

Definizione CAF

Indicatori = Misure che sono indicative e che mostrano, ad esempio, l'effetto di un'azione. I principali indicatori possono essere di **previsione** o di **risultato** e possono riguardare, oltre ai risultati veri e propri, anche i **mezzi**, l'**andamento** o l'**ambiente**. Costituiscono gli elementi su cui basare l'analisi e il confronto.

CAF...

Indicatori chiave di performance

Si tratta di misure cruciali perchè **misurano la performance dei processi chiave** contenuti principalmente nei criteri 4 e 5 del CAF, suscettibili potenzialmente di influenzare l'efficacia e l'efficienza degli outcome chiave.

CAF...

Indicatori di performance

Usate nella Pubblica Amministrazione per:

- - monitorare
- - capire
- - prevedere e
- - migliorare

il funzionamento e le prestazioni realizzate.

Poiché secondo il principio di Pareto il 20% di ciò che facciamo produce l'80% degli outcome, è importante misurare almeno la performance di quei processi che sono essenziali per il conseguimento dei risultati desiderati.

Costumer satisfaction

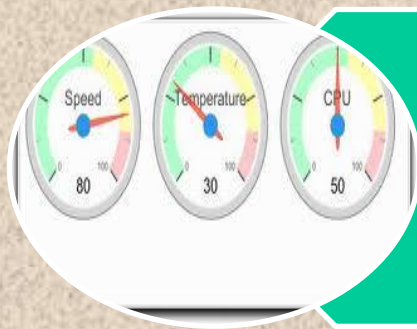
CAF...

Indicatori di soddisfazione

Indicatori che consentono **la misurazione della qualità percepita** dai discenti/dalle famiglie e dai portatori di interesse. Buoni esempi per misurare la soddisfazione dei discenti/delle famiglie possono essere le misurazioni dei risultati relativi alla comunità locale/ ai clienti delle performance dei processi realizzati per consegnare prodotti e servizi ai clienti stessi (ad **esempio**, la valutazione della soddisfazione dei discenti nei confronti del tutor per il tirocinio).

INDICATORI COSA SONO

- Sono elementi-parametri, individuati in modo da essere **rappresentativi** dello stato di un determinato processo.
- Gli indicatori sono valorizzati attraverso una scala concordata (metrica), quantitativa o qualitativa, così da potere essere valutati-misurati in modo oggettivo.



INDICATORE:
 MISURA INDICATIVA E SINTETICA IN
 GRADO DI RAPPRESENTARE FENOMENI
 COMPLESSI E DI RIASSUMERNE
 L'ANDAMENTO

CARATTERISTICHE DELL'INDICATORE

DEFINIBILE

RILEVABILE

SIGNIFICATIVO

RICONOSCIUTO(Concordato, non ambiguo)

MISURABILE...attraverso una scala concordata (metrica), quantitativa o qualitativa, così da potere essere valutati-misurati in modo oggettivo (Sì/no-Scale)

Monia Berghella

INDICATORE

- E' una caratteristica o un attributo che può essere misurato per valutare un intervento in termini di risultato o impatto
- E' strettamente legato all'obiettivo
- Non è un numero o un dato
- Precede il misuratore

ESEMPIO

Due amici, A e B, decidono di acquistare un auto. A ha una famiglia numerosa, mentre B non ha figli. Pertanto A necessita di un'auto spaziosa, B di una veloce e sportiva.

Nessuno dei due è interessato al colore.

Per A il bagagliaio spazioso dell'auto è il criterio di scelta, per B è la velocità.

Per nessuno dei due il colore è un criterio di scelta.

INDICATORE PER A	= n.decim. cubi totali del volume bagagliaio
INDICATORE PER B	= n.km ora

Caratteristiche

Un indicatore, per risultare significativo e rappresentativo allo scopo prefissato, dovrebbe essere:

- **Pertinente**, ovvero il più appropriato al fenomeno da osservare;
- **Pratico**, cioè facile da stabilire e pratico da utilizzare (deve essere anche un buon strumento di comunicazione che risulti accessibile e accettabile da tutti);
- **Economico**, gli investimenti per l'adozione di indicatori devono risultare redditizi.

Tipi di indicatori

Indicatore di criticità:

- Possibile allontanamento dall'obiettivo con tendenza all'inefficacia
- E' un **indicatore di percorso** e l'elemento significativo deve dare indicazioni su di esso
- Può essere **un risultato intermedio atteso**, attinente alla prestazione o al tempo o un segnale non quantitativo, attinente al clima sociale

Finalità:

Conoscenza di come il processo sta evolvendo, monitoraggio in corso d'opera

TIPO DI INDICATORI

Indicatori di **Criticità** (intermedio)

Esempio:

Questo indicatore può essere usato per monitorare le assenze alla fine del I quadrimestre, ovvero

h. di assenza reali $\quad \quad \quad = \quad \quad n \%$

h. di assenza previste

Tipi di indicatori

Indicatore di efficacia:

- Obiettivo raggiunto totalmente, parzialmente o non raggiunto
- L'elemento significativo deve dare informazioni sul risultato finale ottenuto, in termini di prestazione, in rapporto alle finalità del processo

Finalità:

Conoscenza del raggiungimento di un risultato al termine del processo; risultato a consuntivo

TIPO DI INDICATORI

Indicatore di **Efficacia** (finale)

Misura la quantità di azioni positive sul totale delle azioni svolte

Esempi:

$$\frac{\text{n. gite con esito positivo}}{\text{n. gite totali effettuate}} = n \%$$

numero di alunni promossi, numero di test valutati positivamente, ecc...

