

Lucilla Dal Piaz

**Il processo di esternalizzazione dei servizi pubblici in un comune: una valutazione degli effetti dal punto di vista della qualità e dei costi**

*Abstract*

Il comune committente del lavoro ha proceduto, sin dall'inizio degli anni '90, all'esternalizzazione di numerosi servizi. Oggetto di questo lavoro é stata la valutazione degli effetti che l'affidamento all'esterno ha provocato sui costi sostenuti dall'amministrazione e sulla qualità del servizio offerto.

Abbiamo esaminato i servizi di asilo nido, biblioteca e centro anziani e la valutazione ha dato esiti ogni volta diversi. Nel primo caso i costi si sono ridotti drasticamente e la qualità erogata non ne ha risentito se non marginalmente; nel secondo, all'opposto, il servizio ne é uscito profondamente migliorato ed innovato mentre il costo sostenuto dall'amministrazione non ha subito grandi variazioni. Infine, l'appalto del centro anziani non ha fatto registrare grandi variazioni, né dal lato dei costi né da quello della qualità. In generale, sulla base della nostra analisi, sembra di poter affermare che il comune oggetto di studio, tramite il ricorso massiccio all'esternalizzazione dei servizi, ha voluto farsi promotore di un ruolo nuovo dell'ente locale, che lo vede non più impegnato nella fornitura diretta dei servizi bensì nella direzione e nel controllo. Questo processo si é compiuto solo in parte in quanto l'esternalizzazione non é stata seguita in nessuno dei tre casi da un'espansione ed approfondimento dell'attività di valutazione e controllo.