



MINISTERO
DELL'INTERNO



Servizio Valutazione esiti e
certificazione competenze

FONDO ASILO, MIGRAZIONE ED INTEGRAZIONE 2014 - 2020

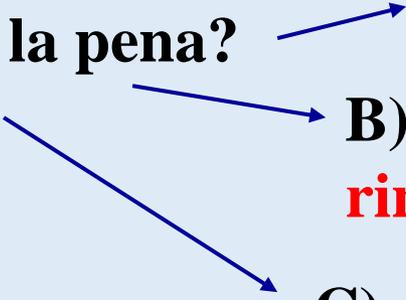
Titolo del progetto: "S.IN.TE.SI" - Codice del progetto: 2371 -Annualità di riferimento: 2018/2020

Capofila/Partner di progetto: Regione Liguria/ Alfa Liguria

Promozione della partecipazione attiva dei migranti alla vita economica, sociale e culturale, anche attraverso la valorizzazione delle associazioni

PERCHÈ VALUTARE?

Ciò che abbiamo fatto è **servito**?

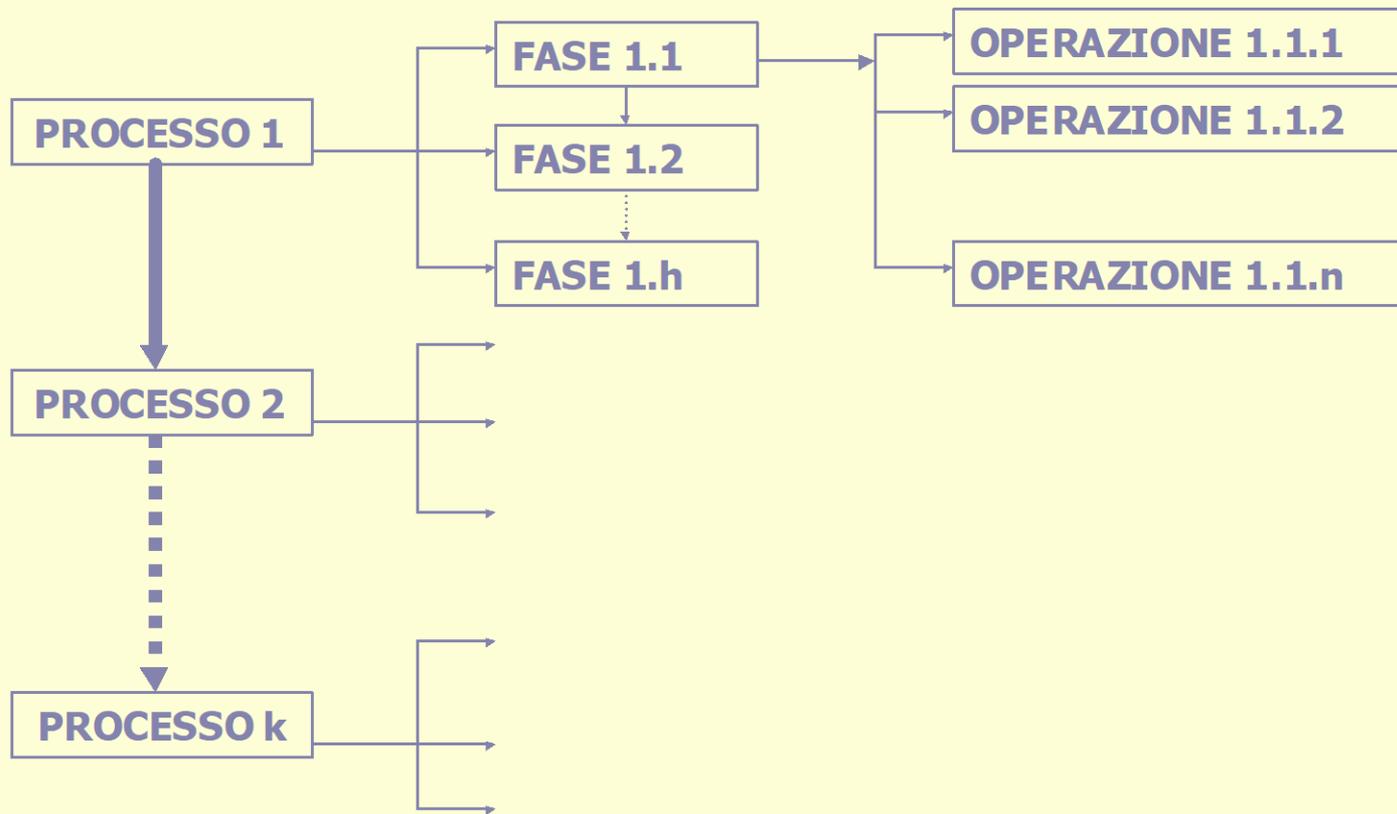
Ne è valsa la pena? 

