



Misurare ciò che conta

La valutazione di impatto

Venezia 5-6 settembre 2019

Progetto SOCIAL-INNOV-UPPER - Corso finanziato dalla Regione del Veneto - Dgr 718

Elisabeth Graf & Stefania Porchia

Agenda

Attività	Inizio	Fine
Introduzione e check-in	09:00	09:30
Approcci per la valutazione d'impatto in ambito sociale	09:30	10:30
Introduzione del caso di Public Health England	10:30	11:00
Pausa	11:00	11:20
Come creare una cultura di valutazione	11:20	13:00
Pausa pranzo	13:00	14:00
Il servizio di valutazione di Public Health England	14:00	14:30
Il logic model	14:30	17:30
Recap, domande e check-out	17:30	18:00

Check-in

Connect & reflect

A turno ognuno risponde alle tre domande mentre gli altri ascoltano attentamente e non interrompono o commentano.

Quando tutti hanno risposto alle domande datevi feedback su qualcosa che vi ha colpito positivamente.

Riflettete insieme sull'esercizio (Come è andata?) scrivete una sintesi delle aspettative sui post-it.

Ogni gruppo presenta brevemente i loro post-it.



Le domande

Perché sono qua?

Cosa vorrei portarmi via da oggi?



15 min



In gruppi da tre

Gli obiettivi del percorso

1

Conoscere i diversi approcci di valutazione di impatto sociale e riflettere sull'equilibrio necessario tra personalizzazione e standardizzazione

3

Idee su come costruire una cultura di valutazione ed individuare gli stakeholders di riferimento

5

Conoscere ed applicare il service blueprint per creare una strategia di valutazione

2

Prendere spunto da l'esempio di Public Health England

4

Conoscere ed applicare il logic model per creare una strategia di valutazione

6

Simulare l'individuazione di possibile aree e dimensioni di valutazione di impatto del lavoro di comunità

Approcci di valutazione d'impatto

**PRIMA
PARTE**

**I CONCETTI DELLA
VALUTAZIONE NEI SISTEMI
DI WELFARE**

Cosa vi viene in mente con la parola
valutazione

Perché valutare

- Giudicare
- dare valore
- conoscere i risultati
- comunicare
- ridurre l'incertezza
- prevedere
- prendere decisioni

Come valutare

- raccogliere informazioni
- usare un metodo valido
- confrontare
- esprimere un giudizio

Cosa valutare

- la qualità di un servizio
- l'impatto delle politiche
- i risultati di un progetto
- lo sviluppo di un progetto
- progetti alternativi

Valutazione: un termine polisemico

- EVALUATION: è l'attività di ricerca valutativa con finalità di giudizio o controllo applicata ad interventi/programmi/politiche sociali;
- ASSESSMENT: è la valutazione, spesso applicata a singoli casi, come controllo o verifica, con standard
- MONITORING, audit, è la verifica riferita alla corrispondenza a standard/test ben precisi (audit)
- ACCOUNTING, è un resoconto

Alcuni significati del termine valutazione

- **Giudicare**

Valutare significa esprimere un giudizio su di un servizio, un evento, sugli effetti attesi o prodotti da una azione.

- **Dare valore**

Attribuire importanza, valorizzare gli aspetti positivi di una organizzazione, i risultati migliori di un servizio ma anche far emergere i limiti ed i problemi da risolvere.

- **Raccogliere informazioni con metodo**

Assumere un metodo per valutare significa arricchire la percezione individuale in modo da sostituire il *pregiudizio* degli operatori con la raccolta sistematica di informazioni relative agli oggetti di valutazione

- **Misurare**

Raccogliere informazioni tramite l'uso di indicatori consente di misurare i fenomeni sociali

E nel vostro lavoro?
Fate valutazione? Perché? Con quali finalità?

La logica della valutazione i concetti chiave

Molteplicità di approcci e metodi

Quale valutazione?

Dipende!

- Dipende dai soggetti interessati alla valutazione
- Dipende dagli obiettivi valutativi
- Dipende dal “quando” avviene la valutazione
- ...

La logica della valutazione i concetti chiave

Le domande fondamentali

Chi userà la valutazione?

Di che cosa avrà bisogno?

Quando ne avrà bisogno?

Quali sono i principali
bisogni informativi degli
stakeholder?
Che decisioni dovranno
prendere?
Quali sono i principali
obiettivi informativi della
valutazione?

La valutazione: un bilancio di luci e ombre

- Sempre più evocata
- Presente ma non sempre usata
- Talvolta solo ruolo formale
- In alcuni casi attiva riflessività

Quale ruolo?

SIMBOLICO o di supporto al processo azione/decisione

Come superare il ruolo simbolico?

Quali elementi di complessità?

La specificità dei servizi alla persona

- L'utente è anche “produttore”
- Il risultato dipende anche dall'utente
- L'organizzazione non ha un “prodotto” da vendere ma una “domanda” alla quale rispondere
- Il “prodotto” non è disponibile alla fine del processo ma si costruisce durante la sua realizzazione
- L'utente può essere diverso dal committente

La logica della valutazione i concetti chiave

Molteplicità di obiettivi

- Ex-ante
- Processo
- Monitoraggio
- Soddisfazione
- Outcome/ esito
- Impatto
- Qualità

QUALI
SIGNIFICATI?

La valutazione di processo (monitoraggio)

La valutazione di processo (monitoraggio) vuol dire:

raccogliere le informazioni che consentano di gestire un servizio, un progetto, per orientarne lo sviluppo

Problemi metodologici

- la valutazione di processo accompagna parallelamente tutto il processo di erogazione del servizio
- la raccolta di informazioni deve essere continua e parallela alla erogazione del servizio
- gli strumenti di rilevazione devono essere poco sofisticati

- bisogna raccogliere informazioni sulle risorse utilizzate, sulla partecipazione, sulle reazioni al programma dei partecipanti

La valutazione della soddisfazione del cliente

La valutazione della soddisfazione del cliente significa:

rilevare quanto il servizio si avvicina alle aspettative dei clienti/ utenti

Per valutare bisogna:

- Individuare i criteri che compongono il concetto di soddisfazione
- individuare indicatori validi, attendibili e sensibili
- Utilizzare strumenti di rilevazione facilmente comprensibili

Problemi metodologici

- la valutazione della soddisfazione è multidimensionale, è necessario mettere a fuoco tutte le dimensioni del concetto
- gli strumenti di rilevazione devono essere poco sofisticati
- È necessario prevedere la ricaduta della rilevazione sulla organizzazione

La valutazione della qualità

La valutazione della qualità vuol dire:

giudicare la qualità complessiva di un servizio raccogliendo informazioni su:

- **Input** l'insieme delle risorse utilizzate per la realizzazione di un progetto o per la gestione di un servizio;
- **Processo** le modalità di organizzazione del lavoro per la gestione delle risorse
- **Output** l'insieme di attività e prestazioni erogate
- **Outcome** I risultati ottenuti ovvero gli effetti prodotti dall'intervento intesi come cambiamenti delle condizioni della popolazione di riferimento.

Problemi metodologici

- la multidimensionalità del concetto di qualità, che richiede l'uso di modelli multicriteri;
- nessun criterio, da solo, è in grado di rappresentare compiutamente la complessità e la multidimensionalità del concetto di qualità
- è necessario far condividere ai diversi attori gli elementi che consentono di misurare la qualità di un servizio
- ogni singolo attore è portatore di un proprio sistema di preferenze quindi è necessario far esplicitare i diversi criteri di valutazione e permettere un confronto

La valutazione di esito

La valutazione di esito vuol dire:

giudicare gli effetti provocati da un programma, un intervento, un servizio, su una popolazione target.

Per valutare gli esiti di un servizio bisogna:

- fare dei confronti sui cambiamenti ottenuti misurando la situazione della popolazione target nel tempo
- individuare indicatori validi, attendibili e sensibili

Problemi metodologici

- progettare un disegno di valutazione sostenibile
- riuscire a stabilire se l'eventuale cambiamento rilevato possa essere dovuto ad altri fattori diversi dal programma

La valutazione di impatto sociale

La valutazione di impatto vuol dire:

Per valutazione dell'impatto sociale si intende la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato (*LEGGE 6 giugno 2016, n. 106*)

Per valutare l'impatto sociale di un servizio / organizzazione bisogna:

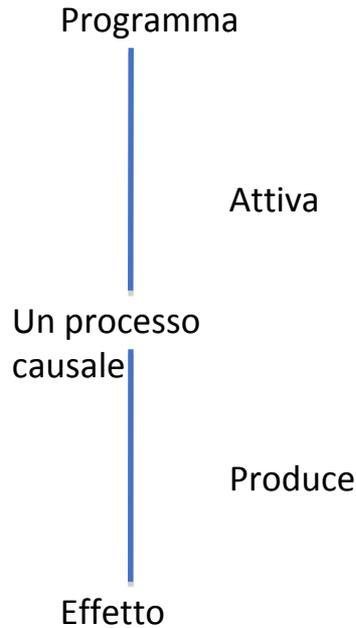
- Avere chiari gli obiettivi
- Definire la comunità di riferimento
- individuare indicatori validi, attendibili e sensibili

Problemi metodologici

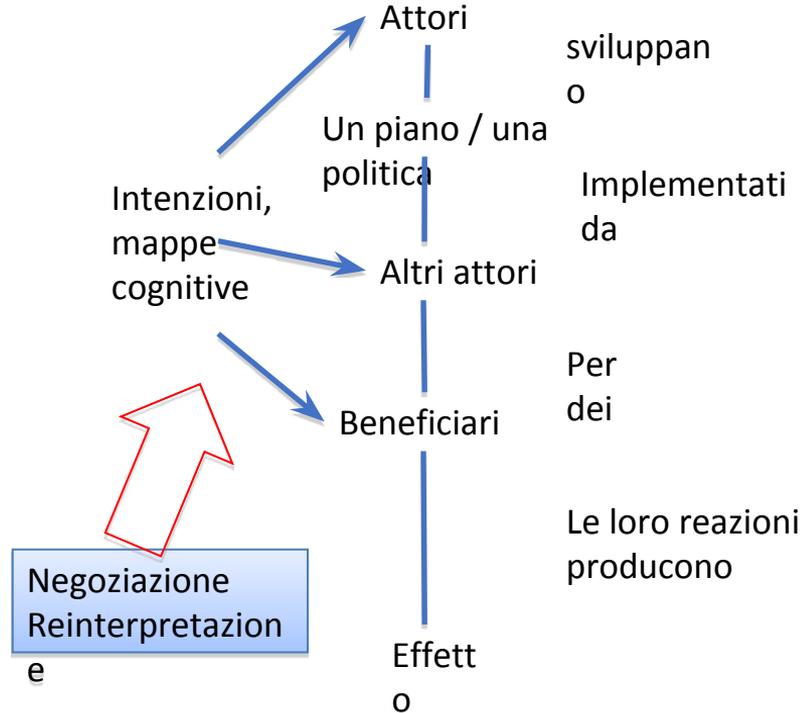
- progettare un disegno di valutazione sostenibile
- riuscire a stabilire se l'eventuale cambiamento rilevato possa essere dovuto ad altri fattori diversi dal programma

Le logiche dell'azione

“logica razionalistica del programma”



La logica della complessità del processo



Quando la valutazione ha prodotto risultati positivi?

- esisteva un significativo **livello di motivazione dell'organizzazione** a sviluppare processi di **auto-valutazione**;
- si sono **coinvolti i leader dell'organizzazione**;
- si è stabilito un **forte legame fra chi propone il cambiamento e chi lo sviluppa**;
- si sono **allargate le finalità e gli scopi** della valutazione, includendo le prospettive degli **stakeholder**;
- si sono **chiariti i ruoli, le responsabilità e le aspettative degli attori**;
- si è **coinvolto** nel processo **gran parte dello staff**;
- ci si è assicurati che lo **staff avesse sufficiente tempo** da dedicare a questo processo;
- **i risultati della valutazione sono diventati la base per lo sviluppo del processo di costruzione delle capacità.**

Valutazione

Non è un'operazione neutrale,
... e il risultato di

Misurazione
+
Giudizio

Valutazione come confronto

Confronto longitudinale

(i cambiamenti nel tempo)

Confronto trasversale

(il confronto con le altre performance)

Confronto partecipativo

(il confronto con gli attori sociali)

Confronto con la teoria

(il confronto con il dibattito scientifico, standard e norme)

Confronto con progettualità

(obiettivi)



**Necessità di
Indicatori
valutativi**

Modelli / approcci nella valutazione di sistema (non su singolo / nucleo)

- **positivista sperimentale** - centrato sugli obiettivi
in cui l'elemento di confronto è rappresentato dagli obiettivi del programma/ della politica.
La valutazione consiste nel vedere se e in che modo essi siano stati raggiunti grazie al programma
- **pragmatismo** - della qualità - centrato sugli standard
in cui ci si confronta con degli standard di qualità
La valutazione consiste nel dare un parere su quanto ci si avvicini a quegli standard
- **costruttivista** - del processo sociale - centrato sugli stakeholders-i portatori di interesse
in cui ci si confronta con ciò che viene considerato un "successo" dagli stakeholders,
La valutazione consiste nello spiegare perché in quella situazione quel risultato sia da considerare un successo

Confronto dei modelli /approcci

Postivista-sperimental e	Pragmatista -della qualità	Costruttivista-del processo sociale
Obiettivi	Standard	Stakeholders
Strumentale per la politica	Gestione e funzionamento dell'amministrazione	Creazione di senso/ empowerment
serve a programmare meglio	serve al buon management	genera apprendimento per tutti gli stakeholders
Collegamento fini/obiettivi Approccio razionale	Quali standard utilizzare	Come coinvolgere gli stakeholders

Valutazione di sistema / di politiche

- Valutare non è un atto esterno neutrale oggettivo.
- Valutare è un'azione che chiede coinvolgimento partecipazione inclusione.
- Una valutazione efficace genera apprendimento e produce empowerment.

Il processo di raccolta delle informazioni: prerequisito all'avvio di processi di valutazione

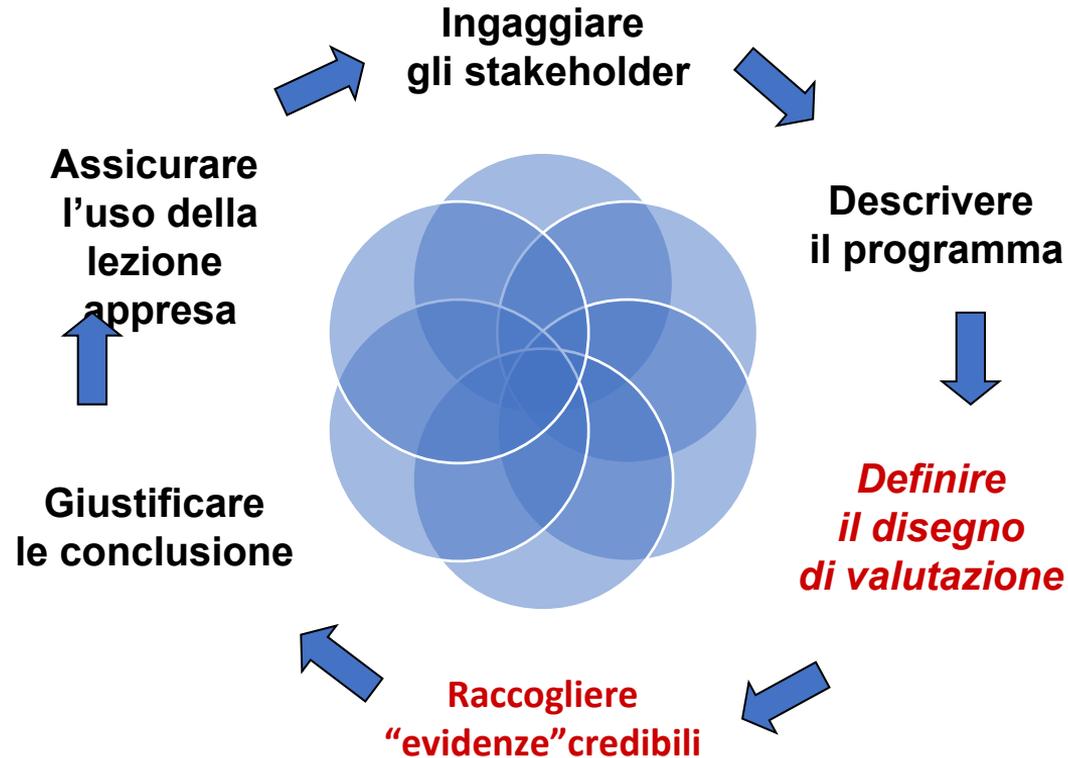
- Sviluppare condivisione linguaggi e concetti
- Ricomporre la frammentazione e sovrapposizione dei sistemi informativi
- Considerare le informazioni coerenti con le esigenze valutative degli attori
- Controllare la bontà statistica delle informazioni (validità, attendibilità, sensibilità)

Come rompere il circolo vizioso

- Porre al centro il fabbisogno informativo (le decisioni) degli attori che raccolgono le informazioni
- Passare dalla cultura della proprietà a quella dello scambio del dato
- Sviluppare il sistema e la capacità di autovalutazione

Evidenze

La struttura del processo di valutazione



La valutazione di impatto

Definizione e approcci

Impatto sociale □ una lunga storia...

Social impact - (Latané 1981)	By social impact, we mean any of the great variety of changes in physiological states and subjective feelings, motives and emotions, cognitions and beliefs, values and behaviour, that occur in an individual, human or animal, as a result of the real, implied, or imagined presence or actions of other individuals.
Social Impact -OECD (1991)	The positive and negative, intended and unintended, direct and indirect, primary and secondary effects produced by an intervention.
Social impact (Burdge and Vanclay 1996)	By social impacts we mean the consequences to human populations of any public or private actions that alter the ways in which people live, work, play, relate to one another, organise to meet their needs and generally act as a member of society.
Social Impact - (Gentile 2000)	Social impacts are the wider societal concerns that reflects and respects the complex interdependency between business practice and society.
Social Value - (Emerson et al. 2000)	Social value is created when resources, inputs, processes or policies are combined to generate improvements in the lives of individuals or society as a whole.
Impact - (Clark et al. 2004)	By impact we mean the portion of the total outcome that happened as a result of the activity of the venture, above and beyond what would have happened anyway.
Social Impact Assessment (IAIA, International Association for Impact Assessment 2009)	Social Impact Assessment includes the processes of analysing, monitoring and managing the intended and unintended social consequences, both positive and negative, of planned interventions (policies, programs, plans, projects) and any social change processes invoked by those interventions.
Impatto sociale - Zamagni et. al. (2015)	Il cambiamento sostenibile di lungo periodo (positivo o negativo; primario o secondario) nelle condizioni delle persone o nell'ambiente che l'intervento ha contribuito parzialmente a realizzare, poiché influenzato anche da altre variabili esogene (direttamente o indirettamente; con intenzione o inconsapevolmente). L'impatto viene determinato tenendo in considerazione anche gli esiti di quella che in ambito scientifico viene chiamata "analisi controfattuale", ovvero quella valutazione che permette di verificare cosa sarebbe successo in assenza dell'attività implementata dall'organizzazione
Impatto sociale Codice del Terzo Settore (Legge n.	Per valutazione dell'impatto sociale si intende la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato.

