

VARIABILI ECONOMICHE E PROCESSI DI DECISIONE NEI SERVIZI PUBBLICI

Carla Bisleri

Porrò alcune domande e riflessioni, tratte dalla mia esperienza come Amministratore Pubblico, sul tema delle attribuzioni di valore nella progettazione e realizzazione dei servizi pubblici, sottolineando e mettendo in comune ciò che percepisco come preoccupazione. Oggi nelle amministrazioni, e quindi, presumo, anche nelle situazioni più decentrate dei servizi, c'è una forte instabilità e molta confusione circa lo scenario macro-sociale. Mi riferisco al dibattito sul rapporto tra stato e mercato, che con una certa semplificazione porta spesso a immaginare la "privatizzazione" come uscita dalle disfunzioni, dalle disconomie o da altro. Perché?

Ho il timore che si stia andando verso una sospensione delle funzioni integratrici e riequilibratrici che lo stato, soprattutto di welfare, ha avuto anche nei confronti del mercato.

Richiamerò a questo proposito alcuni accenni. Il primo riguarda il fatto che il modello economicistico generalizzato è attualmente abbastanza pervasivo nello scenario politico. Si dimenticano così anche i limiti del mercato, che spesso sono stati corretti dall'intervento dello stato. D'altro canto i fallimenti presunti o reali dello stato sono numerosi e non sono sempre da contrapporre al mercato, perché le Amministrazioni hanno avuto da sempre il problema dell'efficienza interna alle imprese pubbliche, per vari motivi che non stiamo ad elencare, tra cui l'assenza di incentivi, la differenziazione, i comportamenti opportunistici ed altro.

Che cosa è successo, perché c'è questa inversione di tendenza? Ci sono nuove scoperte in economia che ci rassicurino ver-

I SERVIZI PUBBLICI
TRA STATO E
MERCATO

so questa estensione teorica e pratica in materia di privatizzazione dei servizi pubblici? Sarebbe di no, visto che gli elementi di squilibrio del mercato (e quindi conseguenti di correttivi dello stato) sono ancora tutti presenti.

Sostanzialmente il tema del rapporto tra società, politica e mercato se inteso come solo mercato economico è tuttora irrisolto. Sintetizzando, i riferimenti delle mie riflessioni rimangono questi: la società politica, la sfera dello stato, il settore pubblico ha comunque da sempre dovuto affrontare il riequilibrio delle distorsioni del mercato, da cui è nato il sistema generale dei diritti sociali, diritti di protezione, diritti di sicurezza, di appartenenza, correttivo delle disuguaglianze indotte dal mercato.

Tutti i grandi apparati di welfare, oggi esplicitamente in crisi, dei servizi o beni pubblici (scuola, sanità, ecc.) hanno in un certo senso posto il tema della riappropriazione del controllo della società sul mercato. Sappiamo tutti, inoltre, che il mercato non è quello della libera concorrenza e competizione individualistica, né tantomeno "perfetto" (un'utopia nelle scienze economiche), ma si è organizzato e sviluppato con la presenza di grandi attori collettivi. Sostanzialmente siamo in una situazione piuttosto problematica, che non giustifica la superficialità dei discorsi che ascoltiamo frequentemente.

Condivido l'opinione di chi sostiene che queste "teorie" non nascono da nuove scoperte in campo economico, ma sostanzialmente da un tentativo di risposta alla diversa reazione dei cittadini-utenti e dei cittadini-elettori al sistema sociale.

Queste reazioni sono collegate a due grandi fattori. Innanzitutto all'incapacità da parte degli Enti Pubblici di rispondere a una domanda molto eterogenea, complessa dal punto di vista sociale, perché la struttura della società è cambiata vistosamente e rapidamente: sono aumentate non solo le differenze di opportunità in senso positivo, ma anche le disuguaglianze sociali.

Il secondo aspetto, in discussione è che se anche i beni pubblici attraverso i servizi dello stato o del pubblico operano in un regime sostanzialmente di monopolio, il problema della concorrenza esiste. Non si manifesta ovviamente come nel merca-

to libero economico, ma si pone nella forma problematica rappresentata dall'uscita, sotto diverse forme, del malcontento, dell'insoddisfazione.

