

DIFESA CIVICA E SERVIZI PUBBLICI IN TOSCANA

AGGIORNAMENTO 2009

Filippo Tosi

IRPET
Istituto
Regionale
Programmazione
Economica
Toscana



IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

Sala delle Feste
Palazzo Bastogi
Consiglio regionale della Toscana
Via Cavour 18, Firenze

Venerdì
5 Febbraio 2010
ore 9.30

Gli obiettivi della ricerca

- 1. Qual è il livello di soddisfazione ed il giudizio sul rapporto qualità-prezzo espressi dagli utenti dei servizi pubblici? Sono migliorati nel tempo?**
- 2. Quali sono le caratteristiche più criticate? Sono le stesse segnalate in precedenza?**
- 3. Qual è l'efficacia dell'azione del Difensore Civico? È aumentata nel tempo?**

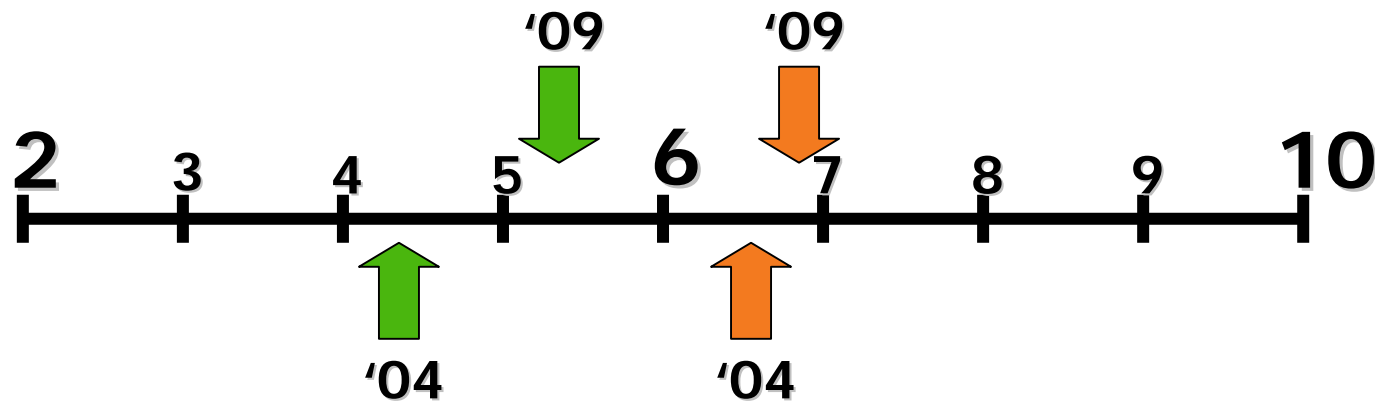
La metodologia

- ✓ 2018 intervistati provenienti dall'archivio degli utenti del Difensore Civico regionale (233) e da quello dei maggiorenni residenti in Toscana (1785);
- ✓ Destinatario dell'intervista un soggetto al corrente dei servizi pubblici utilizzati dal nucleo familiare di appartenenza;
- ✓ Selezione del campione: prossimità temporale dell'inoltro della pratica e *Random Digit Dialing*;
- ✓ Stratificazione territoriale del campione proporzionale alla popolazione provinciale;
- ✓ Aggregazione delle risposte, conversione in valori quantitativi e creazione dell'Indice di Soddisfazione come media dei giudizi ($IS = (\sum_i^n \text{giudizio } i\text{-esimo}) / n$).

La telefonia fissa

→ Soddisfazione complessiva: i giudizi positivi salgono dall'80 all'85%;

→ Rapporto qualità-prezzo: l'apprezzamento passa dal 15 al 36%;



Caratteristiche:

