

La soddisfazione dei cittadini per i servizi della città di Torino

Risultati della ricerca qualitativa

Osservatorio del Nord Ovest / KKIENN

Torino, settembre 2004

Contenuti

- **Gli obiettivi della ricerca**
- **Il metodo e il campione**
- **I risultati:**
 - **La qualità percepita e la soddisfazione degli utenti verso *i trasporti pubblici* e l'immagine *GTT***
 - **La qualità percepita e la soddisfazione degli utenti verso la raccolta dei rifiuti e la pulizia delle strade e l'immagine *AMIAT***
 - **La qualità percepita e la soddisfazione degli utenti verso la distribuzione dell'acqua potabile e l'immagine *SMAT***
 - **La qualità percepita e la soddisfazione degli utenti verso la distribuzione dell'energia elettrica e l'immagine *AEM***
 - **La qualità percepita e la soddisfazione degli utenti verso la distribuzione del gas e l'immagine *AES***
 - **Un'evidenza trasversale**
- **Considerazioni finali**



Gli obiettivi della ricerca

Gli obiettivi della ricerca

- **Valutare la soddisfazione degli utenti verso i cinque servizi pubblici oggetto di rilevazione:**
 - *raccolta dei rifiuti e la pulizia delle strade (AMIAT)*
 - *la distribuzione dell'acqua potabile (SMAT)*
 - *la distribuzione dell'energia elettrica (AEM)*
 - *la distribuzione del gas (AES)*
 - *i trasporti pubblici (GTT)*
- **capire le ragioni di soddisfazione e insoddisfazione verso tali servizi**
- **capire i punti di forza e di debolezza di ciascun servizio**
- **identificare le priorità di miglioramento degli utenti e valutare alcune idee di innovazione già identificate**
- **capire l'immagine delle aziende municipalizzate che erogano i servizi**




La metodologia e il campione

La metodologia e il campione della ricerca

Metodologia	<ul style="list-style-type: none">• tre focus group
Target	<p>Cittadini residenti nel comune di Torino utenti di servizi pubblici:</p> <ul style="list-style-type: none">• segmenti centrali adulti familiari maschili e femminili - 38-55 anni• segmenti elitari maschili e femminili – 38-55 anni• giovani coppie e single – 25-35 anni• per metà uomini, per metà donne
Location	<ul style="list-style-type: none">• Torino città
Field	<ul style="list-style-type: none">• 19-20 Luglio 2004



Risultati principali



***La qualità percepita e la soddisfazione
degli utenti verso i trasporti pubblici e
l'immagine GTT***

Il livello di soddisfazione è in funzione del tipo di utilizzo dei servizi dei differenti segmenti di utenti

Si colgono grandi differenze tra i pubblici:

- ❖ ***I torinesi che usano quotidianamente i mezzi (prevalentemente segmenti centrali) si dichiarano nel complesso insoddisfatti del servizio:***
 - **user abituali di GTT – che si muovono dalle periferie per raggiungere il posto di lavoro – sottolineano numerosi problemi e carenze del servizio di trasporti:**
 - utilizzano i servizi GTT per lunghe tratte in ore di punta, su percorsi che spesso richiedono coincidenze (due o più linee)
 - i “mezzi” pubblici rappresentano – obtorto collo – il canale di riferimento
 - **subiscono ritardi, affollamento dei mezzi e bassa qualità del viaggio**
 - la puntualità e rapidità del viaggio è funzionale al rispetto dell’orario di lavoro
 - **aspettative: riduzione dei tempi di attesa, mezzi più frequenti, regolarità e puntualità del servizio, miglioramento delle coincidenze**
 - **basso livello di soddisfazione**

Il livello di soddisfazione è in funzione del tipo di utilizzo dei servizi dei differenti segmenti (segue)