Il libro di Hirschmann "Lealtà, defezione, protesta" mette molto bene in evidenza il fatto che anche nei regimi di monopolio il problema si pone, non solo come qualità dei servizi resi, ma anche come legame, rapporto che intercorre con i fruitori dei servizi, che sono utenti clienti ma allo stesso tempo cittadini ed elettori. Questo testo si spinge fino ad approfondire la dinamica specifica, descrivendo, come nei regimi di monopolio si pongono le alternative. Una di queste è **l'uscita** che, nel caso del sistema pubblico, diventa defezione intesa come protesta cui dare voce. In un passo importante Hirschmann sostiene che "l'insoddisfazione dei cittadini si può manifestare anche se la quantità e la qualità media dei servizi si innalza". I fattori che inducono ad un continuo spostamento del consenso (la famosa tesi del "pendolo" tra pubblico e privato) sono legati sì, al beneficio in termini di qualità dei servizi erogati, ma anche ad altri movimenti molto complessi. Egli porta l'attenzione non solo sui valori di scambio e quindi su cosa viene effettivamente dato tramite i servizi, ma apre domande attuali sul tema del rapporto che i cittadini instaurano con la grande azienda pubblica, come azienda di servizi ma anche come ente di governo cui è affidata la mediazione politica.

Viene riproposto pari pari il problema di un ruolo decisivo e in un certo senso insostituibile delle funzioni del pubblico, dal punto di vista non solo dell'erogazione dei servizi ma della regolazione sociale. La preferenza di gruppi politici verso le privatizzazioni sarebbe dovuta perciò anche alla turbolenza delle rappresentanze dei vari interessi, con il rischio che ne può derivare di riduzione del pluralismo, e altre conseguenze su cui non interverrò.

Il fascino degli economisti e dei modelli macroeconomici è influente ma viene molto semplificato: mentre dal punto di vista conoscitivo e teorico le funzioni dello Stato e del Mercato sono state portate alla luce e differenziate, è parallelamente nei discorsi politici che sono in un certo senso omesse, rimosse e

semplificate.

Su tutto ciò è molto difficile il dibattito, ma è questo uno scenario che influenza oggi il contesto delle scelte politiche ed economiche più di altri elementi.

Fatta questa premessa approfondirò l'argomento che riguarda invece l'azienda pubblica come azienda produttrice di servizi. Assistiamo o partecipiamo all'estensione di concetti, culture o modelli organizzativi proposti con il nome di "aziendalizzazione", verso i quali ci sono sicuramente consenso e aspettative, ma anche preoccupazioni e paure nel senso che si intravede il rischio di una colonizzazione "artificiale" del Settore pubblico, anche per i modi con cui questo tipo di espansione viene rappresentata, più che praticata, in ragione di una certa efficienza. Tra le tante allusioni o aspirazioni alla "azienda privata", l'aspetto economico e dei costi è sicuramente tra i più persistenti e viene evocato da più parti.

A mio parere ciò deriva anche dal momento storico che stiamo vivendo: la grande crisi finanziaria e distributiva in atto, sia per lo stato che per il mercato, di allocazione delle risorse, generali e specifiche (finanziarie, ma anche di trasferimento tra stato e comuni, etc.) è evidente e va sotto il grande tema dei tagli che interessano sia il macro che il micro, perché ovviamente esistono livelli diversi degli interventi.

In un certo senso il fattore del costo e quindi del valore economico (anche se non sono proprio la stessa cosa) è il più tangibile, perché "se non ci sono soldi non si fanno gli interventi" o meglio la riduzione drastica delle risorse viene presentato come tema concreto e soprattutto viene messa in scena dai soggetti politici con molta enfasi.

Forse anche perché storicamente è la prima volta che negli enti pubblici si attiva il meccanismo della riduzione e controllo della spesa pubblica in modo così esteso e capillare da interessare anche il piccolo servizio di periferia che deve fare valutazioni, conti, economie.