- A) i **risultati** valgono lo sforzo?
- B) a cosa abbiamo dovuto **rinunciare**?
- C) quali **danni** abbiamo fatto?

Gli **altri** sono soddisfatti dei risultati?

E **noi**, siamo soddisfatti?

Il percorso di lavoro descritto attraverso processi, fasi, operazioni



COSA VALUTARE?

INPUT

PROCESSO - LAVORO

RISULTATO

EFFETTO - IMPATTO

CON QUALI CRITERI / COSA VALUTARE ?

EFFICACIA

CONFORMITA'

EFFICIENZA

IMPATTO

SODDISFAZIONE

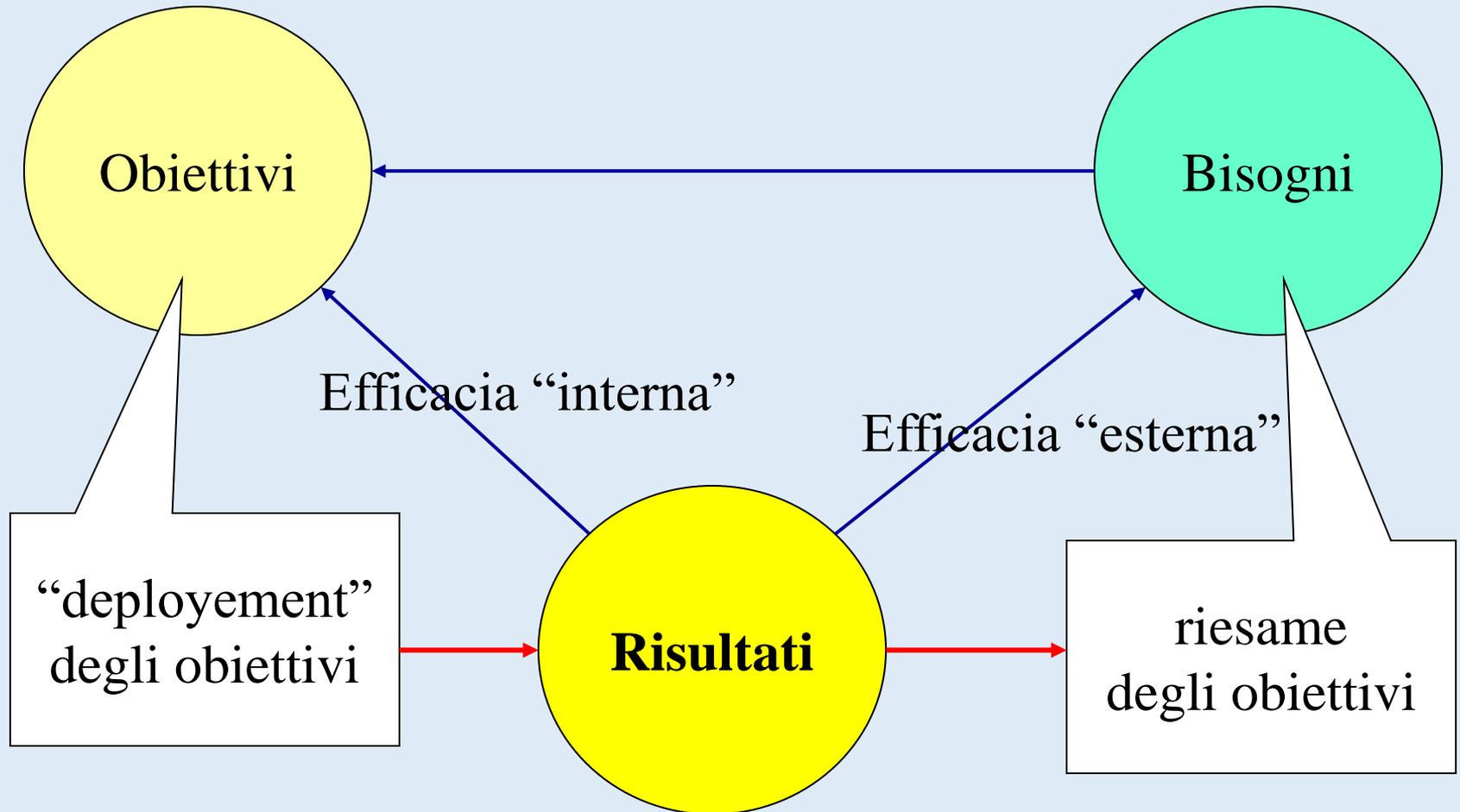
QUANDO VALUTARE?

