



# Performance management nelle Grandi Città

Seminario "I KPI a supporto del performance management"

ForumPa 2014

valutazione delle  
performance  
[www.qualitapa.gov.it](http://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.

- ❑ 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