Rimane comunque irrisolto un altro ordine di problemi che riguarda il controllo che non sia solo economico, il controllo sui

risultati, sui prodotti nei suoi vari significati di qualità, etc.. Un altro elemento di novità del controllo della spesa è negli aspetti normativi sui bilanci, (produzione letteraria e specialistica non indifferente!) che sono innumerevoli e complessi, e per la prima volta si associano con la responsabilità degli amministratori, dei manager, dei dirigenti. Anche altri fattori sono in gioco: molto interessante ad esempio la compartecipazione alla spesa dei servizi da parte degli utenti intesi come destinatari, il dibattito sulle scelte delle tariffe, i continui cambiamenti per la verifica dei redditi, modifiche che portano a uno scenario generale di intervento politico-amministrativo che non è facilmente gestibile.

In questo contesto si è diffusa una motivazione al cambiamento ma anche (non voglio offendere nessuno, sono parte in causa!) una “pseudocultura” della trasparenza. Se è vero che uno degli elementi su cui dovrebbero essere spiegate e motivate le scelte diventa sicuramente quello economico (dal costo agli investimenti, alle risorse organizzative ed umane intesi come bilanci), è altrettanto vero che tende a diventare una impalcatura quando viene utilizzato come schermo anziché come strumento. Ricordiamo che in ogni contesto pubblico o privato l’argomento dei costi è un grandissimo fattore di potere.

In questi anni l’enfasi di assolutizzazione dei tagli o dei costi cresce con una rapidità che mi spinge a pensare che in questa congiuntura storica sia talvolta utilizzata come pretesto, ancor più di quanto la norma o la legge siano state usate nella burocrazia (ovviamente in base alla mia esperienza).

E’ indubbio il peso della “motivazione economica” nell’orientare gli interventi strategici e operativi, verso l’interno dell’ente, dell’amministrazione o dell’azienda, di qualsiasi grandezza essa sia e verso l’esterno, nella definizione della gerarchia delle priorità. I soldi sono pochi, ma è doveroso ricordarci che nel lavoro e nella vita le risorse sono sempre e comunque definite e limitate, a maggior ragione nel pubblico. Ciò che desidero esprimere è la preoccupazione che la variabile economica sia in certo senso camuffata o con pretesti o con attribuzioni a specifiche, e che la vera portata dell’elemento economico sia stru-

mentalizzata fino quasi a rendere questo fattore dominante (in questa fase sicuramente più del dovuto). E' opportuno non dimenticare che oggi si cumulano molte difficoltà del passato e del presente riconducibili alla resistenza ad introdurre la variabile economica: stiamo pagando il prezzo del fatto che per molti anni non è stata introdotta come vincolo di programmazione e di spesa. Anche se assolutizzarla e mitizzarla, o utilizzarla come unica leva di potere è rischioso, è comunque salutare che sia stata introdotta nella gestione dei servizi pubblici. Non è conveniente che diventi discriminante nella gestione, che non si accompagni a tante altre pratiche, teorie o punti di riferimento che riguardano invece l'adattamento ad una concezione aziendale più appropriata per gli enti pubblici. Rimane infatti ancora tutto sospeso il tema dell'organizzazione, per esempio, delle risorse umane, della loro distribuzione all'interno delle varie scelte in contesti operativi: negli enti pubblici, dove c'è sempre stata la rincorsa alla spesa aggiuntiva non solo economica, ma anche di personale, l'economia non è solo taglio dei costi e finanziamenti.

In sostanza definiti i limiti di risorse, la scelta delle alternative per produrre economicità ed efficienza esiste ed è una grave carenza culturale considerarla solo nell'aspetto dei finanziamenti perchè riguarda tanti altri strati e luoghi dell'organizzazione. E' questa la materia che per gli enti pubblici, dal punto di vista generale, è rimasta una grande "scatola nera", salvo lavori di ristrutturazione e riorganizzazione che pure esistono e microrealizzazioni organizzative importantissime.

