

## **L'osservatorio sui servizi imprenditoriali del Comune di Perugia: impostazione e primi risultati**

Bruno Bracalente  
(Università degli studi di Perugia)

L'interesse del cittadino a disporre di servizi pubblici locali di elevata qualità e a costi contenuti richiede di sottoporre ad osservazione in primo luogo l'efficienza e l'economicità della gestione aziendale dei servizi stessi. L'osservatorio si propone pertanto di fare luce su questi aspetti meno visibili per i cittadini e raramente al centro dell'attenzione delle stesse pubbliche amministrazioni.

L'analisi della efficienza ed economicità della gestione viene effettuata tramite una batteria di indicatori tratti prevalentemente da dati di bilancio e condotta anche in termini comparativi, rispetto ad aziende simili per dimensione e tipologia.

Oltre alla dimensione economico-quantitativa, l'osservatorio analizza anche gli aspetti qualitativi attraverso la rilevazione di dati oggettivi riferibili alla qualità dei servizi forniti, in modo da integrare e completare le informazioni di carattere soggettivo, sulla qualità percepita, derivanti dalle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti.

Infine, il monitoraggio si propone di valutare la capacità di avvicinare e raggiungere obiettivi di carattere generale fissati dalle autorità pubbliche, dal contenimento del consumo idrico e della produzione di rifiuti, alla loro raccolta differenziata.

Con riferimento al servizio di raccolta e smaltimento rifiuti, l'osservatorio mette già a disposizione dei cittadini e della amministrazione comunale i risultati più rilevanti, con riferimento ad ognuno degli aspetti oggetto di monitoraggio, mentre un'analoga analisi per il servizio idrico costituirà l'oggetto della seconda fase della ricerca.

I parametri di risultato economico, efficienza e produttività aziendale relativi al servizio di raccolta e smaltimento rifiuti descrivono un quadro sostanzialmente positivo, anche a confronto con gli standard di riferimento, sebbene non manchino elementi passibili di miglioramento, in particolare con riferimento alla produttività.

Qualche margine di miglioramento si evidenzia anche con riferimento alla qualità del servizio valutata tramite l'indagine pilota sul grado di riempimento dei contenitori.

Infine, i dati di raccolta differenziata mostrano che Perugia è pressoché l'unica realtà umbra in grado di avvicinare gli obiettivi fissati dalla normativa nazionale e da quella regionale.