Alcune definizioni

- **LEGGE 6 giugno 2016, n. 106**

Delega al Governo per la riforma del Terzo settore, dell'impresa sociale e per la disciplina del servizio civile universale. (16G00118) (GU n.141 del 18-6-2016)

Per valutazione dell'impatto sociale si intende la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato.

Commissione Europea, Sottogruppo GECES sulla misurazione dell'impatto 2014

Impatto sociale :

Riflesso dei risultati sociali come le misurazioni, sia a lungo che a breve termine, adattati in funzione degli effetti conseguiti da altri (attribuzione alternativa), degli effetti che si sarebbero comunque verificati (effetto inerziale), delle conseguenze negative (dislocazione) e degli effetti di diminuzione nel tempo (esaurimento).

Obiettivo della misurazione dell'impatto sociale:

“misurare gli effetti sociali e l'impatto sulla società determinati da specifiche attività di un'impresa sociale” e che “qualsiasi metodo di misurazione va elaborato a partire dai risultati principali ottenuti dall'impresa sociale, deve favorirne le attività, essere proporzionato e non deve ostacolare l'innovazione sociale. Il metodo dovrebbe prefiggersi di trovare un equilibrio tra dati qualitativi e quantitativi, nella consapevolezza che la 'narrazione' è centrale per misurare il successo”.

L'impatto sociale all'interno del mondo della finanza sociale viene, infatti, definito come “cambiamenti significativi, sia previsti che non, delle condizioni di benessere delle comunità, indotti dall'allocatione del capitale di investimento sociale, che va al di là di ciò che ci si sarebbe aspettati che accadesse” (Nicholls et al., 2015).

Euricse

Una definizione chiara ed unica di impatto sociale è alquanto difficile da trovare in letteratura.

.. L'impatto sociale può essere identificato come l'anello conclusivo della catena di creazione del valore sociale che aiuta a leggere l'azione ed i processi che caratterizzano le imprese non-profit e che conducono alla generazione di risultati importanti in termini di valore aggiunto sociale.

la catena è costituita da connessioni di tipo causa-effetto tra risorse-processi-prodotti-risultati-impatti

l'impatto quindi valuta le conseguenze ed i cambiamenti prodotti sull'ambiente socio-economico con cui si trova ad interagire l'organizzazione.

I cambiamenti possono essere considerati a 3 livelli:

- quello micro, dei cambiamenti individuali di benessere e di vita;
- quello meso, di organizzazione;
- quello macro, di società , sistema, politiche.

□ ***L'impatto sociale identifica tutte le ricadute, dirette ed indirette, di medio e di lungo periodo, che l'agire dell'organizzazione produce sulla società con cui si relaziona.***

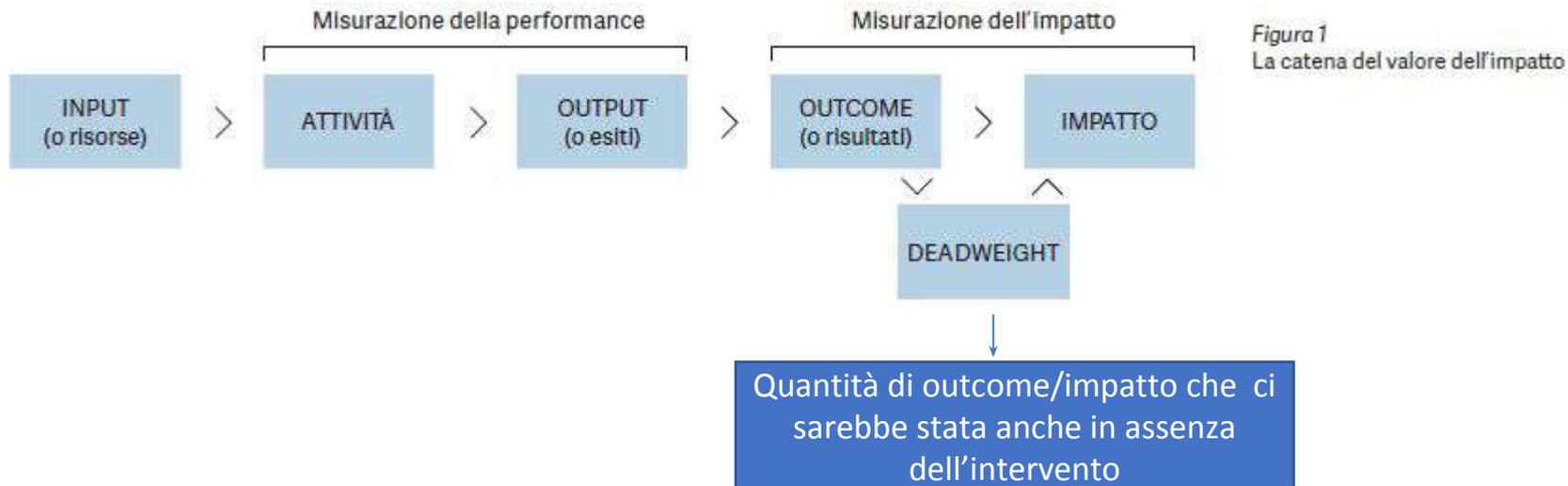
Il contributo apportato dalle imprese sociali in termini di produzione di valore aggiunto può essere declinato su quattro dimensioni:

- **Sociale**: ad esempio, nella capacità di lettura dei bisogni del territorio, nella creazione di reti di partner mantenendo nel tempo tali relazioni, nella costruzione di sistemi aperti di governance multistakeholdership, nella capacità di includere soggetti appartenenti a categorie vulnerabili (svantaggiati, giovani, immigrati, ecc.).
- **Culturale**: diffondendo nella comunità circostante valori come equità, tolleranza, solidarietà, mutualità coerenti con la propria mission
- **Economico**: capacità di attivare risorse economiche e non (risparmio della spesa pubblica, attrazione di lavoro volontario, allocazione/ acquisizione gratuita di attrezzature e spazi, ecc.) e di promuovere l'imprenditorialità sociale
- **Istituzionale**: contribuendo al rafforzamento della sussidiarietà a diversi livelli istituzionali influenzando le politiche del territorio, istituendo partnership pubblico-private e condividendo visioni e obiettivi comuni con le istituzioni.

Diversi riferimenti concettuali

diversi approcci

“il valore sociale creato rimanda alla capacita di un’organizzazione di determinare un cambiamento **tangibile e duraturo** in un **determinato contesto d’azione**”
(Crutchfield, Grant, 2008; Perrini, 2007),

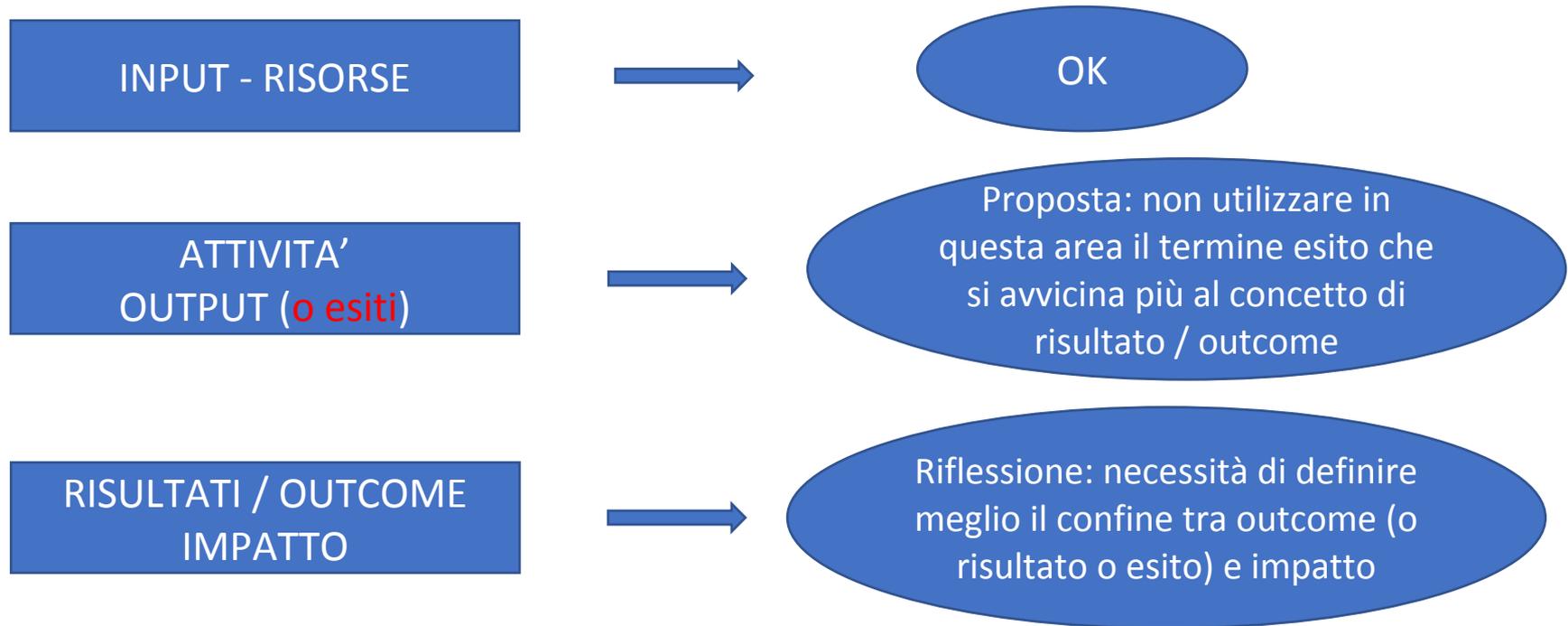


Definizioni del Sottogruppo GECES sulla misurazione dell'impatto - 2014

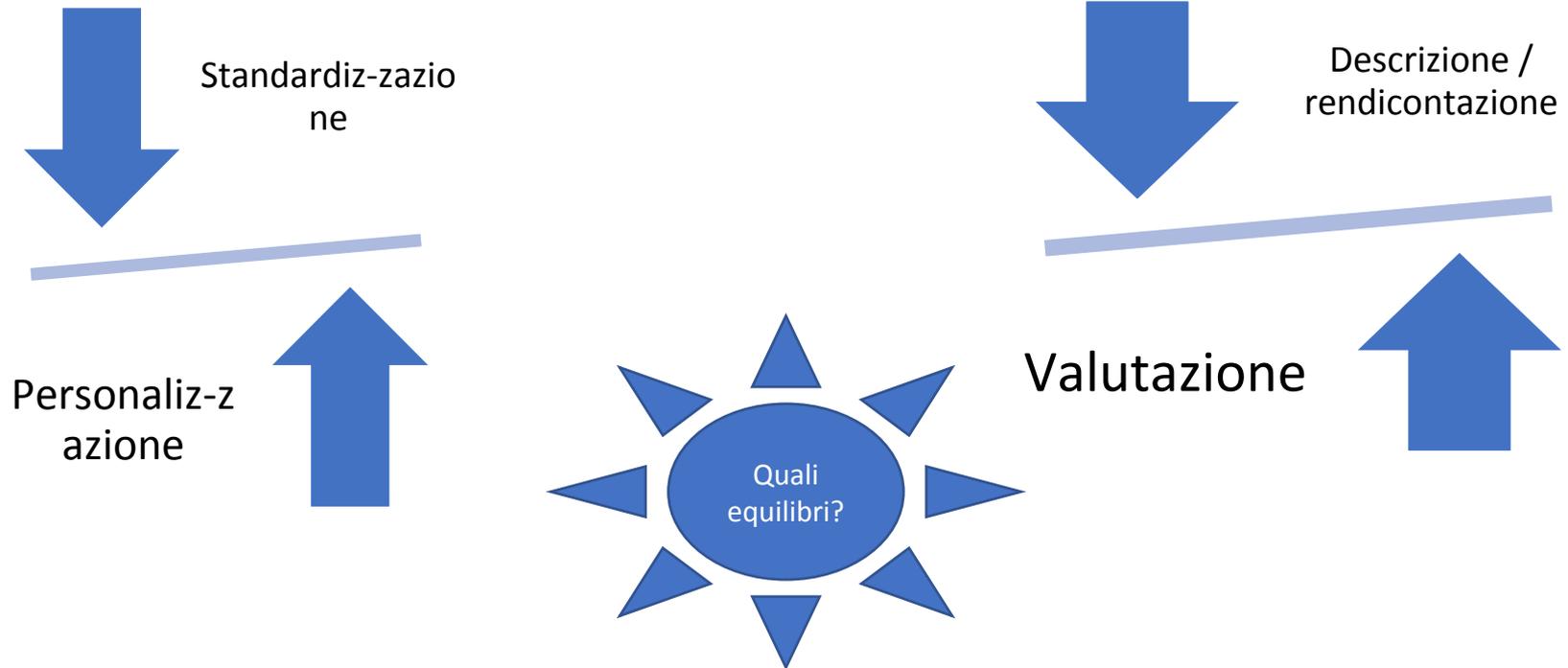
Concetti e terminologia cinque termini chiave adottati:

- **input**: quali risorse vengono utilizzate per realizzare un intervento
- **attività**: cosa fa l'impresa sociale con tali risorse (l'intervento)
- **Output / esito**: in che modo tale attività raggiunge i destinatari stabiliti
- **Outcome / risultato**: il conseguente cambiamento nella vita dei beneficiari e di altri soggetti
- **impatto**: la misura in cui tale cambiamento è determinato dall'intervento

Riflessioni e proposte



Analisi di alcuni approcci sperimentati



FINALITA' DELLA VALUTAZIONE DI IMPATTO SOCIALE:

- Utilità interna: verificare che quello che si fa produce gli esiti che ci si aspetta sui beneficiari diretti e indiretti
- Utilità verso la rete: dimostrare quello che si produce in termini di cambiamenti realizzati nella società
- Utilità verso gli "investitori": dimostrare la capacità di generare risparmio sociale investire nelle imprese sociali conviene

Alcuni modelli utilizzati nel terzo settore in Italia

- SROI
- SEIE
- ImpACT
- VALORIS

La valutazione di impatto, focus sullo SROI

Ci sono due tipi di SROI:

- Valutativo, condotto ex-post e basato su outcome reali già raggiunti;
- Previsionale, per prevedere quanto valore sociale sarà creato se le attività raggiungono gli outcome attesi.



I principi dello SROI

Lo SROI è stato sviluppato a partire dalla contabilità sociale e dall'analisi costi-benefici, ed è basato su sette principi:

- Coinvolgere gli stakeholder;
- Comprendere il cambiamento;
- Valutare ciò che conta;
- Includere solo ciò che è materiale;
- Non sovrastimare;
- Essere trasparenti;
- Verificare il risultato.

Social Return On Investment

- Sviluppato nel 1996 da REDF (Roberts Enterprise Development Fund)
- REDF ha sviluppato lo SROI con il fine di «comprendere, determinare e gestire il valore degli outcome sociali, economici e ambientali generati da un'attività o un'organizzazione».
- La procedura di calcolo dello SROI prevede la valutazione in termini monetari dei costi, dei benefici e delle eventuali conseguenze negative di un'attività, accompagnata da un resoconto degli effetti del progetto.

• **Ratio SROI:**
$$\frac{\text{Valore monetario del cambiamento generato (outcome)}}{\text{Capitale investito (input)}}$$

- <http://humanfoundation.it/ita/la-fondazione/pubblicazioni/1-guida-sroi/file.html>

Social Return On Investment

Le fasi dello SROI. Condurre un'analisi SROI prevede sei fasi:

1. **Stabilire il campo d'analisi ed identificare i principali stakeholder.** Definire ciò che l'analisi SROI comprenderà, chi sarà coinvolto nel processo e come.
2. **Mappare gli outcome.** Coinvolgere gli stakeholders, sviluppare una mappa dell'impatto, o una teoria del cambiamento, che mostra la relazione tra input, output e outcome.
3. **Dimostrare gli outcome e attribuire loro valore.** Questa fase comporta la ricerca di dati per mostrare se gli outcome sono stati raggiunti e poi valutarli.
4. **Definire l'impatto.** Raccogliere le dimostrazioni degli outcome e dare loro un valore monetario.
5. **Calcolare lo SROI.** Questa fase consiste nella somma di tutti i benefici, la sottrazione dei valori negativi e la comparazione tra risultato e investimento.
6. **Restituire, utilizzare ed integrare.** Condividere i risultati con gli stakeholder, integrare processi per una valutazione solida e regolare.

Alcuni Esempi

STAKEHOLDER	OUTCOME	INDICATORE	POSSIBILE PROXY
Persona con disagio mentale	Miglioramento della salute mentale	<ul style="list-style-type: none"> - Quantità di tempo usato per socializzare - Grado di partecipazione a nuove attività - Livello di uso dei servizi di salute mentale 	<ul style="list-style-type: none"> - Costo di iscrizione a club/ rete sociale - Percentuale di salario speso per il tempo libero - costo delle sessioni di counselling
Persona con disagio fisico	Miglioramento della salute	<ul style="list-style-type: none"> - Numero di visite dal medico - Entità del miglioramento (auto-rilevazione) - Frequenza degli esercizi 	<ul style="list-style-type: none"> - Costo delle visite mediche - Costo dell'assicurazione sanitaria - Costo dell'iscrizione alla palestra
Ambiente	Meno rifiuti	<ul style="list-style-type: none"> - Quantità di rifiuti in discarica - Livello di emissioni di carbonio 	<ul style="list-style-type: none"> - Costo di gestione della discarica - Costo delle emissioni di CO₂
Utenti che escono dai servizi	Riduzione del numero di senza fissa dimora	<ul style="list-style-type: none"> - Accesso alla casa dopo aver lasciato i servizi - Soddisfazione rispetto all'adeguatezza della casa 	<ul style="list-style-type: none"> - Affitto - Costo di un ostello

SROI

ALTA PERSONALIZZAZIONE

Punti di forza	Criticità
Coinvolgimento degli stakeholder sin da subito; Può essere retrospettivo o previsionale	Necessità di prove/informazioni e sistemi di monitoraggio (applicazione dello SROI limitata se mancano dati o fonti di dati)
Risultato chiaro (SROI>1, investimento redditivo)	Utilizzabile solo per progetti o servizi
Trasformazione di elementi qualitativi (come i benefici prodotti) in un fattore quantitativo facilmente interpretabile (il ritorno economico dell'investimento)	Soggettività degli indicatori e delle approssimazioni finanziarie adottate (indicatori sviluppati in base alla teoria del cambiamento pensata da ogni singola impresa sociale) In più c'è il rischio che nel valutare una stessa attività (di due imprese sociali differenti) vengano usate approssimazioni finanziarie differenti e di conseguenza il risultato sarà differente
Permette una efficiente allocazione delle risorse finanziarie verso progetti più redditivi in termini di beneficio prodotto	Quantificare (in termini monetari) i benefici prodotti e gli input utilizzati (esempio: che valore dare al lavoro svolto dal volontario?)
SROI previsionale molto utile per pianificazione dell'attività	Difficoltà nel valutare alcuni elementi come: "deadweight", "displacement", "drop-off"
	Onerosità elevata (in termini di tempo impiegato e costo del lavoro per sviluppare ed applicare il modello)