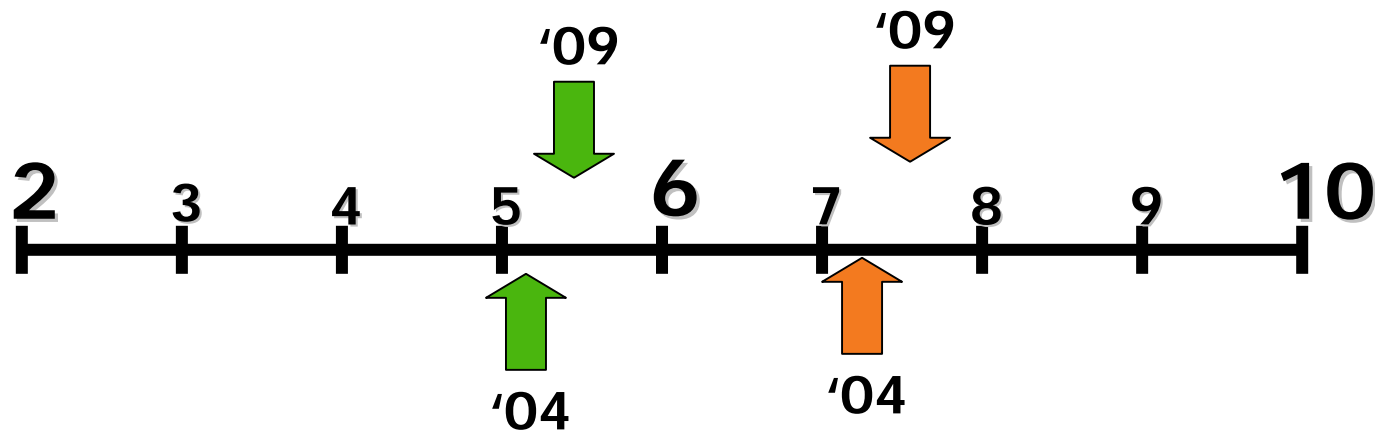
↑ assistenza tecnica

↓ chiarezza contrattuale e problema dei reclami

La fornitura del gas

→ Soddisfazione complessiva: le valutazioni positive crescono dal 90 al 93%;

→ Rapporto qualità-prezzo: leggero incremento dell'apprezzamento (dal 22 al 25%);



Caratteristiche:

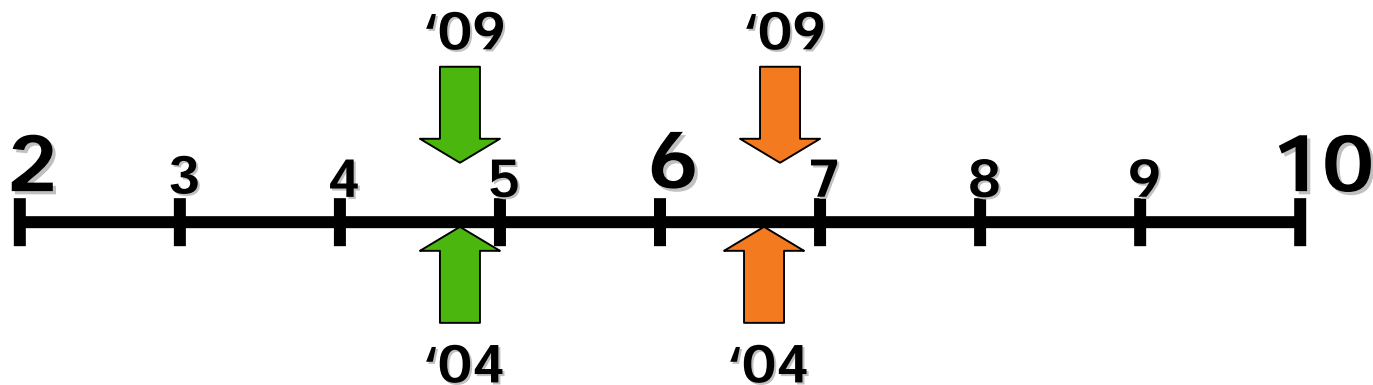
↑ assistenza

↓ chiarezza contrattuale

Il servizio idrico

→ Soddisfazione complessiva: leggero incremento delle valutazioni positive (dall'80 all'82%);

→ Rapporto qualità-prezzo: lieve miglioramento dell'apprezzamento (dal 24 al 27%) ed elevata disponibilità a pagare;



Caratteristiche:

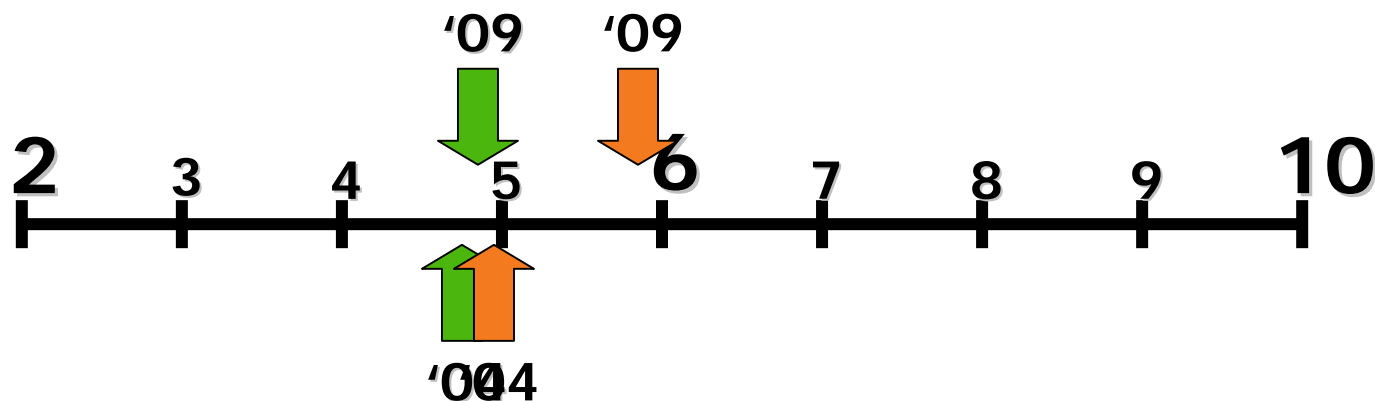
↑ assistenza e qualità

↓ chiarezza contrattuale

Il trasporto ferroviario

➔ Soddisfazione complessiva: netto incremento dell'apprezzamento (dal 31 al 55%);

➔ Rapporto qualità-prezzo: lieve miglioramento (dal 20 al 24%) ed elevata disponibilità a pagare;



Caratteristiche:

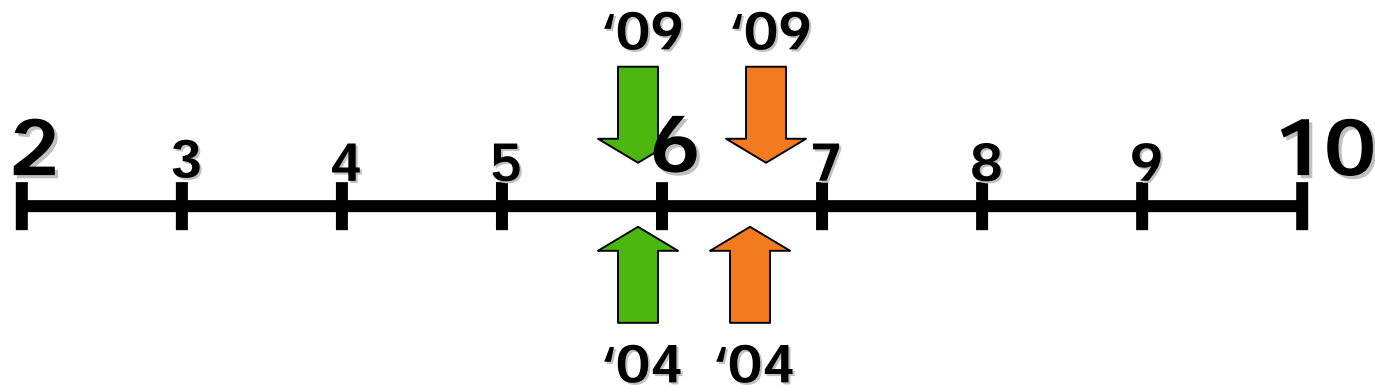
↑ assistenza e cortesia

↓ comfort, affollamento e regolarità delle corse

Il servizio postale

→ Soddisfazione complessiva: gradimento stazionario (79%);

→ Rapporto qualità-prezzo: lieve miglioramento dell'apprezzamento (dal 48 al 49%);



Caratteristiche:

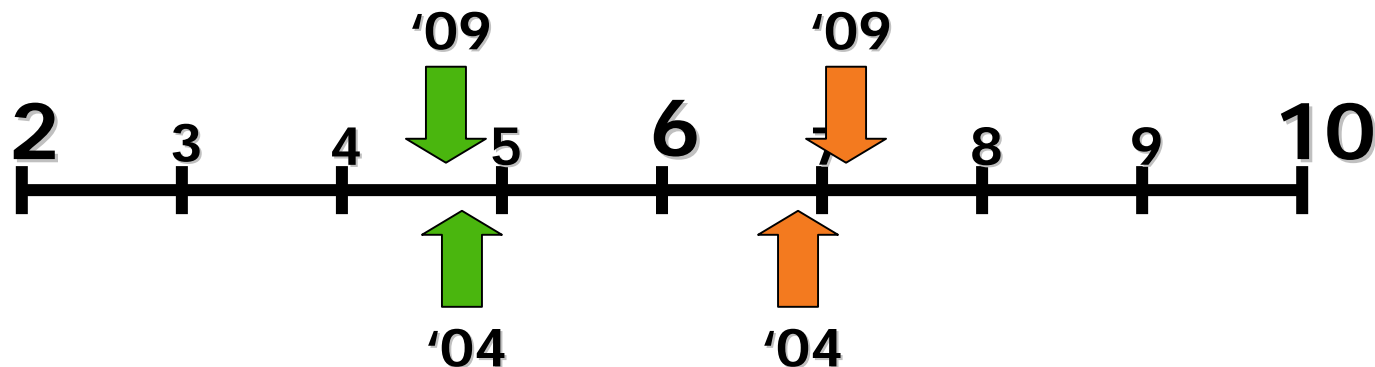
↑ assistenza

↓ chiarezza e attesa agli sportelli

La fornitura di energia elettrica

 Soddisfazione complessiva: le valutazioni positive passano dall'88 al 92%;

 Rapporto qualità-prezzo: leggero aumento dell'apprezzamento (dal 20 al 23%);



Caratteristiche:

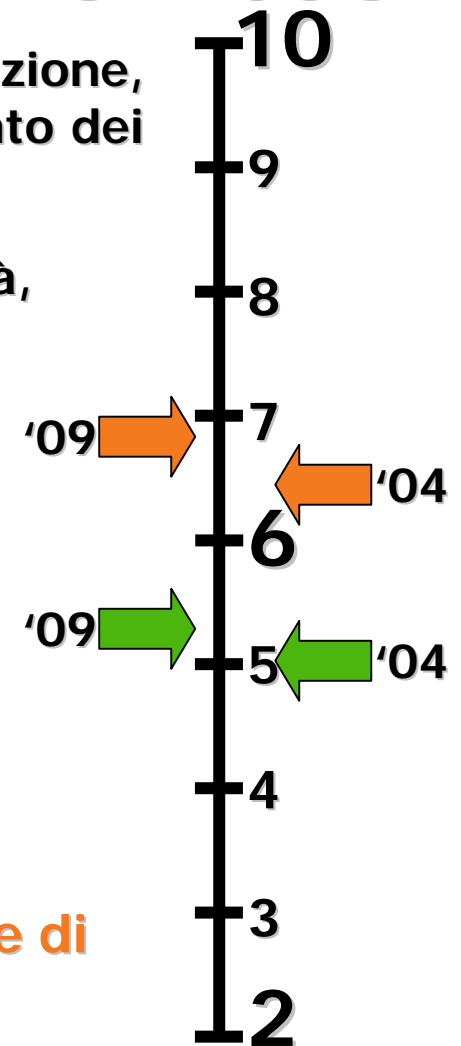
 assistenza tecnica

 chiarezza contrattuale

Alcune osservazioni di sintesi

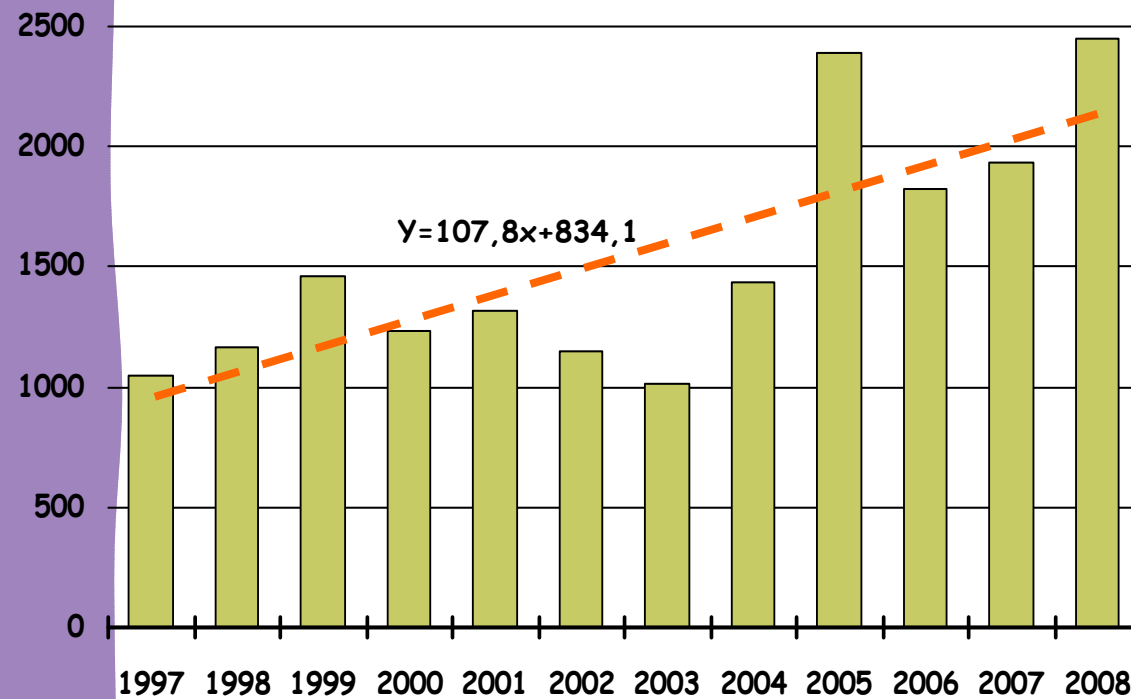
- ✓ Aumento generalizzato della soddisfazione, assestamento su livelli piuttosto elevati, incremento dei giudizi estremi;
- ✓ Diffusa percezione di una eccessiva onerosità, nonostante un miglioramento nel tempo;
- ✓ Generale aumento della soddisfazione per l'assistenza ($\Delta IS = +0,4$) e contestuale decremento per la chiarezza contrattuale e la qualità del servizio ($\Delta IS = -0,1$);
- ✓ Livello di soddisfazione non correlato con le caratteristiche degli individui, ma presenza di un legame con l'attitudine al reclamo;

Nel complesso traspare una domanda latente di tutela

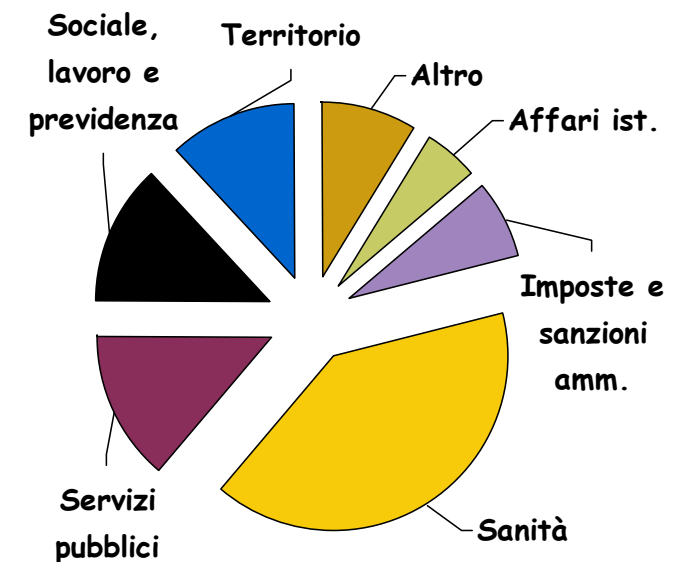


Il Difensore Civico: l'aumento della mole di lavoro

Pratiche aperte. Anni 1997-2008

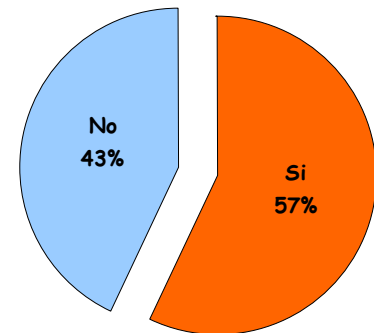
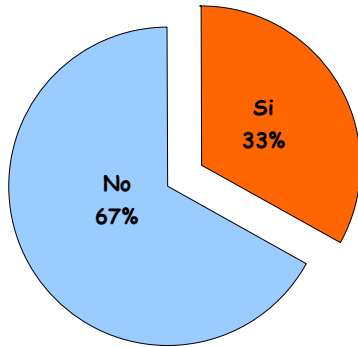


Settore di intervento. Media 2004-2008

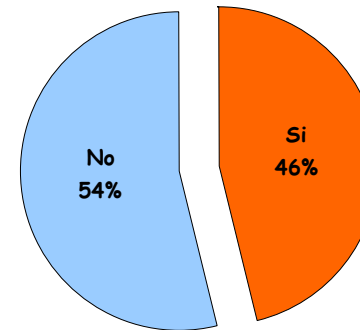
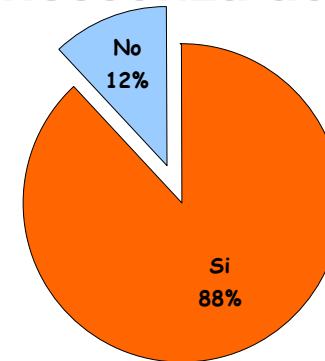


