

La funzionalità degli uffici dell'Amministrazione Regionale

Le Pubbliche Amministrazioni, sia centrali (Ministeri e relativi Organi Tecnici), sia periferiche (Regioni, Province, Comuni, Enti locali), sono oggi chiamate da un lato, a tutelare i bisogni dei cittadini (salute e sicurezza, educazione, mobilità, lavoro, opere pubbliche, ecc..), tramite la funzione loro propria di regolamentazione e controllo delle attività di produzione di beni e servizi e della vita sociale in genere, dall'altro, a realizzare opere e fornire servizi di pubblica utilità (sanità, scuola, trasporti, ambiente, energia, servizi pubblici tecnologici ed amministrativi vari).

Nello svolgimento di tale attività acquisisce sempre più rilevanza il modello di gestione adottato nella Pubblica Amministrazione, dal momento che già dalla legge 241/90 venivano sanciti i principi di trasparenza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa, per arrivare al 2006 anno in cui il Ministro per le riforme e le innovazioni nella PA ha emanato una direttiva che esplicita, come linee guida di un Sistema volto al perseguimento dei principi sopra richiamati, le metodologie e i modelli di gestione tipici di un Sistema di Gestione per la Qualità, auspicandone l'adozione in tempi brevi da parte delle Amministrazioni.

L'indagine mirava a comprendere il grado di conoscenza e consapevolezza da parte della classe dirigente della Regione Siciliana degli strumenti metodologici atti ad implementare un "Sistema di Gestione per la Qualità" all'interno delle strutture amministrative, l'individuazione delle criticità che ostacolano l'adozione di un modello conforme ai principi richiamati nella direttiva del Ministro.

La ricerca è stata realizzata mediante la somministrazione di appositi questionari indirizzati a testimoni privilegiati quali i Dirigenti generali, un campione di dirigenti degli Assessorati regionali e un campione rappresentativo dell'utenza. Questa somministrazione era orientata all'acquisizione delle informazioni necessarie a misurare le performances delle PPAA sia sotto il profilo della misurazione della Customer Satisfaction, sia dal punto di vista dei soggetti che operano all'interno di tali amministrazioni.

Il questionario da somministrare agli utenti è stato composto da domande a risposta chiusa e domande a risposta aperta che hanno consentito di elaborare degli indicatori utili a una valutazione oggettiva del livello di Soddisfazione dell'Utente.

Il questionario sottoposto all'interno delle Amministrazioni invece aveva una struttura che, attraverso la somministrazione di domande a risposta chiusa e a risposta aperta, ha consentito di giungere a:

- 1) una valutazione dello stato dell'arte,
- 2) l'individuazione di quelle criticità che ostacolano l'adozione di un modello che si possa rifare ai principi richiamati nella Direttiva del Ministro,
- 3) la raccolta di informazioni in merito alle possibili soluzioni per far fronte a tali criticità.

La ricerca è stata il frutto della collaborazione di un team di ricerca diretto dal prof. Salvatore La Rosa e costituito dai dottori Renato Magistro, Daniela Mori appartenenti alla faculty dell'ISIDA e dalla dottoressa Isabella Munda dottore di ricerca in "Controllo statistico della qualità".