

**UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PADOVA**

**FACOLATA' DI SCIENZE STATISTICHE**

**TESI DI LAUREA**

**IN STATISTICA E GESTIONE DELLE IMPRESE**

**INDAGINE SULLE ASPETTATIVE DEGLI UTENTI DI FRONTE  
ALLA PROSPETTIVA DI DECENTRAMENTO DELLE FUNZIONI  
CATASTALI**

**Relatrice: Ch.ma Prof.ssa FRANCESCA BASSI**

**Laureando: ALESSANDRO MASATO**

**Matr. Nr. 470025/GEI**

**ANNO ACCADEMICO 2003-2004**

*A me stesso*

# INDICE

1.	Il Catasto.....	4
2.	Il decentramento delle funzioni catastali.....	6
3.	Scopo dell'indagine.....	9
3.1	Dimensionamento e composizione del campione di utenza.....	10
3.2	Focus Group.....	11
3.2.1	Obiettivi del Focus Group.....	11
3.2.2	Risultati del Focus Group.....	12
3.3	Creazione dei questionari per i cittadini e per i professionisti.....	13
4	Indagine sui cittadini.....	14
4.1	Questionario (cittadini).....	15
4.2	Analisi dei dati .....	18
5	Indagine sui professionisti.....	29
5.1	Questionario (professionisti).....	30
5.2	Analisi dei dati.....	34
6	Osservazioni finali.....	51
7	Bibliografia.....	52

## 1) IL CATASTO

Il catasto è la registrazione del mondo degli oggetti (proprietà fondiaria e immobiliare) insieme alle loro relazioni con il mondo dei soggetti (proprietari) legati ad essi da vincoli di possesso. Indica, cioè, l'ubicazione topografica delle particelle fondiaria e delle unità immobiliari, descrive attraverso le planimetrie la morfologia geometrica delle unità immobiliari, documenta la consistenza ai fini tributari delle stesse e registra i vincoli di godimento che su di esse esercitano i proprietari.

Nato nel 1886 con finalità impositive sulle proprietà fondiaria, negli anni '40 si arricchisce del Nuovo Catasto Edilizio Urbano (NCEU) in cui sono censite le unità immobiliari. Attualmente la normativa distingue il CATASTO TERRENI dal CATASTO FABBRICATI.

Il gettito di entrate che le amministrazioni pubbliche ricevono dai patrimoni immobiliari per oltre il 98% oggi provengono dalle unità immobiliari. Per unità immobiliare, secondo la definizione catastale, si intende la costruzione edilizia che produce un reddito e di cui si può calcolare la rendita in virtù delle funzioni autonome che in essa hanno luogo. La rendita di una unità immobiliare si stabilisce in base alla consistenza dell'immobile, cioè in base alla sua classe e categoria di appartenenza. Le rendite sono soggette ad imposizione. Fino a pochi anni orsono la consistenza, cioè la classe e la categoria di appartenenza di una unità immobiliare residenziale, per il Catasto era determinato dal numero di vani di cui essa si componeva.

Le unità immobiliari, oggetti di registrazione del CATASTO FABBRICATI, e le aree edificabili, attraverso le tasse dell'ICI e le tariffe della TARSU, costituiscono per i comuni le fonti di maggiore entrata dei loro bilanci.

Il DPR 132/98 stabilisce che attualmente è il m<sup>2</sup>, e non più il vano, il parametro per la determinazione della consistenza delle unità immobiliari. Introducendo poi il concetto di microzona, stabilisce che i servizi catastali sono tenuti a rivalutare gli estimi delle unità immobiliari secondo gli andamenti del relativo mercato immobiliare.

Il DPR 133/98, infine, consente di mettere a ruolo di imposta le stesse residenze agricole fino ad ora mai registrate.

Oltre all'aspetto impositivo il catasto tutela il diritto di proprietà dei cittadini, offrendo loro tutti i suoi servizi di visura, voltura (passaggio di proprietà) e frazionamento delle proprietà immobiliari. Come tale è un istituto in continuo aggiornamento e quotidianamente aperto alle istanze del pubblico. Se gestito attraverso moderni *data base* georiferiti consente ai comuni di controllare e gestire al meglio il territorio di loro competenza.

## **2) IL DECENTRAMENTO DELLE FUNZIONI CATASTALI**

Una notizia positiva per i Professionisti e per i Cittadini: le pratiche catastali stanno per diventare procedimenti interni al Comune.

È in atto, infatti, il processo di decentramento avviato dal Ministero dell'Economia e Finanze: una iniziativa che attua il federalismo fiscale. Entro il 26 febbraio 2004 dovrà concludersi il processo di trasferimento delle funzioni catastali ai Comuni.

I Comuni possono gestire direttamente le funzioni catastali trasferite, oppure convenzionarsi con l'Agenzia del Territorio. Il Comune di Padova ha optato per la gestione diretta delle funzioni catastali: in questo modo intende offrire ai Cittadini pratiche più semplici e imposte più eque.

L'Agenzia del Territorio rimane e ad essa compete la definizione di norme e modalità di classificazione censuaria urbana e dei terreni, determinazione dei redditi per la revisione degli estimi, aggiornamento topografico e formazione delle mappe cartografiche catastali, tenuta dei registri immobiliari, controllo della qualità delle informazioni, monitoraggio e gestione unitaria certificata dei relativi flussi di aggiornamento.

L'assunzione diretta delle funzioni catastali può avvenire da parte del singolo comune, o in forma associata tra più comuni: questa forma prende il nome di "polo catastale", dove uno dei Comuni fa da capofila. Ciò significa associarsi con altri Comuni per svolgere insieme le funzioni catastali trasferite. Nella proposta di costituzione di un polo catastale il Comune di Padova svolge il ruolo di Capofila, essendo l'unico comune di rilevanti dimensioni nell'ambito territoriale della provincia. Dispone infatti delle risorse e dei mezzi necessari e sufficienti per svolgere il servizio non solo "per sé" ma anche a favore di terzi.

Inoltre la scelta fa parte di un contesto politico-culturale più ampio, maturato di recente, in cui la concretezza politico-amministrativa degli amministratori locali ha fatto emergere la necessità di condividere progettualità, obiettivi, mezzi e risorse per garantire alla collettività servizi sempre più efficienti. E' il contesto metropolitano, il concetto della Città diffusa, la volontà di sviluppare una continuità territoriale che non rinnega le singole identità, ma al contrario le valorizza, creando giorno per giorno "valore aggiunto" per tutti i cittadini. E' naturale che i servizi per il territorio, considerato l'impatto che essi hanno nella vita quotidiana, costituiscano il primo terreno di confronto tra le amministrazioni che si pongono appunto detto obiettivo di condivisione; non a caso molti dei Comuni che hanno sottoscritto l'accordo per la conferenza metropolitana di Padova hanno, fin da subito, mostrato il loro interesse verso il progetto del polo catastale a Padova, in aggiunta ai temi classici della mobilità e della pianificazione territoriale.

I Comuni che hanno manifestato l'interesse ad associarsi a Padova per costituire il Polo Catastale sono una decina: Abano Terme, Limena, Ponte San Nicolò, Villafranca Padovana, Vigodarzere, che hanno già deliberato di associarsi. Mentre i Comuni di Albignasego, Montegrotto Terme, Selvazzano Dentro, Rubano, Veggiano hanno inviato una manifestazione di interesse espressa dal sindaco o dall'assessore delegato.

Il Polo Catastale si costituirà soltanto con la sottoscrizione della Convenzione fra tutti i Comuni associati. In tal modo, i Comuni possono raggiungere dimensioni tali da ottenere economie di scala nei costi della gestione ordinaria (spese di locazione, di telefonia, di personale, di funzionamento in genere), ma anche per poter condividere professionalità importanti, quali capi progetto, archivisti, specialisti informatici, esperti tributari.

Le funzioni catastali trasferite sono le funzioni di conservazione, aggiornamento e utilizzazione degli atti del catasto terreni e del catasto edilizio urbano, che comportano l'erogazione dei seguenti servizi:

- a) Visure: possibilità di vedere per i beni immobili (terreni e fabbricati) i dati identificativi (foglio, mappale, subalterno, ...) e reddituali (rendita attribuita); possibilità di verificare se una determinata persona (fisica o giuridica) risulti intestataria di beni immobili; possibilità di consultare la mappa e gli atti di aggiornamento catastale (frazionamenti e inserimenti in mappa); possibilità, solo per gli aventi diritto, di consultare le planimetrie delle unità immobiliari urbane;
- b) Rilascio di certificati di atti: consiste nel rilascio di una copia in carta libera delle risultanze della visura;
- c) Accettazione ed approvazione dei frazionamenti, degli inserimenti in mappa di nuovi fabbricati, delle denunce di variazione derivanti da suddivisione/accorpamento di unità immobiliari, cambi di destinazione d'uso, ampliamenti o parziali demolizioni;
- d) Rilascio di certificati di variazione delle titolarità sugli immobili urbani o rurali avvenute per compravendita, donazione, successione, riunione d'usufrutto, ecc.
- e) Correzione, su segnalazione, di errori riscontrati in atti catastali ed imputabili all'ufficio;
- f) Ricevimento di ricorso contro gli atti catastali, presentati dinanzi alla commissione tributaria provinciale competente per territorio, nei casi in cui il contribuente è convinto della illegittimità o erroneità dell'atto notificato dall'ufficio.

Inoltre sono trasferite le funzioni in materia di revisione degli estimi, sulla base dei redditi determinati dall'Agenzia del Territorio, e revisione del classamento degli immobili, in base alle norme e modalità stabilite dall'Agenzia del Territorio.

### **3) SCOPO DELL'INDAGINE**

L'indagine è volta a conoscere le aspettative degli utenti dei servizi catastali di fronte alla prospettiva del decentramento.

Essa è stata commissionata dal Comune di Padova con lo scopo di progettare il nuovo servizio in modo da corrispondere alle esigenze dei suoi destinatari.

Sono circa 350 i professionisti padovani che sono stati intervistati telefonicamente affinché segnalino al Comune i punti di forza del servizio catastale, che vanno mantenuti, ed i punti di debolezza da presidiare con la nuova organizzazione comunale del servizio. Inoltre, sono stati intervistati telefonicamente 12 Enti pubblici, scelti come soggetti particolarmente coinvolti nel cambiamento delle funzioni catastali.

Mentre sono 110 i cittadini intervistati casualmente presso l'ufficio ICI di Padova, con lo scopo di identificare problemi ed aspettative di utenti che si rivolgono al Catasto non per attività professionali.

### 3.1) DIMENSIONAMENTO E COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE DI UTENZA

La scelta della numerosità campionaria per l'intervista ai professionisti è stata determinata in modo tale da avere un errore assoluto di stima e molto piccolo.

Si è perciò utilizzato, nella stima di una proporzione, il valore  $n_0$  pari approssimativamente a

$$n_0 = \frac{z_{\alpha/2}^2 p(1-p)}{e^2}$$

dove  $p = 0,5$ , dato che ho massima variabilità e quindi la varianza è minima,  $\alpha = 0.05$  ed  $n_0 = 350$

Per cui:

$$350 = \frac{0,5 \times 0,5 \times 1,96^2}{e^2}$$

$$e^2 = \frac{0,5 \times 0,5 \times 1,96^2}{350}$$

$$e = \frac{0,5 \times 1,96}{\sqrt{350}} = 0,053$$

L'errore assoluto di stima  $e$  è piccolo, per cui la numerosità campionaria  $n_0$ , pari a 350, è accettabile.

