

...e quelli sottostanti il Ciclo di gestione della performance **Un dialogo efficace?**

Claudia Migliore

Principi e contenuti a confronto

Gli indirizzi sulla definizione della performance organizzativa <i>Dalle linee guida n.1/2017 per il Piano delle performance – DFP</i>	I principi di eccellenza/i criteri del modello
E' l'insieme dei risultati attesi, rappresentati in termini quantitativi con indicatori e target	Orientamento ai risultati
Deve tenere in considerazione: <ul style="list-style-type: none"> • Lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini e con gli stakeholder • La rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi 	Focalizzazione sul cittadino/cliente
Deve avere come punto di riferimento gli impatti indotti sulla società al fine di creare valore pubblico. Verificare la fattibilità degli obiettivi individuati	Leadership e coerenza degli obiettivi
Deve considerare: <ul style="list-style-type: none"> • Il funzionamento, le politiche e i progetti • La qualità e quantità dei servizi erogati 	Gestione per processi e fatti Partnership
Deve anche considerare: <ul style="list-style-type: none"> • la qualità e quantità delle prestazioni • Il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità • La valorizzazione delle risorse umane 	Coinvolgimento del personale
la modernizzazione e miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali	Miglioramento continuo e innovazione
il benessere sociale ed economico di utenti e stakeholder	Responsabilità sociale

Valutazioni a confronto: le leve organizzative

GRIGLIA DEI FATTORI ABILITANTI - SISTEMA DI PUNTEGGIO AVANZATO							
FASE	Evidenza	Scale					
		0-10	11-30	31-50	51-70	71-90	91-100
		Nessuna evidenza o solo qualche idea	Alcune deboli evidenze relative a poche aree	Alcune buone evidenze relative ad aree significative	Forti evidenze relative alla maggior parte delle aree	Evidenze molto forti relative a tutte le aree	Evidenze eccellenti, confrontate con altre organizzazioni, relative a tutte le aree.
PLAN	La pianificazione è basata sui bisogni e sulle aspettative dei portatori di interesse. La pianificazione è diffusa regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione						
	Punteggio						
DO	L'esecuzione è gestita attraverso processi e responsabilità definiti e diffusi regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione						
	Punteggio						
CHECK	I processi definiti sono monitorati con indicatori significativi e rivisti regolarmente nelle parti pertinenti dell'organizzazione						
	Punteggio						
ACT	Vengono definiti i correttivi e le azioni di miglioramento a seguito di un controllo sistematico dei risultati nelle parti pertinenti dell'organizzazione						
	Punteggio						
							Totale 400
							PUNTEGGIO/100

La valutazione dei fattori avviene secondo il ciclo PDCA.

In relazione al funzionamento dell'organizzazione, a quali azioni/progetti mette in campo, con quali modalità è possibile valutare la fase di pianificazione, di esecuzione, di verifica e di riesame.

Cosa chiede di misurare e valutare il SMVP
Linee guida n.2/2017

Cosa fotografa il modello

Obiettivi strategici triennali, obiettivi operativi annuali

- Unità di analisi minima: attività, processi e progetti
- Coinvolgimento dei cittadini nella valutazione della performance organizzativa

Crit. 1 Leadership

Crit. 2 Politiche e strategie

Crit. 3 Personale

Crit. 4 Partnership e risorse

Crit. 5 Processi

Valutazioni a confronto: i risultati

GRIGLIA DEI RISULTATI - SISTEMA DI PUNTEGGIO AVANZATO						
Scale	0-10	11-30	31-50	51-70	71-90	91-100
TREND	Nessuna misurazione	<i>Trend</i> negativo ↘	<i>Trend</i> stazionario o progressi poco significativi	Progresso costante →	Progresso significativo ↗	Confronti positivi con organizzazioni di rilievo su tutti i risultati
Punteggio						
TARGET	Nessuna o scarsa informazione	I risultati non soddisfano gli obiettivi	Pochi obiettivi raggiunti	Alcuni obiettivi significativi raggiunti	La maggior parte degli obiettivi significativi raggiunti	Tutti gli obiettivi raggiunti
Punteggio						

La valutazione dei risultati avviene valutando Trend e Target

In relazione ai risultati raggiunti (individuati attraverso specifici indicatori)

l'organizzazione ne valuta il raggiungimento rispetto a quanto pianificato e l'andamento nel tempo.

Cosa chiede di misurare e valutare il SMVP Linee guida n.2/2017

Cosa valuta e fotografa il modello

Esiti delle indagini di customer satisfaction

Crit. 6 Risultati orientati al cittadino/cliente

Indicatori: lo stato delle risorse umane

Crit. 7 Risultati orientati al personale

Livello di benessere sociale ed economico degli utenti e degli stakeholder

Crit. 8 Risultati relativi alla responsabilità sociale

Efficacia ed efficienza

Crit. 9 Risultati di performance chiave

Indicatori: stato delle risorse finanziarie

Indicatori: stato delle risorse strumentali

Testimonianza di ASI

I principi di eccellenza del CAF come hanno inizialmente dialogato/dialogano con la cultura organizzativa dell'ASI?

Testimonianza di ASI

Nel 2013 avete scelto di utilizzare il CAF come modello di riferimento per il vostro sistema di misurazione della performance organizzativa. Alla luce dell'esperienza fatta quali sono i vantaggi e quali le criticità?