

## Abstract

Scopo del presente lavoro di tesi – dal titolo “*Misurazione delle performance nell’ottica del miglioramento continuo. Il caso La Fortezza S.p.A.*” – è lo sviluppo di un sistema di misurazione della performance aziendale in grado di supportare il management nel comprendere le dinamiche della formazione del valore della propria azienda e nello stabilire i piani di miglioramento continuo più idonei in ragione delle criticità specifiche del business.

A tal fine viene costruito un sistema di indicatori di prestazione che ripercorrono i flussi di materia ed informazione in un’ottica di processo attraverso le funzioni aziendali e si forniscono due strumenti di analisi:

- “Albero delle cause di ritardo” che evidenzia le responsabilità interne e/o esterne all’azienda che possono aver determinato consegne ritardate;
- “Analisi delle interdipendenze” che esamina il tipo di relazione esistente tra gli indicatori consentendo di prevedere come eventuali interventi di miglioramento di una performance si ripercuotono sulle prestazioni rilevate dalle altre misurazioni e di tutta l’azienda nel suo complesso.

This thesis paper – entitled “Performance measurement from the point of view of the Continuous Improvement. The case study of La Fortezza S.p.A.” – deals with the development of a performance measurement system that can support management in understanding how the firm create value for clients and defining Continuous Improvement plans that meet better the critical aspect of the organization.

To that aim it has been realized a system of key performance indicators that track the material and information flows in a process perspective through the function boundaries of the organization and it has been provided two tools in order to analyse the described situation:

- the so called “Albero delle cause di ritardo” that revealed internal and/or external responsibilities that could have determined delayed deliveries;
- and the so called “Analisi delle interdipendenze” that show which kind of relation two or more indicators can have, in order to estimate how improvement actions can affect other measures of the developed system and the overall performance of the organization.