

Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro

Commissione istruttoria per le Politiche Sociali e la Pubblica Amministrazione (V)



Conferenza Nazionale sulla qualità dei servizi pubblici

Primi risultati della rilevazione di customer satisfaction
sulla qualità dei servizi offerti dalle pubbliche amministrazioni centrali e locali
alle imprese e ai cittadini

Roma, 19 marzo 2014

La rilevazione di customer satisfaction sulla qualità dei servizi offerti dalle pubbliche amministrazioni centrali e locali alle imprese e ai cittadini è a cura della Commissione per le politiche sociali e la pubblica amministrazione (V) del CNEL.

La Commissione si è avvalsa della collaborazione dell'Istat, nell'ambito della Convenzione operativa CNEL-ISTAT per la realizzazione del sistema informativo federato sulle performance delle pubbliche amministrazioni.

Hanno collaborato al progetto:

per il CNEL: Elisabetta Bettini, Maurizio Potente e Tatiana Naldi;

per l'Istat: Ennio Fortunato, Antonio Pavone, Paola Pianura, Andrea del Romano e Veronica Lo Presti.

Sommario

1. Introduzione e obiettivi dell'indagine	3
2. Strategia d'indagine.....	3
2.1 Le unità di rilevazione.....	5
2.2 Strumenti e tecniche di rilevazione	6
3. Risultati.....	6
APPENDICE STATISTICA	9

1. Introduzione e obiettivi dell'indagine

La *customer satisfaction*, applicata ai servizi pubblici, deve accompagnare un indirizzo innovativo di policy e generare un processo virtuoso tra misurazione e azioni di miglioramento¹

In linea con questa impostazione, la Commissione istruttoria per le Politiche Sociali e la Pubblica Amministrazione (V), nell'ambito delle attività connesse all'attuazione dell'art.9 della legge 15/2009, intende avviare la realizzazione di un'indagine di *customer satisfaction* sull'intero territorio nazionale, con l'intento di valutare la qualità dei servizi resi dalle pubbliche amministrazioni centrali e locali alle imprese e ai cittadini. Tale informazione è rilevante per i processi decisionali, in uno scenario di scarsità delle risorse del settore pubblico.

In questa prospettiva, la Commissione ha già dato il via, con il supporto tecnico dell'Istat, a un'indagine pilota circoscritta a tre Regioni (Lombardia, Lazio, Campania). L'indagine, che non coinvolge gli utenti finali dei servizi, ma direttamente le organizzazioni rappresentative degli interessi collettivi, è ancora in corso. In questa sede ne sono presentati i primi risultati, allo scopo di favorire una riflessione sulla qualità dei servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione, individuare potenziali aree di miglioramento e fissare delle priorità di intervento in termini di policy.

I risultati definitivi saranno diffusi in occasione della presentazione della Relazione annuale 2014 sui livelli e la qualità dei servizi resi dalle pubbliche amministrazioni centrali e locali alle imprese e ai cittadini, prevista per il mese di dicembre 2014.

2. Strategia d'indagine

Sono state selezionate 16 tipologie di servizio tra quelle erogate dalla Pubblica Amministrazione a cittadini e imprese.

Prospetto 1 - Servizi valutati

Segmento	Erogatori	Servizi
Cittadini	Sanità	1. Pronto soccorso
		2. Medicina territoriale (malati cronici, demenze senili)
	Previdenza	3. Pensioni
		4. Invalidità civile
	Assistenza	5. Segretariato sociale (filtro offerte comunali in tema di assistenza)
		6. Servizi per l'infanzia
	Assistenza ai non autosufficienti	7. Assistenza domiciliare integrata
	Istruzione	8. Offerta formativa
		9. Colloqui con le famiglie
Cittadini e Imprese	Fisco	10. Dichiarazione dei redditi
		11. Funzionamento Uffici territoriali
Imprese	SUAP	12. Sportelli Unici
	Pagamenti PA	13. Pagamenti alle imprese
	Servizi alle imprese	14. Incentivi industriali alla ricerca (legge 46/82)
		15. Servizi finanziari (SACE - SIMEST)
	16. Servizi reali alle imprese (ICE - Camere di Commercio)	

I principali attributi di qualità considerati sono: fisica, relazionale e tecnica².

¹ Stefania Baldassari - Gilberto Ugolini, *L'impiego della customer satisfaction per la valutazione dell'efficacia esterna nelle attività delle pubbliche amministrazioni*, in www.istat.it.

Alla *dimensione fisica* sono riconducibili:

- a) *accessibilità fisica* (concreta possibilità del fruitore di accedere ai servizi offerti dall'amministrazione (ubicazione territoriale, orari di apertura, mezzi pubblici, parcheggio, barriere architettoniche);
- b) *accessibilità virtuale* (accessibilità del sito internet dell'amministrazione (multicanalità - accesso telefonico, telematico, sms, livello di interazione con l'utente, per es. possibilità seguire la pratica *on line*, possibilità di comunicare via PEC – Posta elettronica certificata.)
- c) *aspetti tangibili dei servizi: logistica e manutenzione* (presenza di spazi idonei alla ricezione del pubblico: comfort, posti a sedere, elimina code, servizi igienici, anche per i disabili e sullo stato di manutenzione della struttura: pulizia, illuminazione, difesa contro il fumo, climatizzazione);
- d) *aspetti tangibili dei servizi: informazioni* (facilità di accesso alle informazioni necessarie: segnaletica di prima accoglienza, indicazioni sugli sportelli a cui rivolgersi, sui servizi offerti, chiarezza della modulistica, presenza ed efficacia dell'URP, presenza di sistemi di informazione elettronica, carta dei servizi).

Alla *dimensione relazionale* sono riconducibili:

- a) *affidabilità e trasparenza: qualità organizzativa* (chiarezza dei ruoli e delle procedure, disponibilità di sportelli unici di accesso alle informazioni, qualità dei supporti informatici, possibilità di effettuare pagamenti con bancomat/carta di credito);
- b) *trasparenza e coerenza del servizio* (identificazione chiara del responsabile del procedimento, tempi di conclusione, costi e possibilità di accesso agli atti amministrativi).
- c) *attenzione ai bisogni dell'utenza - empatia: disponibilità all'ascolto* (attenzione ai bisogni dell'utenza, valorizzazione dei reclami e dei suggerimenti dell'utenza e adeguamento operativo e organizzativo dei servizi);
- d) *attenzione ai bisogni dell'utenza – empatia: cortesia, correttezza* (comportamenti degli addetti: cortesia, disponibilità, correttezza, riconoscibilità – cartellino di riconoscimento).

Alla *dimensione tecnica*, infine, sono riconducibili:

- a) *efficacia: rispondenza tecnica del servizio alle esigenze dell'utente* (capacità di fornire al richiedente un servizio coerente con le aspettative ed onnicomprensivo rispetto alle esigenze espresse);
- b) *professionalità* (capacità professionale di fornire un servizio efficace; affidabilità degli addetti; preparazione specifica dei dipendenti in relazione al servizio da erogare).
- c) *tempestività: tempi di attesa per l'accesso ai servizi* (tempi di attesa, costanza del presidio);
- d) *tempi di attesa nell'erogazione del servizio* (tempi di attesa in relazione ad un limite temporale predefinito).

Gli attributi di qualità individuati sono stati strutturati in livelli e accorpati in un modello ad albero, come da prospetto.

Gli attributi di qualità sono stati trasformati in quesiti al fine di misurare la qualità di un determinato fattore riferito a uno specifico servizio.

² Cfr. CNEL, 2010, *I risultati delle rilevazioni sulle opinioni delle parti sociali*, a cura del Comitato per la Valutazione della qualità dei servizi pubblici, Giugno 2010.

