

## RIDISEGNARE I SERVIZI PUBBLICI NEL POST-COVID

Risultati della ricerca qualitativa.



Università  
Bocconi

DONDENA  
Carlo F. Dondena Center  
for Research on Social Dynamics  
and Public Policy

**Greta Nasi**

16 Giugno 2021

# Agenda

- 1 Obiettivi dell'analisi**
- 2 Metodo e campione**
- 3 Le priorità rispetto ai servizi**
- 4 Valutare aspettative e soddisfazione nel tempo (pre-Covid; post-Covid)**
  - Focus su CIE, Tari e Pass auto
- 5 Modalità di accesso al servizio**



**Università  
Bocconi**

**DONDENA**  
Carlo F. Dondena Center  
for Research on Social Dynamics  
and Public Policy

# Obiettivi dell'analisi

- Identificare le priorità nei servizi individuati
- Valutare aspettative e soddisfazione nel tempo (percezione senza fruire del servizio; pre-Covid; post-Covid)
  - Focus su CIE, Tari e Pass auto
- Modalità di accesso al servizio
- Fase II (in corso) approfondimento e co-design per il ridisegno dei servizi



**Università  
Bocconi**

**DONDENA**  
Carlo F. Dondena Center  
for Research on Social Dynamics  
and Public Policy

# Campione

	Milano	Italia
	<b><i>N = 253</i></b>	<b><i>N = 1959</i></b>
<b>Genere</b>		
Uomo	117 (54%)	919 (47%)
Donna	136 (46%)	1040 (53%)
<b>Fasce d'età</b>		
18-24	57 (23%)	303 (15%)
25-34	65 (26%)	380 (19%)
35-49	100 (40%)	778 (40%)
50-64	29 (11%)	437 (22%)
65 anni o più	2 (1%)	61 (3%)
<b>Titolo di studio</b>		
Scuole medie o titolo inferiore	9 (4%)	240 (12%)
Diploma (Liceo / Istituto tecnico o professionale)	79 (31%)	1048 (54%)
Laurea o titolo post-laurea	165 (65%)	671 (34%)



Università  
Bocconi

DONDENA  
Carlo F. Dondena Center  
for Research on Social Dynamics  
and Public Policy

# Rispondenti e servizi pubblici

	Milano	Italia
	<i>N = 253</i>	<i>N = 1959</i>
<b>Anagrafe (CIE)</b>		
Mai utilizzato	72 (28%)	800 (41%)
Utilizzato (pre-pandemia)	88 (35%)	652 (33%)
Utilizzato (post-pandemia)	93 (37%)	507 (26%)
<b>Pagamento TARI</b>		
Mai utilizzato	26 (10%)	189 (10%)
Utilizzato (pre-pandemia)	35 (14%)	236 (12%)
Utilizzato (post-pandemia)	192 (76%)	1534 (78%)
<b>Pass auto</b>		
Mai utilizzato	36 (14%)	1543 (79%)
Utilizzato (pre-pandemia)	102 (41%)	114 (6%)
Utilizzato (post-pandemia)	115 (45%)	302 (15%)

