



Marco R. Bellinzona
Partner Ecos

Indicatori di performance per la Pubblica Amministrazione: il caso **Provincia di Milano**

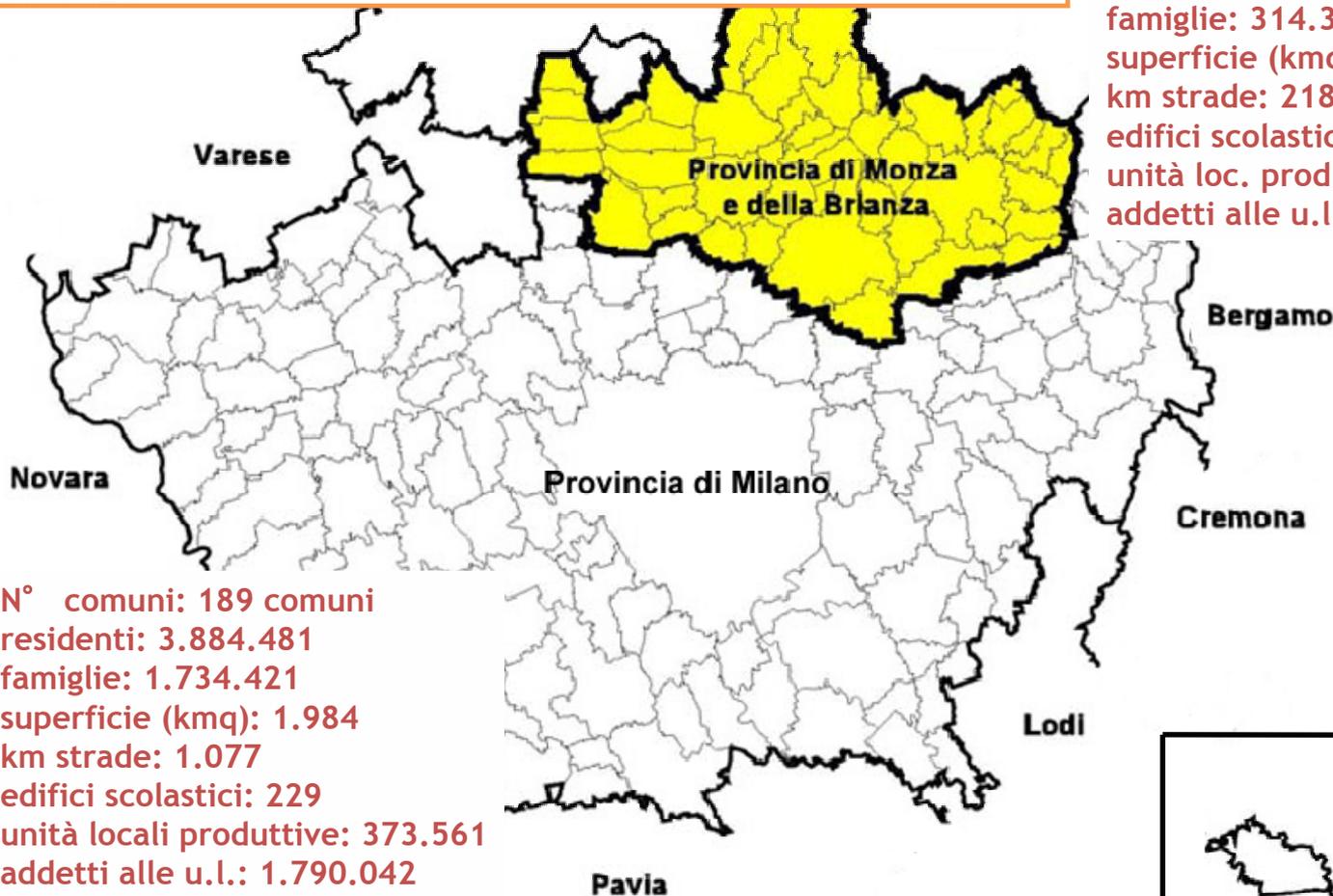


**INFORMATION MANAGEMENT
DAY 2009**

***Performance Management e Business Intelligence:
un connubio virtuoso per la Pubblica Amministrazione***

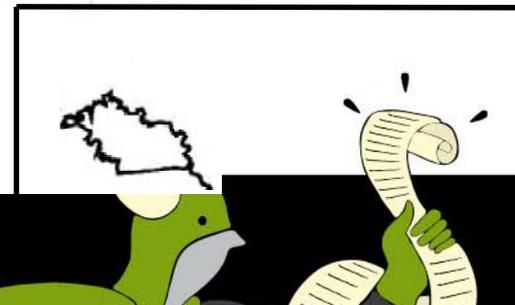


La Provincia di Milano e la Provincia di Monza e Brianza



N° comuni: 50
residenti: 774.791 (19,8%)
famiglie: 314.391 (18,1%)
superficie (kmq): 363 (18,3%)
km strade: 218 (20,2%)
edifici scolastici: 44 (19,2%)
unità loc. prod.: 65.370 (17,5%)
addetti alle u.l.: 279.715 (15,6%)

N° comuni: 189 comuni
residenti: 3.884.481
famiglie: 1.734.421
superficie (kmq): 1.984
km strade: 1.077
edifici scolastici: 229
unità locali produttive: 373.561
addetti alle u.l.: 1.790.042



Mappa degli stakeholders



“Se riusciamo a sapere dove siamo e qualcosa riguardo a come ci siamo arrivati, possiamo intravedere dove ci stiamo dirigendo e se il cammino da percorrere fosse difficoltoso, saremo in tempo a cambiare direzione.”

