

OCPI

Quanto siamo soddisfatti dei servizi pubblici?

di Nicolò Geraci
3 luglio 2025

Sulla base di sondaggi pubblicati dall'OCSE, questa nota confronta il livello di soddisfazione dei cittadini in 30 Paesi membri nei confronti di quattro servizi pubblici fondamentali: sanità, istruzione, giustizia e amministrazione. Il grado di soddisfazione in Italia è sempre inferiore alla media OCSE, mentre i cittadini dei Paesi del Nord Europa risultano tra i più soddisfatti in tutti e quattro gli ambiti.

La pubblicazione biennale *Government at a Glance* dell'OCSE analizza dati comparabili sulla qualità dei servizi pubblici. L'edizione 2025 include i risultati di un sondaggio ("Trust Survey") realizzato nei mesi di ottobre e novembre 2023 su un campione di 60.000 persone in 30 Paesi (su 38 Paesi OCSE, la principale omissione sono gli Stati Uniti).¹ Il sondaggio ha rilevato il livello di soddisfazione dei cittadini verso sanità, istruzione, giustizia e amministrazione generale. Questa nota passa in rassegna i risultati.

Due caveat per interpretare i dati:

- il giudizio sulla qualità dei servizi pubblici può dipendere anche dalle diverse aspettative nei vari Paesi. Queste possono a loro volta riflettere il livello di imposizione: Paesi, come quelli emergenti, dove le imposte sono solitamente più basse potrebbero essere caratterizzati da aspettative minori e, quindi, a parità di qualità dei servizi, registrare giudizi più positivi di quelli dei Paesi avanzati. Per tener conto di questo, nel seguito ci concentriamo in buona parte sul confronto tra Italia e Paesi avanzati, pur fornendo informazioni anche sugli altri Paesi OCSE.
- In altri sondaggi, gli italiani sembrano apparire strutturalmente più severi dei cittadini di altre nazionalità nel valutare il proprio Paese. È noto, per esempio, che il livello di corruzione percepita è più elevato in Italia rispetto

¹ Austria e Giappone hanno partecipato al sondaggio nel 2021 (21 Paesi coinvolti) ma non nel 2023 (30 Paesi coinvolti), dunque le figure che riportano i risultati di entrambe le edizioni forniscono una panoramica su un totale di 32 Paesi.

a misure più oggettive del grado di corruzione.² Questo però non può diventare un alibi per trascurare completamente i risultati seguenti che non sono lusinghieri per l'Italia.

