

I CITTADINI E LO STATO IL RAPPORTO DI ACCENTURE

Sportello multicanale arretrato

DI CLAUDIA LUISE

Gli italiani sono scontenti della Pubblica amministrazione. Non è certo una sorpresa. Ma a ribadirlo è lo studio annuale sulla qualità dei servizi pubblici stilato da **Accenture**, una società globale di consulenza direzionale, system integration and technology. Infatti l'Italia si posiziona al diciottesimo posto, su 22 Paesi, nella classifica che valuta la maturità complessiva dei servizi al cittadino. Ed è solo ventesima, su 22, nella classifica che riguarda la multicanalità dell'offerta. Guidano la graduatoria i governi di Singapore, Canada e Stati Uniti, che sono stati i migliori nel mantenere le promesse e nell'integrare i vari canali di interazione con gli utenti.

In Italia, nonostante siano disponibili online il 59% dei servizi al cittadino e l'80% di quelli destinati alle aziende, gli utenti continuano a cercare un'interazione diretta con l'amministrazione. Il 51%, in particolare gli anziani, preferiscono andare di persona presso le sedi amministrative. Mentre internet è considerato il canale di accesso favorito dal 19% degli utenti, appartenenti soprattutto alla fascia di età compresa tra i 18 e 49 anni. Sono cresciute invece (21%) le persone che hanno indicato il telefono come mezzo preferito per rapportarsi con lo Stato, anche se dall'indagine è emerso un generale scetticismo sulle reali possibilità di questo canale. A scegliere il telefono sono soprattutto le donne che non hanno accesso

a internet ma che cercano un modo alternativo rispetto al contatto diretto con gli sportelli. Ma il problema maggiore che lo studio di **Accenture** mette in evidenza è l'incapacità dello stato di comunicare: solo il 2% dei cittadini, infatti, si ritiene ben informato.

Malgrado per l'Italia emerga un giudizio complessivamente negativo, la maggioranza (52%) crede che comunque qualcosa sia migliorato rispetto agli anni scorsi. Questa sensazione è maggiormente diffusa tra i più giovani e tra coloro che utilizzano internet più spesso. A frenare gli entusiasmi dell'altra metà delle persone sono, invece, i margini di miglioramento tuttora possibili per i canali alternativi. Questa sensazione spinge a non cogliere alcun progresso nella propria relazione con gli uffici statali.

«Dalla nostra ricerca emerge come la Pubblica amministrazione debba focaliz-

zarsi ancora di più sull'integrazione multicanale: una strategia vincente in altri Paesi, dove i sistemi di diverse istituzioni pubbliche, sia a livello locale che a livello centrale, sono in grado di dialogare con successo» dichiara Angelo Italiano, responsabile Government in Italia di **Accenture** e direttore mondiale del settore Previdenza e Lavoro.

Lo studio sottolinea anche che i servizi sanitari sono considerati il settore più efficiente, oltre a essere quello più contattato (39%). Seguono, per la qualità percepita dagli utenti, gli uffici che si occupano di

Finanza e tasse, maggiormente frequentati dagli aziani. I giovani, invece, che dallo studio risultano avere maggiori difficoltà nel rapportarsi con la Pa, si rivolgono più spesso al comparto dell'Educazione.

La ricerca si è basata su un campione rappresentativo di 9mila cittadini in tutto il mondo. Per quanto riguarda l'approfondimento sulla realtà italiana, è stato scelto un campione casuale di 400 persone, tutte maggiorenni, rappresentanti delle diverse fasce d'età della popolazione,

distribuite equamente tra nord, centro e sud e con un livello di istruzione medio-alto (diploma o laurea). Le interviste sono state realizzate telefonicamente a gennaio 2007.

Per stilare una classifica complessiva, che riuscisse a paragonare meglio le pubbliche amministrazioni delle nazioni analizzate, lo studio si è focalizzato su un numero ridotto di servizi, escludendo quelli non offerti in almeno 20 dei 22 Paesi. Questo ha reso direttamente comparabili i parametri sotto esame e ha evi-

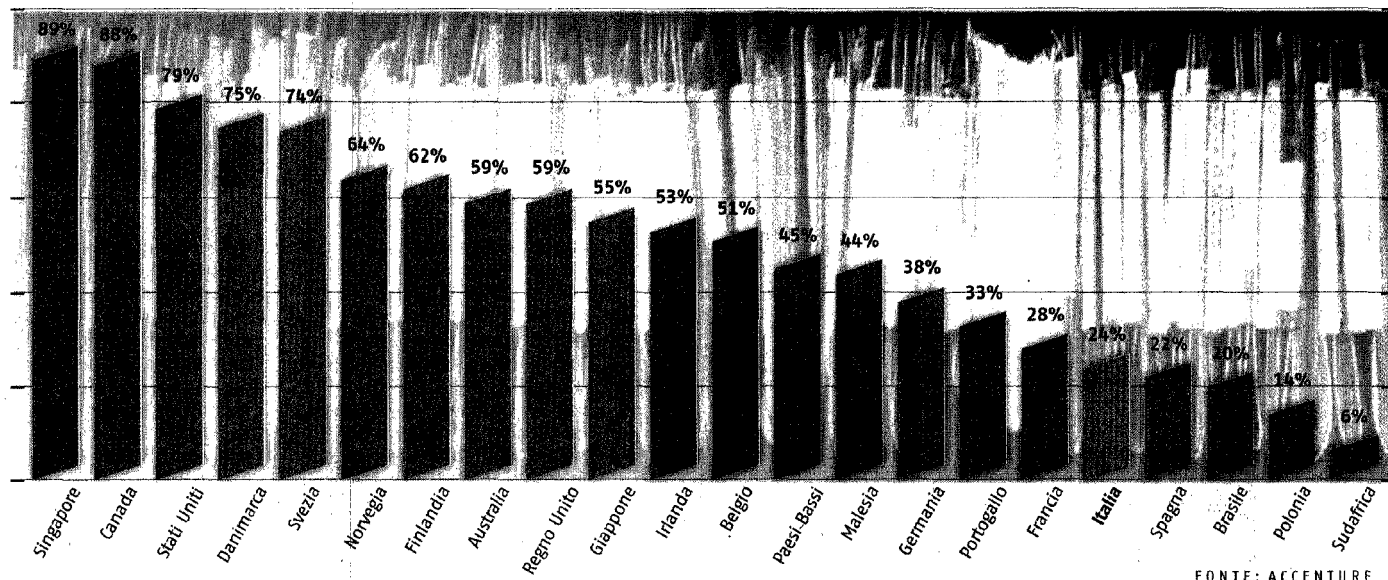
tato difformità che potessero condizionare il report. Inoltre **Accenture** ha introdotto quest'anno un nuovo elemento di valutazione, «la voce dei cittadini», al quale è stata assegnata una maggiore importanza nel calcolo complessivo della graduatoria. Quindi la classifica è sostanzialmente stata stilata in base a tre parametri: la maturità dei servizi (10%), la qualità dei servizi offerti al pubblico (50%) e il parere delle persone che ne fruiscono (40%), considerato come un elemento quantitativo. ♦

L'Italia resta indietro nella classifica. Ma i giovani sono fiduciosi sulle possibilità di miglioramento



La classifica

La maturità globale dei servizi offerti dalle pubbliche amministrazioni calcolata in base a tre fattori: qualità dei servizi per il pubblico (50%); parere dei cittadini (40%); sviluppo dei servizi (10%)



FONTE: ACCENTURE