

# Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti dell'Agazia per lo sviluppo sociale ed economico

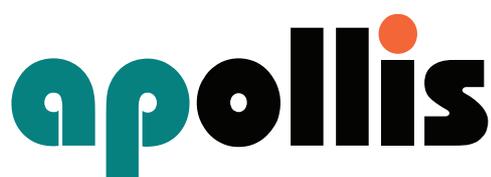
Relazione finale di un'indagine empirica

Elena Vanzo

Bolzano, 2016

---

**Agazia per lo sviluppo  
sociale ed economico**





apollis (2016): Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti dell'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico. Relazione finale di un'indagine empirica. Bolzano: apollis.

Numero progetto: 798

Coordinazione progetto: Elena Vanzo

Team della ricerca: Elena Vanzo, Hermann Atz

Bolzano 2016.



## Indice

<b>Indice delle tabelle</b>	<b>7</b>
<b>Indice dei grafici</b>	<b>8</b>
<b>1 Il contesto</b>	<b>9</b>
<b>2 Obiettivi</b>	<b>11</b>
<b>3 Metodologie a e realizzazione</b>	<b>12</b>
3.1 Metodo e piano di campionamento	12
3.2 Fase delle interviste	15
<b>4 L'utenza dell'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico</b>	<b>17</b>
4.1 Caratteristiche dell'utenza	17
<b>5 Risultati principali dell'indagine</b>	<b>20</b>
5.1 Prima fonte di informazioni	20
5.2 Richiesta informazioni e tempestività della presentazione della domanda	21
5.3 Fase della domanda di prestazione	22
5.4 Fase dell'erogazione della prestazione	31
5.4.1 Comunicazione con l'Agenzia	33
5.4.2 Soddisfazione complessiva nei confronti del servizio dell'Agenzia	34
5.4.3 Approfondimento: correlazioni con la soddisfazione complessiva	35
5.4.4 Proposte di miglioramento	37
5.5 Breve confronto con uno studio del 2004	38
<b>6 Conclusioni</b>	<b>40</b>
6.1 L'indagine	40
6.2 Risultati principali dell'indagine	40

<b>7</b>	<b>Risultati sintetici per gruppi di prestazioni</b>	<b>43</b>
7.1	Prestazioni al nucleo	43
7.2	Pensioni: LFO-LFV e LAO-LAV	44
7.3	Pensioni PVC, SCP, CPC	45
7.4	Pensione LPC	46
7.5	Assegno di cura	47
7.6	Invalità civile	48

## **Indice delle tabelle**

Tabella 1: Prestazioni oggetto di indagine e sottogruppi per l'analisi dei dati .....	13
Tabella 2: Universo dell'indagine – dati 2015 .....	14
Tabella 3: Universo e interviste realizzate .....	16
Tabella 4: Codifica risposte aperte su (eventuali) altre difficoltà .	31
Tabella 5: Aspetti che correlano maggiormente con la soddisfazione complessiva .....	36
Tabella 6: Aspetti che correlano in modo intermedio .....	36
Tabella 7: Aspetti che correlano meno con la soddisfazione complessiva .....	36
Tabella 8: Proposte di miglioramento riguardo all'iter .....	37

## Indice dei grafici

Figura 1: Fasi del servizio.....	11
Grafico 2: Domande per gruppi di prestazioni 2015 – universo....	18
Grafico 3: Prima fonte di informazioni.....	20
Grafico 4: Richiesta di maggiori informazioni.....	21
Grafico 5: Avrebbe potuto presentare la domanda prima per gruppi di prestazioni.....	22
Grafico 6: Ente presentazione domanda.....	23
Grafico 7: Luogo presentazione domanda per gruppi di prestazioni.....	24
Grafico 8: Valutazione del personale.....	25
Grafico 9: Valutazione dell'adeguatezza delle informazioni.....	26
Grafico 10: Valutazione dell'adeguatezza delle informazioni per macro-aree.....	26
Grafico 11: Valutazione dell'accessibilità degli uffici.....	27
Grafico 12: Valutazione dell'accessibilità per ente presentazione domanda.....	28
Grafico 13: Valutazione della pagina WEB dell'Agenzia.....	29
Grafico 14: Valutazione della modulistica.....	29
Grafico 15: Eventuali difficoltà sorte nella fase di presentazione della domanda.....	30
Grafico 16: Valutazione dell'erogazione della prestazione.....	32
Grafico 17: Valutazione dell'erogazione della prestazione per macro-aree.....	33
Grafico 18: Valutazione della comunicazione con l'Agenzia.....	33
Grafico 19: Soddisfazione complessiva .....	34
Grafico 20: Soddisfazione complessiva per prestazione, ente e status accettazione domanda.....	35

## 1 Il contesto

L'Agenzia per lo Sviluppo Sociale ed Economico (ASSE) è ente strumentale della Provincia di Bolzano – Alto Adige che gestisce le seguenti prestazioni di previdenza, cura ed invalidità civile:

- Assegno di cura
- Assegno al nucleo familiare provinciale, regionale e statale
- Assegno statale di maternità
- Pensioni regionale di vecchiaia (Pensione casalinghe)
- Prosecuzione volontaria della contribuzione previdenziale per casalinghe
- Sostegno alle persone casalinghe per la costituzione di una pensione complementare
- Sostegno alla contribuzione previdenziale per periodi di cura dei figli e dei familiari non autosufficienti
- Sostegno alla contribuzione previdenziale dei coltivatori diretti
- Riscatto di periodi di lavoro all'estero
- Indennità integrativa all'Assicurazione sociale per l'impiego
- Misure anticrisi
- Prestazioni economiche per invalidi civili, ciechi civili e sordi.

Principale compito dell'Agenzia è l'erogazione ovvero la liquidazione agli aventi diritto di tutte le prestazioni assistenziali istituite con legge provinciale, nonché di quelle previdenziali di natura integrativa, le cui funzioni amministrative sono delegate alla Provincia da leggi statali e regionali. La maggior parte delle domande da parte dei cittadini viene presentata tramite i patronati che, da una parte rappresentano clienti istituzionali dell'Agenzia, e dall'altra costituiscono un'importante interfaccia tra l'Agenzia e i beneficiari delle prestazioni.

Si tratta complessivamente di una ventina di prestazioni aggregate in quattro macro-aree:

- interventi per la non autosufficienza – assegno di cura
- assegni al nucleo familiare
- interventi previdenziali

- prestazioni economiche a favore di invalidi civili, ciechi civili e sordi.

Nel corso dell'anno 2015 sono state svolte ben oltre 77.000 pratiche di liquidazione a beneficiari distribuiti sull'intero territorio provinciale, per una spesa complessiva che ha superato i 330 milioni di €.

## 2 Obiettivi

L'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico ha deciso di svolgere un'indagine di **customer satisfaction** della propria utenza allo scopo di disporre di uno strumento utile al miglioramento continuo della qualità del proprio servizio.

**Oggetto dell'indagine** non sono le singole prestazioni, la cui disciplina è prevista da atti normativi e regolamentari, ma piuttosto le **modalità di erogazione delle prestazioni stesse**. È quindi indispensabile che gli indicatori di soddisfazione/di qualità del servizio siano strettamente ancorati al processo di erogazione.

Per fare ciò è necessario porre l'accento sulla prospettiva dell'utente all'interno/al centro di un **processo** con l'obiettivo di considerare l'utente non solo un fruitore di servizi, ma anche una preziosa fonte di informazioni riguardo alle proprie esperienze con l'Agenzia o con i suoi partner istituzionali, riguardo alle proprie aspettative e quindi per comprendere a fondo i bisogni dei cittadini e delle cittadine.

Gli obiettivi dell'indagine di **customer satisfaction** sono:

- fornire dei dati significativi sulla soddisfazione dell'utenza;
- individuare e misurare i punti di forza e debolezza dei servizi dell'Agenzia e del processo di fruizione dei servizi offerti anche riguardo ai partner istituzionali (patronati, caaf, distretti);
- ricercare i suggerimenti da parte dell'utente considerandoli come risorsa utile al cambiamento.

In occasione di un workshop svolto in data 5 aprile marzo 2016 ed avuto luogo presso l'Agenzia con il direttore, il vicedirettore e coordinatori/trici delle varie aree dell'Agenzia ci si è focalizzati sull'individuazione della dimensioni di qualità del servizio offerto partendo dall'iter che porta una cittadina o un cittadino dapprima a venire a conoscenza di una prestazione di cui potrebbe usufruire fino al momento della fruizione.



**Figura 1: Fasi del servizio**

Per ognuna delle fasi segnate sono state individuate delle dimensioni di qualità che sono state implementate nel questionario.

### **3 Metodologie a e realizzazione**

#### **3.1 Metodo e piano di campionamento**

L'indagine è stata condotta sulla base di un questionario strutturato che è stato somministrato telefonicamente ad un campione degli utenti. L'impostazione del campione garantisce una accuratezza sufficiente per prestazione.

Il campione stratificato è composto da ca. 1.500 persone che nel corso dell'anno 2015 hanno beneficiato di almeno una prestazione e coloro che si sono visti respingere una domanda di contributo presentata nel medesimo anno o antecedentemente.

La persona target era quella che ha presentato la domanda di prestazione, in alcuni casi non corrisponde alla persona indicata nella banca dati dell'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico.