Prospetto 2 - L'albero della qualità

Attributi di I	Attributi di II livello	Attributi di III livello
Fisica	Accessibilità	Accessibilità fisica
		Accessibilità virtuale
	Aspetti tangibili	Logistica e manutenzione
		Informazioni
Relazionale	Affidabilità e trasparenza	Qualità organizzativa
		Trasparenza e coerenza del servizio
	Attenzione ai bisogni dell'utenza (empatia)	Disponibilità all'ascolto
		Cortesìa, correttezza
Tecnica	Efficacia	Rispondenza tecnica del servizio alle esigenze del richiedente
		Professionalità
	Tempestività	Tempi di attesa allo sportello
		Tempi di attesa nell'erogazione del servizio

2.1 Le unità di rilevazione

Data la natura sperimentale della rilevazione, il campionamento è a scelta ragionata, ossia gli intervistati sono vagliati tra quanti si ritiene abbiano competenze sufficienti nell'esprimere un giudizio sulla qualità dei servizi oggetto di studio.

Sono state scelte come unità di rilevazione le Parti sociali³, quali testimoni privilegiati degli interessi collettivi ai quali è riconosciuta la rappresentanza e, dunque, il valore dell'opinione e dell'esperienza.

Le Regioni oggetto di sperimentazione sono Lombardia, Lazio e Campania, cui afferiscono 113 soggetti istituzionali: 83 Parti sociali territoriali, rappresentate dal CNEL (27 per ogni Regione analizzata, due sono distribuite sull'intero territorio nazionale); 18 associazioni nazionali di consumatori e utenti rappresentate in seno al Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU), 3 ordini dei giornalisti (uno per Regione analizzata); 9 esperti settoriali che hanno contribuito alla redazione della Relazione annuale sui livelli e la qualità dei servizi offerti dalle pubbliche amministrazioni centrali e locali alle imprese e ai cittadini.

Le strutture periferiche delle organizzazioni consultate che hanno un rapporto di servizio - anche sussidiario - rispetto agli uffici delle amministrazioni pubbliche e forniscono assistenza ai cittadini e alle imprese attraverso i patronati, i centri di assistenza fiscale, i consulenti del lavoro, gli uffici per la formazione - solo per citarne alcuni - hanno reso disponibili le informazioni di base necessarie alla compilazione della scheda regionale.

³ Le categorie degli intervistati sono quelle previste dall'art.9 comma c) della legge 15/2009: rappresentanti delle categorie economiche e sociali, associazioni dei consumatori e degli utenti, studiosi qualificati e organi di informazione. Con riferimento alle parti sociali rappresentate al CNEL, i soggetti della rilevazione sono stati divisi in due partizioni principali: rappresentanti dei lavoratori (CGIL, CIDA, CISL, CIU, CONFEDIR, CONFISAL, COPAGRI, CUB, Forum Terzo Settore, UGL, UIL, Volontariato) e rappresentanti delle imprese (ABI, CASARTIGIANI, CIA, CNA, COLDIRETTI, CONFAGRICOLTURA, CONFAPI, CONFARTIGIANATO, CONFCOMMERCIO, CONFCOOPERATIVE, CONFESERCENTI, CONFETRA, CONFINDUSTRIA, CONFITARMA, CONF SERVIZI, Consiglio Nazionale Ingegneri, FEDERPESCA, LEGACOOIP).

2.2 Strumenti e tecniche di rilevazione

La modalità di raccolta dei dati si avvale della tecnica *CAWI (Computer Assisted Web Interviewing)*. Per lo svolgimento della rilevazione è stata utilizzata una piattaforma *web*, opportunamente predisposta e accessibile attraverso il portale del CNEL.

Il questionario è strutturato in moduli, ciascuno per ogni servizio valutato, a loro volta articolati in sezioni, al fine di fornire 5 tipologie di informazione:

1. il livello di gradimento della qualità del servizio su 12 attributi di terzo livello. I quesiti sono stati formulati facendo riferimento agli aspetti più propriamente amministrativi del servizio sottoposto a valutazione e alla parte sociale, in possesso di una conoscenza tecnica e di un'esperienza concreta.
2. il giudizio d'importanza che gli intervistati esprimono su ciascun attributo e per ciascun livello corrispondente. La combinazione dei due set informativi rappresenta dei driver per l'individuazione delle priorità d'intervento;
3. il livello complessivo della soddisfazione ottenuto come media ponderata dell'importanza e del gradimento per ciascuno delle 12 attributi di terzo livello;
4. la perdita di valore del servizio dovuta a una qualità non rispondente all'atteso, rifacendosi alla teoria economica della disponibilità a pagare (DAP). Nello specifico, si chiede di esprimere, in una scala da 0 a 100, quanto si sarebbe disposti a pagare se il servizio valutato, con analoghe caratteristiche qualitative, potesse essere acquistato sul mercato;
5. opinioni e i suggerimenti per il miglioramento del servizio valutato.

3. Risultati

Nelle pagine che seguono sono illustrati i risultati parziali della consultazione delle parti sociali sulla qualità dei servizi offerti ai cittadini, essendo la rilevazione ancora in corso.

La presentazione è articolata in due parti: la prima analizza i risultati all'interno di ciascun servizio e riporta, per ognuno di questi, le tavole statistiche in appendice; la seconda li pone a confronto attraverso rappresentazioni grafiche.

Ciascuna tavola è composta di 5 set informativi:

- 1) i punteggi medi relativi alla soddisfazione;
- 2) l'importanza per ciascuno dei 12 attributi di terzo livello;
- 3) gli attributi critici di qualità, presi come riferimenti ed evidenziati in grigio, corrispondenti a punteggi di soddisfazione inferiori al valore medio di 2,5 e d'importanza superiore a 1/12;
- 4) il punteggio complessivo di soddisfazione ottenuto come media ponderata tra la soddisfazione di ciascun attributo di terzo livello e il corrispondente fattore d'importanza;
- 5) la DAP.

