

INDICE

Introduzione	9
--------------	---

PARTE PRIMA

Il contesto

I.	<i>Il ruolo delle amministrazioni pubbliche nella società moderna</i>	17
1.	La rilevanza strategica delle amministrazioni pubbliche nello sviluppo dei sistemi socio-economici	17
2.	Il ritardo del sistema pubblico italiano e le linee di intervento più urgenti	37
II.	<i>La modernizzazione della pubblica amministrazione. Riforme istituzionali, paradigmi innovativi e modelli di management</i>	59
1.	Livelli di intervento per la modernizzazione delle amministrazioni pubbliche	59
2.	Il contributo dell'economia aziendale e delle teorie di management al rinnovamento del sistema pubblico	73
3.	L'aziendalizzazione: una riforma incompiuta	86
4.	La riforma Brunetta	90

PARTE SECONDA

Le sfide rilevanti per il management pubblico

Premessa	97
III. <i>Incremento della produttività e responsabilizzazione sui risultati</i>	101
1. Il concetto di produttività nella pubblica amministrazione	101
2. Produttività individuale ed aziendale	103
3. Produttività e merito	111
4. Gli strumenti di controllo della produttività	114
5. Produttività e valore pubblico	121
6. La misurazione delle performance	124
7. Le valutazioni comparative delle performance	132
8. Responsabilizzazione e autonomia	135

IV.	<i>Meritocrazia e valorizzazione del capitale umano</i>	139
1.	La valorizzazione del capitale umano	139
2.	Il criterio del merito nella pubblica amministrazione italiana	142
3.	Le istituzioni pubbliche meritocratiche	150
4.	Motivazione e senso di appartenenza del personale	160
5.	Valorizzazione del capitale umano e gestione strategica delle competenze	166
6.	Politiche e strumenti di conciliazione famiglia-lavoro nelle amministrazioni pubbliche	169
V.	<i>Trasparenza ed accountability dell'azione amministrativa</i>	173
1.	Fabbisogno di accountability e strumenti tradizionali di rendicontazione	173
2.	La rendicontazione sociale	178
VI.	<i>Flessibilità, sussidiarietà ed innovazione</i>	187
1.	Flessibilità e semplificazione	190
2.	Semplificazione ed e-government	195
3.	La semplificazione del linguaggio amministrativo	200
4.	Flessibilità e propensione all'innovazione	201
5.	La sussidiarietà forma innovativa di flessibilità	206
VII.	<i>Orientamento al servizio, miglioramento della qualità e valori aziendali</i>	209
1.	L'orientamento al servizio come filosofia gestionale	209
2.	Conoscere le esigenze degli utenti	212
3.	Riorganizzare le risorse in base al percorso dell'utente	216
4.	Riprogettare le modalità di accesso	218
5.	Modelli organizzativi e personale di contatto	223

PARTE TERZA

Le condizioni per il cambiamento

VIII.	<i>La gestione del cambiamento nelle amministrazioni pubbliche</i>	231
1.	I circoli virtuosi: una visione integrata delle leve di management	231
2.	I ruoli critici del percorso di rinnovamento	237
3.	Le azioni a livello di sistema	266
4.	Il processo di cambiamento e le condizioni per la sua efficace attuazione	271
	Bibliografia	281