

Solo l'8% degli utenti (e il 9 % dei dipendenti) li considera peggiorati (tab. 9).

Come potrebbe andare

L'iniziativa di prevedere nuovi orari di apertura è considerata dal 54,5% degli utenti apprezzabile. Se aggiungiamo le altre modulazioni di giudizio (tardivo tentativo di miglioramento, allineamento ad altre esperienze internazionali, scelta di immagine) tutte fondamentalmente favorevoli, il risultato è che solo il 3,7% degli utenti considera "affrettata" l'iniziativa e solo il 5,7% la considera possibile attraverso forme di incentivazione.

Interessante (e prevedibile) la curva di risposte che danno i pubblici dipendenti. Meno entusiasti e tuttavia favorevoli a una diversa modulazione degli orari di apertura. La considerano naturalmente più marcata, come un'operazione di immagine, una decisione affrettata e soprattutto una decisione che va sostenuta da incentivi (tab. 10).

Come viene percepita la Pubblica Amministrazione

I servizi vengono giudicati migliorati dal 41,4% degli utenti, stazionari dal 41,6% .

Più prudenti nel giudizio le donne, più insoddisfatti gli anziani. Più reattivi e critici il sud e le isole (tab. 11).

Il settore che viene considerato il cuore del complesso dei servizi, sul quale si concentra l'attenzione critica dell'utenza, è la sanità. Nella sanità si incrociano i tre parametri del progresso, del regresso e della domanda di miglioramento.

L'utenza che ha stimato positivo lo sforzo di miglioramento della Pubblica Amministrazione colloca la sanità al secondo posto fra i settori che è andato progredendo. Mentre quella parte che ha giudicato negativamente lo sforzo di miglioramento della Pubblica Amministrazione colloca la Sanità al vertice dei settori critici.

L'intero campione investigato, poi, ritiene (65,1%) che la sanità meriti la più concreta e prioritaria attenzione.

Seguono i trasporti che il 31,4% considera meritevoli di miglioramento, la pubblica istruzione (23,4%), le poste (15,5%), le finanze (7,8%), la promozione della cultura e della tutela del patrimonio artistico (4,5%) e l'ambiente (4,0%) (tab.12).

Come uscire dalla crisi

La privatizzazione di alcuni settori sociali della Pubblica Amministrazione viene valutata con favore. Complessivamente si manifesta favorevole il 70% degli intervistati. Più gli uomini che le donne. Il consenso

a questa prospettiva è distribuito equilibratamente fra le fasce di età e nell'intero territorio nazionale.

Fra i settori ai quali riservare la "cura", la sanità, i trasporti, le poste sono ai primi posti. Sia pure con modulazioni diverse, l'immissione di privato nella gestione dei servizi pubblici viene considerata, abbastanza uniformemente, una terapia necessaria (tabb. 13-14).

I servizi degli Enti pubblici economici

Gli utenti percepiscono la qualità dei servizi che vengono erogati, la combinazione con l'efficienza ed esprimono una gamma di preferenze che vede al primo posto l'ENEL che totalizza un apprezzamento complessivo del 72,6% con punte elevatissime nel Nord-Ovest e nel Nord-Est. Segue Telecom con il 67,5%, con indici di gradimento nel Nord-Ovest e nel Sud. Quindi la RAI con il 65,5 %, le Poste (51,4%), la Società Autostrade (52,3%), le Ferrovie (48,6%), l'Alitalia (20,1%) (tab. 15).

I servizi della Pubblica Amministrazione Regionale.

Prevale un giudizio di stazionarietà (42,0%) (né peggioramenti né miglioramenti) contro un giudizio che li vede in via di miglioramento (39,7%).

Il miglioramento, dal punto di vista di chi valuta positivamente, riguarda, nell'ordine, i servizi sanitari, l'ambiente, l'urbanistica, la formazione professionale.

La Sanità, viceversa, viene giudicata da chi esprime un giudizio negativo come il settore che ha bisogno di ulteriore miglioramento, seguita dall'urbanistica, dal diritto allo studio, dalla formazione professionale (tabb. 16-17).

Serve la Comunicazione ?

Certo che serve! Il sondaggio rivela che viene considerata molto utile (64,3%) .

Se vi si aggiunge il gradimento di quanti giudicano le "finestre informative" su stampa e tv "abbastanza utili" la percentuale sale al 90%.

Soprattutto le donne e la fascia di età fino ai 45 anni la reputano indispensabile. Così come il Nord-Est ed il Centro.

Il sistema di relazione fra cittadini ed enti pubblici regionali può essere migliorato snellendo i meccanismi burocratici (42,5%), sviluppando i contatti fra istituzioni e cittadini (31,5%) incrementando le comunicazioni (12,5%), rendendo più facile l'accesso alle pratiche (11,1%).

In buona sostanza, la comunicazione istituzionale viene percepita come attività servente verso un atteggiamento più aperto e collaborativo della Pubblica Amministrazione.

Ugualmente positiva viene giudicata la funzione degli enti periferici. Ne condivide l'utilità il 73,6% degli utenti intervistati. Più numerose le donne, più determinata la fascia di età tra i 25 ed i 44 anni, più esigente il Nord-Ovest (tabb. 18-19-20).

Gli enti locali

I settori che manifestano un miglioramento nei servizi erogati sono i servizi anagrafici, l'igiene, la nettezza urbana, l'urbanistica, la viabilità e il traffico, la cultura, il verde, le opere pubbliche (costruzione e manutenzione).

