

Accountability e Servizio Pubblico

Scheda dell'intervento di Robert Castrucci

1. L'accountability consiste nell'impegno di un individuo o di un'organizzazione a rendere conto delle attività svolte, ad assumersi per queste una propria responsabilità e di comunicare i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi prefissati in maniera chiara e trasparente. L'accountability comprende la responsabilità per i finanziamenti gestiti ed i beni affidati.

L'accento non è posto sulla responsabilità delle attività svolte per raggiungere un determinato risultato, ma sulla definizione specifica e trasparente dei risultati attesi che formano le aspettative, su cui la responsabilità stessa si basa e sarà valutata. La definizione degli obiettivi costituisce, dunque, un mezzo per assicurare l'accountability.

Insieme al concetto di responsabilità, l'accountability presuppone quelli di trasparenza e di compliance. La prima è intesa come accesso alle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, fra cui gli indicatori gestionali e la predisposizione del bilancio e di strumenti di comunicazione volti a rendere visibili decisioni, attività e risultati. La seconda si riferisce al rispetto delle norme ed è intesa sia come garanzia della legittimità dell'azione sia come adeguamento dell'azione agli standard stabiliti da leggi, regolamenti, linee guida etiche o codici di condotta. Sotto questi aspetti, l'accountability può anche essere definita come l'obbligo di spiegare e giustificare il proprio comportamento.

Negli studi giuridici, il successo delle pratiche di accountability si spiega con il declinante potere della deferenza sociale, la progressiva diffusione di meccanismi popolari di accountability, la crescente volontà dei cittadini di trovare meccanismi per mettere in discussione il processo di formazione delle decisioni istituzionali.

Particolare attenzione è posta sulle agenzie sovranazionali, particolarmente quelle dell'Unione Europea dove, mancando di una diretta investitura popolare, si ravvisa la necessità di sviluppare adeguati strumenti di accountability.

L'accountability comporta il presupposto o almeno l'aspettativa di un comportamento teso alla rendicontazione.

L'accountability non può esistere in assenza di appropriate pratiche di rendicontazione.

→ **Occorrono strumenti in grado di "misurare" l'effettiva rispondenza delle scelte amministrative ai principi delineati pubblicamente**

2. Per la BBC, l'accountability consiste in un impegno - strutturato e organizzativo - ad essere aperta e trasparente e si declina su più piani: la pubblicazione di informazioni su come opera, sui processi di scelta circa i programmi da trasmettere e sul loro gradimento presso il pubblico; la trasparenza sui salari, sugli emolumenti e sulle spese sostenute; la pubblicazione dei verbali del board.

Nel mese di luglio di ogni anno la BBC pubblica un rapporto che revisiona e rende conto delle attività svolte nel corso dell'anno.

L'accountability è prevista negli **Editorial guidelines**, regolata nella sezione 19 (art. 19.1), subito prima degli articoli (19.2 e 19.3) che descrivono il ruolo del BBC Trust e dell'Ofcom nella governance BBC. Alla dichiarazione dell'adozione di pratiche di "rendicontabilità" segue la descrizione delle pratiche e degli strumenti utilizzati per eseguirle.

19.1.1. The BBC is accountable to its audiences. Their continuing trust in the BBC is a crucial part of our relationship with them. We will act in good faith by dealing fairly and openly with them.

19.1.2. We are open in acknowledging mistakes when they are made and encourage a culture of willingness to learn from them.

19.1.3. We will use the BBC's online presence to provide proper reporting to the public on complaints we have received, and actions we have taken.

19.2.1 The [BBC Trust](#) is the sovereign body of the BBC, its independent trustees act in the public interest. It aims to ensure that: the BBC remains independent, resisting pressure and influence from any source; the BBC's management delivers public value by providing distinctive services of the highest quality to all the people and all the communities across the United Kingdom; the BBC contributes to the standing of the United Kingdom in the world, to the economy and to British culture.