SEIE - Social Enterprise Impact Evaluation

alta standardizzazione

- Il metodo è stato presentato nel 2015 ed è specifico per il Terzo settore.
- Vengono prese in considerazione 7 dimensioni:
 - *sostenibilità economica,*
 - *promozione dell'imprenditorialità,*
 - *democrazia e inclusività della governance,*
 - *partecipazione dei lavoratori,*
 - *resilienza occupazionale,*
 - *relazioni con la comunità ed il territorio,*
 - *conseguenze sulle politiche pubbliche.*
- Successivamente queste dimensioni vengono declinate in specifici ambiti (sotto-dimensioni) all'interno delle quali sono elencati degli indicatori in grado di evidenziare informazioni ed aspetti puntuali e rilevanti in termini di impatto generato.
- **\sum (punteggio indicatori x peso %) = indice di misurazione**
- <http://www.aiccon.it/publicazione/valutare-limpatto-sociale-la-questione-della-misurazione-nelle-imprese-sociali/>

SEIE

Punti di forza	Criticità
Utilizzo di un doppio approccio: in partenza standard con l'identificazione di 7 aree tematiche uguali per ogni impresa sociale, ma con una personalizzazione dell'indicatore in base alle caratteristiche della stessa impresa sociale analizzata	Non è chiaro se il punteggio attribuito agli indicatori sia in termini assoluti o relativi. Il problema, quando si attribuiscono dei valori, è l'avere un benchmark di riferimento con cui confrontare appunto i risultati ottenuti
Si colloca a livello di impresa sociale	Rischio di dare un peso diverso quando l'attività di due diverse imprese sociali è uguale o simile, con conseguenti differenze nel risultato finale (difficoltà nei confronti)
Flessibile: utilizzabile con ogni tipo di organizzazione sociale	

VALORIS

Valutazione dell'impatto dell'inserimento lavorativo

- Il metodo ha la finalità di rappresentare il valore economico (risparmio) che le cooperative per l'inserimento lavorativo producono a favore della Pubblica Amministrazione.
- L'analisi si concentra sui costi/benefici generati dalla attività svolta dalla cooperativa sociale considerata,
- Il metodo si differenzia dagli altri per la sua facilità nell'applicazione
- *Limiti*: si concentra solo su cooperative sociali di tipo B + misura solo l'impatto economico, per l'impatto sociale viene somministrato un questionario ai lavoratori svantaggiati inseriti nella cooperativa.
- Formula: $(IVA - CON - ESE) + Svantaggiato \times \{ [ImP + RPA + (MVI-SPE-PDI)] - [COS+CP] \}$
- https://www.researchgate.net/publication/235988142_Il_valore_creato_dalle_impres_e_sociali_di_inserimento_lavorativo

Costo di un soggetto svantaggiato disoccupato

- Formula: $(IVA - CON - ESE) + Svantaggiato \times \{ [ImP + RPA + (MVI-SPE-PDI)] - [COS+CP] \}$

Costi – benefici dell'organizzazione

Costi – benefici del singolo soggetto svantaggiato

VALORIS

- **IVA:** IVA creata dal lavoro del personale svantaggiato
- **CON:** Contributi erogati dalla Pubblica Amministrazione alla cooperativa
- **ESE:** Esenzioni fiscali garantite alla cooperativa
- **ImP:** Imposte sul reddito persone fisiche
- **RPA:** Risparmio per posizioni alternative del soggetto svantaggiato. Grazie al lavoro, la persona non usa (o riduce l'utilizzo) di strutture pubbliche quali ospedali, comunità terapeutiche, carcere, ecc.
- **MVI:** Minimo reddito vitale
- **SPE:** Spese sostenute dalla cooperativa a favore dei soggetti svantaggiati (mensa, medicine, affitto, ecc.)
- **PDI:** Interruzione della pensione di invalidità
- **COS:** Defiscalizzazione dei contributi e degli oneri sociali sui salari dei soggetti svantaggiati.
- **CP:** Contributi pubblici ottenuti per il singolo soggetto

	A	B	C	D	E	F
1	BENEFICI PER PA			Compilare le richieste in rosso		
2	IVA creata	#DIV/0!				
3						
4						
5	COSTI PER PA					
6	Contributi ricevuti					
7	Esenzione bollo					
8	Esenzione IRAP	0				
9						
10	Risultato	#DIV/0!				
11						
12						
13						
14	Dal Conto economico 2008:					
15						
16	A1					
17	A2					
18	A3					
19	A4					
20	A5					
21	Valore della prod	0				
22						
23	B6					
24	B7					
25	B8					
26	B9					
27	B10					
28	B11					
29	B12					
30	B13					
31	B14					
32	Costi della prod	0				
33						
34						
35						
36	Valore aggiunto					
37	Ore lavorate totali (tutti i dip)			Se non esiste il dato delle ore totali, usare: "N. Lavoratori" in A37 e "N. lavoratori svantaggiati" in A38		
38	Ore lavorate svantaggiati					
39	Val Agg Svantagg	#DIV/0!				
40						
41						
42	Base imponibile Irap	0				
43						

					Beneficio per PA					Risparmio per PA		Risparmio per PA	Risparmio per PA	Risparmio per PA	Risparmio per PA	Costo per PA	Costo per PA	Costo per PA
	cogn	nome	anno di nascita	salario lordo 2010	Irpef versata 2010 + imposta sostituibile	ore lavorative al giorno	ore lavorative totali nel 2010	giorni lavorativi	posizionamento se non in coop	GG x tariffa giornaliera	grado di invalidità	pensione invalidi civili persa	spese accollate dalla cooperativa (medicinali, ecc)	reddito minimo	contributi cessati alla famiglia o ai congiunti	INPS a carico aziendale	INPS a carico lavoratore	contributi concessi alla coop nel 2008 per ogni singolo utente
1								#DIV/0!						#DIV/0!				
2								#DIV/0!						#DIV/0!				

Un esempio di calcolo. Per un soggetto in misure alternative al carcere che, senza lavoro in cooperativa sarebbe detenuto, sarà inserito:

- il salario lordo percepito nell'anno di riferimento;
- l'imposta sul reddito delle persone fisiche versata nello stesso anno;
- il numero di giorni lavorati/ore lavorate/ore giornaliere lavorate nell'anno di riferimento;
- il "posizionamento se non in cooperativa", in questo caso sarebbe il carcere, che costa alla P.A. 113 €/giorno; tale importo viene moltiplicato per i giorni lavorati dal soggetto durante l'anno
- non si tratta di un soggetto che gode di pensione d'invalidità, quindi la casella resta vuota.
- il reddito minimo che la Pubblica Amministrazione evita di corrispondere al soggetto inserito è compreso nella tariffa del carcere, quindi il valore è zero.
- se per caso la cooperativa avesse ottenuto contributi pubblici relativi all'inserimento di quel soggetto per l'anno di riferimento, l'importo annuo andrebbe inserito nell'ultima colonna a destra

Valoris

Punti di forza	Criticità
La valutazione risulta essere molto semplice e chiara, infatti le stesse imprese sociali possono adottare questo metodo in modo autonomo	Il metodo è molto rigido: applicabile solo per imprese sociali di tipo B
Il risultato economico che si ottiene è totalmente oggettivo e immediatamente spendibile verso la comunità di riferimento senza l'esigenza di ulteriori spiegazioni	Il metodo limita il concetto di impatto: esso viene identificato solo in termini monetari, ma sappiamo che le ricadute sulla comunità e il territorio vanno oltre la dimensione economica
Metodo con elementi standard, perciò i risultati delle cooperative sociali di tipo B sono facilmente confrontabili	

Proposta per un modello di valutazione dell'impatto sociale

PRESUPPOSTI:

- Superare la logica puramente descrittiva
- Trovare un bilanciamento tra standardizzazione e personalizzazione che consenta di avere elementi di confronto tra organizzazioni ma anche di mantenere delle specificità
- Individuare una molteplicità di strumenti per la rilevazione dei dati a partire da quelli già in uso nelle organizzazioni
- Includere nella valutazione di impatto sociale aspetti anche rendicontativi in modo da utilizzare questo strumento a fini di comunicazione con l'esterno
- Progressività del modello

Gli strumenti di rilevazione

- Statistiche di flusso – sistemi di sorveglianza già attivi sul territorio
- Sistematizzazione di dati / informazioni già prodotti dall'organizzazione
- Strumenti standardizzati raccolta informazioni su popolazione e beneficiari
- Strumenti specifici collegati agli obiettivi personalizzati

L'esempio di Public Health England



Valutazione di interventi digitali nel settore pubblico

Public Health England

Digital Transformation Programme Exemplar

Dicembre 2018



Public Health
England

live|work



Public Health England

Missione

Esistiamo per proteggere e migliorare la salute e il benessere della nazione e ridurre le disparità di salute.

PHE è un'agenzia esecutiva, sponsorizzata dal Ministero della Salute e dell'Assistenza Sociale.

Evaluation of digital public health

Per sette mesi abbiamo collaborato strettamente alla definizione del problema, la creazione di idee e la prototipazione di esse

The challenge

Il nostro approccio

Abbiamo scelto di adottare il Service Design per risolvere questo problema.
Al cuore di questo approccio vi sono quattro fasi

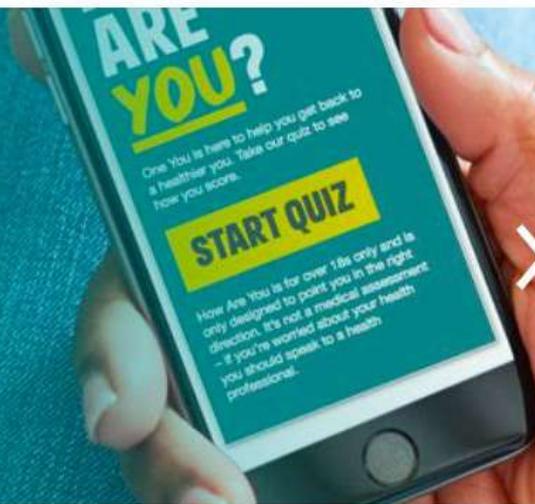


La sfida

HOW ARE YOU?

Take our free quiz to get your health score, along with personalised advice and easy tips for healthier living.

TAKE THE QUIZ



THERE'S ONLY ONE YOU

Making better choices today can have a big impact on your health. One You is here to help you get healthier and feel better with free tips, tools and support. Whether it's moving more, eating more healthily or checking yourself – One You can help you make small, practical changes that fit in with your life.

‘One you’ è un’iniziativa che supporta le persone a vivere una vita più sana



HOW ARE YOU?

About you (Part 1 of 5)

[Start again](#)



How are you feeling right now?

Move the sliders to let us know

Really knackered	<input type="range"/>	Full of beans
Can run for miles	<input type="range"/>	Can't run for a bus
Feeling calm	<input type="range"/>	Totally wound up
Sleepless nights	<input type="range"/>	Sleep like a baby
Lean and mean	<input type="range"/>	Fat and flabby
Down in the dumps	<input type="range"/>	Over the moon

BACK

NEXT

‘How are you’ è un quiz per determinare il tuo stato di salute attuale



Welcome to your first step in becoming smokefree

Every week thousands of people decide to go smokefree for 28 days. However you plan to quit, whether you are using stop smoking medicines (NRT), e-cigarettes or some other way this app can help you.

START NOW

START LATER ALREADY STARTED

NHS SMOKEFREE

Our Smokefree app can help you stop smoking by providing daily support and motivation. If you stay smokefree for the 4-week programme you're up to 5 times more likely to quit for good.




SHARE ACTIVE 10

TODAY'S GOAL IS 2 ACTIVE 10S

116 TOTAL MINUTES

27 BRISK MINUTES

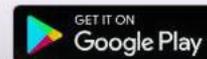
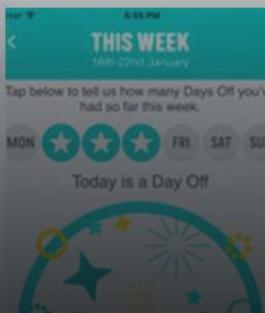
Charlie, you're doing great. Keep going to maximum benefit.

THOUGHT FOR THE DAY

When will you do your Active 10 today?

ACTIVE 10

Active 10 tracks your walking and shows you when to increase your pace to benefit your health. The app is designed to quickly and simply help you do more brisk walking in bursts of 10 minutes. It tracks all your walking and rewards your progress.

THIS WEEK 16th - 22nd January

Tap below to tell us how many Days Off you've had so far this week.

MON TUE WED THU FRI SAT SUN

Today is a Day Off

DRINK FREE DAYS

Drink Free Days is a simple and easy way to track the days you drink alcohol and the days you don't. Feel healthier, lose weight and save money – simply nominate days to take off drinking and get practical,



WEEK 5 RUN

IN THE BAG!

You just ran non-stop for 20 minutes - you're officially amazing!

How do you feel about today's run now?

COUCH TO 5K

Get off the couch and get fit with Couch to 5K. Designed to get you off the couch, a Couch to 5K programme is designed to help you get your trainers, download the app and follow the step-by-step instructions.

Suggerisce una serie di app e strumenti per cambiare il proprio stile di vita

La valutazione d'impatto aiuta a prendere decisioni

Quali app raggiungono i risultati desiderati?
Dove investire più risorse?
Come migliorare l'app?



Quali app non vanno oltre il coinvolgimento
iniziale?
Perchè abbandonare il progetto?
Da quali errori possiamo imparare?



La nostra missione

Aiutare Public Health England a dimostrare meglio l'impatto, l'efficacia e i benefici economici di interventi digitali per la salute pubblica.





Talk to a doctor **within minutes, 24/7.**

Babylon's experienced doctors, specialists and therapists are handpicked by us. We are fully CQC registered and operate to the highest clinical standards.

[Explore our doctor services](#)

Un medico di base 24/7

Babylon health

240 milioni Euro

Il costo stimato degli appuntamenti mancati per il NHS
England (all'anno)

1,2 milioni h

Perse da parte dei medici di base

Pain points dell'esperienza

Preoccupazione per i sintomi, tempi di attesa, difficoltà nel
raggiungere lo studio medico, tempistiche



Ask Babylon



 Hi Alex, how can I help?

I've got a really bad headache
and I don't know what to do...

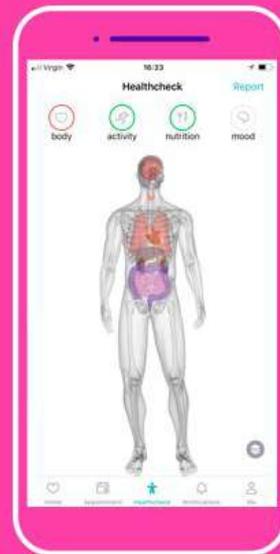
 No problem, let me ask
you a few questions



Talk to a doctor



Healthcheck



Impatto inatteso

The screenshot shows a Wired article page. At the top is a dark blue navigation bar with links for HOME, NEWS, VIEWS, CLINICAL, PARTNERS, SESSIONALS, TRAINEE PULSE, MAGAZINE, EVENTS, and JOBS, along with a search icon. Below the navigation bar is a breadcrumb trail: HOME → VIEWS → EDITOR'S BLOG. The main title of the article is "The real problem with Babylon". The byline reads "1 December 2017 | By Nigel Praities". Below the byline is the "Editor's blog" label and a row of social sharing icons: Share, Print, Rate, and Save. To the left of the main content is a sidebar with a "TAGS" section containing "EDITOR'S BLOG" and a "RELATED ARTICLES" section with two items: "CQC: 43% of online prescribing providers 'unsafe'" and "Virgin Care wins £1bn worth of NHS contracts in one year". The main content area features the Wired logo, a navigation menu with Technology, Science, Culture, Gear, Business, Politics, and More, and a "Health" category label. The article title is "The messy, cautionary tale of how Babylon disrupted the NHS". Below the title is a sub-headline: "Babylon's London-based GP surgery is already one of the biggest in the country. But its impact on other NHS services in the area is causing concern amongst clinicians". At the bottom of the article are social media sharing icons for Facebook, Twitter, and Email. A small portrait of the author is visible in the sidebar.

HOME → VIEWS → EDITOR'S BLOG

The real problem with Babylon

1 December 2017 | By Nigel Praities

Editor's blog

Share Print Rate Save

TAGS

EDITOR'S BLOG

RELATED ARTICLES

CQC: 43% of online prescribing providers 'unsafe'
23 Mar 2018

Virgin Care wins £1bn worth of NHS contracts in one year

launched last month by t
that will see NHS patient
amounts to an online GP

London is currently plast
'book an appointment wil

WIRED

Technology | Science | Culture | Gear | Business | Politics | More

Health

The messy, cautionary tale of how Babylon disrupted the NHS

Babylon's London-based GP surgery is already one of the biggest in the country. But its impact on other NHS services in the area is causing concern amongst clinicians

f t e

► *Il processo del progetto*



Abbiamo definito i nostri obiettivi di ricerca, definito chi sono i nostri utenti e preparati i materiali per le interviste



5

Accademici

5

Professionisti digitali

5

Professionisti della salute pubblica

Abbiamo intervistato utenti del futuro servizio e sintetizzato cosa abbiamo imparato

Le sfide di PHE

1. La cultura organizzativa di PHE non valorizza la valutazione e spesso impedisce una valutazione efficace.
2. La valutazione non è attualmente ben pianificata e non è integrata nei progetti digitali sin dall'inizio
3. Chi promuove ed effettua la valutazione spesso si sente isolato e trova difficoltà a relazionarsi con altri valutatori.
4. È necessario ottenere feedback e assistenza nel processo decisionale da parte degli stakeholder affinché la valutazione in PHE abbia successo.

"[Evaluation at PHE is] very fragmented, it's like a jigsaw puzzle. You're pulling in different pieces from different parts of the organisation in terms of thought leadership, but also in the actual practicality and the doing of it. It makes it more challenging, for sure."

"...if you want to evaluate something it needs to be planned and factored in as much as the build of whatever it is you're doing needs to be factored in."

"...one of the difficulties I had is that there are teams working on something similar that I wasn't aware of, because it wasn't mentioned."



As an academic
When I develop a product
I need to go straight to trial to prove its efficacy/validity
So that I can secure my funding

As an evaluator
When I design/ set-up an evaluation
I need access to a range of evaluation tools and paradigms
So that I can choose the one fit for the problem

As an academic
When I evaluate a digital health intervention
I need to consider the impact of the intervention on its environment
So that I understand how it works in or interacts with the world

As an academic
When communicating my findings to decision makers
I need to communicate as efficiently and representatively of the evidence as possible
So that decision makers are given maximum information in a timely manner

As an evaluator
When doing my evaluation
I need an in depth understanding of the intervention and its moving parts - and feedback pathway of action
So that I can properly evaluate it

As an clinician and academic
When I am designing digital health products
I need to co-design with patients
So that the end product meets patients needs

As an academic
When I collaboratively develop a digital health intervention
I need a strong professional relationship with my collaborator
So that we can overcome the challenges of interdisciplinary working

As an academic
When I advise health organisations
I need to educate them on using the opportunity to obtain real world evidence
So that they recognise its use in evaluating a health product/service

As an evaluator
When doing an evaluation of a health product or service
I need access to administrative data from across the health system
So that I can do my evaluation

As an academic
When I am designing digital health interventions,
I need to consider different ways to deliver complex information digitally
So that users with low literacy skills can understand and use the information

As an academic
When I advise health organisations
I need to educate them on using the opportunity to obtain real world evidence
So that they recognise its use in evaluating a health product/service

As... a clinician
When... I am practicing that I need to know what the interventions I offer offer care aspects to be
So that... I can be a trustworthy clinician

As a collaborator
When I develop a digital health intervention
I need to establish a common understanding of the language we use
So that language does not become a barrier to working with my colleagues

As an academic
When I apply for a grant
I need a grant panel that understands the range of evaluation methods appropriate to the product

As an evaluator
When doing an evaluation of a health product or service
I need access to clean, accessible and linked data from across the health system
So that I can do my evaluation

As an academic
When... designing...
I need... to consider the usage context
So that... clinical

As... an academic
When... designing...
I need... to consider the usage context
So that... clinical

When... designing...
I need... to consider the usage context
So that... clinical

As an academic
When I develop a product

As an academic
When I develop a product

Abbiamo distillato la ricerca in bisogni degli utenti che sono stati rivisti dai vari tipi di utenti.