Il Difensore Civico: la conoscenza della figura

Conoscenza "superficiale"



Conoscenza delle funzioni



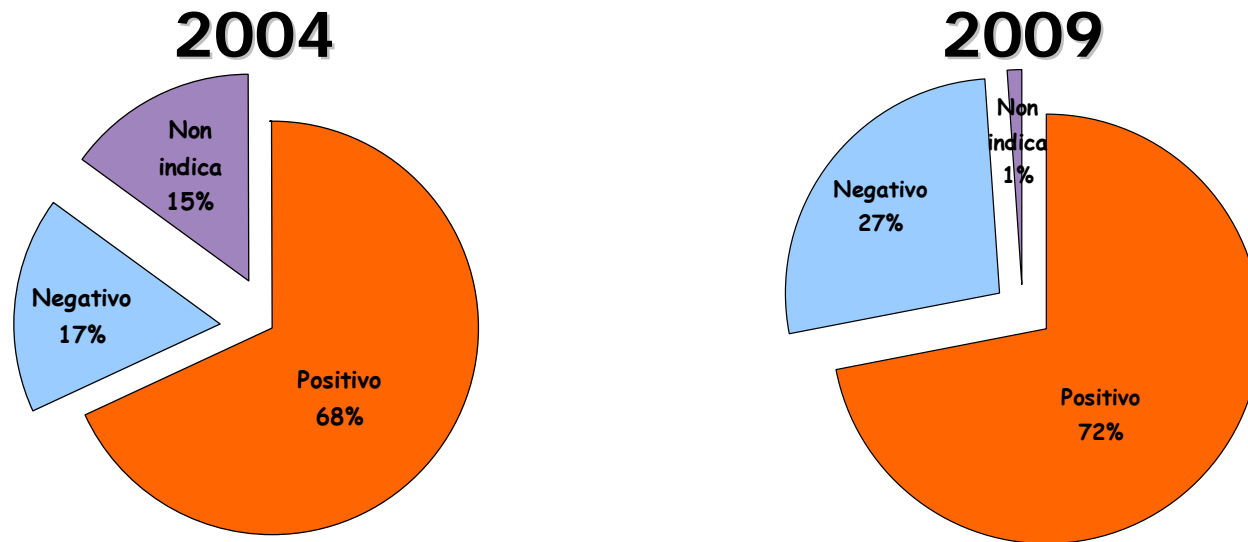
2
0
0
4

2
0
0
9

Alcune osservazioni: 1. Legame con età e titolo di studio

2. Ruolo dei *mass media*

Il Difensore Civico: la soddisfazione



Oggi quasi tre utenti su quattro sono soddisfatti del servizio

Il maggiore gradimento è riconducibile all'incremento percentuale dei "molto soddisfatti"

Considerazioni finali

- 1) **La soddisfazione sui servizi pubblici:**
*in aumento su valori mediamente elevati,
ma diffusa percezione di una eccessiva onerosità*
- 2) **L'apprezzamento delle singole caratteristiche:**
*migliora l'assistenza tecnica
ma peggiora la chiarezza contrattuale*
- 3) **Il Difensore Civico:**
*In crescita l'efficacia dell'azione (+ conosciuto;
+ pratiche gestite; + soddisfazione utenza),
ma la conoscenza approfondita rimane un fattore frenante*

Alcune indicazioni per il futuro

Domanda latente di tutela

Efficacia difesa civica

Opportunità di valorizzare la figura del Difensore Civico

Come? Due possibili indicazioni:

- 1. Rafforzamento della rete di Difensori Civici**
- 2. Riconoscimento delle potenzialità del Difensore Civico anche da parte del legislatore nazionale**

DIFESA CIVICA E SERVIZI PUBBLICI IN TOSCANA

AGGIORNAMENTO 2009

Filippo Tosi

IRPET
Istituto
Regionale
Programmazione
Economica
Toscana



IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

Sala delle Feste
Palazzo Bastogi
Consiglio regionale della Toscana
Via Cavour 18, Firenze

Venerdì
5 Febbraio 2010
ore 9.30