EX ANTE

IN ITINERE

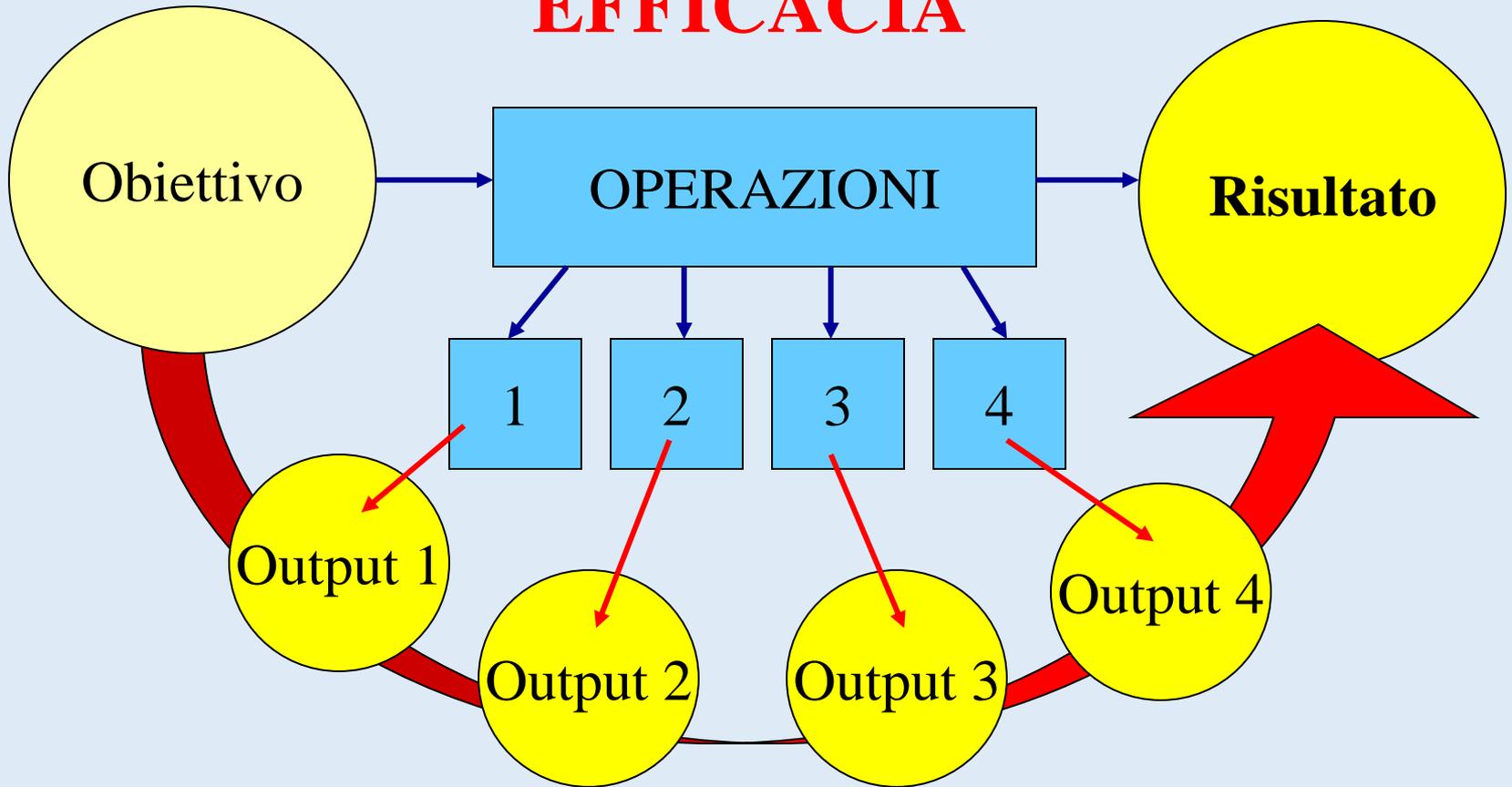
EX POST

VALUTARE L'EFFICACIA