Nelle organizzazioni pubbliche anche laddove si persegue il tema dell'efficienza, il buon rapporto tra costi e benefici (che comunque non è sempre un criterio guida), si fa sempre molta fatica a indurre e gestire investimenti e cambiamenti nell'organizzazione, che non siano o estemporanei o legati a fattori di indubbia convenienza. In diverse occasioni ho pensato che certe riorganizzazioni sono solo ricollocazioni del potere dominante esistente!

Va poi aggiunto che purtroppo gli Enti sono organizzazioni nelle quali ci sono delle diseconomie enormi, non legate solo ai

costi, che è molto difficile capire e spiegare. Sono organizzazioni che a volte devono fare i conti con compiti cumulativi impensati e improvvisi: pensiamo ad esempio al trasferimento di alcune riforme nazionali a livello locale, etc.

Descritto un quadro piuttosto pessimistico o meglio di realtà in base alla mia esperienza, ritengo importante considerare la variabile economica come una **tra le altre** per decidere il progetto e l'intervento; spero di avervi comunicato quanto sia sospettata se viene posta come unica e indiscutibile, se è usata anche dagli amministratori come una specie di sanzione assoluta.

È, ripeto, una tra altre variabili e cercherò ora di spiegare come nel mio lavoro l'ho raffigurata, non nascondendo difficoltà e complicazioni.

a) Primo: è importante costruire una serie di elementi di riferimento avendo chiaro che il successo, l'esito, il risultato di un intervento o servizio non è sempre dipendente dall'investimento economico. Quale è il profitto, l'interesse per un amministratore, per un operatore dei servizi, etc.? Si può pensare in termini di riuscite e di vantaggi che abbia anche una simbolizzazione economica? O a volte neanche la simbolizzazione economica è utile e perciò sono altre categorie che decretano il buon esito sia in termini di efficienza che di efficacia di un servizio?

Il costo di produzione dei servizi è un esercizio "obbligatorio" per amministratori e operatori. È un esercizio da cui si traggono conoscenze e informazioni da declinare insieme ad altre per compiere scelte. È importante introdurlo, cercare di valutarlo e compararlo; il fattore economico inteso come costo, investimento, fornisce un parametro di realtà molto significativo o diventa illuminante per altri criteri di decisione.

Ricordiamo che la variabile economica nella cultura dei servizi prevalentemente di welfare, è elemento verso cui c'è stata molta resistenza non solo dai politici, ma anche dagli operatori e dai tecnici. Non è l'unico, non è il dominante, a volte è il più tangibile, a volta è anche aleatorio, di fatto, comunque, è un

elemento che deve essere assunto, perché sicuramente dà valore ad altri in modo estremamente realistico, e aiuta a compiere delle scelte. Dopodiché un amministratore può decidere che continua, ad esempio, il trasporto scolastico riservato per un gruppo di bambini handicappati o lontani dalla scuola, anche se costa due milioni e mezzo pro capite, perché prevalgono altri valori o fini. Comunque non può essere un fattore che viene aprioristicamente escluso, deve essere posto in discussione e valutazione, e per troppo tempo è stato erroneamente adombrato.

b) Secondo: avere chiaro il fatto che se approfondiamo le dinamiche entro cui si trova il decisore politico, l'aspetto della produzione dei servizi, come azienda, è in conflitto con quello di essere un ente di governo e quindi un'istituzione politica a tutti gli effetti che opera delle mediazioni sociali.

Nella mia esperienza la rappresentazione dell'ente pubblico come grande azienda di produzione di servizi è, nella pratica amministrativa e nel significato politico, un'idea sicuramente ancora molto acerba e riservata a sfere limitate di soggetti della classe dirigente. E' ancora difficile che la dialettica venga utilizzata in una buona alleanza con gli operatori e nel rispetto dei vincoli e risorse effettive, nel senso di comprendere in che azienda si opera come amministratori; è più frequente che prevalga l'altra faccia del problema. In tal caso non solo l'aspetto economico non viene valutato nella sua giusta luce, ma può diventare impossibile, se c'è una forte censura e una forte rimozione nel considerare l'azienda in tutte le sue parti e in tutte le sue variabili, (operative, aziendali, produttive pur con le mille approssimazioni che oggi un amministratore può essere in grado di utilizzare), per il politico-amministratore mediare il consenso a fronte di grandi tagli economici. Diventa un corto circuito, perché l'aspetto economico e produttivo che impone di fare certe scelte, diventa sostanzialmente un imperativo entro cui non si apre il negoziato con gli attori. L'attualità del problema è questa: gli enti locali sono enti esponenziali che devono poter rispondere contemporaneamente a molteplici biso-

