



Cosa
pensano
i cittadini
della PA.

È opinione condivisa che molti problemi del nostro Paese convergano tutti in un groviglio composto da spesa pubblica, funzionamento della pubblica amministrazione, qualità dei servizi, livello della tassazione.

Selezionare i diversi problemi per poter entrare nel merito ed individuare le diverse possibili strategie di intervento è difficile, ma diventa un passaggio obbligato.

Soprattutto per chi si propone di ridefinire un patto tra cittadini utenti dei servizi offerti dalla PA e cittadini che nelle PA lavorano.

Come affrontare un insieme di problemi indistinti che permette semplificazioni drammatiche spesso di grande suggestione e presa mediatica? Come rispondere alla iper semplificazione di chi pensa che i problemi di organizzazioni complesse possano essere risolti esclusivamente grazie ad una maggiore possibilità di licenziare? E come sostenere una politica di interventi che permetta di far percepire la complessità senza che questo appaia desiderio di rinviare gli impegni e dilazionare le scadenze?

Il primo passo è cercare di capire come viene percepita la PA, anzi come vengono percepite le PA.

Per questo abbiamo realizzato una ricerca

su un campione rappresentativo di cittadini adulti, ricerca realizzata dall'Istituto IPR Marketing attraverso 1000 interviste telefoniche.

L'indagine cerca di contribuire a comprendere

cosa intendono le persone quando sentono parlare di PA.

Mettere a fuoco questo significa anche comprendere meglio a chi vengono rivolte aspettative e critiche

e individuare le chiavi per affrontare la costruzione

di una relazione positiva con l'opinione pubblica,

per fare in modo che gli sforzi per la riforma e l'ammodernamento delle diverse PA possano essere comunicati e compresi.



Il peso dei sindacati nelle PA

La PA è un'entità abbastanza indistinta dove specializzazioni, competenze, ambiti di intervento e responsabilità non sono ben percepite dalle persone. In questa condizione è facile che emergano con maggiore evidenza i soggetti con un contorno meglio definito: ad esempio il sindacato, o meglio il suo peso. Ci siamo proposti, quindi, di comprendere quanta importanza venga attribuita al sindacato per il miglioramento dei servizi offerti ai cittadini.

Se togliamo coloro che non hanno un'opinione in merito (8%), circa la metà del campione intervistato ritiene che il peso dei sindacati è ininfluenza. Risposta che fotografa una realtà complessa e ambigua: se da un lato a una metà degli intervistati il sindacato non pare avere responsabilità dirette sulla attuale qualità della pubblica amministrazione, dall'altra non viene riconosciuta alcuna potenzialità. L'altra metà del campione rappresentativo di cittadini pensa invece che il sindacato ha influenza nel miglioramento dei servizi.

In questo 50% tre su cinque pensano che le cose miglioreranno se il sindacato avrà più peso e due su cinque pensano il contrario.

Concentrandosi esclusivamente sui *positivi* emerge che il gruppo più convinto è composto dagli adulti mentre i giovani lo sono meno, anzi, nel segmento dei giovani i *negativi*, quelli che non pensano che le cose miglioreranno con un sindacato che ha più peso, che conta di più, sono più numerosi.

Il titolo di studio non determina significative differenze mentre il lavoro influisce: sono gli imprenditori, i professionisti, i lavoratori autonomi a pensare in modo schiacciante che il sindacato non è influente.

Dal loro punto di vista sembra chiaro, quindi, che le responsabilità sono soprattutto altrove.

La PA può migliorare i propri servizi se:

	totale campione	giovani	adulti	anziani	imprenditori liberi professionisti autonomi	dipendenti	non lavoratori
I SINDACATI AVRANNO PIÙ PESO	29	17	45	23	4	37	28
I SINDACATI AVRANNO MENO PESO	18	27	10	19	4	9	25
IL PESO DEI SINDACATI È ININFLUENTE	45	50	41	46	81	48	39
SENZA OPINIONE	8	6	4	12	11	6	8



Che cosa è la PA?

