

Progetto

Didattica & Apprendimento degli Adulti
Didaktik & Erwachsenenlernen
Teaching & Adult Learning



Bolzano - Bozen
30-31 / 03 / 2006
Alto Adige - Südtirol (Italy)

Abstract

Scenari della globalizzazione. Dall'agorà all'auditorium.

Il New Public Management: l'avventura di un paradosso tra legalità e legittimazione

Realizzato da

Giuseppe Armani

Resp. della progettazione e della metodologia formativa -TUTOR spa

Resp. SG Qualità Comune di Fiorenzuola d'Arda (PC)

Area tematica: *Valori e culture/Werte u. Kulturen*

Workshop: *Dove siamo/Wo sind wir*

Nelle azioni di comunicazione organizzativa di Pubblici Servizi, area generale a cui riferire il processo di costruzione partecipata della Carta dei Servizi di un Comune di medie dimensioni oggetto di analisi del presente contributo, il discorso dominante veicolato dalla Normativa e dal New Public Management presuppone una funzione all'organizzazione: proporre un beneficio al sistema dell'Utenza, rendere un'utilità alla cittadinanza, comportare risultati di profitto sociale, di efficacia relazionale e gestionale. Questo discorso che tende ad imporsi attraverso assunti spesso precategorizzati in una sorta di auto-evidente fondatezza e legittimità adotta a codifica del senso dell'organizzazione di servizi l'efficienza e l'efficacia gestionale: in una parola il paradigma manageriale. Sul piano scientifico della consulenza professionale conduce ad una ricerca applicata funzionalista e utilitarista il cui obiettivo prevalente riposa nel migliorare l'efficacia ed ottimizzare il funzionamento della "macchina burocratica" accompagnandone l'uscita da quella sorta di "clausura giuridica" in cui è rimasta confinata per anni. Sul piano più propriamente della policy nuove parole d'ordine prendono la scena: governance, accountability, partecipazione. Il modello repubblicano centrato su uno Stato interventista garante della solidarietà ha sempre meno a che fare con le visioni che si stanno affermando. Secondo gli attori (ora stakeholders) la nozione di servizio pubblico può ricoprire definizioni alquanto differenti. Rispetto alla generalizzazione dell'individualismo democratico si evidenzia come fenomeno caratterizzante il processo di modernizzazione (post?trans?) delle nostre società la necessità del passaggio da una legittimazione di tipo tradizionale (meta-sociale, eteronoma) ad una legittimazione di tipo post-moderno (intra-sociale, autofondativa). La modernizzazione è qui percepita come il rifiuto di cercare altrove

se non in sé stessi la propria normatività. A livello politico si tratta di società alle prese con il problema delle loro autoistituzionalizzazione. L'ipotesi epistemologica di sfondo del paper è quella di provare ad evidenziare, attraverso una finestra osservativa limitata, un momento intermedio nella metamorfosi in gioco, una sorta di "transfert ideologico" dove il nuovo, l'adesione al cambiamento, deve comporsi, secondo un processo di controllo di continuità, con il familiare, ovvero tramite «il compromesso con una visione "religiosa" anche se ormai trasfigurata e secolarizzata di un ordine stabile e conosciuto perché dettato dal di fuori» (M. GAUCHET). Il pluricentrismo osservabile di forme emergenti di regolazione del sociale e del politico, legate alla crescente frammentazione del potere determinata dalla perdita di legittimazione della sovranità dello Stato, sembrano trovare nell'affermazione di una "ragione procedurale" (M. WEBER) un formidabile paradigma che minaccia (irreversibilmente?) una visione integrata dell'ordine politico. Il dovere della produzione di sé precede la sua necessità per il tramite di una civilizzazione iper-tecnologica che trova nel culto neoliberale delle possibilità offerte dalle transazioni di mercato nuove condizioni di legalità. Tale fenomeno se da un lato segna la rimessa in discussione del ruolo regolatore della Pubblica Amministrazione dall'altro comporta la destabilizzazione della coerenza tradizionale del sistema giuridico nella sua portata societaria, moltiplicando i contatti tra una regolazione giuridica diversificata e il "sociale" non giuridico. La diffusione delle teorie economiche della regolazione è centrata sull'enfasi del "contratto" quale quadro strutturante le transazioni reciproche che lasciano al singolo individuo il problema della legittimità e della responsabilità. Il fuoco del contributo tenta di delineare, attraverso la ricostruzione e analisi critica del processo partecipativo di Costruzione della Carta dei

Servizi del settore Socio - educativo del Comune di Fiorenzuola d'Arda (gennaio-dicembre 2005) nel quadro delle azioni previste dalla norma ISO 9001:2000 per il mantenimento della certificazione, come in questo costante processo vi sia una precipitazione del problema della distinzione e dell'articolazione tra regolazione giuridica e regolazione sociale in una direzione più propriamente economicista. Proprio nella proposta di una Carta dei Servizi che si pone a livello fondativo, là dove l'azione pubblica si vorrebbe chiarificatrice e innovativa, sarebbe legittimo attendersi un testo sufficientemente esplicito per tradurre le nuove finalità del servizio pubblico in obiettivi precisi, valutabili e realizzabili. Termini quali servizio, pubblico, utente, cittadino, cliente, amministrato sono riattivati senza posa nel discorso ed elevati al rango di concetti la cui messa in opera (logistica, strumentale, organizzativa) lascia intravedere strategie plurali e differenti (quando non contraddittorie) attivate contemporaneamente. Considerando l'organizzazione più propriamente come uno spazio privilegiato di sperimentazione, anche se parziale, del fare insieme, luogo dell'attuazione quotidiana dell'efficacia simbolica, il paper intende assumere una postura critica allo scopo di esplorare il

senso, sovente implicito, delle azioni di comunicazione organizzativa e dei processi partecipativi. Una postura critica consiste nel distacco da un'adesione a modelli dominanti. Per raggiungere tale obiettivo si tratterà in primo luogo di rompere con le precategorizzazioni del linguaggio cosiddetto "professionale" che costruiscono il "campo" in una prospettiva "strumentale". Una seconda rottura andrà compiuta rispetto all'approccio "oggetto" (nel caso specifico: contenuti informativi e comunicativi e modalità di redazione della Carta) da abbandonare in favore di un approccio "processuale". Questo décalage dell'angolo di osservazione, potrà produrre una rottura e aprire ad una ridefinizione del costruito stesso di organizzazione pubblica di servizi. Attraverso categorie sovraordinate di analisi, coppie euristiche di etimi (es.: Bene comune/Capitale Sociale; Bene collettivo/Interesse generale; Fiducia/Affidabilità; Statuto/Norma; Autorità/Responsabilità) il glissement semantico operato dal dispositivo d'azione verrà proposto quale possibile semiosi di una più profonda trasformazione in atto: il passaggio più globale da una comunità (cum-munus) ad una comunitarietà (cum-unus), il compiersi di una progressiva individualizzazione-flessibilizzazione del legame sociale.