



## *Nota metodologica*

*Indicatori di performance sul procurement*

Gli indicatori di *performance* sul *procurement* sono finalizzati a misurare e monitorare le attività del processo relativo alla gestione delle procedure di affidamento. Esistono numerosi indicatori che spaziano dal numero di gare avviate alla durata delle procedure, dai risultati economici conseguiti alla qualità dei servizi erogati. I singoli indicatori devono essere però raggruppati in famiglie omogenee per avere una visione complessiva del fenomeno.

La funzione di *procurement* della Banca d'Italia ha realizzato un modello di indicatori di performance (KPI – *Key Performance Indicator*) e di qualità che permettono sia di monitorare il processo di selezione del fornitore, sia di fornire informazioni sintetiche a supporto delle esigenze informative degli organi decisionali dell'Istituto.

La realizzazione del modello è stata facilitata dalla elevata standardizzazione del processo di *procurement* della Banca d'Italia che è certificato UNI EN ISO 9001:2015.

Per quanto riguarda il *procurement* della Banca d'Italia si è deciso di individuare quattro famiglie di indicatori:

- ✓ **PRODUZIONE:** forniscono indicazioni sul volume delle attività di *procurement*. In particolare nel 2019 sono state aggiudicate 129 procedure di affidamento;
- ✓ **TEMPI:** forniscono indicazioni sull'efficienza del processo. In particolare per le "gare pubbliche aperte" (le più complesse) il tempo medio di assegnazione nel 2019 è stato di circa 298 giorni solari;
- ✓ **RISULTATI ECONOMICI:** rilevano sia i ribassi ottenuti rispetto alla base d'asta, sia il valore "amministrativo" delle procedure valutato come impegno del personale della Banca d'Italia dedicato. In particolare nelle procedure competitive il ribasso medio conseguito nel 2019 è stato pari al 23%;
- ✓ **QUALITA':** forniscono indicazioni sulla qualità dei servizi erogati e sull'apprezzamento degli utenti. In particolare per quanto riguarda l'indice di soccombenza in giudizio nel 2019 è stato del 28%. Anche l'indagine di *customer satisfaction*, avviata nel 2018, ha confermato un buon apprezzamento da parte degli utenti.

Al fine di favorire l'immediata comprensione dell'andamento del fenomeno, ciascuna dimensione di indagine viene rappresentata graficamente da un indicatore sintetico (tachimetro), costruito come somma ponderata degli indicatori di dettaglio di cui si compone.

I tachimetri relativi ai dati al 31 dicembre 2019 sono quasi tutti posizionati nella "zona verde" che rappresenta la fascia in cui la *performance* può ritenersi elevata. L'unica eccezione è rappresentata dagli indici dei risultati economici che, salvo per le procedure aperte, scendono al di sotto dei *benchmark* individuati.