



GRUPPO DI LAVORO
SULLA MISURAZIONE DELL'AZIONE
AMMINISTRATIVA

LA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI E
DELLE IMPRESE NEI CONFRONTI
DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

(Versione Provvisoria)

di

*Giovanna Bellitti, Antonio Pavone,
Linda Laura Sabbadini, Susanna Terracina*
(ISTAT)

III CONFERENZA NAZIONALE SULLA MISURAZIONE

Stazione di lavoro

"Comunicazione al Cittadino e Customer satisfaction"

10 Giugno 1997

Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro

Gruppo di Lavoro
sulla misurazione dell'azione amministrativa

Terza Conferenza Nazionale
sulla Misurazione dell'azione amministrativa

Stazione di lavoro 3

Comunicazione al cittadino e Customer satisfaction

(Coordinamento CENSIS)

10 giugno 1997

1. I rapporti utenti/amministrazione e le riforme della pubblica amministrazione.

Le amministrazioni pubbliche stanno completando gradualmente i processi di riorganizzazione introdotti con le riforme degli anni '90. In tale ambito si collocano anche quelle normative che hanno inciso sulla precedente organizzazione del lavoro, retta da minuziosi vincoli normativi, in modo tale da orientare l'attività amministrativa verso la cultura del risultato e verso un sistema che sviluppi economie, qualità ed efficienza, nonché verso l'armonizzazione delle prestazioni rese secondo gli standard degli altri Paesi dell'Unione Europea.

Il processo di riorganizzazione ha richiesto, finora, complessi interventi di vario livello e non può certamente dirsi completato, anzi è tuttora in fase dinamica; per tale ragione leggi e regolamenti, di recente approvazione come la legge 15 marzo 1997, n.59, la legge 3 aprile 1997, n.17 e la legge 3 aprile 1997, n.94 hanno introdotto integrazioni, correttivi, ulteriori semplificazioni dell'azione amministrativa e, in taluni casi, misure idonee ad attuare direttamente le modifiche non ancora adottate spontaneamente dalle amministrazioni.

Nell'ambito delle riforme che hanno un valore essenziale per le amministrazioni che riorganizzano la loro attività in termini di risultato, oltre che di legalità vanno innanzi tutto ricordate il d.lgs. n.29/93, che ha previsto la privatizzazione dei rapporti di lavoro presso le pubbliche amministrazioni (ad eccezione di talune categorie che rimangono disciplinate dai rispettivi ordinamenti: magistrati, avvocati e procuratori dello Stato, personale militare e forze di polizia di Stato, i diplomatici, la carriera prefettizia, ecc.) e ha inoltre fissato il principio della separazione delle funzioni tra gli organi politici e quelli amministrativi.

Il d.lgs. n.29/93 è stato preceduto ed affiancato da altre importanti leggi di riforma della pubblica amministrazione, che si sono poste il comune obiettivo di razionalizzare l'azione dei pubblici poteri per renderla più economica, più efficace e più trasparente.

In tale ottica, va ricordata soprattutto la legge n.241/90 la quale ha esplicitato i contenuti del principio del "buon andamento" previsto dall'art.97 della Costituzione. La legge n. 241 ha infatti disposto che l'attività amministrativa debba sempre perseguire i fini previsti dalle leggi e che l'azione dei pubblici poteri sia retta da criteri di economicità, di efficacia e di pubblicità; essa ha stabilito inoltre che il dirigente di ciascuna unità organizzativa assegni a sé o ad altro dipendente addetto alla unità la responsabilità dell'istruttoria e di ogni altro adempimento inerente il singolo procedimento, nonché, eventualmente, la responsabilità dell'adozione del provvedimento finale e che, fino a quando non sia effettuata tale assegnazione, il responsabile sia ritenuto comunque il dirigente dell'unità organizzativa.

Vanno poi menzionate le Carte dei servizi pubblici - previste dalla direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994 e dalla successiva legge 11.7.1995, n.273 - le quali a loro volta si pongono l'obiettivo di migliorare i rapporti amministrazione-cittadini e di razionalizzare i servizi pubblici, individuando regole cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione di tutti i suddetti servizi da parte delle pubbliche amministrazioni. Di conseguenza, le amministrazioni che erogano servizi dovranno basare la propria attività sui principi fondamentali dell'uguaglianza dei diritti dell'utente, dell'imparzialità dei soggetti erogatori, dell'efficienza, efficacia e continuità dei servizi. Il cittadino, in base a queste nuove regole che disciplinano i rapporti amministrazioni - utenti, ha una posizione centrale di partecipazione alla prestazione dei servizi stessi; tale posizione può essere manifestata sotto forma di accesso alle informazioni, presentazione di proposte, osservazione e valutazione del servizio erogato.

Sempre nell'ambito del processo di razionalizzazione dell'attività amministrativa si inquadrano quelle disposizioni che regolano la rideterminazione delle dotazioni organiche degli uffici, che dovrà essere realizzata a seguito di una misurazione dei carichi di lavoro, come stabilito da varie norme del d.lgs n.29/93 (art.30, comma 2), della legge n.537/93 (art.3 comma 5), della legge n. 724/94 (art.22, commi 15, 16, 17, 18, 19), che si pongono l'obiettivo di ottimizzare la distribuzione del personale nelle istituzioni pubbliche. In relazione al carico di lavoro rilevato, dovranno essere ridefinite le stesse piante organiche delle pubbliche amministrazioni e favoriti i processi di mobilità tra amministrazioni, secondo le diverse esigenze emerse. La rideterminazione delle piante organiche dovrà comunque essere preceduta da una riduzione e razionalizzazione delle procedure, giacché solo dopo tale tipo di intervento - previsto dalla legge n.724/94 - si potrà opportunamente procedere alla valutazione del carico di lavoro necessario alla singola amministrazione e, quindi, alla determinazione del correlativo fabbisogno di personale.

L'introduzione delle su ricordate nuove regole, anche di tipo non giuridico, che dovranno d'ora in poi guidare l'azione dei pubblici poteri, è stata accompagnata dalla generale diffusione dei controlli di gestione, previsti dall'art.20 del citato d.lgs n.29/93 oltre che dalle leggi di riforma della Corte dei Conti (in particolare, cfr. l'art. 3 della legge 14.1.1994, n. 20). E' stato in tal modo completato il processo di riforma che ha visto, da una parte, affermarsi il principio dell'autonomia dei dirigenti (già peraltro avviato a partire dal D.P.R. n. 748 del 1972), i quali sono ormai responsabili del conseguimento degli obiettivi e della gestione delle risorse; dall'altra, si è avuta la drastica riduzione dei controlli preventivi di legittimità, talvolta causa, nel passato, di rallentamento dell'azione amministrativa.

Il processo di riorganizzazione e di semplificazione dell'azione amministrativa è proseguito con l'approvazione di fondamentali riforme dello Stato che prevedono una nuova e rafforzata strategia di decentramento e di razionalizzazione, come le due leggi c.d. "Bassanini" (legge 15 marzo 1997, n.59 e legge 15 maggio 1997, n.127) e, infine, la riforma del bilancio dello Stato, operata con legge 3.4.1997, n. 94. E' anche stato avviato, nel corso del 1996, l'iter per la riforma della Carta Costituzionale per gli aspetti relativi all'organizzazione dello Stato, che ha portato all'adozione della legge costituzionale 24 gennaio 1997, n.1, con la quale è stata istituita un'apposita Commissione parlamentare bicamerale per le riforme costituzionali.

In particolare, la recente legge 15 marzo 1997, n.59, c.d. legge sul federalismo amministrativo, ha stabilito, tra l'altro, il potenziamento e la razionalizzazione delle funzioni di controllo interno e dei meccanismi di valutazione dell'azione amministrativa in termini di efficacia, di efficienza e di economicità. In tale ottica l'art.11 della legge prevede, alla lettera c), che entro dodici mesi il Governo è delegato, tra l'altro, ad emanare uno o più decreti legislativi diretti a *"riordinare e potenziare i meccanismi e gli strumenti di monitoraggio e di valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni"*. La normativa mira a razionalizzare le prescrizioni dell'art. 18 del d.lgs. n.29/93, in base alla quale l'ISTAT, su richiesta del Dipartimento della funzione pubblica, poteva elaborare norme tecniche e criteri per la rilevazione e l'analisi dei costi e dei rendimenti nella pubblica amministrazione; il suddetto art. 18 individuava una prima soluzione al problema che viene invece ora affrontato dall'art.11 della legge Bassanini in tutta la sua complessità e per il quale viene ritenuto utile il ricorso allo strumento del decreto legislativo, data la complessità ed il carattere estremamente tecnico della materia.

Sempre nell'ambito del controllo, si inquadra l'art.12, punto q), della medesima legge n.59/97, il quale prevede l'istituzione di servizi centrali per la cura delle funzioni di

Uffici di controllo interno delle amministrazioni statali

ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI DI CONTROLLO PREVISTA DAI REGOLAMENTI

AMMINISTRAZIONI CENTRALI	Estremi del provvedimento di costituzione	Forma organizzativa	Dipendenza funzionale	Vertice collegio	Composizione collegio (n. membri)	Dotazione organica	Periodicità report	Destinatari report	Dirigenti Impiegati	
Presidenza del consiglio dei ministri	D.P.C.M. 10/3/94	Servizio	Segretario generale	Presidente	2	6	3	Segretario generale		
Affari esteri	D.M. 21/9/1994	Servizio	Ministro	Presidente	2	-	6	Segretario generale		
Beni culturali e ambientali	D.M. 26/7/96, n. 528	Servizio	Ministro	Presidente	2	6	18	Ministro		
Bilancio e programmazione economica	D.M. 22/3/95	Servizio	Ministro	Coordinatore	2	-	6	Ministro, Direttore generale		
Commercio con l'estero	D.M. 24/2/97, n. 95	Servizio	Ministro	Presidente	3	4	8	Ministro, Direttore generale		
Finanze	D.M. 5/6/95, n. 241	Servizio	Ministro	Presidente	2	10	70	Ministro, Direttore generale		
Industria del commercio e dell'artigianato	D.M. 3/7/95, n. 338	Servizio	Ministro	Presidente	2	3	15	Ministro, Direttore generale		
Interno	D.M. 11/5/95, n. 588	Consiglio di amministrazione	Ministro	Ministro	-	-	-	Ministro, Direttore generale		
Lavoro e previdenza sociale	D.M. 8/8/96, n. 527	Servizio	Ministro	Presidente	2	6	50	Ministro, Direttore generale		
Pubblica istruzione	D.M. 16/1/96, n. 68	Servizio	Ministro-Gabinetto	Presidente	2	-	-	Ministro		
Risorse agricole alimentari e forestali	D.M. 15/11/95, n. 576	Servizio	Ministro-Gabinetto	Presidente	2	2	6	Ministro		
Sanità	D.M. 25/10/94, n. 761	Servizio	Ministro	Presidente	2	6	15	Ministro, Direttore generale		
Tesoro	D.M. 18/12/95	Servizio	Ministro	Presidente	2	3	30	Ministro, Direttore generale		
Trasporti e navigazione	D.M. 10/1/96	Servizio, Direzione, Nucleo, Segreteria	Ministro	Presidente	3-4	6	-	Ministro, Direttore generale		
Università e della ricerca scientifica	D.M. 21/12/94	Nucleo	Ministro	Presidente	2	2	5	Ministro		

controllo interno, che dispongano di adeguati servizi di supporto e operino il collegamento con gli uffici di statistica istituiti ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 1989, n.322.

Il rinnovato assetto funzionale della pubblica amministrazione prevede allora la produzione di informazioni e di indicatori, che - tra gli altri scopi - possono essere utilizzati per fini del controllo interno e di gestione direttamente dall'ISTAT, mentre altri dati sono elaborati direttamente dagli uffici di statistica del Sistema Statistico Nazionale istituiti presso tutte le pubbliche amministrazioni. Nel secondo caso, la metodologia utilizzata per l'elaborazione e la costruzione dei modelli può essere individuata dall'ISTAT, ai sensi dell'art 15 del d.lgs.322/89; in tale modo più facilmente è assicurata l'uniformità degli indirizzi tecnico-medologici e, perciò, un elevato grado di confrontabilità della misurazione dei dati tra le diverse amministrazioni.

