

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



La misura dell'efficienza in relazione alla complessità ambientale

A cura della Direzione centrale pianificazione e controllo di gestione

La misura dell'efficienza

La produttività in relazione alla complessità ambientale (1)

Obiettivo strategico del Piano pluriennale 2005-2007 è:
il **miglioramento della qualità dei servizi**, spostando il baricentro delle strutture operative dell'Istituto sull'obiettivo centrale della soddisfazione dei bisogni degli utenti.

A tale fine, le strutture di produzione dovranno progressivamente tendere ad uno **standard di qualità unico a livello nazionale**, garantendo un omogeneo livello di qualità del servizio in ognuna delle strutture di produzione dell'Istituto.

Perseguire questo obiettivo nei diversi contesti socio-ambientali che distinguono le realtà regionali, determina l'accettazione di "costi della qualità" differenziati tra le diverse strutture di produzione dell'Istituto.

In sostanza, al raggiungimento di omogenei livelli di qualità può corrispondere un diverso livello di produttività conseguente alla complessità socio-ambientale nella quale la Sede opera.

L'applicazione di uno standard di produttività unico a livello nazionale, pertanto, non appare più adeguata e rispondente alle esigenze dell'Istituto.

La misura dell'efficienza

La produttività in relazione alla complessità ambientale (2)

Di conseguenza è necessario introdurre **parametri di produttività regionale** che scaturiscano dal confronto strutturato tra regioni omologhe funzionale all'individuazione di percorsi gradualmente di convergenza verso le migliori produttività.

A tal fine, per assicurare omogeneità nella definizione dei diversi livelli di produttività, è necessario procedere ad una valutazione dei differenziali di produttività regionale attraverso la comparazione delle Direzioni regionali raggruppandole in segmenti omogenei per dimensione e complessità del contesto.

A tale riguardo è stato sviluppato uno studio sulla complessità del contesto socio-ambientale di ciascuna regione, che ha portato all'individuazione di un sistema di valutazione sui differenziali di posizionamento.

Il modello risultante consente di verificare le congruità complessive dei **percorsi di miglioramento produttivo attivati da ciascuna regione in relazione all'obiettivo tendenziale di livelli omogenei di efficienza.**

La misura dell'efficienza

L'indice di complessità ambientale (1)

Al fine di assicurare omogeneità nella definizione dei diversi livelli di produttività e consentire una valutazione dei differenziali di produttività regionale, le Direzioni regionali sono state raggruppate in 4 segmenti omogenei (*cluster*) per dimensione e complessità del contesto socio-economico nel quale operano.

- A. regioni piccole a struttura semplice** (con popolazione inferiore a 1 milione e articolate con meno di 3 province). Un caso a se è rappresentato dalla Valle d'Aosta che assomma le funzioni regionali e quelle di sede provinciale ed è quindi poco raffrontabile con le altre situazioni.
- B. regioni di media dimensione** (con popolazione compresa tra 1 e 2 milioni e articolate su 4-5 province).
- C. regioni medio-grandi a elevata complessità ambientale** (popolazione superiore ai 2 milioni, articolate su almeno 5 province e indice di complessità ambientale superiore alla media nazionale).
- D. regioni grandi a bassa complessità ambientale** (popolazione superiore ai 4 milioni, articolate su almeno 7 province e indice di complessità ambientale inferiore alla media nazionale).



La misura dell'efficienza

L'indice di complessità ambientale (2)

Per la definizione dei cluster è stato utilizzato un **indice di complessità ambientale** costruito pesando specifici **indicatori**, i cui valori sono "certificati" da fonti qualificate (in prevalenza ISTAT ma anche Banca d'Italia, Infocamere, Sole 24 Ore....), raggruppati in 3 categorie:

- Elementi socio demografici e strutturali generali, cui è assegnato un peso del 35%
- Struttura della popolazione che interagisce con INPS, cui è assegnato un peso del 55%
- Ulteriori elementi strutturali specifici di ogni processo, con un peso del 10%

Gli indici di complessità, così calcolati, sono sintetizzati in **indici regionali** pesando gli indici provinciali in relazione alla popolazione.

Ai fini della valutazione della congruità degli obiettivi definiti a livello regionale è opportuno considerare che, nell'ambito dello stesso gruppo regionale, a livelli crescenti di complessità devono corrispondere livelli di obiettivo decrescenti e viceversa.

Questo modello consente di decentrare sulle Direzioni regionali la definizione di obiettivi di produttività, in relazione alle reali potenzialità delle Sedi.