- ❖ **Gli utenti occasionali dei mezzi** – in linea generale non per il lavoro/professione - esprimono un discreto livello di soddisfazione (ma valutazioni disomogenee delle diverse linee).
- **Si tratta soprattutto di donne che utilizzano tram e autobus per andare a fare commissioni (in centro o nei pressi del quartiere di residenza)**
 - frequentano i servizi GTT in orari “rilassati” e poco affollati, senza i vincoli del lavoro
 - in modo sistematico/frequente o sporadico, senza particolare fretta
 - hanno un uso flessibile dei servizi: programmato sugli orari meno critici
 - il “must” dei mezzi è quello di poter evitare l’auto (parcheggio, traffico, etc.)
“È una grande comodità i mezzi, anche perché ci evitano di trovare parcheggio”
- **Sottolineano un unico neo del servizio: la scarsa sicurezza del viaggio in tram/autobus, nelle ore notturne, ma anche durante il giorno:**
 - incontri spiacevoli, molestie, ubriachi, persone aggressive violente ...
“Ci sono delle linee ...dove i borseggiatori ci sono sempre”
“Ho visto arrestare della gente, ho visto darsi delle botte”
 - in assenza di forme di protezione e di intervento immediato
 - solo in pochi autobus e tram “nuovi” sono state installate le telecamere di controllo.
“Sui nuovi mezzi hanno messo una telecamera....dovrebbero metterne un po’ sulle vecchie linee”
- **Discreta soddisfazione per la qualità del servizio**
“Io sono felicissima degli autobus di Torino, perché abito in una zona servitissima”
“Il mezzo serve, è utile, soprattutto per chi deve andare in centro, per chi ha delle commissioni”

Il livello di soddisfazione è in funzione del tipo di utilizzo dei servizi dei differenti segmenti (segue)

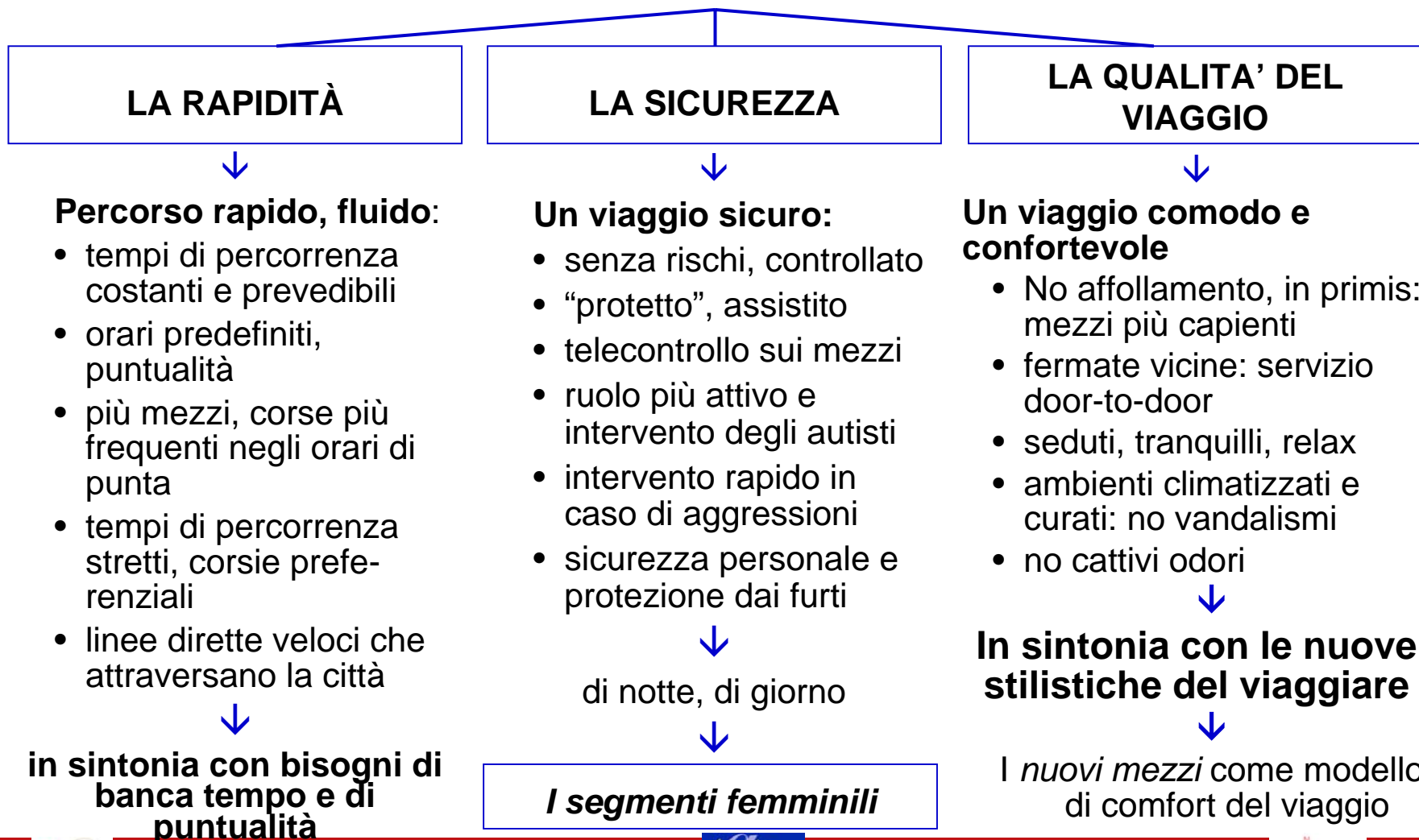
- **Gli utenti professionali (commercialisti, avvocati, architetti ecc.), con un profilo elitario, per lo più con attività localizzate in centro o aree circostanti, si mostrano insoddisfatti e critici:**
 - utilizzano i mezzi – occasionalmente o regolarmente - per muoversi in centro su brevi tratte (es. tribunale-studio)
 - in orari non di punta, spesso per poche fermate
 - lamentano soprattutto la irregolarità delle corse e i tempi di attesa “inaccettabili”
“Una volta va benissimo, una volta va malissimo” “casuale l’orario, casuali i passaggi”
- **Esprimono critiche in un’ottica aziendale-professionale sia verso la qualità del servizio, sia verso GTT in quanto Azienda:**
 - si tratta di servizi “inaffidabili” e non in grado di preservare la “presentabilità” dell’utente nel suo contesto professionale (*“dai tram esci tutto stropicciato”*):
 - corse irregolari: non sincronizzabili con la gestione in tempo reale degli appuntamenti di lavoro (*“Ok solo se non ho problemi di tempo”*), perdite di tempo prezioso in attesa dei mezzi
 - forti critiche, in particolare verso il profilo “pubblico” di GTT, che significa:
 - scarsa efficienza, non orientamento al servizio, poca attenzione al cliente
“Sono molto lenti, molto sporchi, superaffollati, gli autisti scorbutici. Tutto quello che c’è di negativo, e si può dire, lo dico”
 - servizi “pubblici” gestiti con criteri statalisti e burocratici
 - cronicamente inefficienti
 - bassa soddisfazione verso la qualità del servizio