Questo il giudizio di chi giudica positivamente lo sforzo di adeguamento degli enti locali

Fra coloro invece che questo sforzo non intravedono e non riconoscono, i settori i cui servizi appaiono in regresso sono l'igiene, la viabilità e il traffico, la costruzione e manutenzione di opere pubbliche, la nettezza urbana, il verde, i trasporti, le licenze edilizie e l'urbanistica.

Dalla lettura combinata dei dati emerge che l'igiene e sanità, la viabilità, l'urbanistica, le costruzioni e manutenzioni di opere pubbliche, il trasporto, il verde, la nettezza urbana sono in cima alla domanda di miglioramento che viene dall'utenza civile (tabb. 21,22 e 23).

I dipendenti pubblici

L'indagine li fotografa per larga parte (66,8%) "competenti ma poco aggiornati", mentre i "competenti e aggiornati" (16,4%) fanno da pendant ai "non competenti e non aggiornati" (12,4%). Più critici le donne, gli anziani e il Sud d'Italia.

Gli sforzi dei Ministeri, finalizzati ad aggiornare e a formare permanentemente il personale, vengono poco (50,5%) o per nulla (28,8%) apprezzati. Soprattutto il Nord-Est e il Sud si segnalano per una particolare durezza di giudizi.

In materia di retribuzioni viene condivisa la proposta di collegare gli aumenti di salario al merito più che all'anzianità. Il 58,9% esprime il proprio consenso. Soprattutto i giovani fra i 18 e i 24 anni. Perplesse, pur se non negative, le donne, così come il Sud e il Nord Est (tabb. 24,25 e 26).

Sono felici i pubblici dipendenti?

Si sente "realizzato" per il lavoro che svolge il 66,2%. Più le donne che gli uomini. Più i giovani che i meno giovani. Più nel Nord-Est e nel Nord-Ovest che nel resto del Paese. Solo nel Sud si registra un grado di soddisfazione minore che nella media nazionale.

Si sentono poco coinvolti e stimolati (76,2%) con punte di insoddisfazione assai acute, le donne e gli intervistati della fascia di età tra i 18 e i 44 anni. Nel Nord-est siffatte carenze si avvertono particolarmente (tabb. 27 e 28).

Quali forme di incentivazione sarebbero utili ed opportune?

La preferenza va (28,7%) ai riconoscimenti legati al rapporto fra merito, efficienza e precisione nell'erogazione e gestione dei servizi. In seconda battuta (20,1%) vengono privilegiati i premi e gli incentivi economici. Al terzo posto figura invece il coinvolgimento/consultazione prima di assumere decisioni importanti (14,7%). Segue con il 13,8% l'aggiornamento costante". Il 5,1% infine chiede che si renda "meno metodico e più attraente e vario" il lavoro assegnato.

Si tratta, come si vede, di un ampio spettro di opportunità. Salvo la domanda relativa ai "premi e incentivi economici", che è chiaramente alternativa a quella che totalizza la maggioranza dei consensi che collega i riconoscimenti ai meriti e all'efficienza, tutte le altre sono leggibili in filigrana e rivelano una chiara propensione a una Amministrazione Pubblica che si metta in grado di misurare e premiare l'efficienza, che coinvolga e motivi alla collaborazione, che aggiorni costantemente e renda meno ripetitive e noiose le mansioni affidate e che, alla fine, prospetti un più allettante itinerario curricolare e che, naturalmente, lo meriti.

Le donne sembrano privilegiare un aggiornamento costante, un coinvolgimento più consapevole, un lavoro più attraente e non metodico. Più perplesse appaiono di fronte alla sirena degli incentivi, avanzamenti, progressioni meritocratiche.

I giovani si dividono fra la domanda di premi ed incentivi, le maggiori progressioni in carriera e la rivendicazione di una valutazione meritocratica. E' quest'ultima tuttavia che interessa la fascia di età che va dai 25 ai 44 anni e che sembra totalizzare quasi uniformemente le quattro aree geografiche investigate (Nord-Ovest, Nord-Est, Centro, Sud e Isole) (tab. 29).

Conclusioni

- 1) La Pubblica Amministrazione in Italia ha, di fronte a sé, il problema di una rapida risalita nella considerazione dell'utenza civile. Lo "scarso apprezzamento" nasce dal suo rapporto con i cittadini, dalla sua inefficienza e torpidità, dalla sua inadeguatezza qualitativa. Di converso, la condizione di pubblico dipendente viene considerata un privilegio, così come la retribuzione che gli viene corrisposta appare elevata in relazione al lavoro svolto.
- 2) Si tratta tuttavia di una situazione in movimento. I servizi appaiono in condizione di miglioramento, senza tuttavia autorizzare valutazioni ottimistiche. Il comparto è percettivo rispetto a nuove modalità regolative e organizzative (orari flessibili, modulati "a domanda").
- 3) Il settore "critico" per eccellenza è la sanità, nel quale si concentra il più ampio sforzo di ammodernamento, si sono manifestate le incongruenze più vistose e si indirizza la domanda più forte di miglioramento. Il ventaglio delle domande riflette i nodi propri della vivibilità relazionale e urbana: trasporti, poste, sicurezza, giustizia. Un posto di rilievo occupa l'istruzione con tutto quello che essa evoca in termini di aspettative, di occupazione e di lavoro.
- 4) La privatizzazione, cioè l'immissione di criteri privatistici nella organizzazione e gestione dei servizi, viene considerata un "atout". Non è un caso che nel gradimento sociale figurino ai primi posti strutture ed enti che più si sono avvicinati al risultato di combinare pubbliche finalità e moduli di gestione privatistici: si pensi ad Enel, Telecom, Rai.
- 5) Il sistema di relazione fra enti pubblici e società appare vecchio e vischioso. Un sistema di comunicazioni istituzionali viene considerato essenziale ai fini della tonificazione dei rapporti fra pubblici operatori e universo dei fruitori. E' necessario conoscere meglio e più tempestivamente, ma anche snellire le procedure, rendere realmente "servente" il sistema dei servizi.
- 6) Gli enti locali costituiscono il reticolo di base dal quale dipende la qualità della vita civile. Le interviste lo rilevano e sostengono il processo di autonomizzazione degli enti locali come la premessa per una credibile riforma di ordine generale.
- 7) Infine l'immagine che dei dipendenti pubblici ha l'opinione diffusa non è esaltante. Li si considera competenti ma privi di autentiche motivazioni. Né gli sforzi dei Ministeri vengono considerati adeguati a produrre un coinvolgimento etico ed ideale nonché un effettivo aggiornamento. Tuttavia l'area del pubblico impiego non è insensibile alla sfida (o alle provocazioni) della modernità. Al punto che è disposta a condividere una