A. Lincoln



Il controllo direzionale progettato

Le scelte progettuali di fondo

- Sistema di controllo finalizzato alla guida della gestione in una **prospettiva strategica**
- Modello di rappresentazione della gestione che mette in relazione le leve decisionali dei vari ruoli direzionali con i risultati generali delle **performance**.
- **Interconnessioni** logico-gerarchico tra politiche, processi, tipologia di attività, risorse destinate e risultati generali.
- **Misurazione delle performance** per area di risultato o altre **dimensioni rilevanti** individuate dal modello di rappresentazione.



Il cruscotto direzionale

Il cruscotto direzionale è composto da un **Set di indicatori** (di **efficienza, efficacia, qualità, risultato**) che consentono l'analisi e la valutazione delle prestazioni da diverse **prospettive**:

- prospettiva esterna (del destinatario): gestione operativa
- prospettiva interna, articolata in:
 - economico-finanziaria,
 - dei processi interni,
 - delle risorse umane e dello sviluppo organizzativo.
- Informazioni di **contesto** e **storiche** sull'andamento della performance nel tempo, informazioni per il **benchmark** interno ed esterno.
- I valori della performance **attesa** e gli **scostamenti**



I principali risultati attesi dallo sviluppo del sistema di Performance Management

- Il miglioramento dell'**accessibilità** al dato prodotto dalla gestione, dei flussi informativi e di comunicazione interna, del livello qualitativo delle informazioni trattate;
- la **disponibilità** di informazioni che integrano dati provenienti dai diversi sistemi di unità organizzative (**integrazione** informativa);
- L'adozione di strumenti di analisi in grado di trattare **grandi quantità di dati** e di elaborarli e rappresentarli con modalità **efficienti** ed **efficaci**
- Disponibilità **on-line** di reportistica **personalizzata** per livello decisionale
- Soluzioni tecnologiche **compatibili** con i sistemi operativi in uso



