

Indice

pag.

Introduzione

VII

Capitolo 1

La rilevazione aziendale e i sistemi di pianificazione e controllo

1.1. Le componenti dell'economia aziendale	1
1.2. Le operazioni di rilevazione e i sistemi informativi aziendali	5
1.3. Le esigenze informative e i sistemi di rilevazione aziendali	8
1.4. I sistemi di rilevazione direzionale	10
1.5. I sistemi di pianificazione e controllo della gestione	13
1.6. La misurazione dei risultati	18

Capitolo 2

Performance e processo manageriale nelle aziende pubbliche

2.1. Le aziende pubbliche e i sistemi di rilevazione	23
2.2. Elementi che caratterizzano la performance dell'azienda pubblica	29
2.3. Dal controllo burocratico alla gestione della performance e alla creazione di valore	34
2.4. Il ciclo della performance e le sue fasi	41
2.5. Gli usi e l'integrazione dei sistemi di misurazione e valutazione della performance nelle aziende pubbliche	45

Capitolo 3

La misurazione della performance

3.1. Prioritizzazione delle aree di performance e processo di misurazione	51
3.2. I criteri di selezione delle misure	55
3.3. I rischi della misurazione e alcune soluzioni operative per mitigarli	60

V

	<i>pag.</i>
3.4. Le diverse tipologie e misure di performance	65
3.5. Le fonti per la misurazione: tra presente e futuro	73
3.6. L'uso dei <i>big data</i> e l'applicazione del <i>process mining</i> per valutazioni di efficienza	79

Capitolo 4

La valutazione della performance

4.1. Quali strategie di valutazione: i sistemi di comparazione	85
4.2. La definizione degli obiettivi come processo motivazionale	93
4.3. I paradossi e i <i>bias</i> dei sistemi di valutazione	100
4.4. La valutazione delle interdipendenze: verso il <i>performance governance</i>	106
4.5. Il ruolo della cultura aziendale nelle pratiche di valutazione	113

Capitolo 5

La rendicontazione e comunicazione dei risultati di performance pubblica

5.1. <i>Accountability</i> e rendicontazione integrata	119
5.2. <i>Accountability</i> e nuove opportunità per l'interazione con i cittadini: <i>e-government</i> e <i>social media</i>	128
5.3. La divulgazione pubblica dei risultati di performance e le sue implicazioni	133
5.4. L'efficacia nella comunicazione e nell'uso dei dati di performance	137
5.5. Enfatizzare le devianze positive per costruire percorsi di miglioramento	144

Considerazioni conclusive	149
----------------------------------	-----

Bibliografia	153
---------------------	-----