Il campione è stato estratto dagli albi dei professionisti (geometri, notai, architetti, agronomi ed ingegneri) con la tavola dei numeri casuali.

## 3.2) FOCUS GROUP

I partecipanti al focus group sono stati 8/10 geometri (i maggiori utilizzatori del catasto), proposti dalla responsabile dell'Unità di Progetto e provenienti da settori diversi.

### *3.2.1) Obiettivi del Focus Group*

Inizialmente si è cercato di capire se tali geometri convocati fossero a conoscenza del fatto che il Catasto verrà decentrato nel corso del 2004, di quali funzioni saranno trasferite ai comuni e quale sarà il ruolo dell'Agenzia del Territorio.

Ad essi è stato chiesto, inoltre, di focalizzare gli obiettivi sul servizio catastale di oggi, indicando pregi e difetti dell'Ufficio Catasto (orari degli sportelli, disponibilità degli addetti, modalità di pagamento dei documenti richiesti, ecc...) e delle sue funzioni, specificando eventuali miglioramenti sul servizio futuro con una sua gestione quasi completamente informatizzata.

### *3.2.2) Risultati del Focus Group*

Nella prima parte del focus group è emerso che i professionisti sono stati informati, dai rispettivi ordini professionali, solamente del cambiamento del catasto, ma non delle specifiche relative ad esso; per questo motivo il responsabile dell'Unità di Progetto ha approfondito le tematiche sul decentramento delle funzioni catastali.

La seconda parte del focus group è stata molto utile per capire i punti di debolezza e di efficacia del servizio di oggi. In particolare sono emersi dei disagi all'interno dell'ufficio catastale, riguardanti le attese degli utenti e le divergenze nelle informazioni date dagli addetti agli sportelli. Sono inoltre stati rilevati dei problemi burocratici sulle rendite non adeguatamente eque e su pratiche inevase da lungo tempo.

L'ultima parte dell'incontro con i professionisti si è rilevata ricca di suggerimenti e aspettative future sul nuovo servizio, soprattutto per quanto riguarda l'utilizzo di un sistema catastale quasi completamente informatizzato e di una adeguata formazione da dare agli addetti degli sportelli dell'ufficio catasto.

E' evidente che i partecipanti al focus group richiedano maggiore collaborazione fra l'Ufficio Catastale e l'Agenzia del Territorio, in modo tale da non creare disparità e inefficienze, fra i cittadini e i professionisti, sulla gestione del nuovo servizio.

### 3.3) CREAZIONE DEI QUESTIONARI PER I CITTADINI E PER I PROFESSIONISTI

Entrambi i questionari sono stati fatti utilizzando una scala di Likert.

Questa scala associa ad ogni affermazione sull'oggetto d'indagine queste risposte, che indicano il grado di accordo del rispondente.

- a) *fortemente d'accordo;*
- b) *d'accordo;*
- c) *incerto;*
- d) *in disaccordo;*
- e) *fortemente in disaccordo.*

Ad ognuna delle cinque risposte si associa un punteggio, generalmente da 5 a 1 per le affermazioni positive, e in ordine inverso per le affermazioni ad atteggiamento negativo.

<b>AFFERMAZIONI</b>	<b><i>Fortemente d'accordo</i></b>	<b><i>D'accordo</i></b>	<b><i>Incerto</i></b>	<b><i>In disaccordo</i></b>	<b><i>Fortemente In disaccordo</i></b>
<b>Positive +</b>	5	4	3	2	1
<b>Negative -</b>	1	2	3	4	5

I punteggi di ogni intervistato sono ottenibili sommando i punteggi di ogni affermazione. In questo modo, confrontando il punteggio ottenuto con il massimo ed il minimo ottenibile in tutte le risposte, si può facilmente concludere l'atteggiamento dell'intervistato nei confronti dell'oggetto d'indagine.

## 4) INDAGINE SUI CITTADINI

L'indagine sui cittadini (proprietari) è stata svolta presso l'ufficio ICI di Padova. Agli intervistati è stato consegnato personalmente il questionario, da compilare e restituire presso il medesimo ufficio.

I cittadini intervistati casualmente sono stati 110, e la maggior parte di essi ha apprezzato l'indagine, dando piena disponibilità.

Il questionario è costituito da 17 domande, e suddiviso in tre parti:

- 1) la prima parte, composta da 3 domande, mira a capire se il cittadino utilizza i servizi catastali e se è a conoscenza del decentramento del catasto nel 2004.
- 2) Le successive 5 domande chiedono di esprimere il proprio grado di accordo con le affermazioni su aspetti del servizio fornito attualmente; in particolare le affermazioni interessano alcuni aspetti dell'ufficio catasto (orari degli sportelli, iter burocratico, chiarezza dei documenti e delle informazioni) e sui servizi amministrativi forniti dal comune (Anagrafe, Edilizia Privata, Ufficio di relazioni con il pubblico, ecc...).
- 3) L'ultima parte del questionario è centrata sul servizio in fase di organizzazione, in modo tale da prestare attenzione anche alle esigenze dei cittadini. Infatti le ultime 9 affermazioni riguardano le possibilità di avere sia maggiore chiarezza e tempestività nelle informazioni catastali, sia minori tempi nello svolgimento delle pratiche annesse con l'introduzione di sistemi informatizzati.

## 4.1) QUESTIONARIO CITTADINI (*proprietari*)

### INDAGINE SULLE ASPETTATIVE DEGLI UTENTI DEL CATASTO DI FRONTE AL PROCESSO DI DECENTRAMENTO DELLE FUNZIONI CATASTALI

#### 1. Quali servizi catastali lei ha utilizzato?

- Visure catastali
- Certificazioni catastali
- Richiesta di frazionamento
- La variazione urbana
- Segnalazioni di errori e correzione

#### 2. Da Marzo 2004 il servizio catastale sarà riorganizzato, lo sapeva?

- SI
- NO

*(Se la risposta è SI può rispondere alla domanda numero 3, altrimenti può farsi consegnare il volantino informativo dagli intervistatori, in cui troverà utili informazioni sul nuovo decreto).*

#### 3. Come ha avuto questa informazione?

- Sul posto di lavoro
  - All'ufficio catasto
- Media (giornali, Tv, Radio)  
Altro

-----  
-----  
Le seguenti domande riguardano alcuni aspetti del servizio , come viene svolto oggi. Le chiediamo di indicare il suo grado di accordo per ogni affermazione.

#### 4. Gli orari dell'ufficio catasto si adattano alle sue esigenze

- Fortemente d'accordo
- D'accordo
- Incerto
- In disaccordo
- Fortemente in disaccordo

#### 5. L'iter burocratico per ottenere un documento catastale è lungo

- Fortemente d'accordo
- D'accordo
- Incerto
- In disaccordo
- Fortemente in disaccordo

#### 6. Le istruzioni dei documenti catastali sono poco chiare perché il linguaggio è troppo specifico.

- Fortemente d'accordo
- D'accordo
- Incerto
- Disaccordo
- Fortemente in disaccordo

#### 7. Le informazioni che le vengono fornite dagli addetti agli sportelli del catasto sono coerenti. (Ottiene le stesse informazioni da due o più addetti diversi ?)

- Fortemente d'accordo
- D'accordo
- Incerto
- Disaccordo
- Fortemente in disaccordo

**8. In generale i servizi amministrativi offerti dal comune (Anagrafe, Edilizia Privata, Ufficio di relazioni con il pubblico,...) sono funzionali (efficaci ed efficienti) .**

- Fortemente d'accordo
  - D'accordo
  - Incerto
  - Disaccordo
  - Fortemente in disaccordo
- 
- 

**Le seguenti affermazioni riguardano il servizio che sta per essere organizzato, le chiediamo di esprimere il suo grado di accordo in modo tale da poter fare attenzione anche alle Sue esigenze.**

**9. Mi aspetto maggiore chiarezza nelle istruzioni per gli *adempimenti catastali* che il cittadino deve svolgere.**

- Fortemente d'accordo
- D'accordo
- Incerto
- Disaccordo
- Fortemente contrario

**10. Minimizzare i tempi per lo svolgimento delle procedure catastali.**

- Fortemente d'accordo
- D'accordo
- Incerto
- Disaccordo
- Fortemente contrario

**11. Mi aspetto di essere informata tempestivamente su eventuali cambiamenti del servizio.**

- Fortemente d'accordo
- D'accordo
- Incerto
- Disaccordo
- Fortemente contrario

**12. Possiede un computer, o ho la possibilità di usarne uno ?**

*(Se SI risponde alla domanda 13, se NO passi direttamente alla domanda 14).*

**13a1. Utilizzo internet per fare acquisti.**

- SI
- NO

**13a2. Utilizzo internet per lavoro.**

- SI
- NO

**13a3. Utilizzo internet per scambio di documenti.**

- SI
- NO

**13a4. Utilizzo internet per effettuare pagamenti.**

- SI
- NO

**14. Se il servizio fosse completamente informatizzato sarebbe un'agevolazione perché:**

- Gli adempimenti si potrebbero fare in modo più veloce.
- Visto che sarebbe veloce farlo, sarei stimolato a comunicare eventuali modifiche sulla mia proprietà.
- Le informazioni sarebbero più precise.
- Non dovrei più recarmi all'ufficio ICI.
- Altro(specificare).....

**15. Se il servizio fosse completamente informatizzato sarebbe una difficoltà perché:**

- Non mi fido dello scambio delle informazioni via internet
- Non tutti sanno usare internet
- Le informazioni potrebbero non arrivare al destinatario
- Altro(specificare).....

**16. Indichi la Sua fascia di età:**

15-24;      24-50;      50 e più.

**17. Lei è:**

proprietario di un immobile      usufruttuario      altro

## 4.2) ANALISI DEI DATI

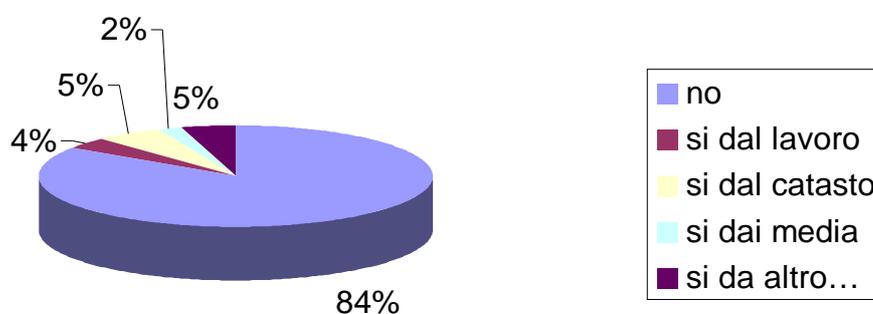
(proprietari)

Nell'analizzare i dati si è cercato di capire le problematiche che incontrano gli utenti nell'affrontare alcuni aspetti del servizio catastale, oltre a raccogliere eventuali suggerimenti sul servizio che sta per essere organizzato.

Le funzioni catastali che maggiormente sono utilizzate dai cittadini proprietari di immobili sono, nel 95% dei casi, *visure catastali e certificazioni catastali*.

Da un'analisi preliminare risulta significativo il fatto che i cittadini non siano a conoscenza della riorganizzazione del servizio catastale; ciò può essere dovuto allo scarso interesse del cittadino nei confronti delle funzioni del catasto, o alla scarsa informazione del cittadino stesso, oppure alla poca informazione fatta dal Comune di Padova sul piano del decentramento.