Gli aree funzionali



Il Cruscotto Direzionale della Provincia di Milano ***Aree di implementazione***

Gestione Finanziaria

Gestione Economica

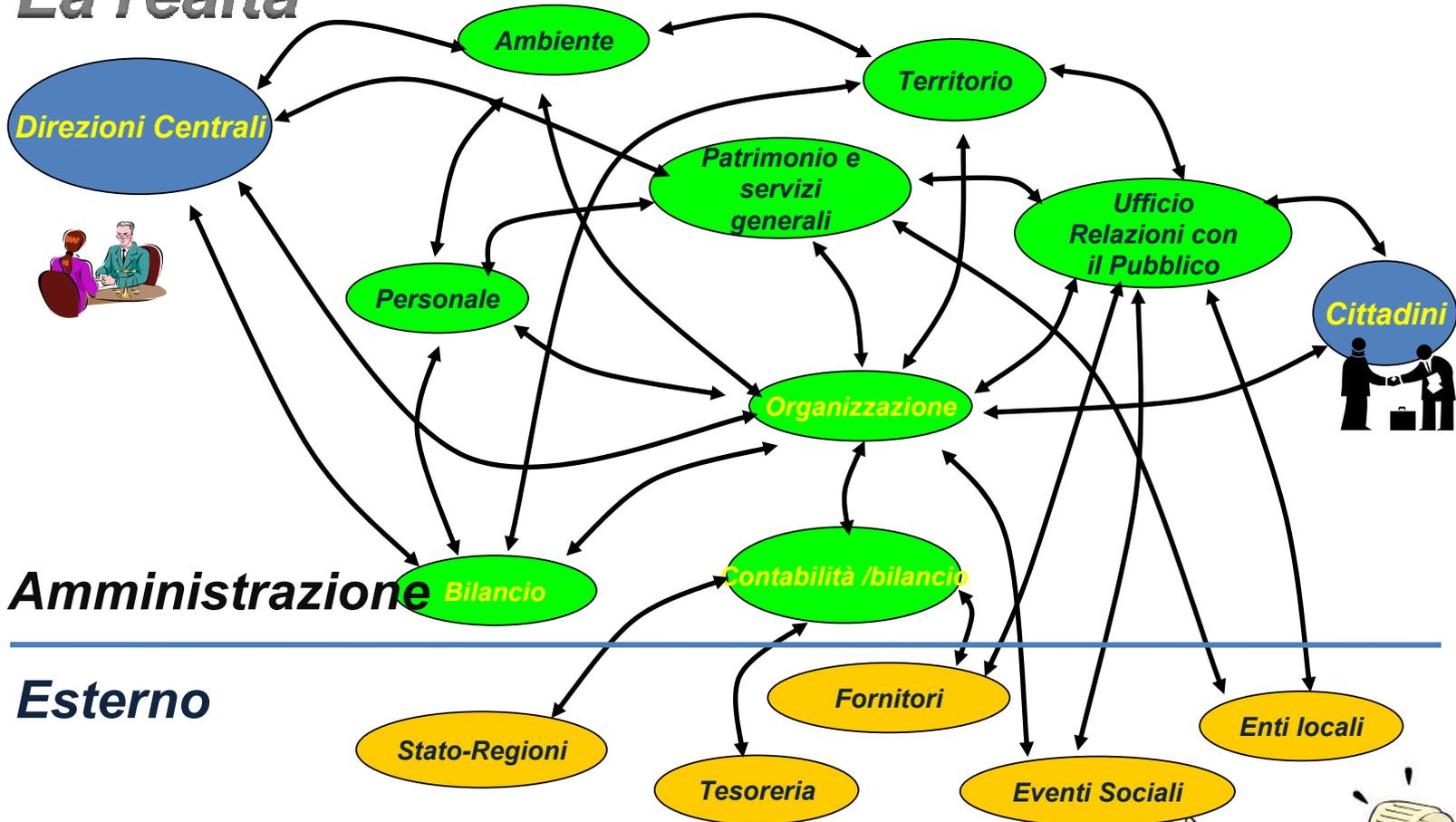
Gestione e Sviluppo delle Risorse Umane

Processi di Supporto

Gestione Operativa



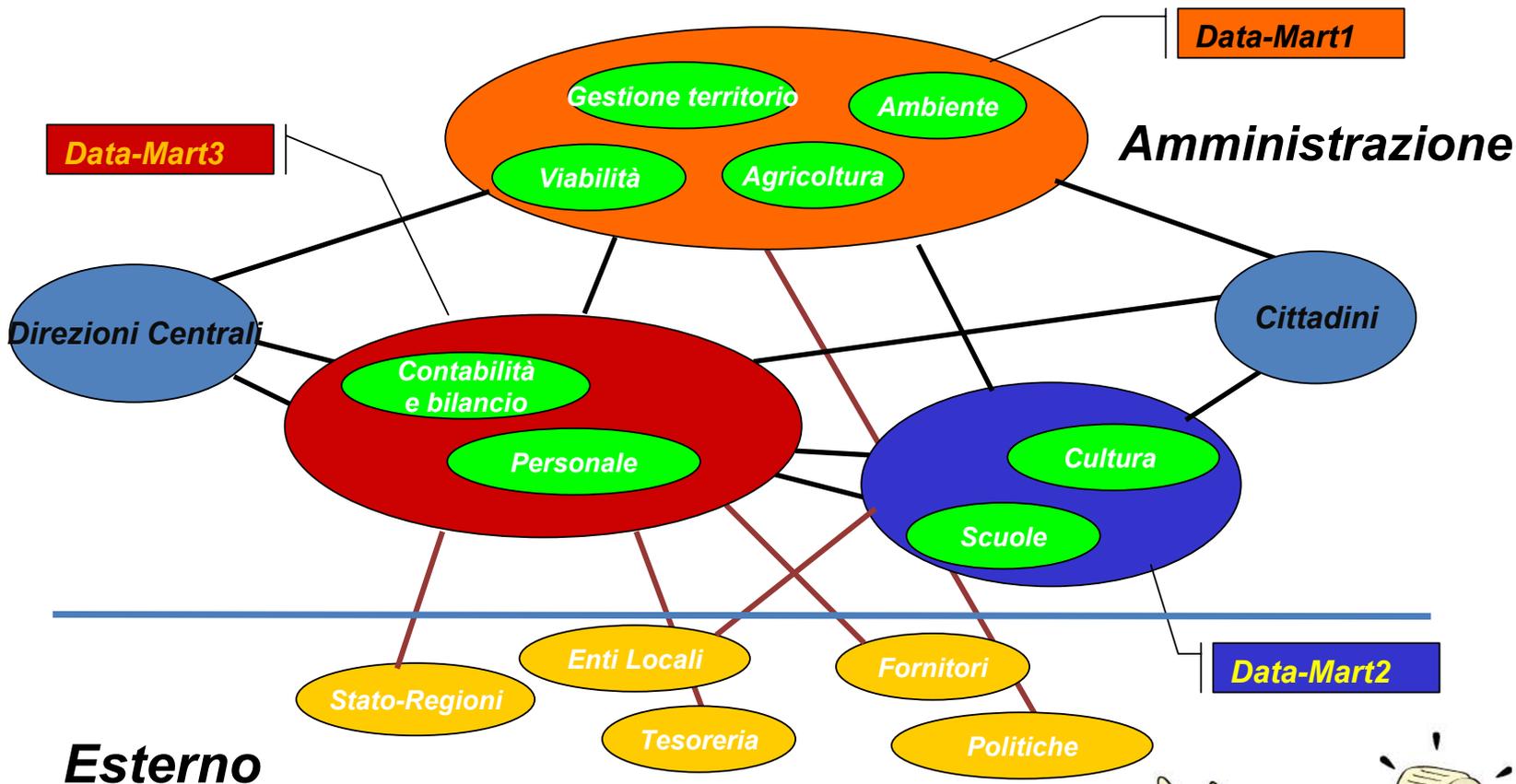
La realtà



Amministrazione

Esterno

L'organizzazione della realtà

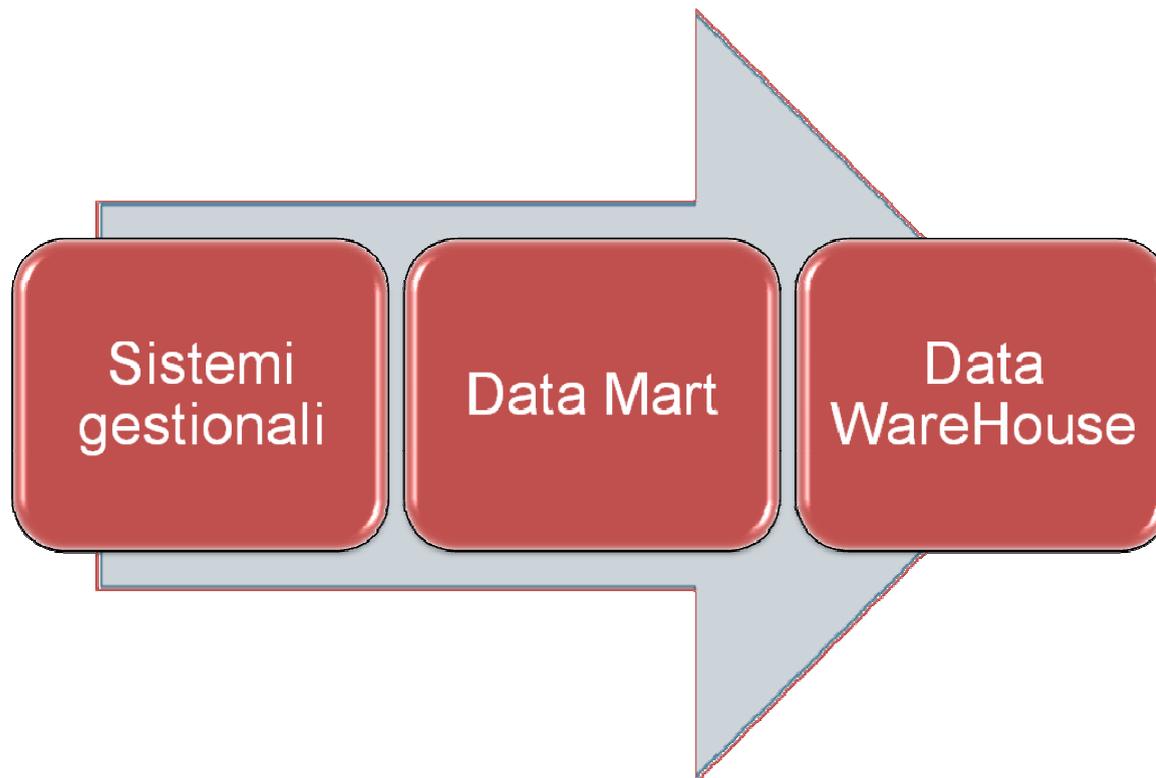


Dove siamo?

- Attualmente sono attivi 60 utenti distribuiti nelle 14 Direzioni Centrali oltre alla Direzione Generale.
- Ogni Direzione accede al DWH con profili diversi per consultare, creare indicatori e inserire dati
- I dataMart vengono creati sui dati gestionali relativi al mese precedente e l'attività di ETL ha una durata di circa 4 giorni



Un risultato ottenuto e non previsto



Le fasi del progetto

LE FASI DEL PROGETTO

Stato attuale

FASE 1

- Realizzazione di un prototipo del Datawarehouse e del Cruscotto Direzionale

(Check) 