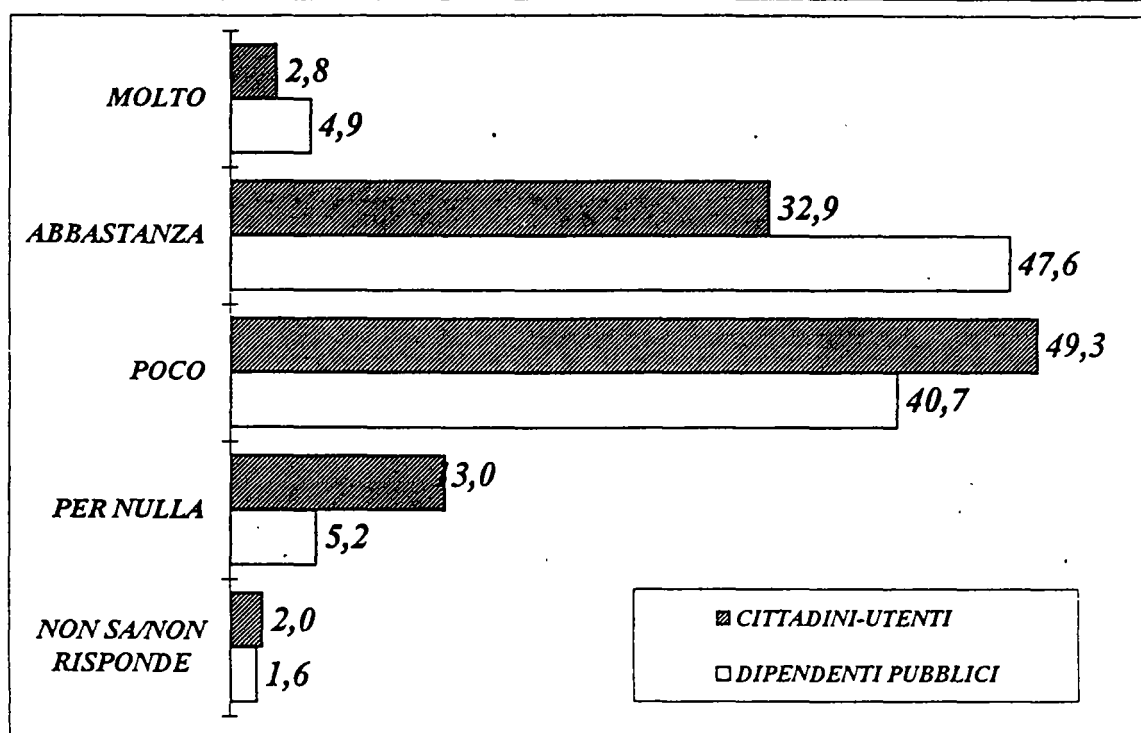
struttura retributiva "meritocratica" e fondamentale si sente inserita in un sistema ricco di valenze suggestive e di forti motivazioni.

Quel che si chiede alla P.A. è di "farsi" progetto, di coinvolgere, di "premiare" in relazione ai risultati, di disegnare carriere collegate ai meriti e, in una parola, di espugnare i "riti" del clientelismo e della corruzione.

Tabella n. 1

GIUDIZIO COMPLESSIVO

Nel giudizio che Lei si è formato sull'efficienza della Pubblica Amministrazione, quanto apprezza nel complesso l'erogazione dei servizi da parte degli Enti Pubblici del nostro Paese ?