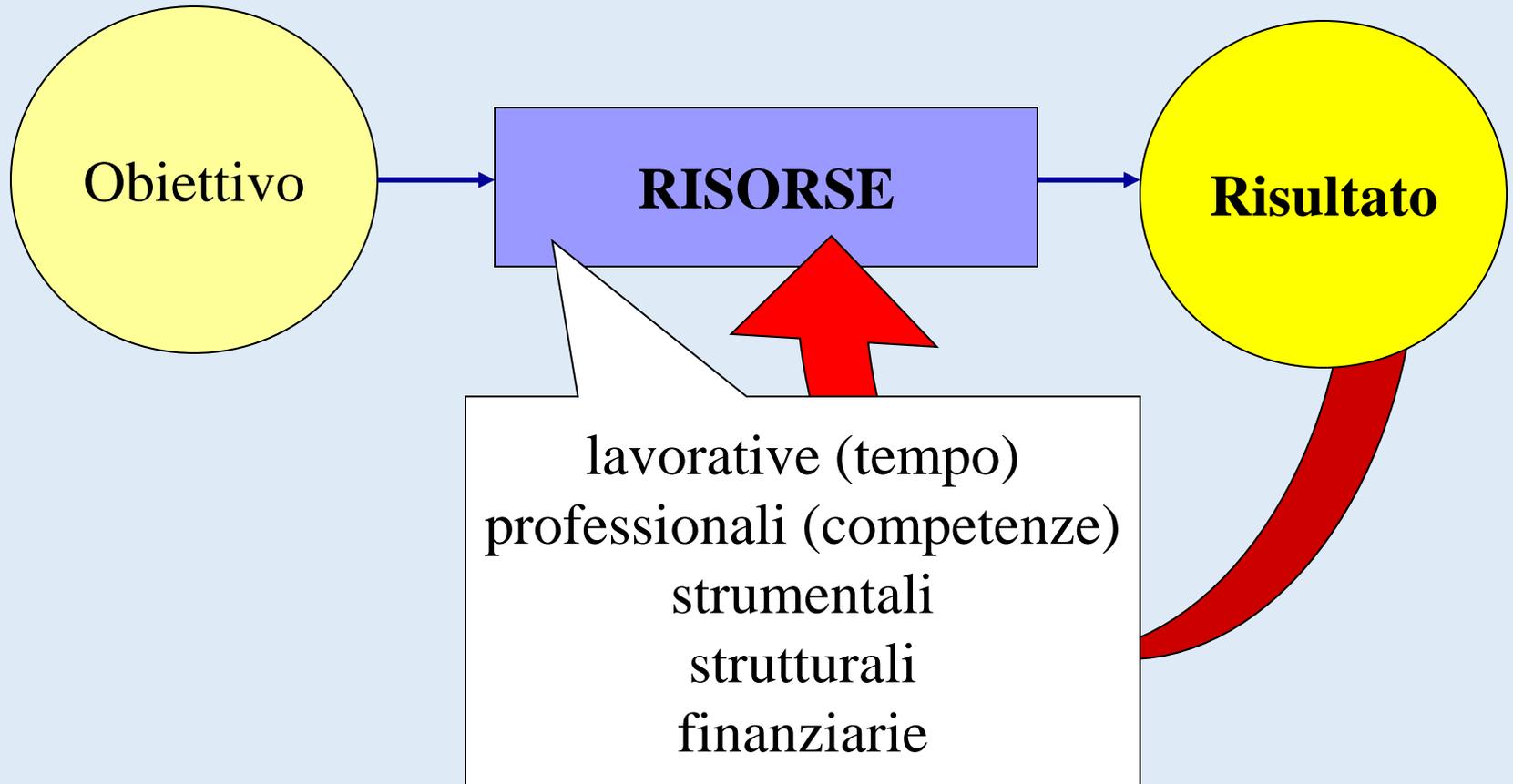


VALUTAZIONE IN ITINERE

