

LA MISURA DELLA PREVENZIONE

Ignazio Drudi

- La logica perversa degli indicatori: la degenza ospedaliera è decisa in funzione dell'indice di occupazione dei posti letto, gli esami universitari diventano più facili o difficili a seconda della durata programmata degli studi etc..
- L'obiettivo dei servizi pubblici non è più la pubblica utilità ma il conseguimento del livello ottimale dell'indicatore
- Quando il processo di valutazione non è condiviso e partecipato, ma calato dall'alto, per chi subisce la valutazione eterodiretta è facile adeguare la sua attività in modo da massimizzare gli indicatori previsti
- E' ora di fare un salto nella cultura della valutazione, per anni abbiamo premuto perché una qualche forma di valutazione fosse praticata nel pubblico, adesso che i primi vagiti cominciano a sentirsi nei corridoi degli enti pubblici, è già il momento di svezzare il bambino e di insegnargli a camminare

Cominciamo a ragionare:

1. C'è servizio e servizio: una prima tassonomia per specificità (quante persone riguarda) e finalità. Ogni tipologia di servizio si presta a diverse valutazioni. Non c'è ricetta unica. Ogni tipo di servizio richiede un mix diverso di valutazione di efficacia ed efficienza.
 2. Anche il concetto di efficacia richiede precisazioni. Se il servizio è specifico la domanda è quella classica "l'intervento risponde ai bisogni che lo hanno generato?", ma se il servizio è generale diventa dominante la customer satisfaction
 3. La stessa articolazione vale per l'efficienza. Nel caso di alta specificità bisogna chiedersi "i risultati giustificano i costi?", ma nel caso di servizi generalizzati la domanda diventa "i costi sono competitivi? Siamo al livello minimo di costo?"
- Chi è l'agente della valutazione? Può forse esser un tecnico? NO! Statistici, ingegneri e qualsiasi altra figura esterna non sono in grado di reggere il processo di valutazione. E' solo l'organizzazione che può valutarsi. Affidato ai tecnici il processo diventa banale e meccanico. Fatta la legge, trovato l'inganno, cioè definito l'indicatore, facile trovare il comportamento che lo massimizza senza cambiare nulla
 - Il coinvolgimento e il cambiamento sono il punto chiave della valutazione. Siccome mira al cambiamento consapevole e condiviso, la valutazione è definitivamente provvisoria, contraddittoria, locale. Se la si cristallizza in un vademecum o, peggio in una legge non solo avvizzisce e muore, ma diventa strumento di conservazione e di paralisi.
 - La mania recente secondo la quale tutto va misurato, quantificato e deve adeguarsi ad indicatori preconfezionati è altrettanto miope ed ingenua quanto quella che sosteneva che nulla si può valutare. Sta a noi difenderci da questo nuovo finto modernismo. Nessun indicatore ci esime dalla responsabilità di prendere decisioni, bene che vada può solo aiutarci.