

Piccolo commento e glossario sui concetti chiave

Nel decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 (decreto di Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni), la parola performance compare 98 volte in 49 pagine (mediamente 2 volte a pagina). Non c'è dubbio che la performance sia una delle parole chiave della riforma.

Che cosa si intende per performance?

La "performance" è il contributo (risultato e modalità di raggiungimento del risultato) che un soggetto (sistema, organizzazione, unità organizzativa, team, singolo individuo) apporta attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi ed, in ultima istanza, alla soddisfazione dei bisogni per i quali l'organizzazione è stata costituita.

Che cosa si intende per efficienza?

Può definirsi come rapporto tra quantità e qualità delle risorse impiegate (input) e quantità e qualità delle prestazioni e dei servizi prodotti (output).

Il concetto di efficienza è composto da tre elementi:

1. Il livello di attività o il volume di produzione
2. Il livello qualitativo
3. La quantità o il costo delle risorse impiegate

Che cosa si intende per efficacia?

Può essere interpretata a due livelli:

1. come rapporto tra obiettivi programmati/obiettivi conseguiti (efficacia gestionale);
2. come rapporto tra le modificazioni ottenute nei bisogni di riferimento per effetto delle prestazioni erogate e l'entità e le caratteristiche dei bisogni stessi (efficacia sociale). Il concetto di efficacia sociale indica in che misura l'azione dell'ente è in grado di incidere nell'ambiente esterno, letto in termini di bisogni pubblici da soddisfare.

Cosa si intende per misurazione e valutazione delle performance?

Misurare: determinare la misura e cioè il rapporto tra una grandezza ed un'altra ad essa omogenea, scelta convenzionalmente come unità. Riguarda elementi certi e oggettivi.

- Esempio di misurazione: costo di una risonanza magnetica 200€; unità di misura €.

Valutare: assegnare un valore a qualcosa. Si basa su misurazione ma contiene elementi soggettivi di giudizio e apprezzamento (implica un sistema di valori, preferenze).

- Esempio di misurazione: costo di una risonanza magnetica 200€; tale valore denota un miglioramento dell'efficienza produttiva (confronto con valore programmato o valore storico, ecc.).

Misurare le performance significa:

- fissare degli obiettivi
- stabilire delle grandezze, cioè degli indicatori che siano specchio fedele degli stessi
- rilevare sistematicamente (ad intervalli di tempo definiti) il valore degli indicatori.

Valutare le performance significa:

- interpretare il contributo (risultato e modalità di raggiungimento del risultato ottenuto) e argomentare quanto, come e perché tale contributo abbia inciso sul livello di raggiungimento delle finalità dell'organizzazione.

Ambiti di misurazione e valutazione delle performance

Ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa:

- Efficienza
- Efficacia
- Equità

Ambiti di misurazione e valutazione della performance individuale:

- Quantità del contributo (risultati)
- Qualità del contributo (competenze)
- Individuo e gruppo

Il performance management viene definito anche come “acting upon performance information” e include:

- Il performance measurement (informazione);
- Raccolta e analisi sistemica delle informazioni su determinate tipologie di performance (span & depth);
- Analisi costi-benefici dei sistemi di misurazione delle performance;
- Il performance management (azione);
- Incorporare e utilizzare l'informazione sulle performance nei processi decisionali, di comunicazione con gli stakeholder e di controllo.