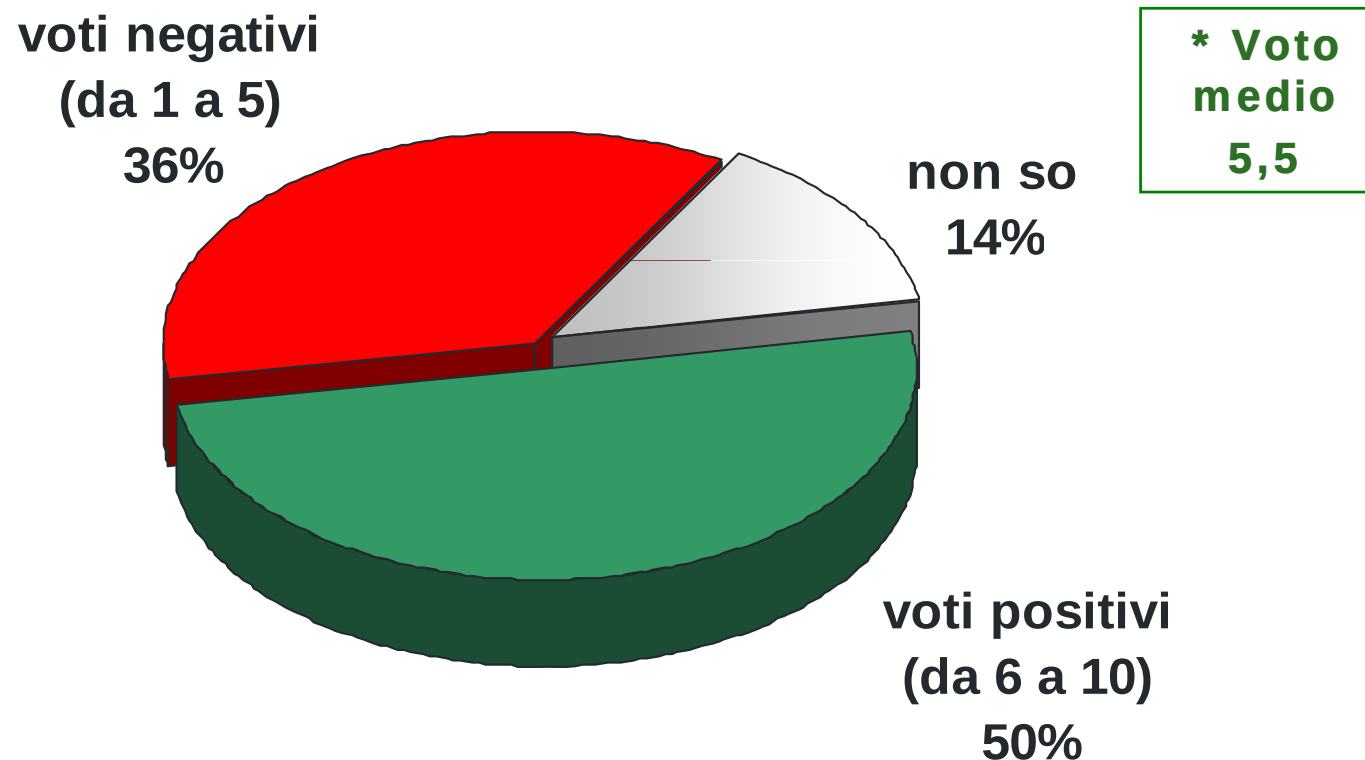

La soddisfazione dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione

Indice di apprezzamento generale del rapporto con la Pubblica Amministrazione ::

“Come definirebbe il suo rapporto di cittadino-utente con le Pubbliche Amministrazioni? Vale a dire gli uffici comunali, le ASL, ecc.”. (Con un voto da 1 = ‘pessimo’ a 10 = ‘ottimo’) – BASE CASI 3.948



Indice di apprezzamento generale del rapporto con la Pubblica Amministrazione ::

La relazione tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione

è tendenzialmente più positiva:

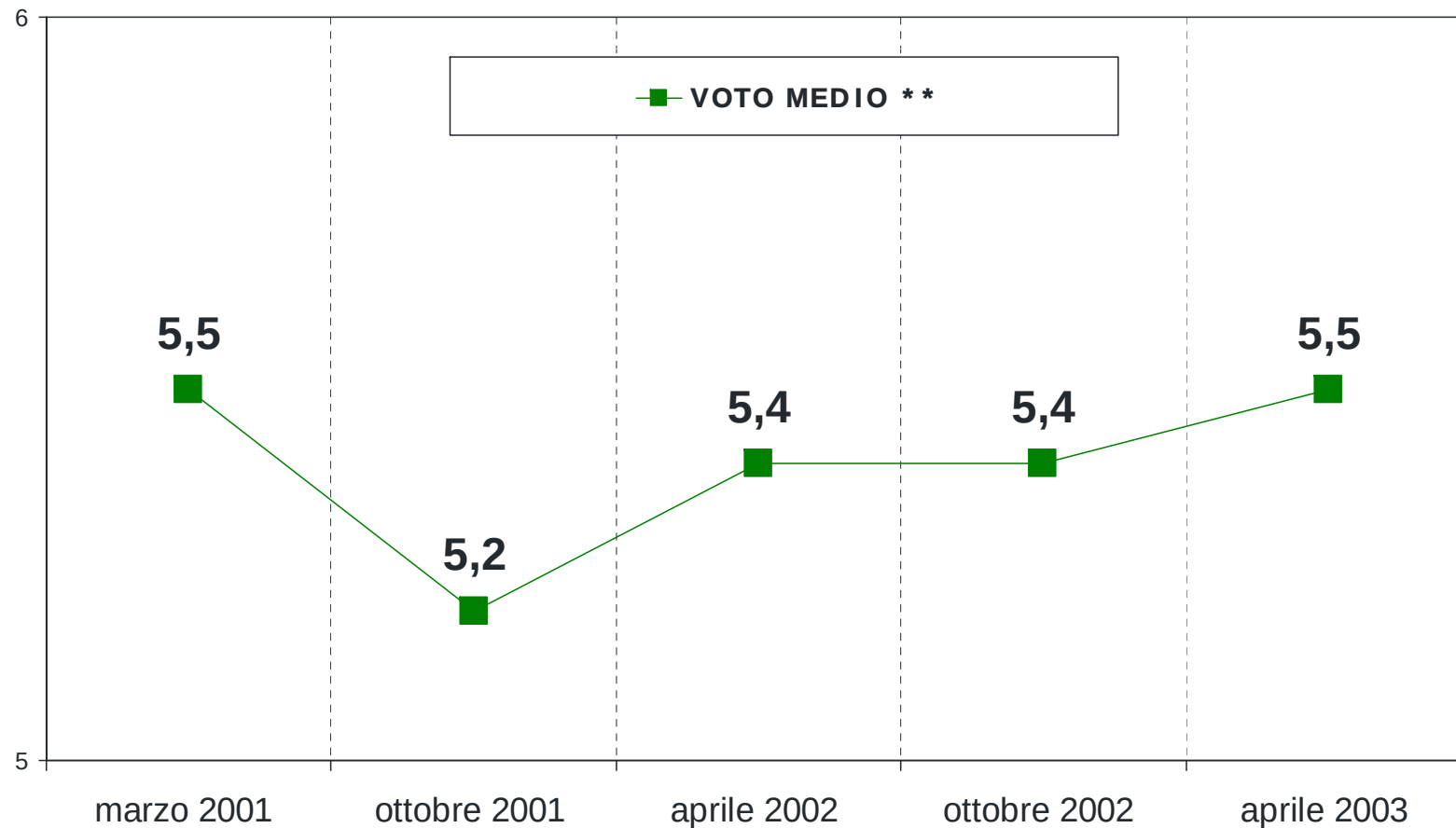
- ➡ nell' area del nord-est
(63 % di valutazioni positive)
- ➡ fra coloro che hanno un titolo di studio elevato
(62 % di valutazioni positive fra i laureati)
- ➡ fra la popolazione in età centrale
(59 % di valutazioni positive fra i 40-49enni)

