

EPPUR SI MUOVE.

VENTI ANNI DI RAPPORTO DEI CITTADINI CON I SERVIZI DI PUBBLICA UTILITÀ

Elisabetta Del Bufalo, Francesca Di Patrizio, Sante Orsini

Istat, Direzione centrale delle statistiche socio-demografiche e ambientale

delbufal@istat.it, dipatriz@istat.it, orsini@istat.it

La necessità di espletare pratiche burocratiche e i tempi di erogazione dei servizi di sportello sono aspetti che incidono profondamente sulla qualità della vita delle persone. Un servizio è tanto più a misura di utente quanto più semplice è utilizzarlo, più rapide e risolutive sono le interazioni, più disponibili sono le informazioni.

L'Istat ha da tempo avviato il filone di indagine che si occupa di rilevare utilizzo e soddisfazione dei cittadini nei confronti dei servizi di pubblica utilità: l'indagine multiscopo sulle famiglie "Aspetti della vita quotidiana". Quest'ultima, condotta annualmente dall'Istat sin dal 1993, raccoglie informazioni sulla fruizione dei servizi pubblici e, in particolare, le opinioni dei cittadini sugli orari, sulle file e sul funzionamento degli stessi. Nel presente lavoro si analizzeranno, nello specifico, i servizi allo sportello: Anagrafe, Poste e Aziende Sanitarie Locali.

I venti anni che ci separano dall'inizio della rilevazione "Aspetti della Vita Quotidiana" coincidono con un periodo nel quale il mondo della Pubblica Amministrazione e dei servizi pubblici in Italia è stato coinvolto in profondi processi di trasformazione. Volgendo lo sguardo al passato ci si rende conto, infatti, di come, dietro un apparente immobilismo, forse più legato alla rappresentazione pubblica e all'immagine sociale che alla realtà delle cose, molte sono state le spinte al cambiamento e numerosi i processi di riorganizzazione che hanno coinvolto questo ambito della vita quotidiana: le normative sulla semplificazione amministrativa, la privatizzazione delle poste, la regionalizzazione del sistema sanitario nazionale, solo per citare i principali. La serie storica dei dati dell'indagine costituisce un'occasione unica di analisi di un pezzo importante della storia del Paese spesso poco indagato.

I risultati mostrano un accesso ai servizi di sportello in diminuzione: in maniera più decisa per l'Anagrafe, meno per le Poste e le ASL. La semplificazione amministrativa, il cambiamento organizzativo e le innovazioni tecnologiche si sono combinati diversamente nei differenti tipi di servizio determinando un effetto più diretto sulla fruizione degli uffici anagrafici.

Non sembra esserci stato, invece, l'*outcome* desiderato dagli utenti in termini di qualità del servizio: aumenta sensibilmente la quota di coloro che attendono più di 20 minuti per l'erogazione di tutti i servizi in esame e nei centri delle aree metropolitane emergono le principali criticità, così come persistono i divari territoriali.