

# SOMMARIO

## METODI E STRUMENTI

- 6** Indicatori quali-quantitativi per un'efficace configurazione degli interventi di consulenza  
*di Alberto Quagli, Andrea Panizza, Marco Gennari e Roberto Mazzotti*
- 11** Value based management: un caso pratico  
*di Fabrizio Di Buono*
- 19** Le statistiche web a supporto dei processi di pianificazione e controllo: gli investimenti in pubblicità online  
*di Daniela Mancini e Nicola Ciaramella*

## SETTORI DI ATTIVITA'

- 25** Il controllo strategico e operativo nel settore fitness: un modello di misurazione delle performance  
*di Alessandro Garlassi e Luca Fornaciari*
- 33** Misurare le performance in una banca tra intermediazione finanziaria e intermediazione dei rischi  
*di Cristiano Pietrosanti*
- 41** Il controllo di gestione nelle imprese edili  
*di Francesco Manca*

## CASE HISTORY

- 47** Il lean thinking nei processi di amministrazione, finanza e controllo. Il caso di una PMI italiana  
*Di Francesco Nardini*

## INDICI

- 58** Indice analitico

# CONTROLLO DI GESTIONE

rivista bimestrale

## EDITRICE

Wolters Kluwer Italia s.r.l.  
Strada 1, Palazzo F6 - 20090 Milanofiori Assago (MI)  
www.ipsoa.it

## INDIRIZZO INTERNET

Compresa nel prezzo dell'abbonamento l'estensione on-line della Rivista, consultabile all'indirizzo [www.ipsoa.it/controllogestione](http://www.ipsoa.it/controllogestione)

## DIRETTORE RESPONSABILE

Giulietta Lemmi

## DIREZIONE SCIENTIFICA

Alberto BUBBIO - Università C. Cattaneo di Castellanza (LIUC)  
Francesco GIUNTA - Università di Firenze  
Luciano MARCHI - Università di Pisa  
Angelo RICCABONI - Università di Siena

## COMITATO SCIENTIFICO

Marco AGLIATI - Università L. Bocconi di Milano  
Luca BAGNOLI - Università di Firenze  
Carmine BIANCHI - Università di Palermo  
Massimiliano BONACCHI - Università di Napoli  
Parthenope  
Cristiano BUSCO, Università di Siena;  
Adele CALDARELLI - Università di Napoli Federico II  
Massimo CIAMBOTTI - Università di Urbino  
Lino CINQUINI - Scuola Superiore S. Anna di Pisa  
Paolo COLLINI - Università di Trento  
Luca DEL BENE, Università Politecnica delle Marche;  
Stefano MARASCA - Università Politecnica delle Marche  
Kenneth A. MERCHANT - University of Maastricht  
Antonella PAOLINI - Università di Macerata  
Aldo PAVAN - Università di Cagliari  
Riccardo SILVI - Università di Bologna-Forlì  
David W. YOUNG - Boston University School of Management

## REFERAGGIO

La rivista accoglie contributi di ricerca volti all'avanzamento delle conoscenze scientifiche. Tali contributi saranno accettati solo dopo essere stati sottoposti ad un processo sistematico di valutazione e accettazione, noto come double blind review, condiviso dalla comunità scientifica internazionale. Coloro che fossero interessati possono inviare i propri contributi per posta elettronica all'indirizzo [rivista.controllogestione.ipsoa@wki.it](mailto:rivista.controllogestione.ipsoa@wki.it)

## REDAZIONE

Agnese Trentalanc - Michaela Ventrella  
Per informazioni in merito a contributi, articoli ed argomenti trattati scrivere o telefonare a:  
Redazione Controllo di Gestione  
IPSOA  
Casella Postale 12055 - 20120 Milano  
telefono 02.82476.085 - telefax 02.82476.800  
e-mail: [rivista.controllogestione.ipsoa@wki.it](mailto:rivista.controllogestione.ipsoa@wki.it)

## AMMINISTRAZIONE

Per informazioni su gestione abbonamenti, numeri arretrati, cambi d'indirizzo, ecc.  
scrivere o telefonare a:  
IPSOA Servizio Clienti  
Casella postale 12055 - 20120 Milano  
telefono 02.824761 - telefax 02.82476.799  
Servizio risposta automatica: telefono 02.82476.999

