

# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SALERNO

---



*Tesi di Dottorato di Ricerca in  
“Marketing e Comunicazione” (XI Ciclo)*

## ABSTRACT

### **Il bilancio sociale: strumento di rendicontazione e comunicazione negli Enti locali.**

**Candidato**

*Dott. Felice Pennacchio*

Matricola: 8885800009

**Coordinatore**

*Ch.mo Prof. Alfonso Siano*

**Tutor**

*Ch.mo Prof. Paolo Piciocchi*

**ANNO ACCADEMICO 2012 / 2013**

La domanda di ricerca è consistita nell'individuare come gli EE.LL. abbiano tracciato il processo di comunicazione e di rendicontazione dell'agire politico attraverso il "bilancio sociale", inteso come strumento che comunica ai cittadini la ricaduta sociale delle scelte pubbliche e misura il livello di customer satisfaction degli amministrati/stakeholder. L'oggetto della ricerca è stato quello di indagare sulle modalità e sui contenuti comunicativi dei bilanci sociali degli EE.LL. attraverso una lettura critica e comparativa dei processi rendicontativi adottati. Inoltre, si è tentato di verificare se nella prassi esistono modalità generalizzabili o comuni di rendicontazione negli EE.LL. indagati.

Dal punto di vista metodologico si è optato per un approccio di tipo qualitativo, attraverso la raccolta e l'elaborazione di informazioni ottenute dai diversi contesti. Il campionamento degli Enti prescelti è stato di tipo "non probabilistico" mentre per la procedura di campionamento si è fatto ricorso al "campione di convenienza". Circa le tecniche di raccolta dati, si è utilizzato quale strumento di rilevazione sia un questionario semi-strutturato sia interviste telefoniche ai protagonisti della stesura dei bilanci sociali. I "case studies" oggetto di esame sono stati poi interessati da una analisi comparata di una serie di variabili, sia di tipo orizzontale (confrontando le singole variabili in modo trasversale tra le varie realtà) sia di tipo verticale (approfondendo le diverse variabili all'interno di ogni singola realtà); il confronto ha riguardato le "best practice" premiate in occasione del conferimento dell'Oscar di bilancio della P.A. e due realtà di bilancio sociale adottate in Campania, allo scopo di individuare il gap informativo rispetto ad un modello teorico ottimale di bilancio sociale. I risultati prodotti portano a concludere che non vi è una capillare diffusione, in generale, degli strumenti di rendicontazione sociale; gli enti locali, allorché adottano tali strumenti, assolvono in parte all'esigenza di accountability che promana dalla collettività sviluppando forme autonome di integrazione del loro sistema informativo contabile, date le carenze della contabilità tradizionale. I casi esaminati presentano un minimo di comunanza sotto l'aspetto metodologico, ma non nei contenuti informativi, seppur dall'analisi orizzontale emerge una discreta generalizzazione di alcune variabili. Il benchmarking è stato possibile solo in termini temporali (in quelle realtà dove da anni si adotta un b.s.), ma non in termini spaziali, sia per disomogeneità degli indicatori utilizzati sia per la diversità dei contesti territoriali. Anche le esperienze meritevoli di considerazione da parte dell'Oscar di bilancio P.A. evidenziano un "gap informativo" rispetto ad un "top di bilancio sociale" che, secondo la presente ricerca (e con riguardo alla letteratura di riferimento ed alle esperienze analizzate), dovrebbe prevedere delle "variabili tipo" inderogabili. La riforma della contabilità pubblica ed il passaggio dalla contabilità finanziaria a quella economico-finanziaria (con l'introduzione del bilancio consolidato) dovrebbero favorire lo sviluppo di un circuito di programmazione-rendicontazione in un'ottica "sociale", garantendo compiute forme di accountability rispetto agli stakeholders.

dott. Felice Pennacchio

The demand of research has consisted of identifying how the Local Authorities have planned the process of notice and final reporting about the political act through the “social responsibility report”, meant as a device that informs citizens about the social side – effects of the public choices and estimates the level of customer satisfaction of stakeholders. The object of research has been that one to inquire into the sociable instructions and contents of the Local Authorities’ social responsibility reports through a critic and comparative reading of the chosen final reporting processes. Furthermore, it has been tried to audit if, in practice, there are generalized and common instructions of final reporting inside the inquired Local Authorities. From the methodological point of view it has been decided for a kind of qualitative approach, through the collection and the elaboration of informations obtained from different contexts. The sample of the chosen Authorities has been a “ non – probability sampling”, while for the sample procedure it has been used a “suitability sample.” About the techniques of data researching, it has been used, as a projection device, both a semistructured questionnaire and telephonic interviews to the leading characters of the draft of the social responsibility reports. The “ case studies” as research subject have been interested by a comparative analysis about a succession of variance samples both of an horizontal model ( comparing each variance sample by an indirect way between different realities) and of a vertical model ( deepening the different variance samples inside each reality) the comparison has examined the “ best practices” prize – winning during the awarding of the Oscar about the responsibility report of the Local Authorities and two social responsibility report’ s realities used in Campania, in order to locate the informative gap in regard to an optimal theoretical model of social responsibility report. The achieved results suggest that there isn’t a generally widespread circulation of devices of final reporting. The Local authorities, when they adopt such devices, partially perform to accountability’s requirement, that derives from community, developing independent forms of integration about their informative accounting system, because of the wants of the traditional accounting. The examined instances present the lowest identity about the methodological side, but if not in the informative subject, in the horizontal analysis, a moderate generalization of some variance samples appears. The benchmarking has been possible only from a temporal point of view, but not from the spatial ones, both because of lack of homogeneity of used markers and of territorial contexts’ variety. Even the experiences worthy of remarks by the Oscar of responsibility report in the Public Administration highlight an “ informative gap” in regard to a “top of social responsibility report” that, according to this research ( and in consideration of the reference literature and of analyzed experiences), should provide some binding variance samples. The reform of the public accounting and the passage from the financial accounting to the economic – financial one ( with the introduction of the consolidated balance sheet) should encourage the development of a planning circuit in a social viewpoint, guaranteeing complete forms of accountability in regard to stakeholders.