cienze dei servizi a sportello è, a nostro parere, un difetto di comunicazione sia esterna, a livello di scambio di conoscenze e di esperienze tra tipi di servizio, sia interna, cioè tra gli attori sociali che operano all'interno della singola struttura e che risultano portatori di determinati modi di porsi nei confronti delle modalità di gestione e di erogazione del servizio.

In ultima analisi, enti diversi e ruoli diversi degli attori sociali rimandano a contrastanti «culture del servizio», dal cui reciproco e continuo confronto potrebbero scaturire proficue indicazioni per un più efficace funzionamento dei servizi a sportello, e conseguenti miglioramenti nei rapporti tra cittadini e servizi.

Note

[1] Citiamo fra i più recenti: G. D'Agostino e M. Lolli, *La «marginalità complessa»*, Athena, Napoli 1990; C. Quintano, *Molise, Mezzogiorno e ricerca*, in «Nord e Sud», n. 1, 1988; G. Cannata (a cura di), *Il sistema agro-forestale del Molise: contributi alla conoscenza*, Roma, Cisu, 1988.

[2] Nel caso di Campobasso, il lavoro va continuato e ampliato fino a comprendere: analisi della struttura socio-economica entro cui maturano e si declinano i rapporti dei cittadini con i servizi; ricognizioni sull'offerta complessiva dei servizi sociali; osservazioni analitiche sull'intera gamma dei servizi a sportello operanti nel territorio.

[3] Nel caso dell'Inps, mancano interviste ai cittadini a causa della pressoché completa assenza di pubblico registrata negli orari di osservazione del servizio; per le Poste e Telecomunicazioni, non è invece stato possibile intervistare gli operatori, poiché la relativa autorizzazione della Direzione Provinciale è giunta in ritardo rispetto ai tempi previsti per l'indagine.

[4] Da «Molise Lavoro», I, n. 1, 1990, tav. n. 1, p. 12.