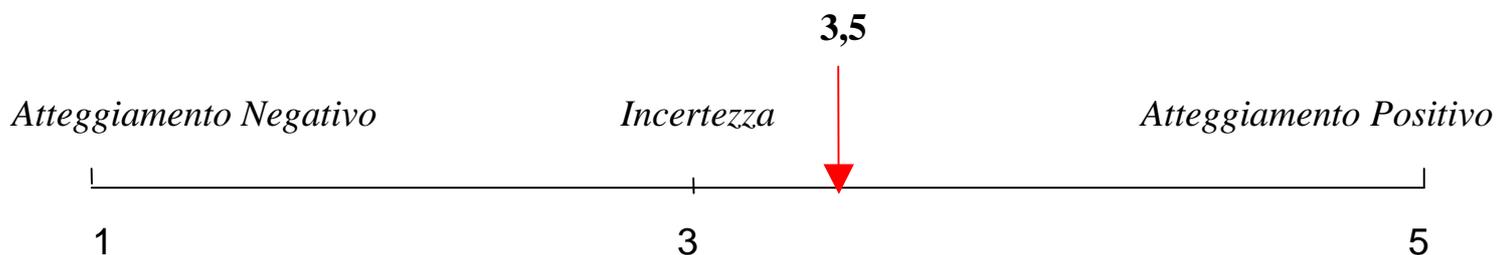
"Nel corso del 2004 il servizio catastale sarà riorganizzato, lo sapeva?"



La conferma sulla poca informazione fatta, da parte del comune, nei confronti della riorganizzazione catastale, emerge dal fatto che solamente il 2% degli intervistati ha avuto conoscenza del piano di decentramento attraverso i media.

Le risposte date dai cittadini, alle domande da 4 a 8, sono state codificate con un punteggio da 1 a 5, in modo tale da misurare l'atteggiamento nei confronti di alcuni aspetti del servizio catastale.

Analisi generale dei dati



Sommando tutte le risposte date nelle 5 domande dei 110 rispondenti otteniamo 3080, mentre facendo la stessa somma, ma considerando di avere tutte risposte ad atteggiamento negativo (cioè pari a 1), otteniamo 880.

Con una semplice proporzione

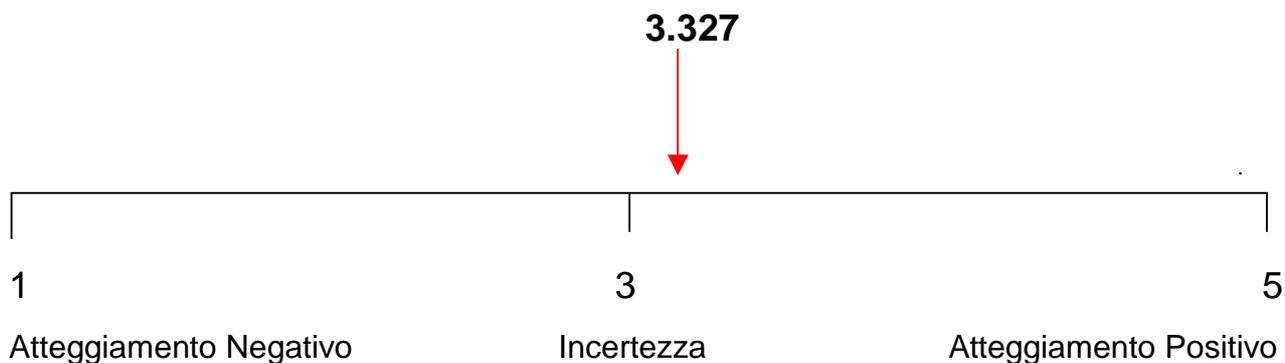
$$3080 : X = 880 : 1$$

consideriamo 3,5 invece di 3080.

E' evidente come i dati raccolti non risaltino un particolare atteggiamento, da parte degli intervistati, nei confronti del processo di decentramento delle funzioni catastali; difatti 3.5 è un valore molto vicino al punto di incertezza.

Per questo motivo è utile passare ad una analisi più approfondita delle singole domande.

"Gli orari dell'ufficio catasto si adattano alle mie esigenze."



Sommando i punteggi della prima domanda in tutte le interviste otteniamo 366, mentre facendo la stessa somma, ma considerando di avere tutte risposte ad atteggiamento negativo (cioè pari a 1), otteniamo chiaramente 110.

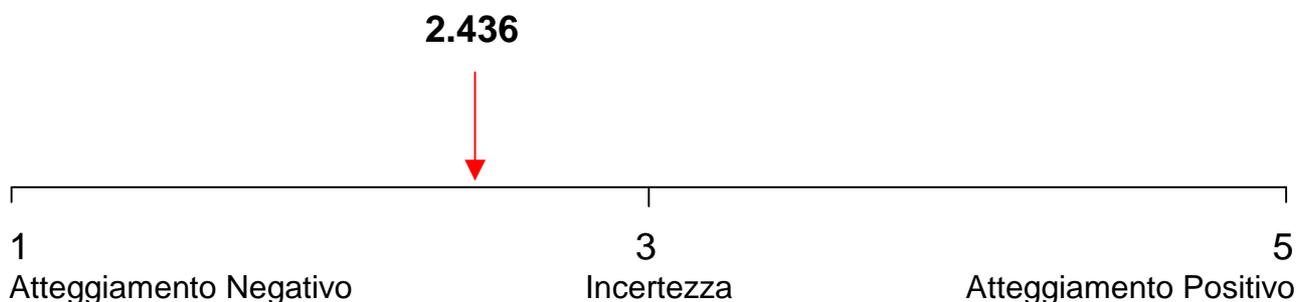
Con una proporzione

$$366 : X = 110 : 1 : 110$$

consideriamo 3.327 invece di 366.

Il valore ottenuto risalta l'incertezza, da parte dei cittadini, nei confronti degli orari dell'Ufficio Catasto. Ciò può essere spiegabile dal fatto che gli intervistati non conoscano gli orari dell'ufficio o, andandoci di rado, non si preoccupino di saperlo.

*"La procedura amministrativa per ottenere un documento catastale è lunga."*



Con il metodo descritto nella domanda precedente si è ottenuto 2.436.

Questo valore evidenzia un atteggiamento negativo; da parte degli intervistati, nei confronti dei tempi per l'ottenimento di un documento catastale.

Anche se dai questionari nessuno ha dato utili suggerimenti su come ridurre i tempi amministrativi, è chiaro che nella riorganizzazione del servizio catastale, bisognerà rendere le procedure più celeri.



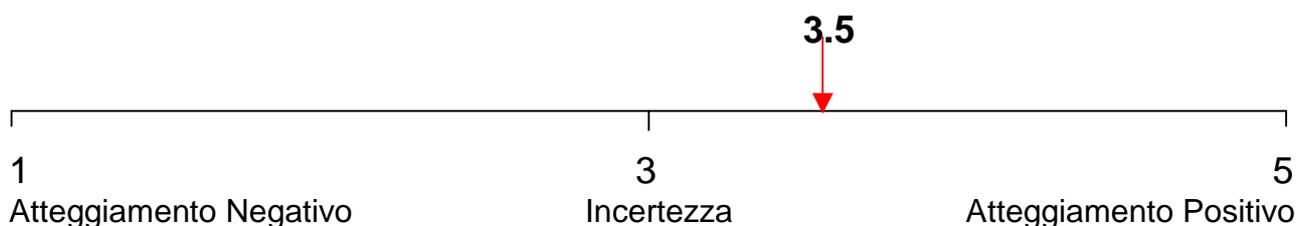


Il 43% dei rispondenti è incerto, per cui è probabile che questa parte di intervistati non abbia mai avuto un'esperienza diretta allo sportello del catasto, oppure, da come abbiamo riscontrato durante la somministrazione del questionario, non hanno capito la domanda.

Il 35% risulta essere d'accordo con l'affermazione, per cui ritengono che gli addetti agli sportelli diano informazioni coerenti tra loro.

Il 20% ritiene che gli addetti agli sportelli non garantiscano omogeneità fra le informazioni, per cui è richiesta maggiore attenzione e preparazione da parte del personale amministrativo del catasto.

*"In generale i servizi amministrativi offerti dal Comune sono funzionali."*



I rispondenti hanno una sufficiente considerazione positiva dei servizi del Comune e li ritengono funzionali. Bisogna però considerare che il 30% degli utenti è risultato incerto in questa affermazione, evidentemente non sanno dare un giudizio alla parte amministrativa comunale.

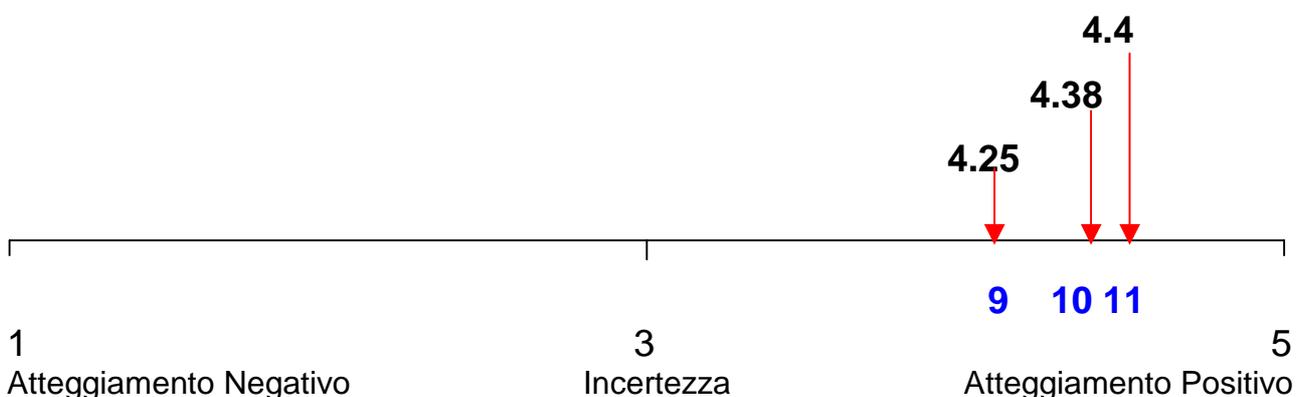
## Domande 9-10-11

9- "Mi aspetto maggiore chiarezza nelle istruzioni per le procedure catastali che il cittadino deve svolgere."

10- "Mi aspetto di minimizzare i tempi per lo svolgimento delle procedure catastali."

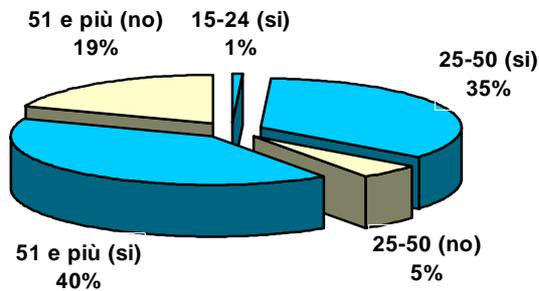
11- "Mi aspetto di essere informato tempestivamente su eventuali cambiamenti del servizio catastale."

Durante la somministrazione del questionario, ci si è resi conto che le affermazioni 9-10-11 inducevano il rispondente a dare una risposta positiva; questo è dovuto al fatto che le affermazioni esprimevano un'aspettativa positiva. Per questo motivo sono state analizzate insieme.