La legge cd. "Bassanini - bis", legge 15.5.1997, n. 127, ha poi previsto una generalizzata semplificazione delle procedure amministrative, da attuarsi per lo più in via regolamentare. La legge ha poi esteso la durata dei certificati pubblici (da un minimo di sei mesi per alcuni, alla durata illimitata di quelli di nascita o di morte), e reso più semplice e accessibile la stessa autocertificazione. Sono stati poi stabiliti tempi di durata certi per l'iter dei procedimenti amministrativi, e ridotti drasticamente i pareri obbligatori (che per di più dovranno essere resi entro 45 giorni); gli stessi testi normativi dovranno essere più comprensibili e corredati da note sintetiche. Vengono, ancora, ridotti considerevolmente i controlli sugli atti delle Regioni e dei comuni e la stessa attività comunale viene razionalizzata, in varie direzioni: possibilità per i comuni maggiori di assumere un *city manager*; revisione della figura del segretario comunale, che diventa stretto collaboratore del vertice politico ed è chiamato a sovrintendere alle funzioni dei dirigenti; rafforzamento degli strumenti di verifica finanziaria degli enti locali, da realizzare con un decreto legislativo; possibilità di trasformare le aziende municipalizzate in S.p.A.. Più in generale, per quel che riguarda i pubblici dipendenti, è introdotta la possibilità di rimuovere dall'incarico i dirigenti titolari di strutture pubbliche che senza valida ragione non rispetteranno il *budget* loro assegnato; è istituita l'anagrafe patrimoniale per dirigenti, magistrati e professori universitari, allo scopo di rendere trasparente i redditi da costoro percepiti.

Tutte le suddette riforme, solo sommariamente esposte e la cui effettiva portata è tutta da verificare, si muovono in una medesima direzione, vale a dire il tentativo di disegnare un'amministrazione pubblica progressivamente "sburocratizzata" e responsabilizzata ad inseguire efficienza ed efficacia dei servizi erogati più che la mera legittimità formale dei comportamenti tenuti; dall'altro lato, si persegue un rapporto sempre più trasparente tra pubblica amministrazione e cittadini utenti, anch'essi chiamati ad un ruolo maggiormente attivo e consapevole.

2. Una nuova fase nella produzione di informazioni statistiche ufficiali nel rapporto cittadini -Pubblica Amministrazione.

La riforma della statistica pubblica di cui al d. lgs. n. 322/89, è stata ispirata dal principio cardine per il quale i dati in precedenza considerati, uno strumento posto a disposizione (quasi esclusivamente) dei pubblici poteri, devono essere considerati un bene utile ad ogni singolo individuo. In attuazione di tale principio è stata garantita la massima facilità di

accesso all'informazione statistica ufficiale, vero e proprio patrimonio della collettività, non solo per i soggetti pubblici ma anche per i cittadini e le imprese.

Il riconoscimento per i privati del diritto di accesso alla informazione statistica (esercitabile entro i limiti di tutela della privacy), attribuisce a questi ultimi uno strumento di concreto riscontro delle evoluzioni della società civile e di conoscenza dell'operato dei pubblici poteri. Su questa linea di tendenza si possono inquadrare quel filone di indagini che l'ISTAT ha condotto negli ultimi anni, a partire dal 1993, come le rilevazioni multiscopo sulla soddisfazione dei cittadini e quella sulla soddisfazione delle imprese. Tali indagini si prefiggono, dal punto di vista dei pubblici poteri, l'obiettivo di fornire un insostituibile supporto conoscitivo di base per l'adozione e l'ottimizzazione delle decisioni. Inoltre queste rilevazioni sono anche uno strumento di auditing e di partecipazione dei privati ai processi di riorganizzazione della pubblica amministrazione, dal momento che consentono ai cittadini di esprimere una loro opinione sulle riforme.

La valutazione dell'impatto delle riforme da parte dei cittadini e la percezione di tali processi dal loro punto di vista è particolarmente importante in questo momento storico in cui le riforme legislative stanno attraversando profondamente tutta l'organizzazione dello Stato.

2.1 Le indagini multiscopo presso le famiglie: un nuovo spazio alle opinioni dei cittadini

A partire dal 1993 è stato varato dall'Istat il nuovo sistema di indagini sociali, demografiche e sanitarie Multiscopo che è costituito da un'indagine annuale sulla vita quotidiana, quattro indagini quadriennali su Condizioni di salute, Tempo libero e Cultura, Famiglia e soggetti sociali, sicurezza del cittadino, e una indagine pluriennale sull'Uso del tempo. Il nuovo sistema di indagini sociali che l'Istat sta ormai mettendo a regime vede nel cittadino un protagonista fondamentale. In particolare l'indagine Aspetti della vita quotidiana focalizza l'attenzione su tutti gli aspetti di quotidianità della vita dei cittadini, si pone dunque in un'ottica di qualità della vita combinando informazioni oggettive e soggettive all'interno del questionario. In questo contesto si pone il peso dato ai giudizi del cittadino sul funzionamento dell'apparato amministrativo, dei servizi di tipo pubblico e sul loro utilizzo. Queste informazioni sono presenti annualmente nell'Indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana" e in modo più approfondito in un'indagine tematica (l'ultima è stata svolta nel 1994). Le informazioni rilevate annualmente si riferiscono: a) all'utilizzo dei seguenti servizi di tipo pubblico: uffici amministrativi USL, uffici postali, uffici anagrafici, trasporti urbani ed extraurbani (sia su rotaia che non); b) alla valutazione dell'orario di apertura degli uffici e dei tempi di fila di Anagrafi, Uffici postali e USL; c) alla valutazione della soddisfazione di alcune dimensioni del servizio offerto nel campo dei trasporti (puntualità, affollamento, comodità dell'attesa alle fermate, costo del biglietto, velocità, pulizia delle vetture ecc); d) al ricorso all'autocertificazione e all'utilizzo di persone a pagamento per la compilazione della modulistica fiscale; e) alle difficoltà di accesso nei confronti di alcuni servizi (mercati, farmacie, scuole, commissariati o posti di polizia, negozi o supermercati, pronto soccorsi). A cadenza pluriennale si pone invece più approfonditamente l'attenzione su questi ed altri aspetti. Basta ricordare l'attenzione volta ad una funzione essenziale dello stato come la giustizia che è stata affrontata nel 1996 con una particolare attenzione non solo alla misurazione del sommerso di cause che non sono state avviate negli ultimi anni da parte dei cittadini che avrebbero potuto farlo (con relative motivazioni), ma anche alla conoscenza ed utilizzazione del giudice di pace, nuova figura inserita nell'ordinamento giuridico che consente di garantire il servizio in tempi più rapidi. Basta far riferimento all'insieme giuridico di domande sulla percezione della sicurezza da

parte del cittadino che è stata inserita nella rilevazione sulla criminalità che verrà condotta in autunno. Basta infine ricordare il dettaglio dell'informazione riportata nell'indagine Multiscopo 1994 su un modello autocompilato dove si è entrati più approfonditamente nel funzionamento di alcuni servizi di sportello (USL Anagrafi e Uffici postali) e sono state affrontate anche le valutazioni in relazione ad altri servizi, come quello delle imposte, catasto, previdenza, collocamento, motorizzazione e pubblico registro automobilistico (di cui è stato misurato anche il ricorso all'intermediazione privata). Una rivoluzione informativa su questo terreno è in atto e non può considerarsi conclusa, essendo allo studio una razionalizzazione dei quesiti dell'indagine che viene svolta ogni anno per venire ancora più incontro alle esigenze del cittadino.

La statistica ufficiale dunque, si apre al cittadino, dando voce al cittadino su alcune questioni cruciali. In questo processo di apertura la statistica ufficiale dà un contributo fondamentale perchè i processi decisionali nella loro formazione abbiano a disposizione informazioni desunte anche dal basso.

I prospetti riportati di seguito danno il senso delle informazioni rilevate annualmente presso 60.000 cittadini dall'Istat e di quelli rilevati a cadenza pluriennale.

PROSPETTO 1.1

INFORMAZIONI DESUMIBILI OGNI ANNO DALLE INDAGINI MULTISCOPO SUL RAPPORTO UTENTI -PUBBLICA AMMINISTRAZIONE ANNI 1993-1994- 1995-1996

UFFICI POSTALI

- N° persone che hanno utilizzato il servizio nell'anno
- tempo per la fila per
 - raccomandate
 - conti correnti
 - vaglia
 - pensioni
 - pacchi postali
- comodità orario
- cambiamento orari

AUTOCERTIFICAZIONE

- conoscenza
- utilizzo nell'anno

UFFICI DELLE USL

- N° persone che hanno utilizzato il servizio nell'anno
- tempo per la fila
- comodità orario
- cambiamento orario

FISCO

- compilazione modulistica fiscale:
 - da soli
 - con l'aiuto di qualcuno a pagamento
 - non a pagamento

UFFICI ANAGRAFICI

- N° persone che hanno utilizzato il servizio nell'anno
- tempo per la fila
- comodità orario
- cambiamento orario

TRASPORTI

- N°persone che hanno utilizzato treni, pullman,autobus nell'anno
- Soddisfazione per
 - Frequenza corse
 - Puntualità
 - Posti a sedere
 - Velocità corse
 - Pulizia vetture
 - Comodità attesa fermate
 - Collegamenti
 - Comodità orari
 - Costo del biglietto
 - Informazioni orari e servizi

PROSPETTO 1.2

GLI SPORTELLI AL CITTADINO: QUESITI DELLE INDAGINI MULTISCOPO 1994

UFFICI DELLE USL

- conoscenza procedure per visite, accertamenti ecc.
come ne è venuto a conoscenza
- come trova le procedure
- conoscenza orario uffici USL
come trova giorni e orari di apertura
si è recato negli ultimi 12 mesi
- tempo per raggiungere gli uffici USL
- presenza di accessi privilegiati per portatori di handicap
presenza di indicazioni segnaletiche
- persona o sportello per informazioni
• servizi utilizzati
- ha compilato moduli
• ha avuto difficoltà
- c'erano sistemi di regolazione delle file
- tempi di fila
• posti a sedere per l'attesa?
• richiesta soddisfatta
- motivo di non soddisfazione
- soddisfazione per:
 - adeguatezza informazioni
 - semplicità procedura
 - tempestività servizio
 - disponibilità e cortesia personale
profess.tà e competenza personale
 - comodità attesa
 - pulizia e igiene dei locali
 - qualità del servizio erogato

UFFICI POSTALI

- conoscenza orari
- comodità orari
- si è recato negli ultimi 12 mesi
- tempo per raggiungere uff.post.le
- accessi privilegiati per handic.ti
- presenza indicazioni segnal.che
- persona o sportello per inform.ni
- servizi richiesti
- ha compilato moduli
- difficoltà nella compilazione
- presenza tavoli o scrittoi per compilare moduli
- si è rivolto a uno o più sportelli
- sistemi per la regolazione file
- tempo di fila
- posti a sedere per l'attesa
- ha ottenuto i servizi richiesti
- soddisfazione per:
 - adeguatezza informazioni
 - semplicità procedura
 - tempestività servizio
 - disponibilità e cortesia personale
 - profess.tà e competenza personale
 - comodità attesa
 - pulizia e igiene dei locali
 - qualità del servizio erogato
 - comodità attesa
 - pulizia e igiene dei locali
 - qualità del servizio erogato

UFFICI ANAGRAFICI

- come viene a conoscenza
- orari e procedure per richiedere certificati o altro
- conoscenza orari
- comodità giorni/orari
- si è recato negli ultimi 12 mesi
- tempo per raggiungere anag.fe
- accessi privilegiati per handic.ti
- presenza indicazioni segnaletiche
- persone o sportello per inform.ni
- servizi richiesti
- ha compilato moduli
- difficoltà di compilazione
- presenza tavoli o scrittoi per compilare moduli
- sistemi di regolazione delle file
- tempo di fila
- posti a sedere per l'attesa
- ha ottenuto i servizi richiesti
- n° volte che è dovuto tornare
- n° giorni dalla richiesta alla erogazione dei servizi
- soddisfatto per:
 - adeguatezza informazioni
 - semplicità procedura
 - tempestività servizio
 - disponibilità e cortesia personale
 - profess.tà e competenza personale
 - comodità attesa
 - pulizia e igiene dei locali
 - qualità del servizio erogato

PROSPETTO 1.3

MEDICO DI FAMIGLIA E OSPEDALE: QUESITI DELLE INDAGINI MULTISCOPO 1994

MEDICO DI FAMIGLIA	OSPEDALE
<ul style="list-style-type: none">• conoscenza orari di apertura• comodità giorni/orari• riceve per appunt.to• viene a casa per necessità • si è recato dal medico negli ultimi 12 mesi• tempi di fila• durata della visita• soddisfazione qualità delle informazioni	<ul style="list-style-type: none">• ricovero • tipo di struttura• soddis.ne qualità• dell'informazione ricevuta su:<ul style="list-style-type: none">condizioni di saluteterapiaesami diagnostici• soddisfazione su:<ul style="list-style-type: none">competenza e disponibilità del personale inferm.cocompetenza• disponibilità• soddisfazione per:<ul style="list-style-type: none">pulizia stanzapulizia servizi igienicipulizia amb.ti comunitranquillità e privacyqualità del cibo• soddisfazione per:<ul style="list-style-type: none">adeguatezza indica.ni segnaletichesemplicità proceduretempi attesa ricoverocomodità orari visite

2.2 Le indagini Istat-Unioncamere presso le imprese: un nuovo spazio alle opinioni delle imprese

Due indagini sono state condotte nel primo trimestre 1997 dall'ISTAT con la collaborazione dell'Unioncamere, per indagare sia i «livelli di soddisfazione delle imprese nei rapporti con le amministrazioni pubbliche», sia «i costi burocratico-amministrativi gravanti sulle imprese, causati dall'espletamento di alcune tra le principali attività effettuate per la pubblica amministrazione». L'obiettivo perseguito da queste indagini è quello di pervenire ad un sistematico punto di ascolto sui problemi che l'impresa italiana incontra nella sua interazione con la pubblica amministrazione. Queste indagini sono impostate su analoghe, ma non del tutto uniformi, precedenti rilevazioni, effettuate sperimentalmente nel 1993 e nel 1994 dall'ISTAT.