Le 12 prestazioni oggetto di indagine (suddivise anche in gruppi e sottogruppi utilizzate per l'analisi dei dati) sono:

<i>Codi- ce</i>	<i>Gruppo</i>	<i>Prestazione</i>
Gruppo A – Sostegno alle famiglie		
RFG	Gruppo unico	Assegno al nucleo familiare regionale
LFG		Assegno provinciale al nucleo familiare
FAM		Assegno statale al nucleo familiare
MAT		Assegno statale di maternità
Gruppo B – Pensioni		
LFO+ LFV	Sottogruppo 1	Contributo per la copertura previdenziale dei periodi di cura ai figli
LAO+ LAV		Contributo per la copertura previdenziale dei periodi di cura ai familiari non auto-sufficienti
PVC	Sottogruppo 2	Prosecuzione volontaria della contribuzione previdenziale per casalinghe
SCP		Sostegno alla contribuzione previdenziale coltivatori diretti
CPC		Costituzione di una pensione complementare per casalinghe
LPC	Sottogruppo 3	Pensione per persone casalinghe
Gruppo C – Assegno di cura		
PFL		Assegno di cura
Gruppo D – Invalidi civili		
INV		Invalidi civili

**Tabelle 1: Prestazioni oggetto di indagine e sottogruppi per l'analisi dei dati**

All'interno delle singole prestazioni gli utenti sono stati conteggiati un'unica volta, coloro che hanno presentato più volte la domanda per la stessa prestazione sono stati calcolati una volta sola per prestazione.

L'universo di riferimento è quindi rappresentato dai seguenti casi:

			<i>Numero beneficiari</i>	<i>Numero domande respinte</i>	<i>Tot.</i>
<b>SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE</b>					<b>49.942</b>
<b>1</b>	<b>RFG</b>	<b>Assegno al nucleo familiare regionale</b>	28.911	2.637	31.548
<b>2</b>	<b>LFG</b>	<b>Assegno provinciale al nucleo familiare</b>	15.543	149	15.692
<b>3</b>	<b>FAM</b>	<b>Assegno statale al nucleo familiare</b>	1.770	291	2.061
<b>4</b>	<b>MAT</b>	<b>Assegno statale di maternità</b>	641	0	641
<b>PENSIONI</b>					<b>7.733</b>
<b>5</b>	<b>LFO-LFV</b>	<b>Contributo per la copertura previdenziale dei periodi di cura ai figli</b>	726	0	726
<b>6</b>	<b>LAO-LAV</b>	<b>Contributo per la copertura previdenziale dei periodi di cura ai familiari non autosufficienti</b>	191	0	191
<b>7</b>	<b>PVC</b>	<b>Prosecuzione volontaria della contribuzione previdenziale per casalinghe</b>	65	7	72
<b>8</b>	<b>SCP</b>	<b>Sostegno alla contribuzione previdenziale coltivatori diretti</b>	4.494	7	4.501
<b>9</b>	<b>CPC</b>	<b>Costituzione di una pensione complementare per casalinghe</b>	26	2	28
<b>10</b>	<b>LPC</b>	<b>Pensione per persone casalinghe</b>	2.215	0	2.215
<b>ASSEGNO DI CURA</b>					<b>12.080</b>
<b>11</b>	<b>PFL</b>	<b>Assegno di cura</b>	12.008	72 (55, in quanto 17 decessi)	12.080
<b>INVALIDI CIVILI</b>					<b>6.447</b>
<b>12</b>	<b>INV</b>	<b>Invalidi civili</b>	6.201	246	6.447
<b>TOT.</b>			<b>72.791</b>	<b>3.411</b>	<b>76.202</b>

Tabella 2: Universo dell'indagine – dati 2015

Il piano di campionamento dell'indagine è di tipo stratificato (gli strati sono costituiti dalle domande di prestazione per tipo di prestazioni e per beneficiari/domande respinte) e disproporzionale rispetto al numero di beneficiari/richiedenti e domande respinte. Per ogni cella sono stati estratti casualmente almeno 30 casi (tranne nel caso della prestazione "Costituzione di una pensione complementare per casalinghe" in cui verranno contattate tutte e 26 le utenti). Il piano di campionamento utilizzato garantisce una rappresentatività dell'utenza complessiva, per gruppi di prestazioni e per le singole prestazioni.

L'indagine adotta una procedura di ponderazione dovuta al fatto che il campione estratto era stratificato e disproporzionale e simultaneamente permette di correggere piccole distorsioni casuali del campione rispetto all'universo.

Non rientrano nel campione:

- Assegno di cura: utenti con tutore e utenti residenti nelle case di cura;
- Assegno di cura: persone che vivono in strutture assistenziali;
- Reiezioni prestazioni pensionistiche.

### 3.2 Fase delle interviste

Nel periodo compreso tra il 20.09.2016 e il 19.10.2016 dal laboratorio telefonico di **apollis** a Bolzano sono stati contattati in tutto 2.342 famiglie: i numeri di telefono delle famiglie dei richiedenti di prestazioni sono stati forniti dal committente e alle persone contattate è stata chiesta la collaborazione all'indagine tramite lettera spedita dallo stesso agenzia ASSE prima dell'inizio del sondaggio. Da questi 2.342 contatti sono state realizzate complessivamente 1.504 interviste.

Tra coloro che non hanno partecipato all'indagine i motivi sono stati per: un terzo numeri di telefono sbagliati, un terzo non è stata individuata la persona target, un quinto sono stati i meri rifiuti ed i motivi restanti della non partecipazione sono stati la non intervistabilità della persona target, appuntamento non realizzato oppure altri motivi.

La tabella seguente illustra i dati dell'universo e delle interviste realizzate.

		<i>Numero beneficiari</i>	<i>Numero domande respinte</i>	<i>Totale</i>	<i>Numero interviste beneficiari</i>	<i>Numero interviste reiezioni</i>	<i>Totale interviste</i>
	<b>SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE</b>			<b>49.942</b>			<b>767</b>
<b>1</b>	<b>RFG</b>	28.911	2.637	31.548	217	84	301
<b>2</b>	<b>LFG</b>	15.543	149	15.692	169	51	220
<b>3</b>	<b>FAM</b>	1.770	291	2.061	101	68	169
<b>4</b>	<b>MAT</b>	641	0	641	77	0	77
	<b>PENSIONI</b>			<b>7.733</b>			<b>423</b>
<b>5</b>	<b>LFO-LFV</b>	726	0	726	93	0	93
<b>6</b>	<b>LAO-LAV</b>	191	0	191	59	0	59
<b>7</b>	<b>PVC</b>	65	7	72	34	0	34
<b>8</b>	<b>SCP</b>	4.494	7	4.501	134	0	134
<b>9</b>	<b>CPC</b>	26	2	28	19	0	19
<b>10</b>	<b>LPC</b>	2.215	0	2.215	84	0	84
	<b>ASSEGNO DI CURA</b>			<b>12.080</b>			<b>182</b>
<b>11</b>	<b>PFL</b>	12.008	72 (55 al netto dei decessi)	12.080	162	20	182
	<b>INVALIDI CIVILI</b>			<b>6.447</b>			<b>132</b>
<b>12</b>	<b>INV</b>	6.201	246	6.447	88	44	132
	<b>TOT</b>	<b>72.791</b>	<b>3.411</b>	<b>76.202</b>	<b>1.237</b>	<b>267</b>	<b>1.504</b>

**Tabella 3: Universo e interviste realizzate**

## 4 L'utenza dell'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico

### 4.1 Caratteristiche dell'utenza

L'universo di riferimento di questa indagine è composto dalle richieste di prestazione all'Agenzia sia da parte di coloro che nel corso dell'anno 2015 hanno beneficiato di almeno una prestazione, che di coloro che si sono visti respingere la domanda di contributo presentata nel medesimo anno o antecedentemente. Si tratta complessivamente di più di 76.200 richieste facenti capo a 12 prestazioni che rientrano in quattro gruppi principali (alcune piccole prestazioni gestite dall'Agenzia non rientrano invece nell'oggetto dell'indagine):

- **assegni al nucleo familiare** (4 prestazioni): assegno al nucleo familiare regionale, assegno provinciale al nucleo familiare, assegno statale al nucleo familiare, assegno statale di maternità.
- **interventi previdenziali** (6 prestazioni, 3 sotto-aree):
  - a) contributo per la copertura previdenziale dei periodi di cura ai figli, contributo per la copertura previdenziale dei periodi di cura ai familiari non autosufficienti;
  - b) prosecuzione volontaria della contribuzione previdenziale per casalinghe, sostegno alla contribuzione previdenziale coltivatori diretti, costituzione di una pensione complementare per casalinghe;
  - c) pensione per persone casalinghe.
- **interventi per la non autosufficienza** (1 prestazione): assegno di cura.
- **prestazioni economiche a favore di invalidi civili** (1 prestazione): invalidi civili (ciechi civili e sordi).

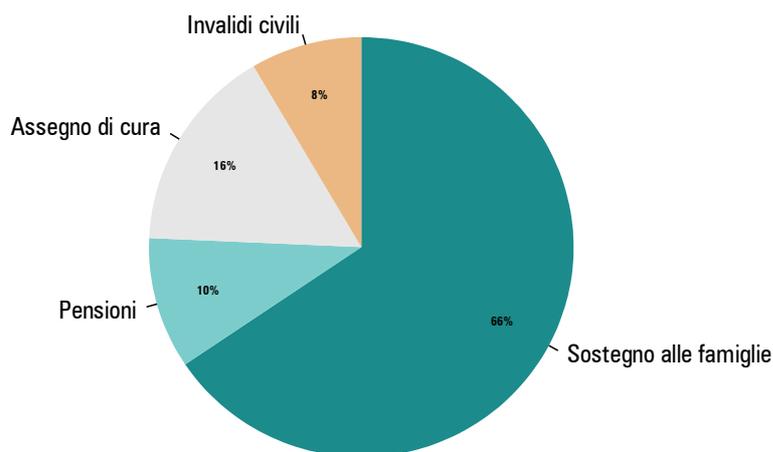
Il grafico 2 riporta la distribuzione percentuale dei gruppi di prestazioni oggetto di indagine: due terzi dei richiedenti hanno fatto domanda di prestazione per almeno una delle prestazioni al nucleo familiare. Gli assegni regionali e provinciali al nucleo rappresentano quasi il 95% delle domande di questo gruppo. I due assegni statali, di maternità e al nucleo familiare hanno invece un ruolo residuale.