è tendenzialmente più negativa:

- ➡ fra i giovani
(39 % di valutazioni positive fra i 18-29enni)
- ➡ nell' area sud e isole
(44 % di valutazioni positive)

Indice di apprezzamento generale del rapporto con la Pubblica Amministrazione ::

IL TREND *



* I confronti sono stati effettuati su dati dell' "Osservatorio" ISPO, realizzato per il Dipartimento della Funzione Pubblica

** I voti medi sono stati calcolati solo sulle risposte valide (escludendo i "non so")

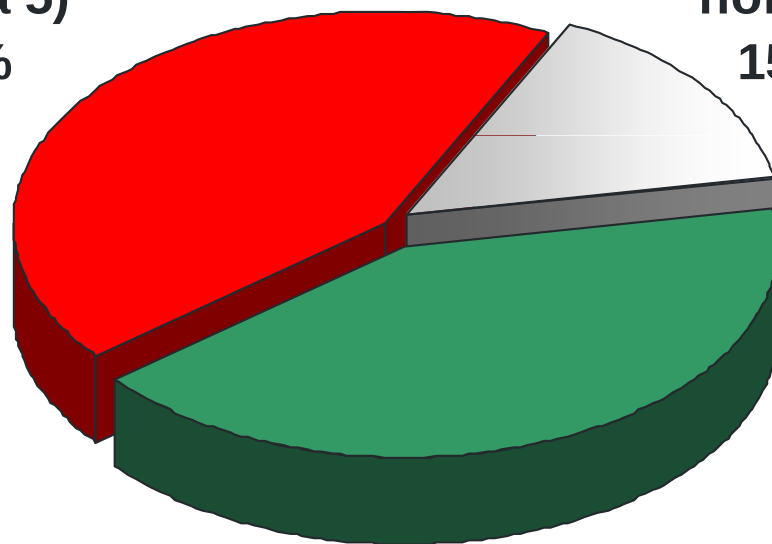
Indice di soddisfazione complessiva sul funzionamento degli uffici pubblici ::

“In base alla sua personale esperienza, che giudizio darebbe in generale al funzionamento degli uffici pubblici in Italia?”. (Con un voto da 1=‘pessimo’ a 10=‘ottimo’) – base casi 3.948

voti negativi
(da 1 a 5)
43%

non so
15%

* Voto
medio
5,1



voti positivi
(da 6 a 10)
42%

Indice di soddisfazione complessiva sul funzionamento degli uffici pubblici ::

La soddisfazione complessiva per il funzionamento degli uffici pubblici

è tendenzialmente più elevata:

➡ **nell' area del nord-est**
(54 % di valutazioni positive)

➡ **fra la popolazione in età centrale**
(49 % di valutazioni positive fra i 40-49enni)

➡ **cresce al crescere del livello di istruzione:**

(dal 40 % di valutazioni positive fra coloro che hanno un titolo di studio elementare al 51 % di valutazioni positive fra i laureati)

