenti osservati molto lontani da quanto atteso per volontà e capacità*	*Comportamenti osservati 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)*
PROATTIVITA' E PROPOSITIVITA' *Capacità di agire in autonomia anche senza essere sollecitati, di anticipare i problemi e di formulare alternative di soluzione diverse e proposte di miglioramento anche creative*	**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 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)*
RAPPORTI INTERPERSONALI *Capacità di esprimersi e spiegarsi e di stabilire rapporti professionali e interpersonali attenti, maturi e positivi con clienti (interni ed esterni), interlocutori e colleghi*	**Ascolto** **Collaborazione** **Maturità nei rappporti** **Approccio positivo** **Capacità di mediazione e gestione conflitti** **Empatia** **Fiducia diffusa** **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)*
PROBLEM SOLVING *Capacità di affrontare e risolvere i problemi con metodo scientifico basato sulla capacità di elaborazione dei dati, di focalizzazione delle priorità, di individuazione delle cause e di creatività nella ricerca di alternative di soluzione*	**Capacità di ragionare in termini di cause** **Approccio creativo nella ricerca delle alternative di soluzione** **Capacitá di analisi delle problematiche** **Capacità di agire con metodo** **Capacitá di portare soluzioni coerenti agli obiettivi forniti** **Focalizzazione sulle priorità**	*Comportamenti osservati molto lontani da quanto atteso per volontà e capacità*	*Comportamenti osservati 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)*