



# Disseminazione dei risultati Fase III

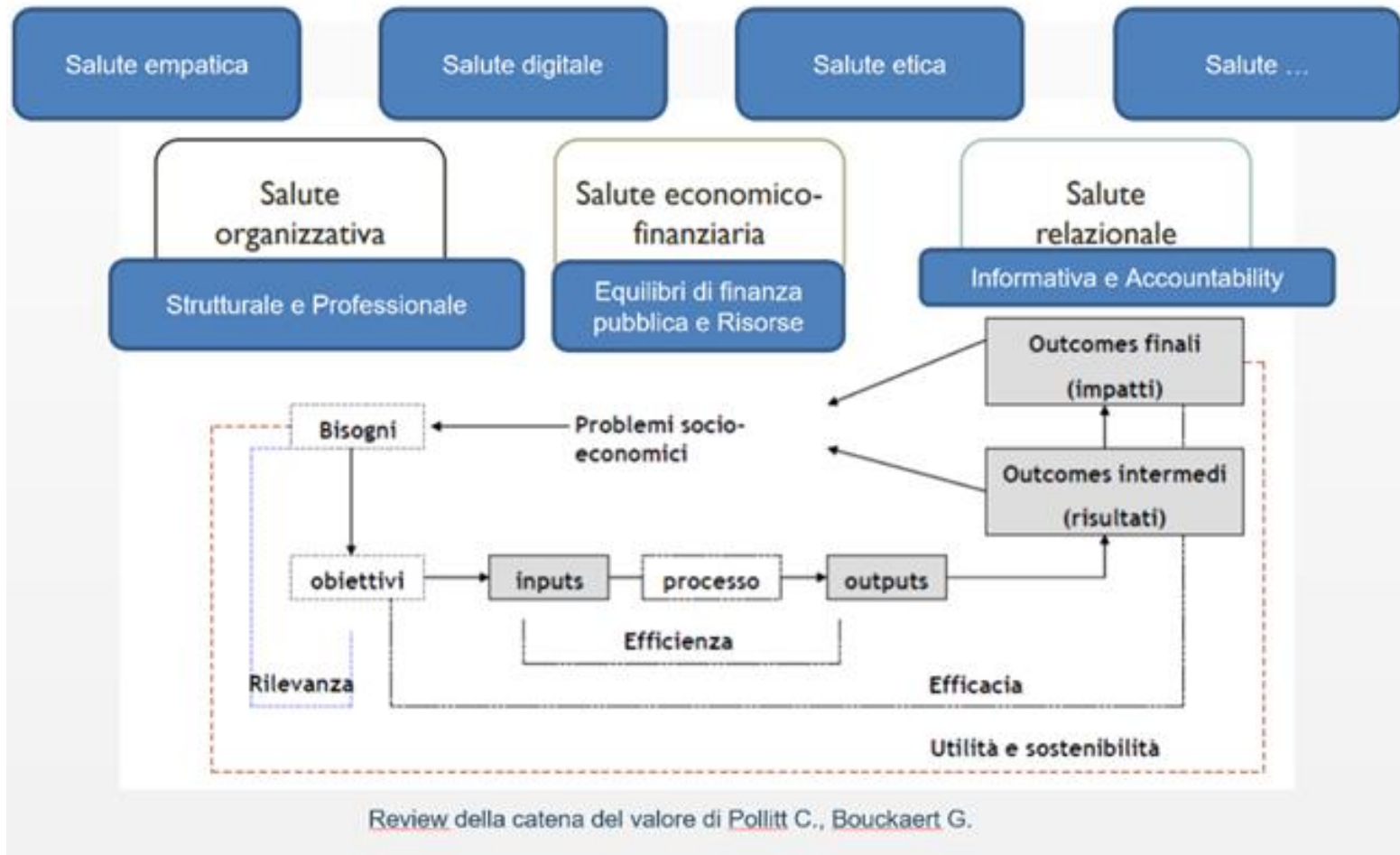
Incontro con le Amministrazioni aderenti

**Francesco Pellecchia**

*Esperto Tematico Senior LINKS Management and Technology S.p.A.*

07 dicembre 2020

# Le varie dimensioni di salute di un Ente



Sistema di pesatura degli Obiettivi Organizzativi/Operativi

Sistema di pesatura degli Obiettivi Organizzativi/Operativi				Fattori/Valutazione			
	Peso	Val.Pond.	Valutazione				
	30	0.00					
Rilevanza							
			Articolazione	7	0.00		
			Contenuto	9	0.00		
	40	0.00					
			Tempi di attuazione	12	0.00		
			Fattibilità	12	0.00		
			Tipologia	12	0.00		
Obiettivo	0.00						
			Indicatori	20	0.00		
			(Benchmarking)	8	0.00		
			Orientamento	10	0.00		

Fattori/Valutazione	3	2	1
<b>Rilevanza</b>	Strategicità alta	Media	Bassa
<b>Articolazione</b>	Molto articolato in fasi ed attuazioni	Media articolazione	Estremamente Sintetico
<b>Contenuto</b>	Altamente specifico, contestualizzato e chiaro	Specifico, contestualizzato e chiaro	Generico e scarsamente comprensibile
<b>Tempi di attuazione</b>	Definiti per tutte le fasi	Definiti per le fasi iniziali e finali	Poco definiti
<b>Fattibilità</b>	Obiettivo sfidante e non facilmente raggiungibile	Obiettivo innovativo e raggiungibile	Obiettivo di processo o facilmente raggiungibile
<b>Tipologia</b>	Indicatori di outcome o impatto	Indicatori di input/output	Indicatori temporali o di attività
<b>Benchmarking</b>	Esistente	Interno o dato storico	Absenza di qualunque benchmark
<b>Orientamento</b>	All'utente	Prospettiva finanziaria	Al cliente interno o all'apprendimento

# Tool di misurazione della qualità dei servizi

Sistema di misurazione della qualità dei servizi

Indicatore		Peso	Val.Pond.	Valutazione	
Livello di qualità dei servizi	Vs	Compiutezza	10	0	
		Affidabilità	15	0	
		Efficacia	35	0	
		Conformità	10	0	
		Tempestività	25	0	
		Multicanale	5	0	
		Ubicazione	7	0	
		Accessibilità	15	0	
		Info accesso	3	0	
		Trasparenza	25	0	

FormezPA



**Grazie per l'attenzione!**

**Francesco Pellecchia**  
**+39. 3478356658**

[www.linksmt.it](http://www.linksmt.it)