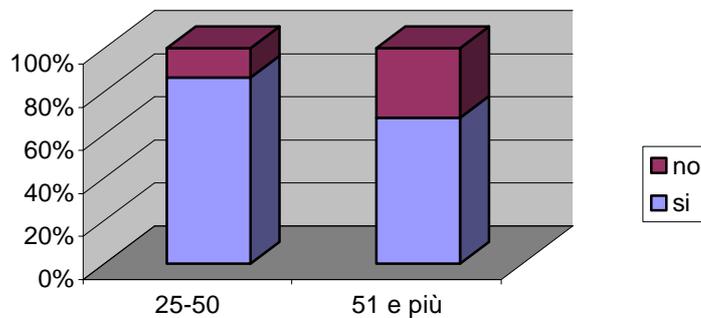


L'atteggiamento è chiaramente positivo, i rispondenti si aspettano, per il nuovo servizio, maggiore chiarezza nelle istruzioni, ritengono giusto minimizzare i tempi per le procedure e sono molto interessati ad essere informati sui cambiamenti del servizio.

## Possiede un computer o ha la possibilità di usarne uno?

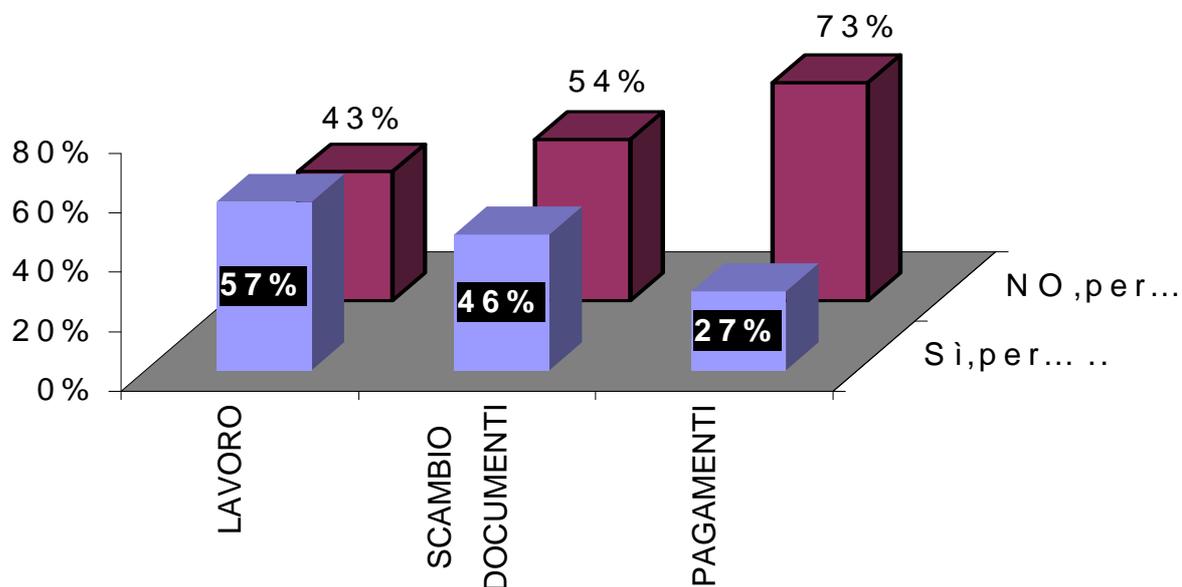


Le analisi hanno mostrato che il 76% del campione utilizza personalmente il pc, mentre il 24% non lo utilizza. Il grafico a torta rappresenta le percentuali strutturate per le singole fasce d'età..



Dall'istogramma si vede che la più larga porzione che non lo utilizza si trova nella fascia dai 51 e più, viceversa la maggiore porzione che utilizza il pc si trova tra i 25 e i 50.

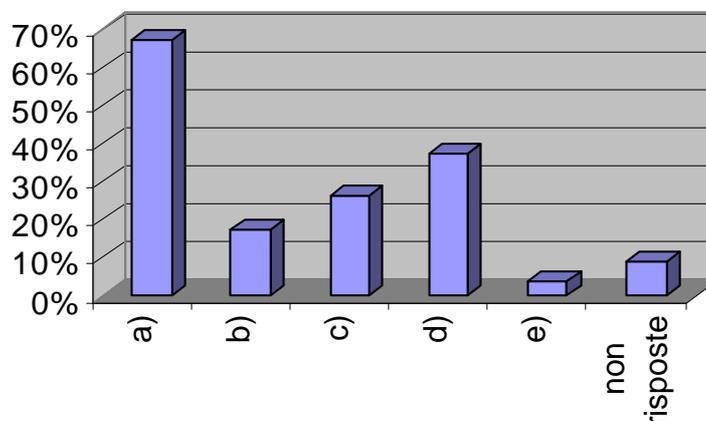
## Utilizzo di Internet



IL grafico rappresenta la fiducia che gli intervistati hanno nei confronti dei servizi di Internet. L'utilizzo principale viene fatto per motivi di lavoro e scambio di documenti, difatti sembra che la fiducia dello strumento per effettuare pagamenti sia scarsa.

Questi dati vanno presi molto in considerazione, dato che il servizio catastale verrà riorganizzato anche grazie al supporto di Internet. Sarà, perciò, utile per i cittadini informatizzare lo scambio di documenti e informazioni catastali tramite Web, mentre sarà indispensabile mantenere il contatto fisico con gli addetti agli sportelli per quanto riguarda i pagamenti all'ufficio catasto.

Se il servizio catastale fosse completamente informatizzato sarebbe un'agevolazione perché:



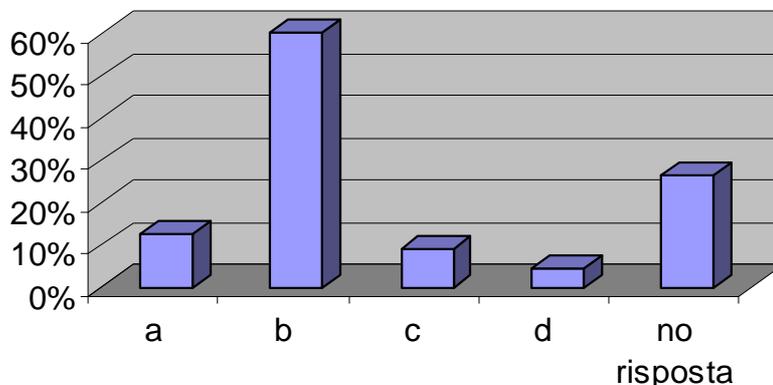
a)	gli adempimenti si potrebbero fare in modo più veloce	67%
b)	sarei stimolato a comunicare eventuali modifiche sulla mia proprietà	17%
c)	le informazioni sarebbero più precise	26%
d)	non dovrei più recarmi agli uffici	37%
e)	altro	4%
	non risposte	9%

La maggioranza dei cittadini ritiene che un servizio informatizzato renderebbe più celeri gli adempimenti e garantirebbe l'inoltro delle pratiche senza recarsi all'ufficio.

Buona è anche la considerazione sulla precisione delle informazioni via Web, potendo così consultare gli atti senza dover parlare con gli addetti agli sportelli.

Solamente il 17% ritiene che, grazie all'utilizzo di Internet, i cittadini sarebbero maggiormente stimolati a comunicare cambiamenti sulle mappe delle proprie proprietà.

Se il servizio catastale fosse completamente informatizzato sarebbe una difficoltà perché:



a	Non mi fido dello scambio delle informazioni via internet	13%
b	Non tutti sanno usare internet	60%
c	Le informazioni potrebbero non arrivare al destinatario	9%
d	Altro	5%
no risposta		26%

Il problema principale nell'utilizzo di un sistema informatizzato deriverebbe dal fatto che non tutti gli utenti sanno usare Internet. Tale problema può essere risolto mantenendo sia il contatto personale all'interno dell'ufficio, sia instaurando, a piccoli passi, un sistema capace di guidare l'utente nello scambio di documenti catastali via Web.

Bisogna considerare che il 13% dei rispondenti non si fida dello scambio di informazioni in rete, è perciò improbabile che tali utenti vogliano un servizio quasi completamente informatizzato.

## 5) INDAGINE SUI PROFESSIONISTI

L'indagine sui professionisti è stata fatta con interviste telefoniche della durata di 4/5 minuti. Ai rispondenti, estratti casualmente dai vari albi professionali, è stato somministrato un questionario di 21 domande, suddivise in 4 parti:

1. *Domande dalla 1 alla 4:* Nella prima parte del questionario si sono voluti conoscere i servizi catastali ( visure, certificazioni,ecc..) maggiormente utilizzati, e la eventuale conoscenza sul nuovo piano di decentramento.
2. *Domande dalla 5 alla 13:* La parte centrale riguarda alcuni aspetti del servizio, come viene svolto attualmente. Per questo, agli intervistati, è stato chiesto di dare il proprio grado di accordo su affermazioni riguardanti gli sportelli dell'ufficio catasto, l'aggiornamento del catasto terreni, e la qualità delle informazioni.
3. *Domande dalla 14 alla 18:* La terza parte dell'intervista è centrata sul servizio che sta per essere organizzato; in particolare, in queste domande, è stato chiesto di dare un punteggio da 1 (min) a 5 (max) su aspetti che si vorranno modificare o introdurre con la riorganizzazione catastale.
4. *Domande dalla 19 alla 21:* L'ultima parte è importante per capire, quanto e come, può incidere una riorganizzazione sui software utilizzati dai professionisti per le documentazioni catastali. Inoltre vengono chiesti eventuali miglioramenti o disagi con un servizio catastale quasi completamente informatizzato.

## 5.1) QUESTIONARIO PROFESSIONISTI

INDAGINE SULLE ASPETTATIVE DEGLI UTENTI DEI SERVIZI CATASTALI DI FRONTE ALLA PROSPETTIVA DEL DECENTRAMENTO DELLE FUNZIONI CATASTALI

### 1. Quali servizi catastali lei ha utilizzato?

- A Visure catastali
- B Certificazioni catastali
- C Richiesta di frazionamento
- D Denuncia di edificazione di nuova costruzione urbana
- E Denuncia di nuova costruzione o di variazione urbana
- F Segnalazioni di errori e correzione
- G Richiesta di trattazione di atti inevasi
- H Proposizione di ricorso avverso gli atti catastali
- I Presentazione di domanda di volture
- L Domanda di revisione della rendita catastale
- M Denuncia di variazione dei redditi dei terreni
- N Visurie ipotecarie
- O Certificazioni ipotecarie

### 2. Nel corso del 2004 il servizio catastale sarà riorganizzato, lo sapeva?

- SI
- NO (direttamente alla 5)

### 3. Come ha avuto questa informazione?

- A Sul posto di lavoro
- B All'ufficio catasto
- C.....Media (giornali, Tv, radio, ecc..)
- D.....Altro

### 4. Saprebbe dire sinteticamente in che cosa consiste il piano di decentramento delle funzioni catastali?

- A L'agenzia del territorio manterrà un ruolo di controllo e le funzioni catastali saranno gestite dal COMUNE
- B L'Agenzia del territorio sparisce e tutte le funzioni catastali saranno trasferite al comune .
- C Dovrò recarmi sia in comune sia al catasto per svolgere gli adempimenti.
- D Non lo so
- E Altro

**5. In generale i servizi amministrativi offerti dal comune (Anagrafe, Tributi, Edilizia Privata, Ufficio relazioni con il pubblico,...) sono funzionali (efficaci ed efficienti).**

- 5 Fortemente d'accordo
- 4 D'accordo
- 3 Incerto
- 2 In Disaccordo
- 1 Fortemente in disaccordo

**6. La procedura amministrativa per ottenere l'approvazione di un atto catastale è lunga.**

- 1 Fortemente d'accordo
- 2 D'accordo
- 3 Incerto
- 4 In Disaccordo
- 5 Fortemente in disaccordo

**7. Il linguaggio e le istruzioni che si trovano nei documenti da utilizzare per le pratiche catastali sono comprensibili.**