Prospetto 3 - Sintesi dei risultati per servizio

Servizi	Principali risultati	
1. Pronto soccorso	Tab.1	Il livello di soddisfazione è basso, anche se la disponibilità a pagare relativa è, tra i servizi analizzati, una tra le più alte. La dimensione della professionalità è l'attributo qualitativo più soddisfacente e anche il più importante. Le aree d'intervento più problematiche sono i tempi di attesa e, seppur in misura minore, la rispondenza alle esigenze dell'utente.
2. Medicina territoriale (malati cronici, demenze senili)	Tab.2	I punteggi medi sono leggermente superiori rispetto a quelli ottenuti dal pronto soccorso. Alle criticità su elencate si aggiunge quella sull'accessibilità fisica.
3. Pensioni	Tab.3	Il servizio evidenzia una buona soddisfazione per la dimensione dell'accessibilità virtuale cui però è attribuita una scarsa importanza relativa. Dal confronto tra soddisfazione e importanza emergono discordanze nel caso della trasparenza e dei tempi di attesa nell'erogazione.
4. Invalidità civile	Tab.4	I punteggi di valutazione e di disponibilità a pagare del servizio di invalidità civile sono piuttosto bassi rispetto al servizio pensioni. Ancora una volta si mostra apprezzamento per la componente dell'accessibilità virtuale cui però non corrisponde un altrettanto elevato grado di importanza. In questo caso, maggiore attenzione si dovrebbe porre all'aspetto informativo, alla cortesia, alla correttezza e alla rispondenza alle esigenze dell'utenza.
5. Segretariato sociale (filtro offerte comunali in tema di assistenza)	Tab.5	Il servizio erogato è mediamente insoddisfacente, benché la professionalità, sia la componente più gradita e quella a cui è attribuita la maggiore importanza. Criticità sono riscontrate nei tempi di attesa e nella rispondenza alle esigenze.
6. Servizi per l'infanzia	Tab.6	I servizi si caratterizzano per un'elevata disponibilità a pagare non accompagnata però, da un alto tasso di soddisfazione complessivo. La cortesia, la correttezza e la professionalità sono gli attributi del servizio di cui le parti sociali sono più soddisfatte. Le dimensioni problematiche riguardano l'accessibilità fisica e la logistica-manutenzione delle strutture.
7. Assistenza domiciliare integrata	Tab.7	I livelli di soddisfazione sono inferiori alla media per quasi tutti gli attributi, a eccezione della cortesia e della correttezza con un elevato grado d'importanza. Le aree grigie sono l'accessibilità fisica, la logistica-manutenzione, la disponibilità all'ascolto e i tempi di attesa nell'erogazione del servizio.
8. Offerta formativa	Tab.8	E' tra i servizi considerati più soddisfacenti, con gradimenti quasi sempre superiori alla media. Inoltre, il valore che i rispondenti sarebbero disposti a pagare per questo servizio è tra i maggiori all'interno dei servizi presentati. L'aspetto della logistica-manutenzione, tuttavia, evidenzia delle criticità.
9. Colloqui con le famiglie	Tab.9	All'interno del settore istruzione si è analizzato anche il servizio del colloquio con le famiglie. Anche per questo il giudizio complessivo di soddisfazione è sopra la media, accompagnato da una elevata disponibilità a pagare.
10. Dichiarazione dei redditi	Tab.10	Buoni livelli di soddisfazione per quanto riguarda la dimensione dell'accessibilità virtuale. Il giudizio complessivo non è accompagnato però da una disponibilità a pagare superiore al 50% del valore del servizio fruito. Discreta importanza per i tempi di attesa, non supportata, però, da una soddisfazione adeguata.
11. Funzionamento Uffici territoriali	Tab.11	Anche questo servizio riceve punteggi di soddisfazione quasi sempre superiori alla media, evidenziando, tuttavia, la stessa criticità del servizio di dichiarazione dei redditi. In generale, quindi, il fisco riceve un buon apprezzamento dalle parti sociali.
12. Sportelli Unici	Tab.12	Il giudizio complessivo è superiore alla media e non si evidenziano particolari criticità..
13. Pagamenti alle imprese	Tab.13	Rispetto agli sportelli unici, il servizio ha un punteggio di soddisfazione inferiore sia complessivamente che per i vari attributi di cui si compone. Importante in questo ambito è considerato il tempo di attesa nell'erogazione del servizio e la rispondenza alle esigenze dell'utente.
14. Incentivi industriali alla ricerca (legge 46/82)	Tab.14	Il livello di soddisfazione complessivo è di poco superiore alla media. Le parti sociali sono soddisfatte della professionalità con cui è erogato il servizio e considerano ancora una volta i tempi di attesa nell'erogazione come un aspetto fondamentale.
15. Servizi finanziari (SACE - SIMEST)	Tab.15	Tutti gli attributi qualitativi valutati mostrano un elevato grado di soddisfazione. In particolare, il gradimento maggiore lo si registra nella logistica manutenzione e nella trasparenza del servizio. Anche qui, come per gli altri servizi alle imprese, i tempi di attesa sono una variabile molto importante.
16. Servizi reali alle imprese (ICE - Camere di Commercio)	Tab.16	Analogamente, le componenti che rappresentano la qualità del servizio sono percepite mediamente soddisfacenti, a differenza dei tempi di attesa allo sportello al quale viene anche assegnato un'importanza elevata.

L'analisi comparativa intende fornire un confronto trasversale sulle valutazioni espresse dalle parti sociali al fine di individuare elementi d'interesse da segnalare alle amministrazioni pubbliche.

Di seguito si riporta un prospetto informativo relativo al livello di importanza attribuito a ciascuno dei 12 attributi corrispondenti al terzo livello dell'albero della customer satisfaction.

Prospetto 4 - Sintesi dei risultati per attributo

Attributi di III livello	Principali risultati
1. Accessibilità fisica	Fig. 1 E' maggiormente importante nei servizi di medicina territoriale, infanzia e assistenza domiciliare integrata.
2. Accessibilità virtuale	Fig. 2 Non è considerata una componente cruciale dell'offerta qualitativa dei servizi, i cui punteggi si assestano al di sotto della soglia media di riferimento.
3. Logistica e manutenzione	Fig. 3 L'attributo si rivela essere importante per i servizi all'infanzia, l'assistenza domiciliare integrata ai non autosufficienti e l'offerta formativa nel settore istruzione.
4. Informazioni	Fig. 4 La necessità di reperire informazioni sul servizio offerto è rilevante soprattutto nell'ambito della previdenza e per quel che riguarda l'invalidità civile.
5. Qualità organizzativa	Fig. 5 La qualità organizzativa è, invece, percepita come fattore decisivo nei servizi pensionistici e nell'istruzione, per quel che riguarda i colloqui con le famiglie.
6. Trasparenza e coerenza del servizio	Fig. 6 La trasparenza e coerenza del servizio è importante nel sistema dei servizi pensionistici e nei servizi dei colloqui con le famiglie per quel che riguarda l'istruzione e nell'ambito del fisco per la dichiarazione dei redditi.
7. Disponibilità all'ascolto	Fig. 7 La disponibilità all'ascolto è, evidentemente, una delle caratteristiche maggiormente importante quando si considera il servizio di colloquio con le famiglie.
8. Cortesia, correttezza	Fig. 8 La cortesia e la correttezza assumono un valore piuttosto vicino alla media considerando trasversalmente tutti i servizi ma, in particolare, questi due aspetti assumono particolare rilevanza nei servizi d'invalidità civile, assistenza ai non autosufficienti e nei colloqui con le famiglie.
9. Rispondenza tecnica del servizio alle esigenze del richiedente	Fig. 9 La rispondenza tecnica del servizio alle esigenze del richiedente è un aspetto molto rilevante con buona parte dei valori che si attesta sopra la media (13 servizi su 16). E' meno rilevante per i servizi per l'infanzia, assistenza domiciliare integrata e colloqui con le famiglie.
10. Professionalità	Fig. 10 La professionalità offerta nell'erogazione del servizio si evidenzia come l'aspetto trasversalmente ritenuto più importante tra i vari servizi analizzati con valori superiori alla media per tutti i servizi.
11. Tempi di attesa allo sportello	Fig. 11 I tempi di attesa sono considerati trasversalmente importanti per la quasi totalità dei servizi considerati. Meno importanti per invalidità civile, servizi per l'infanzia, offerta formativa e colloqui con le famiglie.
12. Tempi di attesa nell'erogazione del servizio	Fig. 12 La tendenza si riconferma anche per ciò che concerne l'attesa nell'erogazione del servizio.

La figura 13 rappresenta le valutazioni complessive di soddisfazione su tutti i servizi oggetto di osservazione.

In generale si evince che i servizi ai cittadini, afferenti agli ambiti sanità, previdenza e assistenza, sono quelli sui quali si concentrano i giudizi più negativi. Per quanto riguarda i servizi offerti alle imprese, l'unica criticità sembra manifestarsi nell'ambito dei pagamenti.

L'ultimo grafico rappresenta la DAP stimata su ciascuno dei servizi analizzati. Il deprezzamento minore dovuto a una qualità inferiore alle aspettative del servizio erogato riguarda soprattutto l'ambito dell'istruzione, mentre quelle dove il deprezzamento è maggiore si concentrano soprattutto nell'ambito dell'invalidità civile e segretariato sociale.