FASE 2

- Messa in produzione del DW e del Cruscotto Direzionale



FASE 3 

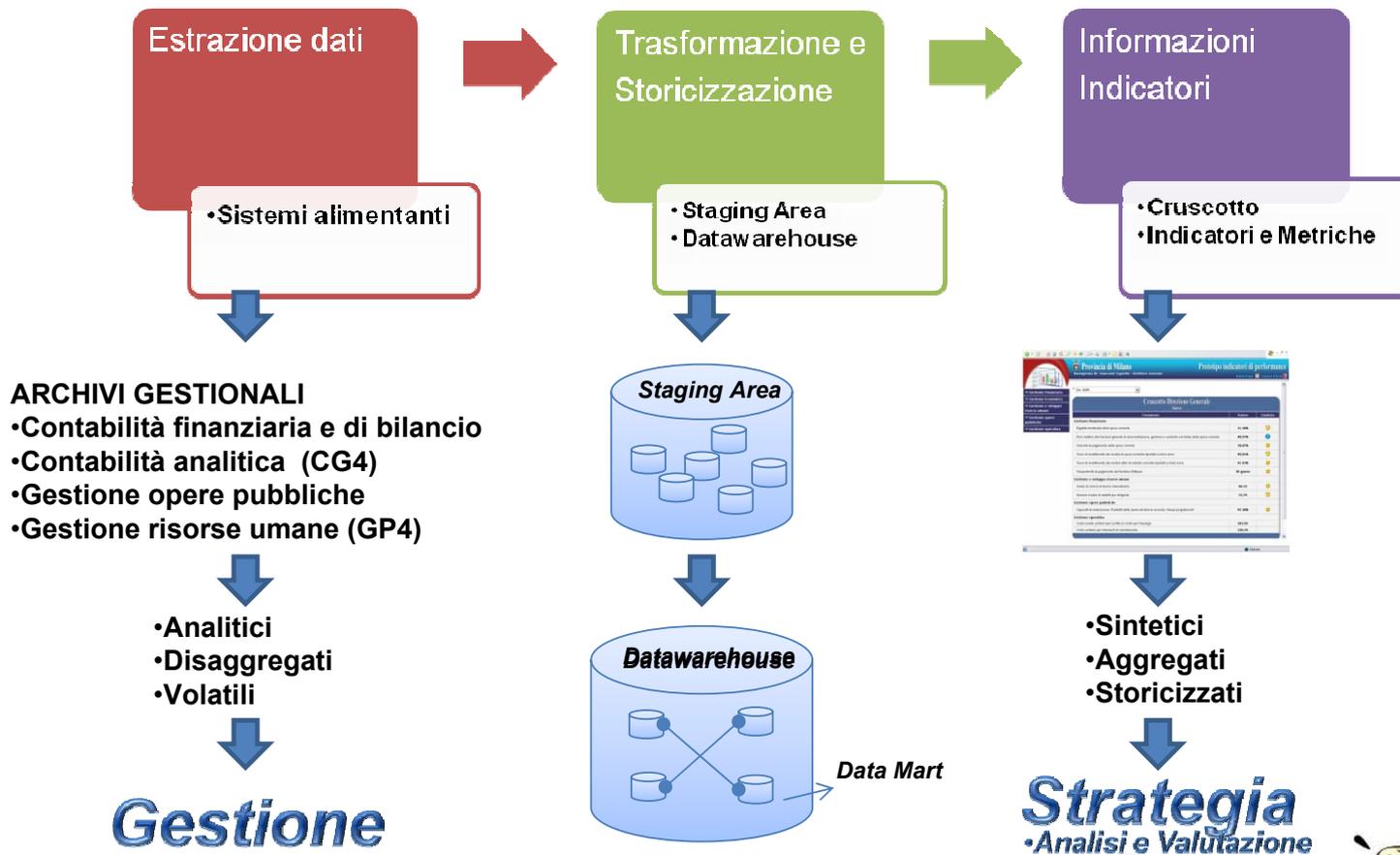
- Evoluzione del DW e del Cruscotto Direzionale
- Estensione a nuove funzionalità di analisi (Cubi OLAP, BSC)