Per quanto riguarda la rilevazione dei costi sostenuti dalle imprese per gli adempimenti burocratici, il questionario è stato strutturato secondo un approccio modulare per aree funzionali. Esso richiede diverse e articolate informazioni sulla composizione dei costi,

distinguendoli tra interni ed esterni. Allo stato attuale non si è ancora conclusa la fase di validazione dei dati, per cui non si è in grado di riportare delle statistiche, in questa sede.

Rispetto all'indagine sulla soddisfazione, la rilevazione ha esaminato il livello di fruizione dei servizi pubblici sotto una duplice ottica: come qualità percepita dalle imprese nei rapporti con la Pubblica Amministrazione e come oneri diretti e indiretti che derivano dagli adempimenti amministrativi obbligatori. Le tipologie degli uffici pubblici prese in considerazione, sono quelle per cui si presume che le imprese abbiano contatti continuativi, o comunque più frequenti, ovvero: le Camere di commercio, gli uffici Iva e del Registro, le Usl, gli uffici dell'Inps e dell'Inail, quelli dei comuni.

PROSPETTO 2.1

I RAPPORTI TRA IMPRESE E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

L'INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE

- il livello di fruizione dei servizi amministrativi svolti da alcuni tipi di uffici pubblici;
- il mezzo attraverso il quale si è avuto accesso a detti servizi (personale interno all'azienda o figure esterne);
- il giudizio sulla qualità percepita dalle imprese nei rapporti con le amministrazioni pubbliche in termini di esecuzione, professionalità e competenza del personale pubblico e semplicità di accesso;
- la stima del tempo mediamente impiegato dal proprio personale per espletare le relative pratiche con l'ufficio interessato;
- l'indicazione della motivazione per la quale si è (eventualmente) utilizzato figure esterne relativamente a pratiche presso uno o più uffici indagati.

L'INDAGINE SUI COSTI:

AREE FUNZIONALI DI INTERESSE

- **fiscale e amministrativa:** denuncia annuale dei redditi, presentazione dei bilanci, vidimazione/pagamento per libri e registri, tenuta contabilità IVA, versamenti mensili e denuncia annuale IVA, incombenze per iscrizione/modificazione/cessazione a registri, albi e ruoli;
- **risorse umane:** calcolo trattenute Irpef e compilazione mod. 101, calcolo e pagamento di ritenute d'acconto per professionisti, compilazione mod. 770, pratiche inerenti l'inizio e la cessazione dei rapporti di lavoro:
queste due aree funzionali rappresentano il grosso dell'attività amministrativa esplicata dalle imprese.
- **import/export:** controlli doganali, pagamenti dei diritti doganali, ricorso ad intermediari, prestazioni di garanzie, procedure assicurative e finanziarie, adeguamento alla normativa tecnica vigente nei paesi di destinazione delle merci;
- **ambiente:** comunicazioni autocertificazioni e dichiarazioni agli organismi pubblici competenti in materia di protezione ambientale, autorizzazioni allo smaltimento dei rifiuti, pagamento imposte e tenuta dei registri di carico e scarico dei rifiuti, valutazione e regolazione dei livelli di rumore;
- **rilevazioni statistiche:** compilazione di questionari e formulari provenienti dall'Istat o da altri enti;
- **giustizia civile.**

3. Cittadini e Pubblica Amministrazione: la soddisfazione per i servizi utilizzati

3.1 Il caso della autocertificazione

Come noto per effetto degli ultimi sviluppi normativi, è stata avviata la semplificazione e lo snellimento delle procedure amministrative e le amministrazioni avrebbero dovuto adottare processi di riorganizzazione interna, non solo per razionalizzare il rapporto con l'utenza, ma anche e soprattutto per evitare ai cittadini molti inutili e dispendiosi passaggi burocratici tra gli organismi pubblici, specie allorchè questi ultimi fossero stati già in possesso della documentazione e delle informazioni che sono richieste all'utente che vuole ottenere un servizio. A tale riguardo, fin dal 1968 (legge n. 15/1968) le norme prevedevano la possibilità di autocertificazione, cioè di dichiarazione dell'interessato che sostituisse determinati certificati necessari per l'ottenimento dei servizi amministrativi. Tale possibilità, che per oltre venti anni ha avuto limitata applicazione, è stata allargata e potenziata con la legge n. 241/90 (e i relativi regolamenti adottati dalle amministrazioni) e con il DPCM 19 marzo 1994, n. 281; un suo ulteriore potenziamento è poi previsto dalla legge 15 maggio 1997, n.127. L'autocertificazione costituisce uno strumento semplice ed estremamente utile per lo snellimento dell'attività amministrativa e per la semplificazione dei rapporti amministrazioni - cittadini. Se questo meccanismo viene utilizzato dai privati e dalla pubblica amministrazione, il cittadino è sollevato dall'onere di produrre appositi certificati, attestanti determinati requisiti e dati, per ottenere un determinato atto, essendo sufficiente la presentazione di una sua dichiarazione c.d. sostitutiva. Inoltre, per effetto delle riforme che hanno aumentato le potenzialità dell'istituto dell'autocertificazione, l'amministrazione è tenuta ad acquisire direttamente, ossia d'ufficio e senza richiederli all'interessato, quei documenti relativi a fatti o circostanza che l'utente medesimo dichiara essere già in possesso dello stesso ufficio o anche di altra amministrazione pubblica; ancora, ogni amministrazione deve provvedere direttamente ad accertare fatti, stati e qualità che essa stessa è chiamata a certificare.

L'indagine multiscopo condotta dall'Istat nel 1996 ha posto in evidenza una positiva crescita dei livelli di conoscenza dell'autocertificazione da parte della popolazione, cui però non è seguita una corrispondente crescita dei valori relativi alla utilizzazione di questo strumento, che appaiono tuttora ridotti. La crescita dei livelli di conoscenza della autocertificazione può, insieme ad altri motivi, ricollegarsi alla strategia della semplificazione e della ridefinizione del sistema dei rapporti utente-amministrazioni attuata a partire dalla legge n. 241/90, la quale inizia ad essere percepita, almeno tra gli intervistati, in modo diffuso e crescente. E' stato rilevato, d'altra parte, che non tutte le categorie di utenti sono a conoscenza nello stesso modo della possibilità di avvalersi dell'autocertificazione; viceversa, i valori di conoscenza sono piuttosto alti presso alcune categorie professionali e notevolmente più bassi tra i cittadini comuni.

Così, dall'analisi dei dati sull'autocertificazione emerge un costante e positivo livello di crescita della conoscenza tra i cittadini negli anni 1994 (46,8 %), 1995 (47,1 %) e 1996 (52 %); punte di conoscenza sono infine rilevabili nello scorso anno, in cui è ripresa con rinnovato vigore l'attività di riforma della pubblica amministrazione. Da notare che, prima del 1996, il livello di conoscenza più alto era stato registrato nel 1993 (47,2 %), in quanto proprio in quel periodo venivano raggiunti risultati di rilievo per la riforma della pubblica amministrazione, con il consolidamento delle riforme previste dalla legge 241/90 - il cui art. 18 prevedeva appunto l'adozione di misure organizzative idonee a garantire l'applicazione delle disposizioni in materia autocertificazione - ed era inoltre adottato il

D.lgs. n. 29/93, che introduce la privatizzazione del rapporto di pubblico impiego e il principio della valutazione dell'azione amministrativa in termini di efficacia e di efficienza, e più in generale una particolare attenzione ai rapporti amministrazione/cittadino.

I valori di conoscenza richiedono una riflessione dal punto di vista della categorie professionali che hanno risposto in senso affermativo ai quesiti posti dall'indagine multiscopo. Al riguardo, l'informazione sull'autocertificazione ha punte più elevate tra i dirigenti/imprenditori e i liberi professionisti, (77 %) e tra i direttivi e i quadri (74,4). Come è comprensibile, queste categorie professionali hanno frequenti rapporti di lavoro con le pubbliche amministrazioni e per esse l'autocertificazione è un fondamentale strumento di semplificazione dell'attività burocratica. Viceversa il cittadino semplice, ossia quello non in condizione professionale, come ad esempio le casalinghe (42,1%), i ritirati dal lavoro (28,5 %), che ricorrono all'autocertificazione solo in via occasionale, per l'espletamento di una propria pratica, presentano livelli di conoscenza più bassi, ma di fatto loro costituiscono i soggetti che avrebbero maggiore bisogno di essere messi al corrente dei loro diritti da parte dell'amministrazione.

Contrariamente al dato sull'incremento dei livelli di conoscenza, i valori relativi alla utilizzazione dell'autocertificazione non sono cresciuti in modo rilevante tra il 1994 (19,7%), il 1995 (20,6%) e il 1996, anno nel quale il 20,5% della popolazione ha dichiarato di aver fatto uso di tale strumento entro gli ultimi 12 mesi. Nel corso del 1993, era stata invece rilevata una utilizzazione dell'autocertificazione pari al 22,9 %, ed il dato può tra gli altri motivi ricollegarsi al fatto che l'indagine si è svolta subito dopo il potenziamento della autocertificazione prevista dalla legge n.241/90 ed i relativi regolamenti e circolari.

I valori di utilizzazione, nei vari anni, indicano comunque una soglia pressochè stabile, che per essere superata richiederebbe ulteriori interventi, attinenti non solo alla ridefinizione dei rapporti amministrazione utente, ma anche altri e continui ampliamenti delle ipotesi di stati e qualità autocertificabili da parte del cittadino. In quest'ultimo senso, i livelli di utilizzazione potranno certamente crescere a seguito delle previsioni contenute nella legge n.127/97, sullo snellimento della attività amministrativa, cui sopra si accennava; normativa quest'ultima che all'art. 1, stabilisce una revisione ed un ampliamento delle categorie dei fatti autocertificabili ed un'ampia delegificazione della materia.

Il livello di conoscenza e di utilizzo, comunque, non risultano essere strettamente interdipendenti: infatti, il più alto valore di utilizzazione del dato è stato rilevato nelle isole (25,7 %), mentre il livello più elevato di conoscenza si registra nel centro grandi centri (72,6 %). Dal punto di vista del territorio, comunque, i valori più elevati di conoscenza dell'autocertificazione sono stati riscontrati nei grandi centri del centro (72,6 %) ed il dato è comprensibile se si considera l'elevata concentrazione, in questi luoghi, di Amministrazioni centrali e non, che hanno già provveduto ad adeguare la loro organizzazione ai principi stabiliti dalle nuove normative adottate in materia.