- 5 Fortemente d'accordo
- 4 D'accordo
- 3 Incerto
- 2 In Disaccordo
- 1 Fortemente in disaccordo

**8. Non accade che gli addetti agli sportelli diano agli utenti informazioni divergenti.**

- 5 Fortemente d'accordo
- 4 D'accordo
- 3 Incerto
- 2 In Disaccordo
- 1 Fortemente in disaccordo

**9. Le variazioni catastali proposte dal professionista sono accettate senza modifiche.**

- 5 Fortemente d'accordo
- 4 D'accordo
- 3 Incerto
- 2 In Disaccordo
- 1 Fortemente in disaccordo

**10. L'aggiornamento delle mappe del catasto terreni è preciso**

- 5 Fortemente d'accordo
- 4 D'accordo
- 3 Incerto
- 2 In Disaccordo
- 1 Fortemente in disaccordo

**11.L'aggiornamento degli atti del catasto terreni è tempestivo.**

- 5 Fortemente d'accordo
- 4 D'accordo
- 3 Incerto
- 2 In Disaccordo
- 1 Fortemente in disaccordo

**12.I tempi stabiliti per l'evasione delle pratiche sono accettabili.**

- 5 Fortemente d'accordo
- 4 D'accordo
- 3 Incerto
- 2 In Disaccordo
- 1 Fortemente in disaccordo

**13.Le rendite catastali attribuite sono generalmente eque.**

- 5 Fortemente d'accordo
- 4 D'accordo
- 3 Incerto
- 2 In Disaccordo
- 1 Fortemente in disaccordo

**14. Non devono esserci limitazioni al numero di pratiche che un professionista potrà presentare in una sola volta.**

1      2      3      4      5

-----

**15.Si devono ridurre i tempi di permanenza negli uffici per l'espletamento delle pratiche catastali.**

1      2      3      4      5

-----

**16.É opportuno ridurre il numero delle categorie catastali urbane.**

1      2      3      4      5

-----

**17.É necessaria maggiore frequenza nel controllo del classamento dei fabbricati**

1      2      3      4      5

-----

**18. Ogni sportello deve essere abilitato alla funzione di cassa per consentire il pagamento immediato delle prestazioni.**

1      2      3      4      5

**19. Utilizza personalmente il computer per lavoro**

- Sì*
- No*

**20. Quali miglioramenti ritiene possibili per il software scaricabile da Internet?**

- A Minor tempo di download
- B Minore occupazione di memoria su disco
- C Maggior compatibilità con sistemi operativi più obsoleti o più evoluti
- D Maggior semplicità d'uso degli applicativi
- E Maggior integrazione con gli strumenti di rilievo in sito
- F Possibilità di comunicare attraverso il web senza installare nulla sul proprio PC

**21. Ritiene che se il servizio catastale fosse quasi completamente informatizzato ci sarebbero delle agevolazioni? Perché?**

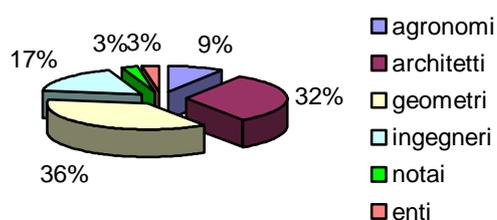
- Sì, perché .....
- No, perché .....

## 5.2) ANALISI DEI DATI

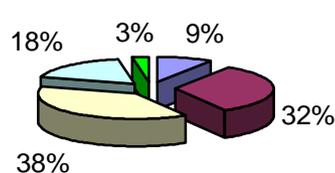
### (professionisti)

Nell'analizzare i dati si è cercato di capire come può essere migliorato il servizio catastale del Comune di Padova da parte dei professionisti, i quali sono i principali conoscitori dello stesso.

**Struttura del campione (con gli enti)**

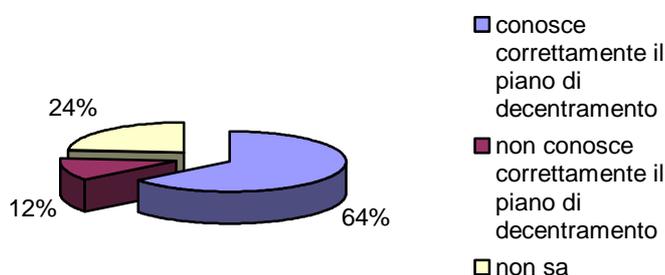


**Struttura del campione (senza enti)**



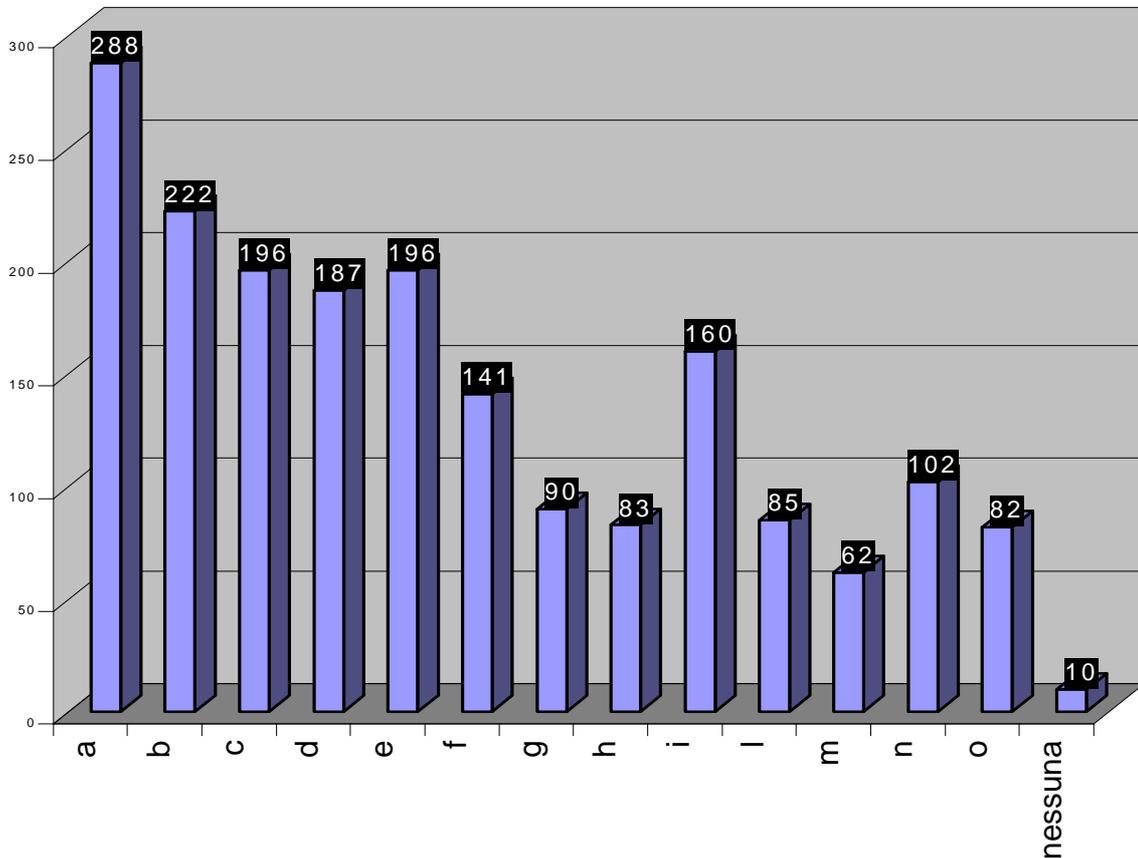
La maggior parte delle interviste telefoniche è stata fatta a geometri ed architetti, dato che sono i maggiori utilizzatori del catasto.

Sono stati inoltre intervistati 12 enti, rappresentati da singoli professionisti che lavorano in essi.



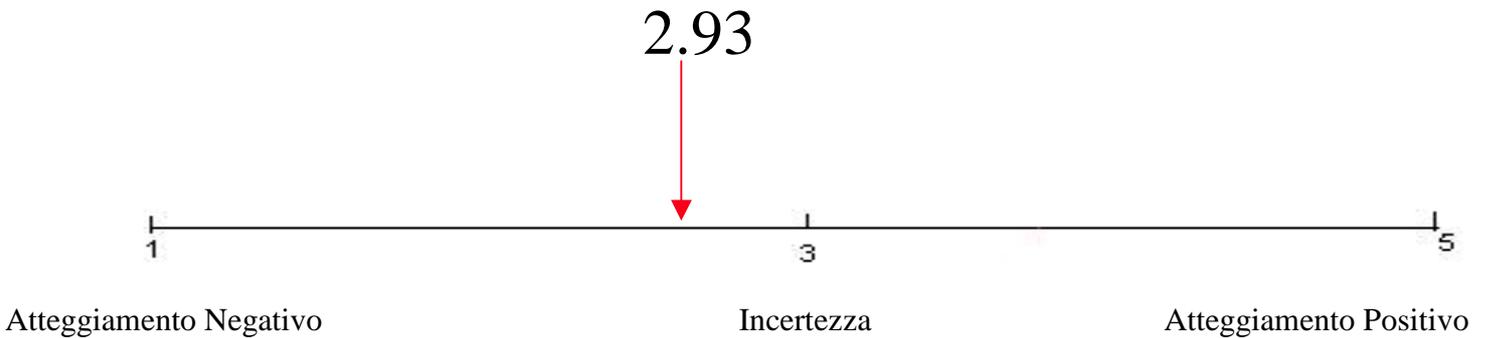
Risulta evidente come la maggior parte degli intervistati conosca correttamente in cosa consista il piano di decentramento catastale; evidentemente il comune ha fatto un'adeguata campagna informativa ai professionisti, tramite annunci all'ufficio catasto ed articoli di giornale specifici.

## Quali servizi catastali lei utilizza?



- A Visure catastali
- B Certificazioni catastali
- C Richiesta di frazionamento
- D Denuncia di edificazione di nuova costruzione urbana
- E Denuncia di nuova costruzione o di variazione urbana
- F Segnalazioni di errori e correzione
- G Richiesta di trattazione di atti inevasi
- H Proposizione di ricorso avverso gli atti catastali
- I Presentazione di domanda di volture
- L Domanda di revisione della rendita catastale
- M Denuncia di variazione dei redditi dei terreni
- N Visure ipotecarie
- O Certificazioni ipotecarie

## Atteggiamento generale verso il catasto di oggi



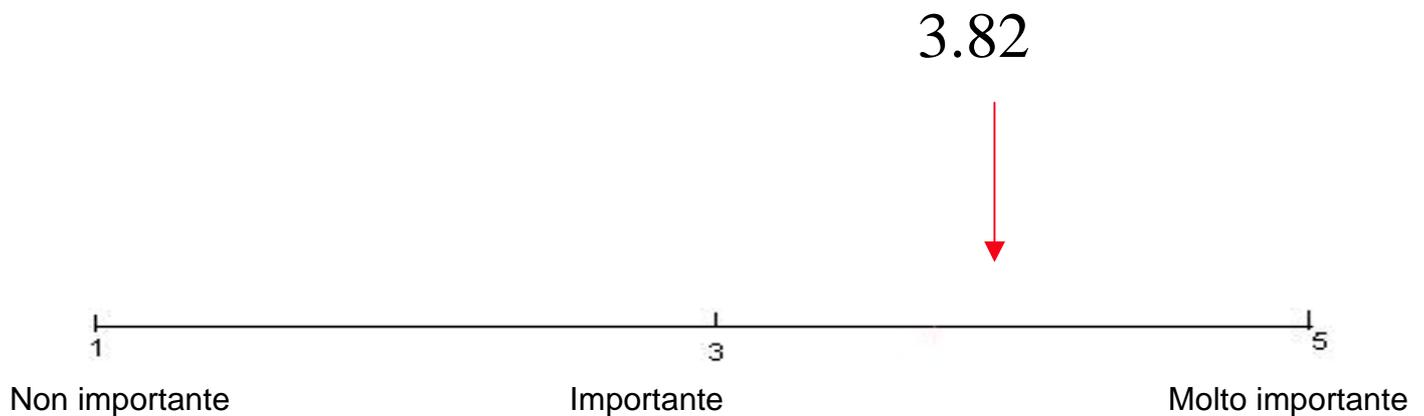
Il grafico rappresenta l'atteggiamento generale verso i servizi del catasto di oggi, derivato aggregando i punteggi delle domande dalla 6 alla 13 e facendo una semplice proporzione :

$$7819(\text{valore ottenuto}) : X = 2664(\text{minimo ottenibile}) : 1$$

dunque 2.93.