Quando le persone sentono parlare dalla tv della PA,
o leggono articoli sui giornali che riguardano la PA, a cosa pensano?
Soprattutto agli enti locali e alla Regione,
poi viene la sanità e solo dopo i Ministeri,
gli apparati statali centrali che sono PA come la scuola e l'università.
È un dato significativo perché ci dice che i giudizi
espressi appunto sulla PA si riferiscono soprattutto a queste realtà.
E questo condiziona anche come quei giudizi vengono recepiti,
come e quanto sono coerenti e consonanti
con l'esperienza che ciascuno compie,
quanto influiscono nella formazione di un'opinione in merito.

Quando sente parlare di PA, pensa a:

COMUNE	95
PROVINCIA	90
REGIONE	89
MINISTERI	80
OSPEDALI	83
SCUOLA / UNIVERSITÀ	80
FERROVIE	57
STRADE / AUTOSTRADE	59
ESERCITO	41
POLIZIA	61
VIGILI DEL FUOCO	48

La risposta non cambia in modo significativo

per l'ampiezza dei comuni di residenza o per genere.

Anzi, sono proprio gli uomini a considerare un po' meno delle donne i Ministeri parte della PA (73% contro 86%).

Lo stesso accade per i giovani

che solo per il 71% considerano i Ministeri PA.

Livello di istruzione e lavoro svolto

sono indicatori del livello di informazione:

chi non lavora, ad esempio, considera ancora le ferrovie e i vigili del fuoco parte della PA (62% e 59%).

La PA si conferma, quindi,

una realtà dai confini abbastanza imprecisati

con un nucleo centrale forte, gli enti locali,

e una fascia esterna nella quale sono collocati Ministeri, ospedali, scuola e università.

Si evidenzia, quindi, anche la grande difficoltà

di impostare ragionamenti di merito sulle singole realtà

e i singoli problemi, sulle competenze e le responsabilità.

PA è un tutto indifferenziato

che ha a che fare con i servizi che i cittadini ricevono.



Il livello di **soddisfazione** dei cittadini

Abbiamo messo a fuoco
cosa significa per un campione rappresentativo
il termine un po' generico di PA,
in seguito abbiamo visto che peso attribuiscono al sindacato
nel miglioramento del servizio ai cittadini.
Ma in base alle proprie esperienze personali
e ai propri contatti diretti con gli uffici,
quanto è soddisfacente la pubblica amministrazione?

Il campione si divide a metà.

Le donne sono un poco più soddisfatte, ma il margine è veramente piccolo.

Anche l'età incide un poco. Solo due giovani su cinque sono soddisfatti mentre quasi tre anziani su cinque dicono di esserlo.

Solo tra i giovani la maggioranza è insoddisfatta.

Il titolo di studio non influisce mentre conta l'attività svolta.

Imprenditori, liberi professionisti e lavoratori autonomi sembrano i più soddisfatti:

3 su quattro danno un giudizio positivo.

I lavoratori dipendenti sono in leggera maggioranza più insoddisfatti e i non lavoratori si dividono a metà.

In base alle sue esperienze personali ai suoi contatti diretti con gli uffici, quanto è soddisfacente la PA?

	totale campione	giovani	adulti	anziani	imprenditori liberi professionisti autonomi	dipendenti	non lavoratori
MOLTO / ABBASTANZA SODDISFACENTE	51	41	52	57	77	44	52
POCO / PER NULLA SODDISFACENTE	48	58	47	42	22	55	47
SENZA OPINIONE	1	1	1	1	1	1	1



Quanto è importante la PA?

Ma in base a quale esperienza si esprimono i giudizi?
Sono opinioni maturate da un contatto diretto
o rispondono al clima di opinione diffuso soprattutto
dal sistema dei mezzi di comunicazione di massa?
Abbiamo cercato, quindi, di capire
per quali aspetti della vita di tutti i giorni,
la PA viene considerata importante.