## Servizio Informazioni Commerciali:

telefono 02.82476.794 - telefax 02.82476.403  
e-mail: [vendite@wki.it](mailto:vendite@wki.it)

## REALIZZAZIONE GRAFICA

Ipsa

## FOTOCOMPOSIZIONE

Flli Sala - Via Comina, 16/A - 20038 Seregno (MB)  
Tel. 0362.239034 - Fax 0362.237417

## STAMPA

GECA s.p.a. - Via Magellano, 11  
20090 Cesano Boscone (MI)

## PUBBLICITÀ

**db COMMUNICATION** s.r.l.

via Leopoldo Gasparotto, 168 - 21100 Varese  
Tel. 0332.282160 - Fax 0332.282483  
e-mail: [info@dbcomm.it](mailto:info@dbcomm.it) - [www.dbcomm.it](http://www.dbcomm.it)

*Autorizzazione del Tribunale di Milano n. 645  
dell'11 novembre 2003*

*Spedizione in abbonamento postale 45% art. 2 comma  
20/B legge 662/96 Filiale di Milano*

*Iscritta nel Registro Nazionale della Stampa con il n.  
3353 vol. 34 Foglio 417 in data 31 luglio 1991*

*Iscrizione al R.O.C. n. 1702*

## ABBONAMENTI

Gli abbonamenti hanno durata annuale, solare: gennaio-dicembre; rolling: 12 mesi dalla data di sottoscrizione, e si intendono rinnovati, in assenza di

disdetta da comunicarsi entro 30 gg. prima della data di scadenza a mezzo raccomandata A.R. da inviare a Wolters Kluwer Italia S.r.l. Strada 1 Pal. F6 Milanofiori 20090 Assago (MI). Servizio Clienti : tel. 02 824761 - e-mail: [servizioclienti.ipsoa@wki.it](mailto:servizioclienti.ipsoa@wki.it) - [www.ipsoa.it/servizioclienti](http://www.ipsoa.it/servizioclienti)

Compresa nel prezzo dell'abbonamento l'estensione on line della Rivista, consultabile all'indirizzo [www.ipsoa.it/portalebilancio](http://www.ipsoa.it/portalebilancio).

Italia annuale: € 178,00

Estero annuale: € 356,00

Prezzo copia: € 32,00

*Richiesta di abbonamento:* scrivere o telefonare a:

IPSOA, Ufficio vendite  
Casella postale 12055 20120 Milano  
Telefono 02.82 47 6.794 Telefax 02.82 47 6.403

*Forma di pagamento:*

- versare l'importo sul c.c.p. n. 583203 intestato a WKI Gestione incassi, Strada 1, Palazzo F6, Milanofiori (indicare nella causale del versamento il titolo della rivista e l'anno dell'abbonamento),

*oppure*

- inviare assegno bancario/circolare non trasferibile intestato a Wolters Kluwer Italia s.r.l.

Arretrati: prezzo dell'anno in corso all'atto della richiesta

## DISTRIBUZIONE

Vendita esclusiva per abbonamento

Il corrispettivo per l'abbonamento a questo periodico è comprensivo dell'IVA assolta dall'editore ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 74 del D.P.R. 26/10/1972, n. 633 e del D.M. 29/12/1989 e successive modificazioni e integrazioni.

## Tutela della Privacy

"Egregio abbonato,

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 30.6.2003 n. 196. La informiamo che i Suoi dati sono conservati nel data base informatico del titolare del trattamento, Wolters Kluwer Italia s.r.l. Responsabile del trattamento: Ufficio MID.

L'elenco aggiornato di tutti i responsabili del trattamento potrà essere richiesto per iscritto all'Ufficio MID presso la sede della società. I Suoi dati saranno utilizzati dalla nostra società, da enti e società esterne ad essa collegati, nonché da soggetti terzi, titolari autonomi del trattamento, solo per l'invio di materiale amministrativo - contabile, commerciale e promozionale.

Ai sensi dell'art. 7 del citato D.Lgs., Lei ha diritto di conoscere, aggiornare, rettificare, cancellare i Suoi dati, nonché di esercitare tutti i restanti diritti ivi previsti, mediante comunicazione scritta a Wolters Kluwer Italia s.r.l., Ufficio MID, Milanofiori, Strada 1-Palazzo F6, 20090 Assago (Mi)"