MATERIALE DI CONSULTAZIONE

Glossario della misurazione della performance

Termini e acronimi usati nelle lezioni del modulo

Termine	Definizione
Accountability	Obbligo di un'organizzazione di rendere conto ai propri interlocutori (cittadini, finanziatori, organi di controllo) dell'uso delle risorse e dei risultati ottenuti.
Ampiezza e profondità della performance	L'ampiezza indica quanti livelli della catena della performance si misurano (dagli input agli outcome); la profondità indica a quale livello si misura (società, organizzazione, programma o servizio, individuo o gruppo).
Baseline	Valore di partenza di un indicatore, rispetto al quale si misurano i cambiamenti successivi.
Benchmarking	Confronto sistematico dei propri indicatori con quelli di organizzazioni che svolgono attività analoghe, per individuare differenze di performance e comprenderne le cause.
Catena della performance	Sequenza input → processo → output → outcome → impatto, usata nel modulo per descrivere la performance di un servizio.
Cluster	Gruppo di organizzazioni considerate confrontabili, ad esempio per dimensione, all'interno del quale si effettua il benchmarking.
Costo diretto	Costo attribuibile con certezza a un solo servizio (ad esempio la retribuzione di chi lavora esclusivamente a quel servizio).
Costo indiretto	Costo condiviso tra più servizi (sede, sistemi informatici, contabilità), attribuito ai servizi mediante un criterio di ripartizione.
Costo unitario (o medio)	Costo complessivo di un servizio diviso per le unità prodotte (ad esempio il costo per pratica). È una delle due forme della misura di efficienza.
Criteri SMART	Requisiti di un buon obiettivo o indicatore: Specifico, Misurabile, Accessibile (dati reperibili a costo accettabile), Rilevante, Temporalmente definito.
Economicità	Riferita a un servizio, acquisizione delle risorse (input) al minor costo possibile a parità di qualità. Nell'economia aziendale il termine indica anche, a livello dell'intera azienda, la capacità di durare nel tempo in condizioni di autonomia.
Effetto perverso (comportamento opportunistico)	Comportamento che migliora il valore di un indicatore senza migliorare, o peggiorando, l'aspetto della performance che l'indicatore dovrebbe rappresentare.
Efficacia	Grado in cui un servizio raggiunge i propri obiettivi e produce i risultati attesi per i destinatari.
Efficienza	Rapporto tra gli output di un servizio e le risorse impiegate per produrli. Si misura come produttività o come costo unitario.
FTE (Full Time Equivalent)	Equivalente a tempo pieno: unità di misura del personale che tiene conto del tempo effettivamente dedicato a un'attività. Due persone impiegate per metà del tempo valgono 1 FTE.

Termine	Definizione
Impatto	Effetto ampio e duraturo di un servizio sulla collettività, attribuibile al servizio e aggiuntivo rispetto a quanto sarebbe avvenuto in sua assenza.
Indicatore	Misura che rappresenta un aspetto della performance. È definito da una formula di calcolo, una fonte dei dati, un'unità di misura e una periodicità.
Input	Risorse impiegate da un servizio: personale, risorse finanziarie, strutture, tecnologie.
KPI (Key Performance Indicator)	Indicatore chiave: uno dei pochi indicatori scelti per seguire gli aspetti più rilevanti della performance.
Mappa dei processi	Descrizione strutturata delle attività di un'organizzazione in funzioni, processi e sottoprocessi. Una mappa comune consente di confrontare organizzazioni diverse.
Media	Somma dei valori divisa per il loro numero. È influenzata dai valori estremi.
Mediana	Valore centrale di una serie ordinata: metà dei valori è inferiore, metà superiore. È meno influenzata dai valori estremi rispetto alla media.
Outcome	Cambiamento prodotto dal servizio per i suoi destinatari.
Output	Ciò che il servizio produce direttamente (prestazioni erogate, pratiche evase, certificati rilasciati).
Performance	Insieme dei risultati di un'organizzazione o di un servizio, letti da prospettive diverse e di diverso significato per i diversi interlocutori.
Performance measurement	Raccolta e analisi sistematica delle informazioni sulla performance.
Performance management	Utilizzo delle informazioni sulla performance nei processi decisionali, di controllo e di comunicazione con gli interlocutori.
PIAO (Piano integrato di attività e organizzazione)	Documento di programmazione triennale delle pubbliche amministrazioni che riunisce, tra gli altri, il piano della performance e la definizione degli obiettivi di valore pubblico.
Processo	Insieme di attività collegate che trasformano gli input in output.
Processi di supporto	Attività che non producono direttamente il servizio per l'utente ma sono necessarie a tutti i servizi (contabilità, gestione del personale, sistemi informatici).
Produttività	Rapporto tra gli output e una risorsa fisica impiegata (ad esempio pratiche per FTE). È una delle due forme della misura di efficienza.
SMVP (Sistema di misurazione e valutazione della performance)	Documento con cui ogni pubblica amministrazione definisce metodi, fasi e responsabilità della misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale.
Stakeholder	Soggetti che hanno un interesse nell'attività di un'organizzazione o ne sono influenzati: utenti, personale, finanziatori, istituzioni, comunità locali.
Target	Valore obiettivo di un indicatore da raggiungere entro un periodo definito.

Termine	Definizione
Tempestività	Capacità di erogare il servizio nei tempi attesi dall'utente o fissati da uno standard. È una dimensione della qualità del servizio.
Tempo di attraversamento	Tempo tra il ricevimento di una richiesta e la sua conclusione, comprese le attese. Corrisponde al tempo sperimentato dall'utente.
Tempo di lavorazione	Tempo di lavoro effettivamente dedicato a una richiesta. È collegato all'efficienza.
Valore pubblico	Miglioramento del livello di benessere economico, sociale e ambientale dei destinatari delle politiche e dei servizi pubblici, rispetto alle condizioni di partenza.
Volume ponderato	Somma di output di tipo diverso in cui ciascun tipo pesa in proporzione al lavoro che richiede, per rendere confrontabili organizzazioni con un diverso mix di attività.