Il punteggio ottenuto si avvicina al punto di incertezza; tale valore è risultato o dalla maggiore frequenza di risposte incerte, o dall'equità fra gli estremi (Fortemente in Disaccordo e Fortemente D'Accordo).

## Atteggiamento generale verso i servizi catastali del futuro



La costruzione della scala è analoga alla precedente, però strutturata in un contesto diverso. Le domande dalla 14 alla 18 sono analizzate congiuntamente per evidenziare il grado di importanza attribuibile ad un dato miglioramento.

Il punteggio è stato ottenuto nel seguente modo

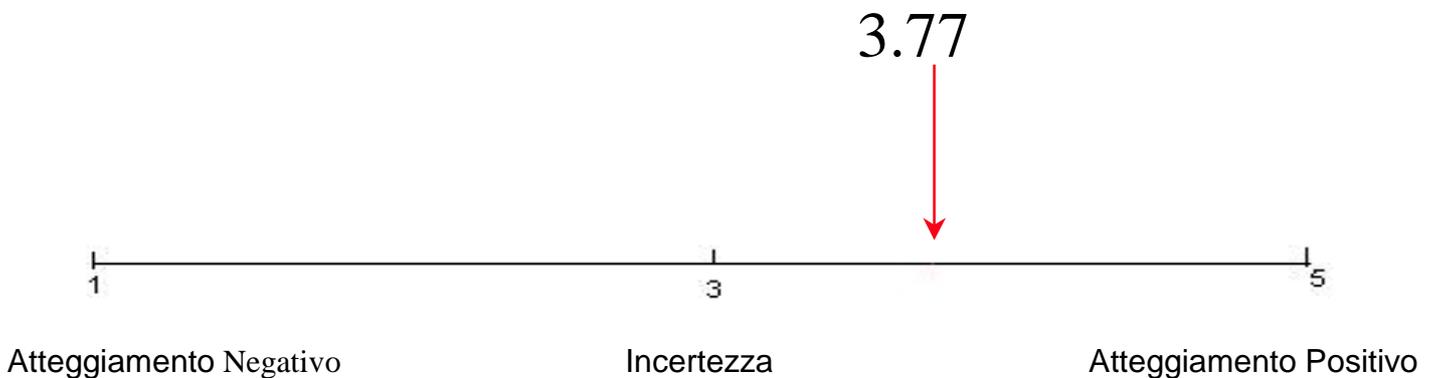
:

$6369(\text{valore ottenuto}) : X = 1665(\text{minimo ottenibile}) : 1$

dunque 3.82:

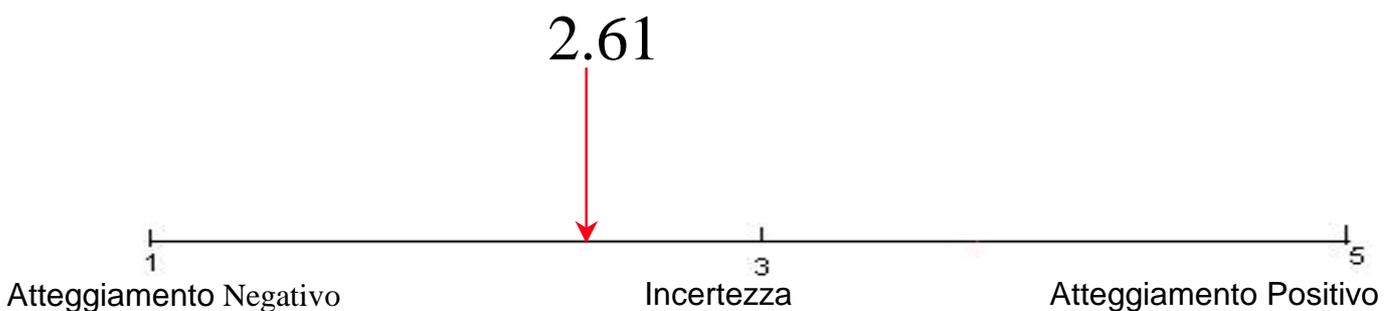
Il valore indica che l'importanza generale data dai professionisti, a tali cambiamenti, è elevata. Con un'analisi sulle frequenze delle singole domande si evidenzieranno i miglioramenti potenzialmente apprezzati.

*In generale i servizi amministrativi offerti dal comune sono funzionali*



3.77 chiaramente evidenzia una tendenza verso l'atteggiamento positivo, nei confronti dei servizi amministrativi offerti dal comune.

*La procedura amministrativa per ottenere l'approvazione di un atto catastale è lunga*

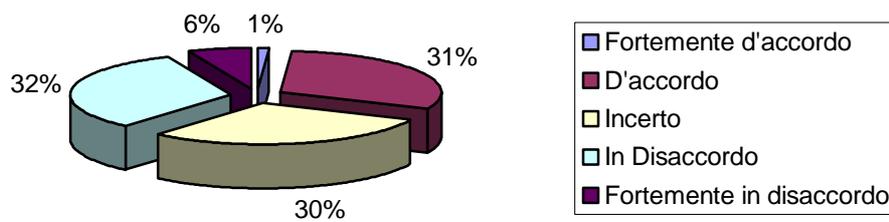


Dalle richieste su eventuali chiarimenti alla domande, è emerso che la durata della procedura amministrativa dipende dal modello di pratica; esprimendo un giudizio generale è risultata una moderata tendenza verso l'atteggiamento negativo.

E' comunque indispensabile osservare come si distribuiscono le frequenze delle risposte



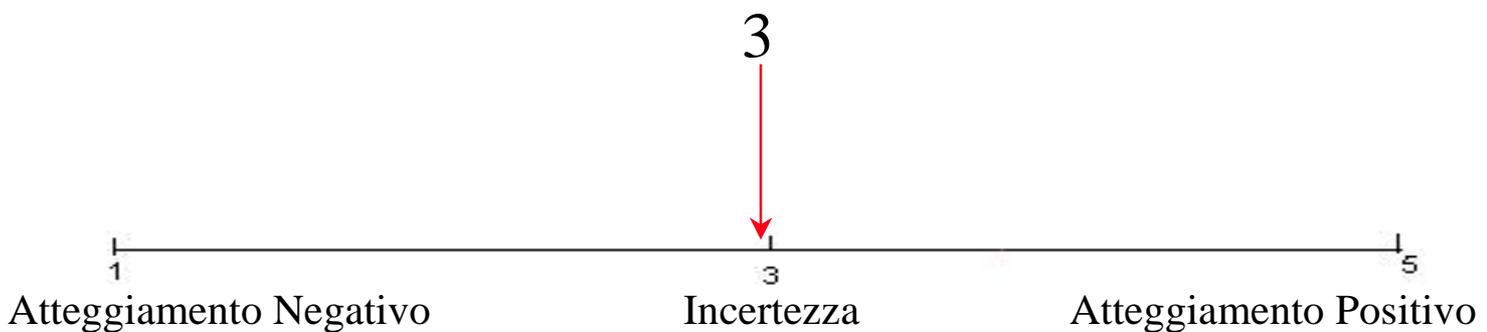




Solamente il 32% dei professionisti è d'accordo con l'affermazione. Ben il 38% dichiara che ha avuto almeno una situazione di incongruenza fra le informazioni date dagli addetti agli sportelli dell'ufficio catasto.

Il 30% è incerto, e questo impronta maggiormente la quasi coincidenza dell'atteggiamento con il punto di incertezza.

*Le variazioni catastali proposte dal professionista sono accettate senza modifiche*

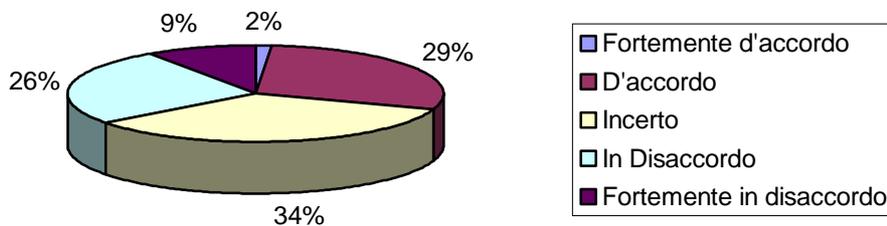
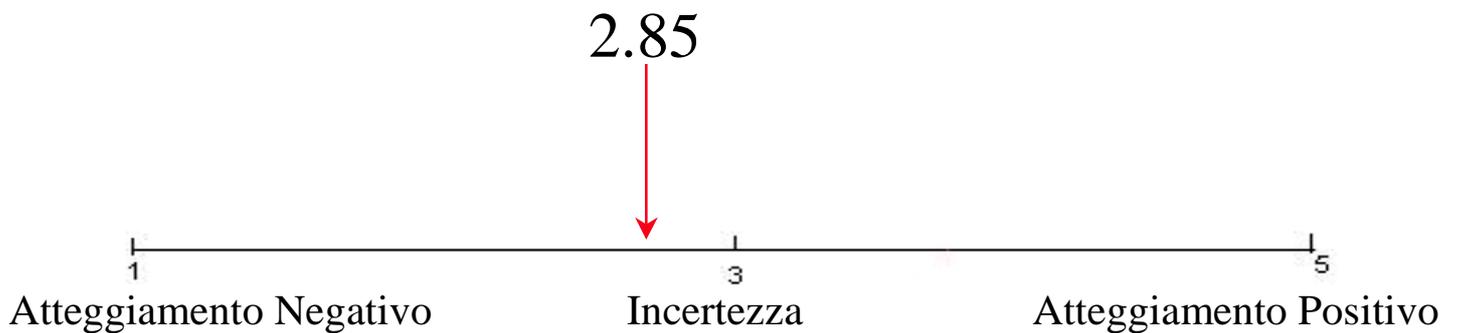


Passiamo direttamente alle frequenze



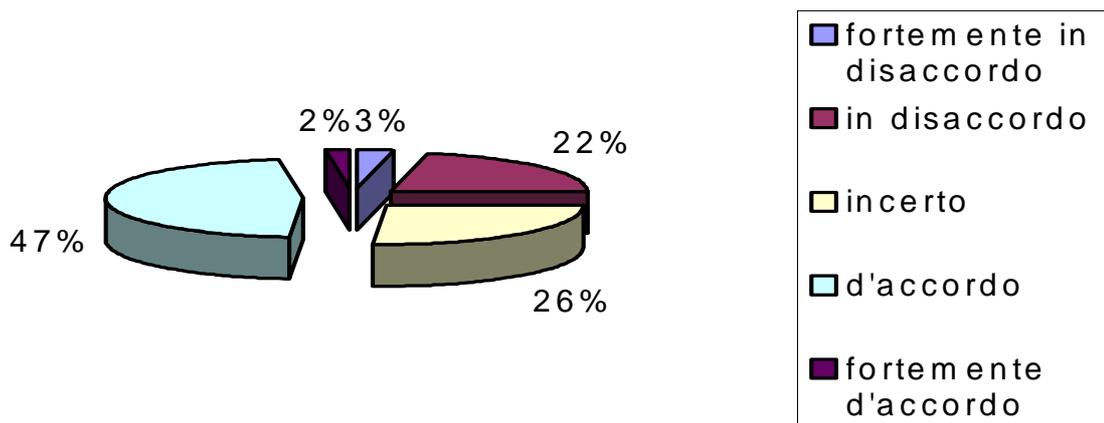
La parte maggiore dei professionisti ritiene non preciso l'aggiornamento delle mappe (43%), invece il 30% è d'accordo con l'affermazione (durante le interviste molti professionisti hanno espresso l'opinione di un miglioramento nella precisione negli ultimi tempi) .

