

# INDICE

<b>Presentazione</b> , di <i>Nilo Arcudi</i>	pag.	9
<b>Introduzione. Principi ispiratori, campo di indagine e strumenti dell'Osservatorio sui servizi pubblici locali</b> , di <i>Bruno Bracalente, Alessandro Montrone e Luciano Taborchi</i>	»	11
1. Un nuovo modello di governance dei servizi pubblici locali	»	11
2. I criteri ispiratori e le metodologie dell'Osservatorio	»	12
3. Le scelte politiche e il campo di indagine	»	15
4. La comunicazione e il sito web dedicato	»	16
5. I contenuti del volume	»	17
<b>1. Il monitoraggio economico, finanziario e sociale delle partecipate attraverso l'analisi dei bilanci</b> , di <i>Alessandro Montrone</i>	»	19
1.1. Premessa	»	19
1.2. La selezione degli indicatori	»	21
1.3. La metodologia di analisi dei bilanci delle aziende di servizi di pubblica utilità	»	23
1.3.1. Premessa	»	23
1.3.2. La comparazione temporale	»	24
1.3.3. La comparazione spaziale	»	55
1.4. Il valore aggiunto nella misurazione della performance economica e sociale delle aziende di servizi di pubblica utilità	»	58
1.5. Le analisi effettuate dall'Osservatorio e le loro peculiarità	»	70
1.6. Analisi della performance economica del servizio di trasporto pubblico locale: il caso dell'APM	»	71
1.6.1. Premessa	»	71
1.6.2. L'analisi economico-finanziaria di APM	»	71

1.6.3. L'analisi del valore aggiunto applicata al caso della APM	pag.	86
1.6.4. L'analisi economica della commessa del Comune di Perugia ad APM	»	90
1.7. L'analisi del valore aggiunto locale applicata al caso Ge.Se.N.U.	»	94
1.8. L'analisi del reddito sociale applicata al caso AFAS	»	98
<b>2. Il bilancio consolidato dell'ente locale e il caso del gruppo Comune di Perugia</b> , di <i>Alessandro Montrone</i>	»	103
2.1. Il principi contabili per il settore pubblico	»	103
2.2. Il gruppo dell'ente locale	»	107
2.3. Il bilancio consolidato del gruppo dell'ente locale	»	116
2.4. L'area e i metodi di consolidamento per la redazione del bilancio del gruppo dell'ente locale	»	119
2.5. La presentazione del bilancio del gruppo dell'ente locale	»	126
2.6. Il bilancio consolidato del gruppo del Comune di Perugia	»	133
2.6.1. La definizione dell'area e dei metodi di consolidamento	»	133
2.6.2. La redazione del bilancio consolidato	»	136
<b>3. L'efficienza tecnico-economica dei servizi pubblici locali: i casi delle farmacie comunali e dei servizi di igiene urbana</b> , di <i>Bruno Bracalente e Paolo Polinori</i>	»	143
3.1. Premessa	»	143
3.2. La teoria e i metodi	»	145
3.2.1. Misure di efficienza non parametrica	»	145
3.2.1.1. Efficienza tecnica	»	146
3.2.1.2. Efficienza di costo	»	149
3.2.2. Analisi dell'efficienza attraverso la DEA e il contesto operativo	»	152
3.2.2.1. Analisi della efficienza tecnica	»	152
3.2.2.2. Il contesto operativo	»	153
3.2.2.3. Analisi "two stage" modificata della funzione di costo	»	155
3.3. Le analisi empiriche	»	155
3.3.1. Alcune avvertenze di metodo	»	155
3.3.2. Il caso delle farmacie comunali	»	157
3.3.2.1. Una rassegna della letteratura	»	157