APPENDICE STATISTICA

Tab. 1 - Servizi pronto soccorso

Attributi	Soddisfazione	Importanza in %
Accessibilità fisica	2.00	8
Accessibilità virtuale	2.40	4
Logistica-manutenzione	1.40	7
Informazioni	2.20	6
Qualità organizzativa	2.10	8
Trasparenza del servizio	1.70	7
Disponibilità ascolto	1.80	7
Cortesia – correttezza	2.40	6
Rispondenza esigenze	2.40	10
Professionalità	2.90	14
Tempi attesa sportello	1.50	11
Tempi attesa servizio	1.60	12
Soddisfazione complessiva	2.02	
DAP in %	59	

Tab. 2 - Servizi medicina territoriale

Attributi	Soddisfazione	Importanza in %
Accessibilità fisica	2.00	11
Accessibilità virtuale	2.30	5
Logistica-manutenzione	2.00	7
Informazioni	2.20	6
Qualità organizzativa	2.20	7
Trasparenza del servizio	2.20	6
Disponibilità ascolto	2.10	8
Cortesia – correttezza	2.50	7
Rispondenza esigenze	2.30	10
Professionalità	2.70	12
Tempi attesa sportello	1.80	12
Tempi attesa servizio	1.90	9
Soddisfazione complessiva	2.20	
DAP in %	64	

Tab. 3 - Servizi pensioni

Attributi	Soddisfazione	Importanza in %
Accessibilità fisica	2.29	5
Accessibilità virtuale	3.00	6
Logistica-manutenzione	2.29	5
Informazioni	2.29	7
Qualità organizzativa	2.57	10
Trasparenza del servizio	2.29	10
Disponibilità ascolto	2.14	8
Cortesia – correttezza	2.57	8
Rispondenza esigenze	2.57	11
Professionalità	2.71	13
Tempi attesa sportello	1.86	8
Tempi attesa servizio	2.29	9
Soddisfazione complessiva	2.38	
DAP in %	55	

Tab. 4 - Servizi invalidità civile

Attributi	Soddisfazione	Importanza in %
Accessibilità fisica	2.00	7
Accessibilità virtuale	2.80	5
Logistica-manutenzione	2.00	8
Informazioni	2.20	10
Qualità organizzativa	2.40	8
Trasparenza del servizio	2.00	7
Disponibilità ascolto	2.20	7
Cortesia – correttezza	2.40	10
Rispondenza esigenze	2.40	11
Professionalità	2.60	13
Tempi attesa sportello	2.00	7
Tempi attesa servizio	1.80	8
Soddisfazione complessiva	2.27	
DAP in %	39	

Tab. 5 - Servizi segretariato sociale

Attributi	Soddisfazione	Importanza in %
Accessibilità fisica	2.00	6
Accessibilità virtuale	2.00	6
Logistica-manutenzione	1.80	5
Informazioni	2.40	8
Qualità organizzativa	2.20	7
Trasparenza del servizio	1.80	8
Disponibilità ascolto	2.20	7
Cortesia – correttezza	2.60	9
Rispondenza esigenze	2.00	10
Professionalità	3.00	16
Tempi attesa sportello	2.00	9
Tempi attesa servizio	2.20	10
Soddisfazione complessiva	2.25	
DAP in %	37	

Tab. 6 - Servizi per l'infanzia

Attributi	Soddisfazione	Importanza in %
Accessibilità fisica	2.17	10
Accessibilità virtuale	2.17	5
Logistica-manutenzione	2.00	10
Informazioni	2.00	7
Qualità organizzativa	2.17	8
Trasparenza del servizio	1.83	7
Disponibilità ascolto	2.00	8
Cortesia – correttezza	2.83	9
Rispondenza esigenze	2.50	7
Professionalità	2.67	13
Tempi attesa sportello	1.83	8
Tempi attesa servizio	2.33	8
Soddisfazione complessiva	2.22	
DAP in %	64	

Tab. 7 - Servizi assistenza domiciliare integrata

Attributi	Soddisfazione	Importanza in %
Accessibilità fisica	2.00	10
Accessibilità virtuale	1.83	5
Logistica-manutenzione	2.00	11
Informazioni	2.17	5
Qualità organizzativa	2.00	6
Trasparenza del servizio	2.00	7
Disponibilità ascolto	1.67	9
Cortesia – correttezza	2.67	10
Rispondenza esigenze	2.33	8
Professionalità	2.50	12
Tempi attesa sportello	1.67	8
Tempi attesa servizio	1.83	9
Soddisfazione complessiva	2.09	
DAP in %	43	

Tab. 8 - Servizi offerta formativa

Attributi	Soddisfazione	Importanza in %
Accessibilità fisica	3.13	7
Accessibilità virtuale	2.88	7
Logistica-manutenzione	2.38	11
Informazioni	2.75	7
Qualità organizzativa	2.75	8
Trasparenza del servizio	2.75	7
Disponibilità ascolto	2.88	7
Cortesia – correttezza	2.88	8
Rispondenza esigenze	2.63	11
Professionalità	2.75	13
Tempi attesa sportello	2.75	7
Tempi attesa servizio	3.00	7
Soddisfazione complessiva	2.76	
DAP in %	68	

Tab. 9 - Servizi colloqui con le famiglie

Attributi	Soddisfazione	Importanza in %
Accessibilità fisica	2.25	7
Accessibilità virtuale	2.63	5
Logistica-manutenzione	2.50	6
Informazioni	2.75	5
Qualità organizzativa	2.63	12
Trasparenza del servizio	2.63	9
Disponibilità ascolto	2.75	12
Cortesia – correttezza	2.88	10
Rispondenza esigenze	2.88	8
Professionalità	2.88	13
Tempi attesa sportello	2.63	6
Tempi attesa servizio	2.88	7
Soddisfazione complessiva	2.66	
DAP in %	66	

Tab. 10 - Servizi dichiarazione dei redditi

Attributi	Soddisfazione	Importanza in %
Accessibilità fisica	2.88	5%
Accessibilità virtuale	3.06	8%
Logistica-manutenzione	2.56	6%
Informazioni	2.75	8%
Qualità organizzativa	2.69	7%
Trasparenza del servizio	2.63	9%
Disponibilità ascolto	2.56	8%
Cortesia – correttezza	2.81	8%
Rispondenza esigenze	2.75	10%
Professionalità	2.88	12%
Tempi attesa sportello	2.19	9%
Tempi attesa servizio	2.38	10%
Soddisfazione complessiva	2.66	
DAP in %	47	

Tab. 11 - Servizi funzionamento degli uffici territoriali

Attributi	Soddisfazione	Importanza in %
Accessibilità fisica	2.72	5
Accessibilità virtuale	2.78	8
Logistica-manutenzione	2.56	6
Informazioni	2.78	7
Qualità organizzativa	2.78	8
Trasparenza del servizio	2.72	8
Disponibilità ascolto	2.44	7
Cortesia – correttezza	2.89	7
Rispondenza esigenze	2.72	11
Professionalità	2.78	13
Tempi attesa sportello	2.33	9
Tempi attesa servizio	2.33	11
Soddisfazione complessiva	2.63	
DAP in %	49	

Tab. 12 - Servizi sportello unico

Attributi	Soddisfazione	Importanza in %
Accessibilità fisica	2.57	3
Accessibilità virtuale	2.71	6
Logistica-manutenzione	2.29	4
Informazioni	2.36	7
Qualità organizzativa	2.71	7
Trasparenza del servizio	2.79	8
Disponibilità ascolto	2.29	6
Cortesia – correttezza	2.79	7
Rispondenza esigenze	2.57	16
Professionalità	2.71	11
Tempi attesa sportello	2.71	12
Tempi attesa servizio	2.71	13
Soddisfazione complessiva	2.65	
DAP in %	49	

Tab. 13 - Servizi pagamenti alle imprese

Attributi	Soddisfazione	Importanza in %
Accessibilità fisica	2.18	4
Accessibilità virtuale	2.36	6
Logistica-manutenzione	2.27	5
Informazioni	2.27	8
Qualità organizzativa	2.27	7
Trasparenza del servizio	2.45	8
Disponibilità ascolto	1.91	8
Cortesia – correttezza	2.64	8
Rispondenza esigenze	2.45	11
Professionalità	2.64	11
Tempi attesa sportello	1.91	10
Tempi attesa servizio	1.82	15
Soddisfazione complessiva	2.26	
DAP in %	38	

Tab. 14 - Servizi incentivi industriali alla ricerca

Attributi	Soddisfazione	Importanza in %
Accessibilità fisica	2.57	6
Accessibilità virtuale	2.71	7
Logistica-manutenzione	2.29	6
Informazioni	2.57	7
Qualità organizzativa	2.71	6
Trasparenza del servizio	2.43	6
Disponibilità ascolto	2.43	8
Cortesia – correttezza	2.71	8
Rispondenza esigenze	2.57	10
Professionalità	2.86	10
Tempi attesa sportello	2.57	11
Tempi attesa servizio	2.57	15
Soddisfazione complessiva	2.59	
DAP in %	44	