Il livello di soddisfazione è in funzione del tipo di utilizzo dei servizi dei differenti segmenti (segue)

- **I target di profilo elitario** – in particolare - si dichiarano *molto critici* sulla qualità e sull'efficienza dei servizi di trasporto GTT:
 - servizi non profilati sulle stilistiche di viaggio/trasporto dei target elitari e non orientati verso il cliente top
 - un'azienda pubblica “in passivo”, che la città deve finanziare.
- **I segmenti giovani coppie** si dichiarano – a prescindere dal tipo di utenza – molto critici verso i mezzi pubblici:
 - si coglie – in questo target – una valutazione negativa in chiave ideologica dei “mezzi pubblici”: lenti, scomodi, mal organizzati
 - con una presa di distanza dai “mezzi pubblici”
 - a prescindere dai comportamenti d'uso

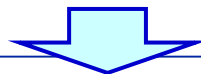
Le aspettative fondamentali verso i servizi GTT si focalizzano su rapidità, qualità e sicurezza del viaggio

Al di là delle differenze emergono attese comuni a tutti i target:



Con un livello di priorità più basso emergono molte altre aspettative

- **Riduzione dei tempi di attesa, soprattutto nelle ore di punta:**
 - Accettabili 10 minuti
 - Non ammissibile oltre i 20 minuti
- **Corse più frequenti anche:**
 - d'estate, dopo la chiusura delle scuole
 - nei giorni festivi
 - di sera/notte
- **Le corsie preferenziali raccolgono l'ampio consenso dei segmenti centrali forti utenti dei mezzi pubblici e "pendolari" :**
 - rappresentano una buona soluzione per velocizzare il trasporto pubblico
 - se ne auspica un potenziamento



Non c'è disponibilità a pagare un prezzo del biglietto più elevato per disporre di questo servizio/miglioramento

Con un livello di priorità più basso emergono molte altre aspettative (segue)

- **Una relazione proattiva verso il cittadino-utente:**

- Comunicazione costante da parte dell’Azienda pubblica agli utenti e alla città sui suoi servizi, sulle sue attività

“Secondo me è importante il tema della comunicazione, su tutto, a livello di percorso sul tram, percorso sulla palina, ...”