Il 10% delle prestazioni considerate sono di utenti delle prestazioni previdenziali: all'interno di questo gruppo rientrano sei prestazioni

di cui le più corpose sono il sostegno alla contribuzione previdenziale ai coltivatori diretti e la pensione per persone casalinghe.

Le prestazioni assegno di cura e invalidità civile rappresentano rispettivamente il 16% e l'8% dell'universo.

### Gruppi



### Grafico 2: Domande per gruppi di prestazioni 2015 – universo

Il 4% dell'universo è composto da domande di prestazione reiterate.

La composizione socio-demografica dell'utenza totale non è conosciuta in quanto parte delle prestazioni sono destinate ai nuclei familiari ed in alcuni casi richiedenti e beneficiari non sono la stessa persona. Inoltre, le persone intervistate non sono sempre coloro che risultano come richiedenti della prestazione. Nella fase delle interviste è stato chiesto di intervistare la persona che ha presentato la domanda di prestazione ma in alcuni casi si trattava non della persona indicata nella banca dati ma di un altro familiare.

I dati sociodemografici che seguono si riferiscono alle persone effettivamente intervistate, i dati sono stati poi ponderati in base alla numerosità delle singole prestazioni.

L'utenza che ha risposto al questionario è prevalentemente femminile (72%) e ci sono utenti di tutte le classi d'età. Ben la metà rientra nella fascia d'età 35-49 anni, l'età media complessiva è di 46 anni.

Il 57% padroneggia al meglio la lingua tedesca, il 31% quella italiana, il 7% più di una lingua e il 2% rispettivamente ladino oppure un'altra lingua.

Il 93% sono cittadini italiani, il 2% ha la nazionalità di uno degli stati dell'UE e il 5% è di nazionalità extra-UE.

La distribuzione territoriale degli utenti comprende tutto il territorio provinciale, il 40% vive in comuni urbani ed il 60% in comuni rurali.

Le prestazioni oggetto di indagine non si rivolgono quindi solo ad un "utente tipo", ma a tanti gruppi diversi di persone con esigenze anche completamente diverse tra loro.

## 5 Risultati principali dell'indagine

L'analisi della soddisfazione della clientela è un elemento chiave per la gestione della qualità delle organizzazioni. Imparare dai clienti significa conoscere meglio la propria azienda. Negli ultimi decenni l'importanza della soddisfazione del cliente è aumentata anche all'interno dell'amministrazione pubblica diventando un fattore propulsivo nell'attività di riforme.

**apollis** misura la soddisfazione della clientela attraverso una serie di metodi validati, in questo caso l'indagine è stata svolta tramite interviste telefoniche. Alla base della misurazione della *customer satisfaction* vi è un modello che deriva dalla psicologia sociale. Tale modello presuppone che la soddisfazione nasca dal confronto che ciascuno di noi opera tra le aspettative e le esperienze reali, il cui risultato ci porta poi alla valutazione di un prodotto o di un servizio.

I risultati di questa indagine sono quindi strettamente collegati alle fasi del processo di erogazione del servizio stesso e così vengono anche presentati in questo report.

### 5.1 Prima fonte di informazioni

Circa un terzo degli utenti sono venuti a conoscenza della prestazione da conoscenti e familiari, un altro terzo è stato informato dai diversi patronati, il 13% da giornali, televisione o radio, il 7% da opuscoli dell'Agenzia e un altro 7% dai distretti socio-sanitari.

Come è venuto/a a conoscenza della prestazione (risposte multiple)

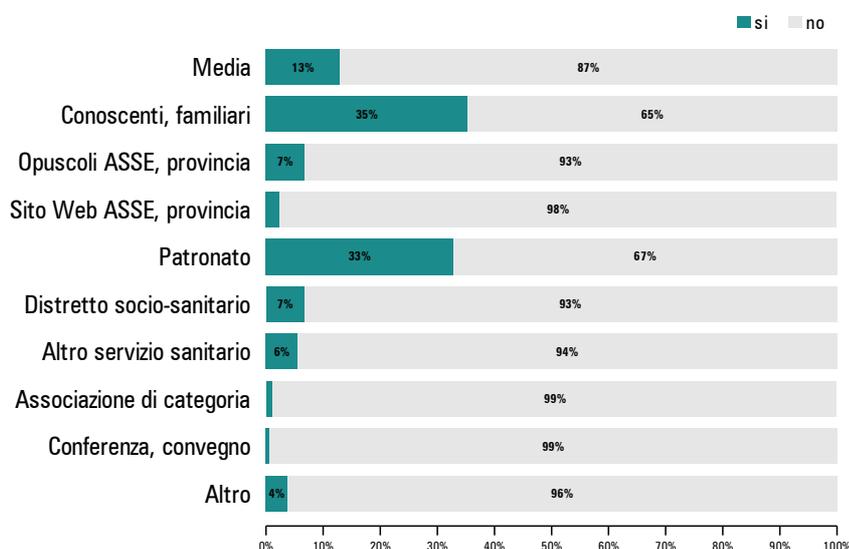


Grafico 3: Prima fonte di informazioni

Le differenze che emergono a seconda del tipo di prestazione di riferimento sono notevoli e vengono approfondite nei paragrafi dedicati alla valutazione dei singoli gruppi di prestazioni.

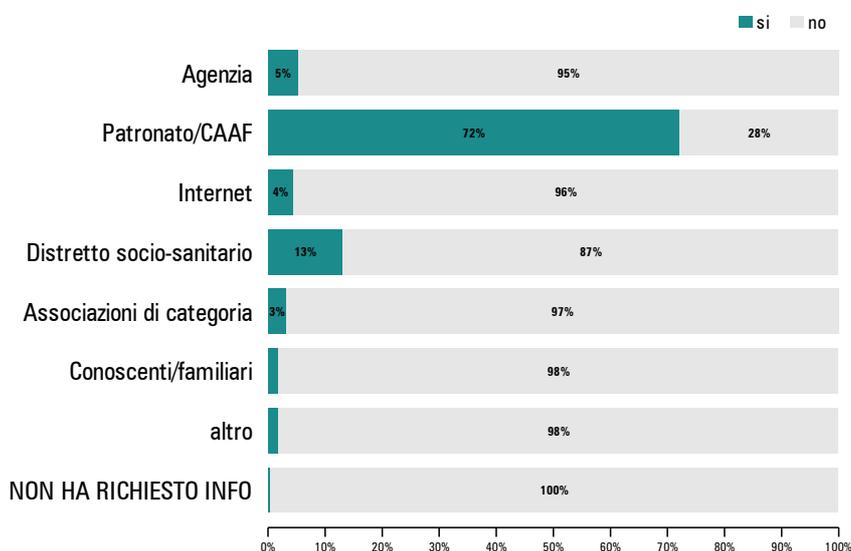
*In generale passaparola e patronati sono i canali che funzionano meglio nell'informare l'utenza.*

## 5.2 Richiesta informazioni e tempestività della presentazione della domanda

Dopo aver sentito parlare per la prima volta di una prestazione potenzialmente rivolta alla propria situazione, è stato chiesto alle utenti e agli utenti dove o a chi si sono rivolti per ricevere maggiori informazioni in merito alla presentazione della domanda.

In questo caso il ruolo predominante è ricoperto dai patronati/CAAF: quasi tre quarti dell'utenza si è rivolta proprio agli sportelli dei patronati (v. grafico 4). A grande distanza seguono i distretti socio-sanitari (13%) e con il 5% l'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico. Internet (4%) e associazioni di categoria (3%) ricoprono in questa fase un ruolo marginale.

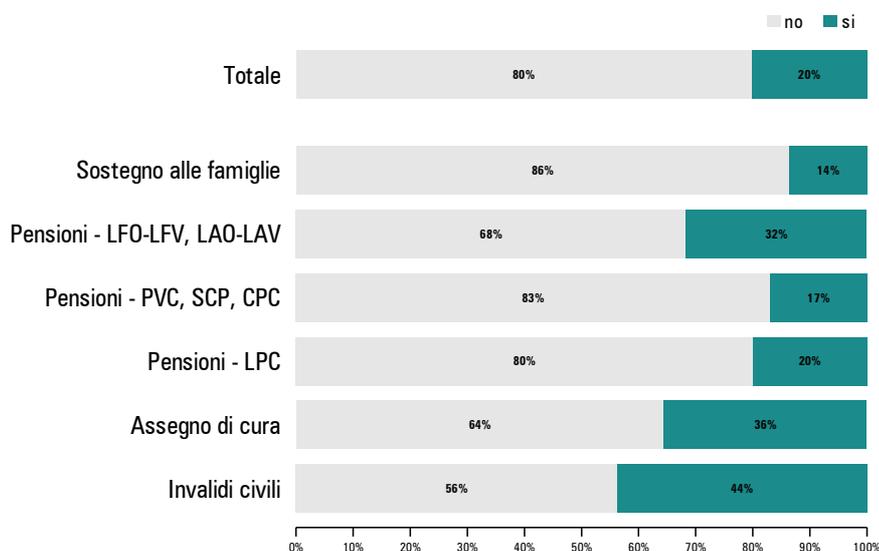
**Dove o a chi si è rivolto/a per ricevere maggiori informazioni? (risposte multiple)**



**Grafico 4: Richiesta di maggiori informazioni**

Mentre per l'80% dell'utenza l'informazione sulla possibilità di godere della prestazione oggetto di indagine è stata tempestiva (v. grafico 5), il 20% degli utenti ritiene di aver presentato la domanda di prestazione in ritardo (in particolare le domande per l'invalideità civile e l'assegno di cura).