Tab. 15 - Servizi finanziari alle imprese

Attributi	Soddisfazione	Importanza in %
Accessibilità fisica	2.80	5
Accessibilità virtuale	2.70	7
Logistica-manutenzione	3.00	6
Informazioni	2.90	7
Qualità organizzativa	2.90	8
Trasparenza del servizio	3.00	8
Disponibilità ascolto	2.60	9
Cortesia – correttezza	2.90	8
Rispondenza esigenze	2.90	9
Professionalità	2.80	11
Tempi attesa sportello	2.50	10
Tempi attesa servizio	2.60	12
Soddisfazione complessiva	2.82	
DAP in %	53	

Tab. 16 - Servizi reali alle imprese

Attributi	Soddisfazione	Importanza in %
Accessibilità fisica	2.93	4
Accessibilità virtuale	3.29	6
Logistica-manutenzione	3.07	5
Informazioni	3.07	8
Qualità organizzativa	2.86	7
Trasparenza del servizio	2.71	8
Disponibilità ascolto	2.71	8
Cortesia – correttezza	2.86	8
Rispondenza esigenze	3.00	10
Professionalità	2.79	10
Tempi attesa sportello	2.43	10
Tempi attesa servizio	2.50	15
Soddisfazione complessiva	2.84	
DAP in %	49	