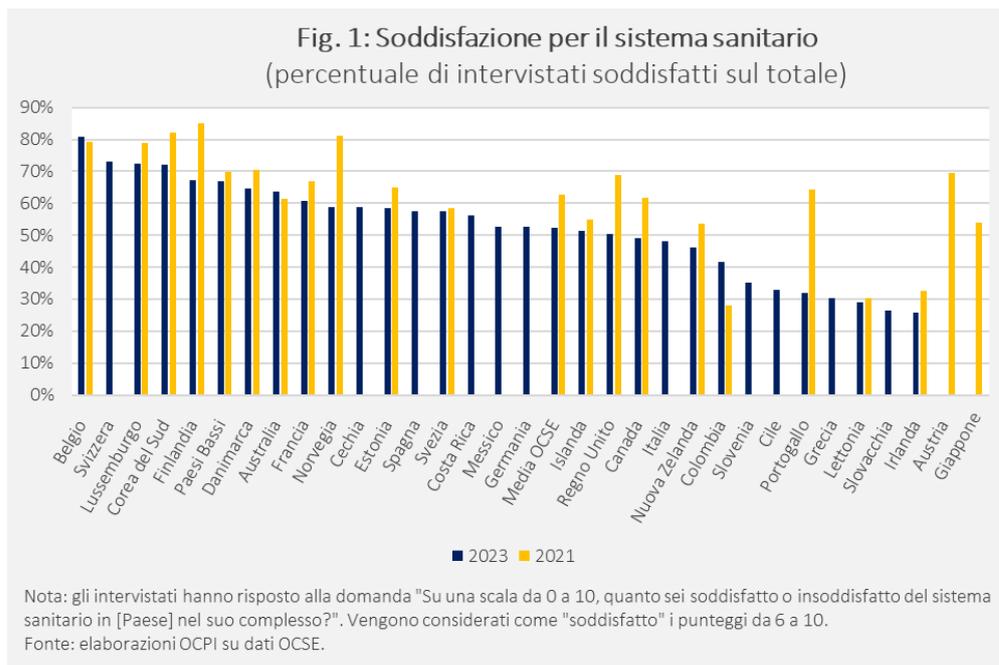
1. Sanità

Alla domanda “Su una scala da 0 a 10, quanto sei soddisfatto o insoddisfatto del sistema sanitario nel suo complesso?” solo il 48% degli italiani intervistati si dichiara “soddisfatto” (termine con cui, qui come nel seguito, si indica un punteggio da 6 in su) (Fig. 1). Il dato italiano, al ventunesimo posto su trenta Paesi per i quali sono disponibili risultati per il 2023, è inferiore alla media OCSE (52%) ed è lontanissimo dai migliori (Belgio, Svizzera, Lussemburgo, Corea del Sud), dove è soddisfatto tra il 72% e l'81% degli intervistati. Siamo all'ultimo posto anche tra i Paesi di maggiore dimensione, dietro a Francia (61%), Spagna (58%), Germania (53%), Regno Unito (50%) e Canada (49%). Anche alcune economie emergenti come Costa Rica (56%) e Messico (53%) registrano risultati migliori.

Rispetto ai sondaggi del 2021 (la prima edizione del programma, a cui l'Italia non ha partecipato), nel 2023 i risultati peggiorano per tutti i Paesi tranne Belgio, Australia e Colombia, con un calo particolarmente forte nel Nord Europa (media di meno 15 punti percentuali tra Danimarca, Norvegia e Finlandia), Regno Unito (meno 19 p.p.), Canada (meno 12 p.p.) e Francia (meno 6 p.p.). Tale peggioramento così diffuso e, in alcuni, casi così marcato si può ricondurre a tre fattori: l'allungamento delle liste d'attesa causate dal rinvio delle prestazioni sanitarie durante il Covid, l'aumento di coloro che dichiarano di scegliere di non curarsi e il ritorno a giudizi più severi dopo la crisi Covid, durante la quale il sistema sanitario avrebbe goduto di un maggiore apprezzamento essendo evidente l'essenzialità del suo ruolo.³

² Vedi la nota dell'ANAC a questo [link](#), che segnala un forte incremento della percezione della corruzione nel 2023 rispetto al 2012, con il report ISTAT, [qui](#), che indica invece una diminuzione dei casi dichiarati nel 2022-23 rispetto al 2015-16. Per una trattazione estesa vedi, per esempio, Carlo Cottarelli, I sette peccati capitali dell'economia italiana, Capitolo II, 2018, Feltrinelli, Milano.

³ Vedi la nostra precedente nota, “[La questione aperta delle liste d'attesa](#)”, 28 giugno 2024.