gni, il problema della priorità è oggi una questione relevantissima, non più rinviabile.

Parlo del Comune, molti di voi operano nelle aziende sanitarie che sono un ente indiretto, quindi già più aziendalistico perché l'amministratore non è inteso come figura di politico; comunque prima ancora di poter sviluppare gli aspetti di economicità e di efficienza nella micro organizzazione, uno dei problemi degli enti pubblici oggi è la definizione delle grandi priorità e le conseguenti scelte. Perché questi enti devono continuare a comportarsi senza mostrare capacità selettive? E' una riflessione ovviamente molto soggettiva e una suggestione che propongo quasi come testimonianza.

Mi occupo di un campo, quello della scuola e dell'educazione, che tutti dicono debba essere il primo investimento, ed è vero. Sono tutti concordi dal punto di vista etico e valoriale nel farne un obiettivo centrale, poi quando si tratta di dirottare gli investimenti è chiaro che diventa un negoziato con e per altre sfere della vita pubblica. Nella mia rappresentazione dico spesso: arriverà il giorno in cui gli amministratori dovranno saper dire ai cittadini "se quest'anno trovate qualche buca nei marciapiedi, non preoccupatevi perché abbiamo scelto la scuola, l'assistenza o altro come priorità del bene comune".

Perché la comunicazione politica deve sempre presentare e sostenere una capacità pseudo-ottimale di intervento generalizzato? Nella sfera della vita sociale è doveroso porre delle pregiudiziali a monte, anche perché molto spesso il raggiungimento di tutti gli obiettivi enunciati trova impasse operative non indifferenti. Il dilemma per esempio tra servizi e opere pubbliche è eterno nella vita degli enti. A quante opere pubbliche si potrebbe rinunciare! Pensiamo a cosa ha significato nelle amministrazioni l'affrancarsi dei servizi come luoghi di potere per la definizione delle strategie di intervento, rispetto ai settori tradizionalmente dominati quali lavori pubblici, alle opere strutturali, etc. Oggi l'aspetto delle priorità a base delle scelte generali è doveroso e molto problematico.

Entrando più in specifico nella gestione dei servizi alla persona, siamo invece agli ultimi residui di una cultura storica del we-

fare aperto a tutti, servizi che come tali sono stati rivendicati. Le domande sul passato per capire il futuro possono essere: era economico estendere i servizi in un certo senso a tutto il possibile o sono prevalsi aspetti ideologici (piuttosto interessanti da ripassare) per i quali questi requisiti veicolavano l'affrancarsi di strategie politiche? Era colpevolizzante sostenere che si fanno i servizi solo per chi ne ha veramente bisogno, anziché invece estenderli a tutti? Sono ovviamente delle provocazioni; ma il problema politico è sotto gli occhi di tutti: le alleanze al governo oggi sono le forze che hanno permesso la massima espansione del pubblico (secondo me anche in senso buono), ma sono le stesse che oggi devono governare la riduzione delle risorse a fronte di nuovi bisogni. E' questo uno dei dilemmi storici non solo dell'Italia: l'accesso indifferenziato o scarsamente differenziato alle risorse pubbliche pone problemi sia nella produzione dei servizi sia nella realizzazione degli stessi. Non c'è da tralasciare poi l'aspetto che, contemporaneamente, si è diffusa nella società una cultura rivendicativa del "tutto gratis" con la quale è oggi difficile trovare una condivisione sulla scarsità delle risorse.