Tavola 3.1 - Popolazione con più di 18 anni che conosce e utilizza l'autocertificazione per condizione professionale e ripartizione geografica (dati percentuali)

CONDIZIONI PROFESSIONALI RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE	ANNO 1996	
	Conoscenza (a)	Uso ultimi 12 mesi (b)
Dirigenti , imprenditori, liberi professionisti	77.3	24.4
Direttivi, quadri, impiegati	70.3	23.1
Operai	51.2	22.6
Lavoratori in proprio	51.9	17.8
In cerca di nuova occupazione	50.5	24.5
In cerca di prima occupazione	53.6	22.3
Casalinghe	42.6	15.7
Studenti	59.3	25.7
Ritirati dal lavoro	40.4	14.4
Altro	28.6	20.2
Nord-ovest	52.8	19.6
Nord-est	49.6	18.5
Centro	57.7	18.1
Sud	59.3	22.9
Isole	47.6	26.5
Totale	52.0	20.5

3.2 Il caso della modulistica fiscale

Sempre sulla stessa linea riformatrice, indicata nei paragrafi precedenti, le norme e l'amministrazione finanziaria, hanno stabilito una serie di disposizioni, principi e provvedimenti normativi e di altra natura, atti a semplificare la modulistica fiscale e i rapporti amministrazione contribuente. Parallelamente, l'indagine multiscopo ha rilevato che, tra il 1993 e il 1996, un minor numero di famiglie ha avuto necessità di ricorrere a prestazioni a pagamento per la compilazione dei modelli fiscali. In particolare la quota di famiglie che si è rivolta ad uno specialista della materia fiscale è diminuita dal 49% del 1993 al 44% del 1995 per poi risalire nell'anno successivo.

Nel 1993 il 47,4% della popolazione ha dichiarato per l'indagine multiscopo, di essersi rivolta ad un commercialista o ad altre persone a pagamento per la compilazione del modello. In quel periodo il sistema di dichiarazione prevedeva un modello estremamente complesso che contemplava, tra l'altro, la compilazione del cosiddetto redditometro e contemporaneamente dell'imposta comunale sui redditi. Negli anni successivi, da una parte l'attuazione delle forme di semplificazione previste dal D.L. n. 503/93, convertito nella Legge n. 473/94 che ha eliminato il redditometro e l'obbligo di contemporanea presentazione dell'imposta comunale sui redditi, nonché l'introduzione di altre forme di semplificazione e la diffusione del modello 730 hanno consentito uno snellimento delle procedure di dichiarazione dei redditi.

Dal punto di vista del territorio nel 1996 è confermato il dato che vede il maggior ricorso a prestazioni a pagamento per la compilazione del modello fiscale nell'area del Nord-est (57,1%).

Tavola 3.2 - Famiglie che si sono rivolte ad un commercialista o ad altra persona a pagamento per la compilazione della dichiarazione dei redditi.

RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE	1993	1994	1995	1996
Nord-ovest	47,4	45,5	42,9	42,6
Nord-est	60,9	59,6	55,7	57,1
Centro	49,3	46,6	42,7	44,6
Sud	44,0	41,8	38,0	38,5
Isole	47,1	47,0	40,9	41,0
ITALIA	49,4	47,6	44,0	44,7

3.3 I cittadini e i servizi di sportello: un'utenza stabile numericamente e nella composizione

L'analisi dell'utenza dei principali servizi di sportello è fondamentale per capire fino a che punto le misure messe in atto dalle differenti Amministrazioni hanno favorito l'accesso al servizio di nuovi segmenti di utenza. I dati disponibili dal 1993 al 1996 ogni anno permettono un'analisi non solo del numero di persone che si sono recate negli uffici considerati, ma anche delle caratteristiche strutturali di queste. La popolazione che ha utilizzato almeno una volta nell'anno i servizi di sportello varia a seconda del servizio richiesto: si passa dal 74,1% dell'utenza degli uffici postali al 58,1% degli utenti dell'Anagrafe, al 46,9% degli utenti degli uffici amministrativi delle USL. Uffici Anagrafici e postali sono più frequentati da uomini, mentre gli uffici delle USL da donne. Una certa variabilità si riscontra se l'analisi viene effettuata secondo la condizione professionale degli utenti. Gli uffici anagrafici e quelli postali sono infatti maggiormente utilizzati da dirigenti, imprenditori, liberi professionisti ed impiegati, viceversa per le USL la cui frequenza è più elevata per i ritirati dal lavoro e per le casalinghe. Il Nord Ovest e il Nord Est rappresentano le ripartizioni geografiche dove è maggiore il ricorso agli uffici anagrafici, il centro si pone al primo posto per l'utilizzo degli uffici postali mentre le USL sono più frequentate nel complesso del Centro Nord data anche la presenza di una popolazione con un maggior grado di invecchiamento. Nei centri delle aree metropolitane si ricorre di meno a tutti e tre i servizi considerati.

Analizzando i dati dal 1993 al 1996 si può osservare una sostanziale stabilità del numero di persone che hanno fruito dei servizi di sportello, con una leggera diminuzione nel caso delle USL. Ma il dato più interessante appare quello della composizione interna dell'utenza stessa che presenta anch'essa una notevole stabilità. Nonostante le misure adottate dalle Amministrazioni nei confronti degli orari e delle file non si è dunque sostanzialmente modificata la popolazione che si reca nell'anno presso questi servizi. Gli occupati rappresentano circa il 50% degli utenti delle anagrafi e tali sono rimasti come peso anche nel 1996, erano il 42,4% degli utenti delle USL e sono diventati il 41,3%, erano il 46% degli utenti degli uffici postali e sono diventati il 45,3%. Ciò non significa che in questi

anni niente è cambiato nel funzionamento degli sportelli, ma che i cambiamenti avvenuti non sono stati tali da modificare comportamenti e abitudini dell'utenza, oppure che i cambiamenti stessi non sono adeguatamente conosciuti dai settori di popolazione che precedentemente non utilizzavano il servizio. In sostanza sembrerebbe che il segmento di popolazione che non utilizzava in precedenza il servizio continua a non utilizzarlo.

Tavola 3.3 - Persone che hanno utilizzato nell'anno l'Anagrafe, la U.S.L., gli Uffici Postali per età

VALORI ASSOLUTI												
	ANAGRAFE				USL				POSTA			
	1993	1994	1995	1996	1993	1994	1995	1996	1993	1994	1995	1996
18-19	1.001	866	888	820	576	480	420	456	1.004	872	899	805
20-24	2.474	2.555	2.450	2.504	1.577	1.453	1312	1348	2.762	2.870	2.717	2.859
25-34	5.715	5.698	5.909	5.846	3.943	3.866	3831	3911	6.447	6.543	6.683	6.768
35-44	5.688	5.567	5.611	5.611	4.160	3.919	3851	3928	6.477	6.354	6.382	6.492
45-54	4.965	4.794	4.837	4.838	3.838	3.717	3569	3691	5.697	5.755	5.708	5.827
55-59	2.040	1.919	2.082	2.031	1.816	1.756	1808	1835	2.524	2.526	2.664	2.641
60-64	1.872	1.657	1.677	1.646	1.805	1.764	1673	1669	2.473	2.426	2.388	2.329
65-74	2.860	2.474	2.785	2.670	3.291	3.098	3374	3325	4.391	4.431	4.714	4.523
75 e più	1.048	856	862	910	1.389	1.379	1476	1531	2.011	1.879	1.960	2.014
Totale	27.663	26.386	27.101	26.876	22.394	21.433	21314	21694	33.786	33.656	34.115	34.258
COMPOSIZIONE PERCENTUALE												
	ANAGRAFE				USL				POSTA			
	1993	1994	1995	1996	1993	1994	1995	1996	1993	1994	1995	1996
18-19	3,6	3,3	3,28	3,05	2,6	2,2	2,0	2,1	3,0	2,6	2,6	2,3
20-24	8,9	9,7	9,04	9,32	7,0	6,8	6,2	6,2	8,2	8,5	8,0	8,3
25-34	20,7	21,6	21,80	21,75	17,6	18,0	18,0	18,0	19,1	19,4	19,6	19,8
35-44	20,6	21,1	20,70	20,88	18,6	18,3	18,1	18,1	19,2	18,9	18,7	19,0
45-54	17,9	18,2	17,85	18,00	17,1	17,3	16,7	17,0	16,9	17,1	16,7	17,0
55-59	7,4	7,3	7,68	7,56	8,1	8,2	8,5	8,5	7,5	7,5	7,8	7,7
60-64	6,8	6,3	6,19	6,12	8,1	8,2	7,8	7,7	7,3	7,2	7	6,8
65-74	10,3	9,4	10,28	9,93	14,7	14,5	15,8	15,3	13,0	13,2	13,8	13,2
75 e più	3,8	3,2	3,18	3,39	6,2	6,4	6,9	7,1	6,0	5,6	5,7	5,9
Totale	100,0	100,0	100,00	100,00	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100	100
QUOZIENTI												
	ANAGRAFE				USL				POSTA			
	1993	1994	1995	1996	1993	1994	1995	1996	1993	1994	1995	1996
18-19	56,2	54,3	57,7	55,0	32,3	30,1	27,3	30,5	56,3	54,6	58,4	53,4
20-24	56,5	56,2	58,0	59,0	36,0	32,0	31,0	31,8	63,1	63,1	64,3	67,4
25-34	66,8	65,7	66,6	66,3	46,1	44,6	43,2	44,4	75,3	75,4	75,3	76,8
35-44	70,1	69,4	69,1	68,7	51,3	48,8	47,4	48,1	79,9	79,2	78,6	79,5
45-54	65,9	63,7	64,8	64,0	51,0	49,4	47,8	48,8	75,7	76,5	76,5	77,0
55-59	61,4	57,0	59,0	57,7	54,6	52,1	51,2	52,1	75,9	75,0	75,5	75,0
60-64	69,7	52,9	53,7	54,0	57,6	56,3	53,5	54,8	78,9	77,4	76,4	76,4
65-74	51,3	43,6	46,7	45,9	59,0	54,6	56,6	57,2	78,7	78,1	79,0	77,8
75 e più	31,3	25,7	24,9	25,4	41,5	41,4	42,7	42,8	60,0	56,5	56,7	56,3
Totale	60,5	57,5	58,5	58,1	49,0	46,7	46,0	46,9	73,9	73,4	73,7	74,1

Fonte ISTAT - Indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana"

Tavola 3.4 - Persone che hanno utilizzato nell'anno l'Anagrafe, la U.S.L., gli Uffici Postali per condizione

	VALORI ASSOLUTI											
	ANAGRAFE				USL				POSTA			
	1993	1994	1995	1996	1993	1994	1995	1996	1993	1994	1995	1996
Occupati	13.721	13.368	13.709	13.432	9.505	9.050	8.995	8.952	15.53	15.359	15.553	15.524
Dirig.impr.lib.prof	1.130	1.273	1.288	1.427	648	697	694	814	1.254	1.385	1.402	1.587
Dirett.quadri,impi.	5.413	5.278	5.332	5.388	4.021	3.815	3.803	3.896	6.342	6.273	6.225	6.320
Operai	4.170	4.095	4.215	4.096	2.930	2.763	2.719	2.716	4.617	4.541	4.747	4.626
Lavorat.propr,coad	3.008	2.721	2.874	2.521	1.906	1.774	1.778	1.527	3.317	3.160	3.178	2.991
In cerca nuova oc.	776	844	767	856	546	552	435	554	807	906	829	948
In cerca prima oc.	1.010	820	1.015	939	566	474	503	504	1.081	930	1.095	1.095
Casalinghe	4.739	4.405	4.437	4.432	4.819	4.628	4.436	4.629	6.100	6.101	6.106	6.030
Studenti	1.531	1.638	1.649	1.687	885	832	788	858	1.702	1.788	1.767	1.848
Rit.dal lavoro	5.299	4.706	4.982	4.889	5.502	5.288	5.577	5.548	7.752	7.728	7.971	7.873
Altra condiz.	586	605	542	640	571	609	581	649	814	844	794	940
Totale	27.662	26.385	27.101	26.875	22.394	21.432	21.314	21.695	33.786	33.656	34.114	34.258
COMPOSIZIONE PERCENTUALE												
	ANAGRAFE				USL				POSTA			
	1993	1994	1995	1996	1993	1994	1995	1996	1993	1994	1995	1996
Occupati	49,6	50,7	50,6	50,0	42,4	42,2	42,2	41,3	46,0	45,6	45,6	45,3
Dirig.impr.lib.prof	4,1	4,8	4,8	5,3	2,9	3,3	3,3	3,8	3,7	4,1	4,1	4,6
Dirett.quadri,impi.	19,6	20,0	19,7	20,0	18,0	17,8	17,8	18,0	18,8	18,6	18,2	18,4
Operai	15,1	15,5	15,6	15,2	13,1	12,9	12,8	12,5	13,7	13,5	13,9	13,5
Lavorat.propr,coad	10,9	10,3	10,6	9,4	8,5	8,3	8,3	7,0	9,8	9,4	9,3	8,7
In cerca nuova oc.	2,8	3,2	2,8	3,2	2,4	2,6	2,0	2,6	2,4	2,7	2,4	2,8
In cerca prima oc.	3,7	3,1	3,7	3,5	2,5	2,2	2,4	2,3	3,2	2,8	3,2	3,2
Casalinghe	17,1	16,7	16,4	16,5	21,5	21,6	20,8	21,3	18,1	18,1	17,9	17,6
Studenti	5,5	6,2	6,1	6,3	4,0	3,9	3,7	4,0	5,0	5,3	5,2	5,4
Rit.dal lavoro	19,2	17,8	18,4	18,2	24,6	24,7	26,2	25,6	22,9	23,0	23,4	23,0
Altra condiz.	2,1	2,3	2,0	2,4	2,5	2,8	2,7	3,0	2,4	2,5	2,3	2,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
QUOZIENTI												
	ANAGRAFE				USL				POSTA			
	1993	1994	1995	1996	1993	1994	1995	1996	1993	1994	1995	1996
Occupati	67,2	66,1	66,8	66,7	46,5	44,8	43,8	44,5	76,0	76,0	75,8	77,1
Dirig.impr.lib.prof	72,8	75,1	73,6	73,3	41,8	41,1	39,7	41,4	80,8	81,7	80,1	81,5
Dirett.quadri,impi.	69,4	67,7	68,4	69,2	51,5	49,0	48,8	50,1	81,3	80,5	79,9	81,2
Operai	61,9	61,8	62,0	62,6	43,5	41,7	40,0	41,5	68,5	68,5	69,8	70,7
Lavorat.propr,coad	69,5	66,5	68,9	65,5	44,1	43,3	42,6	39,7	76,7	77,2	76,2	77,7
In cerca nuova oc.	66,9	67,9	70,0	65,9	47,1	44,4	39,7	42,6	69,6	72,9	75,7	72,9
In cerca prima oc.	60,1	53,1	58,3	57,3	33,7	30,7	28,9	30,8	64,3	60,2	62,9	66,8
Casalinghe	54,3	50,6	51,2	52,0	55,2	53,1	51,2	54,3	69,9	70,0	70,5	70,8
Studenti	59,5	59,0	62,3	60,1	34,4	30,0	29,8	30,6	66,1	64,5	66,8	65,9
Rit.dal lavoro	53,8	47,3	48,9	47,9	55,8	53,2	54,7	54,3	78,7	77,7	78,2	77,1
Altra condiz.	44,1	42,0	37,7	39,4	43,0	42,2	40,4	39,9	61,2	58,5	55,2	57,9
Totale	60,5	57,5	58,5	58,1	49,0	46,7	46,0	46,9	73,9	73,4	73,7	74,1