### Avrebbe potuto presentare la domanda prima se l'avesse saputo in anticipo?



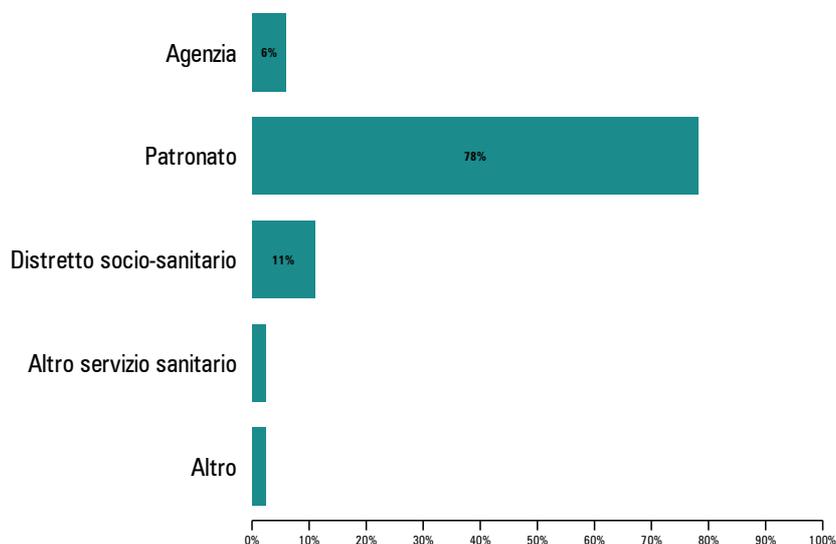
**Grafico 5: Avrebbe potuto presentare la domanda prima per gruppi di prestazioni**

Tra coloro che ritengono di aver presentato la domanda in ritardo, ben il 60% afferma che avrebbe potuto godere della prestazione già più di un anno prima.

*Questa fase si caratterizza dal ruolo predominante dei patronati nell'informare la popolazione sulle prestazioni gestite dall'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico e dal fatto che un quinto dell'utenza ritenga di aver presentato la domanda in ritardo perché non conosceva la prestazione.*

### 5.3 Fase della domanda di prestazione

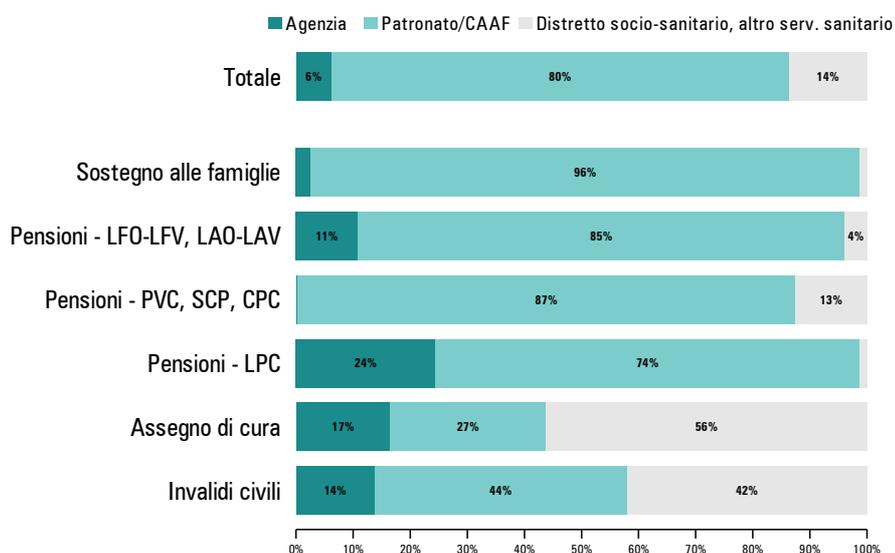
L'analisi dell'iter della fase della domanda di prestazione inizia con l'indicazione del luogo di presentazione della domanda stessa (v. grafico 6): qui si nota che ben il 78% dell'utenza l'ha presentata ad un patronato, l'11% ad un distretto socio-sanitario, il 6% presso l'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico e rispettivamente il 2% presso un altro servizio sanitario o presso un altro servizio (alcune persone hanno dichiarato di essere stati contattati da operatori di servizi socio-sanitari venuti direttamente a casa, altri hanno nominato la Regione oppure la banca o il commercialista).

**Dove ha presentato la domanda?****Grafico 6: Ente presentazione domanda**

L'ente presso cui è stata presentata la domanda si differenzia molto per tipo di prestazione (v. grafico 7): mentre le prestazioni al nucleo familiare vengono gestite quasi unicamente dai patronati così come più dell'80% delle prestazioni pensionistiche (con l'eccezione della pensione per casalinghe), le domande degli assegni di cura vengono presentate soprattutto presso i distretti o altri servizi socio-sanitari<sup>1</sup> e quelle per l'invalidità civile si dividono in percentuale quasi uguale tra patronato e distretto socio-sanitario.

<sup>1</sup> Per questo grafico la variabile "Ente presentazione domanda" è stata ricodificata in tre sole risposte valide: Agenzia, Patronato e distretto socio-sanitario comprensivo anche delle risposte "altri servizi sanitari". La risposta altro è stata segnata come mancante.

### Ente presentazione domanda



**Grafico 7: Luogo presentazione domanda per gruppi di prestazioni**

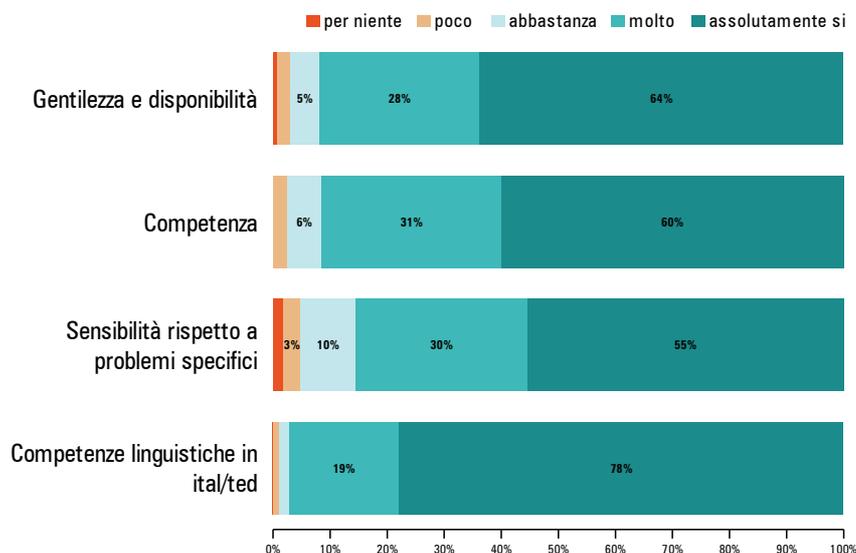
Le dimensioni della soddisfazione prese in analisi in questa fase sono:

- **accessibilità:** facilità e velocità nel raggiungere gli uffici ed accedere ai servizi;
- **adeguatezza delle informazioni** ricevute dall'ente presso cui è stata presentata la domanda: chiarezza e completezza delle informazioni;
- **adeguatezza informazioni pagina web:** chiarezza e completezza delle informazioni;
- **personale:** competenze, cortesia e credibilità del personale;
- **modulistica:** chiarezza moduli.

È importante tenere presente che le valutazioni fornite durante le interviste si riferiscono all'ente in cui è stata presentata la domanda di prestazione.

La dimensione che riceve i giudizi migliori è quella relativa al **personale**. Gli utenti dovevano valutare gli operatori e le operatrici degli uffici e degli sportelli dell'ente presso cui avevano presentato la domanda: tre degli aspetti considerati, gentilezza e disponibilità, competenza e capacità linguistiche raggiungono risultati eccellenti (v. grafico 8) con percentuali superiori al 90% di persone che si dicono assolutamente o quanto meno molto soddisfatte.

