

KPI di Sicurezza per Gruppi Internazionali: Cosa Misurare e Come Armonizzare la Reportistica

Quali KPI di sicurezza monitorare nei vari paesi (pattugliamenti, tempi di risposta, incidenti, audit, turnover, formazione) e come armonizzare la reportistica.

2026-10-12 · 4 min · IT

Perché la reportistica di sicurezza multi-paese è così difficile

La maggior parte dei gruppi internazionali riceve rapporti sulla sicurezza da ogni paese, eppure fatica a rispondere a domande semplici: quali siti sono sotto-protetti, quale fornitore ottiene le migliori prestazioni, e il quadro complessivo sta migliorando?

Il problema è raramente una carenza di dati. È che ogni paese definisce le cose in modo diverso. Un fornitore considera un pattugliamento completato quando la guardia inizia il giro, un altro quando ogni checkpoint è stato scansionato. Uno misura il tempo di risposta dall'allarme all'invio della pattuglia, un altro dall'allarme all'arrivo. Senza definizioni comuni, un cruscotto di gruppo confronta numeri che non sono comparabili.

Tecnologie diverse aggiungono un ulteriore livello di complessità. Alcuni siti utilizzano sistemi elettronici di controllo delle ronde, altri registri cartacei; alcuni allarmi sono monitorati dal fornitore di vigilanza, altri da un centro di telesorveglianza separato. Ogni fonte produce dati nel proprio formato, e qualcuno deve riconciliarli prima che sia possibile qualsiasi confronto.

L'insieme di KPI fondamentale

Un insieme di indicatori breve e stabile è più utile di un lungo elenco che nessuno legge. L'elenco sottostante è un punto di partenza pratico, raggruppato in erogazione del servizio, qualità e persone. Dove acquistate anche la telesorveglianza oltre alla vigilanza, applicate la stessa logica dei tempi di risposta alla verifica degli allarmi, dalla ricezione del segnale alla decisione dell'operatore.

- Tasso di completamento dei pattugliamenti: checkpoint scansionati entro la finestra programmata diviso per i checkpoint programmati.
- Copertura dei posti: ore effettivamente erogate diviso per ore contrattualizzate, per sito e per mese.
- Tempo di risposta agli allarmi: minuti dalla ricezione dell'allarme all'arrivo sul sito, riportati come mediana e come quota entro l'obiettivo.
- Tempo di chiusura degli incidenti: giorni dalla segnalazione dell'incidente alla chiusura con causa principale registrata.

- Punteggio di audit: esito degli audit di sito rispetto a una checklist comune, con azioni aperte monitorate.
- Turnover del personale: persone uscite nel periodo diviso per l'organico medio assegnato al contratto.
- Ore di formazione: ore di formazione erogate per guardia, suddivise tra obbligatorie e specifiche del cliente.

Definire ciascun KPI in modo che valga oltre confine

Per ogni KPI, scrivete una definizione di una pagina: la formula, la fonte dei dati, gli eventi di inizio e fine, le esclusioni, la frequenza di reportistica e l'obiettivo. Concordatela con ciascun fornitore prima dell'inizio del contratto, non dopo il primo rapporto contestato.

Alcuni indicatori richiedono un contesto locale. I requisiti di formazione, ad esempio, sono in parte fissati per legge: in Francia, le carte professionali degli agenti sono valide cinque anni e il rinnovo richiede formazione continua. Un KPI armonizzato dovrebbe quindi separare la formazione obbligatoria per legge da quella aggiuntiva richiesta dal cliente, in modo che i paesi siano confrontati in modo equo.

La prassi del settore pubblico è un riferimento utile in termini di disciplina. Nel Regno Unito, la sezione 52 del Procurement Act 2023 impone alle amministrazioni aggiudicatrici di fissare almeno tre KPI per i contratti pubblici stimati oltre 5 milioni di sterline e di pubblicarli. Il principio di un insieme di KPI definito, pubblicato e ridotto è valido anche per i gruppi privati.

Armonizzare il processo di reportistica

Una volta fissate le definizioni, standardizzate il formato. Utilizzate un unico modello (o un unico flusso di dati verso il vostro strumento) con gli stessi campi, unità e periodi temporali in ogni paese. Chiedete ai fornitori di trasmettere i dati grezzi insieme ai KPI calcolati, così che il vostro team possa verificare il calcolo. Dove esistono sistemi elettronici (scanner per il controllo delle ronde, registri di centrali di ricezione allarmi, software di gestione incidenti), preferite gli estratti di sistema ai dati inseriti manualmente.

Fissate un ritmo di reportistica coerente con il modello di governance: revisioni mensili per paese, revisioni trimestrali di gruppo e una revisione annuale degli obiettivi. Gli standard di sistemi di gestione aiutano in questo: la ISO 18788 inquadra la gestione delle operazioni di sicurezza come un ciclo di definizione, monitoraggio, revisione e miglioramento, e la ISO 9001:2026 pone rinnovata enfasi sulla leadership e sui rischi e le opportunità.

Infine, collegate i KPI alle conseguenze. Concordate nel contratto cosa accade quando un obiettivo viene mancato per periodi consecutivi: un piano di miglioramento, una riunione di revisione a livello esecutivo, penali di servizio ove applicabile, e in ultima istanza il diritto di rimettere a gara un lotto paese.

Insidie da evitare

Evitate indicatori facili da manipolare. Contare gli incidenti segnalati, ad esempio, può premiare la sotto-segnalazione. Abbinatelo ai risultati di audit e al feedback del cliente. Allo stesso modo, un tempo di chiusura degli incidenti molto breve può significare che gli incidenti vengono chiusi senza una vera indagine, quindi campionate i fascicoli chiusi durante gli audit.

Evitate di fare medie tra paesi senza mostrare la dispersione. Una media di gruppo può nascondere un paese in grave difficoltà. Mostrate i risultati per paese e per sito, evidenziando le prestazioni peggiori.

Evitate KPI che misurano l'attività senza il risultato. Un numero elevato di pattugliamenti significa poco se gli incidenti continuano a ripetersi nello stesso sito.

Evitate di cambiare le definizioni troppo spesso. Le tendenze sono significative solo se il KPI resta stabile. Se una definizione deve cambiare, registrate la data, ricalcolate ove possibile i periodi precedenti, e spiegate il cambiamento nel rapporto successivo, così che nessuno scambi un cambio di metodologia per un reale miglioramento o peggioramento.

Come IPN affronta questo tema

Il modello di IPN si basa su membri nazionali che riportano in un formato comune unico, con definizioni di KPI condivise e concordate con ciascun cliente. Siamo nella nostra fase costitutiva e lavoreremo con i clienti per adattare l'insieme di KPI ai loro siti anziché imporre una scheda di valutazione fissa.

Fonti

Procurement Act 2023, section 52: Key performance indicators
<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2023/54/section/52>

ISO 18788:2015 Management system for private security operations
<https://www.iso.org/standard/63380.html>

ISO news: ISO launches update to ISO 9001 (September 2026)
<https://www.iso.org/news/2026/09/ISO9001-2026>

Bpifrance Creation: Agent de securite, reglementation
<https://bpifrance-creation.fr/activites-reglementees/agent-securite>

<https://international-pn.com/it/approfondimenti/kpi-sicurezza-gruppi-internazionali>