Fonte ISTAT - Indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana"

3.4 La soddisfazione per l'orario di sportello e i tempi di attesa.

Tra i diversi elementi che garantiscono l'accesso ad un servizio l'orario di apertura degli sportelli assume una rilevanza particolare in questo momento in cui sempre più si parla di riorganizzare gli orari per venire incontro alle esigenze dell'utenza. Ciò sta avvenendo, sia a livello comunale con sperimentazioni, che a livello nazionale a seguito delle recenti riforme che hanno previsto l'articolazione su cinque giorni lavorativi dell'orario dei pubblici dipendenti. Nel complesso emerge un giudizio positivo sull'orario di apertura per gli uffici postali e quelli anagrafici. Tale giudizio complessivo è legato anche al buon funzionamento del servizio nei piccoli Comuni. Per le Usl circa un quarto dei cittadini utenti e non utenti riconosce poco o per niente comodo l'orario di apertura degli uffici e quasi un 17% non esprime giudizi in merito. Ma tra coloro che non esprimono giudizi in merito il 93% è costituito da persone che non hanno usufruito del servizio. I più insoddisfatti dell'orario si dimostrano gli occupati mentre tra coloro che non esprimono giudizi emergono casalinghe e studenti e chi è alla ricerca di un'occupazione. Da una lettura territoriale dei dati emerge che è il Nord la zona dove gli utenti sono più soddisfatti, in particolare il Nord Ovest per l'orario di apertura delle anagrafi, il Nord Est per quello delle USL e degli Uffici Postali. La soddisfazione è invece più bassa per il Sud, in particolare per le Usl visto che meno del 50% dei cittadini si dichiarano soddisfatti. Emerge a proposito dell'orario un dato interessante nell'ultimo anno rispetto ai precedenti. Per tutti e tre i servizi considerati, infatti, diminuiscono i cittadini soddisfatti dell'orario e diminuiscono anche i cittadini che vogliono modificare l'orario. Aumenta infatti la quota degli incerti, che passa dal 9,1% del 1993 all'11,7% del 1996 per le anagrafi, dal 7% al 9% per gli uffici postali, dal 12,3% al 16% per le USL. I risultati denotano dunque l'esistenza della crescita di incertezza dei cittadini nella valutazione degli orari di apertura degli uffici pubblici. Diminuisce la quota di coloro che considerano abbastanza comodo l'orario di apertura delle Usl dal 45,4% al 41,7%, delle anagrafi dal 50,3% al 47,6%, per gli uffici postali dal 53,5% al 51,6% con un grande incremento dei non so. Tale fenomeno è in parte dovuto alla mancanza di informazioni circa gli orari di apertura dei diversi uffici pubblici considerati soprattutto nei grandi centri urbani. La crescita della quota di intervistati che non risponde alla domanda sulla modifica degli orari è più accentuata tra chi non utilizza il servizio. E' interessante notare che dall'indagine del 1994 emerge che le persone che conoscono gli orari di sportello ne sono venute a conoscenza prevalentemente tramite esperienza diretta. La crescita dell'incertezza nel rispondere alla comodità di orario dei differenti tipi di sportelli pubblici può essere dunque spiegata con la difficoltà ad esprimere una posizione precisa da parte di quei cittadini che pur avendo colto che sono in atto dei cambiamenti non riescono a percepirne e a capirne l'impatto sulle proprie abitudini, non avendo potuto sperimentarli direttamente in prima persona. Il dato va dunque seriamente preso in considerazione perchè evidenzia una carenza di un'adeguata politica di comunicazione da parte delle Amministrazioni che non riescono a raggiungere con un messaggio nitido e chiaro i cittadini.

Per quanto riguarda le file agli sportelli va sottolineato che i dati indicano la situazione più soddisfacente per le anagrafi, dove si segnala il maggior numero di file 'fino a 10 minuti' mentre le Usl appaiono il servizio verso cui la soddisfazione è minore. Rilevanti sono le differenze territoriali: si ripropone anche per le file la tradizionale spaccatura Nord-Sud e ciò per tutti i servizi considerati. Le anagrafi funzionano in modo più soddisfacente nel Nord mentre nel Centro e nel Sud per poter effettuare le stesse operazioni sono più frequenti file di più di 20 minuti. Ciò può anche essere connesso ad un differente grado di informatizzazione del servizio che semplifica i tempi e le modalità di erogazione della

prestazione. Minore variabilità territoriale emerge per anagrafi e USL, ma mentre per le prime anche nel Centro Sud più della metà degli intervistati fa file fino a 10 minuti, per le Usl il funzionamento è carente in tutte le zone del Paese. Per quanto riguarda infine le poste il funzionamento degli uffici può essere esaminato anche dal punto di vista della complessità dell'operazione svolta. A fronte di una sostanziale assenza di file per pacchi postali, emerge una situazione molto difficile per le pensioni (42,2% oltre 20 minuti), e i conti correnti (27,7% oltre i 20 minuti) e una situazione intermedia per raccomandate e vaglia. La complessità dell'attività influenza, dunque, in parte il tempo di erogazione della prestazione stessa. Va sottolineato che a fronte di leggeri miglioramenti nella percezione dei cittadini evidenziatisi dal 1993 al 1995 nelle file, il 1996 evidenzia delle iniziali contraddizioni soprattutto nelle USL e nelle operazioni di conto corrente per le Poste. Nei centri urbani questo aspetto si è evidenziato di meno anche perchè essendo i centri dove maggiormente si è concentrato l'intervento, hanno maggiormente beneficiato di misure specifiche. Alcuni contraccolpi si evidenziano nei piccoli centri, dove soprattutto per le USL potrebbero aver giocato un ruolo importante i processi di riorganizzazione attualmente in atto nella sanità pubblica e la riduzione del personale per pensionamenti ed altre cause. I risultati osservati nel 1996, a confronto con i tre anni precedenti, possono essere ricondotti alle contraddizioni insite nella fase di transizione ai nuovi modelli organizzativi adottati dagli uffici pubblici, alla riduzione del personale, alla riorganizzazione degli uffici dei piccoli centri. Non va sottovalutata inoltre, la stabilità della composizione dell'utenza che pur in presenza di cambiamenti negli orari di sportello più favorevoli al cittadino, potrebbe continuare ad utilizzare il servizio con le stesse modalità del passato. In questo modo le Amministrazioni pur modificando gli orari di sportello potrebbero non ottenere i benefici effetti auspicati.

POSTA

Tavola 3.5 - Persone di 18 anni e più che utilizzano l'Ufficio postale per giudizio sull'orario di apertura al pubblico - Anni 1993 - 1994 - 1995 (per 100 persone di 18 anni e più)

ANNI	UTENZA	SODDISFATTI DELL'ORARIO	VOGLIONO CAMBIARE ORARIO	VA BENE	INDIFFERENTE	NON SO
1993	73.9	69.2	34.4	51.0	4.4	7.1
1994	73.4	70.5	34.6	50.9	5.1	7.3
1995	73.7	71.1	33.3	52.1	4.9	7.5
1996	74.1	69.5	32.5	50.1	5.7	9.0

Fonte ISTAT - Indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana"

Tavola 3.6 - Persone di 18 anni e più che utilizzano l'Ufficio postale per giudizio sull'orario di apertura al pubblico e ripartizione geografica - Anni 1993 - 1994 - 1995- 1996 (per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona)

RIPARTIZIONE GEOGRAFICA	ANNI	UTENZA	SODDISFATTI DELL'ORARIO	VOGLIONO CAMBIARE ORARIO
Italia Nord-Occidentale	1993	73.4	74.6	32.2
	1994	72.4	75.3	34.5
	1995	73.0	75.5	32.2
	1996	72.9	74.2	31.9
Italia Nord-Orientale	1993	76.6	80.3	29.5
	1994	75.2	79.5	30.9
	1995	76.4	78.7	31.5
	1996	76.8	76.3	31.8
Italia Centrale	1993	76.9	68.0	38.8
	1994	76.0	68.2	39.2
	1995	76.1	72.8	35.5
	1996	76.9	69.3	34.4
Italia Meridionale	1993	73.3	60.6	36.2
	1994	72.6	64.4	32.8
	1995	71.5	64.9	32.2
	1996	73.1	63.9	31.1
Italia Insulare	1993	66.2	56.7	36.6
	1994	69.6	60.1	36.4
	1995	71.2	57.3	38.3
	1996	69.4	59.0	34.8

Fonte ISTAT - Indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana"

Tavola 3.7 - Persone di 18 anni e più che si sono recate agli Uffici postali negli ultimi 12 mesi per tempo di attesa in fila agli sportelli - Indagine 1995 (per 100 utenti di 18 anni e più che hanno effettuato le singole operazioni)

ANNI	RACCOMANDATE		VAGLIA		VERSAMENTI C/C		PENSIONI		PACCHI POSTALI	
	FINO A 10 MINUTI	OLTRE 20 MINUTI	FINO A 10 MINUTI	OLTRE 20 MINUTI	FINO A 10 MINUTI	OLTRE 20 MINUTI	FINO A 10 MINUTI	OLTRE 20 MINUTI	FINO A 10 MINUTI	OLTRE 20 MINUTI
1993	57.7	11.0	49.8	15.8	37.6	26.1	29.2	42.1	67.2	7.8
1994	58.6	9.3	51.3	13.8	36.7	25.3	27.1	41.2	66.7	7.9
1995	59.0	9.7	50.9	14.5	36.3	25.5	27.4	40.9	66.0	7.2
1996	59.5	9.9	50.9	15.7	35.2	27.7	27.7	42.2	67.7	7.7

Fonte ISTAT - Indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana"

Tavola 3.8 - Persone di 18 anni e più che si sono recate agli Uffici postali negli ultimi 12 mesi per tempo di attesa in fila agli sportelli e ripartizione geografica - Indagine 1995 (per 100 utenti di 18 anni e più della stessa zona che hanno effettuato le singole operazioni)