- Maggior disponibilità di informazioni sull’Azienda

- immagine più “vicina” all’utente
- più facilità nell’accesso/reperimento delle informazioni sui servizi

“Tempo fa sulle fermate ...c’era il tragitto che il pullman faceva, e le varie fermate...ora sto vedendo solo pubblicità”

- Personale più disponibile e comunicativo sui mezzi

- Gli autisti referenti elettivi dell’interfaccia di servizio GTT-utenti (oggi sono muti, passivi)

- Informazioni esaustive e tempestive sui vari servizi

“Su 5 informazioni 3 volte mi hanno saputo rispondere. 2 mi avevano dato informazioni completamente errate”

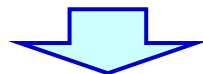
- Maggior facilità a reperire i biglietti GTT: chioschi elettronici diffusi in tutta la città.



L’utente desidera essere/sentirsi trattato da “cliente”, anche quando usa i mezzi pubblici. L’utente avverte – in modo critico – una carenza di comunicazione sul progetto di sviluppo e gestione dei trasporti di GTT

Con un livello di priorità più basso emergono molte altre aspettative (segue)

- **Un flusso informativo costante sul servizio, con il supporto della “multicanalità” mobile:**
 - Display alle fermate con tempi di attesa
 - La mappa delle linee cittadine e il percorso della linea alle fermate
 - Gli orari delle corse serali (spesso assenti o vandalizzati/illeggibili) e diurne:
 - oggi non c'è chiarezza sugli orari dei mezzi e delle corse
 - Display informativi collocati sui mezzi
 - Segnalazione puntuale – tramite i canali territoriali (tabellare, TV locali, TGR, mailing) – dei cambiamenti, delle novità, dei nuovi servizi
 - Un call center o numero verde per richiedere informazioni sui servizi, ben comunicato e conosciuto dagli utenti



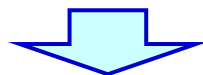
L'utente desidera essere molto più informato rispetto a quanto lo è oggi

Con un livello di priorità più basso emergono molte altre aspettative (segue)

- **Rinnovamento e miglioramento del parco mezzi:**

- I mezzi obsoleti identificano un viaggio scomodo, lento, faticoso, “affollato”
- I nuovi megatram e gli autobus recentemente introdotti – dotati di climatizzatore, curati, confortevoli, silenziosi, belli – rappresentano un netto miglioramento:
 - Miglior qualità e comfort del viaggio

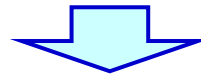
“La linea quattro? Bellissima...ha l'aria condizionata, è enorme, ha i salottini, Ti dice qual è la prossima fermata, ti dice quando arriva....Fantastica! E poi è bella...il mio sogno è fare il guidatore!”
 - Sicurezza (il telecontrollo)
- Ma anche un segnale di cambiamento e d'innovazione importante per GTT, che attribuisce all'Azienda una sorta di *alta visibilità d'immagine* presso gli utenti.



Mezzi nuovi = immagine nuova, moderna/attuale di GTT e innovazione

Con un livello di priorità più basso emergono molte altre aspettative (segue)

- **Miglioramento della rete delle linee GTT:**
 - Linee dirette veloci da periferia a periferia
 - Miglior presidio dei territori periferici: più linee, linee profilate sui percorsi abituali dei cittadini
 - Location delle fermate più comode e funzionali, meglio distribuite
 - Miglioramento delle interconnessioni tra le linee e delle coincidenze:
 - Servizi sincronizzati
 - Ottimizzazione dei punti di interconnessione
 - Evitamento di tempi di attesa tra una linea e l'altra



Integrazione funzionale, “intelligente” delle linee GTT con i territori della città: più attenzione alle esigenze dei cittadini

Con un livello di priorità più basso emergono molte altre aspettative (segue)

