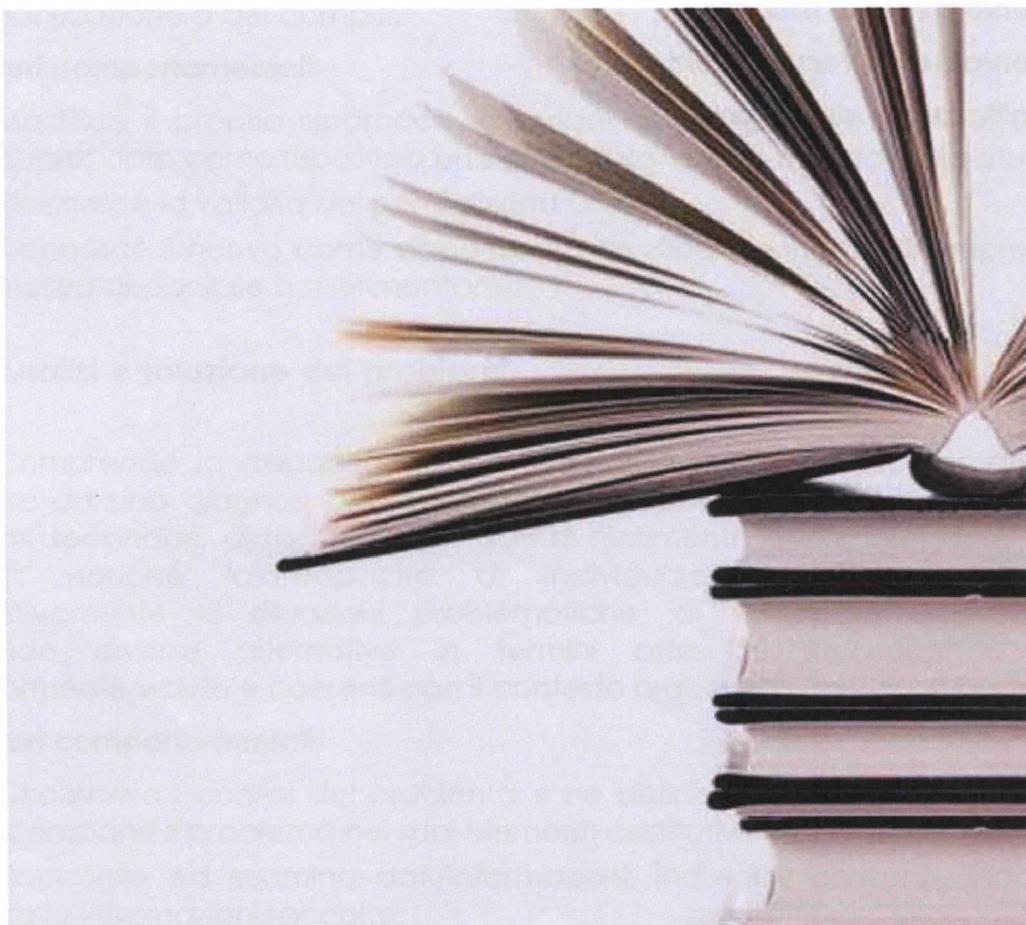




# **MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE**



*Organismo Indipendente di Valutazione della performance - OIV*



## **SISTEMA DI VALUTAZIONE DEL PERSONALE DELLE AREE**

*Dizionario delle competenze*

# **SISTEMA DI VALUTAZIONE DEL PERSONALE DELLE AREE - SI.VA.P.**

## **Dizionario delle Competenze**

### **Indice delle competenze**

- 1. Accuratezza e affidabilità**
- 2. Adattamento e flessibilità**
- 3. Analisi e soluzioni di problemi**
- 4. Collaborazione e lavoro di gruppo**
- 5. Comunicazione**
- 6. Costruzione e utilizzazione del capitale relazionale**
- 7. Iniziativa**
- 8. Orientamento al risultato**
- 9. Orientamento verso l'utente**
- 10. Pianificazione del lavoro**

## 1. Accuratezza e affidabilità

È la capacità di svolgere le attività di competenza con scrupolo e precisione, manifestando zelo ed elevato senso di responsabilità nel portare avanti i compiti assegnati, anche in assenza di indicazioni e verifiche.

### Indicatori comportamentali:

- Controlla sistematicamente le informazioni;
- Verifica regolarmente il proprio lavoro e lo stato di avanzamento dei progetti rispetto a criticità o scadenze;
- Organizza il proprio lavoro in modo sistematico e accessibile.

## 2. Adattamento e flessibilità

È la capacità di lavorare efficacemente in un'ampia gamma di situazioni o con persone/gruppi diversi, adeguando contenuti, approccio, aspettative, linguaggio e comportamenti. È la capacità di adattarsi ai cambiamenti dell'organizzazione o dei compiti.

### Indicatori comportamentali:

- Modifica il proprio approccio e modo di lavorare in favore di uno più appropriato come risposta a un significativo cambiamento della situazione;
- Riconosce la validità dei punti di vista altrui;
- Riconosce il nuovo come opportunità; considera e accetta l'imprevisto; si mostra disponibile a sperimentare.

## 3. Analisi e soluzione dei problemi

Comprende la capacità di analizzare una situazione problematica per giungere ad una diagnosi appropriata, di scomporre il problema principale in problemi secondari, di raccogliere i dati di riferimento e comprendere i fattori rilevanti; nonché la capacità di individuare, affrontare e risolvere tempestivamente le situazioni problematiche, di sviluppare una soluzione valutando diverse alternative in termini attesi e individuando quelle maggiormente valide e coerenti con il contesto organizzativo in cui si opera.