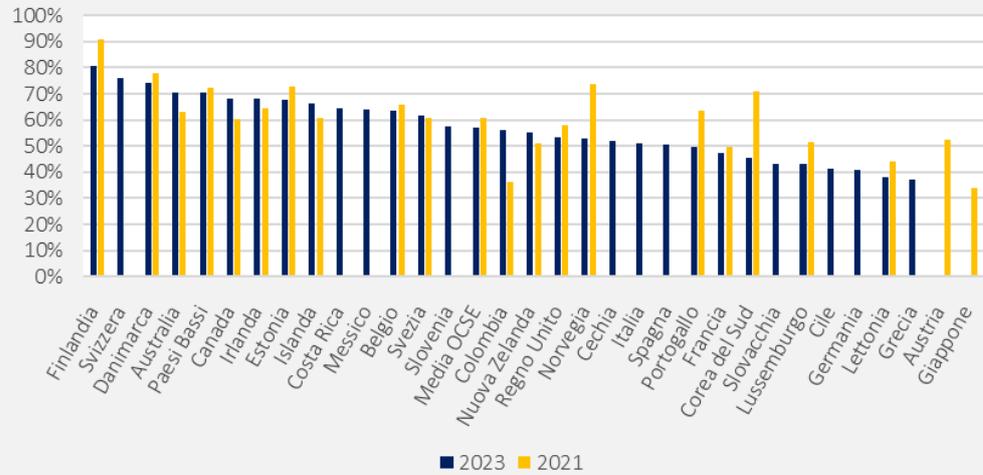


2. Istruzione

Nonostante la spesa pubblica sia bassa e in diminuzione, in Italia il sistema di istruzione riceve un gradimento maggiore che in Francia, Germania e Spagna.⁴ Secondo il sondaggio OCSE, nel 2023 si dichiarava soddisfatto il 51% degli intervistati italiani, contro il 50,6% in Spagna, il 47% in Francia e il 41% in Germania (Fig. 2). Tutti e quattro i Paesi registrano però valori molto inferiori alla media OCSE (57%). Valutazioni decisamente positive si rilevano in Canada (68%) e nel Nord Europa: si dichiara soddisfatto l'81% degli intervistati in Finlandia, il 74% in Danimarca, il 71% nei Paesi Bassi, il 68% in Irlanda, il 64% in Belgio e il 62% in Svezia. Sopra la media anche Messico e Costa Rica, entrambi con il 64%.

⁴ Sul caso italiano vedi la nostra precedente nota "[La spesa pubblica per l'istruzione in Italia: bassa, in discesa e sbilanciata verso i livelli meno avanzati](#)", 26 novembre 2024.

Fig. 2: Soddisfazione per il sistema d'istruzione
(percentuale di intervistati soddisfatti sul totale)

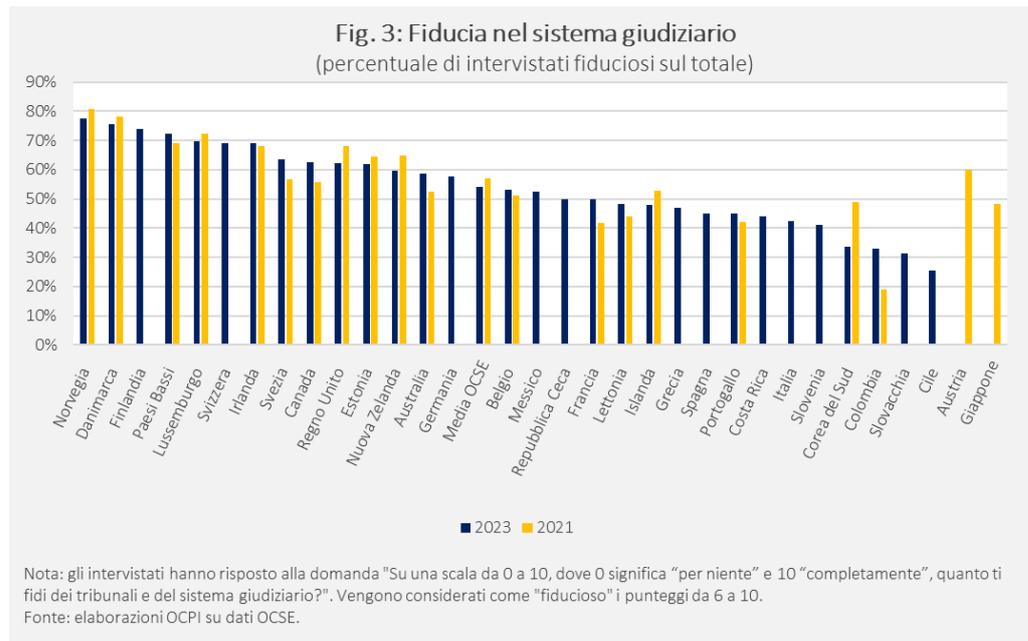


Nota: gli intervistati hanno risposto alla domanda "Su una scala da 0 a 10, quanto sei soddisfatto o insoddisfatto del sistema educativo in [Paese] nel suo complesso?". Vengono considerati come "soddisfatto" i punteggi da 6 a 10. Sono incluse solo le risposte di coloro sono stati iscritti ad un istituto scolastico nei precedenti due anni o che hanno un familiare iscritto.
Fonte: elaborazioni OCPI su dati OCSE.