RIPARTIZIONE GEOGRAFICA	ANNI	RACCOMANDATE		VAGLIA		VERSAMENTI C/C		PENSIONI		PACCHI POSTALI	
		FINO A 10 MINUTI	OLTRE 20 MINUTI	FINO A 10 MINUTI	OLTRE 20 MINUTI	FINO A 10 MINUTI	OLTRE 20 MINUTI	FINO A 10 MINUTI	OLTRE 20 MINUTI	FINO A 10 MINUTI	OLTRE 20 MINUTI
Italia Nord-Occidentale	1993	64.0	7.6	59.8	9.9	45.7	16.7	39.9	27.1	72.4	5.8
	1994	66.9	7.1	62.8	9.4	49.3	14.7	39.9	28.1	73.1	5.8
	1995	65.3	7.3	58.4	9.9	45.3	14.8	37.2	28.1	71.5	5.2
	1996	67.7	6.8	61.0	10.3	45.6	16.6	39.2	29.9	72.7	5.5
Italia Nord-Orientale	1993	74.5	4.0	67.9	5.4	61.7	6.8	51.3	18.6	81.3	2.4
	1994	72.8	3.8	66.2	5.3	53.8	9.1	42.0	22.4	78.1	3.5
	1995	74.3	3.2	69.5	5.1	56.6	8.6	44.6	16.7	77.0	3.3
	1996	73.8	3.5	67.1	5.8	55.6	10.9	45.4	23.1	77.6	3.1
Italia Centrale	1993	57.5	8.8	53.1	13.6	32.4	30.6	26.8	44.1	63.7	8.0
	1994	58.2	8.0	51.0	12.2	31.8	30.5	27.2	38.8	65.6	6.5
	1995	59.0	8.9	50.4	13.8	33.6	29.5	25.5	37.7	63.1	7.6
	1996	56.6	9.1	51.6	12.0	28.9	31.7	26.4	37.8	66.0	7.9
Italia Meridionale	1993	45.7	16.5	32.2	23.3	24.4	35.9	12.4	61.9	58.3	11.4
	1994	46.0	12.9	34.5	19.8	25.6	31.3	12.8	58.2	55.6	12.8
	1995	46.0	13.7	34.6	22.9	23.6	35.6	14.2	61.4	57.6	9.9
	1996	49.0	15.2	35.8	25.7	24.6	37.6	15.4	59.5	61.8	11.9
Italia Insulare	1993	40.0	23.9	29.7	34.5	19.3	49.4	13.4	63.3	50.4	16.8
	1994	41.9	18.8	31.8	30.1	17.7	49.3	11.4	61.8	53.8	13.8
	1995	46.2	19.4	34.8	26.3	18.9	44.6	14.2	63.2	52.9	13.9
	1996	40.8	19.3	27.5	31.8	17.0	47.9	11.0	64.9	49.9	14.2

Fonte ISTAT - Indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana"

ANAGRAFE

Tavola 3.9 - Persone di 18 anni e più che utilizzano l'Anagrafe, per durata della fila allo sportello e giudizio sull'orario di apertura al pubblico - Anni 1993 - 1994 - 1995

ANNI	UTENZA (a)	FILE FINO A 10 MINUTI (b)	FILE DI 20 MINUTI E PIÙ (b)	SODDISFATTI DELL'ORARIO (a)	VOGLIONO CAMBIARE ORARIO (a)	VA BENE	INSODDISFATTI	NON SO
1993	60.5	61.5	13.7	65.8	36.1	46.8	5.0	9.1
1994	57.5	61.0	12.4	67.9	34.8	48.1	5.7	9.1
1995	58.5	64.1	10.9	70.4	32.4	50.5	5.6	9.6
1996	58.1	62.5	11.2	67.1	31.0	48.5	6.4	11.7

(a) per 100 persone di 18 anni e più

(b) per 100 utenti di 18 anni e più

Fonte ISTAT - Indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana"

Tavola 3.10 - Persone di 18 anni e più che utilizzano l'Anagrafe, per durata della fila allo sportello, giudizio sull'orario di apertura al pubblico e ripartizione geografica - Anni 1993 - 1994 - 1995

RIPARTIZIONE GEOGRAFICA	ANNI	UTENZA	FILE FINO A 10 MINUTI	FILE DI 20 MINUTI E PIÙ	SODDISFATTI DELL'ORARIO	VOGLIONO CAMBIARE ORARIO
	1993	61.9	68.2	9.5	71.7	35.5
Italia	1994	59.4	71.3	8.5	74.4	35.0
Nord-Occidentale	1995	59.2	70.8	8.4	74.0	33.6
	1996	58.7	68.8	9.4	70.3	33.9
Italia	1993	63.0	73.6	6.2	73.2	36.8
Nord-Orientale	1994	58.9	67.0	7.0	71.1	38.1
	1995	59.8	72.6	6.4	73.9	36.0
	1996	61.4	71.6	6.9	71.8	35.1
Italia	1993	59.2	52.4	20.6	62.0	42.5
Centrale	1994	54.9	52.9	16.9	62.6	40.6
	1995	57.1	56.2	16.0	69.0	35.1
	1996	54.6	53.9	14.4	63.3	37.4
Italia	1993	60.8	56.0	16.1	59.8	33.1
Meridionale	1994	56.6	55.6	13.7	64.6	28.6
	1995	58.2	60.3	10.1	67.4	28.0
	1996	58.0	61.4	10.7	65.8	23.8
Italia	1993	54.3	49.1	21.5	57.6	31.4
Insulare	1994	57.0	49.3	21.5	62.7	31.1
	1995	57.8	53.9	18.1	64.7	27.8
	1996	57.8	47.7	18.8	60.7	25.6

(a) per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona

(b) per 100 utenti di 18 anni e più della stessa zona

Fonte ISTAT - Indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana"

U.S.L.

Tavola 3.11 - Persone di 18 anni e più che utilizzano le U.S.L., per durata della fila allo sportello e giudizio sull'orario di apertura al pubblico - Anni 1993 - 1994 - 1995 - 1996

ANNI	UTENZA (a)	FILE FINO A 10 minuti (b)	FILE DI 20 MINUTI E PIÙ (b)	SODDISFATTI DELL'ORARIO (a)	VOGLIONO CAMBIARE ORARIO (a)	VA BENE	INDIFFE- RENTE	NON SO
1993	49.0	28.0	37.5	53.0	40.8	38.1	5.4	12.3
1994	46.7	28.6	34.4	55.0	40.1	38.7	6.0	12.8
1995	46.0	30.1	33.8	56.0	37.9	40.3	6.1	13.3
1996	46.9	28.4	30.1	52.7	36.2	37.5	6.8	16.0

(a) per 100 persone di 18 anni e più

(b) per 100 utenti di 18 anni e più

Fonte ISTAT - Indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana"

Tavola 3.12 - Persone di 18 anni e più che utilizzano le U.S.L., per durata della fila allo sportello e giudizio sull'orario di apertura al pubblico e ripartizione geografica - Anni 1993 - 1994 - 1995 (per 100 persone di 18 anni e più)

RIPARTIZIONE GEOGRAFICA	ANNI	UTENZA (a)	FILE FINO A 10 MINUTI (b)	FILE DI 20 MINUTI E PIÙ (b)	SODDISFATTI DELL'ORARIO (a)	VOGLIONO CAMBIARE ORARIO (a)
	1993	49.9	34.0	30.1	60.1	37.9
Italia Nord-Occidentale	1994	49.3	36.6	25.3	62.2	39.7
	1995	47.1	35.5	28.7	60.8	37.0
	1996	49.1	34.2	29.5	59.2	36.5
	1993	53.7	40.2	25.8	65.6	36.3
Italia Nord-Orientale	1994	51.1	37.3	26.3	64.7	37.9
	1995	51.9	37.8	25.8	65.5	36.5
	1996	53.3	36.5	29.1	60.8	37.2
	1993	51.8	25.1	40.9	51.1	46.3
Italia Centrale	1994	49.6	26.1	37.3	52.5	44.6
	1995	50.6	27.5	36.2	56.9	41.1
	1996	50.5	27.0	33.8	53.3	39.4
	1993	46.0	15.9	47.7	40.2	43.8
Italia Meridionale	1994	41.3	16.3	44.1	46.0	38.5
	1995	40.4	22.1	39.7	48.2	37.3
	1996	40.8	19.8	42.5	44.5	33.3
	1993	39.5	17.5	54.9	43.7	39.9
Italia Insulare	1994	39.1	16.9	52.3	43.9	40.3
	1995	37.2	19.3	49.7	42.7	37.8
	1996	37.4	13.6	54.3	39.4	35.0

(a) per 100 persone di 18 anni e più della stessa zona

(b) per 100 utenti di 18 anni e più della stessa zona

Fonte ISTAT - Indagine Multiscopo "Aspetti della vita quotidiana"

4. Le imprese nei rapporti con la Pubblica Amministrazione

4.1 Il contatto con la pubblica amministrazione

Dai primi risultati dell'indagine è possibile fare una prima riflessione sui rapporti tra le imprese e Pubblica Amministrazione. Nel complesso il 93,7% delle imprese intervistate ha dichiarato di avere avuto, nel corso del 1996, almeno un contatto, direttamente o per mezzo di intermediari, con uno degli uffici pubblici delle sei tipologie considerate. In particolare, la quasi totalità delle imprese con oltre 20 addetti ha dovuto far ricorso ai servizi

amministrativi di almeno un ufficio pubblico. Relativamente più contenuta è invece la frequenza delle imprese di minori dimensioni (da 1 a 4 addetti) che hanno dichiarato di aver avuto contatti con almeno uno dei sei uffici considerati (93%). Scarse differenze sono state rilevate anche rispetto alle tre ripartizioni territoriali considerate. Infatti, le imprese che hanno avuto contatti con almeno un ufficio pubblico sono superiori al 92% sia al nord, sia al centro, sia al sud. Anche l'analisi per settore di attività non registra significative differenze nel ricorso agli uffici pubblici: la percentuale più bassa (92,3%) è stata registrata per le imprese del settore commerciale, ma anche le imprese degli altri settori si collocano su valori molto prossimi (industria 93,2%, altre attività 96,1%).

Maggiori e più interessanti differenze si riscontrano nelle frequenze delle imprese che hanno avuto contatti con i differenti tipi di uffici pubblici considerati dall'indagine. Il numero di imprese che ha dichiarato di avere avuto contatti con uffici delle amministrazioni comunali è pari al 72,2%, mentre per gli altri uffici le frequenze variano tra una quota del 61,7% per gli uffici Iva e del registro, ed una quota del 59,4% per le Camere di commercio, del 43,8% per l'Inps, del 36,1% per le Usl ed infine del 26% per gli uffici dell'Inail.

Tavola 4.1 - Imprese che hanno fatto ricorso a Uffici Pubblici.

	Camere di Commercio	Iva e Registro	Usl	Inps	Inail	Comune
Nord	61,6%	61,8%	37,8%	42,6%	27,1%	71,2%
Centro	53,4%	61,5%	36,2%	41,7%	22,4%	68,2%
Sud	59,9%	61,5%	33,0%	47,4%	26,7%	76,7%
Italia	59,4%	61,7%	36,1%	43,8%	26,0%	72,2%

Fonte ISTAT - Indagine "Livelli di soddisfazione delle imprese nei rapporti con le amministrazioni pubbliche"

Tali quote mostrano differenze significative tra le imprese localizzate nelle tre ripartizioni territoriali. Le imprese che hanno avuto contatti sono generalmente più frequenti al nord e meno frequenti nelle regioni centrali. Tuttavia fanno eccezione i contatti con gli uffici dell'INPS e dei comuni che riguardano una quota delle imprese localizzate nelle regioni meridionali più elevata (rispettivamente 47,4% e 76,7%) di quelle registrate per le imprese delle altre due ripartizioni territoriali. Il contrario accade per gli uffici delle USL, per i quali la minor quota di imprese che hanno avuto contatti risulta quella delle regioni meridionali (33%). La situazione appare ancor più articolata se si distinguono le imprese per dimensioni in termini di addetti. Ad esempio, rispetto ai rapporti con le camere di commercio, che nel complesso hanno riguardato il 59,4% del totale, si è riscontrata una elevatissima frequenza per le imprese con 20 addetti e oltre (91,5%), a fronte di una quota pari al 55,7% delle imprese di minori dimensioni, appartenenti alla classe da 1 a 4 addetti. Quanto invece ai contatti con gli uffici comunali le differenze sono assai più ristrette, essendo pari al 71,4% la quota di imprese che hanno avuto contatti con essi e pari al 78,5% la quota delle imprese con 20 addetti e oltre.

