



# DI PUBBLICA UTILITÀ

## LE PRINCIPALI EVIDENZE DELLA FASE QUALITATIVA

Il cittadino non si vive come attore nella costruzione di valore pubblico ma si vive esclusivamente come fruitore dei beni pubblici tra i quali annovera anche i servizi di pubblica utilità. La percezione di un servizio 'soddisfacente' **tende a coniugare una parte emozionale** particolarmente importante (empatia verso il cittadino, collaborazione, ascolto, supporto, caring) e una legata alla 'performance' (accessibilità ed efficienza del servizio)

**1**

### IL DUPLICE FOCUS ATTENZIONALE

permette di orientarsi  
nel concetto di pubblica  
utilità:

- il **cittadino** non come parte ma 'al centro' ► il focus è sui suoi **bisogni** e sul **rapporto diretto col cittadino** stesso.
- Il **cittadino** è semplice 'fruitore' del servizio ► il focus è sul **settore di attività** dei servizi.

**2**

### LA DIVERSA PRIORITÀ

data alle due anime dei servizi ('PUBBLICO' o 'UTILITÀ') da parte dei cittadini porta a una **diversa attribuzione del valore** che si attribuisce al servizio stesso, indipendentemente dall'ambito di riferimento.

**3**

### IL VISSUTO DEI POTENZIALI EROGATORI DEI SERVIZI

si differenzia in base alle **diverse aspettative** e alla **differente importanza data ad alcuni elementi** che costituiscono il servizio stesso