Fig.1 - Accessibilità fisica

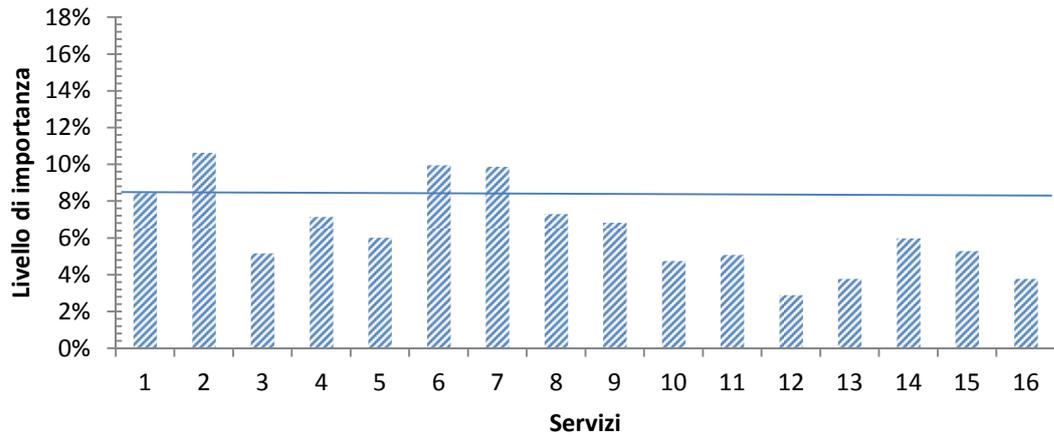


Fig.2 - Accessibilità virtuale

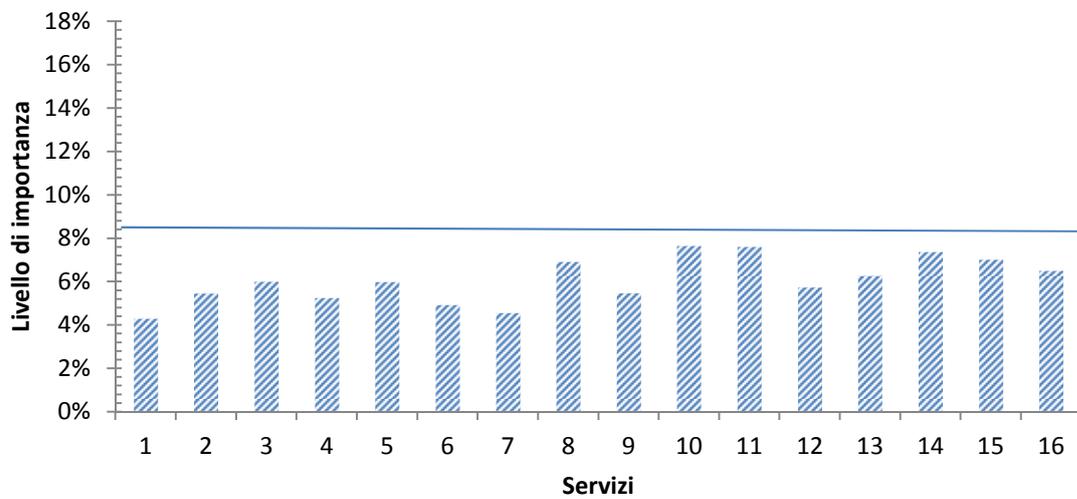


Fig.3 - Logistica e manutenzione

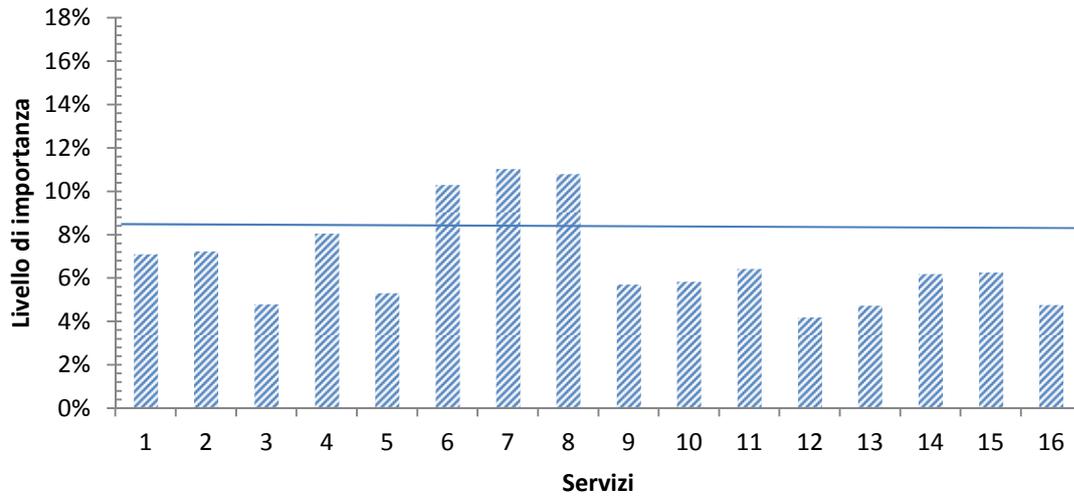


Fig.4 - Informazioni

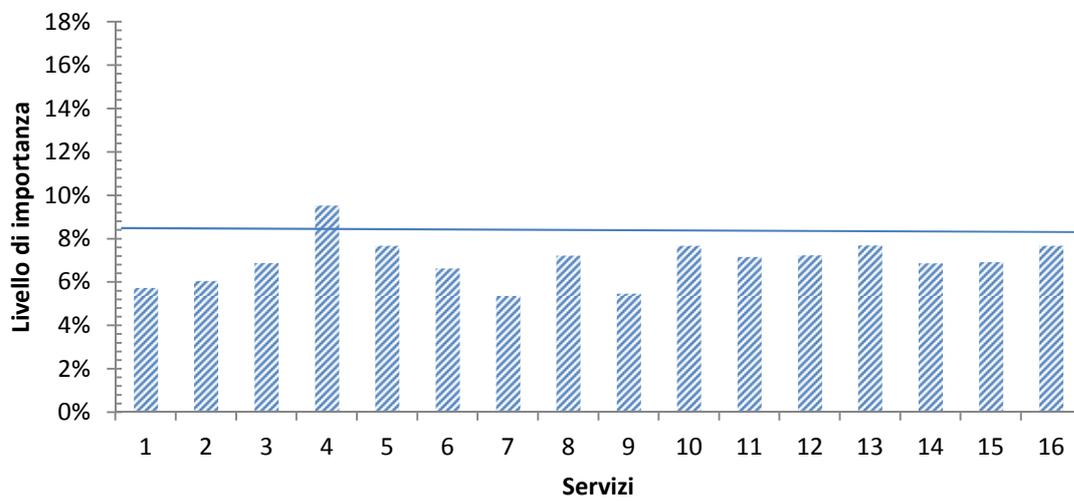


Fig.5 - Qualità organizzativa

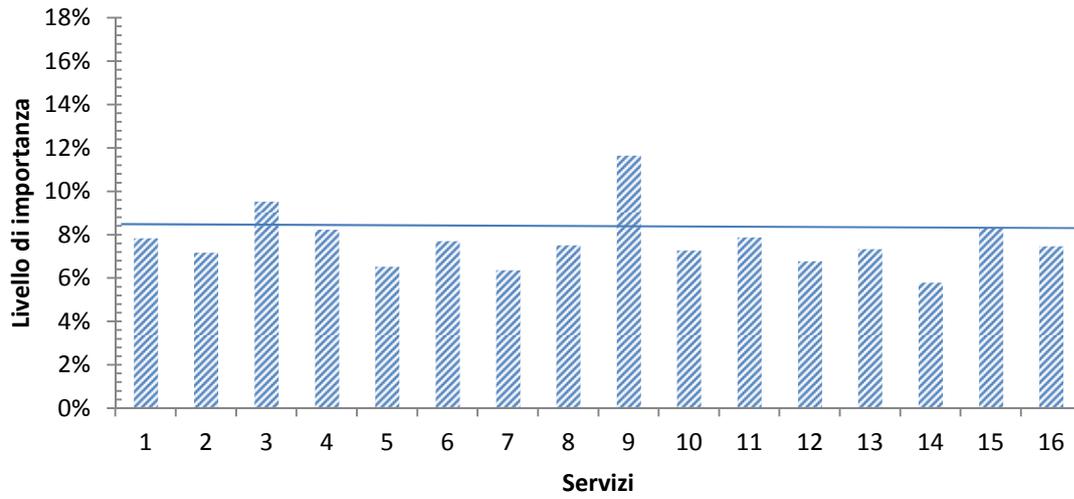


Fig.6 - Trasparenza e coerenza del servizio

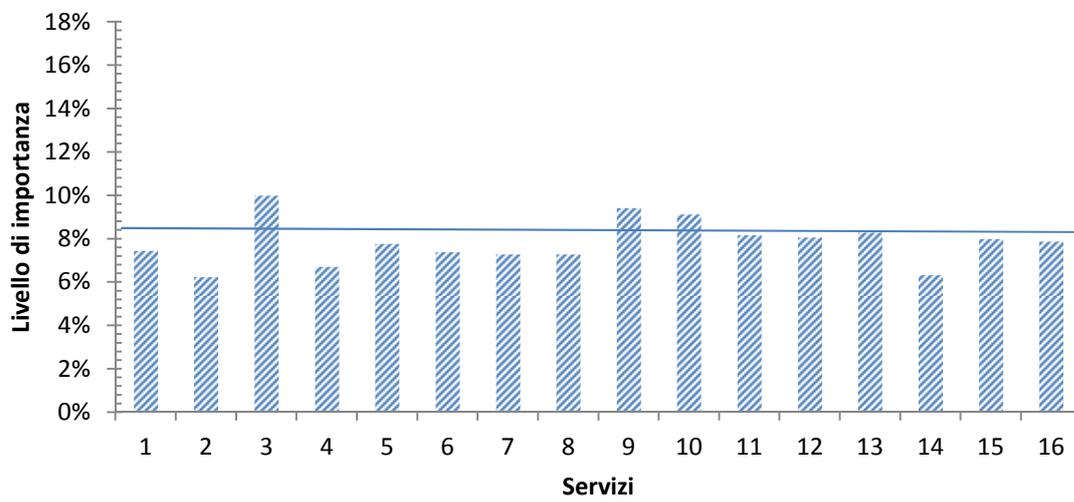


Fig.7 - Disponibilità all'ascolto

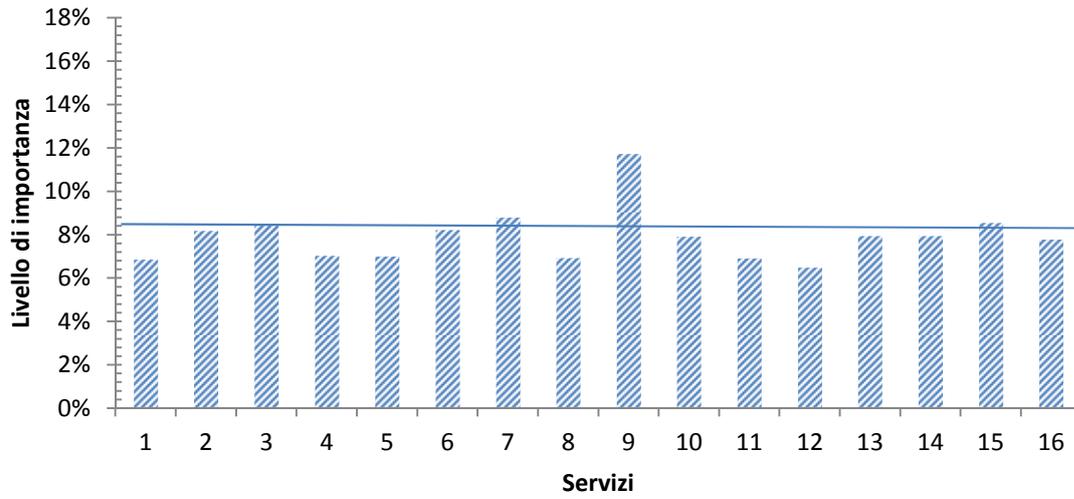


Fig.8 - Cortesia , correttezza

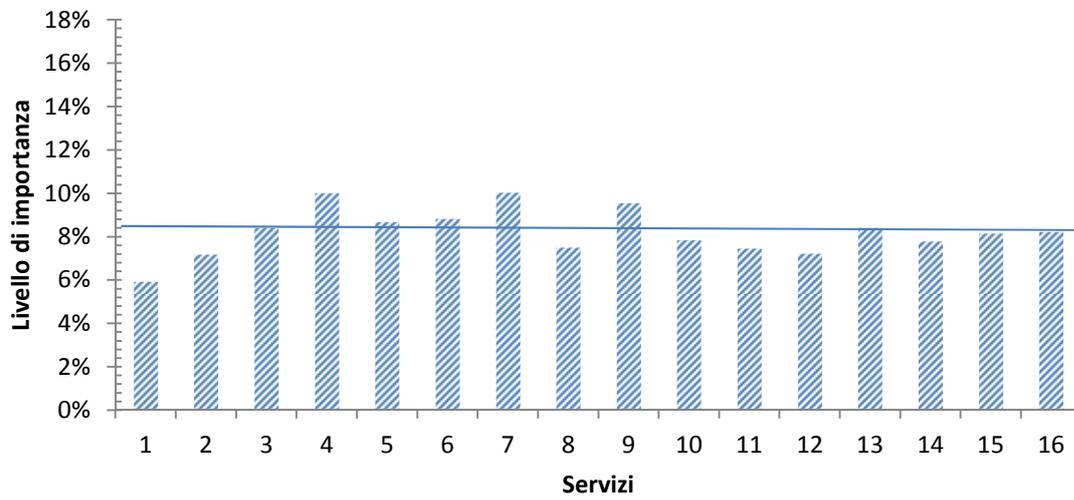


Fig.9 - Rispondenza tecnica del servizio alle esigenze del richiedente

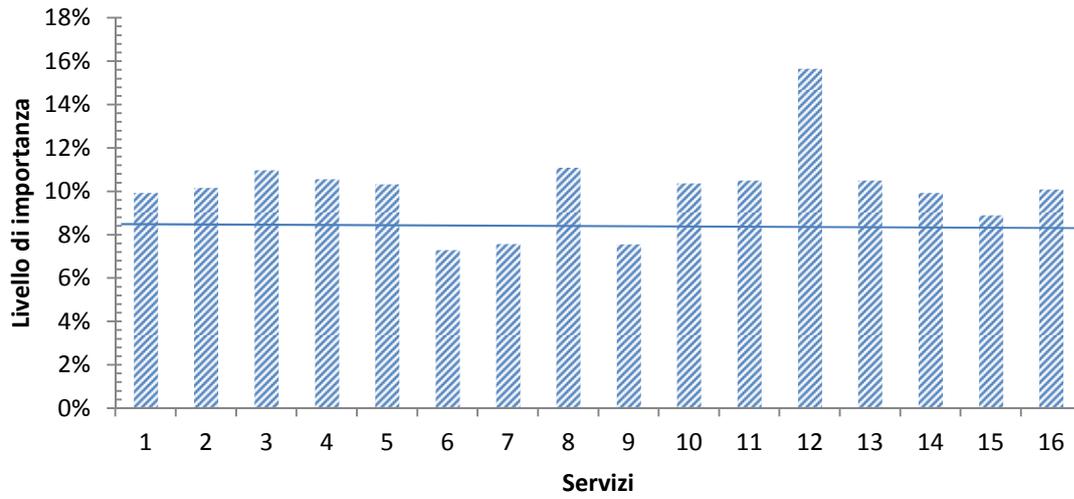


Fig.10 - Professionalità

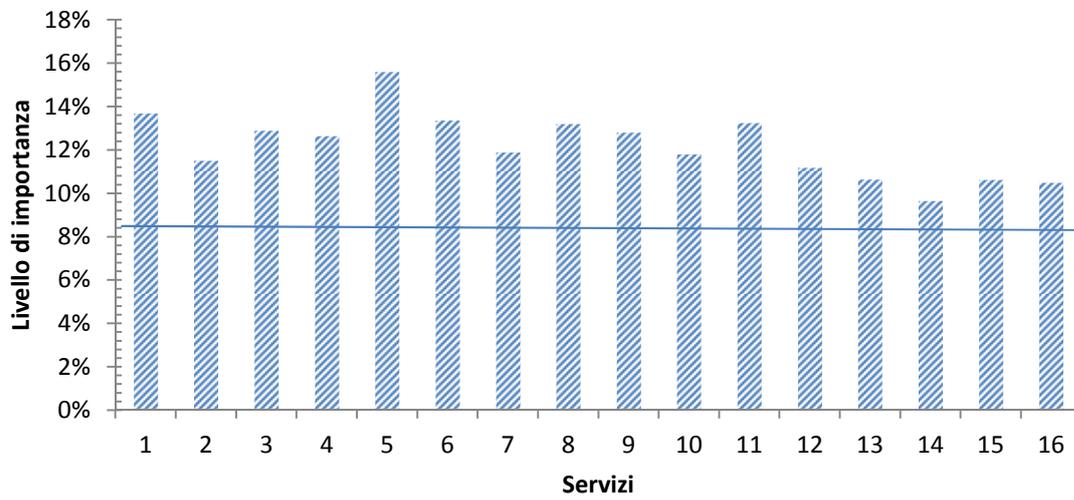


Fig.11 - Tempi di attesa per l'accesso al servizio

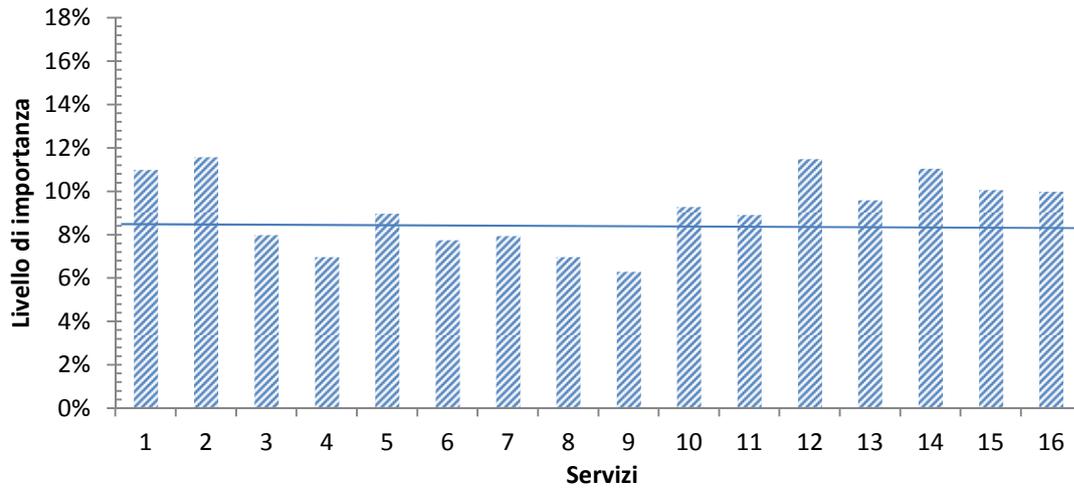


Fig.12 - Tempi di attesa nell'erogazione del servizio

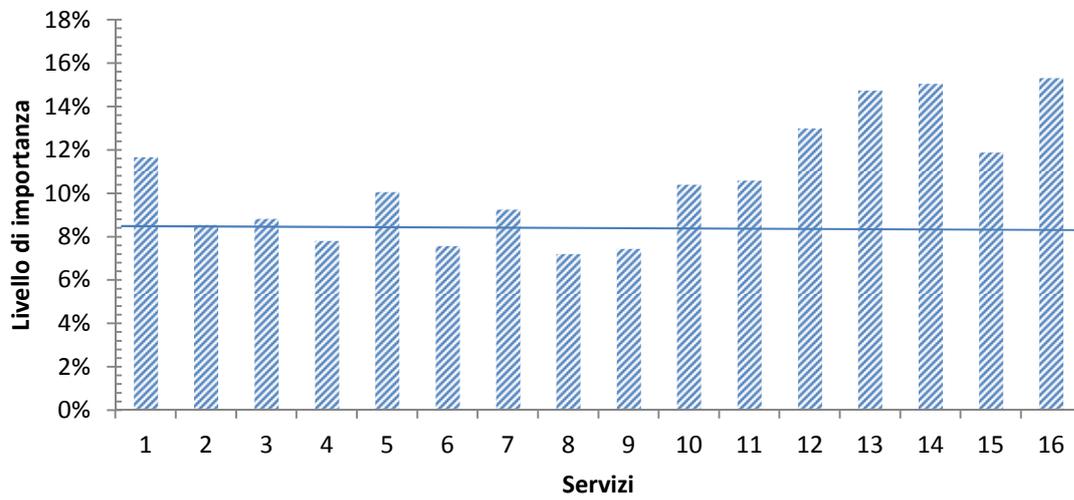


Fig.13 - Soddisfazione per servizio offerto

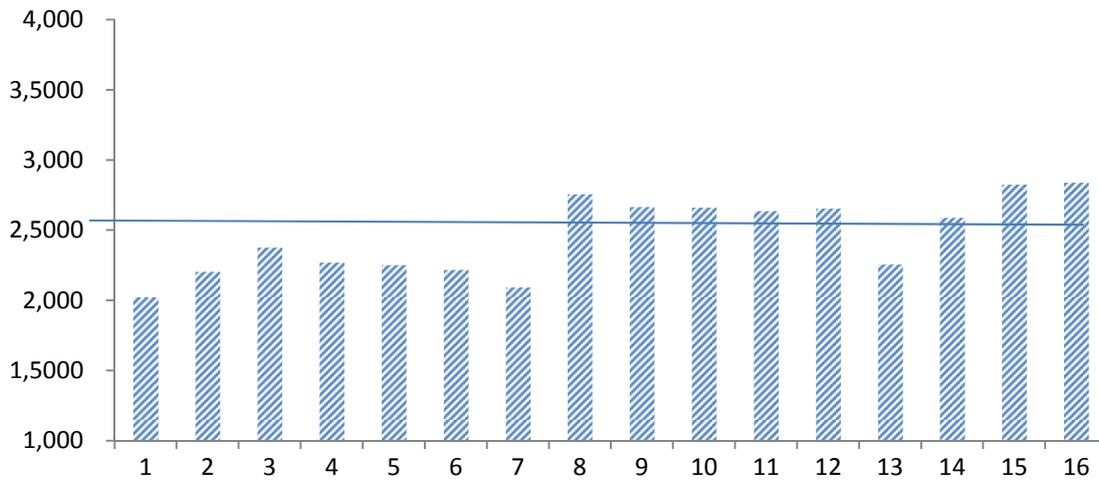
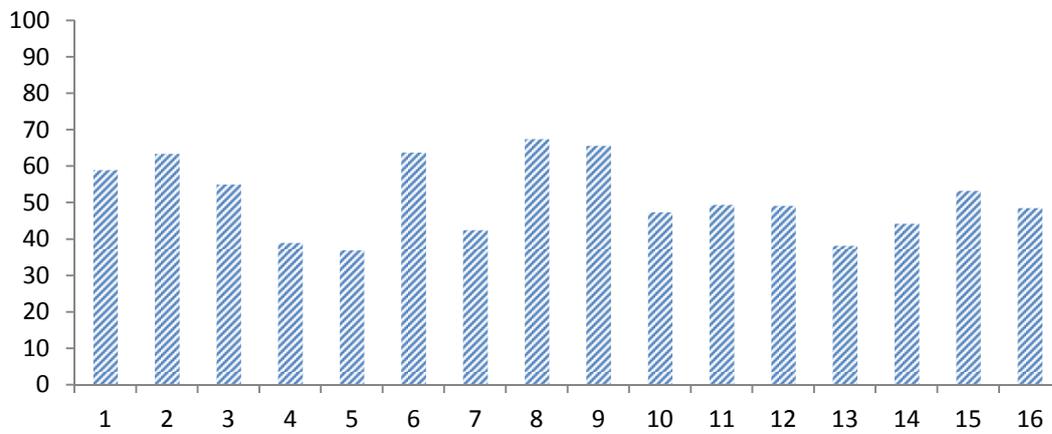


Fig.14 - Disponibilità a pagare relativa



Servizi	Suggerimenti per migliorare il servizio
1. Pronto soccorso	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliare gli orari d'accesso ai servizi, valutare e motivare il personale medico e paramedico, centralizzare gli acquisti del materiale, mettere ulteriormente in rete l'informazione e l'accesso ai servizi. - Formare il personale, sia nell'accoglienza, sia nei reparti, ad un maggiore ascolto, pazienza e trasmissione di informazioni corrette. Il volontariato, che svolge già un ruolo fondamentale in diversi settori, potrebbe farlo anche in altri ambiti. - Migliorare l'organizzazione e l'accesso al servizio.
2. Medicina territoriale (malati cronici, demenze senili)	<ul style="list-style-type: none"> - Formare il personale, premiare chi svolge correttamente il servizio, abbattere le barriere sia esterne, sia interne, sia culturali: il cittadino deve essere sempre al centro. - Maggiore impegno nell'area organizzativa e nella riduzione dei tempi di attesa per l'accesso al servizio.