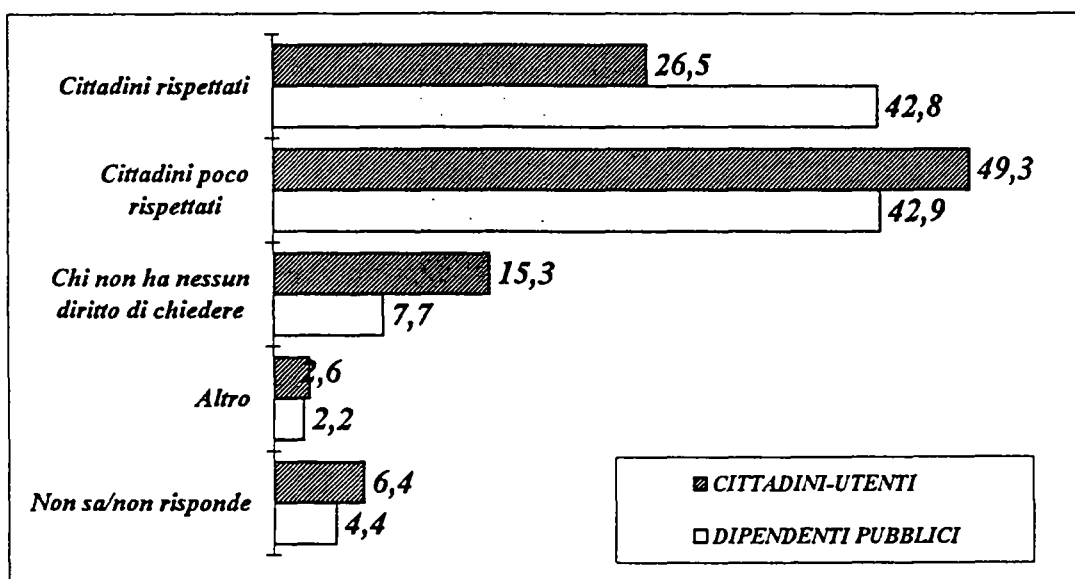
	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NULLA	NON SA/NON RISPONDE
CITTADINI-UTENTI	2,8	32,9	<u>49,3</u>	<u>13,0</u>	<u>2,0</u>
DIPENDENTI PUBBLICI	<u>4,9</u>	<u>47,6</u>	40,7	5,2	1,6

FONTE : DATAMEDIA - DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA

Tabella n. 2

RAPPORTO UTENTI-PUBBLICO IMPIEGO

Nel rapporto pubblici dipendenti-utenti questi ultimi sono trattati come..



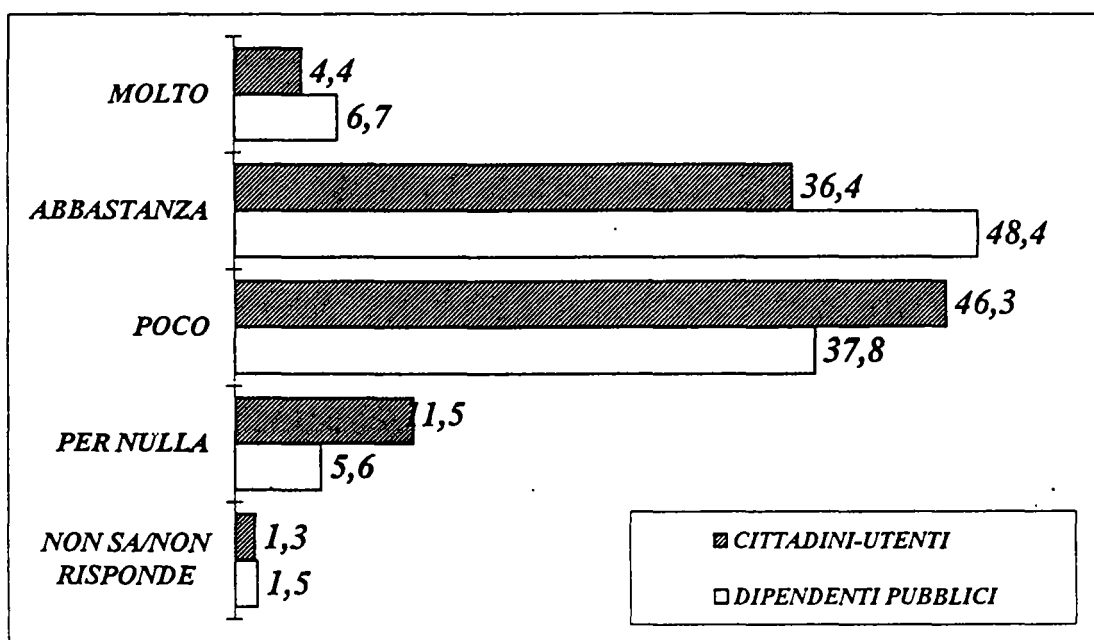
	Come un cittadino i cui diritti vengono pienamente rispettati	Come una persona trattata con poco rispetto e con aria di sufficienza	Come una persona che non ha alcun diritto di chiedere quello che in effetti gli è dovuto	Altro	Non sa/Non risponde
CITTADINI-UTENTI	26,5	<u>49,3</u>	<u>15,3</u>	<u>2,6</u>	<u>6,4</u>
DIPENDENTI PUBBLICI	<u>42,8</u>	42,9	7,7	2,2	4,4

FONTE : DATAMEDIA - DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA

Tabella n. 3

**PERCEZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
DAI DIPENDENTI PUBBLICI**

Nella Sua esperienza diretta, quanto ha apprezzato la rapidità del personale addetto agli sportelli aperti al pubblico nel fornire informazioni agli utenti e nell'eseguire le mansioni assegnate ?

