

8.4 Il glossario della Performance

Performance

La performance è il contributo (risultato e modalità di raggiungimento del risultato) che un'entità (individuo, gruppo di individui, unità organizzativa, organizzazione, programma o politica pubblica) 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. Pertanto il suo significato si lega strettamente all'esecuzione di un'azione, ai risultati della stessa e alle modalità di rappresentazione.

Come tale, pertanto, si presta ad essere misurata e gestita.

Performance organizzativa

Esprime il risultato che un'intera organizzazione con le sue singole articolazioni consegue ai fini del raggiungimento di determinati obiettivi e, in ultima istanza, della soddisfazione dei bisogni dei cittadini.

Performance individuale

Esprime il contributo fornito da un individuo, in termini di risultato e di modalità di raggiungimento degli obiettivi.

Obiettivo Strategico

È la descrizione di un traguardo che l'organizzazione si prefigge di raggiungere per eseguire con successo i propri indirizzi. L'obiettivo è espresso attraverso una descrizione sintetica e deve essere sempre misurabile, quantificabile e, possibilmente, condiviso.

Gli obiettivi di carattere strategico fanno riferimento ad orizzonti temporali pluriennali e presentano un elevato grado di rilevanza (non risultano, per tale caratteristica, facilmente modificabili nel breve periodo), richiedendo uno sforzo di pianificazione per lo meno di medio periodo.

Obiettivo Operativo

Gli obiettivi operativi declinano l'orizzonte strategico nei singoli esercizi (breve periodo), rientrando negli strumenti di natura programmatica delle attività delle amministrazioni. Ciò indipendentemente dai livelli organizzativi a cui tali obiettivi fanno capo.

Gli obiettivi operativi riguardano le attività di programmazione di breve periodo.

Indicatore

Sono misure relative, riferite a scale o ottenute come quozienti tra valori e/o quantità appositamente misurate. Sono espressi mediante parametri, numeri, rapporti, grandezze, che misurino ed esprimano una performance dell'organizzazione.

Indicatore di Processo

Misurano l'efficienza, è un'analisi orientata ai "mezzi", sono per esempio:

- i Tempi medi di consegna di un certificato
- il tempo medio di risposta a richieste di intervento
- il tasso di utilizzo di una struttura
- il costo medio per unità di prodotto.

Richiedono rilevazioni tipo carichi di lavoro, contabilità dei costi.

Indicatore di *output*

Misurano la capacità dell'ente di raggiungere gli obiettivi che si è dato. (es. n. utenti assistiti, serviti, riabilitati).

Indicatore di *outcome*

Approssima l'effetto o l'impatto provocato sulla comunità amministrata, sugli utenti, sull'ambiente esterno.

Misura la percezione dell'utilità sociale creata.

Non rappresenta ciò che è stato fatto, ma le conseguenze generate.

È molto influenzato da variabili esterne.

Esempi di *outcome* sono: il miglioramento della qualità della vita, della salute dei cittadini, ecc..

Target (o risultato atteso)

Un target è il risultato che un soggetto si prefigge di ottenere; ovvero il valore desiderato in relazione ad un'attività o a un processo.

Tipicamente questo valore è espresso in termini quantitativi entro uno specifico intervallo temporale e può riferirsi a obiettivi sia strategici che operativi.