Per quali cose, della sua vita di tutti i giorni, considera la PA importante?

SALUTE / OSPEDALI	74
TASSE	54
ISTRUZIONE / SCUOLA / UNIVERSITÀ	53
SICUREZZA	52
OCCUPAZIONE / LAVORO	52
AUTORIZZAZIONI / PERMESSI / DOCUMENTI	51
AMBIENTE	50
PENSIONE	49
TRASPORTI / AUTOSTRADE / TRENI	49
FAMIGLIA	47
STRADE / PARCHEGGI / MULTE	42
CRESCITA PROFESSIONALE	33
SENZA OPINIONE	2

La PA ha a che fare in primo luogo con la nostra salute. E questo vale per 3 persone su 4, soprattutto nei centri medi, per le donne, per gli anziani, per le persone con livelli di istruzione superiore e per imprenditori, liberi professionisti e autonomi. Ma al secondo posto ci sono le tasse alla pari con le preoccupazioni più presenti nella nostra quotidianità: la scuola e l'università, la sicurezza, l'occupazione, le autorizzazioni, i permessi, i documenti, l'ambiente, la pensione, i trasporti, le autostrade e i treni, la famiglia. Insomma la PA conta, entra nella vita delle persone. Ma la gerarchia dell'importanza cambia sensibilmente in ragione dei gruppi di intervistati. Ad esempio tra uomini e donne. Per i primi le cose importanti sono: la salute, le autorizzazioni, l'istruzione, le tasse, la sicurezza. Per le donne, invece, la salute, le tasse, l'occupazione, l'istruzione e le pensioni. Se la salute è al primo posto per tutte le classi di età, i giovani sembrano convinti che la PA sia importante nella loro vita soprattutto per le autorizzazioni, per le tasse e per l'ambiente; per gli adulti l'istruzione, l'occupazione, le tasse e abbiamo per gli anziani la mobilità, la pensione, l'istruzione. Un'altra interessante differenza è tra lavoratori dipendenti e altre forme di lavoro in proprio. Se questi ultimi danno importanza, soprattutto, ad autorizzazioni, tasse, sistema formativo e quindi salute e ambiente i lavoratori dipendenti danno rilevanza alla salute, al sistema formativo e poi compare la mobilità.



Quante volte si entra **in contatto** con la PA?

Ma i giudizi sulla PA da quale esperienza diretta derivano?
Con quali enti o istituti della PA gli intervistati sono entrati in contatto?
Gli intervistati avevano la possibilità di dare due risposte.

Negli ultimi 12 mesi, con quali enti o istituti della PA, è venuto in contatto:

COMUNE	50
ASL / OSPEDALI	38
INPS	16
AGENZIA DELLE ENTRATE	7
REGIONE	4
SCUOLE / UNIVERSITÀ	3
INAIL	2
CAMERA DI COMMERCIO	2
PROVINCIA	2
INPDAP	2
NESSUN ENTE O ISTITUTO / NON RISPONDE	20

Uno su due ha avuto contatti con il proprio comune e due su cinque con le strutture sanitarie, gli altri possibili contatti vengono molto dopo.

È questo è coerente con le risposte che abbiamo analizzato precedentemente.

Questo vale per uomini e donne, ma il comportamento si modifica per fascia d'età.

I giovani hanno più contatto con i comuni e meno con le strutture della sanità,


gli anziani, logicamente, vedono le strutture sanitarie al primo posto, e per loro l'INPS e le agenzie delle entrate

salgono decisamente nei valori percentuali rispetto ad adulti e giovani.

Il giudizio sulla PA appare quindi

fortemente condizionato non dalla esperienza diretta

ma, dobbiamo supporre, dal sistema mediatico.