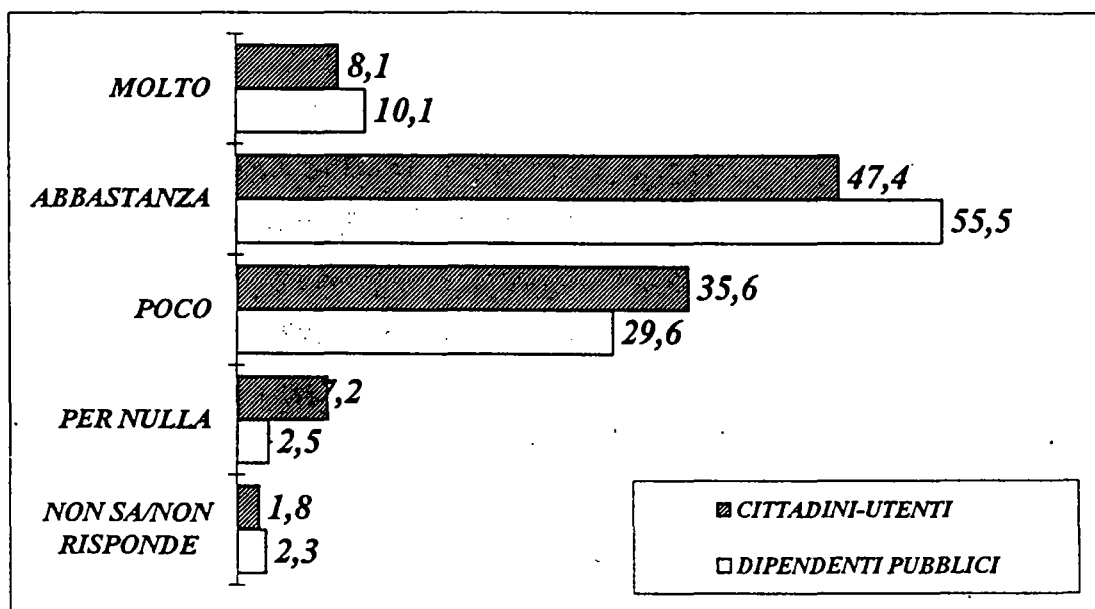


	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NULLA	NON SA/NON RISPONDE
CITTADINI-UTENTI	4,4	36,4	<u>46,3</u>	<u>11,5</u>	1,3
DIPENDENTI PUBBLICI	<u>6,7</u>	<u>48,4</u>	37,8	5,6	<u>1,5</u>

Tabella n. 4

**PERCEZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
DAI DIPENDENTI PUBBLICI**

Nella Sua esperienza diretta, quanto ha apprezzato la cortesìa e la disponibilità del personale addetto agli sportelli aperti al pubblico nel fornire informazioni agli utenti e nell'eseguire le mansioni assegnate ?



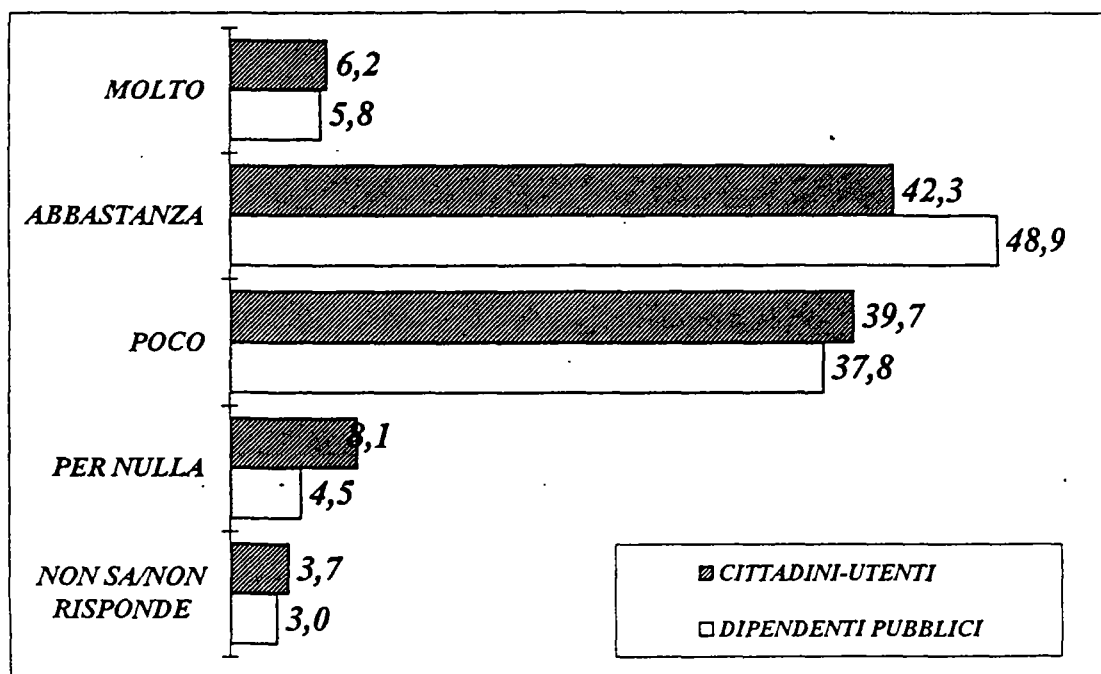
	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NULLA	NON SA/NON RISPONDE
CITTADINI-UTENTI	8,1	47,4	<u>35,6</u>	<u>7,2</u>	1,8
DIPENDENTI PUBBLICI	<u>10,1</u>	<u>55,5</u>	29,6	2,5	<u>2,3</u>

FONTE : DATAMEDIA - DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA

Tabella n. 5

**PERCEZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
DAI DIPENDENTI PUBBLICI**

Nella Sua esperienza diretta, quanto ha apprezzato la preparazione e la completezza e la precisione del personale addetto agli sportelli al pubblico nel fornire informazioni e nell'eseguire le mansioni assegnate ?