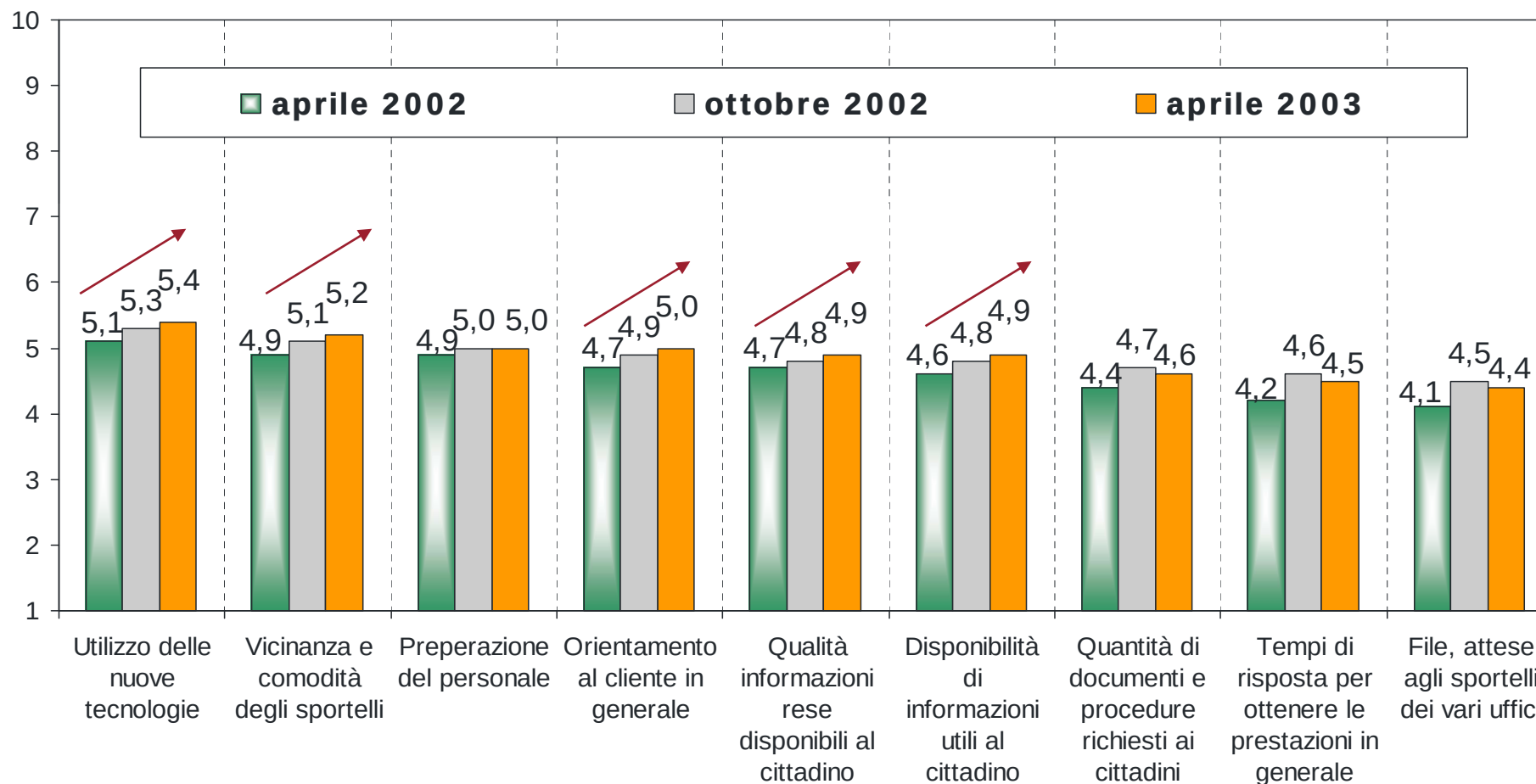
è tendenzialmente più negativa:

➡ **fra i giovani**
(37 % di valutazioni positive fra i 18-29enni)

➡ **nell' area sud e isole**
(38 % di valutazioni positive)

La soddisfazione per i singoli aspetti del funzionamento degli uffici pubblici ::

IL TREND * (VOTI MEDI **)



* I confronti sono stati effettuati su dati dell' "Osservatorio" ISPO, realizzato per il Dipartimento della Funzione Pubblica

** Voti medi calcolati solo sulle risposte valide (escludendo i "non so")

La soddisfazione per i singoli aspetti del funzionamento degli uffici pubblici ::

Rispetto ai due semestri precedenti

➡ Si confermano gli elementi trainanti del gradimento riscontrato tra i cittadini sugli aspetti del funzionamento degli uffici pubblici:

- Il livello di innovazione raggiunto con l'utilizzo delle nuove tecnologie
 - La vicinanza e comodità degli sportelli

➡ Risulta stabile il gradimento sulla preparazione del personale

➡ Migliora il gradimento riguardo agli aspetti legati alla comunicazione:

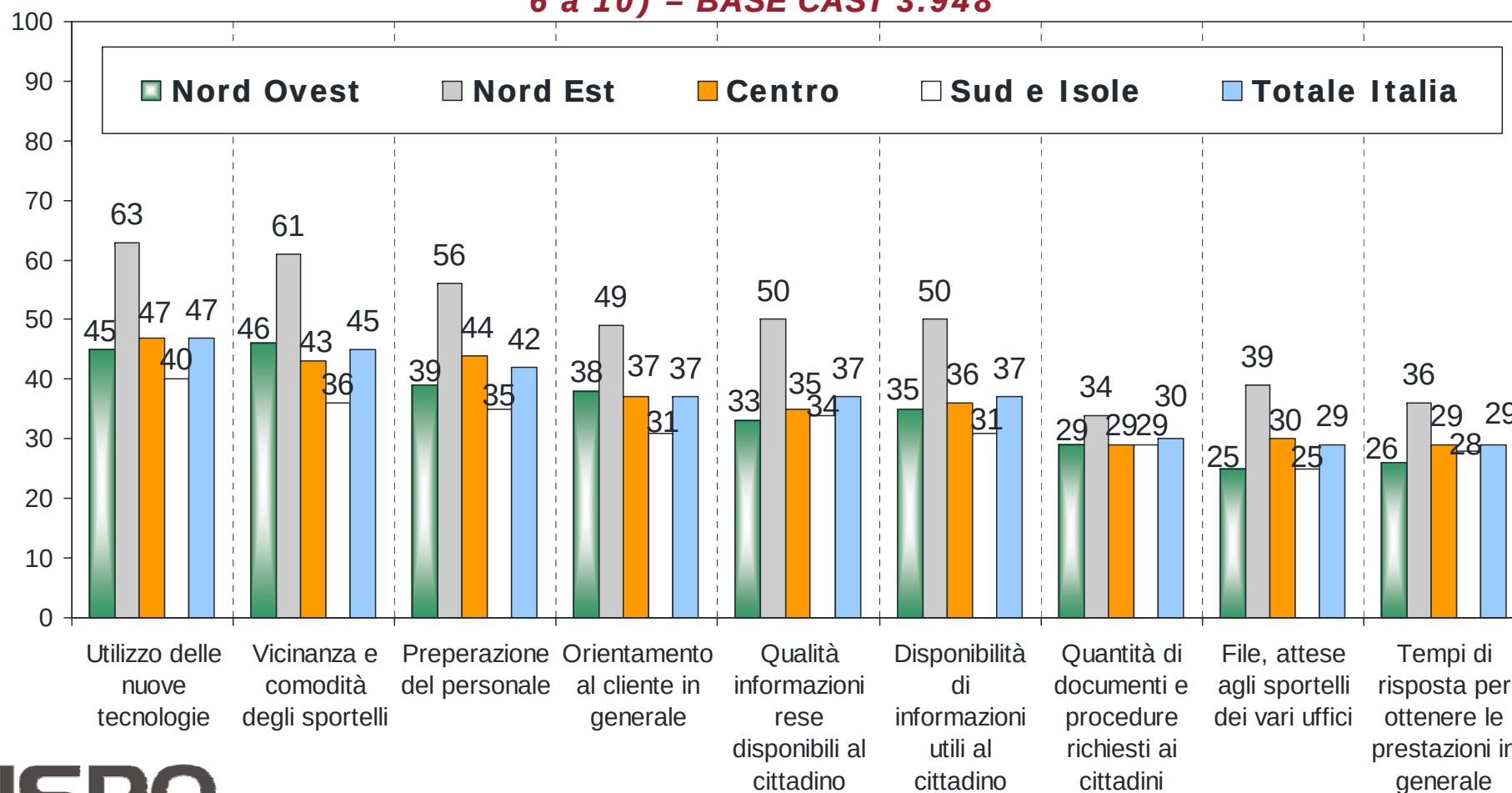
- La disponibilità e qualità delle informazioni al cittadino
 - L'orientamento al cliente in generale

