



## La prospettiva della clientela

### Driver delle misure primarie:

- **Caratteri qualitativi del prodotto/servizio** (funzionalità, prezzo e qualità tecnica);
- **Rapporto con il cliente** (tempo di risposta, tempo di consegna e qualità delle relazioni);
- **Immagine e reputazione** (identificazione da parte della clientela prima che si istituisca un rapporto diretto).

17

Fabio Santini – Università di Perugia



## La prospettiva dei processi interni

Occorre individuare i processi necessari al raggiungimento degli obiettivi critici in riferimento a clienti ed azionisti.

E' necessario definire una catena del valore che comprenda tutti i processi:

- a) di innovazione,
- b) operativi,
- c) post-vendita.



18

Fabio Santini – Università di Perugia



## La prospettiva dei processi interni

**Le variabili critiche:**

- 1) **Tempo**
- 2) **Qualità**
- 3) **Flessibilità**
- 4) **Produttività**
- 5) **Costi**

19

Fabio Santini – Università di Perugia



## La prospettiva dell'apprendimento e della crescita

Gli obiettivi di tale prospettiva riguardano **le risorse umane e le infrastrutture aziendali** e costituiscono i driver per ottenere risultati eccellenti nelle prime tre prospettive della scheda.

Le conseguenze del rifiuto di potenziare le capacità del personale, dei sistemi e dell'organizzazione in generale, possono manifestare conseguenze negative nel lungo periodo.

20

Fabio Santini – Università di Perugia



## La prospettiva dell'apprendimento e della crescita

La prospettiva può essere distinta in **tre principali categorie**:

1. Capacità del personale
2. Capacità dei sistemi informativi
3. Motivazione, empowerment ed allineamento

21

Fabio Santini – Università di Perugia



## La prospettiva dell'apprendimento e della crescita: **capacità del personale**

Le tre misure primarie della capacità del personale sono:

- I) **Soddisfazione**;
- II) **Fedeltà**;
- III) **Produttività**.

All'interno di tale nucleo, la soddisfazione viene però considerata il driver delle altre due dimensioni.

22

Fabio Santini – Università di Perugia



## La prospettiva dell'apprendimento e della crescita: **capacità del personale**

Una volta fissati gli obiettivi di soddisfazione, fedeltà e produttività, è necessario individuare i driver per il loro conseguimento.

Uno dei driver più importanti consiste nell'aggiornamento del personale (un indicatore interessante è rappresentato dal tasso di copertura delle posizioni-chiave ovvero il numero di dipendenti qualificati a ricoprire ruoli strategici nell'impresa)

23

Fabio Santini – Università di Perugia



## La prospettiva dell'apprendimento e della crescita: **capacità del personale**

Altri aspetti da considerare potrebbero includere (da verificare attraverso specifiche indagini):

- Partecipazione alle decisioni;
- Riconoscimenti per lavori ben svolti;
- Accesso alle informazioni adeguato a svolgere bene il proprio lavoro;
- Incoraggiamento alla creatività ed all'iniziativa personale;
- Sostegno da parte del personale di staff.

24

Fabio Santini – Università di Perugia