

E' latente una convergenza culturale sull'idea di produttività della Pubblica Amministrazione.

Qualcuno s'è indignato per le vignette, inserite sul sito del Ministero della Funzione Pubblica, che altro non possono rappresentare che una divertente parodia del Ministro e della sua "crociata" contro l'assenteismo nel Pubblico impiego (?). Probabilmente lo scopo delle vignette pubblicate sul sito è quello di estendere la visibilità dell'operato del Ministro, che fingendo un atteggiamento di autoironia scopre la propria vena di narcisismo.

Ho letto una lettera indirizzata al direttore generale dell'Agenzia delle Entrate, che chiedeva giustizia della pubblicazione delle vignette su un sito di tale rilevanza istituzionale, accreditando alle stesse un effetto di infamia sul lavoro degli impiegati pubblici.

Il rischio di cadere in un "ammasso" mediatico è reale.

Vignette di quel genere si possono realizzare e sono realizzate per tutte le "categorie" di questo paese. O no?

Al contrario, possiamo utilizzarle per una lettura diversa, a partire dalla vignetta nella quale il Ministro è nel gabinetto per controllare la "pausa pipì" dei dipendenti del Ministero della Funzione Pubblica: una luogo comune del passato, dei tempi della nascita e dello sviluppo industriale.

Un'immagine che riassume in maniera esaustiva la cultura degli anni della rivoluzione industriale, durante i quali nelle fabbriche della produzione di massa realmente le porte dei gabinetti erano fornite di spioncini, che consentivano ai capi reparto di controllare se effettivamente l'operaio era impegnato nei propri bisogni fisiologici. Allora non era uno scherzo e la pressione psicologica sul lavoratore era quotidiana e di disumana intensità.

Parliamo del passato remoto ma sembrerebbe con grande attualità, perché a guardare le vignette dobbiamo dedurre che la cultura della produzione di massa è tra noi e ancora permea gli assetti organizzativi del lavoro, rappresentati solo sulla carta secondo strutture e processi contemporanei.

Ci confrontiamo attingendo alla cultura dei primi decenni del novecento, sviluppatasi con le analisi sociali e industriali "per grandi numeri". Come dire: "... possono scegliere l'automobile del colore che vogliono l'importante è che la scelgano nera". Così dalle fabbriche di Henry Ford ogni giorno venivano prodotte solo automobili nere.

L'intera organizzazione del lavoro era impostata e controllata per produrre solo automobili nere.

I tempi di realizzazione delle automobili nere erano il risultato degli automatismi di funzionamento della catena di montaggio, di cui il lavoratore era uno dei tanti ingranaggi. La produttività accompagnava la velocità di scorrimento della catena di montaggio. In questo contesto, l'operaio robotizzato, parte della catena di montaggio, non poteva fermarsi, non poteva assentarsi senza recare pregiudizio all'ottimizzazione degli automatismi della struttura produttiva.

La produttività era misurata in una dimensione di grandi numeri, con un unico riferimento: le quantità di prodotto realizzate.

Se le interruzioni dello scorrimento della catena di montaggio rappresentavano l'unico costo significativo in una economia nella quale il ricavo marginale (ricavo dell'ulteriore unità prodotta) restava tendenzialmente maggiore al corrispondente costo medio, allora organizzare il lavoro significava controllarne essenzialmente l'impostazione e l'esecuzione assegnate in partenza.

Organizzare era sinonimo di controllare.

E tanti erano i direttori di fabbrica che provenivano dalle Forze Armate, ancor oggi un titolo importante per accedere ai vertici delle Pubbliche Amministrazioni.

Il Ministro parla di grandi numeri ma relativi a circoscritte Amministrazioni e si può anche leggere, in qualche "corsivo" di controparte, che il trend di diminuzione delle assenze per malattia è in atto già dalla fine degli anni novanta. Ai grandi numeri si risponde con altri grandi numeri. Alla retorica degli impiegati fannulloni con la retorica degli impiegati autodidatti che svolgono mansioni superiori al loro inquadramento economico e con l'utilizzo dei propri mezzi.

Quello che è latente in questo scenario (in realtà non tanto più latente, considerati gli inaspettati e sempre più frequenti rigurgiti) è una certa convergenza culturale tra chi controlla e dirige e chi rivendica il riconoscimento del proprio lavoro e della propria professionalità: una cultura di computo, priva di orizzonti progettuali.

Il Ministro attacca e porta a 11 le ore giornaliere per la visita medica fiscale, diffonde percentuali di assenteismo relative a comparti circoscritti della Pubblica Amministrazione e nella successiva comunicazione dei mass media diventano le percentuali di tutta la Pubblica Amministrazione. Si resta nell'ambito dei grandi numeri, nonostante vengano trascinati in gioco settori della Pubblica Amministrazione estranei alle percentuali di assenteismo denunciate dal Ministro. Ma la leva speculativa dell'assenteismo fa "audience" e consente al Ministro di bloccare la corresponsione degli incentivi di produttività per le Agenzie Fiscali, dichiarando che saranno assegnati con nuovi criteri, per premiare il merito. In realtà è evidente la necessità di prendere tempo in mancanza di una liquidità di cassa.

