

Capitale di carta bollata

Sondaggio Italmedia-Unità tra utenti e impiegati
Ecco come sono vissute le fatiche della burocrazia tra speranza e malessere

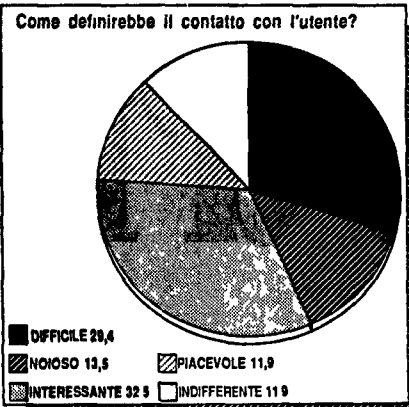
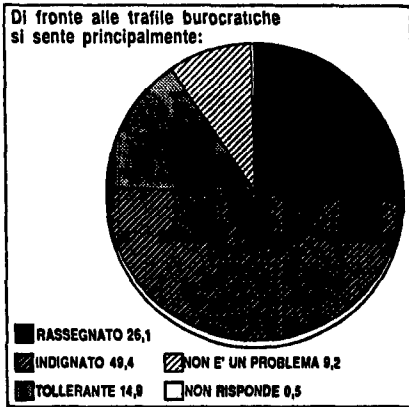
Indignati allo sportello

Onnipresente e inevitabile, irraggiungibile e incomprensibile. Qualcuno ha in mente soluzioni ma nella mente di tanti ha pure messo radici l'idea che contro la burocrazia nessun intervento sia possibile. Insofferenza rassegnazione ma soprattutto sdegno. Sono queste le principali reazioni della gente alle prese con le code quotidiane davanti alle sedi circoscrizionali e negli uffici delle Usl. Il campione utilizzato per la ricerca dalla società per l'informazione Italmedia è composto di 800 utenti e di 200 impiegati e dirigenti di uffici pubblici. Entrambi i gruppi sono omogenei dal punto di vista dell'età e della collocazione sociale. Gli utenti in particolare sono per il 25 per cento impiegati, per il 15 per cento studenti, per il 10 per cento ancora per il 10 per cento pensionati. Le donne sono il 48 per cento del totale. Qui i risultati dell'indagine.

«Tempo perso». «Quanto tempo ha perso questa mattina negli uffici?» recita la prima domanda del questionario. Il 10,3 per cento degli intervistati risponde «più di tre ore», il 40 per cento «da una a due ore», il 43,2 per cento «meno di un'ora». E nel rispondere al secondo quesito («Ritieni che la burocrazia rispetto a qualche anno fa sia...») la giusta bocca decessamente Usl e circoscrizionali per il 51 per cento la burocrazia è aumentata (ma la percentuale sale al 60 per cento fra le persone con più di 50 anni e dunque con maggiore memoria storica) e «invariata» per il 32 per cento e infine «diminuita» per il 6 per cento.

«Sdegnati». Di fronte alle trafalgarie burocrazie, si definiscono «indignati» metà degli intervistati (il 49,4 per cento). Ma è grande anche il partito dei rassegnati (26,1 per cento). A definirsi «tollerante» è il 14,9 per cento degli utenti. E

Costretti ad attese senza fine per ottenere il più banale dei certificati, accodati ore ed ore per scrivere gli ultimi nati all'anagrafe o per cambiare l'indirizzo di casa, come tollerano i romani il tedio e la perdita di tempo imposti dalla burocrazia capitolina? E qual è l'opinione di chi, impiegato



Nei grafici e nelle tabelle riportate in pagina, sono visualizzate le domande fatte a utenti e impiegati e le risposte relative. I grafici riassumono le risposte globalmente mentre le tabelle le visualizzano analiticamente scorporate per fasce di età e di titolo di studio degli interrogati.

CLAUDIA ARLETTI

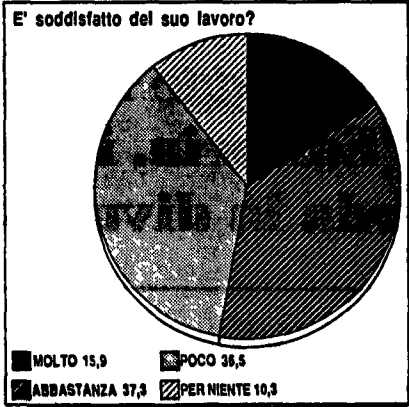
che addebita ogni responsabilità «alle tradizioni italiane». E il rimedio? L'adozione di una normativa più semplice (35,6 per cento) operatori più preparati (21,1) e servizi informatizzati (19,5) sono le soluzioni più accreditate. Agli ultimi posti una maggiore cortesia da parte degli operatori - la pensano così 15 cittadini su cento - e stipendi migliori per gli impiegati (7,2).

L'autocertificazione. Quasi tutti sanno cos'è (70 per cento) e parecchi la ritengono utile (56,4). I perplessi («Non credo che possa servire a granché») sono il 16,5 per cento. Si dice «disinteressato alla cosa» il 9,5%. Infine, non sanno nulla dell'autocertificazione 16 cittadini su cento. Quest'ultimo dato sale al 57,6 per cento tra gli intervistati che hanno conseguito solo la licenza elementare mentre scende ad appena il 6 per cento tra i laureati.