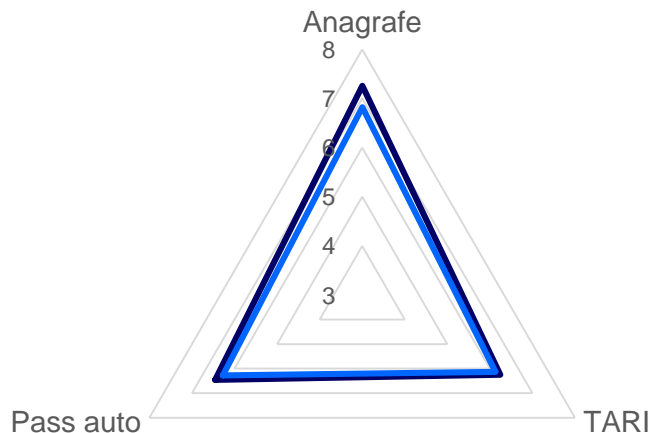


Università  
Bocconi

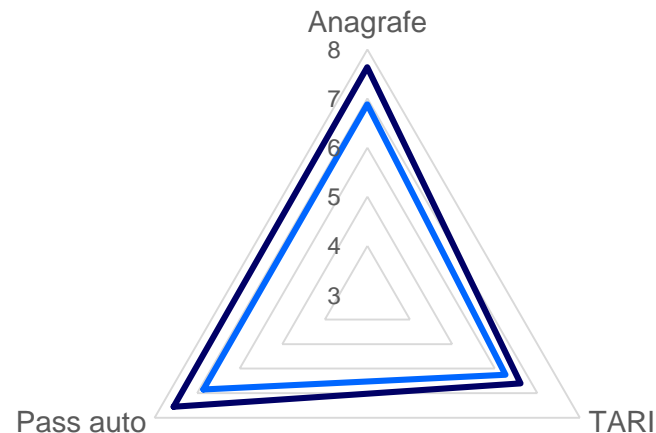
DONDENA  
Carlo F. Dondena Center  
for Research on Social Dynamics  
and Public Policy

# Priorità nei servizi - Italia

## Italia (pre-pandemia)



## Italia (post-pandemia)

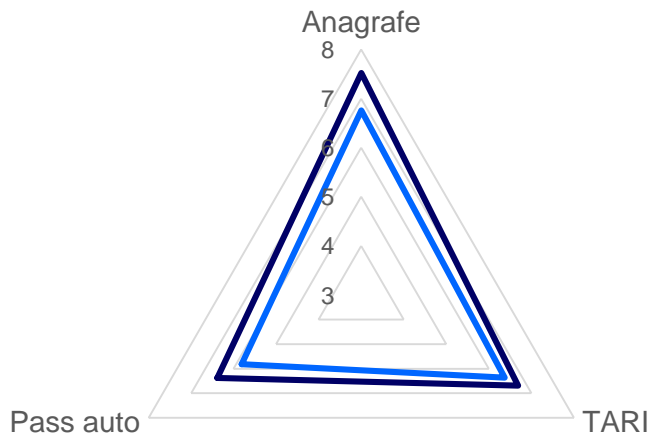


**Università  
Bocconi**

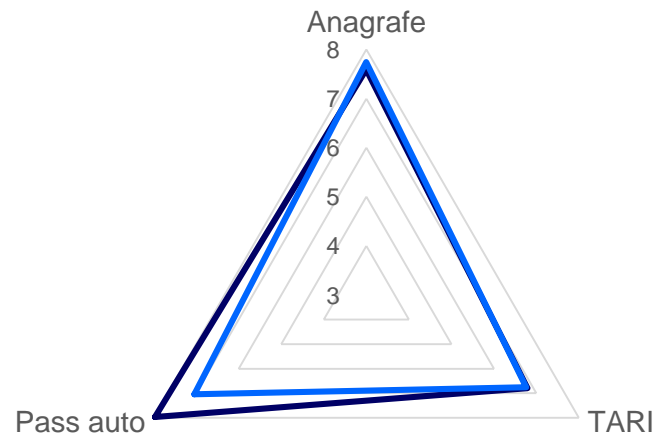
**DONDENA**  
Carlo F. Dondena Center  
for Research on Social Dynamics  
and Public Policy

# Priorità nei servizi - Milano

## Milano (pre-pandemia)



## Milano (post-pandemia)



**Università  
Bocconi**

**DONDENA**  
Carlo F. Dondena Center  
for Research on Social Dynamics  
and Public Policy

Servizio anagrafe (CIE)



# Servizio Anagrafe - Italia

## Italia (pre-pandemia)



$N = 652$

## Italia (post-pandemia)



$N = 507$



Università  
Bocconi

DONDENA  
Carlo F. Dondena Center  
for Research on Social Dynamics  
and Public Policy

