

***Dove non opera la concorrenza, lo stimolo deve essere costituito dal controllo degli utenti
Cultura della valutazione e civic auditing devono diventare le parole chiave
di una nuova stagione di rilancio dell'efficienza del nostro settore pubblico***
LA VOCE DEL CITTADINO NELLA CASA DI VETRO

di PIETRO ICHINO

Publicato sul Corriere Economia – 26 febbraio 2007

Il 15 febbraio scorso la stampa ha dato notizia di un fatto straordinario, sul fronte dell'efficienza dell'amministrazione statale. Trenta capi del personale dei ministeri hanno presentato al governo un documento che può riassumersi così: da oggi si cambia registro, d'ora in poi intendiamo esercitare fino in fondo i poteri che ci sono attribuiti dalla legge (sostanzialmente identici a quelli attribuiti ai dirigenti delle aziende private), in materia di organizzazione del lavoro, valutazione dei dipendenti, gestione degli incentivi economici e delle sanzioni disciplinari, trasferimento del personale in eccesso e persino, nei casi estremi, licenziamento.

A che cosa dobbiamo questo colpo di reni del management statale? Al fatto che da qualche mese l'opinione pubblica si è mobilitata – sotto una forte spinta dei *media* – mostrando di non essere più disposta a sopportare la situazione di inefficienza diffusa in tanta parte delle nostre amministrazioni. La protesta della cittadinanza preoccupata ed esasperata ha reso improvvisamente concreta, in qualche modo effettiva – almeno al vertice, per ora -, quella responsabilità dirigenziale che le riforme legislative degli anni '90 avevano definito ma non erano riuscite ad attivare efficacemente.

Nel mercato, l'utente/cliente/consumatore sanziona l'inefficienza rivolgendosi altrove: egli esercita così quella che Albert Hirschman chiama l'opzione *exit*, in contrapposizione alla possibilità di farsi sentire, denunciare le inefficienze, interloquire nelle scelte: l'opzione *voice*. Il problema fondamentale delle nostre amministrazioni è consistito fino a oggi nel fatto che in esse al cittadino non è stata data né l'una opzione né l'altra: né *exit*, né *voice*. Non ci si può stupire, dunque, che ne sia risultato un gravissimo difetto di stimoli al miglioramento dell'efficienza delle amministrazioni stesse. Con la riforma del 1993 si sono dati al management pubblico gli stessi poteri, la stessa discrezionalità di cui dispone il management delle imprese private, ma in un contesto in cui – nella maggior parte dei casi - il cattivo o mancato esercizio di quei poteri non è sanzionato né dal mercato, né dal controllo del cittadino-utente. Ora è il momento di attivare nel settore pubblico, allo stesso tempo, sia l'*exit* (dovunque sia possibile offrire al cittadino una possibilità effettiva di scelta) sia la *voice*, facendo funzionare gli organi interni di valutazione in ogni comparto, rendendone totalmente accessibili i dati, mettendo sistematicamente a confronto la valutazione interna con quella esterna, il *civic auditing* esercitato dalle associazioni degli utenti, dai giornalisti specializzati, dai ricercatori, ma anche direttamente dagli stessi singoli utenti attraverso la loro valutazione.

Dove non potrà essere la molla della concorrenza a spronare le strutture pubbliche, a farlo dovrà essere il fiato della cittadinanza sul collo dei suoi servitori, siano essi dirigenti o impiegati. Ma perché questo possa accadere occorre che le amministrazioni diventino delle case di vetro.