**Usando i bisogni degli utenti
come base abbiamo definito
scenari di valutazione.**

CSK

Question

Can we prove the benefit to population?

Scenario

Couch to 5K

Self reported data
↳ Qualitative



What data do you need?

Are people healthier?

How would you collect that data?

Next steps

Did we meet target? (is the target valid?)

- Engagement* e.s.
- Reach → how many people have downloaded?
 - Demographics → are the target user groups using it? (SES)
 - Usability → e.g. completion rates, user satisfaction.

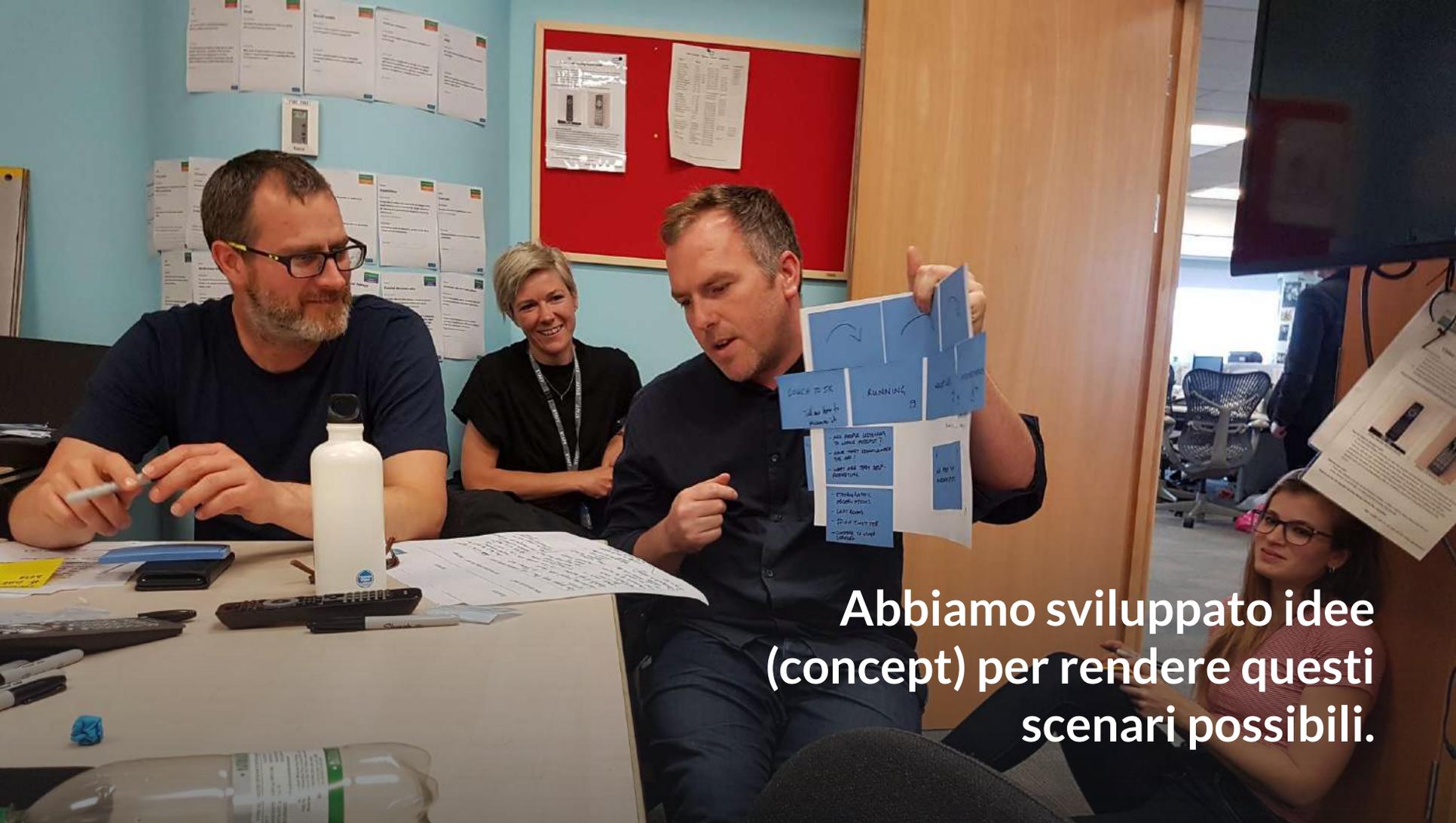
- Quant* e.s.
- Hard data → number of steps, more running done?
 - Qual → e.s. user feedback, ethnographic research

- Survey → e.s. self reporting
- Data from app e.g. accelerometer
- App reviews
- Usability scores
- User interviews
- Other proxy measurements (how many people signing up to full runs.)

- Proper permissions to use data & link to other sources. (e.s. healthcare)
 - Data capture capacity.
- Evaluated.

Questi scenari pongono delle domande, per capire meglio cosa bisogna misurare

A behavior...
 Δ with factors...
 ↳ Physical...
 ↳ health status...
 ↑ PH? - personal...
 with factors



Abbiamo sviluppato idee (concept) per rendere questi scenari possibili.

Title

Ideal vs. What often happens

I want to bake evaluation into my product + service from the start

What are the proxies I could use to answer the questions for evaluation

Scenario

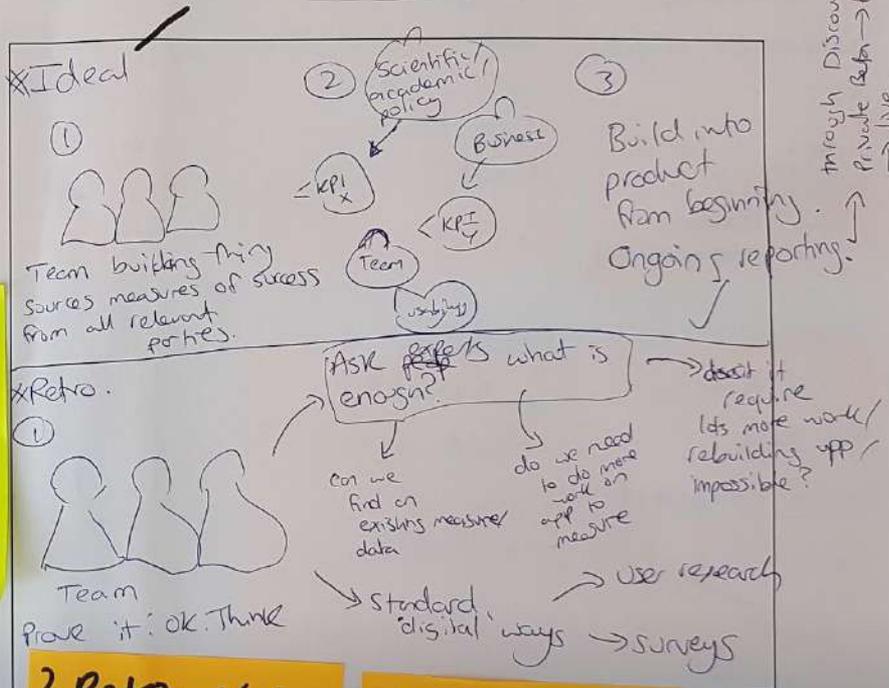
Couch to 5K

Team working on it

JTBD

As a digital prof, when planning a DMI / proxy a DMI, I need to know what evaluation need to be done so that I can prove it worked!

existing research



2. Retro - what accepted as evidence? - iterate app to add measure things

Need. ... not coming to ... Wrap Up, Outcomes

Ogni idea (concept) aiuta gli utenti a soddisfare dei bisogni specifici



**Abbiamo sintetizzato
tutte le idee del
workshop in 7 concept
distinti.**



**Abbiamo condiviso questi
concept con un gruppo di
esperti per definire come
portarli avanti.**

▶ *Come creare una cultura
di valutazione?*

Le sfide di PHE

1. La cultura organizzativa di PHE non valorizza la valutazione e spesso impedisce una valutazione efficace.
2. La valutazione non è attualmente ben pianificata e non è integrata nei progetti digitali sin dall'inizio
3. Chi promuove ed effettua la valutazione spesso si sente isolato e trova difficoltà a relazionarsi con altri valutatori.
4. È necessario ottenere feedback e assistenza nel processo decisionale da parte degli stakeholder affinché la valutazione in PHE abbia successo.

"[Evaluation at PHE is] very fragmented, it's like a jigsaw puzzle. You're pulling in different pieces from different parts of the organisation in terms of thought leadership, but also in the actual practicality and the doing of it. It makes it more challenging, for sure."

"...if you want to evaluate something it needs to be planned and factored in as much as the build of whatever it is you're doing needs to be factored in."

"...one of the difficulties I had is that there are teams working on something similar that I wasn't aware of, because it wasn't mentioned."

Le vostre sfide

Discutete insieme quali sono le vostre sfide per diffondere una cultura di valutazione all'interno della vostra realtà.

Scrivete le difficoltà maggiori su alcuni post-it

Ogni gruppo presenta brevemente i loro post-it.



10+10 min



Prima in gruppi da tre poi insieme

Vari approcci per rafforzare la cultura di valutazione all'interno di PHE



Il servizio di valutazione è così ben progettato che le persone vogliono usarlo

Il servizio di valutazione è promosso in tutta l'organizzazione

Il servizio di valutazione è promosso anche in organizzazioni esterne

Il servizio sanitario nazionale promuove il servizio di valutazione in tutte le unità

Qualsiasi team digitale all'interno di PHE è incoraggiato a utilizzare il servizio

Il Ministero della salute ed assistenza sociale richiede l'uso del servizio di valutazione

I team ricevono finanziamenti per i progetti solo se utilizzano il servizio di valutazione

Come possiamo rafforzare la cultura di valutazione di PHE?



Un campione della valutazione collabora con ogni team che crea un nuovo progetto/servizio

Formalising the role of evaluators who support digital delivery teams with evaluation



Creazione di una job description e definizione delle competenze del valutatore

A framework identifying the skills and knowledge needed to carry out an evaluation of a digital health intervention



Creazione di una comunità di pratiche

Building a community of practice and network for people evaluating digital health at PHE



Standardizzazione dell'informazione sui processi e costi della valutazione per progetti digitali

Enable product managers and finance staff to dedicate sufficient, proportionate budget for evaluation

Creare una cultura della valutazione - azioni

1

Coinvolgere stakeholder nella definizione della cultura di valutazione

3

Identificare campioni di valutazione e definire il loro ruolo

5

Standardizzare il processo e gli strumenti di valutazione

2

Definire gli obiettivi e lo scopo della valutazione

4

Diffondere conoscenze sulla valutazione e renderli accessibili

6

.....

Quali potrebbero essere le vostre azioni?

Discutete insieme quali sono possibili azioni per rafforzare una cultura di valutazione all'interno della vostra realtà.

Scrivete le possibili azioni su alcuni post-it.

Ogni gruppo presenta brevemente i loro post-it.



10+10 min



Prima in gruppi da tre poi insieme

► *Strumenti per creare
una strategia di
valutazione*

Il caso di Good Thinking





Abbiamo prioritizzato le assunzioni distinguendo tra quelli essenziali, importanti e tattici

GENERAL

SCIENCE DECISION MAKERS SEE THE VALUE IN ADOPTING THE EVALUATION (MAY UNLOCK IT / SHARE THE ACCESS)

PHE CAN SHOW IMPACT ON HEALTH OUTCOME

WE BELIEVE... PHE

WILL... USE EVAL SERVICE

FOR... DEMONSTRATING IMPACT ON HEALTH OUTCOMES

SUCCESS... (A) USE (B) USE OF TOOL LINKED TO DEMONSTRATION OF IMPACT

PIVOTAL ASSUMPTIONS

PHE HAS THE RESOURCES / SKILLS / CAPABILITIES TO DO EVALUATION OF DHS (ET)

FOR THE EVALUATION SERVICE TO BE EFFECTIVE IT NEEDS TO BE INTRODUCED AT THE BEGINNING

WE WILL BE ABLE TO INTRODUCE THIS EVALUATION STANDARD INTO AN EXISTING SERVICE / DHI

SERVICE OWNERS

CAN APPLY EVAL SERVICES AT ANY STAGE IN THE DEV PROCESS

TO ENSURE THEIR SERVICE CAN DEMONSTRATE CLEAR AND MEASURABLE IMPACT

SUCCESS... 1 PRE 2 DEV 3 ESTABLISHED USED IN DIFF PARTS OF DEV JOURNEY

CHANGING PRODUCT NEED TO PROVIDE A CLEAR BENEFIT FOR THE USERS SO THAT THEY SEE VALUE IN USING IT

SERVICE USERS

SEE THE BENEFIT

USING TOOL DEMONSTRATING IMPACT ON HEALTH OUTCOMES

SUCCESS... 1-3 TEAM AGREED TO START USING IT (24 TIME) REFERRALS.

CHILD OF PIVOTAL ASSUMPTIONS

THE EVALUATION PROJECT WILL BE ABLE TO EVALUATE THE EXEMPLARS

HEALTH OUTCOMES CAN BE EVALUATED IN A SHORT TIME FRAME

PHE WILL ADOPT A DEFINED, CONSISTENT EVALUATION APPROACH FOR DHI

USERS ARE HEARING TO "RETA-FIT" EVALUATION WITHIN OUR EXISTING INTERVENTIONS FOR CHANGING

THE SERVICE WILL SUPPORT DECISION-MAKING ACROSS DIFF. STAGES OF DHI and FOR DIFF. STAKEHOLDERS

USERS (PHR, AG, DD) WILL BE ABLE TO USE THE SERVICE IN SUPPORT OF THEIR DECISION-MAKING

THE RESULTS OF A DHI EVALUATION WILL BE COMPARED TO THE RESULTS OF A TRADITIONAL DELIVERY METHOD

EVAN-EMBEDDED AND NO IMPACT

SERVICE DOESN'T CONTRIBUTE TO BUREAUCRACY AND/OR ISN'T PERCEIVED AS SUCH

HEALTH WILL FACILITATE THE EVALUATION PROCESS FOR THE USER

EXTREMELY IMPORTANT

THE RESULTS OF AN

THE PROJECT CAN PROGRESS WITHOUT MORE HEALTH ECONOMIC INPUT / UNDERSTANDING

PHE WILL BE ABLE TO ALIGN THIS WORK WITH NICE & NHS EXPLAND

NICE WILL ALIGN WITH THE CHANGING TOOLKIT & INCREASE THE ADOPTION OF BOTH

BE EVALUATED TO AN ACCEPTABLE LEVEL FOR ACADEMICS

WILL BE HIGH IN INTERVENTIONS

EVALUATORS MANAGE EXPECT. AND PROVIDE CLARITY EARLY ON

before implementation

Per ogni assunzione essenziale abbiamo creato un' ipotesi da testare durante alpha

Esempi di ipotesi

Assunzione:

1. PHE può dimostrare l'impatto di prodotti e servizi digitali sulla salute pubblica

Ipotesi:

Crediamo che PHE **possa utilizzare il servizio di valutazione per (beneficio)** dimostrare l'impatto di interventi pubblici

Sappiamo che è vero se:

L'uso del servizio è correlato alla dimostrazione dell'impatto sulla salute pubblica.

2. Perché il servizio di valutazione sia efficace, dovrà adattarsi alla progettazione di interventi digitali.

Crediamo che progettisti **possano** utilizzare il servizio di valutazione in ogni fase dello sviluppo di interventi digitali **per** assicurare che il servizio possa dimostrare un impatto chiaro e misurabile

Sappiamo che è vero se:

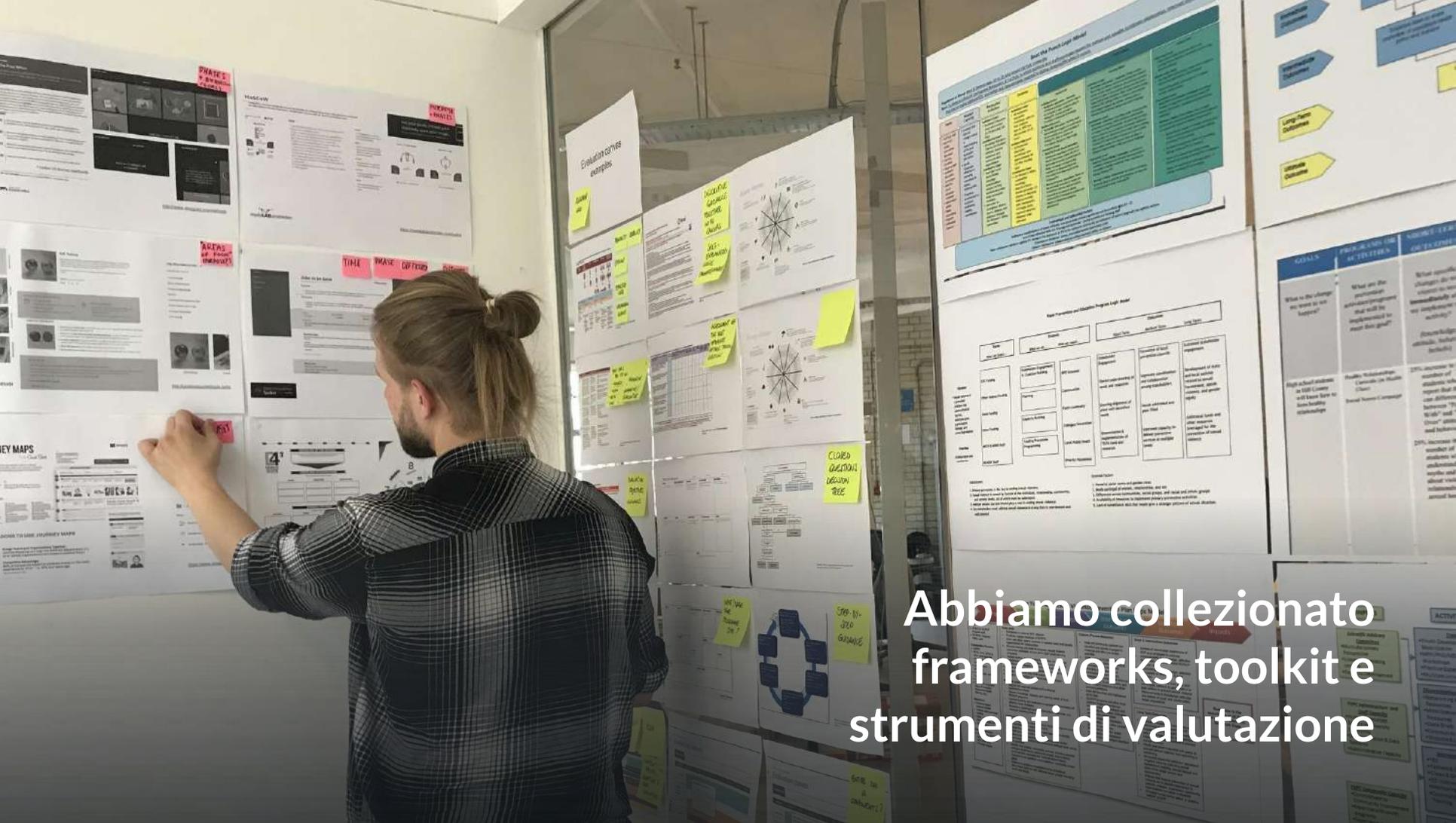
Il servizio di valutazione viene utilizzato in vari fasi della progettazione ed implementazione.

