

# IL BALANCED SCORECARD

*“Ciò che misuri è ciò che ottieni”*

*Kaplan, Norton*

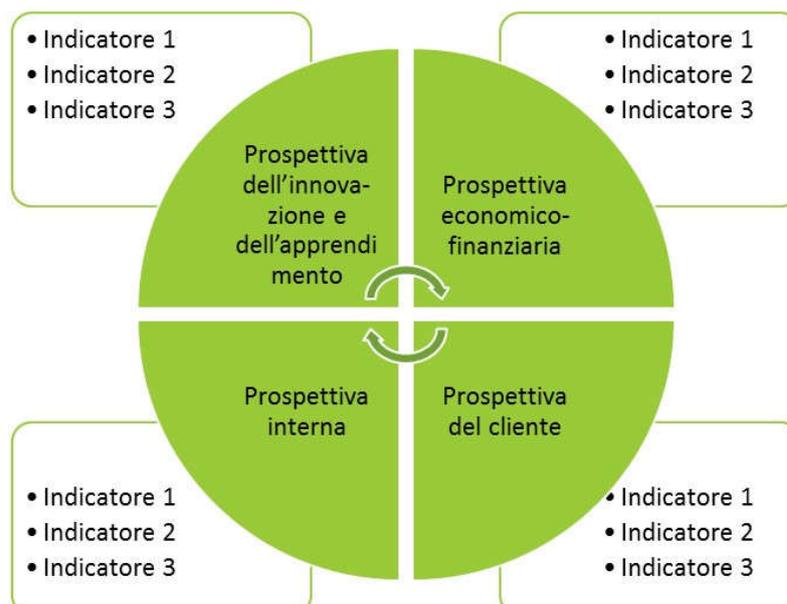
Spesso i tradizionali sistemi di misurazione delle performance aziendali non sono sufficienti per rappresentare e valutare in modo corretto la capacità dell'organizzazione di generare valore e di tradurre in azioni concrete la strategia.

Il Balanced Scorecard (BSC) è uno strumento ideato negli anni '90 da Norton e Kaplan che si pone l'obiettivo di superare i limiti dei modelli di monitoraggio tradizionale e di tradurre le strategie aziendali in indicatori di performance.

Esso, se opportunamente progettato, consente di ottenere i seguenti vantaggi:

- Creare un legame tra due aree per definizione molto distanti tra loro, ovvero la strategia aziendale e la gestione operativa;
- Generare un forte orientamento alla creazione di valore ed al miglioramento continuo;
- Fornire una completa visione d'insieme delle prestazioni considerate “critiche” per il successo dell'organizzazione.

Il Balanced Scorecard vuole aiutare il management a guardare il proprio business secondo quattro prospettive.





## PROSPETTIVA DEL CLIENTE

L'attenzione è focalizzata sulle prestazioni dell'organizzazione così come sono percepite dai clienti, nella consapevolezza che se non sono soddisfatti cercheranno prima o poi un fornitore alternativo a cui rivolgersi.

## PROSPETTIVA INTERNA

Sono analizzati e monitorati i processi interni aventi maggiore impatto sulla creazione di valore e maggiormente orientati al mercato (ad esempio, processo di innovazione, processo distributivo, processo di assistenza post-vendita).

## PROSPETTIVA DELL'INNOVAZIONE E DELL'APPRENDIMENTO

Considera l'attitudine dell'organizzazione al miglioramento attraverso l'innovazione e l'apprendimento, necessario per rispondere ai rapidi mutamenti tecnologici e culturali dell'attuale contesto competitivo.

## PROSPETTIVA ECONOMICO-FINANZIARIA

Considera il punto di vista e le aspettative degli azionisti e i tradizionali parametri economico-finanziari, che devono però essere bilanciati con gli indicatori relativi alle altre tre prospettive.

Proprio per la struttura e le logiche che ne sono alla base, il Balanced Scorecard non deve essere considerato solo uno strumento di controllo, ma anche e soprattutto un sistema di comunicazione, informazione ed apprendimento.