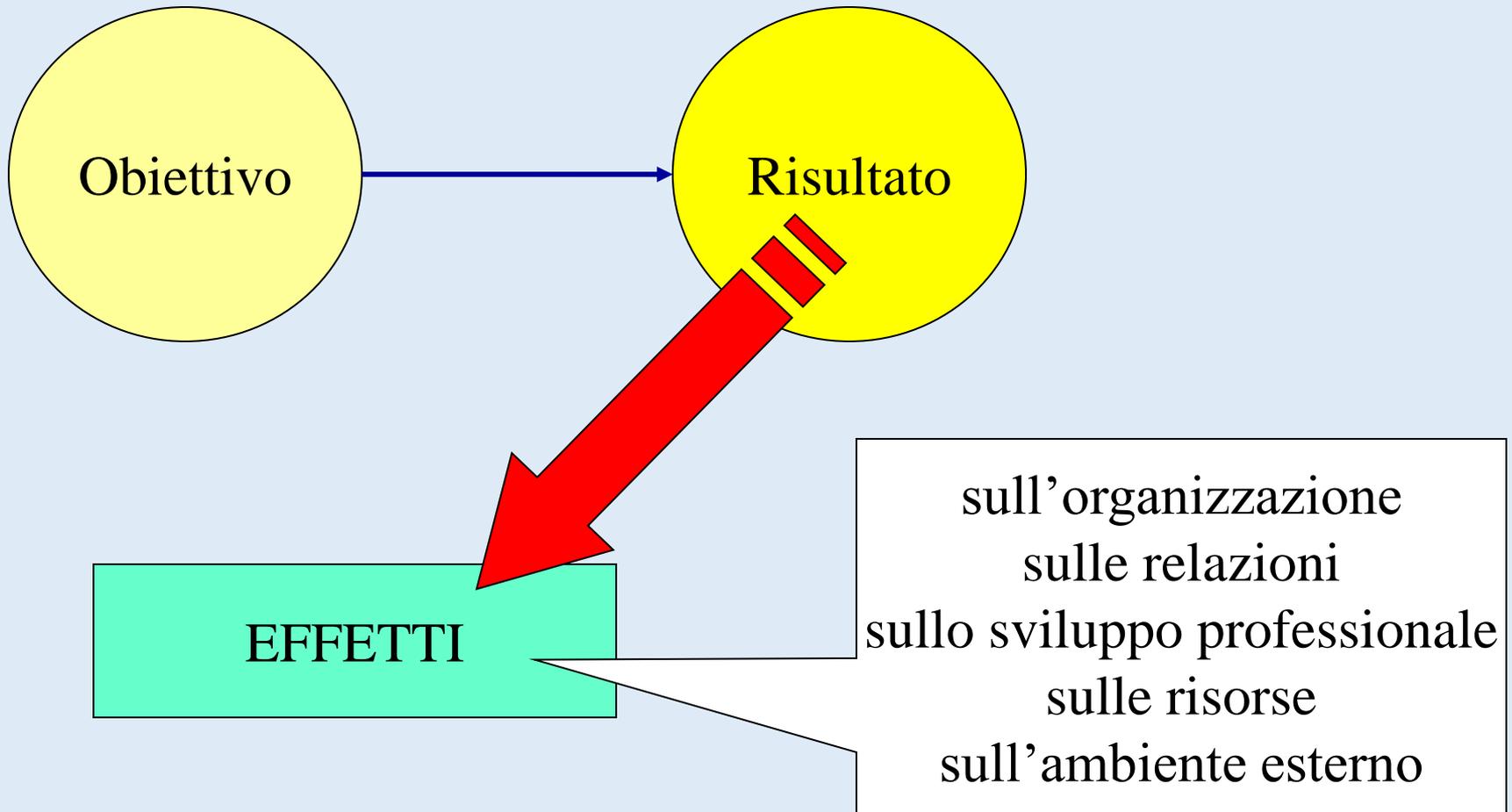
EFFICACIA



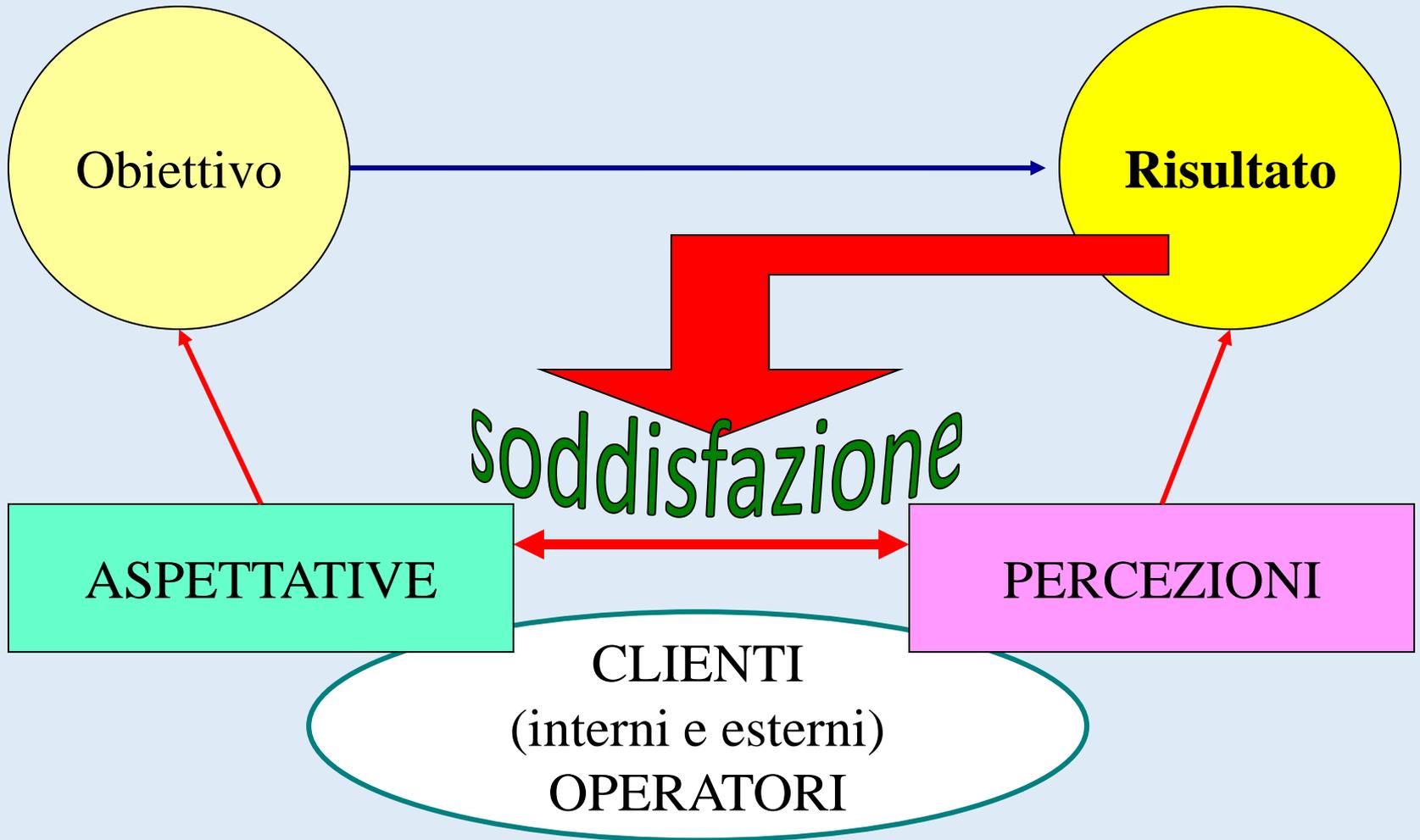