Sulla questione del merito sono tanti gli impiegati pubblici che concordano. C'è chi si è spinto anche nelle prime valutazioni del merito, utilizzando una misurazione ponderata del prodotto realizzato, ponderata alla difficoltà di esecuzione. Difficoltà misurata in termini numerici, proporzionali al valore monetario della pratica trattata. Agli interventi per grandi numeri si risponde per grandi numeri: alle percentuali di assenteismo (che non appartengono al personale di questa Agenzia) si risponde con le percentuali di incremento delle riscossioni fiscali in questi ultimi anni.

I numeri hanno certo la loro importanza nei settori di produzione dei beni di consumo, ma nell'ambito della realizzazione dei servizi pubblici, con un elevato grado di differenziazione e complessità, finiscono per fornire giustificazioni e soluzioni di facciata a problematiche che si incancreniscono nel tempo.

In altri termini l'attività di una Pubblica Amministrazione moderna non è quella di produrre "automobili nere". Il controllo sulla Pubblica Amministrazione non può essere quello di ridurre la spesa in modo generalizzato.

Una Pubblica Amministrazione produttiva deve essere una realtà organizzativa che si adegua tempestivamente alle esigenze dei mercati e della vita sociale. Uffici organizzati sulla base di un dinamismo operativo in piena autonomia territoriale e di unità produttiva, ma in una rete di comunicazione continua tra unità operative appartenenti ai vari centri di responsabilità istituzionale, nazionali e territoriali. Non è possibile che un lavoratore straniero debba sbattersi tra ufficio Sanitario e Agenzia fiscale per regolarizzare una tessera sanitaria. E né in un ufficio né nell'altro c'è un impiegato che parla inglese. Sono presenti e hanno realizzato il prodotto, ma con quale efficacia? L'Agenzia ha stipulato convenzioni con le Università e abbiamo Master di primo livello di cui non si riesce a cogliere il senso, considerato che non ci sono ore per svolgere la formazione interna di primo livello, con benedizione per l'inglese, l'informatica, l'innovazione delle procedure. Una Direzione Regionale è in esubero di 60 persone e per trasferirle in altri due uffici, ai piani inferiori di uno stesso stabile o in un altro a 30 metri di distanza, concordiamo una procedura che, se non ci saranno interruzioni di sorta, durerà tre anni.

E' sufficiente fare mente locale, attingendo ognuno alla propria esperienza di vita, per concludere che il problema dei servizi della Pubblica Amministrazione non è legato alla quantità del prodotto realizzato ma alla sua qualità; mentre la struttura organizzativa di questa Amministrazione Pubblica è poco produttiva perché rigida, assolutamente rigida e verticistica.

Se volessimo pensare in termini economici la produttività della Pubblica Amministrazione, la dovremmo pensare direttamente proporzionale all'elasticità dell'offerta dei servizi pubblici. Invece, l'offerta dei servizi pubblici risulta rigida e verticistica, a volte senza senso quando pensiamo a unità ospedaliere con 28 posti letto e oltre 250 dipendenti (Corriere della Sera dell'altro ieri).

Possediamo una straordinaria ricchezza di risorse umane, gente che ha voglia e umiltà di fare e a queste persone bisogna garantire un'autonomia operativa, delegare potere organizzativo oltre che responsabilità operativa, costruirgli una carriera lavorativa e retribuirli con premi corrispondenti al loro livello di autonomia ed efficacia nel lavoro. A queste persone bisogna chiedere flessibilità e multifunzionalità, come alle unità produttive bisogna chiedere un vero gioco di squadra.

Ma per raggiungere la produttività e premiare il merito, in un sistema economico e sociale che necessita di ottimizzare dinamismo e differenziazione, bisognerebbe tagliare le parti obsolete o senza alcuna funzionalità, bisognerebbe progettare e pianificare l'organizzazione guardando al futuro e non con l'obbiettivo, neppure tanto velato, di assegnare ancora risorse economiche a chi vanta presunti meriti passati o addirittura in base alla posizione gerarchica di controllo.

Se ci saranno nuovi criteri di distribuzione dei premi di produttività, così come preannunciato dal Ministro, ciò avverrà presumibilmente con l'attivazione degli strumenti di

valutazione del personale. E' questa sarà un'altra storia infinita, considerata la cultura manageriale che accompagna le procedure per valutare le competenze del personale, della quale un esempio emblematico è stato l'esito della procedura svolta tra il personale chiamato, nei grandi uffici, ad esprimere una preferenza in ordine alla nomina dei capi team. Nell'ufficio di Bari 2 l'esito è segreto a tutt'oggi, né compare nei provvedimenti di nomina dei capi team. Ma, come è stato detto da più parti, in perfetta convergenza culturale, "non era vincolante". Ci sarebbe da chiedersi se lo sarebbe stato in una realtà imprenditoriale della "top class" privata italiana, alla quale spesso fa riferimento nei suoi discorsi il Ministro della Funzione Pubblica.

Allora, il confronto sindacale si sposterà maggiormente all'interno degli uffici periferici e potrebbe significare una contrattazione di secondo livello più significativa, alla quale bisognerà preparare anche le R.S.U.. Cosa che non è avvenuta in occasione degli interPELLI ex art. 17 e 18 dell'ultimo contratto integrativo.

Bari, 13/08/2008

Sante Giannoccaro - Agenzia delle Entrate - Componente RSU Ufficio locale di Bari 2 - Segretario Provinciale aggiunto Entrate di Bari.