LA PRESUNTA OGGETTIVITÀ DEL FATTORE ECONOMICO

Nell'avviarmi alla conclusione riassumo alcune considerazioni generali..

Il fattore economico è un buon alleato per decidere ed esplicitare le scelte politiche e gestionali, finalmente lo si è assunto e introduce importanti conoscenze sulle diseconomie. Rimane però il fatto che è sempre il soggetto che dà valore alle decisioni, il politico-amministratore o i soggetti intesi come vari attori della scena. E' opportuno contrastare il meccanismo di utilizzarlo come pretesto o come fattore imposto, perché sappiamo che in presenza di risorse economiche anche limitate, ci sono ugualmente molte opzioni tra i possibili fattori in gioco.

Alla fine di una valutazione abbiamo sempre altre strade, perché la motivazione di una scelta deve diventare esclusivamente quella economica? Che non diventi una motivazione per impedire l'elaborazione delle alternative e la ricerca di scelte differenziate?

Il senso di un'azione, quando non è uno schermo-pretesto, richiede che sia manifestata la soggettività delle decisioni e dei decisori e che quindi vengano portate alla luce le motivazioni tra le tante per cui si compie una scelta piuttosto che un'altra, soprattutto in presenza di conflitti di interessi. E' questo forse il vero motivo per cui invece si sta diffondendo una oggettivazione assolutistica dell'aspetto economico e dei tagli, perché così retrocede la soggettività dei decisori nelle scelte e ritorna "l'impersonalità", rischio già corso nell'affermarsi della distorsione della burocrazia.

C'è sempre un "dovere" etero imposto a cui attenersi: l'elemento economico può essere quindi usato per chiudere il negoziato o per aprirlo tra gli attori.

Se la strada è come auspicio quella di aprirlo, verso una mediazione tra più elementi per compiere delle scelte, si intuisce che bisogna essere soggetti un po' "robusti", esercitare la propria autorità, avere voglia di mettersi in gioco e valutare non solo le differenti alternative, ma il significato ed il senso delle stesse, che non è dato dal solo fattore economico.

A mio avviso il problema è talvolta posto in maniera da nascondere la soggettività del decisore, per abbassare il negoziato, per non valorizzare la ricerca di alternative e la mediazione politica e sociale. Tra l'altro come in tutte le scelte, la ricerca di alternative quando è compiuta con una strategia di pensiero e di lavoro collaborativo e collegiale, è molto interessante e più proficua. A volte si annega di più se i soldi sono tanti Quando la certezza dell'assunzione del limite, anche economico, è un fattore culturalmente acquisito e reso condiviso, può diventare un elemento propulsivo.

Si comprenderà che in questa dimensione tra i due corni del problema Ente di governo e azienda-servizio, come amministratore, propendo per investire nel secondo. Sono altresì consapevole che comporta un lavoro di mediazione e di intervento nelle relazioni, i cosiddetti beni relazionali tra i vari attori e soggetti della decisione, che ovviamente richiede un elevato investimento: altro che economico, se volessimo valutarlo in termini di spendibilità, di denaro o di misurazione economica!

Da ultimo penso che oggi l'aspetto economico e dei tagli, catalizzi molto l'attenzione perché comunque non è risolto il problema del controllo nelle organizzazioni pubbliche. L'ansia di tenere sotto controllo organizzazioni complesse, sempre più differenziate, porta sicuramente a scegliere l'argomento che si presta di più a far tacere questa istanza. La tollerabilità della incertezza è sempre più bassa e invece bisogna saper vivere in una fluttuazione costante anche nelle sfere decisorie, a maggior ragione in carenza di ideologie utopiche, perché si opera sostanzialmente con soggettività e determinazione per la ricerca delle alternative nel governo quotidiano. Aprioristicamente non c'è garanzia di riuscita. Se ci guidassero ancora le ideologie (con il potere che hanno avuto) è chiaro che nella tipologia delle scelte possibili, l'ansia sarebbe ridotta.