# Servizio Anagrafe - Milano

## Milano (pre-pandemia)



$N = 88$

## Milano (post-pandemia)



$N = 93$

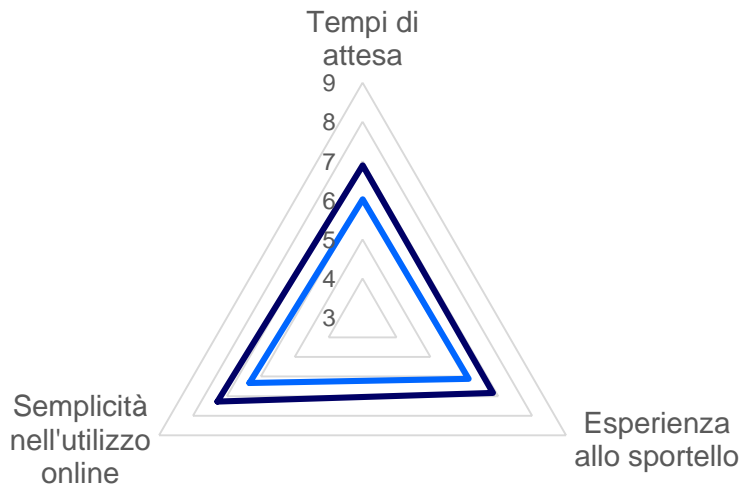


Università  
Bocconi

DONDENA  
Carlo F. Dondena Center  
for Research on Social Dynamics  
and Public Policy

# Servizio Anagrafe – Milano per età

## 18-24 anni



## 25-34 anni

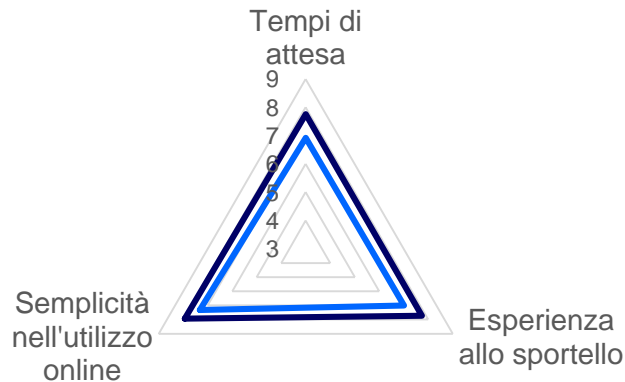


Università  
Bocconi

DONDENA  
Carlo F. Dondena Center  
for Research on Social Dynamics  
and Public Policy