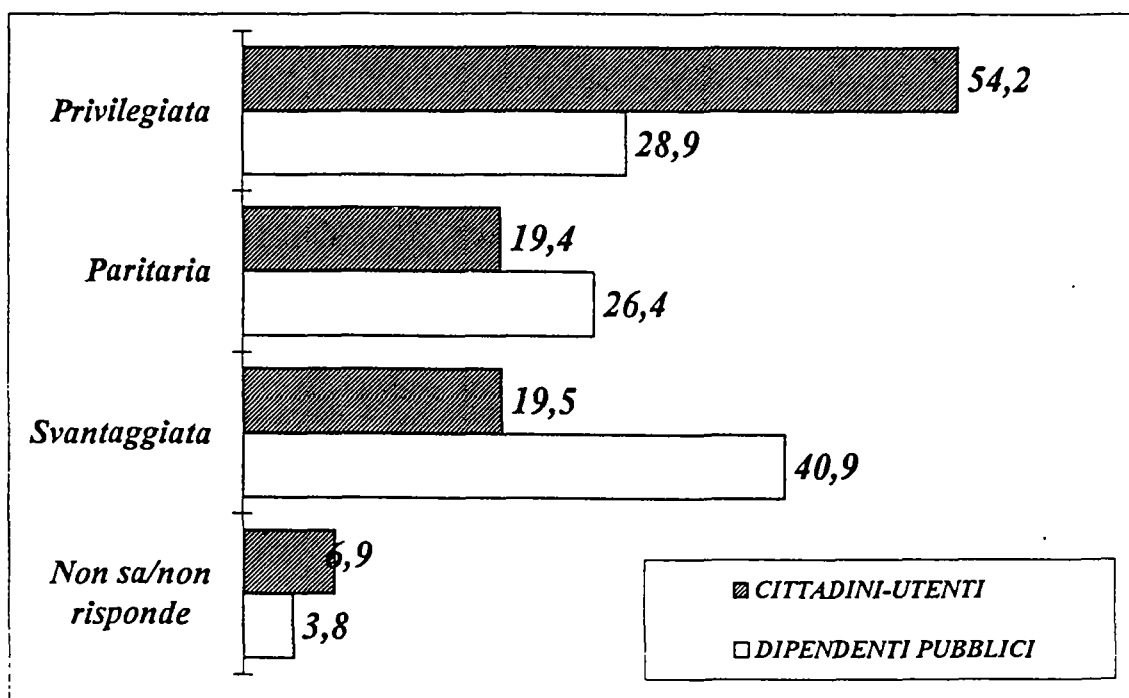
	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NULLA	NON SA/NON RISPONDE
CITTADINI-UTENTI	<u>6,2</u>	42,3	<u>39,7</u>	<u>8,1</u>	<u>3,7</u>
DIPENDENTI PUBBLICI	5,8	<u>48,9</u>	37,8	4,5	3,0

FONTE : DATAMEDIA - DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA

Tabella n. 6

RAPPORTO DIPENDENTI PUBBLICI-DIPENDENTI PRIVATI

Secondo Lei, in generale, i dipendenti del pubblico impiego rispetto agli orari di lavoro alla qualità del lavoro, alle opportunità di carriera ed al trattamento pensionistico, in quale posizione sono, complessivamente, rispetto ai dipendenti di strutture private ?



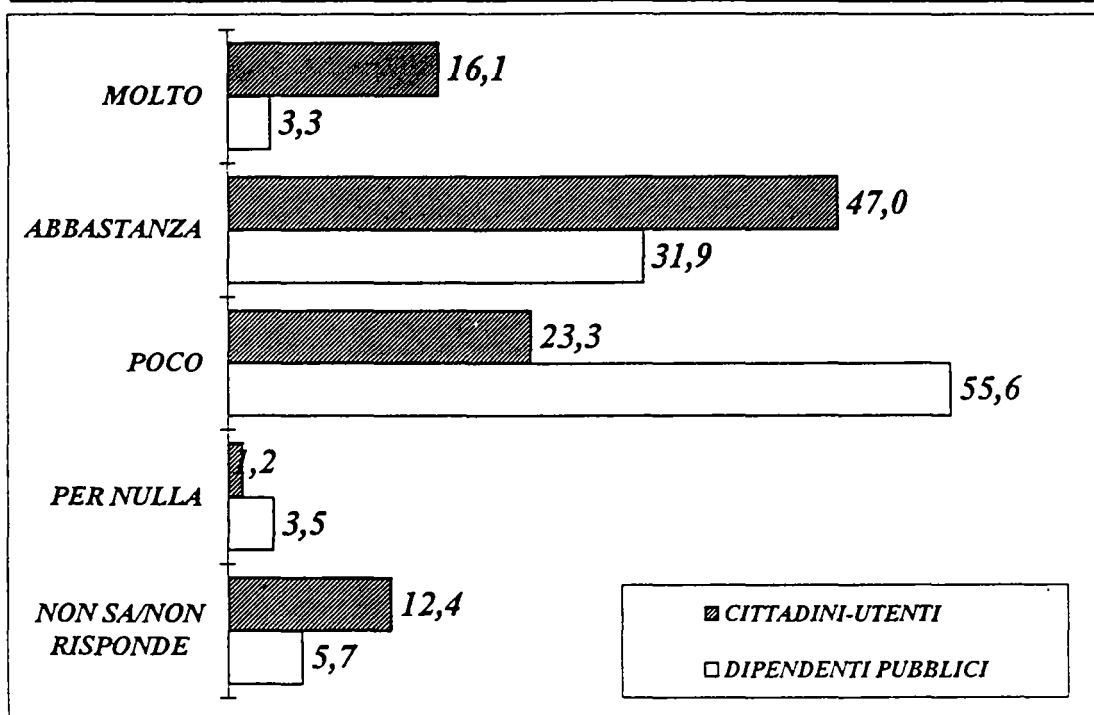
	Privilegiata	Paritaria	Svantaggiata	Non sa/non risponde
CITTADINI-UTENTI	54,2	19,4	19,5	6,9
DIPENDENTI PUBBLICI	28,9	26,4	40,9	3,8

FONTE : DATAMEDIA - DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA

Tabella n. 7

RETRIBUZIONE DIPENDENTI PUBBLICI

Secondo Lei i dipendenti pubblici nel complesso, rispetto all'immagine che si è formata, quanto sono retribuiti per il lavoro svolto ?