3. Il servizio deve dimostrare un chiaro beneficio ai team che lo utilizzano.

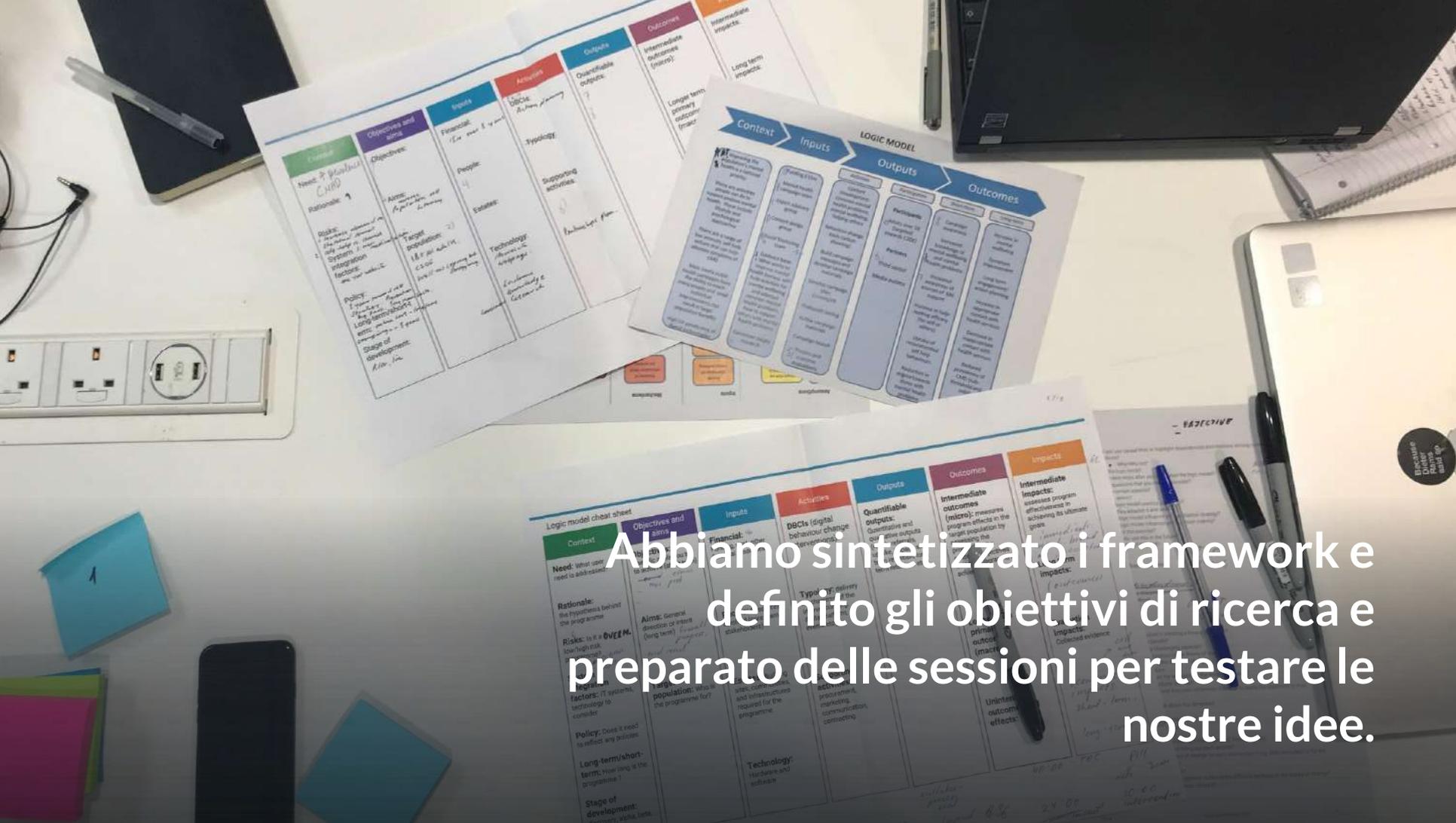
Crediamo che gli utenti del servizio **possano** vedere il beneficio nell'usare il nostro approccio **per** dimostrare l'impatto degli interventi digitali

Sappiamo che è vero se:

I team vogliono usare il servizio o lo raccomandano ad altri.



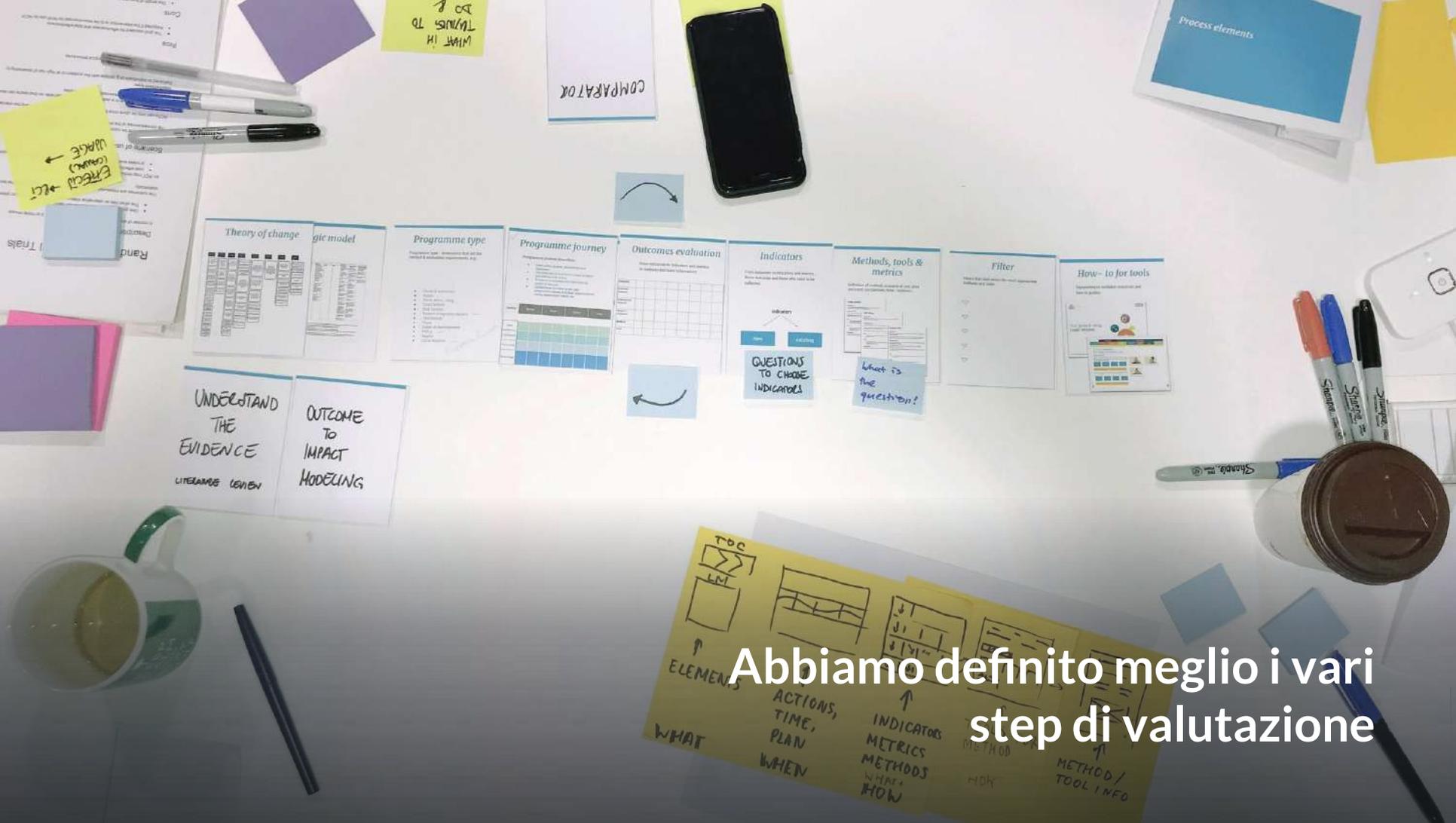
Abbiamo collezionato
framework, toolkit e
strumenti di valutazione



Abbiamo sintetizzato i framework e definito gli obiettivi di ricerca e preparato delle sessioni per testare le nostre idee.

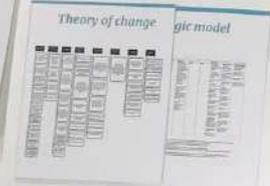


Abbiamo esplorato il logic model e la theory of change con i team di PHE teams e presentato il primo approccio di valutazione



COMPARATOR

Effect → etc
Impact → etc



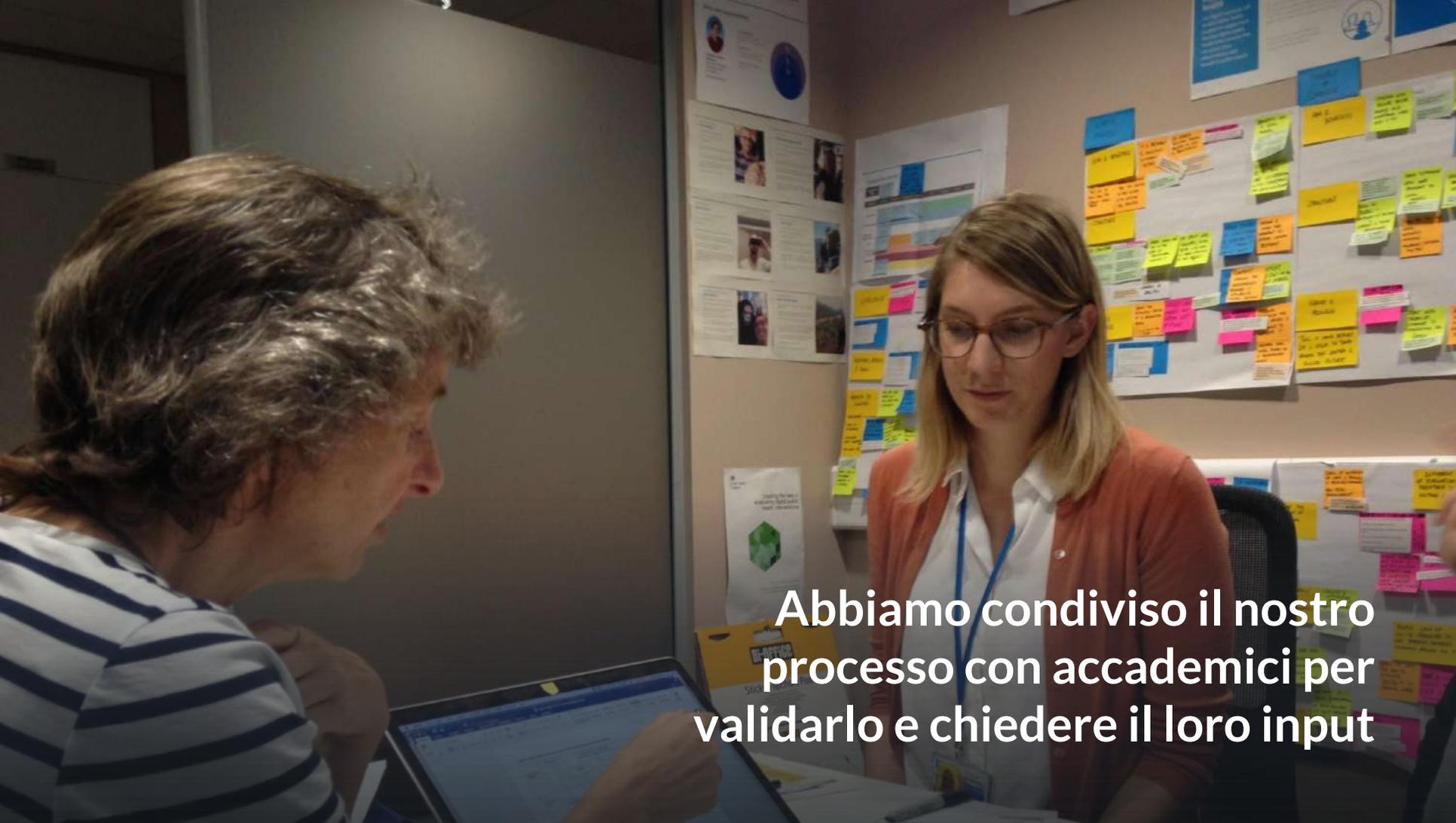
UNDERSTAND THE EVIDENCE LITERATURE REVIEW
OUTCOME TO IMPACT MODELLING

QUESTIONS TO CHOOSE INDICATORS

What is the question?



Abbiamo definito meglio i vari step di valutazione

A man with curly hair, wearing a blue and white striped shirt, is shown in profile on the left, looking at a tablet. A woman with blonde hair and glasses, wearing an orange cardigan over a white shirt and a blue lanyard, stands on the right, looking at the tablet. They are in an office setting with a wall covered in various papers, charts, and colorful sticky notes. The text "Abbiamo condiviso il nostro processo con accademici per validarlo e chiedere il loro input" is overlaid in white at the bottom right of the image.

**Abbiamo condiviso il nostro
processo con accademici per
validarlo e chiedere il loro input**



**Abbiamo riassunto il nostro processo
in una journey e lo abbiamo condiviso
con altri stakeholder per ricevere
feedback**

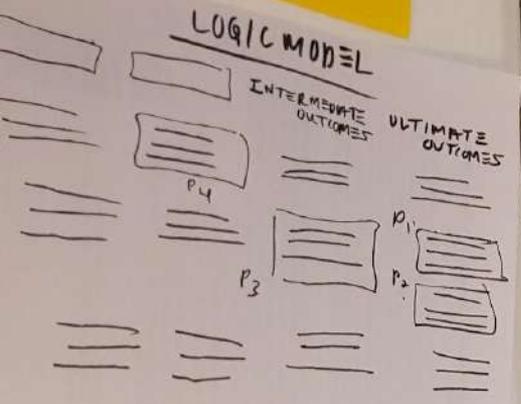


Alcuni passaggi erano altamente speculativi e quindi abbiamo chiesto esperti di chiarire alcuni aspetti



Il gruppo di esperti ci ha aiutato a capire meglio come selezionare i metodi di valutazione più adatti per un progetto

PROMPTS
* BEHAVIOURAL
* COMMUNIC
* TEST
* PROCESS
* DRG, POLICY



Q: WHATS OF PRIMARY IMPT?
IF IT MANAGED? LAKE SOTIMANT
MUT TABLE?

URGENT
STABILITY?
WE ARE CRITICALLY
WE WANT TO
SUSTAIN (LONG
IF ALSO WANT
NEW MEDICAL
WE ARE GETTING
RESULTS IN
NEW DATA

BEHAVIOURAL
& CLINICAL

INTERVENTION
FACTORS /
PROCESS

TECHNICAL

DIAGNOSTIC

CLINICAL
& POLICY
IMPLEMENTATION

PREGNANT
WOMEN EAT
HEALTHY
FOOD
% OF MOTHERS
WHO GOT VIT
SUPPLEMENTS

INTERVENTION
FACTORS

ENSURES AN
INCLUSIVE
SERVICES
DATA ON
EMPOWERED W.
TECHNOLOGY

TECHNICAL

REDUCTION IN
SELF-DESTRUCTIVE
CALLS
INPATIENT
TREATMENT
NO. OF CALLS

DIAGNOSTIC

CLINICAL
& POLICY
IMPLEMENTATION

BIRTH
WEIGHT
LOW / VERY LOW
BIRTH WEIGHT

HEALTHY
WEIGHT

% OF CHILDREN
OVERWEIGHT/
OBESE

CHILD
HEALTHY
MORTALITY

CLINICAL
EVIDENCE
MATTERS
TECHNICAL

Dopo aver testato i vari elementi con i team di progetto abbiamo preparato l'intero servizio per testarlo con il team dell'app di Couch to 5k



► *Il servizio di valutazione
applicato a Couch to 5K*



One You Couch to 5K 4+

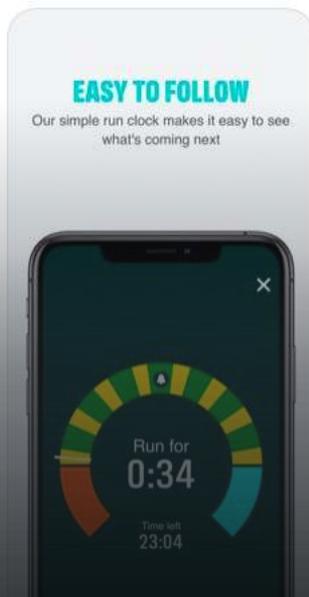
Public Health England

#13 in Health & Fitness

★★★★★ 4.8, 81K Ratings

Free

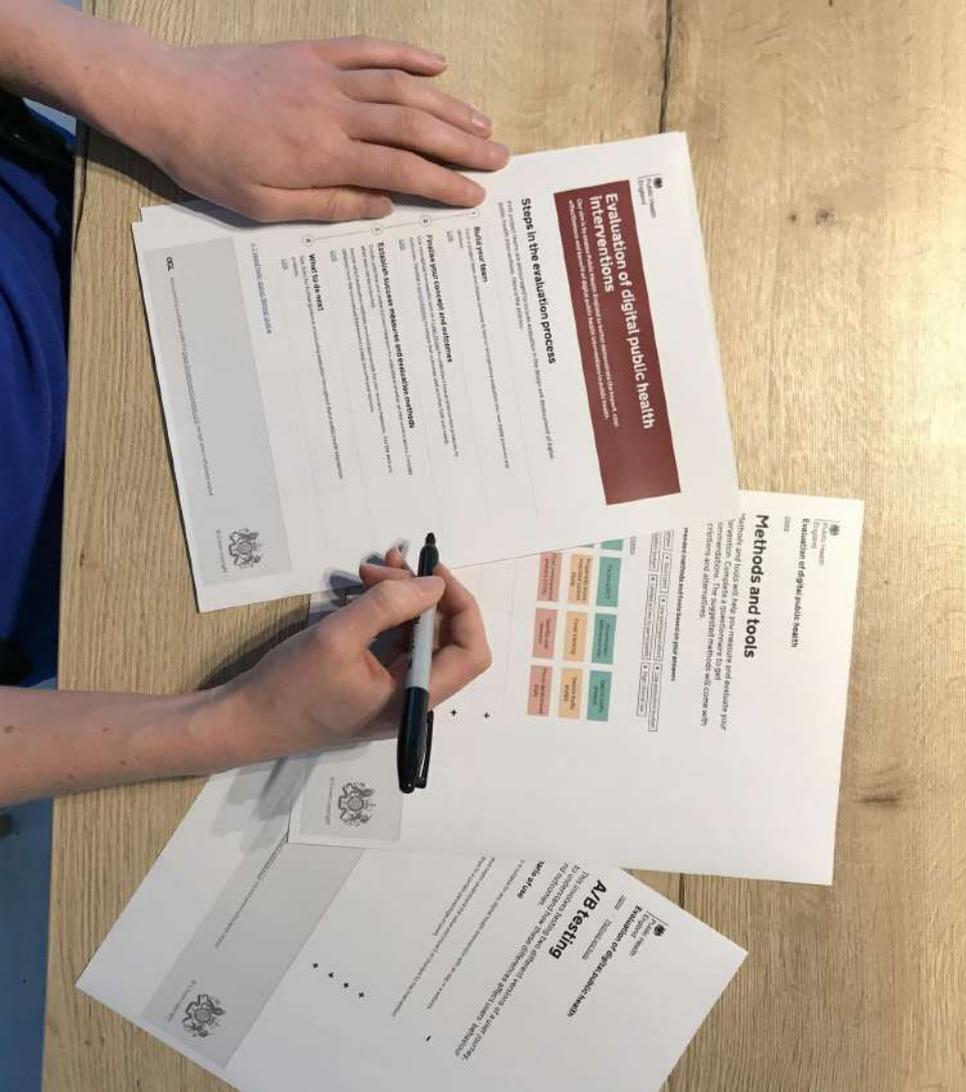
iPhone Screenshots



Couch to 5k e' un programma di 9 settimane che guida le persone a correre fino a 5 km

Cosa volevamo imparare

- Gli strumenti possono essere usati dai team e aggiungono valore?
- I vari elementi funzionano bene nell'insieme e possono essere integrati facilmente nelle modalità di lavoro del team?
- Quando nel processo il team ha bisogno di un facilitatore o di un esperto?
- Cosa possiamo migliorare del processo?