3. Pensioni	<ul style="list-style-type: none"> - Tenere conto dell'età dei cittadini e per le persone con problemi fisici e psichici, utilizzare, per esempio, giovani e donne disoccupati, cui andrebbe garantita una copertura economica. - Riduzione dei tempi di attesa dell'erogazione del servizio e miglioramento dell'informazione.
4. Invalidità civile	
5. Segretariato sociale (filtro offerte comunali in tema di assistenza)	<ul style="list-style-type: none"> - Affidare - come già avviene - il servizio direttamente alle associazioni di volontariato, vere interpreti delle istanze dei cittadini in difficoltà.
6. Servizi per l'infanzia	<ul style="list-style-type: none"> - Rendere gratuito il servizio, attingendo, ad esempio, agli stipendi dei calciatori superpagati, o a quelli dei politici, con una piccola aliquota pro-infanzia. - I servizi per l'infanzia necessitano di una <i>governance</i> di sistema che attualmente manca e che dovrebbe garantirne la qualità in termini di standard minimi di servizio (es.: professionalità e affidabilità del personale a contatto con i bambini).
7. Assistenza domiciliare integrata	<ul style="list-style-type: none"> - Per evitare l'abbandono totale dell'utente, occorre formare e sensibilizzare i giovani sin dai primi anni scolastici, facendoli partecipi delle diversità fisiche e psichiche.
8. Offerta formativa	<ul style="list-style-type: none"> - Coinvolgere di più gli studenti alla vita scolastica nel suo insieme per responsabilizzarli ed autodisciplinarli. - L'offerta formativa difficilmente si presta alla <i>customer satisfaction</i>. E' comunque un servizio primario che dovrebbe essere migliorato a partire dai risultati che tale servizio ottiene in termini di competenze acquisite dai ragazzi/diretti fruitori.
9. Colloqui con le famiglie	<ul style="list-style-type: none"> - Coinvolgere i genitori alla gestione della scuola e degli spazi comuni, anche fuori orario scolastico, in favore della formazione integrativa e alternativa dei giovani. - Le scuole fanno ancora un uso molto strumentale dei siti web, che invece potrebbero essere utilizzati anche per fornire informazioni riservate sui colloqui, qualora i genitori avessero problemi di accesso per i tempi imposti dall'istituzione.