3.3.2.2. Specificazione del modello	pag.	159
3.3.2.3. Analisi preliminare dei dati	»	160
3.3.2.4. Stima del modello e interpretazione dei risultati	»	163
3.3.3. Il caso dei servizi di igiene urbana	»	166
3.3.3.1. Una rassegna della letteratura	»	167
3.3.3.2. Specificazione del modello	»	170
3.3.3.3. Analisi preliminare dei dati	»	173
3.3.3.4. Stima del modello e interpretazione dei risultati	»	173
3.4. Considerazioni conclusive	»	179
Appendice metodologica	»	185
<b>4. Cittadini e aziende nei percorsi di qualità dell'Osservatorio, di Luciano Taborchi</b>	»	188
4.1. La centralità del cittadino-cliente	»	188
4.2. Il piano per la promozione dei diritti dei consumatori e degli utenti	»	190
4.2.1. Il quadro normativo di riferimento	»	190
4.2.2. Le iniziative del Comune di Perugia	»	192
4.2.3. Il Piano comunale di interventi per la promozione dei diritti dei consumatori e degli utenti	»	193
4.2.4. Il Piano 2010	»	194
4.3. Le aziende del Comune di Perugia	»	196
4.3.1. L'holding comunale	»	196
4.3.2. Gli obiettivi dell'indagine e i risultati attesi	»	197
4.3.3. Il campione e la metodologia di analisi	»	198
4.3.4. I risultati dell'indagine	»	199
4.3.5. Considerazioni conclusive	»	208
4.4. Le Carte della qualità dei servizi	»	209
4.4.1. L'evoluzione normativa con riferimento alle Carte dei servizi	»	209
4.4.2. La diffusione della Carta dei servizi	»	212
4.4.3. Alcuni esempi di Carte dei servizi: la Carta dei servizi delle farmacie comunali	»	213
4.4.4. Alcuni esempi di Carte dei servizi: la Carta dei servizi per la gestione dei parcheggi e sosta su strada	»	219
4.4.5. Alcuni esempi di Carte dei servizi: la Carta della qualità dei servizi di igiene urbana	»	222

<b>5. Esperienze di customer satisfaction</b> , di <i>Luciano Taborchi</i>	pag. 226
5.1. La customer satisfaction	» 226
5.2. Le indagini di customer satisfaction dell'Osservatorio	» 228
5.2.1. Uno sguardo d'insieme	» 228
5.2.2. La qualità percepita nei servizi di igiene urbana	» 229
5.2.3. La qualità percepita nel servizio di gestione parcheggi e aree di sosta a pagamento	» 235
5.2.4. La customer satisfaction nei servizi di sportello dell'Anagrafe comunale	» 240
5.2.5. La customer satisfaction nelle farmacie comunali	» 248
5.3. Linee guida per la rilevazione della qualità percepita sui servizi erogati dal Comune	» 257
<b>6. Misure e analisi della qualità oggettiva dei servizi pubblici locali del Comune di Perugia</b> , di <i>Bruno Bracalente e Massimo Cossignani</i>	» 264
6.1. Premessa	» 264
6.2. La misurazione della qualità oggettiva nei servizi pubblici locali	» 266
6.2.1. Qualità oggettiva e qualità percepita	» 266
6.2.2. Le dimensioni della qualità oggettiva	» 267
6.2.3. Problemi di metodo nella misurazione della qualità oggettiva	» 268
6.3. Il cruscotto degli indicatori per il monitoraggio della qualità	» 271
6.3.1. L'articolazione del cruscotto	» 271
6.3.2. Gli indicatori di qualità oggettiva selezionati	» 272
6.4. Due indagini su aspetti specifici della qualità dei servizi	» 275
6.4.1. Indagine sulla qualità del servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani	» 275
6.4.1.1. Il metodo dell'indagine	» 276
6.4.1.2. Alcuni risultati	» 277
6.4.2. Un'analisi dei consumi idrici per tipologie familiari	» 279
6.4.2.1. Il metodo	» 280
6.4.2.2. Alcuni risultati dell'analisi dei consumi idrici	» 280
6.5. Conclusioni	» 284