La pace il suo lavoro? È il primo quesito che è stato posto ai duecento impiegati e

dirigenti intervistati. Si dice «molto soddisfatto» solo il 15,9%. «Abbastanza» è la risposta di 37 persone su cento «poco» quella del 36,5 per cento. «Non mi soddisfa per niente» è il giudizio ben poco entusiasta che il 10,3 per cento degli operatori ha per il proprio lavoro. La ripetitività delle mansioni è, per il 29,4 per cento, il principale limite dell'attività. Seguono la scarsa retribuzione (17,8), la mancanza di autonomia (16,7), la rigidità dell'orario (15,9). Una curiosità: il 12,7 per cento degli operatori ritiene che il maggiore difetto del lavoro sia l'eccessiva responsabilità. Esattamente al contrario («Mi sento troppo poco responsabilizzato») la pensa il 7,1 per cento.

Soldi e sicurezza. Quale pensa sia il pregio principale del suo lavoro? È stato chiesto la sicurezza economica (risponde il 35,7 per cento) ai cento, Favocci (27 per cento) apprezzano soprattutto il tempo libero. Solo il 15,1 per

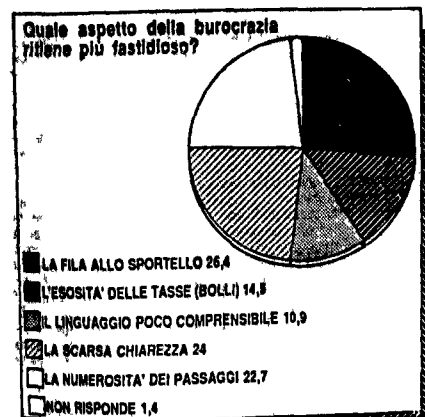
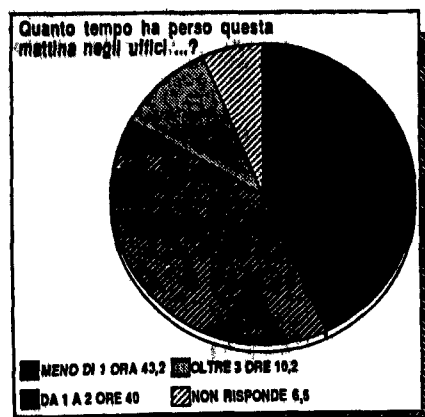
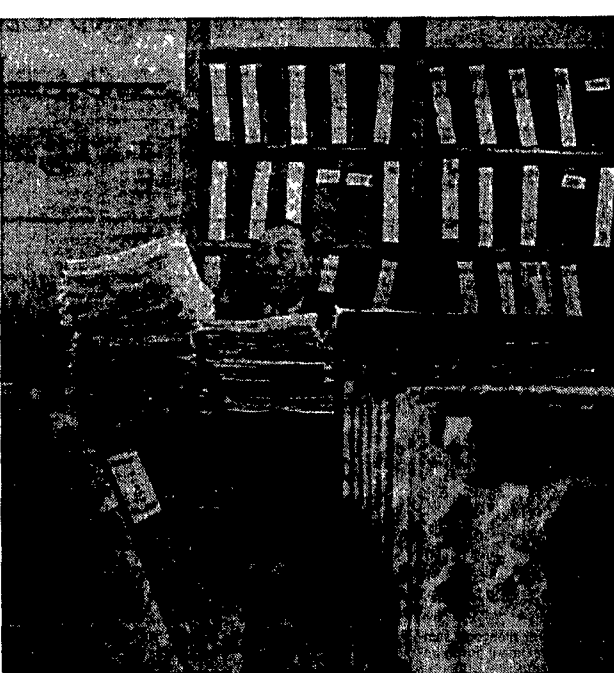


È a conoscenza del diritto del cittadino all'autodeterminazione

	Titolo di studio			
	Laurea	L. sup.	L. med.	L. el.
Si, e se fosse applicata alleggerirebbe i disagi	70,3	63,0	44,3	21,2
Si, ma non credo possa migliorare la situazione	20,7	16,6	16,4	6,1
Ho letto qualcosa, ma non mi interessa molto	2,7	9,4	13,1	15,1
Non ne so nulla	6,3	10,4	24,6	57,6
n r	-	0,5	1,6	-

Ritieni che la burocrazia rispetto a qualche anno fa sia:

	ETA						
	14-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79
Diminuita	6,2	9,1	5,2	4,1	5,1	3,6	-
Invariata	31,2	35,7	36,1	29,4	33,0	16,4	14,3
Aumentata	29,2	41,1	50,8	61,6	55,7	72,7	64,3
Non so	33,3	14,1	7,8	4,8	6,2	7,3	21,4

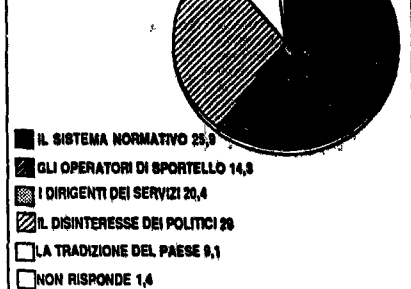


È a conoscenza del diritto del cittadino all'autocertificazione?

Si, e trovo che se fosse applicata alleggerirebbe molto i disagi dell'utente	54,0
Si, ma non credo possa migliorare molto la situazione	19,8
Ho letto qualcosa, ma non mi interessa molto	12,7
Non ne so nulla	12,7



Chi è, secondo Lei, maggiormente responsabile delle lentezze burocratiche che l'utente deve affrontare nel fruire del servizio?



Quale pensa sia il principale pregio del suo lavoro?

Sicurezza economica	35,7
Ambiente piacevole	10,3
Semplicità delle mansioni	6,3
Utilità sociale delle funzioni	15,1
Impegno non pesante	5,5
Disponibilità di tempo libero	27,0

A suo avviso cosa potrebbe maggiormente aiutare lo snellimento della burocrazia?