VALUTARE L'EFFICIENZA



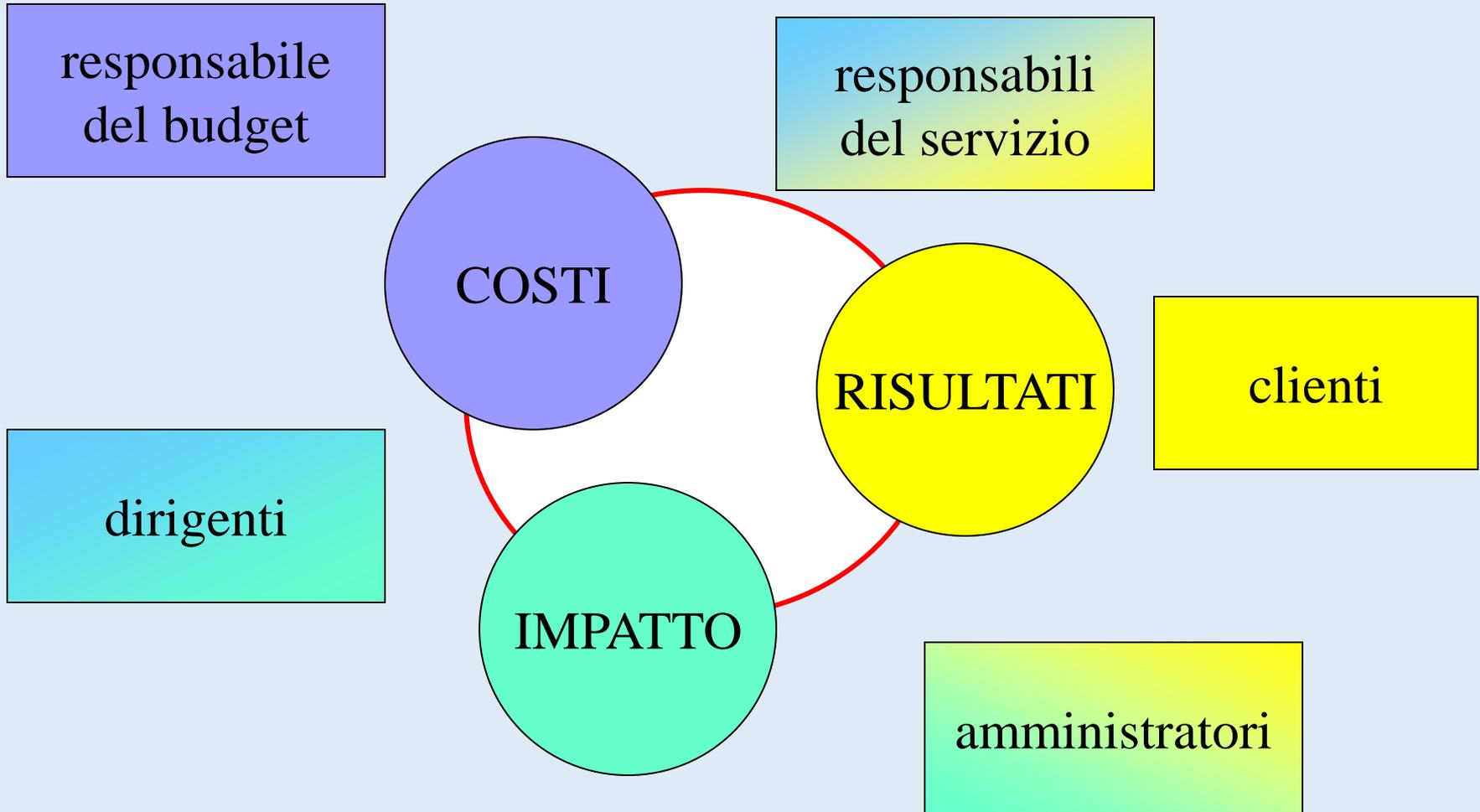
VALUTARE L'IMPATTO



