

## REZUMAT

Prezenta teza a avut ca scop principal al cercetării identificarea gradului în care serviciile de utilitate publică sunt măsurate și evaluate din punct de vedere al performanței și care ar putea fi îmbunătățirile care se pot aduce acestor modele de evaluare, dacă acestea există.

Pentru atingerea obiectivelor fundamentale, precum și a celor derivate, în cadrul tezei, prin cercetarea fundamentală, am analizat conceptele asupra performanței și a managementului performanței la nivelul Stadiului Cunoașterii.

Plecând de la evoluția istorică a acestor concepte, de la simpla analiză a performanței economice, ajungând la modele evaluate de înglobare a mai multor dimensiuni de analiză în vederea stabilirii performanței globale am prezentat într-o manieră comprehensivă conceptele teoretice care stau la baza măsurării și evaluării performanței. Ulterior, cercetarea fundamentală s-a axat pe analiza modului în care conceptul de performanță diferă la nivelul administrației publice și a serviciilor de utilitate publică, în concepția autorului, acestea din urmă fiind prinse undeva între mediul public și cel privat. În acest sens, am analizat performanța la nivelul celor două dimensiuni public/privat finalizând prin a scoate în evidență bunele practici internaționale identificate la nivel mondial în evaluarea performanței la nivelul serviciilor publice.

Deoarece sistemul de servicii publice este unul destul de extins pentru a putea focaliza teza mai bine spre o analiză detaliată am considerat oportun ca în cadrul tezei, serviciul de utilitate publică pe baza căruia să se facă analizele să fie cel de transport public local de călători. Astfel, la nivelul acestuia, am analizat principalele reglementări care stau la baza performanței și a modului în care performanța este măsurată și evaluată, atât în România, cât și în Franța, păstrând la nivelul tezei, preponderent o abordare comparativă între cele două state.

În cadrul cercetării empirice s-a plecat de la o abordare la nivel național, focalizată pe operatori distincți, urmată de o analiză sectorială pe macroregiuni de dezvoltare, pentru a finaliza prin extinderea cercetării comparate între marile orașe ale lumii, pe baza unor indicatori disponibili publici la nivelul acestor orașe. Totodată, în aplicarea tehnicilor specifice de cercetare, chestionarele aplicate la nivelul utilizatorilor serviciului public, atât în Paris cât și în București, au reliefat o serie de puncte de vedere, adeseori distincte, între cele două orașe, dezbătute în cadrul tezei.

Am încercat în cadrul tezei să aduc o imagine cât mai comprehensivă asupra principalelor elemente care au impact direct asupra performanței generale a serviciului public de transport local, prezentând și analizând o serie de factori de influență și care sunt principalele

problematici în practică a acestora: de la modul de tratare a subvențiilor de prețuri, până la dezvoltarea inteligentă a serviciului și indicatori de performanță SMART ai acestuia (ISO 37101).

În finalizarea cercetării empirice, am aplicat analiza STEER asupra celor două capitale: București, respectiv Paris, pentru a surprinde principalele elemente, specifice fiecărui palier de analiza care are un impact direct, cuantificabil, asupra performanței serviciului de transport public local.

În ultima parte a tezei, ca răspuns la lipsa identificării unui model coerent, care să aducă valoare adăugată la nivelul managerial superior care în cazul serviciilor de utilitate publică este Primăria și Autoritățile delegate de către acesta pentru gestionarea serviciului, am dezvoltat un nou mod de definire a conceptului de "*performanță integrată*". Prin definirea acestui nou concept adimensional de performanță, agregând indicatorii, de la analitici la sintetici, atât la nivel de serviciu de utilitate publică, cât și la nivelul sistemului de servicii de utilitate publică, am continuat prin dezvoltarea unui model de aplicare a acestuia, testat la nivelul a trei orașe reprezentative din România.

Pe lângă modelul principal de măsurare și evaluare a performanței integrate contribuția personală se manifestă și prin concepte complementare, precum: dezvoltarea unui sistem de completare continuă a modelului cu indicatori de performanță pe baza unui sistem de decizie derivat din modelul mulțimilor vagi dar și un concept pur teoretic precum templul performanței.

Performanța integrată, așa cum este ea definită în concepția autorului, urmărește analiza palierelelor de performanță specifice secolului 21 și trendurilor strategice de dezvoltare actuale al Uniunii Europene tratând aspecte precum: economicitatea, gradul de digitalizare, gradul de decarbonare, calitatea serviciului și gradul de satisfacție al cetățenilor.

Poate chiar mai mult decât dezvoltarea conceptului și a modelului de implementare al acestuia în practică, cercetarea definește și necesitatea ca aceste sisteme să fie abordate la nivel managerial superior pentru a aduce plus valoare la nivel Metropolitan fiind un instrument la îndemâna Autorităților Locale și care trebuie impus de către acestea.

Teza lasă loc dezvoltărilor viitoare prin aplicarea modelului la nivelul tuturor serviciilor de utilitate publică, prin dezvoltarea indicatorilor necesari, specifici, acestora, în vederea unei abordări și mai ample, de integrare a performanței la nivel Municipal.