Quanto si è **soddisfatti** della PA?

Solo a coloro che hanno risposto di avere avuto contatti negli ultimi 12 mesi con enti o istituti della pubblica amministrazione, abbiamo chiesto quanto è rimasto soddisfatto riguardo ad alcuni aspetti chiave dei servizi. L'obiettivo è stato mettere a fuoco cosa viene apprezzato di più, cosa viene considerato più importante.

Al primo posto per gli apprezzamenti vengono indicati gentilezza e disponibilità, poi la competenza del personale, seguono la chiarezza delle informazioni, e solo dopo i costi e l'efficacia nella risoluzione dei problemi.

Le donne sembrano un po' più soddisfatte degli uomini per quanto riguarda la chiarezza delle informazioni e i costi. Gli uomini apprezzano di più la velocità delle comunicazioni.

I giovani sono soddisfatti, più degli adulti e degli anziani, dei costi e meno della velocità delle comunicazioni.

Gli adulti colgono l'importanza dell'informatizzazione e gli anziani della competenza.

Ben inteso dopo la soddisfazione per la gentilezza e la disponibilità che è al primo posto come apprezzamento per tutte le classi di età.

Una grande differenza emerge non dal livello di istruzione, ma dal lavoro svolto.

I lavoratori autonomi, professionisti e imprenditori sono rimasti particolarmente soddisfatti per i tempi di attesa delle pratiche, mentre per i lavoratori dipendenti questa voce è all'ultimo posto.

Significa che tutto va bene? O le risposte ci indicano una sensibilità e un'attenzione differenti?

Probabilmente chi ha il contatto diretto con la PA trova, almeno tra gli intervistati, un contesto positivo.

È rimasto molto/abbastanza soddisfatto riguardo a:

	totale campione	giovani	adulti	anziani
EFFICACIA NELLA RISOLUZIONE DEI PROBLEMI	53	49	55	54
TEMPI DI ATTESA DELLE PRATICHE	36	34	36	38
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI	57	51	61	59
COMPETENZA DEL PERSONALE	62	55	62	66
GENTILEZZA E DISPONIBILITÀ	73	68	71	78
COSTI SOSTENUTI	57	65	42	64
LIVELLO DI INFORMATIZZAZIONE	48	44	58	43
VELOCITÀ DELLE COMUNICAZIONI	51	36	56	59



I problemi della PA

Ma quali sono i problemi della PA per il campione di intervistati?
Abbiamo posto le domande
cercando di seguire i giudizi di senso comune.
In primo luogo nessuno dei temi suggeriti
è scelto da più della metà degli intervistati.
Due temi si staccano dagli altri,
le troppe leggi e la competenza del personale.
Seguono poi tre temi, quasi in parità:
la subalternità alla politica, i *fannulloni* e l'inefficienza.

I maschi sono un po' più sensibili alla competenza del personale e decisamente meno al peso della politica dato dalle donne. I giovani si schierano con maggiore convinzione e tre su cinque additano la subalternità dalla politica come il primo problema, seguito dalla incompetenza del personale e dalla scarsa informatizzazione. Su questo tema la loro sensibilità è doppia rispetto agli adulti in età centrale. Per i giovani le troppe leggi sono solo il quinto problema. Il tema dei *fannulloni* diventa il primo per gli anziani. Le persone con un livello di istruzione superiore hanno questa gerarchia di problemi: le troppe leggi, il personale non competente, la scarsa informatizzazione e la subalternità alla politica. I *fannulloni*, che preoccupano solo una persona su tre, vengono dopo l'inefficienza e la difficoltà di comunicazione con i cittadini. A dare priorità a questo problema sono gli imprenditori, i professionisti e i lavoratori autonomi che collocano invece i *fannulloni* al penultimo posto.