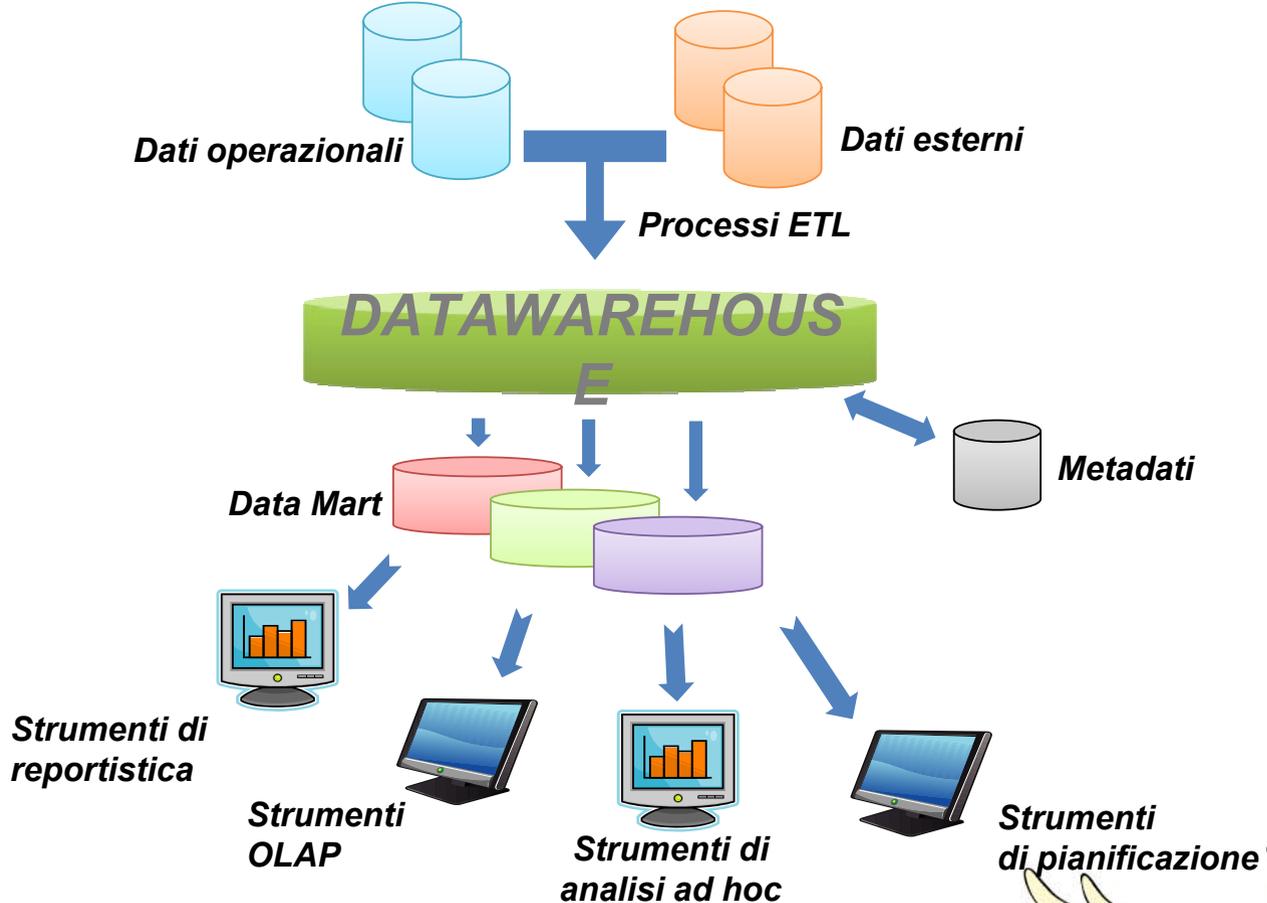
Risultati *FUNZIONALI* attesi



Il Processo implementato: dai dati (gestionali) all'informazione (strategica)