- **La valutazione delle tariffe – soprattutto nel confronto con la qualità del servizio – è critica:**
 - abbonamenti onerosi
 - prezzo del biglietto elevato, a fronte di una mediocre qualità del servizio
 - e, soprattutto, in relazione al limitato tempo di validità:
“Per 10 minuti il costo mi sembra un po’ eccessivo”
nelle altre città – si citano Milano e Roma – si ritiene che i biglietti abbiano un tempo di validità maggiore
- **Rifiuto tout court di qualunque ipotesi di aumento del biglietto:**
 - anche finalizzato al miglioramento della qualità del servizio/al comfort del viaggio
“Perché prendendo l’esempio del biglietto urbano da una corsa, con tutti questi cantieri in questo periodo qua, nonostante questo passaggio dalla lira all’euro siamo passati da 0.77 a 0.90 sapendo che Torino sarebbe stato un cantiere aperto e quindi...”
 - l’attuale livello di prezzo del ticket viene giudicato inferiore allo standard di qualità corrispondente

Le fondamentali attese degli utenti in tema di prezzo:

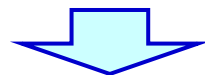
- aumento della durata del tempo di validità del biglietto GTT
- pagamento a percorso/tratta (giovani): equità e funzionalità del pagamento a consumo
- ridurre il prezzo del biglietto facendo pagare tutti e aumentando i controlli sui mezzi

Con un livello di priorità più basso emergono molte altre aspettative (segue)

- **Razionalizzazione dei cantieri della Metropolitana gestiti da GTT:**
 - L’impatto dei cantieri sul sistema città e in particolare sulla mobilità e sulla viabilità appare “pesante”
“...Ci avrei pensato un attimino più per tempo...”
“Non è dipendente ovviamente direttamente da GTT ma più dal traffico, dai vari cantieri”
 - E soprattutto, prolungato nel tempo, logorante, insostenibile su tempi lunghi:
“...Non finiscono mai ... si spostano...”
- **La città letteralmente invasa, “bloccata” dai cantieri della Metropolitana, della Spina:**
 - cantieri inoperosi, “eterni”, gestiti con criteri irrazionali
 - nuovi cantieri che spuntano come funghi
“I cantieri sono una cosa senza senso. Cioè, tutti insieme, cioè”
 - ovunque, soprattutto sugli assi più critici: i passaggi obbligati
 - spesso in assenza di alternative (*“anche lì c’è un cantiere”*)
 - cambiamenti improvvisi dei sensi unici, della segnaletica che spiazzano l’utente e che risultano pericolosi
 - il tutto con effetti sul traffico eternamente congestionato e sui tempi di spostamento in città: in auto, sui mezzi pubblici

Con un livello di priorità più basso emergono molte altre aspettative (segue)

- L'impressione generale è quella che manca un piano globale di gestione dei cantieri che tenga conto della vita e delle esigenze "minime" dei cittadini



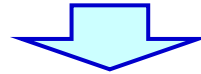
Attese di un intervento di programmazione e gestione dei cantieri più orientato verso le esigenze dei cittadini.

Attese, anche, di una gestione più attiva ed efficiente dei cantieri:

- ***cantieri operosi, rapidi:***
 - spesso sono abbandonati e inutili
 - si perde tempo a discapito dei cittadini
- ***attivi anche di notte (come in autostrada)***
- ***aperti nei periodi in cui la città è deserta (ferie estive) e l'impatto sul traffico/viabilità minimo***
- ***evitamento di tempi morti nei cantieri GTT-Metro***

Con un livello di priorità più basso emergono molte altre aspettative (segue)

- **Maggior protezione delle fermate di bus e tram:**
 - pensiline coperte
 - maggior cura degli arredi, ripristino delle strutture oggetto vandalismi
 - panchine
 - display informativi



Location attrezzate e protette, pensando soprattutto ai rigori del clima invernale

Con un livello di priorità più basso emergono molte altre aspettative (segue)

- **Si registra infine l'attesa di interventi finalizzati all'evitamento degli sprechi e dei "servizi inutili":**
 - i bus elettrici "vuoti" che circolano in centro (parcheggi di interscambio)
 - i mezzi deserti

La Metropolitana rappresenta il futuro ma lo sviluppo previsto della rete appare poco fruibile dai torinesi