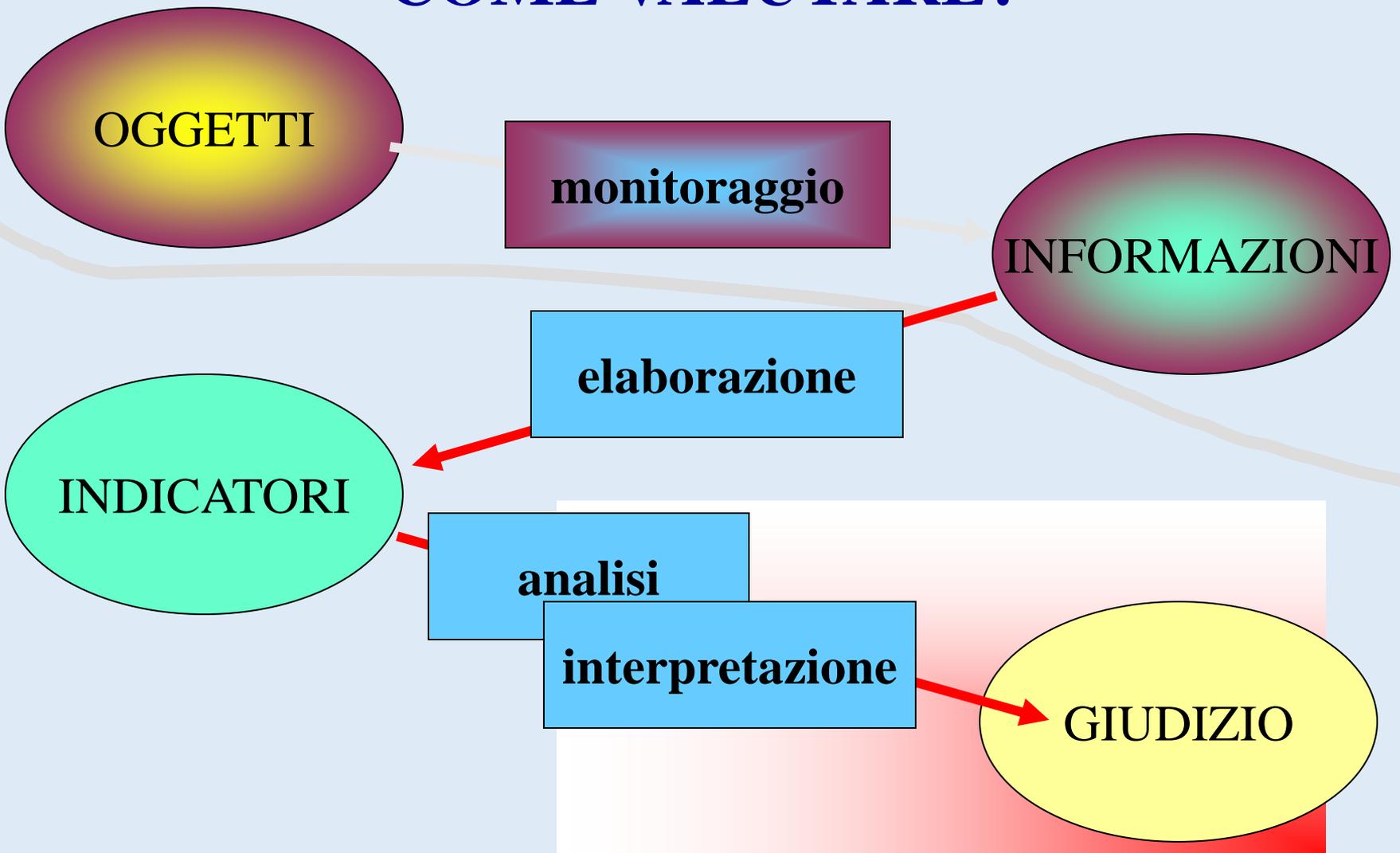
VALUTARE LA SODDISFAZIONE



CHI VALUTA?