# Servizio Anagrafe – Milano per età

## 35-49 anni



## 50-64 anni



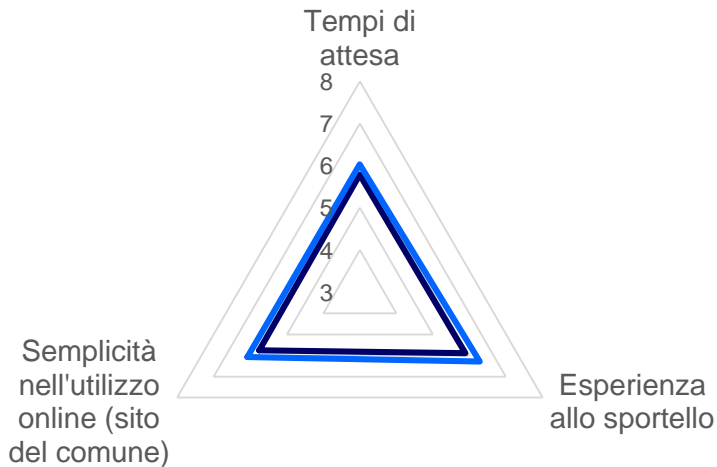
**Bocconi**

**DONDENA**  
Carlo F. Dondena Center  
for Research on Social Dynamics  
and Public Policy

Pagamento TARI

# Pagamento TARI- Italia

## Italia (pre-pandemia)



$N = 236$

## Italia (post-pandemia)



$N = 1534$

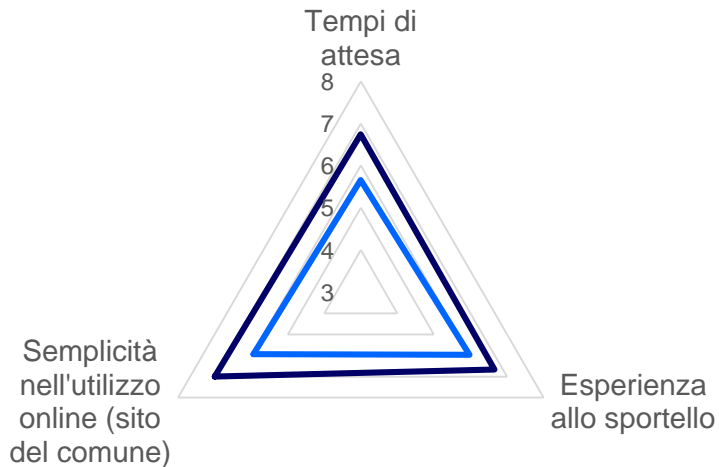


Università  
Bocconi

DONDENA  
Carlo F. Dondena Center  
for Research on Social Dynamics  
and Public Policy

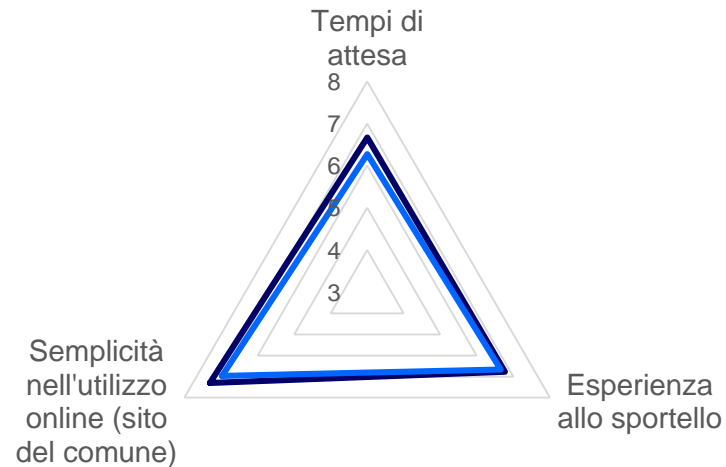
# Pagamento TARI- Milano

## Milano (pre-pandemia)



$N = 35$

## Milano (post-pandemia)



$N = 192$



Università  
Bocconi

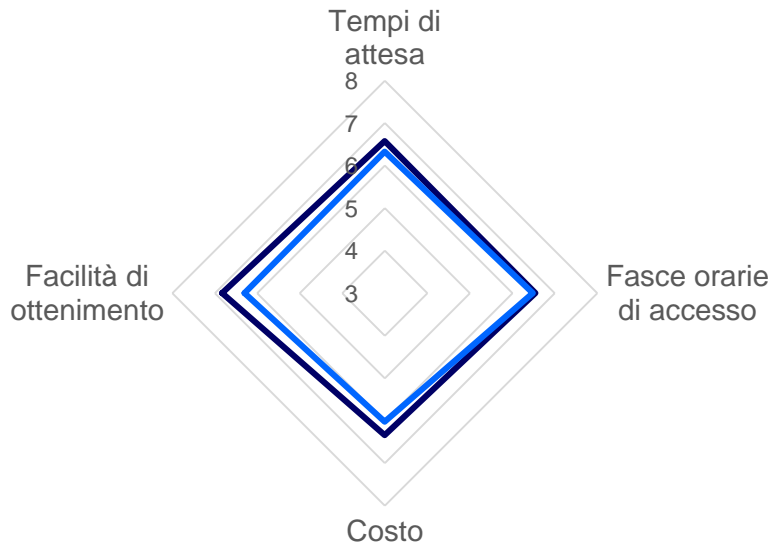
DONDENA  
Carlo F. Dondena Center  
for Research on Social Dynamics  
and Public Policy