- **La Metropolitana – per i cittadini torinesi – costituisce un vettore in grado di determinare un decisivo miglioramento della qualità del trasporto e della mobilità nel sistema città:**
 - *“Il migliore dei modi possibili” per muoversi in città*
 - *“Le cose miglioreranno certamente con la nuova Metro”*
- **L’impatto della Metro sui servizi di trasporto è globale e va in direzione delle fondamentali attese dei cittadini sui temi della mobilità:**
 - la velocità degli spostamenti
 - corse frequenti
 - la qualità del viaggio:
 - un mezzo in grado di assicurare comfort
 - un treno veloce più che un tram/autobus
- **Con il plus di un servizio trasversale ai segmenti di utenza, che si presta anche ad un utilizzo professionale “alto”:**
 - utile anche per gli “elitari”: preserva la presentabilità
 - l’alternativa più veloce al taxi in certi momenti della giornata, nel centro storico

La Metropolitana rappresenta il futuro ma l'attuale sviluppo della rete appare poco fruibile dai torinesi (segue)

- **I cittadini si identificano nel “progetto” Metro, sono letteralmente “felici” che anche Torino avrà un sistema di Metropolitana, che certamente inciderà positivamente sulla viabilità. Ne auspicano la rapida messa a regime e il potenziamento (seconda linea)**
“È un primo passo”
- **Tuttavia, l'attuale sviluppo della linea in cantiere appare poco fruibile dai torinesi intervistati, circoscritta a pochi quartieri collocati sull'asse Collegno-Francia-Centro storico:**
“E le altre zone della città?” “E' insufficiente”
- **Prevale – ad oggi - la sensazione di un vettore/servizio dedicato ad “altri cittadini”:**
 - non ci si sente fruitori attivi, *“ in prima persona”*, del nuovo servizio
“Lei la userà?” “Se dovessi avere necessità...”
 - l'asse strategico Mirafiori-Barriera di Milano non è coinvolto/coperto.
“Farei una bella metropolitana da corso Giulio Cesare fino a Stupinigi”

La Metropolitana rappresenta il futuro ma l'attuale sviluppo della rete appare poco fruibile dai torinesi (segue)

- **Si prefigura un debole impatto della Metro sulla propria vita/mobilità quotidiana.**
 - *“L'unico miglioramento con la messa a punto della metropolitana, è che saranno chiusi tanti cantieri e ci sembrerà di girare meglio”*

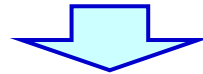
Ulteriori linee della Metro come urgenza della città, in quanto servizio dedicato a presidiare i territori interni e i quartieri di Torino-città: al più presto

I parcheggi a pagamento e la zona blu sono considerati una “tassa” senza riscontro in termini di servizio

- **Le aspre critiche rivolte al sistema parcheggi a pagamento-Zona Blu riguardano una molteplicità di fattori e aspetti del “servizio”**
- **Non rappresentano un servizio utile per i cittadini:**
 - non hanno risolto il problema della carenza cronica di parcheggi nelle zone in cui sono stati attivati (centro, zona ospedali, etc.)
“Han trovato il sistema di far soldi, non di risolvere il parcheggio”
 - non sono serviti per disincentivare l’uso dell’auto in città, nelle diverse zone blu, perché non sono state attivate soluzioni efficaci (mezzi pubblici) in grado di sostituire le performance dell’auto
 - da quando sono stati introdotti non si registrano cambiamenti di rilievo quanto a disponibilità di parcheggi liberi
 - soprattutto in centro, dove *“tutto è rimasto come prima”*
- **Sono troppo estesi, stanno invadendo tutta la città, andando a toccare zone che non giustificano questa soluzione radicale:**
 - “Non ci si può più quasi muovere in auto senza pagare il parcheggio” , “è un sistema per far soldi”*
 - “Trovo che sia un modo di far aumentare le entrate”*
 - “Secondo me, negli ultimi anni si sono specializzati molto a elevare contravvenzioni, controllare chi sbaglia. La GTT guarda gli automobilisti”*
 - si teme che la città diventi un’intera zona blu: *“Se è così l’amministrazione deve dirlo chiaramente”*

I parcheggi a pagamento e la zona blu sono considerati una “tassa” senza riscontro in termini di servizio (segue)

- **I parcheggi a pagamento e la zona blu sono regolati da norme rigide, al limite *irrazionali*:**
 - si deve pagare anche nei giorni festivi, di notte e in orari che spesso non giustificano il pagamento finalizzato a disincentivare l’uso dell’auto (tardo pomeriggio)
- **Il costo del parcheggio e degli abbonamenti mensili viene giudicato molto elevato e ingiustificato**
 - “È folle il prezzo di due euro all’ora”