Tipi di indicatori

Indicatore di flessibilità:

Quante volte l'evidenza di una necessità ha implicato l'adeguamento del processo

Finalità: Capacità di adeguamento ad esigenze particolari

Indicatore di conformità:

Corrispondenza tra azioni effettuate ed azioni pianificate (in procedura)

► Effettuate

► Parzialmente effettuate

► Non effettuate

Finalità: Corretta evoluzione del processo

Tipi di indicatori

Indicatore di efficienza:

Impegno delle risorse..

- Come previsto.
- Più del previsto.
- Meno del previsto.

Finalità:

Conoscenza del grado di impiego delle risorse per il raggiungimento dei risultati.

ESEMPIO:PROCESSO Formazione classi

- Indicatore di conformità alla procedura: tutte le fasi procedurali sono state rispettate
- Indicatore di criticità: numero di casi discussi in consiglio di classe
- Indicatore di efficacia: misurazione dell'omogeneità delle classi

IDENTIFICARE GLI INDICATORI DI QUALITÀ

- Individuare le caratteristiche misurabili dell'output del processo
- Rapportare i bisogni del cliente alle caratteristiche misurabili.
- Definire un valore o un intervallo di specifiche per le caratteristiche misurabili
- Definire gli indicatori di qualità

Ricerca degli INDICATORI

Alcuni suggerimenti per l'individuazione degli indicatori:

- Schematizzare il processo;
- Definire gli obiettivi dell'organizzazione;
- Identificare i processi critici che si dovrebbero monitorare e le relative finalità;
- Enunciare i risultati che si vorrebbero conseguire da parte dell'organizzazione;

Ricerca degli INDICATORI

- Determinare l'indicatore o gli indicatori rappresentativi e in quale modo possono essere raccolti i dati;
- Assegnare a ciascun indicatore il valore di riferimento in base a dati sull'attività corrente, dati storici, stime, dati previsionali;
- Determinare, possibilmente, l'importanza di ciascun indicatore in rapporto agli obiettivi (il peso relativo degli indicatori);

Utilizzo degli INDICATORI

- Rilevare i valori assunti dagli indicatori utilizzando per la raccolta dei dati strumenti quali istogrammi, diagrammi, ecc.;
- Analizzare i dati raccolti per ricercare le cause di scostamenti dai valori assunti come obiettivo e definire le azioni da intraprendere per rimuoverle;
- Attuare le azioni previste e mantenere sotto controllo l'evoluzione degli indicatori presi a riferimento per valutare le azioni intraprese.

Per quanto riguarda la ricerca e l'utilizzo degli indicatori si consigliano questi 4 punti:

- 1 – eliminare ogni pregiudizio sull'uso e l'utilità degli indicatori
- 2 - l'indicatore deve rappresentare un fenomeno rilevante e che ci interessa tenere sotto controllo
- 3 – occorre individuare il fenomeno da controllare e i relativi indicatori utilizzando i principi e gli strumenti della qualità
- 4 – l'indicatore deve verificare che nel processo si sia effettivamente creato "valore aggiunto"

Un esempio

Di seguito si riporta il monitoraggio finale sulle schede di un progetto e di giudizio dell'allievo inviate dalle insegnanti coinvolte nel progetto.

Numero schede distribuite prima dell'intervento (nella scuola primaria): 17

Numero schede distribuite ad intervento avvenuto (scuola secondaria di primo grado): 5

OBIETTIVO	FATTORE CRITICO DI QUALITA'	INDICATORE	INDICE	RISULTATO	CONFORMITA'
Dare uniformità agli interventi educativi inerenti il progetto	a) distribuzione delle schede di monitoraggio b) compilazione delle schede di monitoraggio	Numero schede distribuite/numero totale interventi effettuati.	>=11	23	✓
Offrire un intervento mirato ed individualizzato	Individuazione del livello di ingresso e di uscita dell'alunno attraverso la scheda data	Numero di schede compilate in questa parte/ numero totale di schede pervenute	>=11	16,5	✓
Consapevolezza del docente sulle competenze effettivamente raggiunte dall'alunno	Compilazione della scheda nella parte “competenze raggiunte”	Numero di schede compilate in questa parte/ numero totale di schede pervenute	>=11	19	✓
Verificare la realizzazione di tutte le tipologie dei percorsi progettati	Compilazione della scheda nella parte “percorsi educativi perseguiti”	Tipologia di percorso seguito/percorsi proposti	Almeno due percorsi per ogni ordine di scuola	Vedi allegato	✓
Creare un archivio sul percorso formativo individualizzato fornito all'alunno	Compilazione della scheda nella parte “descrizione sintetica dei contenuti trattati”	Numero di schede compilate in questa parte/ numero totale di schede	100%	100%	✓

Grazie per l'attenzione