Pass Auto



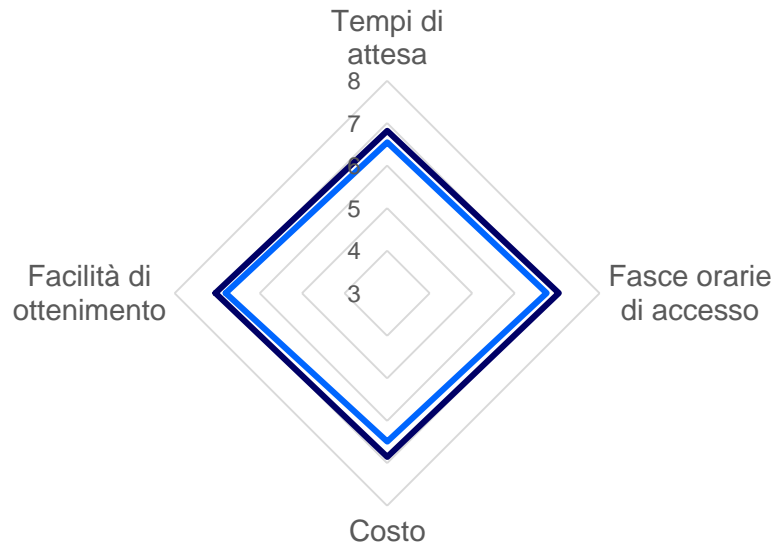
# Pass auto - Italia

## Italia (pre-pandemia)



$N = 114$

## Italia (post-pandemia)



$N = 302$

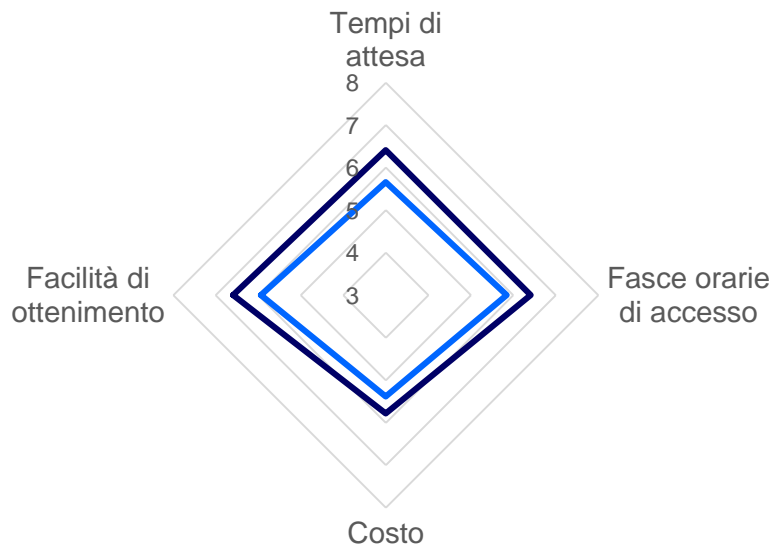


Università  
Bocconi

DONDENA  
Carlo F. Dondena Center  
for Research on Social Dynamics  
and Public Policy