### Valutazione del personale



**Grafico 8: Valutazione del personale**

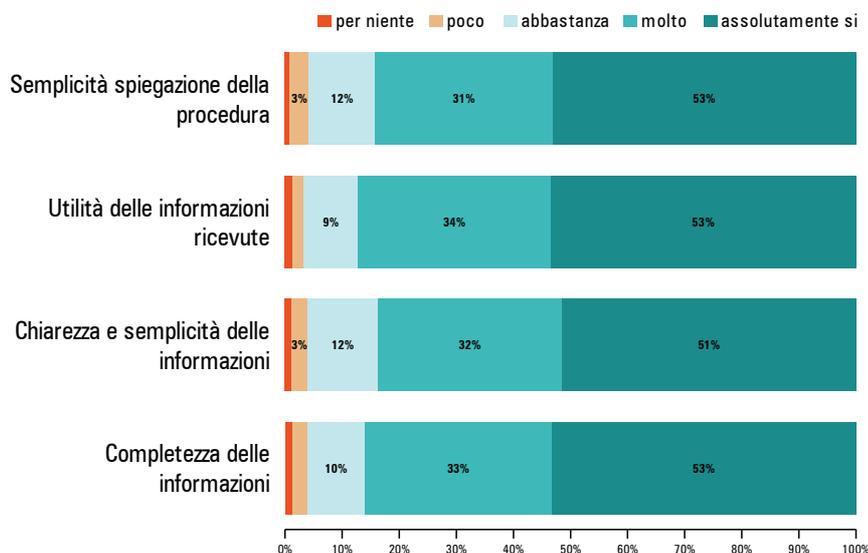
L'aspetto della sensibilità del personale rispetto a problemi specifici dell'utenza è l'unico che evidenzia qualche criticità: in alcuni casi le persone intervistate avrebbero desiderato maggiore empatia e comprensione dagli operatori rispetto alla propria situazione. Alcuni esempi tratti dalle risposte aperte spiegano meglio cosa intendono le persone intervistate:

*“Die vom Außendienst sind zu oberflächlich und die Visite wird zu schnell gemacht, sie gehen wenig auf die Problematik des Pflegefalls ein (Pflegegeld wurde zurückgestuft).”*

*“Il personale del distretto socio-sanitario non era tanto competente e sensibile per i problemi che avevo.”*

Le due dimensioni valutate in modo intermedio sono l'adeguatezza delle informazioni e l'accessibilità. Gli indicatori singoli della dimensione sull'**adeguatezza delle informazioni** ricevono tutti giudizi piuttosto simili con una percentuale di “molto” e di “assolutamente soddisfatti” che raggiunge l'85% circa (v. grafico 9).

### Valutazione dell'adeguatezza delle informazioni

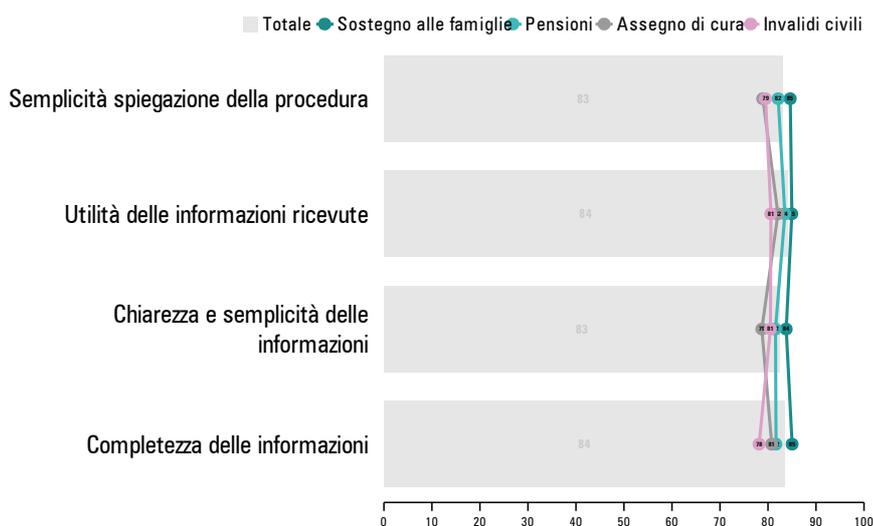


**Grafico 9: Valutazione dell'adeguatezza delle informazioni**

Gli utenti delle prestazioni al nucleo familiari e delle prestazioni pensionistiche valutano questi aspetti mediamente in modo migliore degli utenti dell'assegno di cura e dell'invalità civile (v. grafico 10). I valori medi sono comunque ad un livello alto per tutte e quattro le macro-aree di prestazioni.

### Valutazione dell'adeguatezza delle informazioni

medie da 0=per niente a 100=assolutamente sì

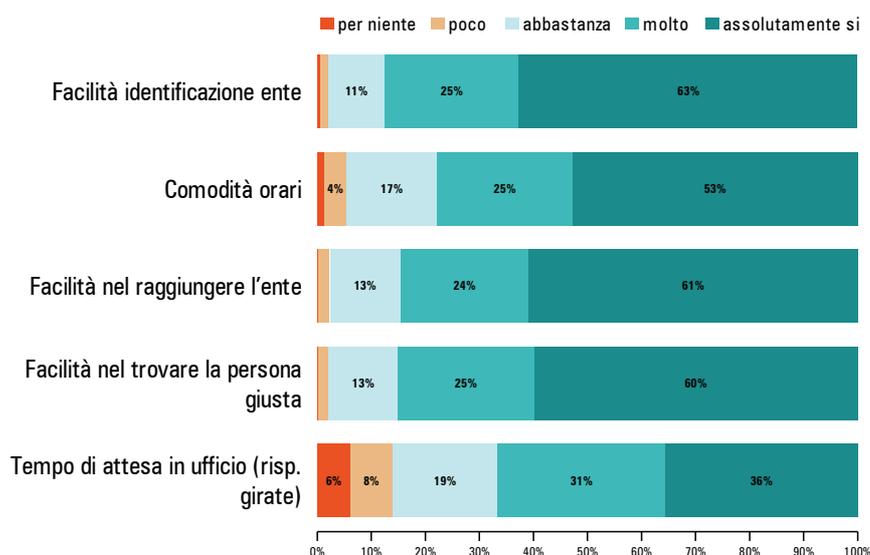


**Grafico 10: Valutazione dell'adeguatezza delle informazioni per macro-aree**

Gli indicatori relativi all'**accessibilità**, quindi delle modalità di accesso al servizio, variano maggiormente raccogliendo giudizi molto alti così come altri molto più bassi (v. grafico 11).

Gli aspetti migliori sono la facilità di identificazione e della raggiungibilità dell'ente nonché il trovare la persona giusta. L'aspetto valutato leggermente peggiore è quello del tempo di attesa in ufficio.

**Valutazione della facilità e velocità nel raggiungere gli uffici**

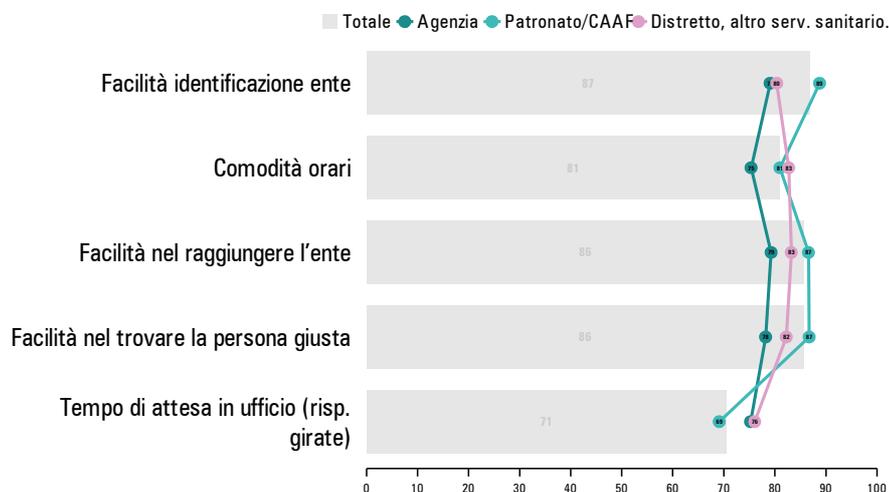


**Grafico 11: Valutazione dell'accessibilità degli uffici**

Emergono delle differenze di valutazione rispetto all'ente presso il quale è stata presentata la domanda di prestazione. Solitamente i patronati raggiungono valutazioni intermedie leggermente migliori (grafico 12). Le differenze descrivono una tendenza ma non sono significative a livello statistico.

### Valutazione della facilità e velocità nel raggiungere gli uffici per ente presentazione domanda

medie da 0=per niente a 100=assolutamente

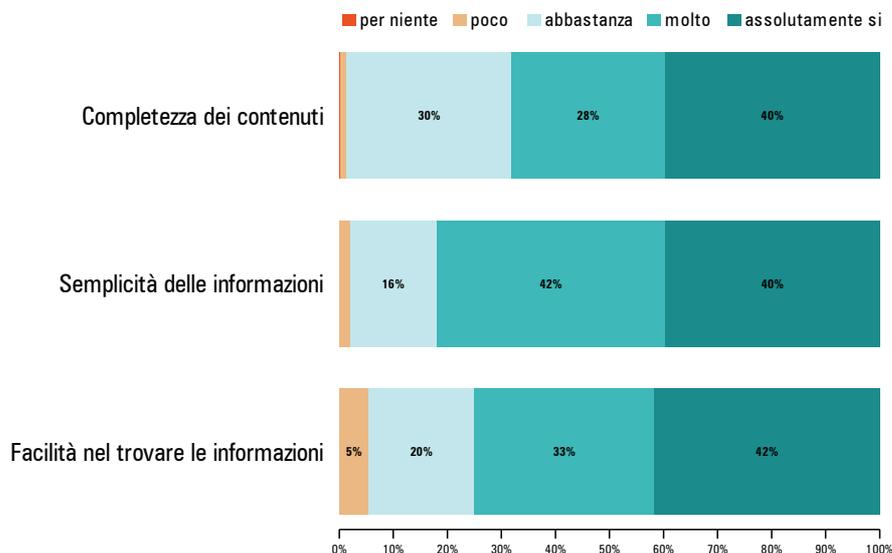


**Grafico 12: Valutazione dell'accessibilità per ente presentazione domanda**

Le due dimensioni che ricevono giudizi medi più bassi, ma che si attestano sempre a livelli buoni, sono l'adeguatezza delle informazioni della pagina WEB dell'Agenzia e la chiarezza dei moduli da compilare.

Le domande relative alla pagina WEB dell'Agenzia sono state poste solo a coloro che la pagina l'hanno effettivamente consultata e cioè si parla del 12% del campione. Le informazioni sulla pagina WEB risultano per gli utenti complessivamente semplici da capire ma quasi un utente su tre giudica le informazioni reperibili sulla pagina web solo "abbastanza" complete o meno (v. grafico 13).