*L'aggiornamento degli atti del catasto terreni è tempestivo*



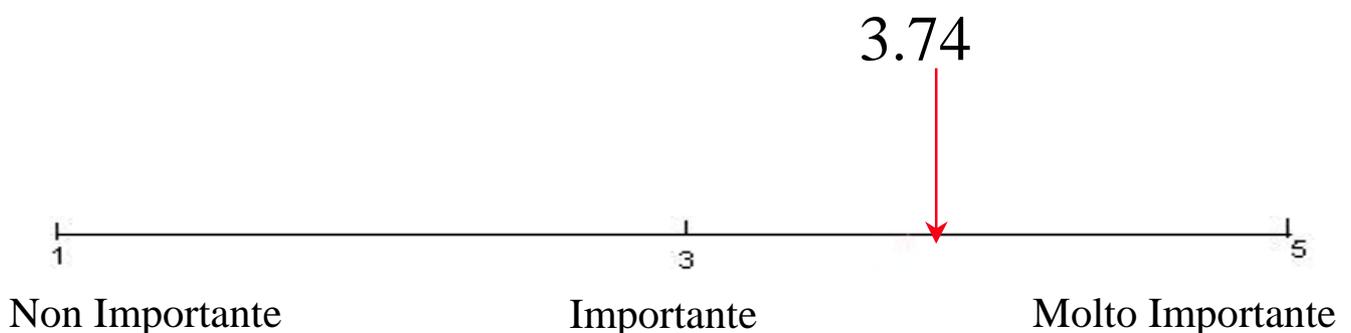
L'incertezza della scala è confortata dal grafico delle frequenze, che evidenzia una grossa eterogeneità fra le risposte. Evidentemente i professionisti non pensano alla tempestività dell'aggiornamento degli atti, ma quanto alla qualità del suddetto servizio.





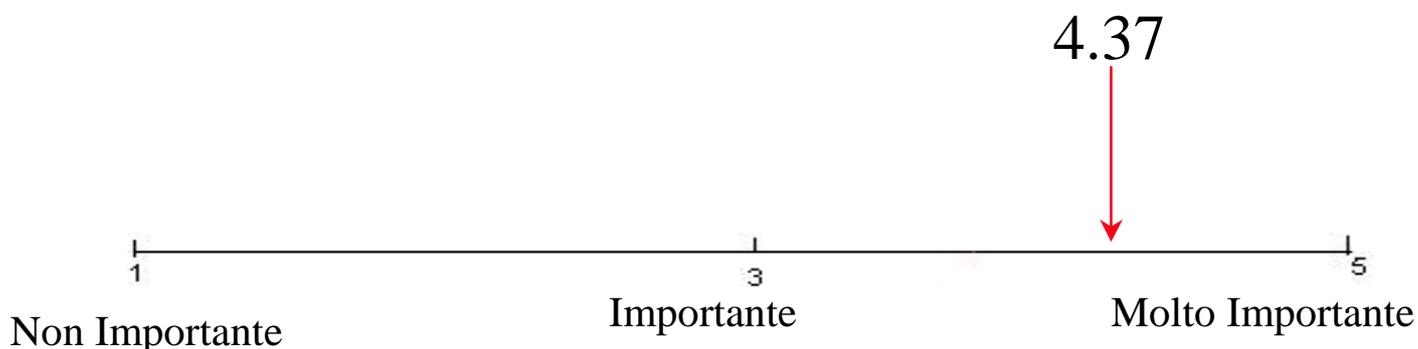
L'incertezza rilevata nella scala non è evidente nelle frequenze, dove il 47% dei rispondenti ritiene eque le rendite attribuite; mentre il 22% dei professionisti ritiene che i prezzi di mercato attribuiti siano inferiori al reale.

*Non devono esserci limitazioni al numero di pratiche che un professionista potrà presentare in una sola volta.*



I professionisti ritengono fondamentale non porre limitazioni alle pratiche presentabili in una sola volta; in questo modo si andrà meno al catasto e si ridurranno maggiormente le code (anche se i tempi di attesa saranno ovviamente più lunghi).

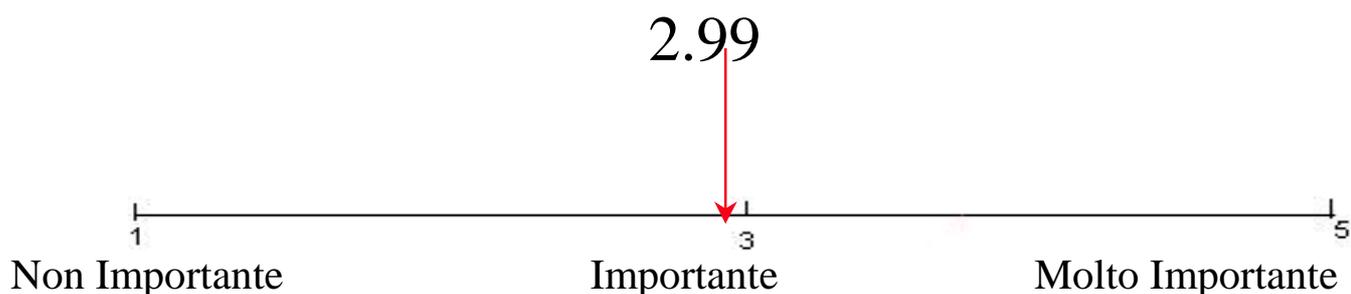
*Si devono ridurre i tempi di permanenza negli uffici per l'espletamento delle pratiche catastali.*



Somministrando il questionario ci si è resi conto che questa affermazione induce ad una risposta chiaramente positiva, dato che esprime un'aspettativa positiva.

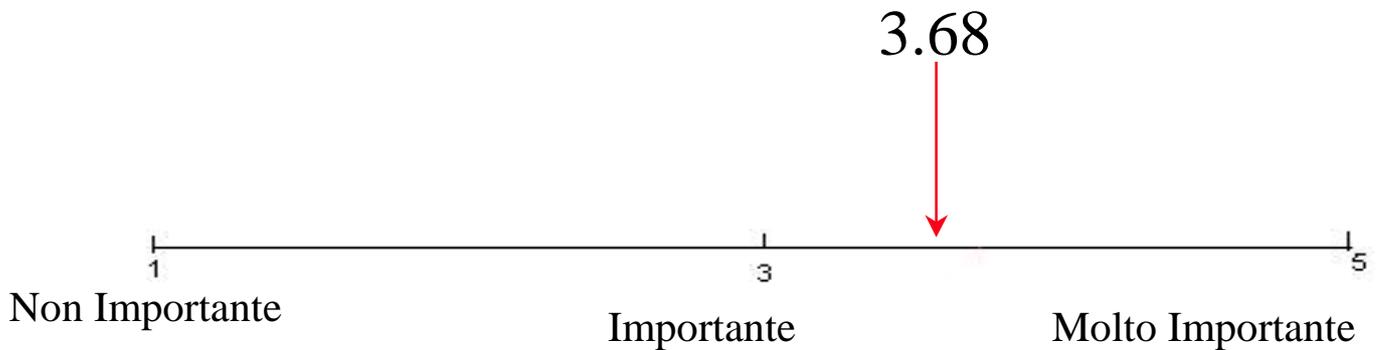
E' chiaro che i professionisti danno molta importanza a ridurre i tempi, dato che l'espletamento delle pratiche catastali comporta, di conseguenza, una lunga attesa agli sportelli.

*E' opportuno ridurre il numero delle categorie catastali urbane.*



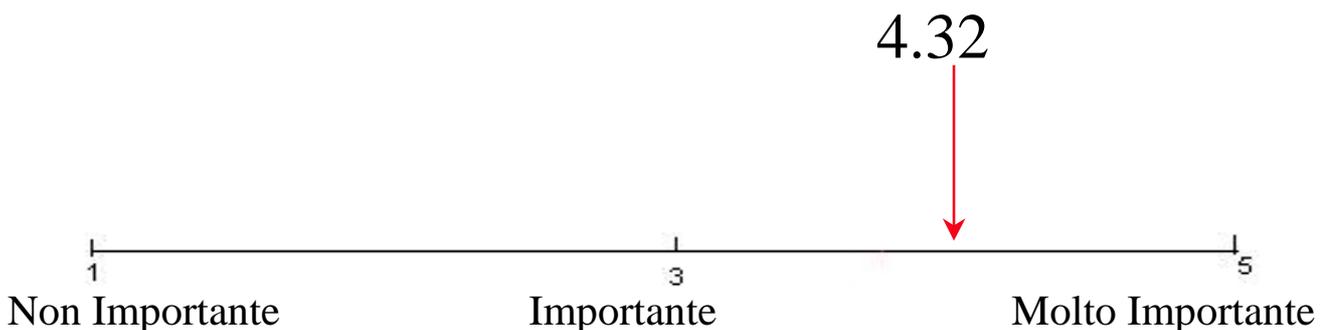
I professionisti non ritengono importante diminuire il numero delle categorie catastali urbane, ma dalle interviste è emerso che sarebbe meglio aggiornarle e modificarle.

*E' necessaria maggiore frequenza nel controllo del classamento dei fabbricati.*



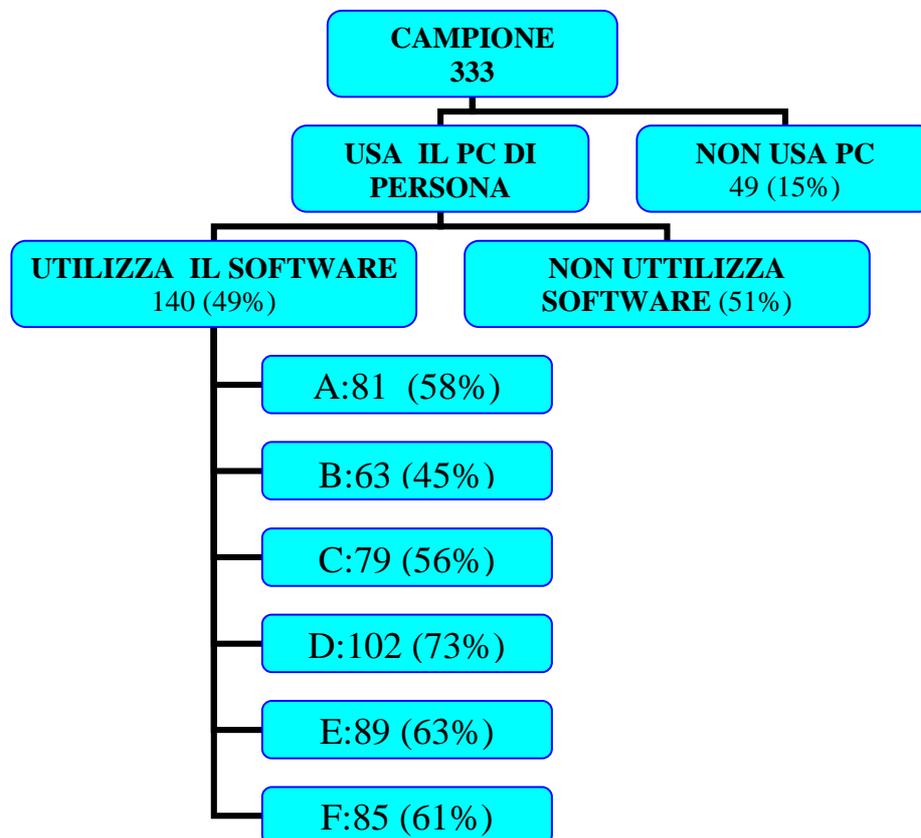
Dall'analisi emerge che è necessario un maggiore controllo nel classamento dei fabbricati, evidentemente non sono sufficienti i controlli sulle mappe terreni o sulle visure per dare la certezza di un sistema ben funzionante.

