

LE NUOVE DOMANDE SOCIALI E IL FATTORE TEMPO NELL'AZIONE DI RIFORMA

di Massimo Paci

1. Il mercato dei servizi

Molti interventi hanno affrontato il problema cruciale della efficacia dei servizi pubblici e della pubblica amministrazione. Vorrei portare qualche ulteriore riflessione su questo problema, a partire dal mutamento radicale che sta avvenendo nella società e vorrei anche che occorre far fronte in tempi relativamente brevi da parte del settore pubblico a questo nuovo tipo di domande, che provengono dai «cittadini-consumatori». Oggi, certo, abbiamo la sfida di riformare il rapporto di lavoro nel pubblico impiego e di rendere più efficienti i servizi. Ma tutto sommato non ci si rende conto che, se lo Stato non è in grado di fornire servizi che la società richiede, essa trova poi le sue soluzioni. Voglio dire che oggi si sta manifestando non soltanto una domanda più articolata e differenziata di nuovi servizi ma si stanno anche delineando nuove risposte sul piano della tecnologia e dell'organizzazione. Oggi sono disponibili forme nuove di soddisfazione dei bisogni sociali che, se non vengono fatte proprie dal settore pubblico, vanno perse definitivamente a vantaggio del settore privato. Allora non avremo una «privatizzazione del rapporto di pubblico impiego», ma una concorrenza agguerrita e vincente da parte del settore privato dei servizi. Una quota sempre maggiore della domanda di servizi finali verrà soddisfatta dal settore privato, *tout court*. Quindi, da un lato, occorre che noi ci chiniamo, per così dire, a riflettere sui modelli di consumo, sulla nuova domanda emergente della società. Dall'altro, che teniamo presente le *chances* che oggi si aprono al settore pubblico, dal punto di vista della tecnologia, per poter offrire una risposta efficace a questo nuovo tipo di domanda.

La rigidità dell'offerta di servizi pubblici, l'uniformità, la standardizzazione che è stata storicamente necessaria (che è stata, anzi un pregio, in nome dell'uguaglianza che lo Stato doveva perseguire

verso i cittadini) oggi incontra dei limiti nei confronti di una domanda da parte dei cittadini-consumatori, sempre più differenziata, dinamica, varia. Si è parlato di bisogni secondari, di bisogni post-materialisti, etc. È certo che siamo di fronte a delle modificazioni notevoli della domanda. Per esempio, oggi si intravede un processo di ridefinizione del welfare, nel senso che la domanda proveniente dai settori dell'educazione o della salute, tende a fondersi con alcuni interessi provenienti dal tempo libero e dagli stili di vita. Questa domanda è oggi catturata prevalentemente dal settore privato che, offrendo servizi nuovi, sta entrando sempre più nei settori della salute, del tempo libero, dello sport, delle attività che stanno a metà strada tra la sanità e il tempo libero, tra l'educazione e il tempo libero, utilizzando beni tecnologicamente avanzati già disponibili e che sempre più saranno disponibili in futuro e che permettono di integrare attrezzature private o domestiche, sistemi di monitoraggio della salute e della performance fisica, e programmi computerizzati che fissano standard e obiettivi per lo stile di vita, per la dieta, per l'esercizio fisico, per la prevenzione in campo sanitario. Quindi bisogna stare molto attenti, perché il fattore tempo può diventare cruciale nel giro di pochi anni.

2. Il settore pubblico può essere rilanciato

Questo ampliamento della gamma dei servizi può anche essere realizzato dal settore pubblico. Le nuove tecnologie infatti permetterebbero di introdurre nel settore pubblico, quella versatilità che è oggi necessaria e che, se sfruttata adeguatamente, potrebbe rilanciare il settore pubblico stesso. È chiaro che noi andiamo verso una società che domanderà sempre più servizi moderni e differenziati e nella quale, tra l'altro, la occupazione che si potrà creare sarà nel settore dei servizi. Quindi l'idea che si debba per forza ridurre l'occupazione del settore pubblico, tagliare la spesa pubblica, è un'idea sbagliata. Guardando anche gli altri paesi europei, le residue speranze che ci sono di aumentare l'occupazione, di far fronte ai problemi della disoccupazione, sono legate ad un'espansione del settore dei servizi. E, di nuovo, qui la sfida è tra un settore privato che si sviluppa probabilmente per soddisfare esclusivamente una domanda proveniente dalle classi di reddito medio alto, offrendo beni o servizi relativamente costosi, e un servizio pubblico che riesce a raccogliere questa sfida e crea, insieme, nuovi strumenti per soddisfare la domanda emergente e nuova occupazione. Abbiamo di fronte a noi una sfida decisiva.