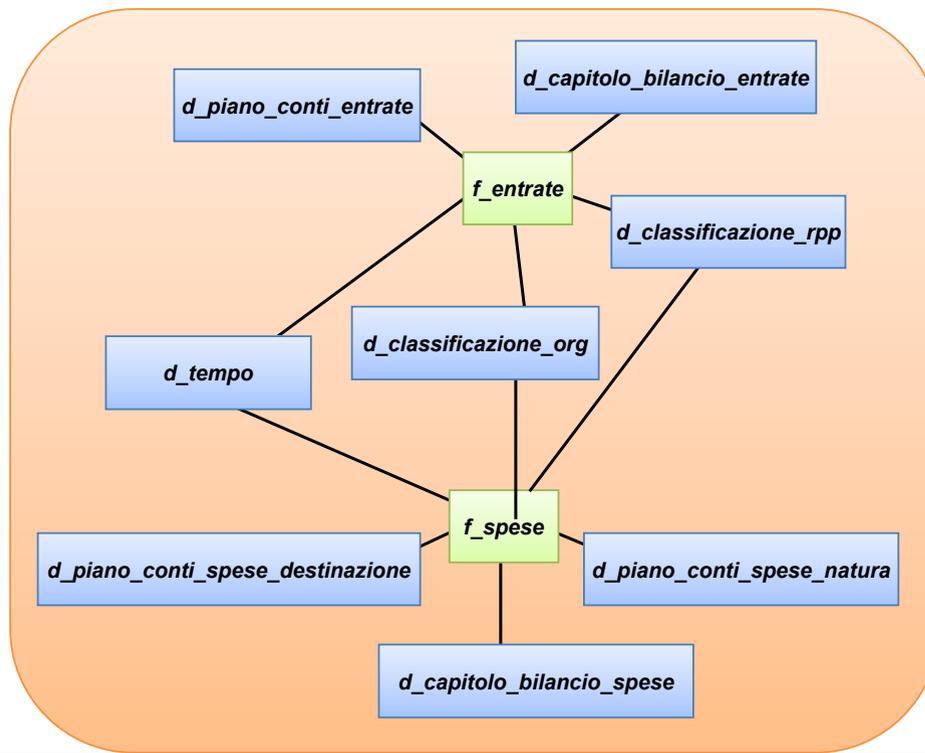


L'architettura dati

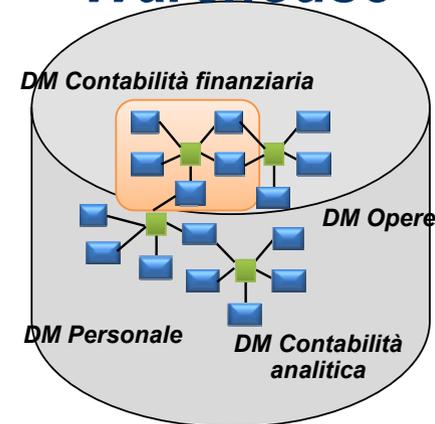


Le dimensioni conformi

DM Contabilità finanziaria



Data Warehouse



Report organizzati gerarchicamente e navigabili

Provincia di Milano Settore Programmazione & Controllo
:: versione BETA - ad uso interno ::

Dic 2005

Gestione Finanziaria				
DG Capacità di programmazione				
DG Analisi della spesa corrente <i>- CLICK -</i>				
DG Analisi delle entrate correnti				
DG Gestione dei residui				
DG Risultati della gestione				
DG Indebitamento				
DG Gestione Fatture				
DP Gestione finanziaria				
Gestione Economica				

ID	Fenomeno	Indicatore	Valore	Giudizio
16	Rigidità strutturale della spesa corrente	$[(\text{spesa per il personale} + \text{Spesa per indebitamento}) / \text{entrate correnti}] \times 100$	31,30%	😞
17	Peso relativo alle funzioni generali di amministrazione, gestione e controllo sul totale della spesa corrente	$[\text{spese correnti per le funzioni generali di amministrazione, gestione e controllo} / \text{totale spese correnti}] \times 100$	40,97%	?
18	Velocità di pagamento delle spese correnti	$[\text{totale spesa corrente pagata o liquidata} / \text{totale spesa corrente impegnata}] \times 100$	78,87%	😞

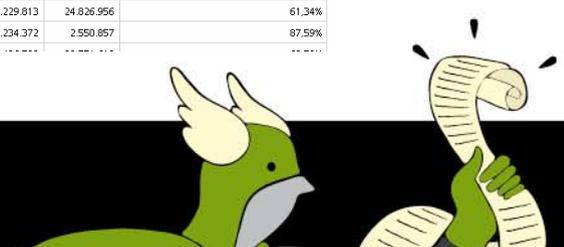
Provincia di Milano Settore Programmazione & Controllo
:: versione BETA - ad uso interno ::

Periodo di analisi: Dic 2005

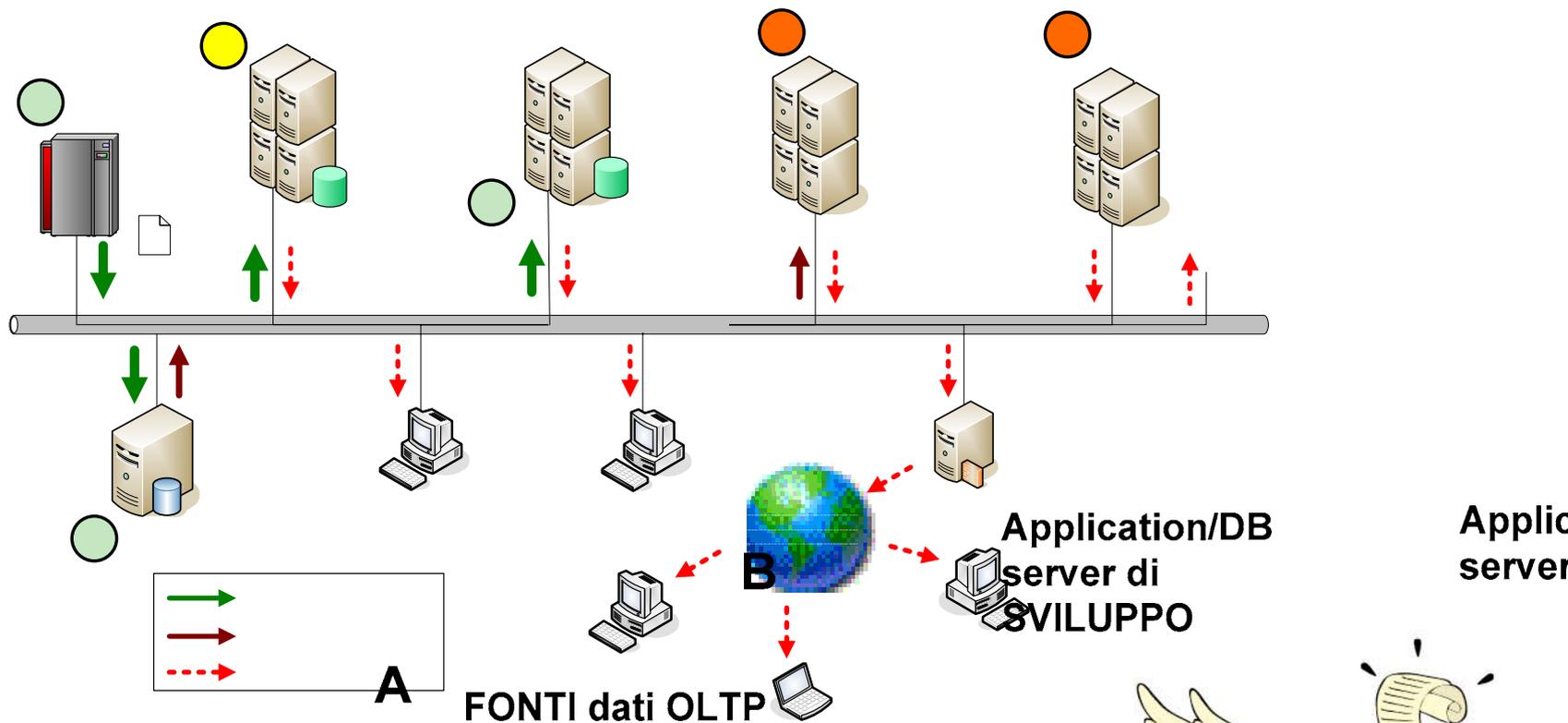
Velocità di pagamento delle spese correnti. Valori espressi in euro