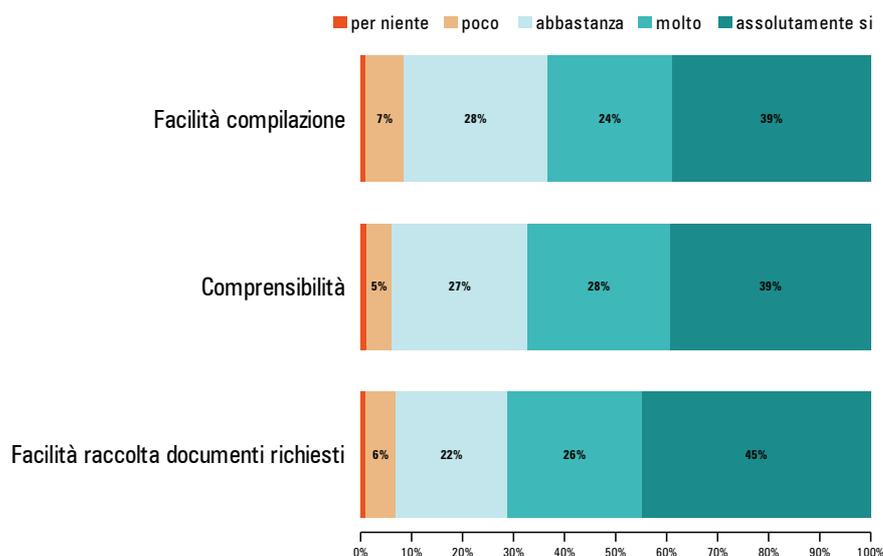
**Valutazione delle informazioni della pagina WEB dell'Agenzia**



**Grafico 13: Valutazione della pagina WEB dell'Agenzia**

La dimensione sulla chiarezza dei **moduli** raggiunge invece un valore medio inferiore alle altre dimensioni con risposte “abbastanza” o “poco soddisfatto/a” decisamente più frequenti (v. grafico 14). L'aspetto più difficile risulta la compilazione e la comprensibilità dei moduli. Per quanto riguarda la facilità/difficoltà della compilazione, si registra il numero più alto di risposte mancanti: infatti ben il 20% delle persone intervistate non è stato/a in grado di rispondere a questa domanda.

**Valutazione della chiarezza dei moduli da compilare**

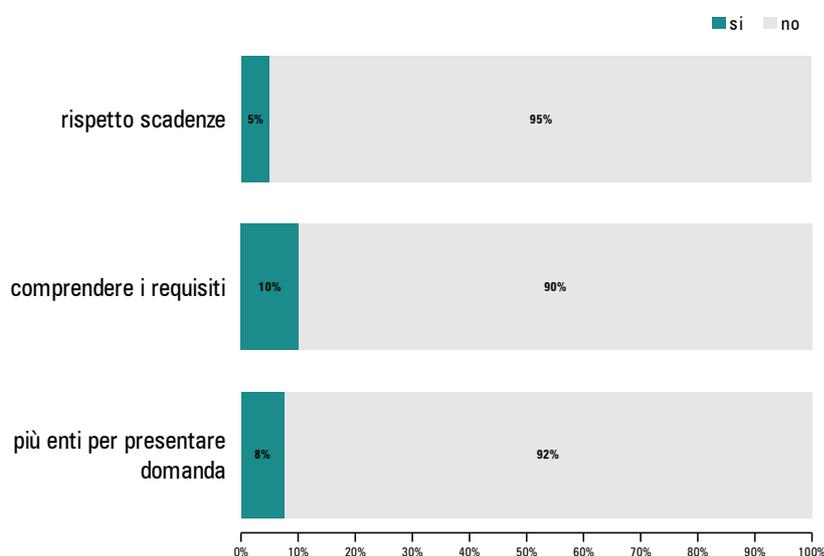


**Grafico 14: Valutazione della modulistica**

Eventuali difficoltà nella fase della presentazione della domanda sono state rilevate con una domanda specifica. Il risultato emerso è indicato nel grafico sottostante: le due difficoltà più frequenti emerse sono state :

- comprendere i requisiti d'accesso alla prestazione: 10% dei casi complessivi, ma ben un quarto delle reiezioni;
- la produzione della documentazione necessaria che richiede la visita a più enti: l'8% dei casi complessivi ed il 16% dei richiedenti l'invalidità civile.

#### Difficoltà nel presentare la domanda



**Grafico 15: Eventuali difficoltà sorte nella fase di presentazione della domanda**

Il 7% delle persone intervistate ha voluto anche esprimere alcune difficoltà emerse in questa fase<sup>2</sup>: la maggior parte si riferiscono ai criteri definiti dalla legge che regolano l'accesso alle prestazioni (36 persone), seguono problemi inerenti l'inadeguatezza delle informazioni ricevute, vari problemi insorti con gli operatori degli sportelli e uffici e problemi di accessibilità agli uffici.

<sup>2</sup> Risposte multiple.

	<b>Numero risposte</b>
Problemi nel comprendere i requisiti di accesso alle prestazioni	36
Problemi con l'adeguatezza delle informazioni	28
Problemi col personale	26
Problemi di accessibilità agli uffici	16
Problemi nella capacità di risposta degli enti	10
Problemi con i moduli da compilare/presentare	8
Problemi nel rispettare le scadenze	7
Altro	15
<b>Totale risposte multiple (113 persone, 146 risposte)</b>	<b>146</b>
NESSUNA RISPOSTA	1.391

**Tabella 4: Codifica risposte aperte su (eventuali) altre difficoltà**

*Il giudizio che emerge nella fase della presentazione della domanda è generalmente positivo: il giudizio complessivo si conferma in misura pressoché uguale tra tutti i diversi enti. L'analisi del luogo di presentazione della domanda rispetto alla valutazione delle singole dimensioni evidenzia delle piccole differenze (solitamente a favore dei patronati) ma non emergono differenze significative a livello statistico.*

*I punti di forza di questa fase sono:*

- *personale preparato e cordiale*
- *informazioni complete e semplici da capire.*

*I punti di debolezza sono:*

- *chiarezza dei moduli da compilare.*

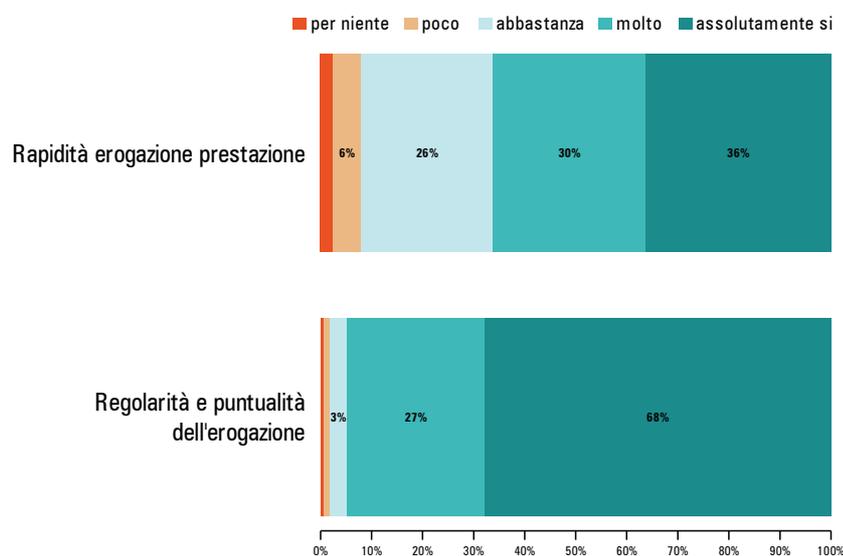
#### **5.4 Fase dell'erogazione della prestazione**

La fase dell'erogazione della prestazione da parte dell'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico è stata analizzata con l'ausilio di due indicatori: i tempi di attesa per ricevere la prestazione e la regolarità e puntualità dell'erogazione della prestazione stessa<sup>3</sup> (grafico 16). Quest'ultimo punto è valutato in modo positivo quasi all'unanimità. Un terzo delle persone intervistate si reputa invece solo abbastanza o poco/per niente soddisfatto dei tempi di attesa

<sup>3</sup> Domande poste solo ai beneficiari delle prestazioni.

per ricevere la prestazione (in particolare gli utenti delle prestazioni pensionistiche).

#### Valutazione dell'erogazione della prestazione

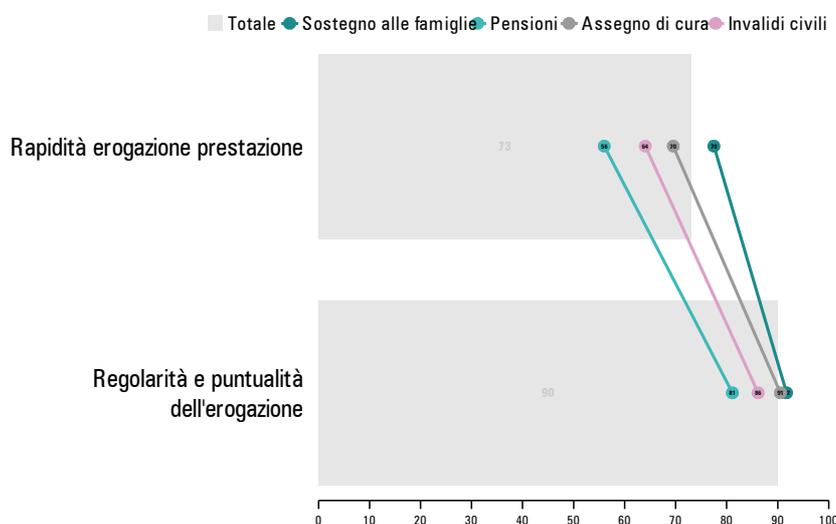


**Grafico 16: Valutazione dell'erogazione della prestazione**

I più soddisfatti di entrambi gli aspetti sono i/le beneficiari/e degli assegni al nucleo seguiti da quelli dell'assegno di cura. Coloro che ricevono l'invalidità civile o una delle varie prestazioni pensionistiche ritengono in modo più frequente degli altri che i tempi di attesa per ricevere la prestazione siano lunghi e che il pagamento avvenga in modo irregolare: si tratta in particolare delle prestazioni LFO-LFV (contributo per la cura previdenziale dei periodi di cura ai figli) e CPC (pensione complementare per casalinghe).