COME VALUTARE?



Ricostruire la catena del valore:

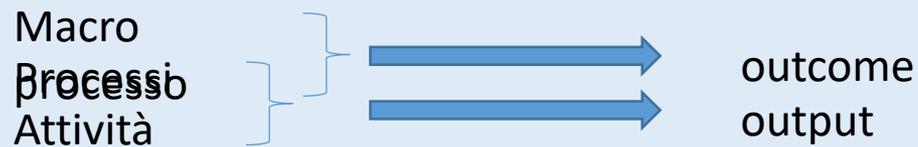
Mappare i processi

- Macro processi (aree d intervento)
- Processi
- Attività

Non sempre c'è una corrispondenza



E' più facile ragionare in questi termini:



Servizi e indicatori/standard di qualità

Possono essere definiti a livello di :

- Offerta complessiva
- Area di intervento (pacchetto di servizi)
- Servizio
- Attività
- Progetto

Possono riguardare:

- input utilizzati
- processo
- risultati

Possono misurare:

- conformità/qualità
- efficacia
- efficienza

Possono essere:

- ex ante (pianificazione)
- in itinere (Monitoraggio)
- ex post (Valutazione)

Il monitoraggio/controllo:

- È un'attività di osservazione e registrazione di informazioni relative alle varie operazioni gestionali
- È contestuale allo svolgimento delle attività e ne verifica in corso d'opera lo stato di attuazione
- Consente:
 - la valutazione della conformità fra attuazione e progettazione
 - l'individuazione tempestiva di eventuali rettifiche da apportare al progetto

Qualità : tra approccio e procedura

Servizio	Manutenzione automezzi
Finalità	Fornire veicoli in ottime condizioni
Fattore qualità	Condizione ottimali pneumatici
Parametro di misurazione/valutazione	Pressione di gonfiamento
Indicatore	Pressione in bar
Standard di conformità	220 bar
Meccanismo di controllo/rilevazione	Misurazione mensile
Evidenza esito controllo/rilevazione	Bollino verde con data scadenza
Trattamento NC	Gonfiamento
Individuazione cause	Usura pneumatici
Azioni correttive	Sostituzione più frequente
Azioni preventive	Pneumatici di migliore qualità,

Matrice oggetti e tempi della valutazione

	Ex ante	In itinere	Ex post
Input	<p>(A titolo di esempio) Sufficienza risorse economiche Completezza e attendibilità delle informazioni (es. analisi dei bisogni, aspettative dell'utenza, ecc) Qualità delle risorse professionali attraverso standard e requisiti</p>	<p>(A titolo di esempio) Controllo e monitoraggio nell'impiego delle risorse economiche Verifica delle informazioni Monitoraggio delle prestazioni degli operatori</p>	<p>(A titolo di esempio) Livello di efficienza nell'impiego delle risorse Adeguatezza delle risorse economiche impiegate Adeguatezza delle informazioni impiegate Adeguatezza delle risorse professionali impiegate</p>
Processo	<p>(A titolo di esempio) Pianificazione dei processi Definizione di procedure operative Certificazione ISO</p>	<p>(A titolo di esempio) Verifica attuazione processi Monitoraggio dello stato di avanzamento</p>	<p>(A titolo di esempio) Adeguatezza dei processi Efficienze nella realizzazione dei processi Efficacia dei processi</p>
Output	<p>(A titolo di esempio) Definizione degli obiettivi e dei requisiti dei servizi</p>	<p>(A titolo di esempio) Misurazione dei servizi erogati Verifica requisiti dei servizi erogati</p>	<p>(A titolo di esempio) Raggiungimento degli obiettivi Effettivo rispetto dei requisiti dei servizi erogati</p>
Outcome	<p>(A titolo di esempio) Definizione degli obiettivi e dei requisiti degli esiti dei servizi</p>	<p>(A titolo di esempio) Solitamente gli esiti si rilevano a medio – lungo termine, tuttavia è possibile ipotizzare anche verifiche in itinere per raccogliere elementi ai fini di una revisione degli obiettivi</p>	<p>(A titolo di esempio) Misurazione degli esiti dei servizi erogati (spesso si va a medio-lungo periodo)</p>

Grazie per l'attenzione

Formatore
Theofanis Vervelacis
info@studiorcf.it