

16 dicembre
ore 9:15
sala A

Sessione parallela 5

La statistica ufficiale al servizio della trasformazione della Pubblica Amministrazione

Coordina: Biagio Mazzotta

Analizzare i successi e i fallimenti della misurazione dei risultati nella PA.
Sottolineare il ruolo del Sistan nella realizzazione di attività integrate e coordinate, finalizzate alla misurazione dell'attività e dei servizi/prodotti della Pubblica Amministrazione.

La statistica ufficiale al servizio della trasformazione della PA*Efisio Espa***La misurazione dell'attività delle amministrazioni pubbliche e la valutazione delle *policies***

La relazione si concentra su due aspetti principali: da un lato, l'utilità di un flusso più regolare di dati e di informazioni sul disegno e l'attuazione delle politiche pubbliche e, dall'altro, la costruzione di elementi minimi di carattere organizzativo necessari a livello di singola struttura amministrativa, per generare quel bagaglio di conoscenze senza le quali sia le pratiche della valutazione sia una piena implementazione del sistema di controlli esistente (controllo di gestione, strategico, valutazione dei dirigenti) diventano esercizi poco significativi, se non addirittura impossibili. L'attenzione si concentra sui problemi attualmente esistenti nella disponibilità di dati ai fini della valutazione e dei controlli sulle politiche pubbliche e, pertanto, sulle esigenze, talora molto diversificate e tuttora esistenti, di informazione statistica. L'organizzazione di una più ampia e comunque rigorosa informazione di carattere statistico viene vista innanzitutto attraverso l'ipotesi di una collaborazione più stretta tra singole amministrazioni e le istituzioni preposte alla produzione e raccolta dei dati (Istat in primo luogo, naturalmente), rafforzando quindi – e in alcuni casi costruendo – quel sistema di relazioni istituzionali e tecniche all'interno delle AA.PP. la cui necessità aveva portato alla nascita del Sistan.

La statistica ufficiale al servizio della trasformazione della PA*Stefania Baldassari***L'impiego della *customer satisfaction* per la valutazione dell'efficacia esterna nelle attività delle pubbliche amministrazioni**

Dagli anni Novanta in poi si è verificato un progressivo cambiamento nel modo di pensare il rapporto Stato-cittadino e, parallelamente, si è instaurata la cultura della misurazione del risultato. Le istituzioni statali e locali devono tendere a migliorare la risposta alle esigenze dei cittadini, sempre più consapevoli dei loro diritti. Ancora oggi, rimane la pressante esigenza di allineare i crescenti bisogni espressi dalla collettività con le prestazioni reali delle strutture pubbliche che, anche se in miglioramento, riescono con fatica a “tenere il passo”. Tutto ciò richiede l'adozione, per quanto possibile, di logiche e strumenti analoghi a quelli utilizzati nel mercato concorrenziale: la *customer satisfaction* costituisce uno degli strumenti utili all'ascolto delle aspettative della comunità e alla valutazione dell'efficacia dei risultati. Tuttavia, nell'odierna situazione, non ci si deve limitare alla fondamentale misurazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi ma è necessario che l'utilizzo della *customer satisfaction* si accompagni a un indirizzo innovativo reale di *policy*: generare un processo virtuoso verso il miglioramento continuo della qualità del servizio e della qualità della vita, verso una crescente fiducia del cittadino nei confronti delle istituzioni, verso la consapevolezza del cliente-utente di aver speso bene le proprie risorse e il proprio tempo. La “vocazione al servizio reso” dovrebbe iscriversi nel codice genetico della Pubblica Amministrazione.

Al fine di ragionare su un caso reale, sarà presentata un'applicazione della *customer satisfaction* avviata da diversi anni nella Regione Marche sulla qualità percepita dagli utenti del trasporto pubblico locale su gomma. Partendo dalle esigenze del settore, saranno esplicitate, con senso critico, le modalità e le fasi di attuazione, nonché i risultati emersi di supporto alle azioni di miglioramento del servizio e alle scelte di programmazione del settore.

In questo contesto di riferimento, quale spazio alla statistica ufficiale? Non c'è dubbio che le metodologie statistiche, usate all'interno del Sistema statistico nazionale, sono uno strumento indispensabile per la realizzazione della *customer satisfaction* e che l'utilizzo di sistemi informativi statistici è a garanzia della qualità delle informazioni prodotte.

La statistica ufficiale, per agevolare la trasformazione della Pubblica Amministrazione, non si deve limitare alla produzione di indicatori di contesto e di risultato ma, soprattutto, deve agevolare la realizzazione di un insieme di regole generali condivise, sulle quali sviluppare sistemi informativi coerenti con una sistematica valutazione delle politiche. Comunque, la statistica deve in ogni caso assicurarsi che le attività proposte siano sostenibili in quanto, in tempi di risorse scarse, diventa sempre più importante che si colleghino le risorse impiegate con la produzione di informazioni qualitative e realmente utili a coloro che le ricevono.

Più in generale il ruolo della statistica deve essere rivolto al costante supporto all'innovazione e deve porsi nell'ottica di uno dei motori verso il cambiamento.