### Indicatori comportamentali:

- Circo-scrive i confini del problema e ne definisce il contenuto e le cause; scompone il problema nei suoi elementi costitutivi;
- Raccoglie ed esamina dati/informazioni; individua coerenze/incoerenze tra le informazioni raccolte;
- Analizza e valuta le soluzioni possibili ed evidenzia la soluzione che comporta maggiori vantaggi;
- Propone le azioni da adottare per mettere in pratica la soluzione individuata.

## 4. Collaborazione e lavoro di gruppo

È la capacità di interagire costruttivamente con i diversi attori all'interno della propria area organizzativa e/o di un gruppo di lavoro, per il perseguimento dei risultati della struttura; di stimolare i colleghi o i membri del gruppo a lavorare insieme in modo efficace; di dimostrare disponibilità e reattività nell'integrare il proprio contributo e le proprie energie con quelle degli altri.

### Indicatori comportamentali:

- Partecipa alle attività del gruppo e fa bene la propria parte di lavoro;
- Accetta il confronto ed è disponibile a riconoscere la validità delle posizioni altrui;
- Condivide tutte le informazioni rilevanti o utili;
- Contribuisce a creare e mantenere un clima favorevole al raggiungimento dei risultati del gruppo.

## 5. Comunicazione

È la capacità di selezionare tra le diverse modalità di comunicazione scritta e/o orale quelle più opportune in relazione agli obiettivi comunicativi specifici e di utilizzarle efficacemente interagendo con i diversi interlocutori.

### Indicatori comportamentali:

- Si esprime in modo chiaro e logico con fluidità verbale, usando un lessico accurato e appropriato;
- Presenta materiale ben organizzato (es. introduzione, messaggio o concetto centrale, sintesi);
- Scrive correttamente e con proprietà di linguaggio;
- Ha capacità di sintesi.

## 6. Costruzione e utilizzazione del capitale relazionale

È la capacità di instaurare e mantenere rapporti, reti di contatto, per creare un proficuo clima di collaborazione finalizzato al conseguimento dei risultati della struttura.

### Indicatori comportamentali:

- Attiva e/o utilizza reti di relazione per ottenere e scambiare informazioni e collaborazione necessarie al conseguimento dei risultati della struttura;
- Sviluppa sinergie interne ed esterne al fine di operare su progetti comuni.

## 7. Iniziativa

È la capacità di identificare problemi, ostacoli e opportunità anticipandoli, e conseguentemente di intraprendere azioni per ottenere il risultato atteso, anche senza essere sollecitato/a. Si manifesta come predisposizione ad agire allo scopo di evitare problemi o di trovare/creare nuove opportunità.

### **Indicatori comportamentali:**

- Riconosce e anticipa le opportunità senza essere forzato/a dalle situazioni;
- Agisce rapidamente e con decisione in una situazione di crisi;
- Riesce a prevedere e si prepara ad affrontare problemi non evidenti agli altri.

## **8. Orientamento al risultato**

È la capacità di lavorare bene e di misurarsi con standard d'eccellenza (*qualità, efficienza, efficacia*). Si manifesta attraverso l'impegno a migliorare la propria *performance* passata, la tensione al raggiungimento dei risultati prefissati, il confronto con gli altri, il tentativo di fare qualcosa di nuovo.

### **Indicatori comportamentali:**

- Indirizza costantemente le proprie attività al conseguimento dei risultati della struttura, attivandosi spontaneamente senza necessità di stimoli e verifiche;
- Garantisce un costante ed elevato livello di prestazione;
- Porta a termine le attività assegnate nel rispetto delle scadenze prefissate, utilizzando in modo flessibile ed efficiente le risorse a disposizione, con atteggiamento propositivo rispetto al superamento di eventuali ostacoli o difficoltà.

## **9. Orientamento verso l'utente**

È la capacità di concentrare i propri sforzi sulla ricerca e sulla soddisfazione dei bisogni dell'utente, sia interno sia esterno all'organizzazione.

### **Indicatori comportamentali:**

- Cerca di comprendere le effettive necessità dell'utente, al fine di attivarsi nel modo più idoneo per soddisfarle;
- Si mette a disposizione dell'utente in modo rapido, efficiente e cortese;
- Offre supporto all'utente in relazione a bisogni, problemi e/o opportunità.

## **10. Pianificazione del lavoro**

È la capacità di programmare e strutturare le attività in funzione dei compiti assegnati e di sviluppare le attività in base alla valutazione del grado di priorità delle stesse.

### **Indicatori comportamentali:**

- Organizza il proprio lavoro secondo l'ordine delle priorità della struttura;
- Organizza cose e/o attività per svolgere un compito o raggiungere un risultato;
- Si attiva per valutare e ridurre gli eventuali ostacoli presenti in una situazione e propone come superarli.

The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions. It emphasizes that proper record-keeping is essential for the success of any business and for the protection of the interests of all parties involved.

### 3.0. Objectives of the Study

- 1. To identify the various factors that influence the performance of a business.
- 2. To determine the relationship between the different variables.
- 3. To analyze the impact of the independent variables on the dependent variable.
- 4. To evaluate the effectiveness of the proposed model.
- 5. To provide practical recommendations based on the findings.

### 4.0. Methodology

The study was conducted using a quantitative research approach. Data was collected through a series of structured questionnaires distributed to a sample of respondents. The data was then analyzed using statistical software to identify patterns and correlations. The results of the analysis are presented in the following sections.

### 5.0. Results and Discussion

The findings of the study indicate that there is a significant positive relationship between the independent variables and the dependent variable. This suggests that the factors identified in the study have a direct impact on the performance of the business. The results also show that the proposed model is effective in explaining the variance in the dependent variable. These findings have important implications for business management and practice.