3. Giustizia

Trattandosi di un servizio con il quale i cittadini interagiscono meno frequentemente rispetto a sanità e istruzione, i sondaggi OCSE in quest'area guardano alla fiducia verso il sistema giudiziario, anziché misurare la soddisfazione degli intervistati. In Italia nel 2023 si è dichiarato fiducioso (punteggio superiore a 5) solo il 43% degli intervistati, contro il 45% in Spagna, il 50% in Francia, il 58% in Germania e il 54% della media OCSE (Fig. 3). Anche in questo caso guida la classifica il Nord Europa: in Norvegia, Danimarca, Finlandia e Paesi Bassi si dichiara fiducioso tra il 72% e il 77% degli intervistati. Una classifica simile tra le prime economie UE si ottiene confrontando la durata media dei processi civili: nel 2022 per dirimere una controversia che arrivava all'ultimo grado di giudizio erano necessari 2.356 giorni in Italia, 1.393 in Spagna, 1.309 in Francia e 532 in Germania.⁵

⁵ La durata dei processi è misurata dal *disposition time*, ossia il rapporto tra lo stock di processi pendenti a fine anno e il flusso dei processi definiti in quell'anno moltiplicato per 365, così da esprimerlo in giorni. Al riguardo, vedi la nostra nota "[I tempi della giustizia civile si sono ridotti... ma non abbastanza](#)", 2 maggio 2025. In questa nota si segnala un miglioramento netto dell'Italia nel periodo 2012-22, pur rimanendo indietro rispetto agli altri Paesi citati nel testo.



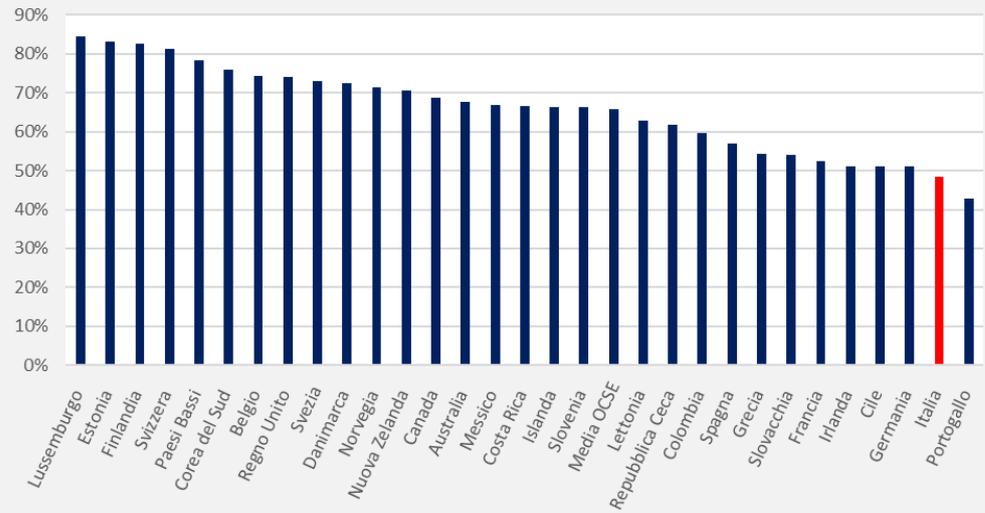
4. Servizi amministrativi generali

L'Italia è penultima per soddisfazione nei confronti dei servizi amministrativi generali, come la richiesta di un documento di identità o la candidatura per un bonus sociale. Nel 2023 si è dichiarato soddisfatto il 48% degli intervistati italiani; peggio fa solo il Portogallo (43%; Fig. 4). Tra le carenze dei nostri servizi, i sondaggi OCSE rilevano la scarsa attenzione alla raccolta e all'analisi del feedback degli utenti, unita all'utilizzo limitato di obiettivi di performance che orientino il miglioramento.⁶

I principali Paesi avanzati sono ben al di sopra dell'Italia: Germania (51%), Francia (52%), Spagna (57%) e Regno Unito (74%), anche se talvolta sotto la media OCSE (66%). Ormai senza stupore, il Nord Europa guida la classifica, con in testa Lussemburgo (84%), Estonia (83%) e Finlandia (83%).

⁶ OECD, Government at a glance – 2025, 2025, Paris, pp.80-81.

Fig. 4: Soddisfazione per i servizi amministrativi
(percentuale di intervistati soddisfatti sul totale, 2023)



Nota: gli intervistati hanno risposto alla domanda "Su una scala da 0 a 10, quanto sei soddisfatto della qualità dei servizi amministrativi in [Paese] (ad esempio, richiesta di un documento d'identità, registrazione di una nascita o richiesta di sussidi)?" Vengono considerati come "soddisfatto" i punteggi da 6 a 10. Sono incluse solo le risposte di coloro che dichiarano di utilizzare tali servizi.

Fonte: elaborazioni OCPI su dati OCSE.