4.2 Le modalità di contatto con gli Uffici Pubblici

Le modalità con le quali avvengono i contatti con gli uffici pubblici sono risultate piuttosto differenti secondo la loro tipologia e la dimensione dell'impresa. Minori differenze si riscontrano, invece, tra le imprese localizzate nelle tre ripartizioni territoriali. La principale modalità analizzata è stata quella dei soggetti attraverso cui vengono mantenuti i contatti tra impresa e ufficio pubblico. In particolare si è distinto tra i casi in cui il contatto è stato

operato dal titolare dell'impresa o da un suo dirigente, i casi in cui esso è avvenuto tramite personale dipendente e quelli effettuati tramite figure esterne all'impresa (professionisti, collaboratori occasionali). In connessione con la composizione dell'universo delle imprese che ha costituito oggetto dell'indagine (imprese con non più di 200 addetti) i dati della Tavola 4.2 indicano una netta prevalenza di accessi effettuati dai titolari e dirigenti delle imprese e da soggetti ad esse esterni. Per il complesso delle imprese e con riferimento a tutti i tipi di uffici pubblici considerati le due quote sono di livello analogo, pari al 54% circa nel primo caso e al 50% nel secondo. Tale polarizzazione è comune alle tre ripartizioni territoriali. Tuttavia i dati relativi ai diversi tipi di uffici pubblici mostrano alcune differenze di rilievo. In particolare gli uffici delle USL e quelli dei comuni sono contattati in netta prevalenza dai titolari e dirigenti (rispettivamente il 60,5% e il 72,6% dei casi), mentre i contatti con gli uffici finanziari (IVA e Uffici del Registro) e dell'INPS sono mantenuti nella maggioranza assoluta dei casi da soggetti esterni alle imprese. La situazione non trova sostanziali differenze a livello territoriale.

Tavola 4.2 - Soggetti che per conto delle imprese si sono recati presso gli uffici della pubblica amministrazione per ripartizione geografica (distribuzione percentuale per utenze)

	Tutti gli uffici	Camere di Commercio	Iva e Registro	Usi	Inps	Inail	Comune
NORD							
Titolare/dirigente	50,8%	43,4%	26,6%	57,7%	27,0%	21,3%	69,0%
Personale interno impiegatizio	16,6%	19,3%	13,2%	16,0%	14,5%	18,5%	16,6%
Personale interno non impiegatizio	4,5%	4,2%	4,4%	3,5%	3,6%	3,8%	5,6%
Soggetti esterni	51,6%	45,5%	64,0%	25,8%	60,5%	58,9%	17,1%
CENTRO							
Titolare/dirigente	55,2%	45,6%	33,0%	59,6%	42,0%	41,1%	74,0%
Personale interno impiegatizio	15,0%	17,8%	13,7%	13,3%	14,3%	15,4%	14,4%
Personale interno non impiegatizio	4,1%	1,4%	3,1%	5,8%	1,5%	2,8%	5,0%
Soggetti esterni	48,5%	49,0%	62,2%	24,2%	49,4%	52,4%	19,8%
SUD							
Titolare/dirigente	58,8%	48,1%	34,3%	66,8%	44,9%	41,8%	77,8%
Personale interno impiegatizio	10,2%	9,7%	7,3%	12,2%	8,3%	11,3%	11,5%
Personale interno non impiegatizio	4,6%	4,3%	3,2%	5,4%	3,3%	5,7%	5,1%
Soggetti esterni	48,5%	47,5%	61,2%	19,4%	50,5%	53,5%	15,0%
ITALIA							
Titolare/dirigente	53,7%	45,2%	30,1%	60,5%	35,5%	30,8%	72,6%
Personale interno impiegatizio	14,3%	16,3%	11,6%	14,4%	12,6%	15,8%	14,7%
Personale interno non impiegatizio	4,3%	3,7%	3,8%	4,5%	3,1%	4,1%	5,3%
Soggetti esterni	50,0%	46,7%	62,9%	23,8%	55,2%	56,1%	17,0%

Fonte ISTAT - Indagine "Livelli di soddisfazione delle imprese nei rapporti con le amministrazioni pubbliche"

Occorre annotare che, essendo stata raccolta più di una risposta per ogni impresa intervistata (ovvero una risposta per ogni ufficio pubblico con cui seconda dei casi l'impresa ha avuto rapporti diretti, indiretti o l'intervistato ha avuto un'esperienza personale diretta), ne consegue che la somma può essere superiore a 100.

Dall'analisi dei dati si evince che il ricorso da parte delle imprese, a forme di mediazione "filtro" risulta ancora molto elevato. La metà delle imprese ricorre a figure esterne come supporto parziale o totale per eseguire le prestazioni richieste dalla Pubblica Amministrazione. Tuttavia i dati relativi ai diversi tipi di uffici pubblici mostrano alcune differenze di rilievo. In particolare, il ricorso all'intermediazione sembra prevalere soprattutto dove le modalità di contatto con la Pubblica Amministrazione si presentano

maggiormente frammentate e complesse, così come per gli uffici dell'amministrazione finanziaria dello Stato (62.9%), per gli uffici degli enti previdenziali (55.2%) e per l'INAIL (56.1%). La situazione non trova sostanziali differenze a livello territoriale.

4.3 Le motivazioni all'utilizzo di intermediari per i contatti con gli Uffici Pubblici

Informazioni relative alle motivazioni che spingono le imprese ad affidarsi a soggetti esterni per mantenere i contatti con gli uffici pubblici sono riportate nella Tavola 4.3. In generale risulta una forte concentrazione delle risposte in corrispondenza della competenza specifica dei soggetti esterni (61,9% dei casi) e, in minor misura, della possibilità di ridurre i tempi di risposta delle amministrazioni (29,6%). Al contrario sono marginali le motivazioni che hanno attinenza con la possibilità di assicurare il buon esito nella trattazione degli adempimenti amministrativi (4,8%) e con l'economicità del ricorso a soggetti esterni (2,5%). Rispetto a questa complessiva situazione, si ravvisano alcune contenute, ma significative, differenze tra ripartizioni territoriali. In particolare nelle regioni meridionali tende a diminuire la quota relativa alla motivazione della specifica competenza dei soggetti esterni (56%) e, contestualmente, ad aumentare quella relativa al buon esito delle pratiche (7%), alla riduzione dei tempi di espletamento (32,5%) ed alla economicità (3,5%). Tuttavia, nel loro complesso, questi risultati evidenziano i difetti strutturali della Pubblica Amministrazione che in qualche modo motivano il ricorso all'intermediazione. Infatti, la necessità di servirsi dell'apporto di figure esterne, esperte nella gestione delle pratiche burocratiche, e - soprattutto - le prevalenti motivazioni di tale scelta (necessità di avvalersi di competenze specifiche ed esigenze di riduzione dei tempi di espletamento delle pratiche), segnalano sia l'intensità sia la diffusione delle difficoltà che l'utenza imprenditoriale incontra nei rapporti con gli uffici pubblici.

Tavola 4.3 - Motivi del ricorso all'intermediazione per ripartizione geografica (distribuzione percentuale delle risposte delle imprese)

	Competenza Specifica	Buon esito	Economicità	Riduzione tempi	Altro
Nord	63,8%	5,0%	2,1%	27,5%	1,6%
Centro	65,8%	1,0%	2,2%	31,0%	0,1%
Sud	56,0%	7,0%	3,5%	32,5%	1,0%
Italia	61,9%	4,8%	2,5%	29,6%	1,2%

Fonte ISTAT - Indagine "Livelli di soddisfazione delle imprese nei rapporti con le amministrazioni pubbliche"

Il divario che separa le imprese dalla burocrazia è evidente anche analizzando il ricorso all'intermediazione rispetto al titolo di studio del titolare o dirigente amministrativo. La maggioranza dei titolari con bassa scolarizzazione si affida a figure esterne, a fronte di una minoranza dei laureati. Sembra dunque che il costo dell'intermediazione gravi in maggior misura su quelle imprese che appaiono, in termini di competenze specifiche per l'interpretazione e la gestione di norme e procedure, organizzativamente deboli. Nonostante lo sforzo effettuato dalla Pubblica Amministrazione per una maggiore semplificazione e trasparenza delle procedure amministrative, paradossalmente l'immagine complessiva che se ne ricava è quella di una burocrazia per *élite*, il cui accesso diretto è consentito solo a patto di possedere particolari *skills*.

Al livello territoriale, rispetto alla situazione complessiva, si ravvisano significative e diverse articolazioni. Al Nord il divario nel ricorso all'intermediazione tra i titolari a bassa scolarizzazione e quelli con una laurea, risulta più marcato su tutti gli uffici considerati, ad

eccezione dell'ufficio Iva e Registro, dove il *gap* è più evidente al Sud d'Italia. Per le regioni centrali la discrepanza è molto più contenuta, mentre per le regioni del mezzogiorno, i comportamenti evidenziano una notevole anomalia per l'uffici della USL, dove il ricorso all'intermediazione sembra meno influenzato dal titolo di studio del titolare o direttore amministrativo.

Tavola 4.4 - Ricorso all'intermediazione per titolo di studio e ripartizione geografica.

	Tutti gli uffici	Camere di Commercio	Iva e Registro	Usl	Inps	Inail	Comune
NORD							
Scuola dell'obbligo	63,9%	54,7%	78,4%	35,3%	76,1%	77,6%	24,8%
Scuola media	46,7%	44,1%	58,5%	21,2%	52,9%	49,6%	13,4%
Laurea	33,1%	22,9%	40,0%	9,1%	39,1%	41,6%	7,6%
CENTRO							
Scuola dell'obbligo	59,6%	60,3%	75,0%	26,4%	60,5%	71,7%	20,8%
Scuola media	39,2%	38,3%	50,4%	24,8%	42,0%	39,5%	20,3%
Laurea	45,3%	49,0%	56,7%	11,3%	41,0%	43,6%	14,5%
SUD							
Scuola dell'obbligo	63,1%	64,4%	78,7%	31,2%	64,6%	72,5%	21,0%
Scuola media	38,7%	33,6%	50,9%	7,1%	39,5%	41,0%	9,7%
Laurea	37,0%	42,4%	38,9%	24,5%	43,5%	38,3%	10,7%
ITALIA							
Scuola dell'obbligo	62,6%	58,9%	77,7%	32,1%	69,3%	74,9%	22,7%
Scuola media	42,9%	40,4%	55,0%	18,3%	46,9%	45,5%	13,6%
Laurea	36,1%	34,0%	43,0%	14,2%	41,0%	40,9%	10,1%

Fonte ISTAT - Indagine "Livelli di soddisfazione delle imprese nei rapporti con le amministrazioni pubbliche"

4.4 La soddisfazione delle imprese che hanno avuto contatti diretti con gli Uffici pubblici

Passando ora ad analizzare la qualità percepita dei servizi offerti, è stato richiesto, ai soli soggetti che avevano dichiarato di aver avuto un'esperienza personale con un determinato ufficio, di esprimere una valutazione sul loro grado di soddisfazione nei rapporti con la Pubblica Amministrazione. Il giudizio è stato richiesto con riferimento a tre modalità di prestazione dei servizi resi dai vari tipi di uffici considerati. La prima modalità ha riguardato i tempi necessari per il soddisfacimento delle domande presentate dalle imprese. con essa si è inteso valutare la percezione delle imprese in merito alla tempestività dell'azione amministrativa. La seconda modalità ha riguardato la professionalità del personale pubblico nel trattamento delle pratiche cui sono interessate le imprese. Il giudizio che viene richiesto consente di valutare la validità tecnico-amministrativa delle prestazioni rese dagli uffici pubblici. La terza modalità è stata individuata nella facilità di accesso dell'impresa ai servizi dell'ufficio pubblico, tenuto conto della qualità dell'accoglienza, della disponibilità di informazioni preventive, della chiarezza delle procedure e della modularità, della quantità e qualità della documentazione richiesta. Il giudizio espresso consente di verificare la percezione delle imprese rispetto alla capacità degli uffici di mantenere un rapporto interattivo di comunicazione con i soggetti fruitori dei servizi amministrativi.

Con riferimento alla valutazione espressa sui tempi necessari a soddisfare le richieste degli utenti, le risposte mostrano nel complesso una positiva valutazione delle imprese: almeno il 63% dei soggetti ha giudicato abbastanza rapidi o rapidi gli uffici considerati, ad

eccezione di quelli delle Usl e dell'Inps la cui percentuale scende al di sotto del 55%. Il giudizio più favorevole lo hanno ottenuto gli uffici comunali, per i quali si è anche avuta la quota minore di risposte (12,9%) che giudicano troppo lunghi i tempi di risposta. La maggiore quota di giudizi negativi si è avuta, invece, per gli uffici dell'INPS, rispetto ai quali il 22% circa delle imprese, che hanno avuto contatti diretti, giudica i tempi troppo lunghi.

