



Concorso “Premiamo i risultati”

Esempi di Indicatori

**ESEMPIO INDICATORI PER UN PROGETTO DI
 DEFINIZIONE ED ATTUAZIONE DI UN PIANO DELLA FORMAZIONE
 AMBITO DI INTERVENTO:
 MIGLIORAMENTO NELLE PRATICHE DI GESTIONE E NELLA SODDISFAZIONE
 DEL PERSONALE**

Indicatori di prodotto e/o di risultato

	Prodotto o Risultato atteso	Indicatore (descrizione e valore)	Target
P	Estensione della formazione	Numero dipendenti interni partecipanti ai corsi ----- x100 totale dipendenti interni	X% entro
P	Presenza ai corsi	Sommatoria (n° ore di assenza) ----- x 100 totale ore erogate	% assenze <i>effettivamente registrate al ---</i>
R	soddisfazione sulle competenze acquisite dal corso	N° questionari di soddisfazione positivi <i>Oppure</i> Grado di soddisfazione dei superiori sulle conoscenze acquisite dai dipendenti	n.

**ESEMPIO INDICATORI PER IL PROGETTO DI
DEFINIZIONE ED ATTUAZIONE DI UN PIANO DI COMUNICAZIONE
BILATERALE E DI MONITORAGGIO**

**AMBITO DI INTERVENTO:
MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI EROGATI E DELLA SODDISFAZIONE DEI
CLIENTI**

**AMPLIAMENTO DELLE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER ESTERNI NELLA
PROGETTAZIONE E/O
VALUTAZIONE DEI SERVIZI E DELLE POLITICHE**

Indicatori di prodotto e risultato

	Prodotto o Risultato atteso	Indicatore (descrizione e valore)	Target
P	Coinvolgimento degli stakeholder nella definizione del piano di comunicazione	N. di stakeholder partecipanti ai tavoli di progettazione ----- x 100 N. di stakeholder individuati	X% entro data
P	Capacità del servizio di comunicazione esterna soddisfare la domanda	n. di risposte alle segnalazioni ----- x100 n. di segnalazioni pervenute <i>oppure</i> <i>Tempo medio di risposta alle segnalazioni</i>	X% entro data
P	Diffusione dell'informazione	n. campagne di informazione realizzate n. di medio di utenti raggiunti distinto per tipologia di utenza	X% entro
R	Efficacia della comunicazione esterna	n. di risposte positive sulla comunicazione realizzata dall'ente <i>(realizzata con indagine di customer satisfaction)</i>	Es. 80% entro data
R	Proposte avanzate da parte degli stakeholders rilevanti	<i>n. proposte con contenuti appropriati ricevute rispetto ai temi discussi</i> ----- <i>n. stakeholders rilevanti</i>	100%
R	Livello di cooperazione e fiducia	<i>n. soggetti che sarebbero disposti a partecipare ad un'altra iniziativa</i> ----- x 100- <i>n. soggetti coinvolti</i>	100%

**ESEMPIO INDICATORI PER IL PROGETTO DI
 Dematerializzazione documenti**

**AMBITO DI INTERVENTO:
 RIDUZIONE DEI COSTI DI FUNZIONAMENTO**

Indicatori di prodotto e risultato

	Risultato o atteso	Indicatore (descrizione e valore)	Target
R	Utilizzo nuovo sistema	n. documenti dematerializzati ----- x100 n. totale documenti	100% dal ..
R	Riduzione dei costi unitari di un procedimento	Totale spese (compreso costo standard personale coinvolto) 2009 ----- tot procedimenti aperti 2009 da comparare con 2008	- 20%
R	Riduzione dei costi finanziari connessi alla dematerializzazione	Variazione nei costi di acquisto della carta <i>Oppure</i> Variazione nei costi per fotocopie	X% entro X% entro

**ALTRI ESEMPI DI INDICATORI
 AMBITO DI INTERVENTO:
 MIGLIORAMENTO DI UN SERVIZIO**

Indicatori di prodotto e risultato

	Prodotto o Risultato atteso	Indicatore (descrizione e valore)	Target
P	Volume di casi trattati in un anno	$(\text{casi } 2008 - \text{casi } 2007) / \text{casi } 2007 * 100$	+ 10%
R	Aumento della copertura del servizio	$\text{n. utenti} / \text{n. aventi diritto} * 100$ $(\text{n. utenti } 2008 - \text{n. utenti } 2007) / \text{n. utenti } 2007 * 100$	+ 5%
R	Soddisfazione degli utenti in relazione alle diverse caratteristiche del servizio	$\text{n. insoddisfatti parziali} + \text{totali} / \text{n. intervistati}$	Meno del 2%
R	Eliminazione degli errori nelle pratiche consegnate ad un altro ufficio coinvolto nel procedimento	$\text{n. pratiche ritornate per correzioni} / \text{n. pratiche consegnate}$	0
R	Eliminazione dei procedimenti con tempi di trattamento fuori standard	$\text{n. procedimenti conclusi con l'erogazione del servizio all'utente superiori a X giorni}$	0
R	Riduzione della tempistica necessaria all'espletamento delle pratiche	Sommatoria (gg per l'espletamento delle pratiche) ----- tot pratiche espletate	N. gg N. pratiche