

## Misure di efficienza nei servizi pubblici locali: il caso dell'azienda speciale farmacie del Comune di Perugia

**Bruno Bracalente - Paolo Polinori**  
(Università degli Studi di Perugia)

Nell'ambito dell'Osservatorio sui servizi pubblici locali del Comune di Perugia viene per la prima volta sperimentata un'analisi di efficienza delle strutture erogatrici del servizio tramite una tecnica denominata *Data Envelopment Analysis (DEA)*. L'analisi è stata condotta sulle undici farmacie (la dodicesima è stata aperta da poco e non sono disponibili i necessari dati pluriennali) che fanno capo all'AFAS del Comune di Perugia ed ha un duplice obiettivo:

- identificare quali tra le farmacie comunali ottengono, dati i fattori produttivi impiegati (lavoro e strutture), i migliori risultati in termini di quantità dei diversi servizi erogati, e sono pertanto da ritenere efficienti (relativamente all'insieme di strutture analizzate);
- misurare il grado di inefficienza relativa delle restanti, identificando per ognuna di esse quale incremento di risultati dovrebbe ottenere per raggiungere la frontiera dell'efficienza.

I risultati sono stati misurati trimestralmente dal 2006 al II trimestre 2009 attraverso diversi indicatori relativi sia alla dimensione commerciale che a quella sociale della operatività delle farmacie.

Per la dimensione commerciale sono stati considerati:

- il numero di pezzi venduti (esclusi i prodotti alimentari)
- il numero di prodotti alimentari venduti
- il numero di preparazioni galeniche

Per la dimensione sociale sono stati considerati:

- il numero di prescrizioni
- il numero di prenotazioni CUP
- il numero di prestazioni nell'"angolo della salute"

Infine sono stati considerati i seguenti fattori produttivi:

- il numero di ore di lavoro dei farmacisti
- il numero di ore di lavoro dello staff tecnico
- la superficie dei locali
- la superficie espositiva

Sulla base di tali informazioni concernenti gli output e gli input sono stati stimati tre modelli diversi: uno per la dimensione commerciale, uno per la dimensione sociale e uno misto, sintetizzando le misure di risultato in due indicatori sintetici relativi alle due dimensioni.

I principali risultati ottenuti, relativi al campione esaminato, sono i seguenti.

Il **modello sociale** (che valuta l'erogazione delle prescrizioni, delle prenotazioni CUP e dei servizi relativi all'angolo della salute) evidenzia gli elevati standard conseguiti dalle singole farmacie. Fatto pari a 1 il livello massimo di efficienza tecnica il valore minimo stimato è di 0,894 mentre ben 5 unità risultano pienamente efficienti.

Il **modello commerciale** (valutato sulla base dei pezzi veduti, dei prodotti alimentari venduti e delle preparazioni galeniche effettuate) presenta un maggiore differenziazione nei livelli di efficienza. Quattro farmacie anche in questo caso risultano pienamente efficienti mentre alcune unità pur conseguendo livelli elevati si attestano intorno all'80% dell'efficienza tecnica massima possibile.

Infine, il **modello sintetico** che si prefigge di valutare l'efficienza in ambedue le dimensioni giunge a dei risultati intermedi. Il livello di efficienza minimo conseguito è superiore al 87%, due farmacie risultano pienamente efficienti mentre le restanti hanno un'efficienza comunque superiore al 90% della massima possibile.

In generale i margini di miglioramento, pur sussistendo, risultano comunque inferiori, nel peggiore dei casi, al 25% ma in media si attestano in un intervallo compreso dal 7 al 3%.

Una direzione da esplorare è quella di verificare quanto le condizioni di contesto impattano sui livelli di efficienza conseguiti ma questo richiede un approfondimento dell'analisi che è stata appena avviato.