Per quanto riguarda la valutazione sulla professionalità, e la competenza del personale impiegato, nel complesso i giudizi sono risultati più negativi. In particolare sono elevate le quote di risposte che giudicano scarsa la professionalità degli addetti degli uffici delle Usl e dell'Inps.

Tavola 4.5 - Giudizi espressi dalle imprese per i servizi offerti dalla pubblica amministrazione - Tempi necessari per soddisfare le richieste.

	Tutti gli uffici	Camere di Commercio	Iva e Registro	Usl	Inps	Inail	Comune
NORD							
Rapidi	23,19%	25,5%	20,6%	15,0%	21,1%	19,6%	27,3%
Abbastanza rapidi	44,19%	41,9%	44,7%	45,4%	39,6%	42,0%	46,1%
Abbastanza lunghi	20,89%	19,4%	23,4%	28,1%	25,5%	23,1%	16,4%
Troppo lunghi	11,73%	13,1%	11,3%	11,5%	13,8%	15,3%	10,3%
CENTRO							
Rapidi	16,89%	19,3%	8,8%	10,0%	22,7%	25,2%	17,9%
Abbastanza rapidi	40,52%	42,9%	51,7%	38,9%	26,1%	44,2%	40,1%
Abbastanza lunghi	27,31%	25,4%	25,3%	31,6%	30,2%	14,9%	28,7%
Troppo lunghi	15,27%	12,4%	14,2%	19,6%	21,1%	15,7%	13,3%
SUD							
Rapidi	18,59%	17,1%	11,1%	9,2%	11,9%	17,6%	27,6%
Abbastanza rapidi	40,35%	40,2%	51,9%	37,3%	38,4%	47,5%	36,8%
Abbastanza lunghi	19,54%	16,6%	22,2%	25,0%	19,4%	15,5%	18,9%
Troppo lunghi	21,52%	26,1%	14,8%	28,5%	30,4%	19,3%	16,6%
ITALIA							
Rapidi	20,43%	21,8%	15,1%	12,4%	17,9%	20,2%	25,5%
Abbastanza rapidi	42,21%	41,6%	48,5%	41,9%	35,9%	44,6%	41,9%
Abbastanza lunghi	21,76%	19,7%	23,4%	27,9%	24,3%	18,4%	19,6%
Troppo lunghi	15,60%	16,9%	13,0%	17,8%	21,9%	16,9%	12,9%

Fonte ISTAT - Indagine "Livelli di soddisfazione delle imprese nei rapporti con le amministrazioni pubbliche"

Tali quote sono state rispettivamente pari al 27,3% e al 25,3% del totale dei rispondenti. Anche gli uffici comunali sono stati giudicati scarsi sotto il profilo della professionalità degli addetti, essendo la relativa quota pari a poco meno del 22%. Per gli altri tipi di uffici il giudizio negativo sulla qualità professionale degli addetti si attesta intorno al 19%. La maggior parte delle imprese trovano adeguata la professionalità e la competenza del personale addetto ai vari tipi di uffici; infatti, a livello nazionale, le quote delle risposte che esprimono giudizi di adeguatezza sono comprese tra un massimo del 72% per gli uffici dell'IVA e del Registro ed un minimo del 63,6% per gli uffici dell'INPS.

Tavola 4.6 - Giudizi espressi dalle imprese per i servizi offerti dalla pubblica amministrazione - Professionalità e competenza del personale.

	Tutti gli uffici	Camere di Commercio	Iva e Registro	Usi	Inps	Inail	Comune
NORD							
Elevata	13,6%	17,9%	14,5%	8,4%	13,7%	18,3%	12,4%
Adeguate	71,4%	72,7%	70,3%	71,3%	69,5%	66,1%	72,3%
Scarsa	15,0%	9,4%	15,1%	20,3%	16,8%	15,5%	15,3%
CENTRO							
Elevata	7,5%	7,5%	4,6%	5,1%	11,3%	14,1%	7,0%
Adeguate	63,1%	63,5%	72,7%	57,7%	50,7%	66,6%	64,9%
Scarsa	29,4%	29,1%	22,7%	37,2%	37,9%	19,3%	28,1%
SUD							
Elevata	7,9%	7,5%	4,1%	6,0%	8,5%	2,2%	10,9%
Adeguate	64,9%	65,1%	73,8%	60,3%	65,2%	74,0%	61,6%
Scarsa	27,1%	27,4%	22,1%	33,7%	26,3%	23,8%	27,5%
ITALIA							
Elevata	10,5%	12,7%	9,1%	7,1%	11,1%	11,4%	10,9%
Adeguate	67,7%	68,6%	71,9%	65,6%	63,6%	69,1%	67,4%
Scarsa	21,8%	18,6%	18,9%	27,3%	25,3%	19,4%	21,7%

Fonte ISTAT - Indagine "Livelli di soddisfazione delle imprese nei rapporti con le amministrazioni pubbliche"

Riguardo alle modalità di accesso al servizio il risultato complessivo è positivo. In particolare, la quota degli intervistati che giudicano sufficientemente semplici le modalità di accesso ai servizi è superiore al 44% per le camere di commercio, gli uffici Inail e quelli comunali. Meno elevata è la quota di rispondenti che giudicano semplici le modalità di accesso ai servizi degli uffici delle USL (40,6%). Questi, inoltre registrano la percentuale più alta per le pratiche giudicate complesse dalle imprese (25%).

Tavola 4.7. Giudizi espressi dalle imprese per i servizi offerti dalla pubblica amministrazione - Modalità di accesso al servizio.

	Tutti gli uffici	Camere di Commercio	Iva e Registro	Usi	Inps	Inail	Comune
NORD							
Semplici	46,4%	44,2%	47,4%	39,7%	42,4%	45,5%	51,3%
Abbastanza semplici	36,8%	37,8%	40,2%	39,3%	34,2%	39,0%	34,2%
Complesse	16,8%	18,0%	12,4%	20,9%	23,4%	15,5%	14,5%
CENTRO							
Semplici	42,3%	41,2%	33,0%	40,8%	40,2%	57,2%	44,9%
Abbastanza semplici	35,4%	36,3%	45,1%	30,3%	37,9%	29,1%	33,6%
Complesse	22,3%	22,5%	21,8%	28,9%	21,9%	13,7%	21,4%
SUD							
Semplici	46,1%	45,6%	38,8%	42,3%	41,9%	42,7%	52,4%
Abbastanza semplici	32,4%	25,6%	46,3%	27,9%	33,7%	39,4%	30,7%
Complesse	21,4%	28,8%	14,9%	29,8%	24,4%	17,9%	17,0%
ITALIA							
Semplici	45,5%	44,0%	41,7%	40,6%	41,7%	47,3%	50,4%
Abbastanza semplici	35,1%	33,8%	43,2%	34,4%	34,9%	36,7%	33,0%
Complesse	19,4%	22,1%	15,1%	25,0%	23,4%	15,9%	16,6%

Fonte ISTAT - Indagine "Livelli di soddisfazione delle imprese nei rapporti con le amministrazioni pubbliche"

L'indagine sulla soddisfazione delle imprese nei rapporti con le amministrazioni pubbliche, ha permesso di rilevare che gli adempimenti amministrativi sono curati ancora ampiamente da figure esterne all'azienda. Questa esigenza è sentita soprattutto da uno specifico segmento di utenza imprenditoriale: quella a bassa scolarizzazione. Questo risultato segnala, sia pure indirettamente, la presenza di barriere che ostacolano il libero accesso delle imprese ad un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione. D'altro canto, il fenomeno dell'intermediazione sembra influenzare anche la valutazione del servizio da parte delle imprese. Visto che quelle che scelgono d'intrattenere rapporti diretti con i diversi uffici pubblici, sono le medesime che, nel complesso, non esprimono giudizi negativi sulla qualità dei servizi.

5. Potenziare la comunicazione ai cittadini

La riorganizzazione della pubblica amministrazione, avviata negli ultimi anni e attualmente in atto, potrà operare tanto più efficacemente quanto più porrà al centro della propria attenzione i problemi e le esigenze del cittadino e la strategia di informazione sui diritti dell'utenza nei rapporti con le amministrazioni.

Quest'ultimo principio è stato tenuto in particolare considerazione nelle riforme, emanate negli anni '90, che hanno ridefinito il sistema delle relazioni tra cittadini e amministrazioni impostandole su criteri di cooperazione, di partecipazione. Sempre su questa linea di tendenza si collocano le riforme dell'amministrazione pubblica che hanno introdotto nuove regole dell'azione amministrativa in materia di trasparenza e di snellezza delle procedure.

Le recenti riforme di cui sopra prevedono infatti, come regola generale, che il cittadino utente, quando entra in contatto con l'amministrazione, debba poter conoscere il nome del responsabile di ogni procedimento (vale a dire, del suo interlocutore); attraverso gli uffici di relazione con il pubblico, egli dovrebbe poi poter acquisire tutte le informazioni utili per l'esercizio dei suoi diritti. Molte amministrazioni hanno già adeguato la loro struttura ai principi organizzativi stabiliti dalle recenti riforme, ma va detto che i processi di riorganizzazione sono ancora lunghi e complessi e richiederanno interventi ulteriori e variegati per creare un sistema amministrativo che sviluppi in pieno trasparenza, qualità ed efficienza.

L'indagine multiscopo e l'indagine sulle imprese possono essere considerate un utile strumento informativo nel processo di riorganizzazione dei servizi in quanto rendono disponibili dati di statistica ufficiale, che si pongono dal punto di vista del cittadino, e che rappresentano l'opinione degli utenti anche in merito alle riforme della pubblica amministrazione attualmente in corso. Ma l'indagine Multiscopo dell'Istat può anche testimoniare le contraddizioni emergenti all'interno di questo processo innovativo. I passi in avanti pur desumibili dalle opinioni dei cittadini si accompagnano chiaramente ad una scarsa capacità di comunicare adeguatamente agli utenti il nuovo funzionamento dei servizi, al punto tale che l'incertezza domina dalla parte dei cittadini in questa fase di transizione. La semplificazione del linguaggio e delle procedure può rendere molto più immediati i rapporti amministrazione/utente evitando il ricorso alla intermediazione di specialisti. Ma ciò può rimanere solo sulla carta se il messaggio non arriva al complesso dei cittadini. I dati dell'indagine Multiscopo da un lato, e dell'Indagine sulle imprese

dall'altra conducono in questo senso ad uno stesso risultato. E' necessario sviluppare e non è più rimandabile un potenziamento nell'investimento sulle risorse umane ed in particolare sulla formazione e qualificazione degli operatori. Va inoltre sviluppata la creazione di adeguate forme di comunicazione sui diritti dell'utenza, da parte delle rispettive amministrazioni, per evitare che l'informazione sui diritti e le opportunità resti a disposizione di una limitata élite e per consentire la diffusa conoscenza, delle possibilità previste dalle norme, da parte di tutti i tipi di utenti, compresi quelli con più basso titolo di studio e non in condizione professionale.

La crescita dei livelli di conoscenza della autocertificazione può, insieme ad altri motivi, ricollegarsi alla strategia della semplificazione e della ridefinizione del sistema dei rapporti utente-amministrazioni attuata a partire dalla legge n. 241/90 e potenziata dalle successive riforme. Tuttavia, i dati dell'indagine, evidenziano la necessità di ulteriori interventi, da parte delle amministrazioni, nei settori della comunicazione in modo che l'informazione non resti a disposizione di una limitata élite (si veda l'elevata percentuale di conoscenza dell'istituto dell'autocertificazione da parte dei liberi professionisti, dirigenti e imprenditori), ma raggiunga capillarmente tutti i tipi di utenti ed in particolare quelli non in condizione professionale. Ulteriori interventi dovranno poi essere effettuati per accrescere i livelli di utilizzazione dell'autocertificazione, che nei vari anni rilevati dall'indagine si sono mantenuti su valori praticamente stabili. Come si è già accennato la legge n.127/97, sullo snellimento della attività amministrativa, stabilisce una revisione ed un ampliamento delle categorie dei fatti autocertificabili ed un'ampia delegificazione della materia queste novità dovrebbero in futuro portare un'ad ricaduta positiva sui livelli di utilizzazione, anche se questo processo di innovazione, per perseguire efficacemente l'obiettivo, dovrà essere accompagnato da una adeguata riorganizzazione delle strutture amministrative che hanno contatti con il pubblico e dei procedimenti, nonché da forme di sensibilizzazione dei funzionari delle amministrazioni pubbliche addetti alle relazioni con il pubblico, affinché provvedano ad informare gli utenti dei loro nuovi diritti ed evitino che la riforma resti soltanto sulla carta com'è accaduto per un lungo periodo di tempo nei confronti della legge n.15/68.