➡ Permangono i punti di criticità, tutt'ora percepiti in relazione a "lentezza" e "complicazione":

- Le file, le attese, i tempi di risposta
- La quantità di documenti e procedure richieste ai cittadini

La soddisfazione per i singoli aspetti del funzionamento degli uffici pubblici ::

“In base alla sua personale esperienza, che giudizio darebbe ad ognuno dei seguenti aspetti del funzionamento degli uffici pubblici?”. (Con un voto da 1 = ‘pessimo’ a 10 = ‘ottimo’). PERCENTUALI DI VALUTAZIONI POSITIVE (voti da 6 a 10) – BASE CASI 3.948

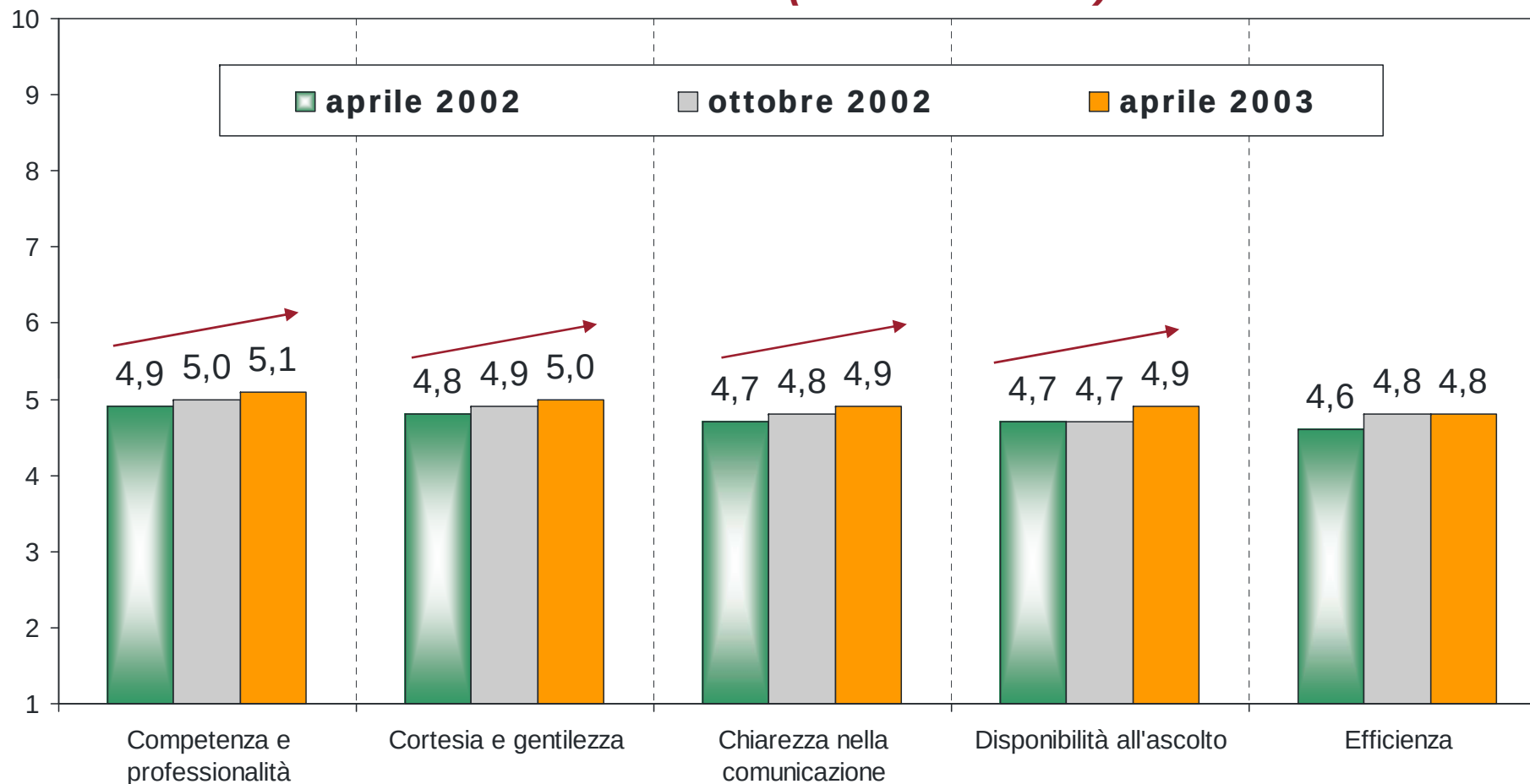