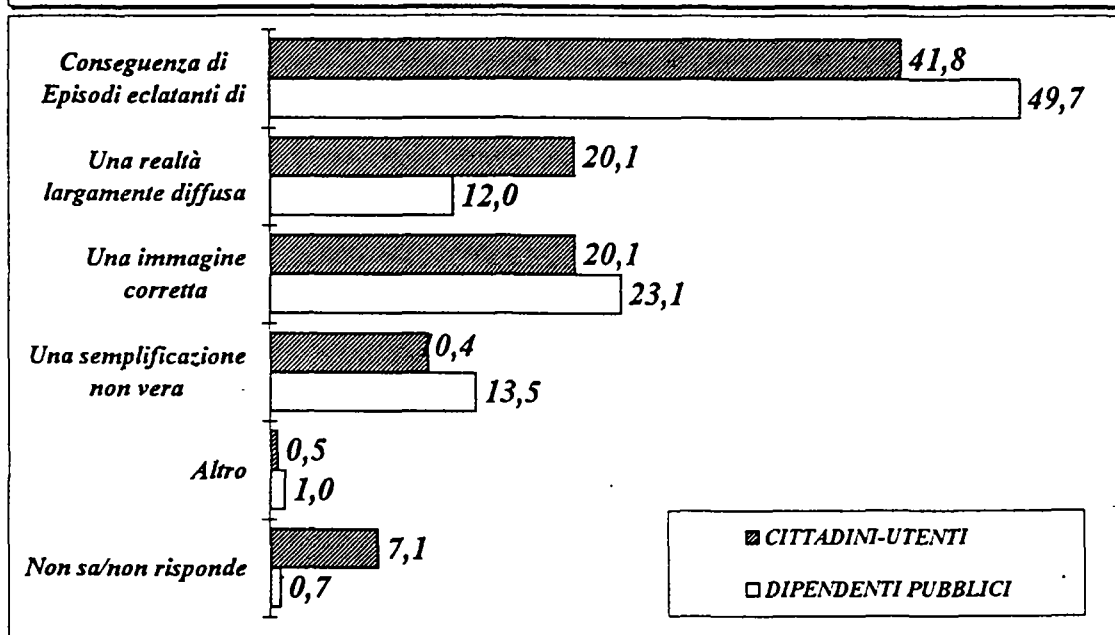
	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NULLA	NON SA/NON RISPONDE
CITTADINI-UTENTI	<u>16,1</u>	<u>47,0</u>	23,3	1,2	<u>12,4</u>
DIPENDENTI PUBBLICI	3,3	31,9	<u>55,6</u>	<u>3,5</u>	5,7

FONTE : DATAMEDIA - DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA

Tabella n. 8

L'IMMAGINE DELLA CATEGORIA

Una immagine diffusa che i cittadini-utenti hanno dei dipendenti pubblici è quella di una categoria che non svolge al meglio le proprie funzioni, colpevole di assenteismo e lassismo sul posto di lavoro. Secondo Lei questa affermazione è :



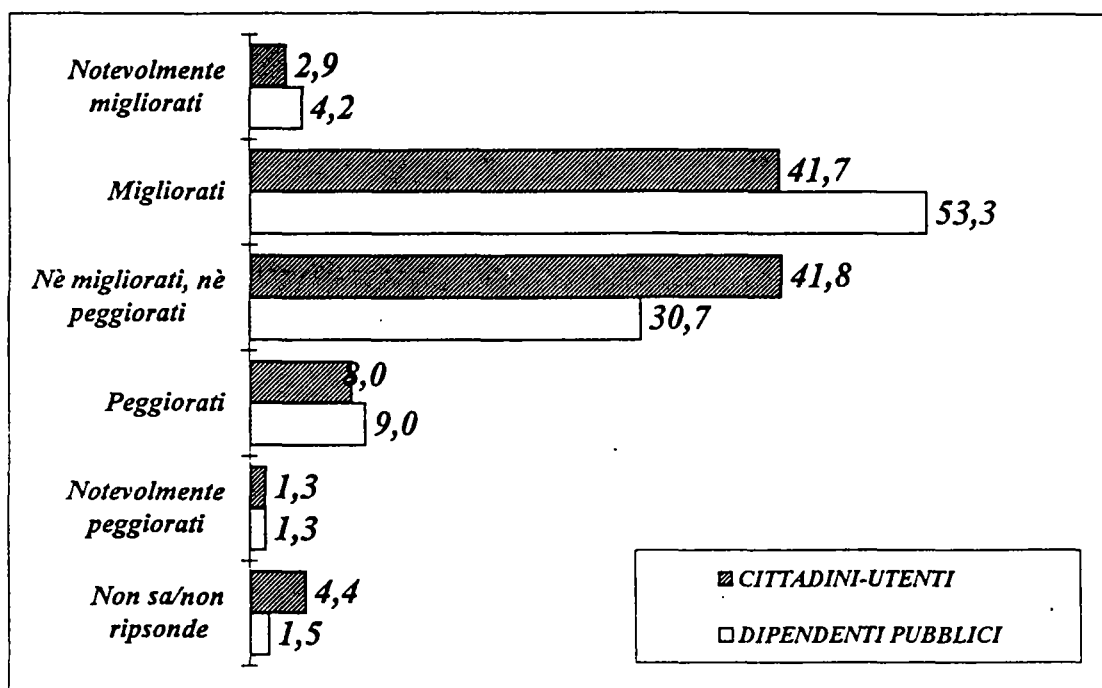
	La conseguenza di episodi eclatanti di inefficienza, che non sono però generalizzabili all'intera categoria	Una realtà largamente diffusa e non contestabile	Una immagine corretta e reale in molti settori	Una semplificazione che non risponde al vero	Altro	Non sa/non risponde
CITTADINI-UTENTI	41,8	<u>20,1</u>	20,1	10,4	0,5	<u>7,1</u>
DIPENDENTI PUBBLICI	<u>49,7</u>	12,0	<u>23,1</u>	<u>13,5</u>	<u>1,0</u>	0,7

