



Uno strumento per la misurazione dell'efficienza dei servizi esternalizzati

### **COS'E'**

La *Pagella dei Servizi* è uno strumento ideato e progettato dalla Scuola Nazionale Servizi, con il contributo scientifico dell'Università di Udine, per il confronto delle prestazioni dei servizi in outsourcing di facility management. Lo strumento consente di individuare le "buone pratiche" nell'esternalizzazione dei servizi e di evidenziare i fattori critici di successo.

### **DESTINATARI**

La *Pagella* può essere richiesta da stazioni appaltanti (Istituzioni, Aziende sanitarie e ospedaliere, Enti Locali e soggetti titolari di un servizio in outsourcing di facility management (Imprese, Ati, ecc.). Per lo sviluppo e l'applicazione dello strumento la Scuola Nazionale Servizi attualmente si avvale del contributo delle Università di Udine, Siena e Perugia e di Cittadinanzattiva ed è aperta alla collaborazione con le università operanti nei territori dove viene sviluppato l'intervento.

### **Sperimentazioni**

Area Vasta Sud Est Toscana > Servizio di ristorazione > Completata  
Azienda Ospedaliera S. Maria di Terni > Servizio di ristorazione e pulizie > in fase di realizzazione  
Azienda per i Servizi Sanitari N.1 Triestina > Servizio di manutenzione e pulizie > in fase di realizzazione

### **OGGETTO**

La *Pagella* verrà rilasciata per i seguenti servizi:

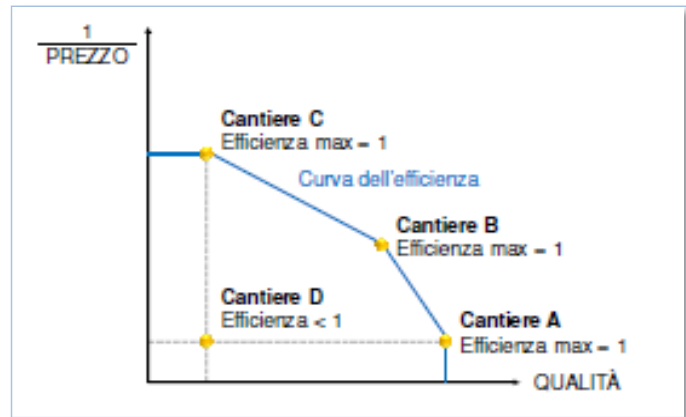
- 1) pulizie e sanificazione
- 2) ristorazione
- 3) manutenzione immobili e impianti
- 4) global service
- 5) Logistica (gestione magazzino)

### **COME FUNZIONA**

Lo strumento misura la produttività e l'efficienza dei servizi rapportando il **prezzo** pagato (input della committenza) con la **qualità** del servizio ottenuto (output per la committenza). Il rapporto qualità/prezzo è l'indicatore macro che quantifica la produttività del singolo cantiere; mentre l'efficienza viene calcolata attraverso strumenti matematici, quale la Data Envelopment Analysis, che mettono in relazione i cantieri più performanti con il resto dei cantieri.

Oltre alla qualità e al prezzo, lo strumento utilizza la complessità del contratto (o del cantiere) come driver per distinguere cantieri tra loro diversi e per raggruppare invece cantieri simili.

Infatti, il confronto dei servizi è più robusto se viene realizzato tra entità simili. Per questo motivo, dunque, lo strumento individua diverse variabili che possono incidere sulla complessità del contratto e ne assegna opportuni pesi. In questo modo si creano diversi gruppi di cantieri e il confronto avviene solo tra cantieri dello stesso gruppo.



Infine lo strumento analizza anche il sistema di gestione del contratto (relazione cliente-fornitore, sistemi informativi, ecc.) con l'obiettivo di individuare i fattori critici di successo che hanno consentito alle buone pratiche (i cantieri con i livelli maggiori di efficienza) di raggiungere prestazioni più elevate.

Riassumendo, il progetto si propone di individuare le misure per quantificare le dimensioni di prezzo, qualità, complessità del contratto e sistema di gestione. Queste vengono a loro volta suddivise in:

#### 1. **complessità del contratto**

- 1.1. descrizione del patrimonio immobiliare
- 1.2. utilizzo del patrimonio immobiliare
- 1.3. servizi inclusi nel contratto

#### 2. **prezzo del servizio**

#### 3. **sistema di gestione del contratto**

- 3.1. organizzazione del servizio
- 3.2. raccordo committenza – fornitore
- 3.3. misurazione e monitoraggio

#### 4. **qualità del servizio**

- 4.1. qualità erogata
- 4.2. qualità percepita
- 4.3. qualità di conformità (garanzie per l'ente)

### **QUANDO RICHIEDERLA**

La pagella può essere richiesta a servizio avviato, per eseguire un check-up completo del servizio e individuare i processi gestionali e organizzativi da ottimizzare

### **OUTPUT**

Due sono i documenti prodotti come risultato finale dell'intervento:

1. Relazione finale dettagliata
2. Scheda di valutazione sintetica – La Pagella