Esempi di nuovi servizi nel settore pubblico già si intravedono, ma dovrebbero essere più al centro della nostra attenzione. Per esempio in Italia si comincia a parlare del cosiddetto telesoccorso o della comunicazione di emergenza per le persone anziane o malate. Altrove si ha l'introduzione di sistemi video di informazione sui servizi di trasporto, con i tempi di attesa annunciati alle varie fermate, oltre che con gli orari e i percorsi. Sono pensabili sistemi di computer per fornire informazioni sulle prestazioni sociali e previdenziali con terminali presso gli enti locali o anche i sindacati o i patronati, per favorire la conoscenza rispetto alle prestazioni offerte, o alle pratiche previdenziali. Già oggi l'Inps ha un programma di avanzata computerizzazione: è su questo piano che si tratta di raccogliere la sfida delle nuove tecnologie e della nuova domanda di servizi che emerge.

3. Scelte non neutrali

Le pubbliche autorità portano una grave responsabilità su questo piano: dalle loro scelte può dipendere il tipo di nuovi servizi e di nuova occupazione che accompagnerà la diffusione di queste nuove tecnologie della comunicazione e dell'informazione. Per esempio, sul piano delle infrastrutture il tipo di rete per telecomunicazioni che verrà posto in essere non è privo di conseguenze sociali. Da esso dipenderà la possibilità o meno di dar vita facilmente a dei sistemi interattivi a livello di comunità su iniziativa delle amministrazioni locali, che possono da un lato soddisfare la domanda dei servizi, ma dall'altro anche creare occupazione nel settore pubblico. Da esso dipenderà per esempio la possibilità di rendere competitivi i servizi pubblici di informazione *on line*, come si dice, rispetto ai *data-banks* privati. Questi ultimi vengono forniti su supporto e permettono uno «stoccaggio» domestico che poi, appunto, il cittadino sfrutta privatamente. Si confrontano qui due «filosofie» di sviluppo tecnologico che nella letteratura francese vengono contrapposte nei termini di *privatique* e *télématique*. C'è uno scontro tra un'impostazione privatistica e una che può favorire di più l'intervento del settore pubblico. Si tratta di capire insomma se saremo in grado di utilizzare queste nuove tecnologie solo allo scopo di razionalizzare i servizi esistenti (e, in questo modo avremo soltanto delle perdite sul piano dell'occupazione) o se queste nuove tecnologie saranno sfruttate in modo da sviluppare nuovi servizi e ampliare la gamma degli attuali, andando incontro alla crescente diversificazione della domanda e alla innovazione degli stili di vita e dei modelli di consumo. Insomma i cittadini saranno incentivati

a ricorrere al servizio privato, via i sistemi di computer, o sarà data loro la possibilità di accedere ai migliori servizi pubblici socialmente ricchi e gratificanti?

Ecco, questa mi sembra una problematica che forse aveva diritto di entrare nel dibattito, perché su questa alternativa di fondo si gioca la possibilità di vincere la scommessa sull'efficacia dei servizi pubblici. Si tratta di far fronte, ripeto, alle trasformazioni della società italiana e quindi di permettere al settore pubblico di ammodernarsi e di vincere la concorrenza del settore privato. Io non so se la riforma del rapporto di lavoro nel settore pubblico è assolutamente necessaria a questo scopo. D'Alberti dice che, guardando all'esempio francese, noi ci accorgiamo che è possibile all'interno di una struttura strettamente pubblica o pubblicistica raggiungere egualmente la efficacia e la efficienza del servizio. È certo però che, nella misura in cui la «privatizzazione» del rapporto di lavoro nell'impiego pubblico, permette una maggiore flessibilità delle forme del lavoro, essa sicuramente può favorire l'utilizzo di queste nuove tecnologie e la soddisfazione di questa più variegata domanda di servizi che a mio avviso emerge oggi dalla società, e con la quale bisogna confrontarsi. Noi possiamo discutere ancora due o tre anni su queste prospettive di riforma giuridica e istituzionale del settore pubblico, ma a quel punto sarà troppo tardi per intervenire, perché la società, come dicevo all'inizio, pone i problemi, ma poi trova anche le soluzioni *di fatto*, e tra due o tre anni, se le cose restano immutate nel campo dei servizi, sarà il settore privato ad avere vinta la partita.