Le attese dei cittadini riguardano un intervento di sostanziale riassetto del sistema parcheggi a pagamento - Zona Blu, in direzione di soluzioni più flessibili, economiche, contenute sul piano dello sviluppo territoriale di questo “servizio”:

- ridimensionamento della Zona Blu: solo in centro e nelle zone più “critiche”
- razionalizzazione degli orari
- riduzione dei costi dei voucher orario e degli abbonamenti mensili

Emergono aree di insoddisfazione anche riguardo ai parcheggi sotterranei e alle piste ciclabili

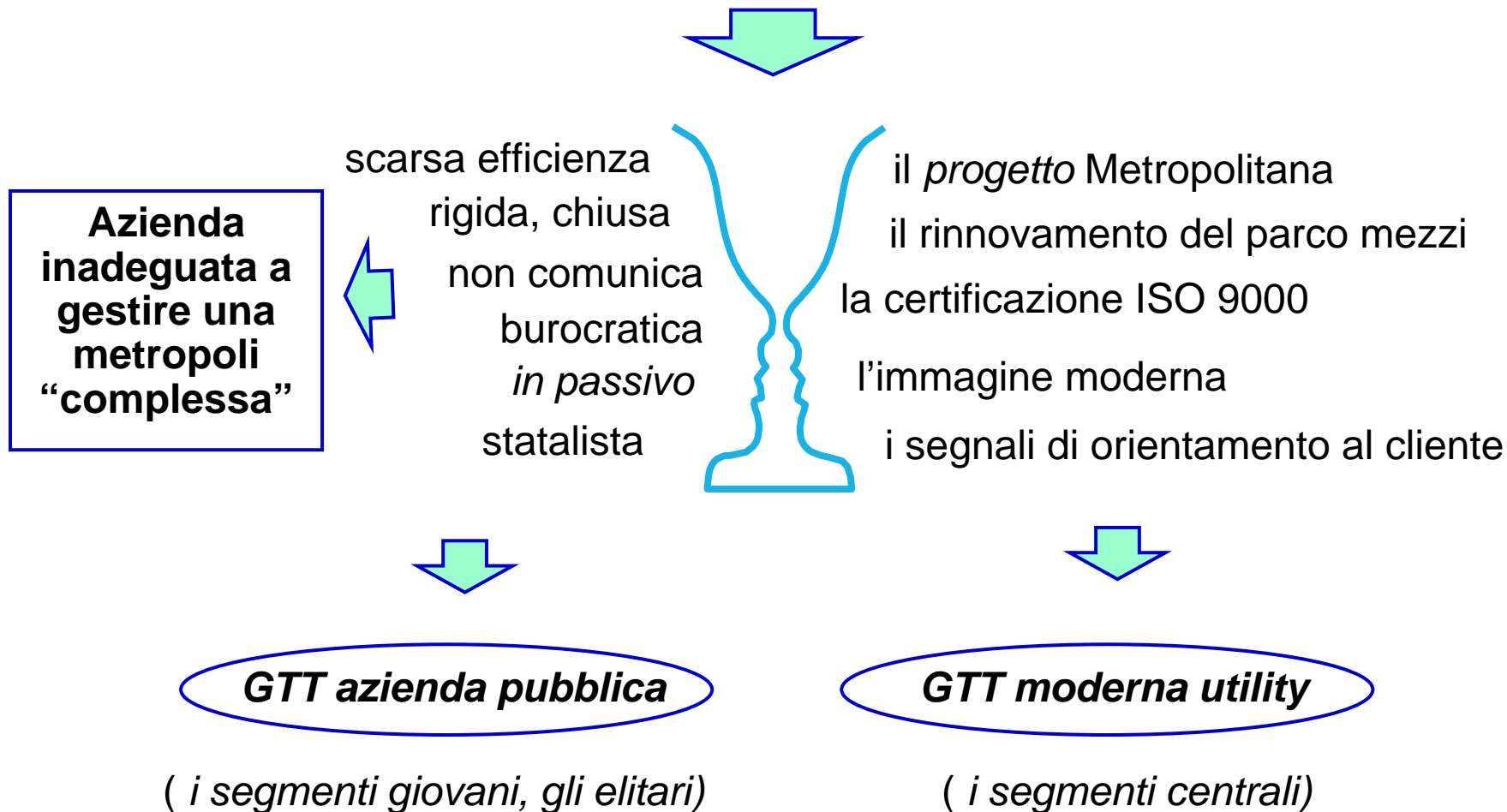
- **I parcheggi sotterranei risultano in generale poco graditi ai cittadini:**
 - poco funzionali, scomodi
 - chiusi, emotivamente sgradevoli: non fa piacere entrarci
 - non sicuri per i target femminili
 - “Le signore in particolare hanno paura, non hanno neanche torto”
 - non vengono quasi presi in considerazione
 - non sono frequentati normalmente
- **E’ scarsamente nota l’ubicazione di questi parcheggi:**
 - verrebbero frequentati solo in cambio di una sostanziale riduzione di prezzo rispetto a quelli a raso
 - risulta superfluo costruirne di nuovi