ID 18 - Velocità di pagamento delle spese correnti

	Liquidato	Impegnato	Velocità di pagamento delle spese correnti
Direttore Generale	13.113.897	14.719.748	89,09%
Direzione Centrale Presidenza e Relazioni Istituzionali	7.100.654	11.071.673	64,13%
Direzione Centrale Personale e Sistemi Informativi	9.450.305	11.367.867	83,13%
Direzione Centrale Politiche Finanziarie e di Bilancio	109.625.111	110.527.883	99,18%
Direzione Centrale Patrimonio e Servizi Generali	55.270.192	64.724.832	85,39%
Direzione Centrale Risorse Ambientali	8.132.878	11.590.862	70,17%
Direzione Centrale Pianificazione e Assetto del Territorio	4.534.160	6.525.191	69,49%
Direzione Centrale Cultura e Turismo	8.555.185	14.214.288	60,19%
Direzione Centrale Sviluppo Economico, Formazione e Lavoro	49.739.351	81.696.700	60,88%
Direzione Centrale Istruzione ed Edilizia Scolastica	15.918.861	21.644.833	73,55%
Direzione Centrale Trasporti e Viabilità	15.229.813	24.826.956	61,34%
Gabinetto del Presidente	2.234.372	2.550.857	87,59%



L'architettura ottimale in produzione



Report Viewer - HomeHomepage - Windows Internet Explorer
 http://ap1/crn/cgi-bin/cognosisapi.dll
 File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?
 Report Viewer - HomeHomepage

Provincia di Milano
 Buongiorno ECOS - Amministratore del sistema

Cruscotto Direzionale
 Cruscotto Direttore Generale
 Home Page Cognos Portal

* Consuntivo 2007

PDF

Cruscotto Direzione Generale

Fenomeno gestionale	Informazioni di stato			Altri valori di confronto		Obiettivo anno corrente		
	Valore mese corrente (a)	Valore stesso mese anno precedente (b)	Variazione % (a-b)/b*100	Consuntivo anno precedente	Altro riferimento	Valore atteso (c)	% di realizzazione a/c*100	Criticità
Gestione Finanziaria								
Processi di supporto								
Gestione e sviluppo risorse umane								
Incidenza del personale a tempo determinato sul totale dei dipendenti	9.21%	non disponibile	non disponibile	non disponibile	17,01%	non previsto	non previsto	
Grado di ricorso al lavoro straordinario (media ore procapite)	54.02	non disponibile	non disponibile	non disponibile	non disponibile	non previsto	non previsto	
Tasso di assenteismo	8.40%	non disponibile	non disponibile	non disponibile	non disponibile	non previsto	non previsto	
Gestione operativa - Opere pubbliche								
Opere rese fruibili agli utenti	96.00%	non disponibile	non disponibile	non disponibile	non disponibile	100%	96.00%	☹️
Rispetto dello stato di avanzamento programmato	101.68%	non disponibile	non disponibile	non disponibile	non disponibile	100%	101.68%	😊

Sviluppato da **ECOS** con tecnologia **COGNOS**



Il Progetto Indicatori di Performance

Fase 3

- 1. Sviluppo nuovi indicatori sugli attuali DM***
 - ❖ Sviluppo nuovi indicatori*
- 2. Estensione del DW con nuovi DM***
 - ❖ Creazione di nuovi cruscotti/report/indicatori*
 - ❖ Creazione di nuovi Data Mart*
- 3. Potenziale estensione alle funzionalità di analisi messe a disposizione da IBM Cognos 8 (su dati già disponibili)***
 - ❖ Cubi OLAP*
 - ❖ Balanced Scorecard*
 - ❖ Dashboarding*
 - ❖ Self reporting*
 - ❖ Real time reporting*