The evaluation service

Il servizio di valutazione

Con il nostro servizio il team completa sette step per costruire la loro strategia di valutazione.

Start

Define problem and health outcomes

Establish indicators of success and evaluation methods

Next steps



1

Crea il team

2

Sviluppa il logic model

3

Sviluppa un service blueprint

4

Seleziona indicatori

5

Seleziona metodi

6

Integra indicatori, metodi e dati

7

Output e prossimi step



1. Crea il team



The project team forms and starts to understand their goals, the benefits and assumptions – all of which can be evaluated. An evaluator sits within the project team. The evaluator is responsible for leading the team in designing evaluation into the emerging products and services.



2. *Sviluppa il logic model*

The team uses a logic model to understand how their digital health product or service is supposed to work. A logic model is a type of conceptual framework. Logic modelling helps teams decide on health outcomes and map what is needed to achieve the desired outcomes.



Il logic model

**Dimostra come il tuo
prodotto/servizio
dovrebbe funzionare**

**Serve a creare una
strategia di
valutazione che
dimostrì l'impatto di
un prodotto/servizio.**

**Creiamo il
nostro logic
model**

1. Ipotesi o Theory of change - La ragione del cambiamento, spesso definito come un problema o un'opportunità da esplorare.

--

4. Input - Risorse del progetto disponibili per completare le attività: persone, finanziamenti, capacità organizzative o comunitarie.

3. Attività

- I processi, gli strumenti, gli eventi, la tecnologia e le azioni intraprese per eseguire il progetto.

3. Outputs

- Prodotti / risultati diretti delle attività del progetto necessarie a raggiungere i risultati.

2. Risultati / Impatto - Cambiamenti ed esiti specifici che risultano dagli input, attività e output.

Breve termine

Medio termine

Lungo termine

1. Assunzioni - Condizioni necessarie per il successo del tuo programma che ritieni essere vere.

--	--	--	--	--

5. Vincoli - Barriere ed elementi che possono impedire il raggiungimento dei risultati.

--	--	--	--	--

5. Contesto - Fattori contestuali che influiscono sul tuo progetto (es. dettagli sugli utenti del tuo prodotto/servizio, le politiche o le strategie che possano avere un impatto sulle attività e risultati.)

--	--	--	--	--

Quale logic model vogliamo creare?

Scegliete il servizio o il progetto su quale volete fare il logic model.

Idealmente selezionate un servizio che conoscete bene.

Esempio:

Servizio dell'amministrazione pubblica

Servizio di formazione



7 min



in gruppi da tre

Esercizio: Definiamo la nostra ipotesi

Definiamo la nostra ipotesi o missione

Spiega il problema che stai cercando di risolvere o l'opportunità che stai esplorando.

Esempio:

C25K - si può prevenire l'invecchiamento e parte delle morti premature con uno cambio del nostro stile di vita, inclusa una maggiore attività fisica.

Si possono coinvolgere gli adulti (età 40-60 anni) in attività fisica.

C25K fornisce un supporto per persone che vogliono iniziare a correre.



7 min



in gruppi da tre

Esercizio: Definiamo alcune assunzioni

Definiamo alcune assunzioni/presupposti alla base della nostra idea

Considera i presupposti e assunzioni relativi al prodotto o al servizio. Pensa a ciò che il tuo prodotto o servizio richiede per avere successo.

Esempio:

Le persone vogliono migliorare la propria salute ed vedono la corsa come modo per vivere più sano.

È più probabile che le persone utilizzino C25K se è gratuito: il costo è una barriera.

Non esiste un'offerta simile sul mercato.

Gli utenti hanno accesso a uno smartphone e hanno una buona conoscenza delle app.



10 min



in gruppi da tre

Esercizio: Definiamo i nostri risultati

Definiamo i nostri risultati a breve, medio, lungo termine.

Pensa all'impatto che il tuo prodotto/servizio vuole avere.

Esempio:

Breve termine:

- l'utente è motivato a utilizzare l'app per iniziare il proprio percorso
- l'utente completa la prima settimana ed è motivato a fare di più

- l'utente racconta agli altri della sua iniziativa

Medio termine:

- l'utente finisce il percorso
- perdita di peso
- l'utente aumenta la sua fiducia e migliora l'immagine del corpo
- l'utente aumenta regolarmente l'attività fisica moderata

Lungo termine:

- gli utenti hanno un'aspettativa di vita più lunga
- prevenzione di malattie legate ai stili di vita inattivi
- riduzione delle morti premature legate ai stili di vita inattivi



15 min



in gruppi da tre

**Cosa sono
risultati?**

**Esiti definitivi di
una azione.**

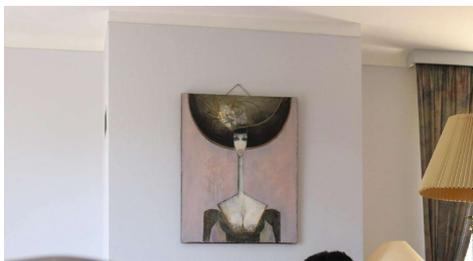
Cosa sono risultati?







Scala di astrazione del risultato



Esercizio: Definiamo i nostri risultati

Definiamo i nostri risultati a breve, medio, lungo termine.

Pensa all'impatto che il tuo prodotto/servizio vuole avere.

Esempio:

Breve termine:

- l'utente è motivato a utilizzare l'app per iniziare il proprio percorso
- l'utente completa la prima settimana ed è motivato a fare di più

- l'utente racconta agli altri della sua iniziativa

Medio termine:

- l'utente finisce il percorso
- perdita di peso
- l'utente aumenta la sua fiducia e migliora l'immagine del corpo
- l'utente aumenta regolarmente l'attività fisica moderata

Lungo termine:

- gli utenti hanno un'aspettativa di vita più lunga
- prevenzione di malattie legate ai stili di vita inattivi
- riduzione delle morti premature legate ai stili di vita inattivi



15 min



in gruppi da tre



Esercizio: Identifichiamo alcune attività/input

Elenca le risorse disponibili per il tuo prodotto o servizio, inclusi budget, attrezzature, persone e fornitori che lavorano al progetto. Identifica quali processi, tecnologie e attività utilizzerai per realizzare il tuo prodotto o servizio.

Esempio:

Input:

- Budget del programma

Stakeholder favorevoli all'iniziativa

- Accesso ai fornitori
- Un team di progetto (es. Product manager, marketing, developer)
- Ricerca e studi che validano l'approccio

Attività:

- Ricerca e prioritizzazione dei bisogni degli utenti
- Definizione del prodotto (app)
- Definizione della tecnologia da utilizzare
- Sviluppo dell'app in modalità agile
- Testing con gli utenti
- Comunicazione e marketing del prodotto



15 min



in coppie

Esercizio: Definiamo alcuni output

Prodotti o risultati diretti delle attività che aiutano a raggiungere i risultati definiti.

Esempio:

Output:

- Una mobile app disponibile per Iphone e Android
- Un milione di download
- Gli utenti lasciano una review positiva
- L'utente conclude la sua prima corsa
- L'utente continua dopo la prima corsa con il programma
- Raggiungimento degli obiettivi per l'anno e ottenimento dei fondi per l'anno successivo



10 min



in coppie

Esercizio: Definiamo alcuni output

Prodotti o risultati diretti delle attività che aiutano a raggiungere i risultati definiti.

Esempio:

Output:

- Una mobile app disponibile per Iphone e Android
- Un milione di download
- Gli utenti lasciano una review positiva
- L'utente conclude la sua prima corsa
- L'utente continua dopo la prima corsa con il programma
- Raggiungimento degli obiettivi per l'anno e ottenimento dei fondi per l'anno successivo



15 min



in coppie

Esercizio: Identifichiamo fattori contestuali e vincoli

Il contesto e i vincoli influiscono la realizzazione del prodotto/servizio.

Aggiungi dettagli sugli utenti del tuo prodotto/servizio, le politiche o le strategie che possano avere un impatto. Identifica potenziali barriere che potrebbero impedire il successo del tuo prodotto/servizio.

Esempio:

Contesto:

- Persone di età dai 40-60 anni che non corrono al momento ma vogliono iniziare a correre.
- C25K fa parte del programma più ampio "One you".
- Priorità strategica dell'organizzazione

Vincoli:

- Competizione di altri prodotti sul mercato che hanno più successo
- Attitudini all'attività fisica (eg. sono pigro)
- Condizioni meteorologiche e mancanza di scarpe/abbigliamento da corsa.



15 min

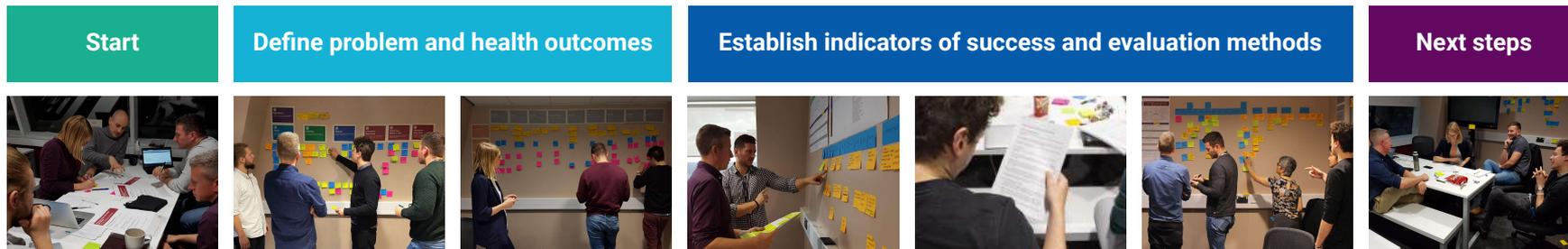


in coppie



Il servizio di valutazione

Con il nostro servizio il team completa sette step per costruire la loro strategia di valutazione.



- 1**
Crea il team
- 2**
Sviluppa il logic model
- 3**
Sviluppa un service blueprint
- 4**
Seleziona indicatori
- 5**
Seleziona metodi
- 6**
Integra indicatori, metodi e dati
- 7**
Output e prossimi step



Misurare ciò che conta

La valutazione di impatto

Venezia 5-6 settembre 2019

Progetto SOCIAL-INNOV-UPPER - Corso finanziato dalla Regione del Veneto - Dgr 718

Elisabeth Graf & Stefania Porchia

Agenda

Attività	Inizio	Fine
Introduzione e check-in	09:00	09:30
Recap del servizio di valutazione	09:30	09:45
Il service blueprint	09:45	11:00
Pausa	11:00	11:20
Il service blueprint & il servizio di valutazione	11:20	13:00
Pausa pranzo	13:00	14:00
Introduzione agli indicatori e metodi di valutazione di impatto	14:00	15:30
Indicatori per misurare l'esperienza	15:30	16:00
Pausa	16:00	16:20
I CART principles e come selezionare gli indicatori	16:20	17:30
Recap, domande e check-out	17:30	18:00

Check-in

The evaluation service

Il servizio di valutazione

Con il nostro servizio il team completa sette step per costruire la loro strategia di valutazione.

Start

Define problem and health outcomes

Establish indicators of success and evaluation methods

Next steps



1

Crea il team

2

Sviluppa il logic model

3

Sviluppa un service blueprint

4

Seleziona indicatori

5

Seleziona metodi

6

Integra indicatori, metodi e dati

7

Output e prossimi step



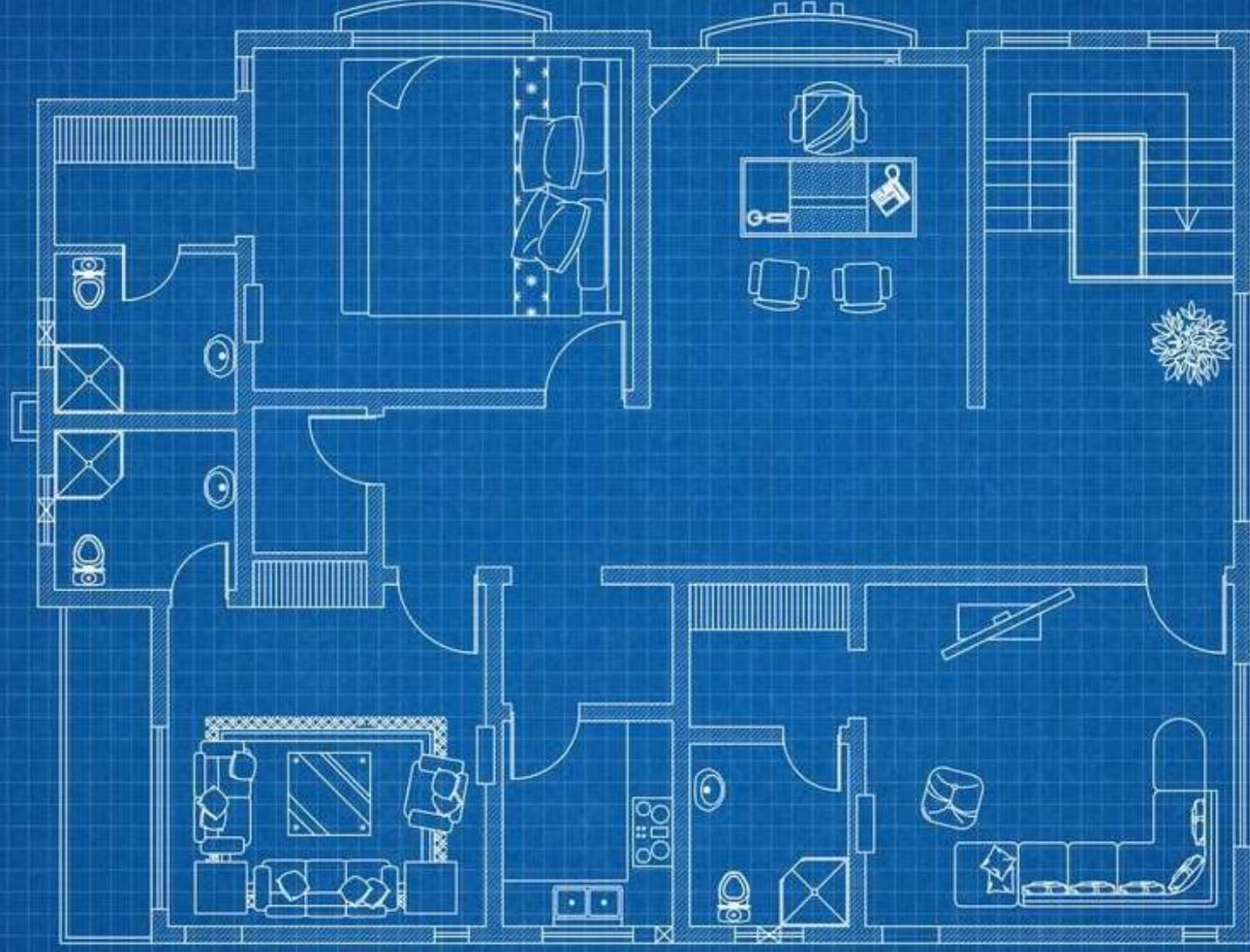
3. *Sviluppa il service blueprint*

The team uses a service blueprint to link their users' needs and actions with the digital health product or service's activities and the health outcomes.



**Creiamo il
nostro service
blueprint**

9640



918

1027

701

1350

2160

2484

Il service blueprint

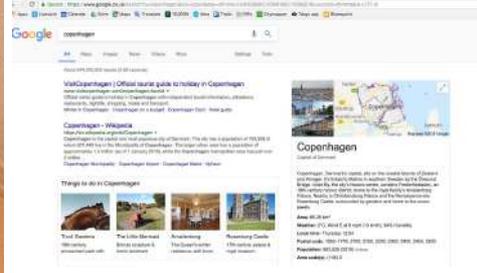
Una mappatura del servizio che unisce varie prospettive

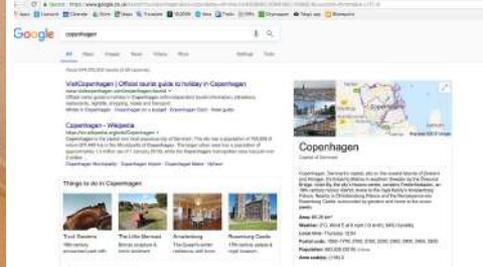
Allineare le prospettive

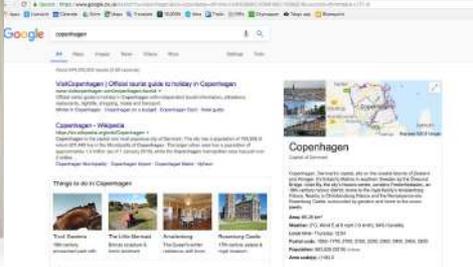


**I servizi hanno un
prima e un dopo, un
frontstage e un
backstage.**









Charges Information

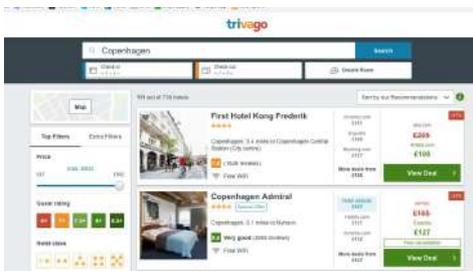
Add Charges

Date: 12/25/2002

Occupied Rooms	Guest Name
<input type="checkbox"/> 101	John D.ios
<input type="checkbox"/> 103	Martin Umbeck
<input type="checkbox"/> 201	Patricia Golard
<input type="checkbox"/> 204	Joe Fairbough
<input type="checkbox"/> 205	Susan Gomez
<input type="checkbox"/> 308	John Doe

Charge Type: Telephone Amount: 3.00 Tax: 0.01 Total: 3.00

Selected Rooms



Unire le varie prospettive

A photograph of a hospital hallway. In the foreground, a man in blue scrubs is pushing a gurney with a patient covered in a white sheet. In the background, a nurse in white scrubs and another in blue scrubs are walking. A patient is sitting in a wheelchair near a window. The hallway has white walls, a tiled ceiling with recessed lights, and a polished floor.

