

Indicatori per la valutazione degli obiettivi/risultati - Schema di riferimento

L'indicatore è lo strumento utilizzato per analizzare l'attività svolta e per monitorare i progressi fatti nel perseguimento di un obiettivo, tenendo conto del target, ovvero del valore atteso di performance, individuato attribuendo all'indicatore scelto un determinato valore o modalità.

Le caratteristiche che un indicatore deve possedere sono delineate nella delibera CIVIT n. 89 del 2010, in particolare:

1. **Comprensibilità:** l'indicatore deve essere chiaramente definito, contestualizzato, comprensibile anche a persone con conoscenze non specialistiche;
2. **Rilevanza:** l'indicatore deve essere utile e significativo per coloro che lo utilizzano e associabile ad attività chiave fra quelle svolte dall'amministrazione;
3. **Confrontabilità:** l'indicatore deve consentire un'attività di benchmarking ovvero comparazioni diacroniche (che presuppongono il possesso di dati storici sullo stesso indicatore) e/o comparazioni sincroniche (che presuppongono la conoscenza o la acquisizione di dati sullo stesso indicatore di realtà organizzative simili a quella dell'assemblea legislativa);
4. **Fattibilità:** la raccolta dei dati per la misurazione dell'indicatore deve comportare costi sostenibili in termini di risorse umane e finanziarie nonché di sistemi informativi;
5. **Affidabilità:** l'indicatore deve misurare in maniera sufficientemente accurata la realtà che si sta misurando.

Esiste un'ampia casistica di indicatori possibili.

Le due macrocategorie in cui gli indicatori possono essere raggruppati sono le seguenti:

- 1) Indicatori quantitativi: esprimibili con un numero in valore assoluto o con un rapporto;
- 2) Indicatori qualitativi: esprimibili con un giudizio su scala binaria o con indicazioni qualitative a variabile discreta.

Gli indicatori quantitativi, in base alla dimensione che vanno a misurare, possono anche essere categorizzati in:

- 1) Indicatori di efficienza: misurano il rapporto tra risorse impiegate (input) e prodotti (output);
- 2) Indicatori di efficacia: sono indicatori di prodotto o risultato, si riferiscono alla modalità di trasformazione dell'input in output o all'impatto di un'attività sui destinatari finali.

Si riporta, di seguito, uno schema esemplificativo:

Tipi di indicatore	Cosa misurano	Efficacia/efficienza	A quali tipi di obiettivi si possono applicare	Esempi
1) Indicatori quantitativi: si possono applicare se all'obiettivo sono associabili con chiarezza dati monetari o fisici				
Indicatori di realizzazione finanziaria	L'avanzamento della spesa prevista per la realizzazione dell'obiettivo (% input "finanziari")	Efficacia finanziaria	Sia agli obiettivi operativi, sia agli obiettivi specifici	% di avanzamento della spesa prevista
Indicatori di realizzazione fisica	Il grado di avanzamento dell'obiettivo o dell'intervento rispetto alle risorse impiegate, ai servizi prodotti o ai risultati ottenuti (% Input, % Output e % Outcome)	Efficacia fisica	Sia agli obiettivi operativi, sia agli obiettivi specifici	% di avanzamento dell'obiettivo rispetto ai risultati finali attesi espressi in termini di mezzi impiegati, beni e servizi prodotti o risultati ottenuti
Indicatori di risultato	Il risultato raggiunto in termini fisici (Output)	Efficacia fisica	In prevalenza agli obiettivi operativi, ma anche agli obiettivi specifici	N° di pratiche licenziate
Indicatori di risultato unitario	Il risultato raggiunto in termini fisici (Output) rapportato alle risorse umane o strumentali (Input) o finanziarie impiegate per raggiungerlo	Efficienza	Solo agli obiettivi operativi	N° pratiche/impiegato
Indicatori di impatto	L'impatto in termini socio-economici dell'obiettivo sui destinatari finali (Outcome)	Efficacia complessiva e sociale	Solo agli obiettivi specifici	Riduzione % del disservizi lamentati dagli utenti finali

2) Indicatori qualitativi: sono utili quando alla realizzazione dell'obiettivo non sono in genere associabili valori fisici o monetari				
Indicatori binari (si/no)	Il raggiungimento o meno di certi risultati non esattamente misurabili in forma quantitativa		Sia agli obiettivi operativi, sia agli obiettivi specifici	Consegna dell'istruttoria entro i tempi fissati (si/no)
Indicatori qualitativi (alto/medio/basso)	Il raggiungimento di certi risultati non misurabili in forma quantitativa ma su cui si può esprimere un generico giudizio qualitativo		Sia agli obiettivi operativi, sia agli obiettivi specifici	Grado di soddisfazione degli utenti finali (alto/medio/basso)

Si precisa che, a seconda dei diversi ambiti cui si riferiscono, gli indicatori possono essere “di attività” o “di processo”. Possono essere utilizzati indicatori di “stato di avanzamento” ovvero “di fase” solo se associati a indicatori finali; in questo caso devono essere esplicitati entrambi i tipi di indicatore con i relativi target.