10. Dichiarazione dei redditi	<ul style="list-style-type: none"> - Aggiornare costantemente ed implementare sul territorio vademecum in merito alle novità fiscali nel periodo di riferimento. - Inserire la dichiarazione dei redditi come materia d'insegnamento nelle scuole dalle superiori in poi, per responsabilizzare e formare i futuri contribuenti.
11. Sportelli Unici	<ul style="list-style-type: none"> - Creare maggiore sinergia tra i diversi Suap comunali/camerale e i sistemi informatici regionali (per es. Muta) utilizzati per attivare automaticamente il sistema di notifiche verso Asl, Arpa, WWF per i controlli di propria competenza. - Risposte fornite immaginando l'esperienza di un imprenditore che presenta un adempimento al SUAP di un Comune che eroga il servizio in delega o in convezione con la Camera di Commercio. Nel Lazio, si tratta di 170 SUAP sul totale di 378. - Risposte fornite immaginando l'esperienza di un imprenditore che presenta un adempimento allo Sportello di un Comune che eroga il servizio in delega o in convezione con la Camera di Commercio. In Campania, si tratta di 300 SUAP sul totale di 552. - Risposte fornite immaginando l'esperienza di un imprenditore che presenta un adempimento allo Sportello di un Comune che eroga il servizio in delega o in convezione con la Camera di Commercio. In Lombardia, si tratta di 605 SUAP sul totale di 1544.
12. Pagamenti alle imprese	<ul style="list-style-type: none"> - Implementare maggiormente i canali informativi tra i diversi organismi pubblici, cercando di fornire alle imprese indicazioni e risposte più omogenee in merito a determinate situazioni cosiddette problematiche.

13. Incentivi industriali alla ricerca (legge 46/82)	- Applicare il fondo rotativo per l'innovazione tecnologica non solo alle imprese agroindustriali ma anche alle imprese agricole.
14. Servizi finanziari (SACE - SIMEST)	
15. Servizi reali alle imprese (ICE - Camere di Commercio)	- Implementare la piattaforma informatica e coinvolgere maggiormente i destinatari alle iniziative camerale intraprese attraverso incontri mirati.