**Come un
visitatore vede
l'ospedale**

C	D	E	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
Isogen	Megacyte	Mexallon	Noxium	Pyerite	Tritanium	Zydrine										
180	2220	61,2	810	14,5	6,3	865	Rohstoffkosten	Marktpreis	Gewinn/Batch	Gewinn/Tag	Marge	Zeit/Batcf	Batch/Tag	Stck/Batcf	Stck/Tag	Rohstoffkosten/Tag
0	0	0	0	0	0	0	0,00 ISK	0,00 ISK	0,00 ISK	0,00 ISK	0,00%	1,00	1.440,00	1	1.440,00	0,00 ISK
8.524	150	36.107	2.206	86.364	371.446	551	9.932.931,20 ISK	8.000.000,00 ISK	-1.932.931,20 ISK	-17.396.380,80 ISK	18,46%	160,00	9,00	1	9,00	89.396.380,80 ISK
100	1	2.508	2	13.542	16.050	2	474.533,60 ISK	730.000,00 ISK	255.466,40 ISK	5.747.994,00 ISK	53,84%	64,00	22,50	1	22,50	10.677.006,00 ISK
	24	5.812	243	13.263	47.029	41	1.129.865,60 ISK	1.340.000,00 ISK	210.134,40 ISK	3.087.689,14 ISK	18,60%	98,00	14,69	1	14,69	16.602.106,78 ISK
1.028	18	4.895		18.387	50.513	89	1.186.402,40 ISK	1.300.000,00 ISK	113.597,60 ISK	1.669.189,22 ISK	9,57%	98,00	14,69	1	14,69	17.432.851,59 ISK
500		1.901	10	4.005	18.008	1	386.829,10 ISK	290.000,00 ISK	-96.829,10 ISK	-2.178.654,75 ISK	25,01%	64,00	22,50	1	22,50	8.703.654,75 ISK
968	8	4.618	300	10.728	35.496	96	1.179.842,40 ISK	1.200.000,00 ISK	20.157,60 ISK	296.193,31 ISK	1,71%	98,00	14,69	1	14,69	17.336.459,76 ISK
47.196	1.114	159.341		659.556	2.643.862	2.863	49.416.416,80 ISK	50.000.000,00 ISK	583.583,20 ISK	4.201.799,04 ISK	1,18%	200,00	7,20	1	7,20	355.798.200,96 ISK
250	2	2.304	45	9.517	15.021	20	476.823,60 ISK	480.000,00 ISK	3.176,40 ISK	71.469,00 ISK	0,67%	64,00	22,50	1	22,50	10.728.531,00 ISK
1.004		2.612	50	5.000	16.070	10	563.465,40 ISK	560.000,00 ISK	-3.465,40 ISK	-75.608,73 ISK	0,67%	66,00	21,82	1	21,82	12.293.790,55 ISK
322	1	2.010	121	5.627	20.598	15	505.535,90 ISK	540.000,00 ISK	34.464,10 ISK	763.512,37 ISK	6,82%	65,00	22,15	1	22,15	11.199.564,55 ISK
9.234	191	35.139	2.308	150.537	552.145	472	12.175.706,80 ISK	10.600.000,00 ISK	-1.575.706,80 ISK	-17.589.285,21 ISK	12,94%	129,00	11,16	1	11,16	135.914.866,60 ISK
9.336	110	36.172	2.509	170.515	462.050	562	12.040.208,90 ISK	9.000.000,00 ISK	-3.040.208,90 ISK	-27.361.880,10 ISK	25,25%	160,00	9,00	1	9,00	108.361.880,10 ISK
1.598	12	3.597		10.387	43.332	81	1.028.084,50 ISK	1.200.000,00 ISK	171.915,50 ISK	2.062.986,00 ISK	16,72%	120,00	12,00	1	12,00	12.337.014,00 ISK
70.795	1.671	239.012		989.335	3.965.793	4.294	74.124.417,80 ISK	77.800.000,00 ISK	3.675.582,20 ISK	26.464.191,84 ISK	4,96%	200,00	7,20	1	7,20	533.695.808,16 ISK
251	4	2.507	75	4.612	13.041	10	425.920,70 ISK		0,00 ISK	0,00 ISK	0,00%	66,00	21,82	1	21,82	9.292.815,27 ISK
9.118	160	37.087	2.604	120.257	561.026	591	12.164.809,70 ISK	9.500.000,00 ISK	-2.664.809,70 ISK	-28.852.074,95 ISK	23,91%	133,00	10,83	1	10,83	131.709.217,80 ISK
			4	2		424	4.536,00 ISK	4.500,00 ISK	-36,00 ISK	-10.368,00 ISK	0,29%	5,00	288,00	1	288,00	1.306.368,00 ISK
10		202		2	3.075	2	35.293,90 ISK	34.500,00 ISK	-793,90 ISK	-228.643,20 ISK	0,23%	5,00	288,00	1	288,00	10.164.643,20 ISK
12	1	150		358	1.758	2	31.556,40 ISK	3.400,00 ISK	2.443,60 ISK	3.518.784,00 ISK	7,74%	1,00	1.440,00	10	14.400,00	45.441.216,00 ISK
10		25	4	11	10		6.792,50 ISK	7.200,00 ISK	407,50 ISK	586.800,00 ISK	6,00%	1,00	1.440,00	1	1.440,00	9.781.200,00 ISK
3	40	2	18	46		6	109.899,40 ISK	118.800,00 ISK	8.900,60 ISK	4.272.288,00 ISK	8,10%	3,00	480,00	1	480,00	52.751.712,00 ISK
		4	2	5	2	1	3.174,90 ISK	5.000,00 ISK	1.825,10 ISK	876.048,00 ISK	57,49%	3,00	480,00	1	480,00	1.523.952,00 ISK
4	11	99		4	8	2	36.284,80 ISK	38.200,00 ISK	1.915,20 ISK	919.296,00 ISK	5,28%	3,00	480,00	1	480,00	17.416.704,00 ISK
7		3				4	1.468,80 ISK	1.900,00 ISK	431,20 ISK	206.976,00 ISK	29,36%	3,00	480,00	1	480,00	705.024,00 ISK
		1				8	61.883,60 ISK	75.000,00 ISK	13.116,40 ISK	6.295.872,00 ISK	21,20%	3,00	480,00	1	480,00	29.704.128,00 ISK
1		2	3	1	4		3.132,10 ISK	3.100,00 ISK	-32,10 ISK	-15.408,00 ISK	1,67%	3,00	480,00	1	480,00	1.503.408,00 ISK
		4	3	2		13	118.243,80 ISK	138.000,00 ISK	19.756,20 ISK	3.482.976,00 ISK	16,71%	3,00	480,00	1	480,00	56.757.024,00 ISK
						1	3.893,00 ISK	5.400,00 ISK	1.507,00 ISK	723.360,00 ISK	38,71%	3,00	480,00	1	480,00	1.868.640,00 ISK
42	33	5	15	5	12	8	100.344,10 ISK	112.900,00 ISK	12.555,90 ISK	6.026.832,00 ISK	12,51%	3,00	480,00	1	480,00	48.165.168,00 ISK
3			1	7		1	2.316,50 ISK	3.000,00 ISK	683,50 ISK	328.090,00 ISK	29,51%	3,00	480,00	1	480,00	1.111.920,00 ISK
3	14	49	3	51		3	40.383,30 ISK	47.900,00 ISK	7.516,70 ISK	3.608.016,00 ISK	18,61%	3,00	480,00	1	480,00	19.383.984,00 ISK
9		2		1	3		1.775,80 ISK	2.370,00 ISK	594,20 ISK	285.216,00 ISK	18,40%	3,00	480,00	1	480,00	852.384,00 ISK

Come
l'ospedale
vede se stesso

**Come il personale
vede l'ospedale**





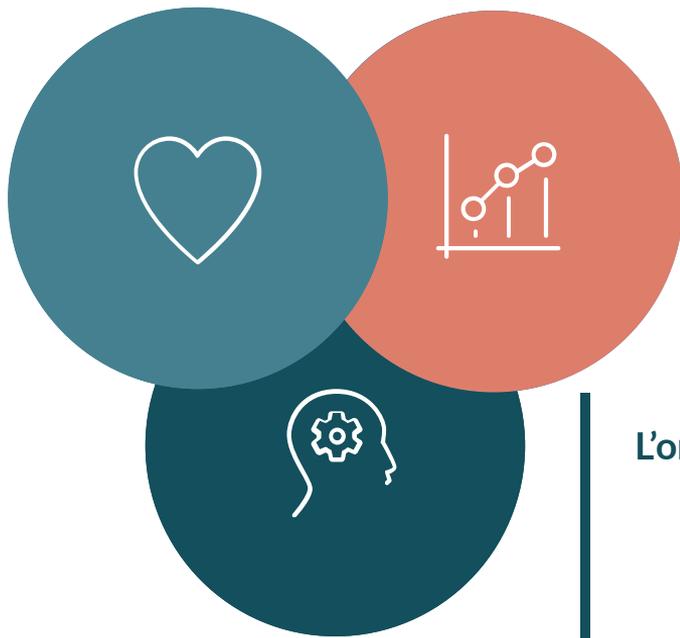
**Come il
paziente vede
l'ospedale**

A photograph showing a man lying in a hospital bed. He has a video camera mounted on his head, which is pointed towards his nose. A medical professional's hand is holding a blue probe that is inserted into the man's nostril. The man has a beard and is wearing a light blue hospital gown. The background shows a white pillow and a dark headboard.

**Come ottenere
il punto di
vista del
paziente**

Applicare tre prospettive

L'esperienza del
cliente

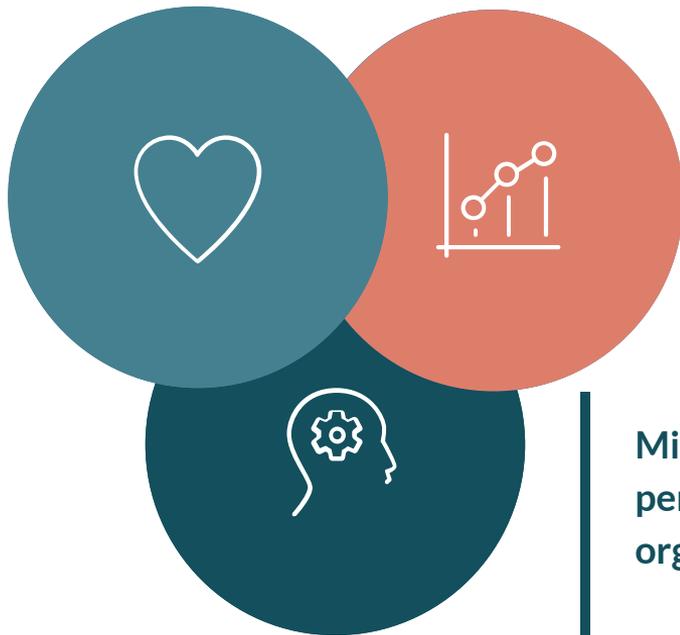


Il valore per il
business

L'organizzazione

I benefici

Comprendere i
clienti



Vincere nel
mercato
focalizzando
sui clienti

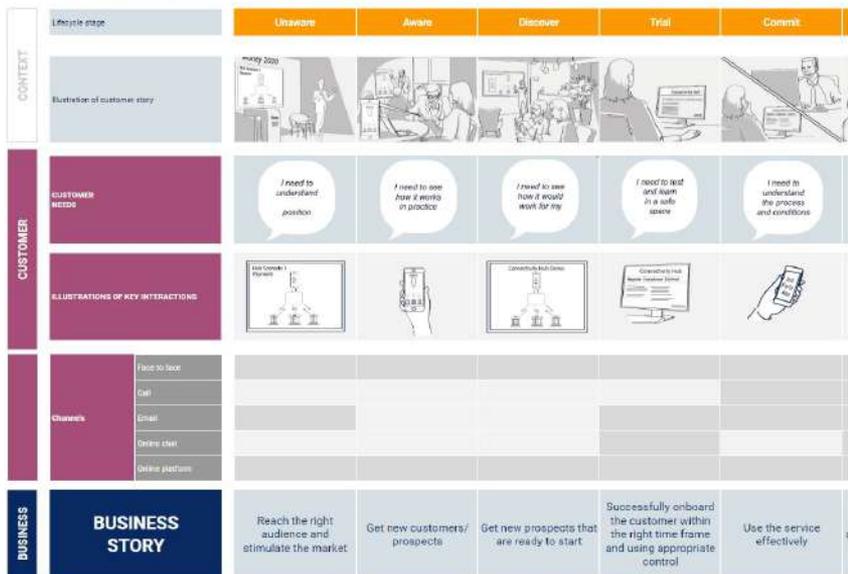
Migliorare la
performance
organizzativa

Allineare le tre prospettive

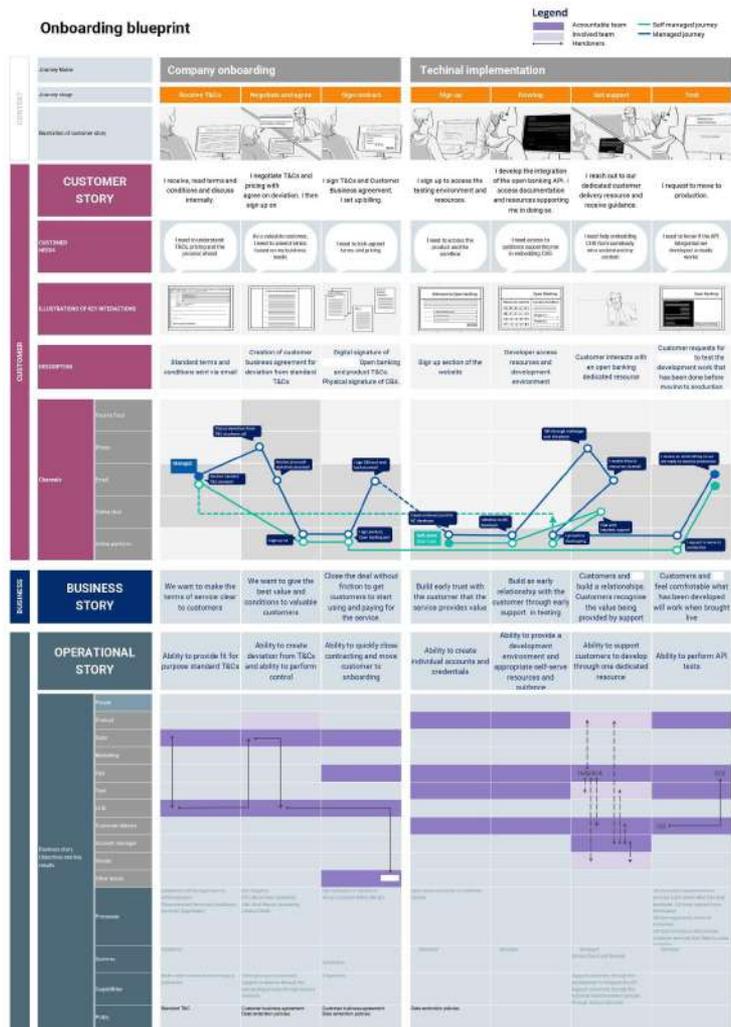


Un esempio

Connectivity hub lifecycle blueprint



Onboarding blueprint



**Serve a mappare i
risultati del servizio e
definire gli indicatori
da misurare per
dimostrare l'impatto**

Creiamo un service blueprint per il nostro logic model

Rivediamo il logic model di ieri e lo teniamo in vista per l'esercizio.



10 min



in gruppi da tre

Definiamo gli azioni e bisogni dell'utente

Definiamo le azioni e i bisogni degli utenti finali per ogni singola fase dell'esperienza.

**Partendo dalla fase 'Inconsapevole'
Non conosco il servizio/progetto ma sento un bisogno di prendere azione**

Esempio:

Come persona inattiva da tanto ho bisogno di una app semplice per principianti,

in modo da poter migliorare la mia forma fisica.

Come persona inattiva o sovrappesa, ho bisogno di capire che essere attivi non è così difficile come penso, in modo da superare la mia mancanza di motivazione.

Come uomo sovrappeso che è inattivo, ho bisogno di scoprire un prodotto / servizio, in modo da poter essere ispirato a muovermi di più e perdere peso.



7 min



in gruppi da tre

Definiamo i bisogni dell'utente

**Formuliamo i bisogni degli utenti
sulla base di:**

- **Testo** (trascrizioni, ricerche)
- **Numeri** (dati, statistiche)
- **Photo**
- **Video**
- **Registrazioni audio**
- **Artefatti** (biglietti, brochure, mappe)

Come(persona, ruolo, tipologia di utente)

quando..... (situazione)

ho bisogno di/voglio.....(motivazione, azione)

in modo/per.....(risultato atteso)



5 min



in gruppi da tre

Definiamo gli azioni e bisogni dell'utente

La fase 'Consapevole'

Vengo a conoscenza del servizio.

Esempio:

Come utente, il mio medico di famiglia mi ha indicato l'app C25K come un modo per migliorare le mie condizioni di salute.

Come uomo di mezza età, ho visto One You pubblicizzato e sono interessato a saperne di più su come può aiutarmi a diventare più attivo in modo da valutare se può funzionare per me.

La fase 'Valutazione'

Valuto e confronto le vari opzioni

Esempio:

Come persona inattiva, quando sto valutando diverse app per muovermi di più, ho bisogno di capire quale ha funzionato davvero, per accertarmi che mi aiuterà a raggiungere il mio obiettivo.



7 min



in gruppi da tre

Definiamo gli azioni e bisogni dell'utente

La fase 'Acquisto/registrazione'
Decido di provare il servizio e lo acquisto e/o mi registro per provarlo.

Esempio:

Come utente, quando apro l'app di C25K la prima volta, voglio fornire informazioni minime, in modo da poter iniziare a usarla immediatamente.

La fase 'Uso iniziale'
Uso il servizio per la prima volta

Esempio:

Come utente, voglio scegliere un trainer con cui mi relaziono bene, in modo da essere motivato ad utilizzare l'app.

Come utente quando vado per la mia prima corsa, ho bisogno di sapere cosa ci si aspetta da me, per essere sicuro di riuscire a completare la corsa.



7 min



in gruppi da tre

Definiamo gli azioni e bisogni dell'utente

La fase 'Uso continuativo'

Uso il servizio per un periodo prolungato

Esempio:

Come utente di C25K, quando fatico a seguire il programma come dovrei, ho bisogno di una spinta di motivazione e supporto, in modo da non abbandonare il programma.

Come utente di C25K, ho bisogno di registrare automaticamente ogni camminata / corsa, in modo da monitorare il mio progresso.



7 min



in gruppi da tre

La fase 'cambio'

Ci sono delle variazioni nella mia condizione o uso del servizio

Esempio:

Come utente C25K, quando non sono stato in grado di correre per un periodo di tempo lungo (1+ settimane), voglio poter tornare all'inizio, in modo da non aver paura di continuare da dove ho abbandonato il programma.