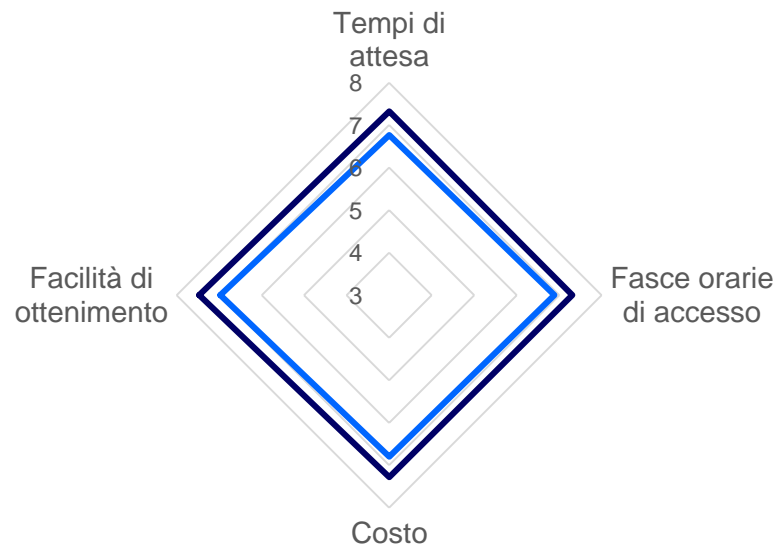
# Pass auto - Milano

## Milano (pre-pandemia)



$N = 102$

## Milano (post-pandemia)



$N = 115$



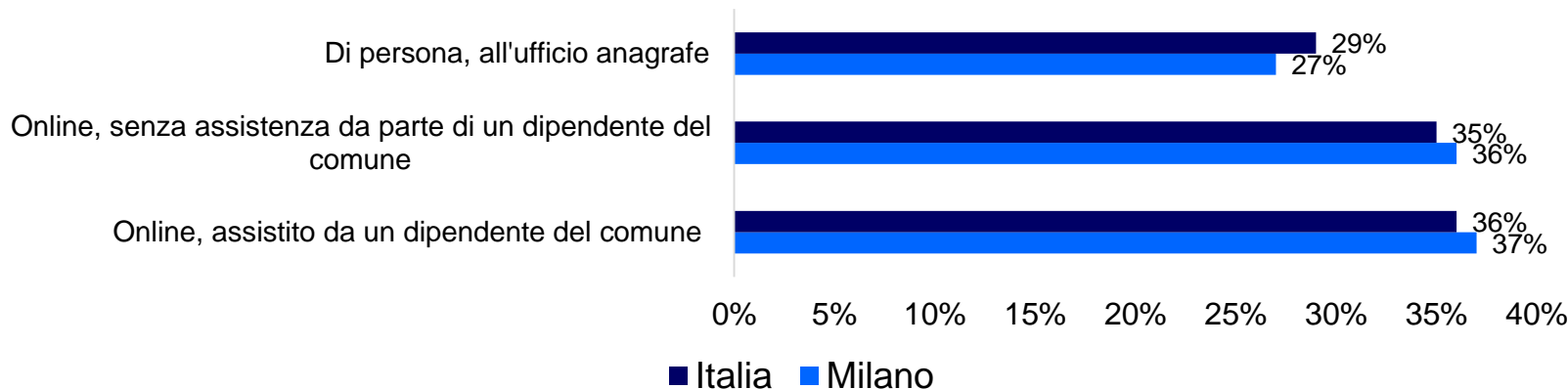
Università  
Bocconi

DONDENA  
Carlo F. Dondena Center  
for Research on Social Dynamics  
and Public Policy

# Aspettative e modalità

# Aspettative su modalità accesso post-Covid

## Preferenze modalità



Università  
Bocconi

DONDENA  
Carlo F. Dondena Center  
for Research on Social Dynamics  
and Public Policy

# Fattori che influenzano la soddisfazione post-Covid

PACCHETTO OTTIMALE	
Attributo	Livello ottimale
Soddisfazione di una persona amica	Maggiore
Rispetto a ciò che la maggioranza dei cittadini ritiene giusto	Più brevi
Rispetto alle tue aspettative	Più brevi
Soddisfazione media degli utenti	Maggiore
Rispetto alla maggioranza degli altri comuni	Più brevi
Modalità (online/di presenza)	Online (assistito da un dipendente comunale)



Università  
Bocconi

DONDENA  
Carlo F. Dondena Center  
for Research on Social Dynamics  
and Public Policy

# GRAZIE

[greta.nasi@unibocconi.it](mailto:greta.nasi@unibocconi.it)



**Università  
Bocconi**

**DONDENA**  
Carlo F. Dondena Center  
for Research on Social Dynamics  
and Public Policy

Università Commerciale Luigi Bocconi

Via Sarfatti 25 | 20136 Milano – Italia | Tel +39 02 5836.1