Oggi, quali sono i problemi della PA in Italia?

	totale campione	giovani	adulti	anziani	imprenditori liberi professionisti autonomi	dipendenti	non lavoratori
TROPPE LEGGI	48	46	55	44	74	55	42
PERSONALE NON COMPETENTE	48	53	43	49	28	44	52
SUBALTERNITÀ IN / PESO DELLA POLITICA	41	60	31	38	68	34	42
FANNULLONI	40	34	34	50	18	32	47
INEFFICIENZA	39	49	30	42	30	31	45
DIFFICOLTÀ NEL COMUNICARE COI CITTADINI	36	45	38	28	77	29	35
ARRETRATEZZA DEGLI STRUMENTI	36	53	28	33	75	39	31
DIRIGENTI NON ALL'ALTEZZA	35	42	31	34	22	38	35
COSTI ALTI	34	23	38	37	28	25	40
RISORSE SCARSE / PERSONALE MAL PAGATO	30	33	29	28	19	30	31
MANCANZA DI CORTESIA	27	20	31	27	19	24	29
LE FORME ORGANIZZATIVE	23	26	20	25	9	28	22
NESSUN PROBLEMA	3	1	1	8	6	1	4
SENZA OPINIONE	1	1	1	1	1	1	1



La sensazione della PA

Ma, oltre alla fotografia della situazione esistente,
come stanno andando le cose?
Non vanno benissimo.

Nel corso degli ultimi anni, rispetto all'offerta dei servizi della PA, ha notato:

UN MIGLIORAMENTO	28
UN PEGGIORAMENTO	33
NESSUN CAMBIAMENTO	37
SENZA OPINIONE	2

Il campione si divide in tre.

Poco più di un terzo è convinto che non sta cambiando nulla, un terzo che sta peggiorando

e poco meno di un altro terzo che sta migliorando.

Solo nelle grandi città gli ottimisti sono un po' di più.

I maschi sono più pessimisti,

solo uno su cinque pensa che le cose stanno andando meglio.

Mentre i giovani, diversamente dagli anziani, sono più ottimisti, quasi due su cinque pensano che le cose stanno andando meglio.

Imprenditori, professionisti e lavoratori autonomi

confermano il loro atteggiamento più positivo

e due su tre affermano di aver notato dei miglioramenti negli anni recenti rispetto all'offerta di servizi della PA.



Pensando al futuro

Anche sul futuro dell'offerta dei servizi della PA,
il campione si divide in tre parti equivalenti.
Solo nelle grandi città
prevalgono quelli che pensano
che nei prossimi due o tre anni le cose andranno meglio.

Tra i maschi prevale il pessimismo e tra le donne la convinzione che le cose rimarranno come sono. La certezza che non ci saranno cambiamenti prevale anche tra i giovani tra i quali due su cinque hanno risposto *resterà uguale*. Tra imprenditori, autonomi e liberi professionisti diversamente da quanto ci si sarebbe potuto attendere, visti i giudizi positivi sulle tendenze in atto, è significativo che tre su cinque siano convinti che nulla cambierà.

Immagina che nei prossimi 2/3 anni l'offerta di servizi della pubblica amministrazione:

	totale campione	giovani	adulti	anziani	imprenditori liberi professionisti autonomi	dipendenti	non lavoratori
IMIGLIORERÀ	32	29	32	33	28	33	32
RESTERÀ UGUALE	32	42	23	35	64	29	31
PEGGIORERÀ	34	28	43	29	4	37	35
SENZA OPINIONE	2	1	2	3	4	1	2



Indice

Il peso dei sindacati nelle PA	pag. 4
Che cosa è la PA ?	pag. 6
Il livello di soddisfazione dei cittadini	pag. 8
Quanto è importante la PA ?	pag. 10
Quante volte si entra in contatto con la PA ?	pag. 12
Quanto si è soddisfatti della PA ?	pag. 14
I problemi della PA	pag. 16
La sensazione della PA	pag. 18
Pensando al futuro	pag. 20