Definiamo gli azioni e bisogni dell'utente

La fase 'Incidente'

Quando le cose non vanno come me lo aspetto

Esempio:

Come utente dell'app C25K, voglio che l'app sia priva di bug, in modo da avere un'ottima esperienza

Come utente dell'app C25K, voglio poter segnalare eventuali errori nell'app in modo da non abbandonare l'uso

La fase 'Mantenimento/fine'

Quando abbandono il servizio o devo fare azioni di mantenimento per continuare ad usare il servizio (es. Rinnovo del contratto)

Esempio:

Come utente C25K quando ho completato il programma ho bisogno di suggerimenti su come continuare in modo da poter mantenere lo slancio e non fermarmi..



7 min



in gruppi da tre

Definiamo gli azioni del servizio

Definiamo quali azioni il servizio deve intraprendere per soddisfare i bisogni degli utenti.

Esempio:

Come utente dell'app C25K, voglio che l'app sia priva di bug, in modo da avere un'ottima esperienza

Controllare eventuali bug prima di lanciare l'app e mettere in piedi un processo che raccoglie e gestisce segnalazioni di bug attraverso utenti e il team di progetto.



25 min



in gruppi da tre

Mappiamo i risultati sul service blueprint

Prendiamo gli outcome del logic model e gli mappiamo sul service blueprint.

Scegliamo i risultati che vogliamo prioritizzare.

Esempio: Uso continuativo

Come utente di C25K, quando fatico a seguire il programma come dovrei, ho bisogno di una spinta di motivazione e supporto, in modo da non abbandonare il programma.

Come utente di C25K, ho bisogno di registrare automaticamente ogni camminata / corsa, in modo da monitorare il mio progresso.

Risultato: Aumento dell'attività fisica moderata



15 min



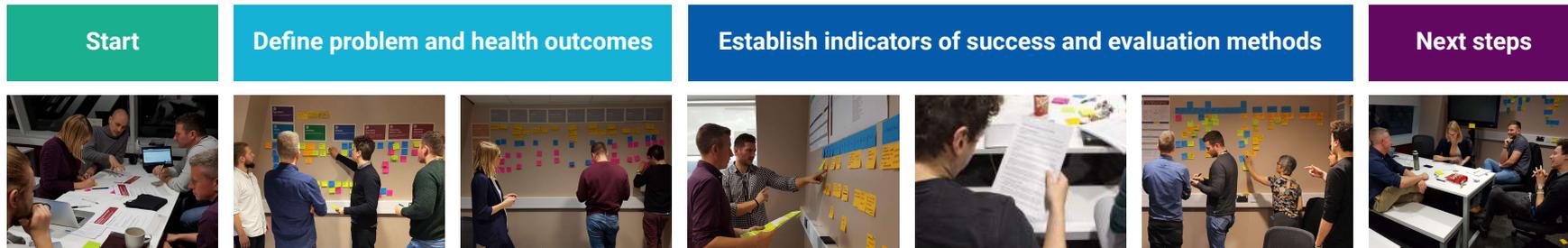
in gruppi da tre

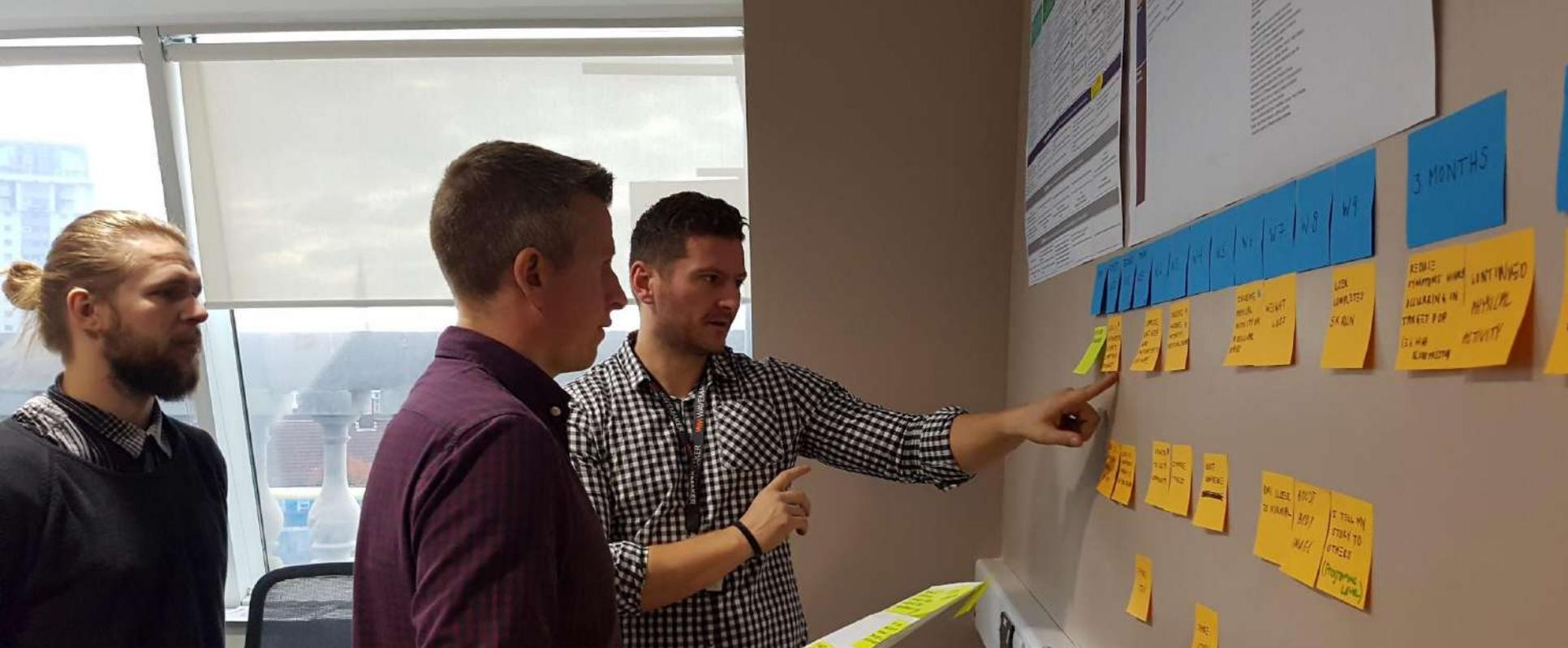


The evaluation service

Il servizio di valutazione

Con il nostro servizio il team completa sette step per costruire la loro strategia di valutazione.





4. *Selezione gli indicatori*

The team establishes indicators they will measure to understand if the intervention is successful. Some indicators will be available from other sources, such as Fingertips, or from previous studies. Some indicators will need to be formulated.



Gli indicatori

Definiamo gli indicatori

Definiamo quali sono gli indicatori che attualmente vengono misurati e quali potrebbero invece essere misurati.

Esempio:

Click response alla campagna

Download dell'app

Review dell'app

Risposte self assessment (livello di inattività)

Nr. delle corse effettuate

Frequenza dell'utilizzo

Sondaggio post programma (livello di inattività)

Referral



5 min



in gruppi da tre

Esempi di indicatori per misurare l'esperienza

Gli indicatori chiave di GDS

Indicatori obbligatori

Cost of transaction

User satisfaction

Completion rate

Digital uptake

The screenshot shows a GOV.UK Service Manual page. The header includes the GOV.UK logo, 'Service Manual', and a search bar. A 'BETA' banner encourages a survey. The breadcrumb trail is 'Service manual > Measuring success > Data you have to share with the Performance Platform'. The main heading is 'Data you have to share with the Performance Platform'. Below it, there is a 'Page contents' section with a list of links: 'What data you have to report', 'Where the platform gets its information', 'How to put your data onto the platform', and 'Related guides'. A second, overlapping screenshot shows a page titled 'Measuring digital take-up'. It includes a 'Page contents' section with links to 'Calculating digital take-up', 'Digital take-up through each service phase', 'Sharing data with the Performance Platform', and 'Related guides'. The main text on this page explains that digital take-up is the percentage of people using government services online and provides instructions on how to calculate it, including a numbered list of steps.

GOV.UK Service Manual

Search

BETA Complete our quick 5-question survey to [help us improve our content](#).

[Service manual](#) > [Measuring success](#) > Data you have to share with the Performance Platform

Measuring success [Give feedback about this page](#)

Data you have to share with the Performance Platform

Published by: [Performance analysis community](#)
Last updated: over 3 years ago

Page contents:

- [What data you have to report](#)
- [Where the platform gets its information](#)
- [How to put your data onto the platform](#)
- [Related guides](#)

Measuring success [Give feedback about this page](#)

Measuring digital take-up

Published by: [Performance analysis community](#)
Last updated: over 3 years ago

Page contents:

- [Calculating digital take-up](#)
- [Digital take-up through each service phase](#)
- [Sharing data with the Performance Platform](#)
- [Related guides](#)

You must plan to continually increase digital take-up. Digital take-up is the percentage of people using government services online in relation to other channels, for example paper or telephone.

When calculating digital take-up, include people who get support from someone else to use the digital service (known as ["assisted digital" support](#)).

Calculating digital take-up

You must measure digital take-up from public beta onwards.

To calculate digital take-up, follow these steps:

- 1 Find the number of completed digital transactions over any fixed period (include digital transactions where assisted digital support was used).

Alcuni indicatori per misurare l'esperienza

Net Promoter Score. NPS

shows the percentage of customers who would recommend your company to friends and family. Customers are simply asked, “**How likely are you to recommend this company to a friend or colleague?” on a scale of 1 to 10**, which gives brands a good idea if their efforts are creating positive experiences.

Sales.

This metric tracks the bottom line of a company and looks to see if the **number of sales has increased over a certain time period** or since a customer experience initiative began. Companies that focus on customer experience tend to make more sales, so this number should ideally increase with more emphasis placed on the customer experience.

Customer Loyalty.

This metric measures **how often customers return after their first purchase** and prove their loyalty to the brand with regular purchases instead of going to the competition. Loyal customers have a proven track record of regular purchases.

Customer Engagement.

Some customers just make purchases, and other customers are engaged with the brand with strong interactions. This metric tracks **how engaged customers are by measuring things like how often they communicate with the brand, how long they spend on the website and how many clicks they make.**

Alcuni indicatori per misurare l'esperienza

Customer Retention.

This number measures **how many customers come back for a second purchase.** Strong customer experience can often entice customers to return, which can lower overall costs and create a strong group of return customers.

Employee Satisfaction

A strong customer experience starts with satisfied employees. Tracking employee satisfaction can be as simple as **asking employees if they are satisfied with their jobs or having them rate their satisfaction on a scale of 1 to 10.** In general, employees who are more satisfied with their jobs naturally provide better customer service.

Customer Satisfaction.

CSAT measures the average satisfaction score of customers. In general, CSAT is used for specific interactions, such as calling the contact center or making a return. **Customers are asked to rate their satisfaction on a scale from Very Satisfied to Not at All Satisfied.** CSAT surveys are often given within a few hours of an event, which helps brands measure satisfaction in the moment.

Average Time Resolution.

This metric measures the **total time it takes to resolve an issue from when it is first brought up by a customer to when it is fully resolved.** To find the average, divide the sum of all resolution times by the number of cases solved in a certain time period.

**Come
selezionare gli
indicatori?**

La sfida principale



Credit: www.CartoonStock.com

Replicable



Credible

Raccogliere dati di qualità ed analizzarli accuratamente



Actionable

Impegnarsi ad agire sui dati che si raccolgono



Responsible

Assicurare i vantaggi della raccolta dei dati superano i costi per raccogliarli



Transportable

Raccogliere dati per generare conoscenza per altri programmi

Credibile

Dati validi, affidabili, non-biased

Analisi appropriata



Credible data

Credit: mooselakecartoons.com

Azionabili

Se non avete nessun piano su come usare i dati non raccoglieteli

- Sono previste azioni specifiche per ogni metrica
- Vi sono sistemi per raccogliere i dati



Responsible



Replicabile

Chi ha lavorato su un progetto simile e raccolto dati in passato?

Dove posso trovare dati aggiornati per fare un confronto?

Come posso condividere i miei dati raccolti?

The screenshot shows the Public Health England website's 'Public Health Profiles' page. The page has a dark header with the Public Health England logo and navigation links: 'Introduction', 'Technical Guidance', 'Contact Us', and 'Your data'. A search bar labeled 'Indicator keywords' is on the right. The main content is divided into three sections: 'Highlighted Profiles', 'National Public Health Profiles', and 'User Guide'. The 'User Guide' section features a video player with a play button and the text 'An introduction to using the Fingertips Tool'. The 'Latest News' section is partially visible at the bottom right.

Public Health England

Introduction Technical Guidance Contact Us Your data

Indicator keywords

Public Health Profiles

Highlighted Profiles

Cardiovascular disease, diabetes and kidney disease	National General Practice Profiles
Child and Maternal Health	Productive Healthy Ageing
Mental Health, Dementia and Neurology	Public Health Dashboard
	Public Health Outcomes Framework

National Public Health Profiles

AMR local indicators	Marmot Indicators
Atlas of Variation	Mental Health, Dementia and Neurology
Cancer Services	Modelled prevalence estimates
Cardiovascular disease, diabetes and kidney disease	Mortality Profile
Child and Maternal Health	Musculoskeletal Conditions
End of Life Care Profiles	National General Practice Profiles
Health Protection	NCMP and Child Obesity Profile
	NHS Health Check

User Guide

Public Health England

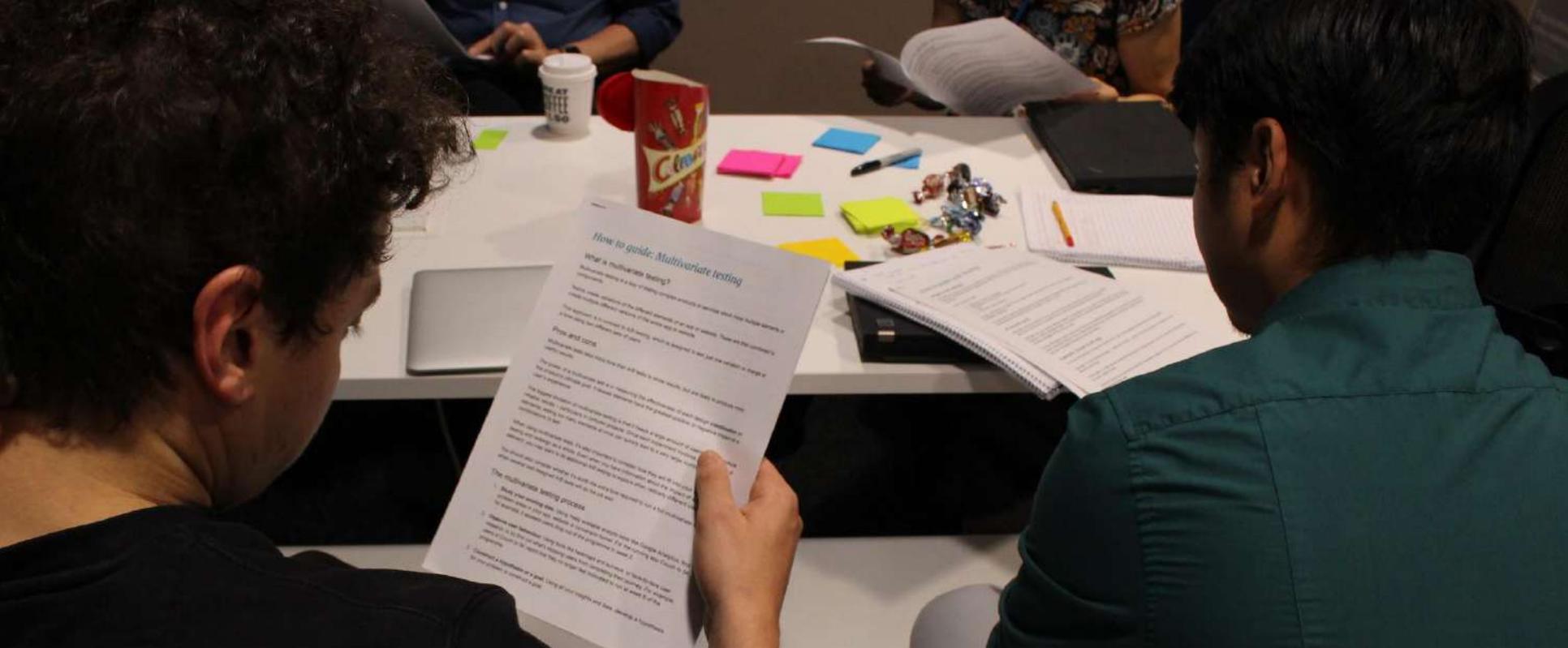
An introduction to using the Fingertips Tool

Latest News

June 2019

Productive Healthy Ageing profile launched

Data can now be downloaded with Python using the `fingertips_py` package



5. Seleziona i metodi

The team completes a questionnaire to understand the constraints they are working within. Based on the results, the evaluation service recommends a selection of relevant methods and tools. The suggested methods come with descriptions, guidance and alternatives.





6. *Integra indicatori, metodi e dati*



The team reviews the recommended evaluation methods and adds them to their indicators of success. To make indicators measurable, the team outlines what data needs to be collected, how to collect it and which data sources to use.



7. *Output e prossimi step*

The team receives a digital report, access to all materials created in digital form and templates that help explain the evaluation process. The team can access further guidance for formalising an evaluation strategy, proposal or plan, as well as helpful contacts and resources.



C25K outputs and next steps

The output and next steps page includes:

- The collection of all completed digital templates including the logic model, blueprint and indicators
- Methods questionnaire results
- Recommended methods and how-tos
- Links to external resources
- The ability to share
- A point of contact if help is needed

Public Health England
Evaluation of digital public health

Home > Breadcrumb Item 1 > Breadcrumb Item 2

Output and next steps

Congratulations on completing the process! Here you receive access to all materials in digital form. Using these outputs, formalise an evaluation strategy, proposal or plan. You can share what you've produced with the Public Health community for peer review, as well as with evaluation experts.

Your report and files

Full report of outputs and all materials produced

- [All files \(folder\)](#)
- [Digital Logic model \(Google Slides\)](#)
- [Digital Service blueprint \(Google Sheets\)](#)
- [Methods questionnaire results \(csv\)](#)
- [Recommended methods with how-tos \(folder\)](#)
- [Digital Indicators chart \(Google Sheets\)](#)

Evaluation strategy +

External resources +

Share +

If you need help, contact the [Evaluation service team](#).

Logic model

1. Rationale/hypothesis or theory of change

4. Inputs	5. Activities	6. Outputs	7. Impacts/Outcomes		
			Short term	Medium term	Long term

Service blueprint

Indicators and methods

Definiamo in mini piano di valutazione

**1. Scegliete alcuni indicatori,
Per ciascuno provate a definire**

**2. Quali sono i dati che raccogliete che
possono essere misurati?**

**3. Dove prendete questi dati? (es.
Google analytics)**

4. Con quale metodo?

Esempio:

1. Utenti attivi (che hanno aperto l'app negli ultimi 28 giorni) e percentuale di utenti che raggiungono i milestone chiave nell'app
2. Nr. di corse registrate e milestone raggiunti
3. Google analytics e database comportamentale
4. In-app analytics e webb analytics



15 min



in gruppi da tre

Recap & feedback

I like

I wish

I wonder

Thank you

Elisabeth Graf
Senior Service Designer
London

elisabeth.graf@gmail.com
+44 7719260818