La soddisfazione per i singoli aspetti del funzionamento degli uffici pubblici ::

- ➡ Su tutti gli aspetti la soddisfazione è tendenzialmente più elevata nell'area del nord est, meno elevata nell'area sud e isole

La soddisfazione per gli aspetti che riguardano i dipendenti pubblici ::

*IL TREND * (VOTI MEDI **)*



* I confronti sono stati effettuati su dati dell' "Osservatorio" ISPO, realizzato per il Dipartimento della Funzione Pubblica

** Voti medi calcolati solo sulle risposte valide (escludendo i "non so")

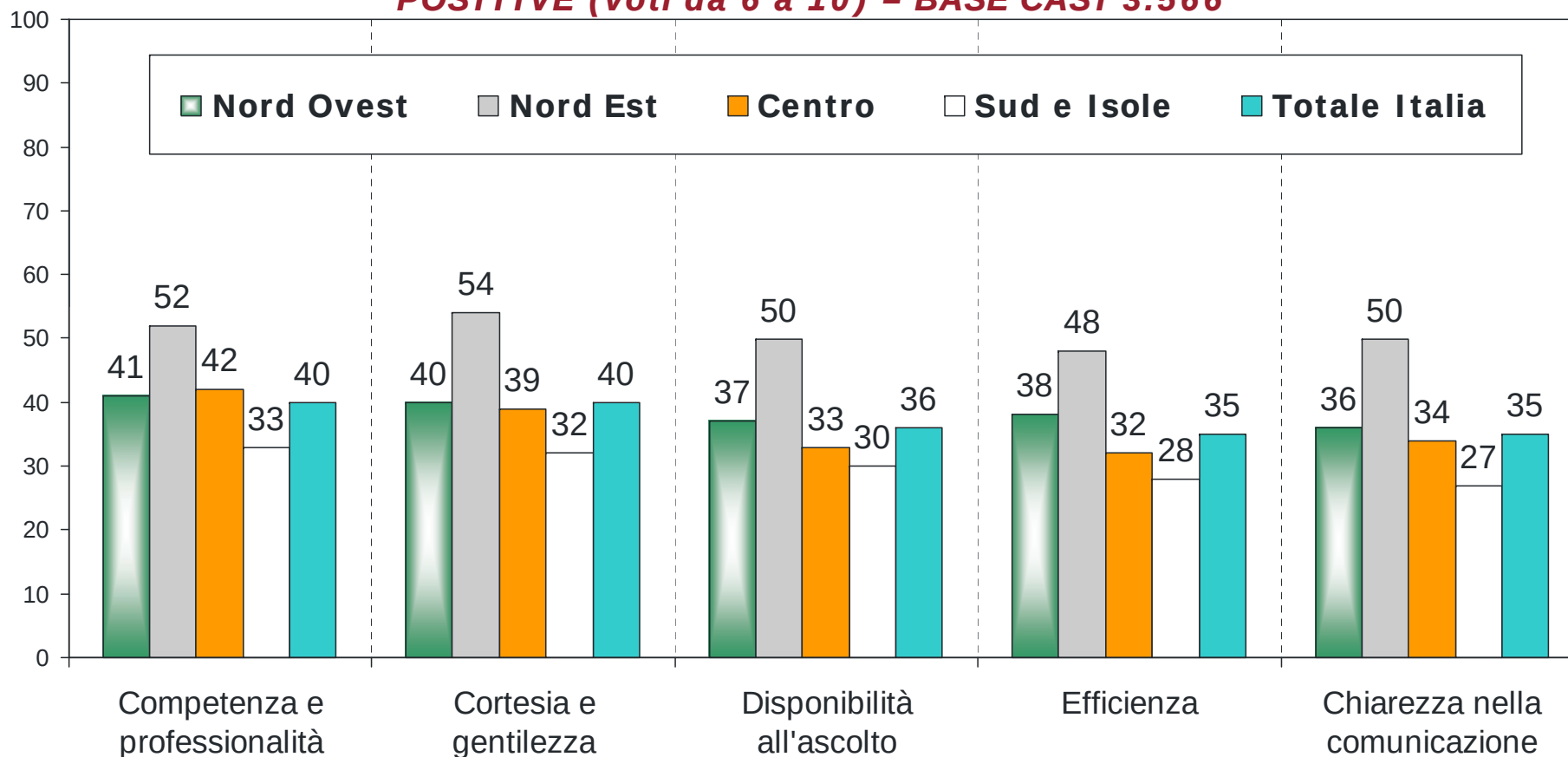
La soddisfazione per gli aspetti che riguardano i dipendenti pubblici ::