19.2.2 Its tasks include: ensuring that the BBC meets its mission to inform, educate and entertain with ambition and fulfils the public purposes laid down in its Royal Charter; ensuring that the BBC's journalism meets the highest standards of accuracy and impartiality to sustain public trust; ensuring that the BBC promotes its reputation and values around the world; appointing the BBC's Director-General; ensuring that [complaints](#) are properly handled, and acting as a final arbiter on complaints previously handled by the Editorial Complaints Unit and divisional directors; commissioning and approving these Editorial Guidelines which, as well as providing a manual of best practice for those making content for the BBC, are also used as a basis for the adjudication of complaints.

3. Esempio. Public Value Test (Trust + consultazione pubblica), procedura codificata per dare il via libera a nuovi servizi da parte della BBC, così come definite nella Royal Charter del 2007.

Il PVT si compone di due momenti separati di valutazione, il Market Impact Assessment (Ofcom) e il Public Value Assessment (Trust). Al termine delle due valutazioni, rispettivamente, sull'impatto di mercato (positivo o negativo, anche considerando le esternalità) e sul "valore pubblico" del servizio proposto dal Board, il Trust redige una proposta di via libera, contenente le condizioni di viabilità. Ogni fase del processo, compresa quella finale, è sottoposta a consultazione pubblica.

La prima decisione, presa nello stesso 2007, riguardava il lancio dell' iPlayer da parte della BBC

Il MIA aveva, tra le altre cose, segnalato:

- Gli effetti consistenti in termini di apertura del mercato e di benefici sostanziali per i consumatori;
- La possibilità di scaricare intere serie televisive (purché una puntata fosse andata in onda nei sette giorni precedenti; series stacking) e di poterle archiviare per 13 settimane potrebbe avere impatti negativi sulla concorrenza;
- Un approccio agnostico alla piattaforma (non proprietario) ridurrebbe l'impatto negativo della proposta sul mercato dei media player e del software di DRM, incrementando il beneficio dei consumatori.

Il PVA (Criteri guida: gli obiettivi pubblici della BBC; audience reach, qualità, impatto e value for money) aveva concluso che:

- PP – aiutare a fornire al pubblico il beneficio delle tecnologie e dei servizi di comunicazione emergenti;
- Reach – si potrà mantenere il volume di consumo, seguendo il pubblico verso forme di consumo non lineari; si potranno recuperare fasce di sciolto più giovanili;
- Qualità – problematica connessa alla capacità delle connessioni
- Impatto - valutazione positiva del maggior controllo del consumatore sul contenuto e per la valorizzazione di contenuti di nicchia, altrimenti trasmessi in orari scomodi.
- Value for money – il costo per ora/utente è leggermente maggiore che con tecnologie broadcast ma conviene comunque avviare il servizio perché altrimenti il pubblico si rivolgerebbe a contenuti non-BBC, con un risultante aumento significativo del costo ora/utente per i consumi rimanenti.

La decisione finale da parte del Trust ha dato via libera al nuovo servizio, limitando le richieste iniziali nel seguente modo:

- L'archiviazione ridotta a 7 giorni (dalle iniziali 13 settimane previste)
- Distinzione tra serie stackable e non-stackable
- L'utilizzo di un sistema di DRM platform-agnostic, che permetta l'accesso anche a sistemi operativi Apple e Linux.
- Tutela dei minori; sviluppare strumenti che diano ai genitori maggior potere sui contenuti accessibili ai propri figli minori.
- Si lascia aperta una porta per la disponibilità sulla piattaforma di contenuti di terze parti, necessitando il tema di ulteriori approfondimenti.

4. L'accountability necessita di un sistema di regole certe che portino a valutare i risultati prodotti in termini obiettivi e trasparenti. Ma necessita anche di una cultura manageriale e politica che guidi i comportamenti degli attori. È auspicabile che il processo di stesura della nuova convenzione Stato-Rai, oltre a stimolare una riforma della governance e della mission del servizio pubblico, indichi gli strumenti da adottare per la valutazione dell'operato dei professionisti che saranno chiamati a dirigere la nuova azienda, in modo da costringerli a una rendicontabilità chiara, trasparente e intellegibile su cui essere valutati da una parte, liberandoli dal giogo della mobilitazione e della propaganda politica dall'altra.