*Ogni sportello deve essere abilitato alla funzione di cassa per consentire il pagamento immediato delle prestazioni.*



Nella riorganizzazione del servizio catastale bisognerà abilitare la funzione di cassa ad ogni sportello, in modo da ridurre sia i tempi sia le code. I professionisti ritengono molto importante questo aspetto, dato che garantirebbe loro una maggiore flessibilità nei pagamenti e una riduzione di permanenza all'ufficio catasto.

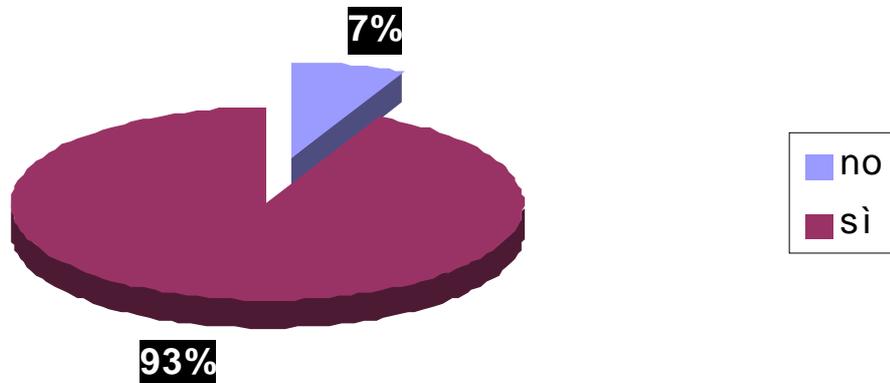
*Utilizzo di Internet e del software scaricabile dal sito dell'Agenzia del Territorio.*



- A Minor tempo di download.
- B Minore occupazione di memoria su disco
- C Maggior compatibilità con sistemi operativi più obsoleti o più evoluti
- D Maggior semplicità d'uso degli applicativi
- E Maggior integrazione con gli strumenti di rilievo in sito
- F Possibilità di comunicare attraverso il web senza installare nulla sul proprio PC

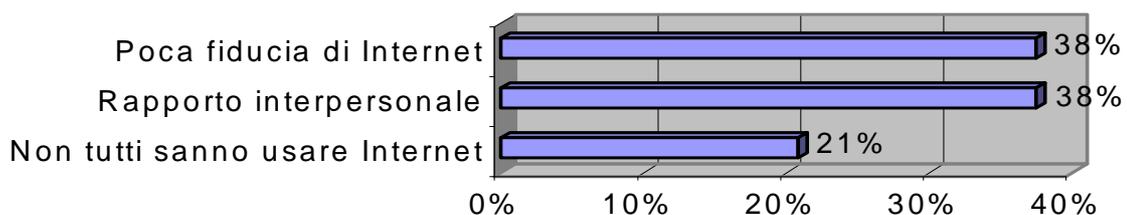
Rendere più semplice all'uso il software sarebbe secondo il 73% degli intervistati il miglioramento da applicare maggiormente, dato che si trovano spesso delle incomprensioni e difficoltà nella gestione di pratiche catastali.

Ritiene che se il servizio catastale fosse quasi completamente informatizzato ci sarebbero delle agevolazioni ? Perché ?



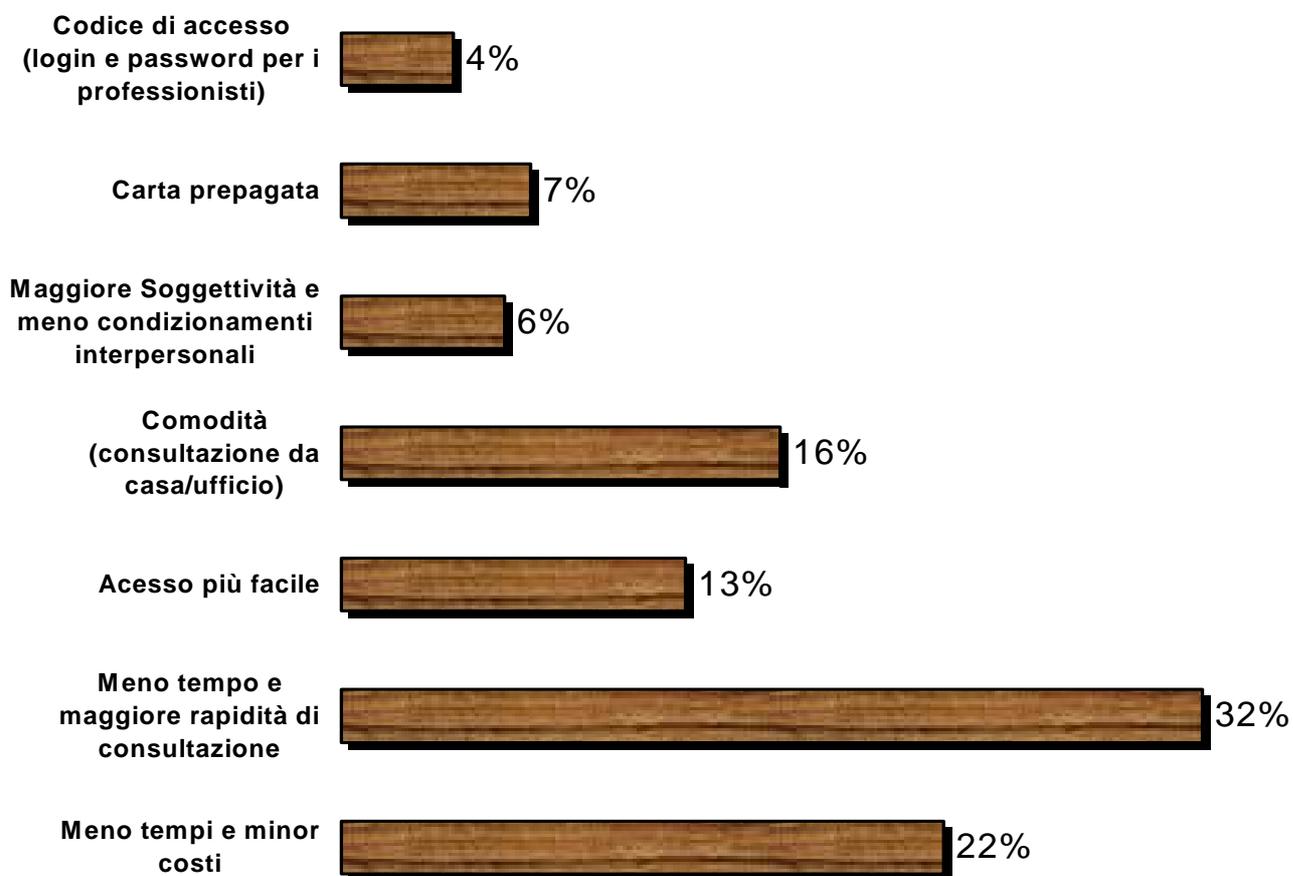
E' molto evidente che si dovranno informatizzare le pratiche e i servizi catastali; vediamo nel dettaglio che tipi di agevolazioni sono maggiormente gradite dai professionisti e quali potrebbero essere i problemi riscontrabili in seguito.

### PROBLEMATICHE



Le maggiori difficoltà deriverebbero dalla poca fiducia data ai servizi di Internet (pagamenti, consultazioni) e dalla necessità di mantenere un contatto diretto con il personale del catasto (38%), dato che alcune pratiche sono difficilmente informatizzabili. Ovviamente bisogna considerare che, tra i professionisti, alcuni non sono in grado di utilizzare a pieno il Web e le sue prestazioni (20%).

## AGEVOLAZIONI



Le maggiori agevolazioni, da un servizio informatizzato, si avrebbero sui tempi e sulle rapidità di consultazione delle mappe (32%). Difatti facilitare l'accesso alle funzioni catastali renderebbe più fluidi i procedimenti e minori i costi (22%); l'introduzione di una carta prepagata (utilizzabile per le visure, ecc..) garantirebbe la minor frequenza, da parte dei professionisti, al catasto e di conseguenza una minore presenza di code agli sportelli (7%).

Molto importante è anche la possibilità di consultare i servizi da casa o dall'ufficio, tramite il proprio pc (16%); la comodità sarebbe sicuramente elevata e diminuirebbero gli errori causati da informazioni errate ricevute dagli sportelli del catasto.

## **6) OSSERVAZIONI FINALI**

La necessità di rendere il servizio catastale informatizzato è molto evidente, sia dall'indagine sui proprietari(cittadini) sia da quella sui professionisti; tale innovazione garantirebbe una ridottissima presenza di code al catasto e agli sportelli, dato che gli utenti hanno la comodità di operare con il proprio pc da casa o dall'ufficio.

Devono essere sicuramente aggiornate e semplificate le procedure, in modo tale da rendere più facile la documentazione ad un cittadino poco pratico in attività catastali; per cui anche gli addetti agli sportelli necessitano di un maggiore controllo sia sulla qualità delle informazioni date, sia sulla capacità di omogeneità fra le risposte.

La crescita della popolazione e di conseguenza, dei fabbricati, rende ancora più difficile la consultazione delle mappe e la classificazione delle categorie catastali urbane, perciò riorganizzare anche questi aspetti con un sistema informatizzato risulterebbe efficiente e, allo stesso tempo, efficace.

E' necessario rendere semplici e funzionali i servizi, per poter soddisfare sia le piccole esigenze di un cittadino, sia i grossi adempimenti di un professionista.

La mia esperienza presso il Comune di Padova della durata di tre mesi è stata molto positiva. Soprattutto perché ho utilizzato sul "campo" le conoscenze apprese in questi tre anni di corsi universitari, in particolare le tecniche di campionamento, analisi di mercato e costruzione di questionari.

Ho avuto una grossa responsabilità nell'analizzare i dati, la quale mi ha reso chiare le difficoltà nel gestire indagini su larga scala

Mi ritengo molto soddisfatto della scelta fatta, e vorrei ripeterla in futuro, dopo aver acquisito nuove tecniche di analisi ed elaborazione di indagini.

## **7) BIBLIOGRAFIA**

[www.padovanet.it](http://www.padovanet.it)

Brasini S., Tassinari F., Tassinari G. "Marketing e pubblicità", Il Mulino, Bologna.

***Ringrazio Dio e la mia Famiglia  
con la speranza che siano orgogliosi  
di me***