Rispetto ai due semestri precedenti

- ➡ Si registra un miglioramento nel gradimento riscontrato tra i cittadini su tutti gli aspetti che riguardano i dipendenti pubblici, ad eccezione dell' "efficienza" che ottiene valutazioni stabili rispetto al semestre precedente

La soddisfazione per gli aspetti che riguardano i dipendenti pubblici ::

ESCLUSI I DIPENDENTI PUBBLICI: “In base alla sua personale esperienza, che giudizio darebbe ai seguenti aspetti che riguardano i dipendenti pubblici?”. (Con un voto da 1=‘pessimo’ a 10=‘ottimo’) – PERCENTUALI DI VALUTAZIONI POSITIVE (voti da 6 a 10) – BASE CASI 3.566



La soddisfazione per gli aspetti che riguardano i dipendenti pubblici ::

- ➡ Anche sugli aspetti che riguardano i dipendenti pubblici la soddisfazione è tendenzialmente più elevata nell'area del nord est, meno elevata nell'area sud e isole

Nota informativa ::

(In ottemperanza al regolamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa: delibera 153/02/CSP, pubblicato su G.U. 185 del 8/8/2002)

Soggetto realizzatore	ISPO – Gruppo Allaxia
Committente-acquirente	ISPO – Gruppo Allaxia
Tipo e oggetto del sondaggio	Sondaggio di opinione a livello nazionale
Metodo di raccolta delle informazioni	PANEL Telematico ACNielsenCRA – interviste registrate a domicilio mediante computer
Universo di riferimento PANEL	Popolazione italiana maggiorenne
Campione PANEL	Rappresentativo della popolazione italiana maggiorenne per genere, età, titolo di studio, professione, area geografica, ampiezza del comune di residenza
Estensione territoriale	Nazionale
Consistenza numerica del campione	3.948 casi (rotazione annuale 15% per caduta di collaborazione, compensazione di variazioni strutturali, controllo e contenimento di fenomeni di assuefazione)
Margine di errore	1%
Elaborazione dati	SPSS
Periodo / date di rilevazione	dal 18 al 20 aprile 2003
Testo integrale delle domande rivolte	informazione allegata al presente rapporto
Numero di rispondenti	informazione allegata alle tabelle illustrative dei risultati del sondaggio

Indirizzo del sito dove sarà disponibile la documentazione completa, in caso di pubblicazione dei risultati del sondaggio www.agcom.it