

## L'indice della tesi

### PRESENTAZIONE

#### CAPITOLO I

##### *Origini e definizione della Balanced Scorecard*

- 1.1 Cenni storici
- 1.2 Che cosa è la Bsc: le quattro prospettive di misurazione

#### CAPITOLO II

##### *Formalizzazione e costruzione di una Bsc*

- 2.1 L'importanza della strategia e della sua esecuzione
- 2.2 Le barriere che ostacolano l'esecuzione della strategia
- 2.3 Come superare le barriere con la Bsc
- 2.4 Gestire la strategia
- 2.5 Criteri progettuali per la costruzione di una Bsc
- 2.6 Che cosa è un Key Performance Indicator (Kpi) ?
- 2.7 Come si costruisce un Kpi ?
- 2.8 Il drill - down come garanzia di allineamento

#### CAPITOLO III

##### *Balanced Scorecard e sistema informativo*

- 3.1 Le condizioni per una implementazione efficace ed efficiente della Bsc
- 3.2 Il ruolo del sistema informativo
- 3.3 I Contenuti del sistema informativo per la Bsc
- 3.4 Amministrazione del Data Warehouse
- 3.5 Le fasi del progetto informatico per l'implementazione della Bsc
- 3.6 Le Balanced Scorecard e l'integrazione nel flusso informativo aziendale

#### CAPITOLO IV

##### *Criticità e svantaggi nell'adozione della Bsc*

- 4.1 Cause del fallimento della Bsc
- 4.2 I possibili errori da evitare nella costruzione della Bsc
- 4.3 I problemi da affrontare nell'implementazione della Bsc
- 4.4 Gestire il sistema di management strategico centrato sulla Bsc: il periodo di transazione
- 4.5 Il ruolo del management nella transizione
- 4.6 A chi affidare la gestione della Balanced Scorecard
- 4.7 Alcune considerazioni critiche
- 4.8 La necessità di mettere a bilancio il capitale intangibile
- 4.9 Potenziali benefici derivanti dall'introduzione della Bsc
- 4.10 L'evoluzione della Bsc : la "Networked Scorecard"

#### CAPITOLO V

##### *L'esperienza dell'azienda ospedaliera San Martino di Genova: il processo di implementazione della Bsc*

- 5.1 La Bsc può trovare applicazione in organizzazioni in organizzazioni non - profit
- 5.2 Il settore sanitario in Italia
- 5.3 Analisi della struttura dell'ospedale San Martino
- 5.4 Le basi dati dell'azienda ospedaliera
- 5.5 Gli obiettivi aziendali
- 5.6 La scelta dei report
- 5.7 Il mezzo di pubblicazione
- 5.8 Materiali e metodi
- 5.9 Il punto di vista del clinico

#### CONCLUSIONI



Conferenza di Laurea della Facoltà di Economia e di Scienze Statistiche  
Università degli Studi di Napoli "Parthenope"  
Facoltà di Economia

comprendere a fondo la **visione d'insieme** dell'impresa e contribuire, attraverso la propria conoscenza specifica, al perseguimento della strategia aziendale. Oltre alle criticità legate alla definizione del modello logico-concettuale, altre problematiche si possono originare nel corso della costruzione della Bsc elettronica. Si tratta, infatti, di individuare un **partner tecnologico** che consenta la realizzazione di una soluzione il più possibile customizzata alle necessità aziendali. In merito a ciò, occorre compiere importanti scelte di tipo tecnologico relative alla definizione dei sottosistemi per:

- La **visualizzazione** della Bsc;
- La **costruzione** delle schede bilanciate, degli strumenti di analisi, e del modo con cui è possibile ammini-

strare il flusso di dati, che forniscono gli indicatori alla Bsc.

Per questi motivi si tratta di un progetto che richiede un **ampio arco temporale** per essere messo a regime e notevoli risorse economiche, sostanzialmente legate all'acquisizione degli strumenti di Business Intelligence più adeguati a supportare le nuove esigenze informative. La Bsc, quindi, è teoricamente in grado di tradurre la strategia in termini operativi, di focalizzare ed allineare l'organizzazione su un set equilibrato di obiettivi ed indicatori che riflettono gli autentici generatori dei risultati aziendali, tuttavia calare questi attraenti obiettivi nella pratica reale delle cose non solo è complesso, ma anche di difficile attuazione, così come si è voluto dimo-



strare attraverso il caso dell'ospedale San Martino di Genova preso in esame. La realizzazione di questa tesi è stata possibile grazie all'indispensabile aiuto e collaborazione di numerose persone che mi hanno indirizzato, consigliato e svelato i numerosi misteri esistenti dietro la metodologia della Bsc.

[www.economia.uniparthenope.it](http://www.economia.uniparthenope.it)