



Performance management nelle Grandi Città

Seminario "I KPI a supporto del performance management"

ForumPa 2014

valutazione delle
performance

www.qualitapa.gov.it

I KPI a supporto del performance management

28 Maggio 2014

**Esperto di Progetto
Davide Galli**

La misurazione dei servizi

□ Le variabili critiche nella progettazione di una scheda di misurazione:

- ✓ Identificazione dei servizi da misurazione;
- ✓ Definizione del livello di analisi;
- ✓ Selezione delle caratteristiche del servizio da misurare;
- ✓ Approfondimento della dimensione qualitativa;
- ✓ Influenza del modello gestionale;
- ✓ Definizione dei target;
- ✓ Rilevanza dei criteri di performance economico-finanziaria.

□ Il conflitto tra le dimensioni di valutazione:

- ✓ Efficienza,
- ✓ Efficacia
- ✓ Qualità.

Il Comune di Bologna

- ❑ Numeri 2014: 4.603 dipendenti, 61 dirigenti, 524,7 milioni di euro spese correnti

- ❑ I punti di forza del processo di pianificazione strategica:
 - ✓ Chiarezza dei ruoli
 - ✓ Struttura organizzativa del controllo
 - ✓ Integrazione tra pianificazione strategica, operativa e bilancio
 - ✓ Estensione del sistema di misurazione
 - ✓ Rilevanza della dimensione metropolitana

- ❑ I punti di forza nel sistema di misurazione:
 - ✓ Forte integrazione con il sistema di contabilità analitica
 - ✓ Capacità di integrare sistemi informativi;
 - ✓ Gradualità nello sviluppo di una committenza sempre più orientata alla misurazione.

Il Comune di Venezia

- ❑ Numeri 2014: 2988 dipendenti, 72 dirigenti, 601,1 milioni di euro spese correnti

- ❑ I punti di forza del processo di pianificazione strategica:
 - ✓ Coordinamento unitario e coerente del sistema di pianificazione strategica
 - ✓ Elevato grado di formalizzazione dell'architettura del sistema
 - ✓ Dettaglio e collegamento dei documenti di pianificazione e controllo
 - ✓ Funzionalità della struttura organizzativa di supporto
 - ✓ Enfasi sulla trasparenza collegata alla performance

- ❑ I punti di forza nel sistema di misurazione:
 - ✓ Monitoraggio dei servizi a largo spettro
 - ✓ Frequenza del monitoraggio
 - ✓ Finalità interna ed esterna
 - ✓ Centralizzazione del sistema informativo