FONTE : DATAMEDIA - DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA

Tabella n. 9

QUALITA' COMPLESSIVA DEI SERVIZI

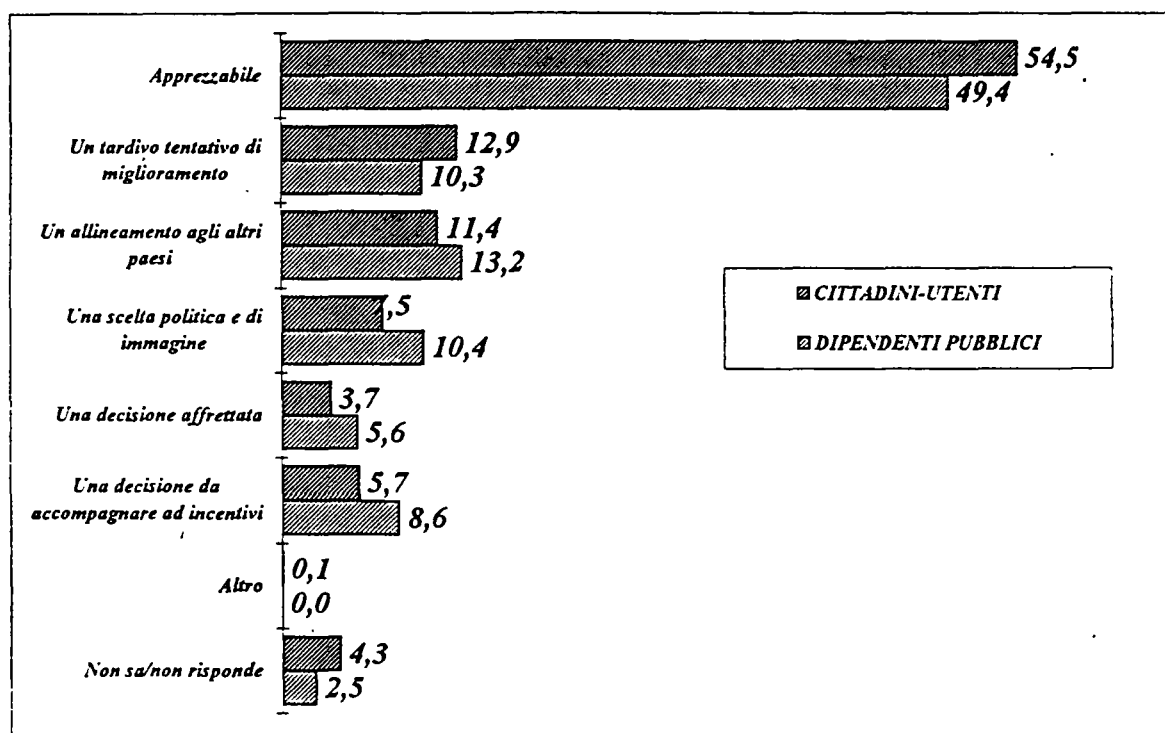
*Secondo Lei negli ultimi cinque anni, i servizi offerti dalla
Pubblica Amministrazione sono:*



	Notevolmente migliorati	Migliorati	Nè migliorati, nè peggiorati	Peggiorati	Notevolmente peggiorati	Non sa/non risponde
CITTADINI-UTENTI	2,9	41,7	<u>41,8</u>	<u>8,0</u>	<u>1,3</u>	<u>4,4</u>
DIPENDENTI PUBBLICI	<u>4,2</u>	<u>53,3</u>	30,7	<u>9,0</u>	<u>1,3</u>	1,5

FONTE : DATAMEDIA - DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA

Tabella n. 10

NUOVI ORARI DI APERTURA*Secondo Lei questa iniziativa è:*

	Apprezzabile, dimostra un'attenzione verso le esigenze degli utenti	Segno del tardivo tentativo di migliorare il servizio agli utenti	Una decisione che ci ha allineato agli altri paesi	Una scelta puramente politica e di immagine	Una decisione affrettata, che avrebbe dovuto essere assunta interpellando i dipendenti pubblici	Una decisione da accompagnare ad incentivi economici ai dipendenti	Altro	Non sa/non risponde
CITTADINI-UTENTI	<u>54,5</u>	<u>12,9</u>	11,4	7,5	3,7	5,7	<u>0,1</u>	<u>4,3</u>
DIPENDENTI PUBBLICI	49,4	10,3	<u>13,2</u>	<u>10,4</u>	<u>5,6</u>	<u>8,6</u>	-	2,5

FONTE : DATAMEDIA - DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA