Corso di Public Management and Accounting

Laurea magistrale in Accounting e Libera Professione

Esercitazione "A" – La misurazione della performance: il caso del servizio mensa

A.A. 2018/2019





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI FIRENZE DISEI DISEI

Il CASO servizio mensa

 Tre Comuni gestiscono in economia il servizio mensa per le scuole.

	Comune A	Comune B	Comune C
N. bambini frequentanti	430	130	40
N. domande potenziali	1.000	250	80
N. domande presentate	400	130	50
N. domande programmate	700	110	60
Costo complessivo mensa (€)	350.000	31.200	12.000
Ricavi totali servizio mensa (€)	175.000	7.800	2.000
Costo addetti servizio mensa (€)	65.000	8.000	7.000
N. addetti mensa	15	4	3
N. pasti offerti	8.600	2.600	800
N. pasti programmati	14.000	2.200	1.200
N. potenziale pasti	20.000	5.000	1.600
Mq disponibili	1.400	220	240
N. reclami	9	15	0
N. utenti ritirati	10	1	3
Popolazione comune	25.000	18.000	4.800

2



I quesiti

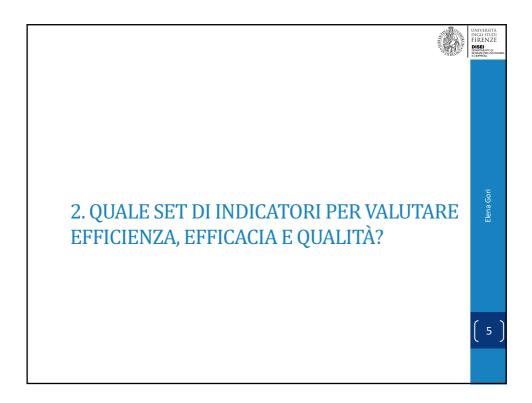
- 1. Con quale tempistica dovrebbero essere monitorati i risultati?
- 2. Quale set di indicatori può essere utilizzato per valutare il grado di efficienza, di efficacia e la qualità?
- 3. Quale dei tre comuni raggiunge la performance complessivamente migliore?
- 4. Quali soluzioni potrebbero consentire di migliorare le performance di ciascun Comune?

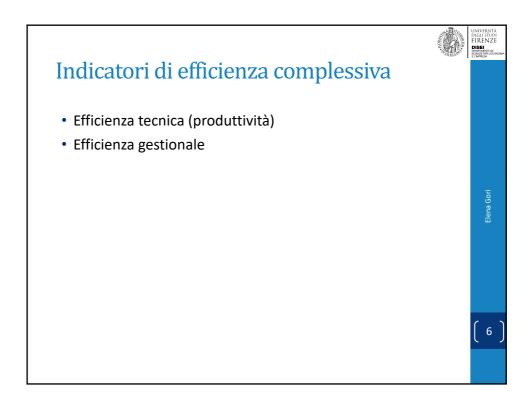
(3)

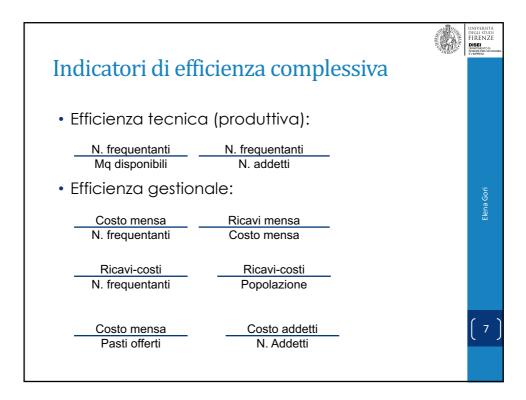


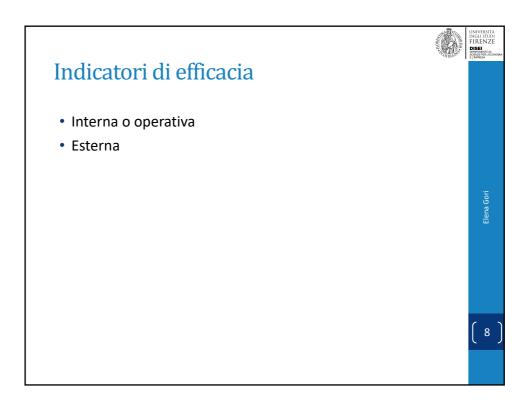
1. CON QUALE TEMPISTICA DOVREBBERO ESSERE MONITORATI I RISULTATI?

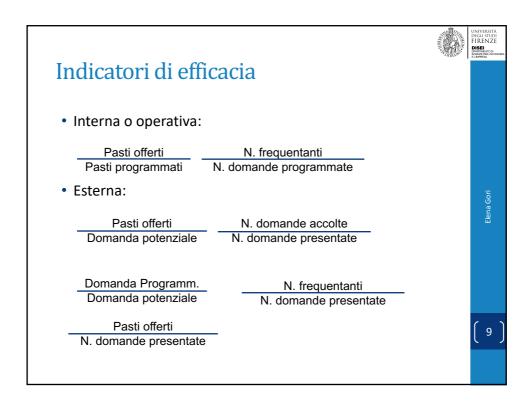
(4)

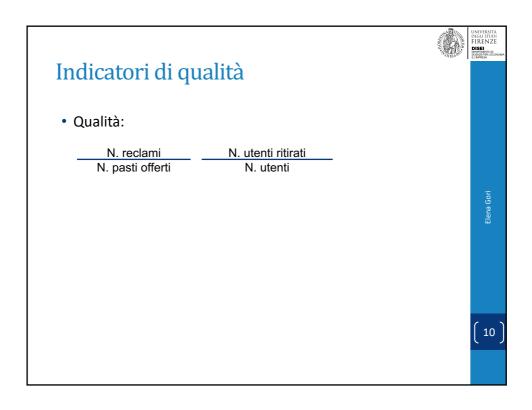


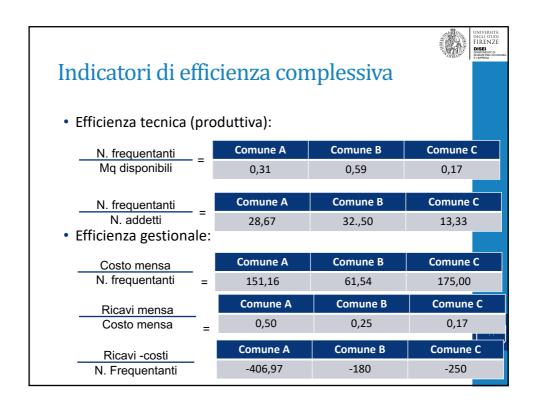


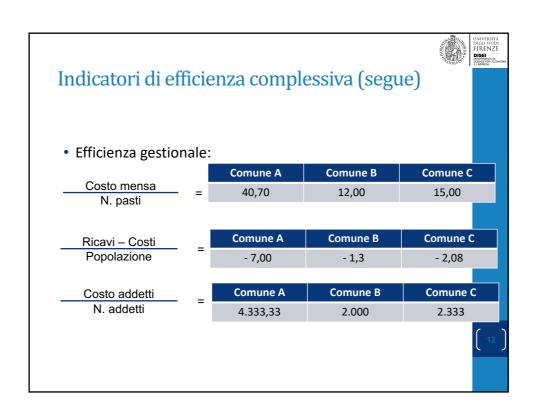


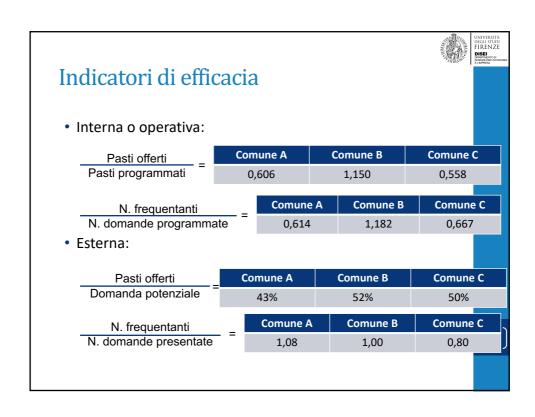


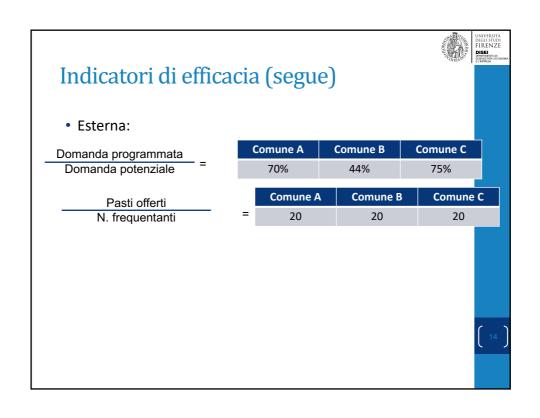


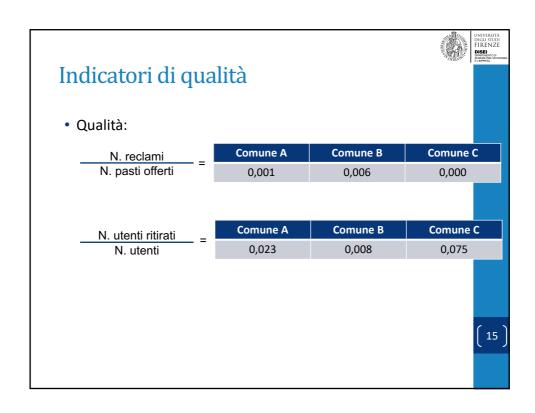






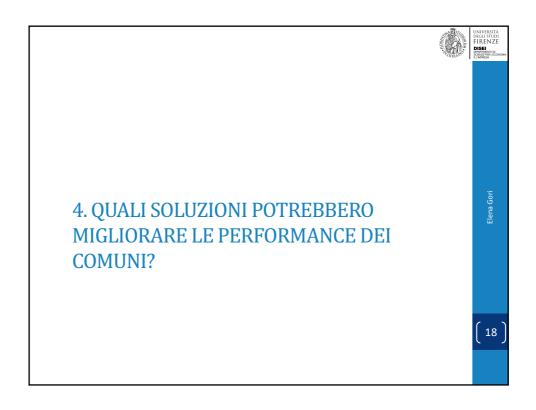


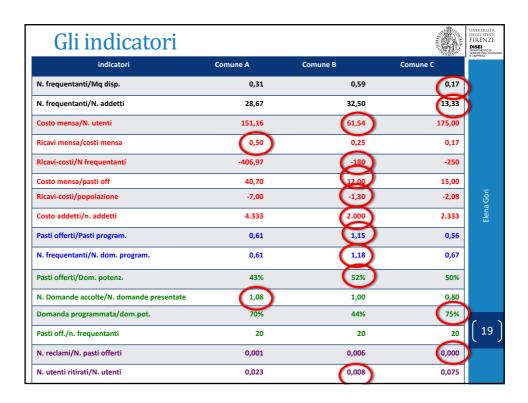


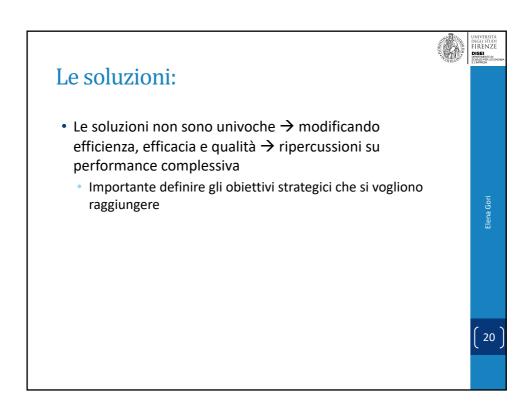




indicatori	Comune A	Comune B	Comune C	DIPARTIMENTO SCENZE PER L E L'IMPRESA
N. frequentanti/Mq disp.	0,31	0,59	0,17	
N. frequentanti/N. addetti	28,67	32,50	13,33	
Costo mensa/N. utenti	151,16	61,54	175,00	
Ricavi mensa/costi mensa	0,50	0,25	0,17	
Ricavi-costi/N frequentanti	-406,97	-180	-250	
Costo mensa/pasti off	40,70	12,00	15,00	
Ricavi-costi/popolazione	-7,00	-1,30	-2,08	نبرق وبرواع
Costo addetti/n. addetti	4.333	2.000	2.333	E Long
Pasti offerti/Pasti program.	0,61	1,15	0,56	
N. frequentanti/N. dom. program.	0,61	1,18	0,67	
Pasti offerti/Dom. potenz.	43%	52%	50%	
N. Domande accolte/N. domande presentate	1,08	1,00	0,80	
Domanda programmata/dom.pot.	70%	44%	75%	<i>-</i>
Pasti off./n. frequentanti	20	20	20	1
N. reclami/N. pasti offerti	0,001	0,006	0,000	
N. utenti ritirati/N. utenti	0,023	0,008	0,075	









Comune "a":

- · Aumentare i mg disponibili
- Cercare di comprimere i costi della mensa per "alleggerire" la pressione dei ricavi
 - i costi degli addetti sono mediamente molto più altri degli altri comuni, questo incide significativamente sul costo del pasto e, conseguentemente, sulla popolazione in generale
- Al tempo stesso si verifica un aspetto opposto: il peso marginale di ogni utente aggrava significativamente il bilancio → attenzione all'aumento degli utenti
- Diminuire il divario tra livello del servizio e livello programmato → campagne di sensibilizzazione + eventuale ulteriore nicchie di utenza
- Indagare le motivazioni collegate ai reclami e ai ritiri

21





Comune "B":

- · Aumentare i mg disponibili e il numero di addetti
- Data la bassa incidenza dei costi si potrebbe pensare di diminuire il livello dei ricavi "alleggerendo" il servizio
- Diminuire il divario tra livello del servizio e livello potenziale

 campagne di sensibilizzazione + eventuale ulteriore nicchie di utenza
 - il fatto che anche la domanda programmata rispetto alla potenziale sia la più bassa di tutti e tre i comuni forse può indicare anche una "scarsa attenzione/impegno" sul servizio
- Indagare le motivazioni collegate ai reclami e ai ritiri

22



Comune "C":

- Le eccellenze qualitative influiscono negativamente sul bilancio dell'ente
- Aumentare gli utenti che fruiscono del servizio
- Alta incidenza dei costi sul servizio → forse margine per incrementare le tariffe
- Diminuire il divario tra livello del servizio e livello programmato → campagne di sensibilizzazione + eventuale ulteriore nicchie di utenza, attenzione comunque perché la domanda programmata è molto vicino alla potenziale, forse c'è difetto di programmazione?
- Indagare le motivazioni collegate ai ritiri

lena G

23