



ARTICOLI PUBBLICATI SU TISCALI SOCIALNEWS

© ULYSSE MANAGEMENT

SE LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE NON FUNZIONA, NON PRENDIAMO CELA CON GLI IMPIEGATI

Gli italiani hanno delle incredibili qualità e su tutte brilla la tolleranza. Non si spiegherebbe altrimenti come il quotidiano attacco perpetrato da molti pubblici uffici all'intelligenza, alla dignità e al tempo di tutti noi (bene tra i più preziosi) possa proseguire con simile improntitudine e infingardaggine senza che ne nasca una sollevazione popolare. D'altronde in Italia, si sa, per farci incavolare di brutto ci vuole un questione poco seria.

E' vero che tutti stiamo diventando piuttosto nervosi, per usare un eufemismo, di fronte agli abusi e ai costi della politica, pochi sembrano però accorgersi dei costi occulti e delle sofferenze generate dalla banale Cattiva Amministrazione. Il fatto è che siamo talmente abituati ai comportamenti inefficienti, autoreferenziali, dispotici e privi della minima considerazione nei nostri confronti che consideriamo normale ciò che non è per nulla normale e che in altri Paesi non verrebbe tollerato.

Quando il ministro Brunetta iniziò la sua campagna per porre rimedio a tutto ciò non ci volle molto per capire che essa non avrebbe mai potuto funzionare. Perché ? Perché il fuoco ad alzo zero era rivolto alla base della piramide (i cosiddetti fannulloni) mentre invece avrebbe dovuto essere rivolto, per ottenere qualche risultato, al vertice. Eppure Brunetta queste cose avrebbe dovuto saperle, ma tant'è. Quando noi cittadini sperimentiamo un cattivo comportamento degli addetti a contatto con il pubblico dobbiamo capire che la causa del disservizio non risiede in loro stessi (*essi non sanno quello che fanno...*) ma va cercata invece nel cattivo comportamento di chi per preciso dovere organizzativo ha il compito di selezionare, indirizzare, addestrare, controllare, valutare e se del caso destinare ad altro incarico gli operatori di prima linea che si fossero dimostrati non adatti al ruolo svolto.

Quando non funziona la base, agire a questo livello è inutile, bisogna invece agire, e piuttosto decisamente, sul vertice. La base seguirà, se il vertice è stato "indirizzato" e messo in condizioni di capire quali sono le sue vere responsabilità, quali i premi in caso di successo e quali le sanzioni in caso di insuccesso. Tanto per essere più chiari, tutti i corsi di formazione che vengono fatti agli impiegati sono aria fritta se i loro capi sono esentati dall'applicare per primi ciò che si pretende dai loro sottoposti. In questo modo vengono dilapidate immense risorse senza che nessuno abbia alcunché da ridire : danno economico sì, ma soprattutto danno motivazionale e morale per chi, sul lavoro, si aspetterebbe e meriterebbe di ricevere un buon esempio (qualcuno ha mai quantificato questo danno?).



ULYSSE MANAGEMENT

STRATEGIA, ORGANIZZAZIONE E FORMAZIONE

STUDIO Caglini & Frasconi

Come possiamo fare per capire se al prossimo annuncio di modernizzazione della pubblica amministrazione (non tarderà, vedrete) si tratterà dell'ennesima presa in giro o se c'è sotto qualcosa di buono? E' molto semplice. Sarà sufficiente verificare l'esistenza di quattro condizioni : se queste sono presenti il progetto probabilmente funzionerà, se invece ne mancasse anche solo una dovremo aspettare il prossimo demagogo. Prima condizione: il Primo Ministro in carica ha fatto della modernizzazione burocratica una priorità del suo governo facendone accettare all'opinione pubblica tutte le sue implicazioni, quelle gradite e quelle meno gradite? Seconda condizione: ha insediato ai vertici dei vari rami dell'Amministrazione (Direzioni Generali) uomini che condividono i valori fondamentali della missione da svolgere e che hanno la necessaria cultura organizzativa e le indispensabili doti morali e caratteriali per condurre un lavoro che si presenterà durissimo? Terza condizione: ha esaminato e valutato i programmi che le suddette Direzioni Generali intendono attuare per raggiungere gli obiettivi stabiliti alle date stabilite? Inoltre : a queste persone di vertice è stato chiarito che la loro futura carriera dipenderà dal successo dell'operazione? Quarta condizione: il Primo Ministro, sì proprio lui, ha iniziato a presiedere, presso le varie Direzioni Generali, alle riunioni di verifica per valutare in che modo il programma sta avanzando e ha cominciato a rimuovere dall'incarico i responsabili che si dimostrano incapaci di ottenere i risultati?

Può darsi che queste quattro condizioni vi sembrino di difficile realizzazione o poco proponibili nel sistema pubblico ma posso assicurarvi che esse sono state il pane quotidiano per governanti come Margaret Thatcher, Tony Blair, Ronald Reagan, Bill Clinton, Rudolph Giuliani, tutte persone che si sono trovate alle prese con il cambiamento (nel bene e nel male, su questo c'è ovviamente da discutere) e che hanno dimostrato di saperlo affrontare. Insomma c'è chi ritiene che governare sia come aver vinto al Superenalotto e chi lo prende come una dura responsabilità e questo non dipende dalla nazionalità di appartenenza: sta a noi capire chi fa un gioco e chi fa l'altro. In fondo è molto semplice.

Pepe Caglini