

INDICE

INTRODUZIONE	13
---------------------------	----

PARTE TEORICA

CAPITOLO 1

LA BALANCED SCORECARD NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE COME STRUMENTO DI INTEGRAZIONE TRA STRATEGIA E GESTIONE OPERATIVA	23
---	----

CAPITOLO 2

BALANCED SCORECARD E SISTEMI DI GESTIONE DELLA QUALITÀ: COLLEGAMENTI E INTEGRAZIONI	49
---	----

CAPITOLO 3

BALANCED SCORECARD E SISTEMI DI RENDICONTAZIONE SOCIALE	69
---	----

CAPITOLO 4

LA VALUTAZIONE DELLE RISORSE UMANE NELLE ORGANIZZAZIONI PUBBLICHE	89
---	----

CAPITOLO 5

IL BENCHMARKING A SUPPORTO DELLA STRATEGIA	115
--	-----

CAPITOLO 6

GOVERNANCE E CONTROLLO DELLE AZIENDE PARTECIPATE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI	137
--	-----

PARTE OPERATIVA

CAPITOLO 7

LA MAPPA STRATEGICA PER IL GOVERNO DELLE SCELTE AZIENDALI: L'ESPERIENZA DELLA AGENZIA DELLE ENTRATE	175
--	-----

CAPITOLO 8

CONTROLLO STRATEGICO E MISURAZIONE DELLE PERFORMANCE:

LA BALANCED SCORECARD NELLA CAMERA DI COMMERCIO DI AREZZO 203

CAPITOLO 9

LA BALANCED SCORECARD PRESSO LA CAMERA DI COMMERCIO DI TREVISO 233

CAPITOLO 10

IL SISTEMA DI PIANIFICAZIONE, CONTROLLO E VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE:

IL CASO DEL COMUNE DI MONTALCINO 255

CAPITOLO 11

L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA DI PIANIFICAZIONE E CONTROLLO PRESSO

L'AZIENDA PER IL DIRITTO ALLA STUDIO DI SIENA 281

CAPITOLO 12

IL CONTROLLO DELLE PARTECIPATE: L'ESPERIENZA DEL COMUNE DI AREZZO 311

CAPITOLO 13

LA BALANCED SCORECARD DEL MUSEO: IL CASO "SANTA MARIA DELLA SCALA" DI SIENA 341

CAPITOLO 14

IL BENCHMARKING A SUPPORTO DELLA STRATEGIA NELLE CAMERE DI COMMERCIO:

IL CASO "PARETO" 373

CAPITOLO 15

IL GOVERNO DEL VALORE NELLE UNIVERSITÀ:

LA BALANCED SCORECARD A SUPPORTO DELLA GESTIONE STRATEGICA 397

CAPITOLO 16

LA BALANCED SCORECARD IN UN'AZIENDA SANITARIA:

IL CASO "OSPEDALE PEDIATRICO BAMBIN GESÙ" 441

ELENCO AUTORI

Simona Arezzini, Partner Telos Consulting, Docente a contratto, Università di Siena

Alessandro Bacci, Partner Telos Consulting, Docente a contratto, Università di Siena

Federico Barnabè, Professore Associato, Facoltà di Economia, Università di Siena

Stefania Barsotti, Centro di Valutazione e Controllo, Università di Siena

Giuseppe Bassi, Funzionario Settore Enti e Società Partecipate, Comune di Arezzo

Riccardo Bosco, Responsabile Progetti Speciali, Ospedale Pediatrico Bambin Gesù

Cristiano Busco, Professore Associato, Facoltà di Economia, Università di Siena

Alberto Caporale, Responsabile Area Organizzazione, Unioncamere

Renato Chabinian, già Segretario Generale Camera di Commercio di Gorizia e Treviso,
componente di Nuclei di Valutazione

Francesca Cioni, Consulente aziendale

Giuseppe Del Medico, Area Organizzazione, Unioncamere

Antonella Di Manna, Partner Telos Consulting, Docente a contratto, Università di Siena

Ilaria Forlai, Responsabile Controllo di Gestione, Azienda Regionale per il Diritto allo Studio
di Siena

Elena Giovannoni, Ricercatore, Facoltà di Ingegneria, Università di Siena

Claudio Lumaca, Responsabile Pianificazione e Governo Strategico, Agenzia delle Entrate,
Docente a contratto, Università di Viterbo

Lucio Luzzetti, Segretario Generale Comune di Montalcino

Michela Magliacani, Ricercatore, Facoltà di Economia, Università di Siena

Patrizio Monfardini, Assegnista di ricerca, Facoltà di Economia, Università di Siena

Alida Nardiello, Consulente aziendale, Docente a contratto, Università di Siena

Angelo Riccaboni, Professore Ordinario, Facoltà di Economia, Università di Siena

Pasquale Ruggiero, Assegnista di ricerca, Facoltà di Economia, Università di Siena

Giuseppe Salvini, Segretario Generale Camera di Commercio di Arezzo