La rappresentazione economicista è oggi la più attraente perché, messo un po' da parte il problema di controllare una burocrazia che si autoalimentava e la resistenza a entrare nel tema di quale tipo di organizzazione-aziendale è più appropriato, è auspicata dal macro sistema politico come soluzione e proposta per essere utilizzata contro tutti i mali. Si presta a coagulare il motto "siamo una buona azienda perché controlliamo i costi, e rispettiamo i tagli "presupposti o spesso imposti o utilizzati in modo strumentale":

Nell'imitazione di categorie aziendalistiche-economiche il pubblico continuerà ad approssimarsi sempre di più, senza radicare un vero investimento concettuale sulla natura delle organizzazioni pubbliche: questo uso improprio di categorie può portare al trionfo dell'altro "mito economico", che è implicitamente quello dell'azienda del mercato economico. Una tendenza che anziché aprire la "scatola nera", chiude i temi dell'organizzazione e della sua specificità nel pubblico, ricorrendo sia in termini di affermazione che di modelli al mercato, usato addirittura in modo dimostrativo.

Se gli economisti ci dicono che è il mercato a permettere la maggiore performance aziendale, nel senso che è sostanzialmente e intrinsecamente autocorrettivo, nella concorrenza ce la fa chi sta al passo, etc., oltre che ideologico l'appello al

mercato diventa un pensiero totalizzante, come se diventasse un po' la parola magica (dimenticando quello che non ha funzionato nel mercato anche per il privato). Quindi nonostante tesi e teorie molto suggestive abbiano già contrastato da molti anni i limiti del mercato, il linguaggio politico diventa univoco, chiude i problemi e sposta di fatto la sfera pubblica dall'organizzazione aziendale al mercato economico.

La lettura dei complessi problemi si risolve con una facile e pericolosa equazione: l'interesse economico evoca l'immagine di un buon imprenditore e un buon conduttore che ovviamente si avvantaggia sia nel profitto che nel benessere perché è così bravo da sopravvivere anche alle giungle del mercato autocorrettive. etc., mentre nel pubblico l'imprenditore causa il fallimento, la crisi. La scarsità di analisi sulle diverse vie d'uscita è dannosa: nel pubblico a forza di non conoscerle chiaramente e di non esplicitarle verrà il momento in cui si stringerà la rappresentazione non solo simbolica ma anche politica della questione.

L'esito è di abbassare la fiducia perché si alimenta l'immagine che nel pubblico l'imprenditore opera in un certo senso contro il suo interesse, procura fallimenti, procura disfunzioni. Tornando al tema di Hirschmann ci dice: attenzione perché se l'aspetto pubblico, il bene pubblico viene portato alla luce e trattato in questo modo, la defezione diventa continuo malcontento e siccome non c'è possibilità di uscita alternativa per acquistare altrove questi beni e servizi, si intacca l'aspetto di lealtà che sostiene il legame sociale, la piena regolazione e integrazione della convivenza. Quella che viene immaginata come autonomia (io posso fare senza di te) è "disintegrazione sociale".

Se pensiamo che ancora oggi non può essere assicurato il fine del benessere generale se non con la gestione di alcune funzioni integrative da parte del pubblico che rimane l'unica possibilità nell'assicurare la riduzione della conflittualità sociale e la soddisfazione di certi bisogni, non è preoccupante la critica di matrice economicista, è preoccupante che questa sia strumentalizzata e disgiunta dal valore fondamentale ed insostituibile delle istituzioni pubbliche, bene comune da preservare nella duplice veste di luoghi di governo e di gestione dei servizi alla collettività.

BIBLIOGRAFIA

- C.P. Cella "Non di solo Mercato",
Ed. Lavoro, Origami, RO, 1994
- A.O. Hirshmann "Lealtà, defezione, protesta",
Ed. Bompiani; MI, 1982 (ed. originale, Havard, 1970)
- F. Olivetti Manoukian, "Produrre Servizi"
Ed. Il Mulino, BO, 1998
- C.D. Nacamulli, A. Rugiandini (a cura),
"Organizzazione e mercato", ed. Il Mulino, BO, 1985