**Valutazione dell'erogazione della prestazione**

medie da 0=per niente a 100=assolutamente si



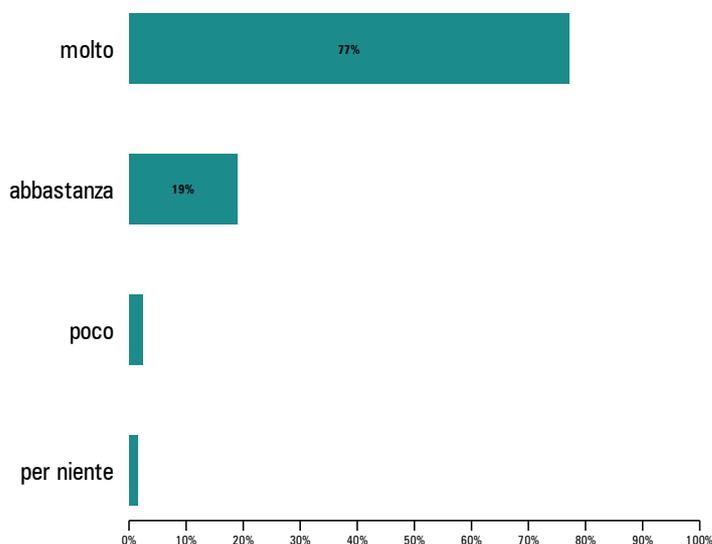
**Grafico 17: Valutazione dell'erogazione della prestazione per macro-aree**

**5.4.1 Comunicazione con l'Agenzia**

A recarsi personalmente o telefonicamente agli uffici dell'Agenzia è stato meno di un quinto degli utenti che lo ha fatto dopo aver ricevuto la prestazione oppure dopo aver ricevuto la comunicazione che la propria domanda era stata respinta.

Tra coloro che hanno avuto esperienze dirette con l'Agenzia, quasi la totalità ha affermato che la comunicazione ha funzionato in modo soddisfacente (somma delle risposte "molto" e "abbastanza").

**La comunicazione con l'Agenzia ha funzionato in modo soddisfacente?**



**Grafico 18: Valutazione della comunicazione con l'Agenzia**

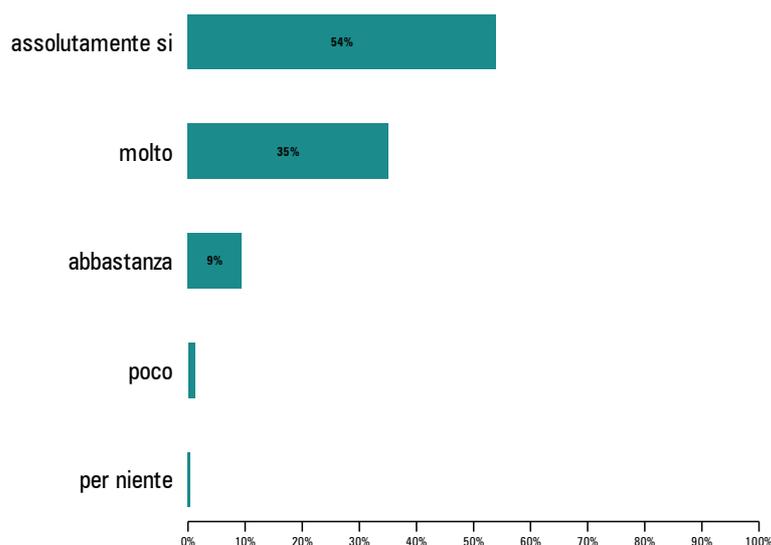
Per capire meglio i (pochi) motivi di insoddisfazione dell'utenza rispetto alle modalità di comunicazione con l'Agenzia, si riportano di seguito alcuni esempi di risposte che rendono l'idea del ventaglio di tematiche menzionate:

- *“perché non erano informati e non mi hanno informato che non avevo preso la prestazione e ho dovuto informarmi da solo”;*
- *“non venivo ascoltata e mi veniva risposto in maniera sgarbata”;*
- *“non ho ricevuto le informazioni che volevo”;*
- *“forse non vogliono capire le mie esigenze”.*

#### 5.4.2 Soddisfazione complessiva nei confronti del servizio dell'Agenzia

Un indicatore centrale della soddisfazione è quello sulla soddisfazione complessiva rispetto al servizio fornito dall'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico. Questa domanda è stata posta a tutti gli utenti intervistati: il risultato è che quasi il 90% dell'utenza intervistata ritiene che il servizio sia assolutamente/molto soddisfacente (v. grafico 19).

**Soddisfazione complessiva nei confronti dei servizi forniti dall'Agenzia**



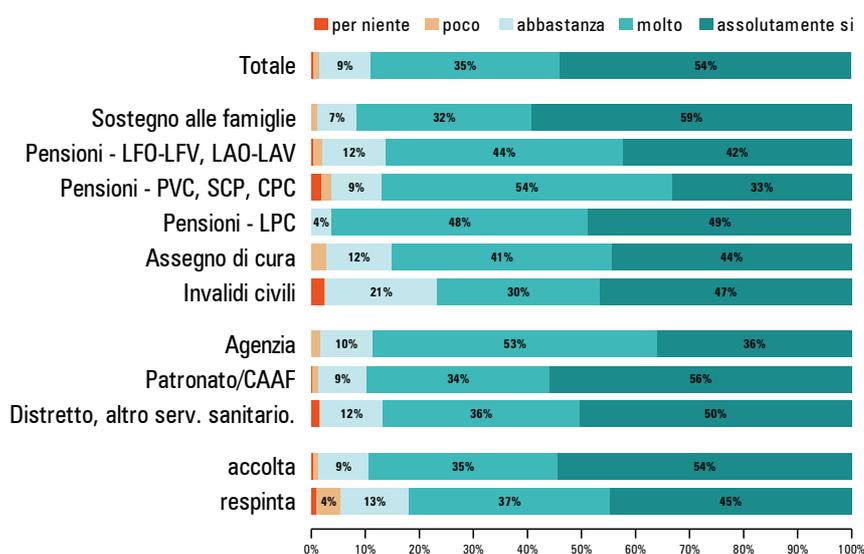
**Grafico 19: Soddisfazione complessiva**

Le persone maggiormente soddisfatte sono i/le beneficiari/e delle prestazioni al nucleo familiare (v. grafico 20) e delle pensioni per persone casalinghe – LPC, quelle meno soddisfatte sono invece i

perceptor di invalidità civile (quasi un quarto si reputa abbastanza oppure meno soddisfatto).

Le differenze della soddisfazione complessiva rispetto al servizio fornito dall'Agenzia tra coloro che hanno beneficiato della prestazione e tra coloro che invece non l'hanno ricevuta non sono grandi: chi riceve la prestazione è più soddisfatto ma anche chi non la riceve riconosce comunque il buon operato dell'Agenzia.

**Il servizio fornito dall'Agenzia è complessivamente soddisfacente**



**Grafico 20: Soddisfazione complessiva per prestazione, ente e status accettazione domanda**

**5.4.3 Approfondimento: correlazioni con la soddisfazione complessiva**

Per capire l'importanza dei vari indicatori sulla soddisfazione complessiva è stato utilizzato il coefficiente di Spearman, si tratta di un coefficiente di correlazione in grado di quantificare il grado di concordanza tra due variabili. L'entità della correlazione fra ciascun indicatore e la soddisfazione generale degli utenti riflette l'importanza e il contributo di ciascun indicatore della qualità nel raggiungere un buon livello di soddisfazione complessiva. Tanto più elevato è l'indice di correlazione, tanto più quel determinato indicatore è importante per soddisfare i clienti.

Gli aspetti che correlano maggiormente con la soddisfazione complessiva e che quindi condizionano maggiormente il giudizio sulla soddisfazione complessiva, sia in modo positivo che negativo sono illustrati nella tabella seguente:

	<i>Coefficiente di correlazione con la soddisfazione complessiva</i>
Completezza delle informazioni	0,48
Competenza del personale	0,41
Informazioni chiare e semplici da capire	0,40
Utilità delle informazioni ricevute	0,40

**Tabella 5: Aspetti che correlano maggiormente con la soddisfazione complessiva**

Gli aspetti che correlano in modo intermedio sono:

	<i>Coefficiente di correlazione con la soddisfazione complessiva</i>
Sensibilità rispetto problemi specifici	0,39
Erogazione prestazione avviene in modo regolare/puntuale	0,38
Comprensibilità moduli	0,38
Facilità nel trovare la persona giusta	0,37
Facilità identificazione ente	0,34
Tempi di attesa per ricevere la prestazione	0,33
Facilità compilazione moduli	0,32

**Tabella 6: Aspetti che correlano in modo intermedio**

Gli aspetti che correlano meno e che quindi sia se vengono valutati bene che in modo negativo non vanno ad influenzare il voto generale sono invece:

	<i>Coefficiente di correlazione con la soddisfazione complessiva</i>
I tempi di attesa in ufficio	0,06
La completezza della pagina WEB	0,11
Semplicità delle informazioni sulla pagina Web	0,14

**Tabella 7: Aspetti che correlano meno con la soddisfazione complessiva**

*Dall'analisi dei dati emergono alcuni aspetti che influenzano più di altri il giudizio complessivo dell'Agenzia, ai fini dell'analisi di customer satisfaction è importante impostare per questi aspetti una strategia finalizzata al mantenimento dell'attuale situazione.*

#### 5.4.4 Proposte di miglioramento

Sono state 158 le persone che hanno risposto alla domanda su eventuali proposte di miglioramento concrete riguardo all'iter dalla presentazione della domanda all'erogazione della prestazione. I tre aspetti più nominati sono: miglioramento delle informazioni ricevute, diminuzione della burocrazia e osservazioni sui criteri di accesso alla prestazione regolati dalla legge (tabella 8).

