

Gli indicatori di performance nei programmi di intervento dei Distretti

Guido Gay

Laboratorio regionale per i distretti del commercio

Primo incontro tematico

Milano, 3 dicembre 2009

Caratteristiche di un sistema informativo di Distretto

In questa nota di lavoro vengono rielaborate alcune delle proposte contenute nei Progetti di Intervento dei Distretti del Commercio, integrandole con alcune proposte ai fini della costruzione di un sistema informativo utile a livello regionale.

Si tratta di proposte del tutto preliminari a fini di discussione.

Delimitazione territoriale

Le informazioni di carattere quali-quantitativo utili ad indirizzare e a supportare, sulla base di riscontri oggettivi, non solo decisioni di politica commerciale, ma anche la definizione delle iniziative di promozione e di valorizzazione commerciale del distretto, devono discendere da programmi di studio e monitoraggio continuativo appropriati dal punto di vista territoriale.

Punto iniziale

Qualsiasi iniziativa di monitoraggio e valutazione richiede una valutazione delle condizioni iniziali, precedenti al dispiegarsi dell'innovazione.

Alcuni progetti segnalano la necessità di un punto iniziale di confronto per gli indicatori da monitorare, mentre non sembra essere stata tematizzata la questione delle dinamiche precedenti al *break strutturale* rappresentato dall'avvio effettivo dei distretti (nel 2009) in raffronto a quelle seguenti.

Numerosità degli indicatori di performance

Il numero degli indicatori di performance non deve essere eccessivo (indicatori chiave). Un numero elevato di indicatori non fornisce indicazioni chiaramente interpretabili dai policy makers, richiedendo una complessa fase di semplificazione tramite tecniche statistiche di norma relativamente opache (tipicamente qualche tipo di factor analysis).

Periodicità indicatori

La periodicità degli indicatori può essere differente - ad esempio alcune proposte sottolineano l'opportunità di indicatori trimestrali per le vendite – ma in generale si può pensare ad indicatori su base annuale. Si tratta di un ragionevole compromesso tra le necessità di un'informazione aggiornata con i costi comunque rilevanti delle attività di rilevazione e misura necessarie per calcolare gli indicatori.

Indicatori di performance, esempi

INDICATORE Indice di Customer Satisfaction: giudizio espresso da commercianti, residenti e frequentatori su aspetti identificativi della vitalità e vivibilità del Distretto risultante da una specifica indagine di Customer Satisfaction.
PERIODICITÀ Annuale. **FINALITÀ** Valutare la soddisfazione di frequentatori, residenti e operatori economici relativamente all'area del Distretto.

INDICATORE Indice di Brand Awareness: numero di utenti che conoscono il Distretto e le sue iniziative, risultante da una sezione di analisi nell'ambito della prevista indagine di Customer Satisfaction. **PERIODICITÀ** Annuale. **FINALITÀ** Misurare il livello di notorietà del Distretto e delle sue azioni.

INDICATORE Indice di sicurezza percepita: variazione percentuale della sicurezza percepita durante la frequentazione dell'area commerciale rispetto all'anno precedente, risultante da un'indagine di Customer Satisfaction. **PERIODICITÀ** Annuale. **FINALITÀ** Valutare la percezione di sicurezza dei frequentatori.

INDICATORE **Indice di Retail Rent**: variazione percentuale rispetto all'anno precedente del costo di locazione al mq dei locali con destinazione commerciale presenti nelle diverse sub-aree del Distretto. PERIODICITÀ Annuale. FINALITÀ

INDICATORE **Numero di accessi al Portale del Distretto** (e alle diverse sezioni e pagine). PERIODICITÀ Bimestrale. FINALITÀ Conoscere il numero di utilizzatori del Portale.

INDICATORE **Indice di Flusso pedonale**: variazione percentuale dei flussi pedonali nell'area rispetto all'anno precedente. PERIODICITÀ Annuale. FINALITÀ Valutare l'andamento del volume dei flussi pedonali e della capacità di attrazione del Distretto.

Caratteristiche di un sistema informativo regionale

Un sistema informativo regionale – da costruirsi nel corso del 2010 - può essere basato su un limitato sottoinsieme comune delle informazioni rilevate dai singoli distretti (indicatori chiave a livello regionale), posto che questo sottoinsieme di indicatori di distretto venga misurato secondo metodologie comparabili (universo di riferimento, aree interessate, elementi specifici delle singole domande, definizione indicatori, cadenza delle rilevazioni, ...).

Il sistema regionale poi è concretamente gestibile se tecnicamente le informazioni vengono fornite dai singoli distretti in un (semplice) formato comune fissato a livello regionale, come microdati elaborabili.

Il sistema regionale può poi restituire ai distretti i risultati delle informazioni fornite dai distretti (indicatori chiave a livello regionale) e quelli desumibili dalle proprie indagini censuarie (dinamica esercizi per tipologia e superficie, ...).

Possibili azioni nel corso del 2010

Analisi risultati indagini effettuate o progettate dai Distretti

Predisposizione di linee guida comuni per le rilevazioni

Individuazione degli indicatori chiave a livello regionale

Acquisizione degli indicatori chiave nei formati comuni condivisi

Restituzione di indicazioni regionali ai singoli distretti (sulla base delle informazioni fornite dai distretti; in base ai censimenti regionali effettuati)