	<b>Numero risposte</b>
Maggiori informazioni, spiegare meglio	37
Diminuire la burocrazia	35
Migliorare le leggi: limiti di reddito, graduatorie, requisiti di accesso	27
Pagamento puntuale e regolare	20
Personale più gentile e sensibile	14
Comunicazioni	12
Diminuire i tempi di attesa: in ufficio e per ricevere la prestazione	11
Digitalizzazione	9
Non dover recarsi in sedi diverse per presentare la domanda	8
Orari di apertura uffici	6
Altro	7
<b>Totale risposte multiple (158 persone, 186 risposte)</b>	<b>186</b>
NESSUNA RISPOSTA (incl. reiezioni)	1.346

**Tabella 8: Proposte di miglioramento riguardo all'iter**

Nella categoria "maggiori informazioni, spiegare meglio" rientrano la maggior parte dei contributi degli utenti, si riportano di seguito un paio di risposte:

*"war nicht informiert dass ich pensionversichert sein kann wenn ich die Mutter gepflegt habe, habe diese Information nirgends erhalten, nur zufällig durch eine Nachbarin";*

*"alla famiglia di un nuovo nato che arrivi una lettera tempestivamente che informi sulle possibilità di sostegno al nucleo familiare".*

Tra i 35 contributi che auspicano una diminuzione della burocrazia si riportano come esempi:

*"ci sono troppi documenti da presentare da parte del padre dei propri figli, specialmente in situazioni di separazione";*

*"dass man weniger Papiere einreichen muss. Ich muss jedes Jahr die selben Papiere einreichen, weil bestimmte Papiere ändern sich ja nicht".*

Tra i 27 contributi sul miglioramento di leggi (limiti di reddito, graduatorie, requisiti di accesso) si è scelto:

*"dass es nicht so viele verschiedene Arten von Familiengeld geben sollte, es sollte alles eins gemacht werden".*

Le altre osservazioni sono state nominate un po' meno, tra queste ci sono proposte che fanno riferimento a "Pagamento puntuale e regolare", "Personale più gentile e sensibile", "Diminuire i tempi di attesa: in ufficio e per ricevere la prestazione" e di migliorare la "Digitalizzazione delle procedure".

## 5.5 Breve confronto con uno studio del 2004

Nel 2004 **apollis** ha svolto un'indagine di *customer satisfaction* tra gli/le utenti di un pacchetto di prestazioni di previdenza integrativa e di assicurazioni sociali gestite dall'Ufficio previdenza ed assicurazioni sociali della Provincia di Bolzano e finanziate dalla Regione Trentino-Alto Adige.<sup>4</sup>

Risulta difficile fare confronti con l'indagine svolta dodici anni fa. In questi anni ci sono stati tanti cambiamenti: c'è stata la fusione dell'Ufficio previdenza ed assicurazioni sociali con il settore degli invalidi civili, dell'Ufficio per persone con handicap della Ripartizione famiglia e politiche sociali nella nuova Agenzia ASSE e sono state istituite nuove prestazioni importanti, come l'assegno di cura e l'assegno provinciale al nucleo familiare.

Nonostante queste premesse e differenze metodologiche delle due indagini ci sono degli elementi degni di nota: innanzitutto emergono delle similitudini sul grado della soddisfazione complessiva che risulta elevato in entrambe le rilevazioni.

In entrambi gli studi tra gli aspetti più importanti risulta la competenza del personale e degli operatori ed il meno soddisfacente quello relativo alla compilazione dei moduli.

Un cambiamento positivo è quello della valutazione delle informazioni ricevute: qui il risultato è migliorato negli anni.

## 6 Conclusioni

### 6.1 L'indagine

L'analisi della soddisfazione della clientela è un elemento chiave per la gestione della qualità delle organizzazioni. Negli ultimi decenni l'importanza della soddisfazione del cliente è aumentata anche all'interno dell'amministrazione pubblica diventando un fattore propulsivo nell'attività di riforme.

L'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico ha commissionato ad **apollis** uno studio di *customer satisfaction* della propria utenza circa le modalità di erogazione delle prestazioni principali.

Sono state considerate tutte le persone che nel corso dell'anno 2015 hanno beneficiato di almeno una prestazione e coloro che si sono visti respingere una domanda di contributo presentata nel medesimo anno o in un periodo antecedente.

L'indagine è stata condotta sulla base di un questionario strutturato somministrato telefonicamente, nel periodo compreso tra il 20.09.2016 e il 19.10.2016 dal laboratorio telefonico di **apollis** a Bolzano, e sono state realizzate 1.504 interviste. Il campione è stato estratto in modo stratificato e disproporzionale affinché anche le prestazioni con un bacino di utenza limitato potessero essere rappresentate adeguatamente.

### 6.2 Risultati principali dell'indagine

Analizzando l'iter che porta l'utente dal venire a conoscenza della possibilità di richiedere una prestazione sociale fino all'erogazione, il primo elemento di studio è stato il canale informativo.

Dai risultati emerge che i canali che divulgano maggiormente informazioni sull'esistenza delle prestazioni dell'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico sono i patronati ed il passaparola di amici e conoscenti (anche se ci sono differenze tra prestazioni). Nel momento in cui gli utenti decidono di richiedere informazioni concrete sulle prestazioni oppure nel momento di presentarne la domanda, il ruolo dei patronati/CAAF emerge in maniera predominante sugli altri, in quanto sono di gran lunga l'ente più utilizzato. Dai risultati emerge anche una parte consistente dell'utenza, pari ad un quinto, che ritiene di aver ricevuto solo con ritardo l'informazione e che quindi si sente di aver perso una parte di contributi spettanti.

Passando in rassegna la fase della presentazione della domanda, questa ottiene valutazioni molto buone in riferimento al personale.

Dalle indagini di *customer satisfaction* emerge spesso il ruolo fondamentale del personale in relazione alla soddisfazione complessiva. Anche in questo caso si conferma l'importanza dei dipendenti nella valutazione del gradimento del servizio: per l'utente dell'ASSE il personale risulta "competente", "cordiale" e possiede ottime "competenze linguistiche" (italiane e tedesche). Questo giudizio si distribuisce in modo quasi uniforme tra Agenzia, patronati, distretti e gli altri servizi presso cui è possibile presentare le domande di prestazione. Se la "competenza e la cortesia del personale" così come la "completezza e semplicità delle informazioni fornite" sono in cima alle classifiche di gradimento, la "facilità di compilazione dei moduli" ed i "tempi di attesa in ufficio" si trovano rispettivamente al penultimo e all'ultimo posto.

La fase dell'erogazione della prestazione comprende gli aspetti relativi alla regolarità del pagamento, ai tempi di attesa, alle comunicazioni con l'Agenzia e infine la soddisfazione complessiva. Gli utenti sono molto soddisfatti della regolarità con cui ricevono il pagamento e meno se interrogati sui tempi di attesa per ricevere alcuni tipi di prestazioni: se si guarda nello specifico si nota che sono gli utenti delle prestazioni pensionistiche ad essere i meno contenti dell'attesa. Non ci sono difficoltà nell'aspetto della comunicazione tra l'utente e l'Agenzia: la quasi totalità degli utenti che ha avuto contatti diretti con l'Agenzia, infatti, ha dichiarato di essere decisamente soddisfatta di come si è svolta l'interazione. L'ultimo indicatore che riassume la soddisfazione dei singoli elementi in una soddisfazione complessiva del servizio fornito dall'ASSE ottiene risultati eccellenti: quasi il 90% dell'utenza intervistata ritiene che il servizio fornito sia "assolutamente" oppure "molto soddisfacente".

*Sintetizzando quanto fin qui riportato, si può certamente affermare che il gradimento dell'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico della Provincia di Bolzano da parte della sua utenza si attesta ad un ottimo livello riconosciuto dalla quasi totalità degli intervistati, siano essi beneficiari/richiedenti ma anche da parte di chi non riceve la prestazione per mancanza di requisiti. Il risultato positivo si distribuisce su molti indicatori e quello che emerge è un quadro di parità di trattamento tra i diversi utenti delle differenti prestazioni. Non si evincono differenze sostanziali di valutazione tra i gruppi socio-demografici mentre le differenze maggiori si riscontrano tra i dodici tipi di prestazione. Questo è un risultato importante che contraddistingue il buon servizio fornito dall'Agenzia e dai suoi partner istituzionali alla sua utenza.*

*Di fronte a questi risultati il compito dell'Agenzia diventa quindi di mantenere questi elevati livelli di soddisfazione della propria utenza e aggiustare le piccole criticità emerse.*