Emergono aree di insoddisfazione anche riguardo ai parcheggi sotterranei e alle piste ciclabili (segue)

- **Le piste ciclabili suscitano scarsi apprezzamenti, prevalgono le valutazioni critiche:**
 - sono inutili e poco frequentate:
“Non si vede mai nessuno”
“Torino è una città fredda , non è adatta alla bicicletta”
 - riducono ulteriormente lo spazio per i parcheggi e la larghezza delle corsie per il traffico automobilistico
 - sono troppo larghe
- **In molti casi se ne auspica la soppressione**
 - o almeno il restringimento
“Ma restringiamolenon facciamo delle autostrade come in via Bertola...per 10 bici in una giornata che passano...”

L'immagine di GTT è bifronte, tra tradizione e innovazione, con segnali di miglioramento e dinamismo

si colgono due anime in **GTT**:





***La qualità percepita e la soddisfazione
degli utenti verso la raccolta dei rifiuti
e la pulizia delle strade e l'immagine
AMIAT***

I cittadini sono insoddisfatti dei servizi di igiene urbana, al di sotto degli standard di qualità attesi

- **L'impressione generale è di una città *non "pulita"*, trascurata, con una responsabilità equamente attribuita:**
 - al comportamento maleducato e improprio dei cittadini (i mozziconi di sigarette, i residui dei cani, le cartacce e i rifiuti buttati per terra):
 - "Per scarso senso civico ... ma anche pochi cestini per i rifiuti"*
 - "La gente butta la carta anche quando va a comprare la pizza al taglio...è un problema proprio del cittadino"*
 - "Ci sono molti operatori, puliscono benissimo, il problema è la gente, tirano delle robe sulla strada, è chiaro che questo qua poverino..."*
 - ma anche alla scarsa efficienza di AMIAT e dei suoi servizi
 - "Anche se sono abbastanza solerti – parliamo sempre di questi operatori ecologici - però ci sono quelli che probabilmente fanno che non c'è controllo e quindi tante vie, tanti marciapiedi si lasciano stare"*
 - "Si preoccupano solo sul grosso, non tolgono il piccolo praticamente"*
 - "Nel mio quartiere adesso i contenitori passano ogni 2 giorni, prima passavano tutti i giorni, adesso ogni 2, quindi si accumula chiaramente tutto"*
 - "L'operatore che viene, viene solo a svuotare il cestino ma non si preoccupa di pulire quello che c'è vicino"*
 - "Anche perché se è meccanizzata... c'è un autista solo, non è che può mettersi lì, scendere e fare tutto, poveraccio"*
 - "L'operatore che viene, viene solo a svuotare il cestino ma non si preoccupa di pulire quello che c'è vicino"*
 - con un peggioramento determinato dalla presenza capillare dei cantieri GTT
 - "Una città che è tutta un cantiere oggi, non si può dire che è pulita"*

I cittadini sono insoddisfatti dei servizi di igiene pubblica, sotto agli standard di qualità attesi (segue)

- **Le valutazioni critiche riguardano sia il servizio di *raccolta rifiuti*, sia il servizio di *pulizia delle strade*:**
 - servizi scadenti: strade/marciapiedi sporchi, cassonetti “pieni”, spesso traboccanti
“Io do un bel 3, perché dà proprio l’idea, ma non centro o periferia, di una bella patina di sporco dappertutto. Il 3 è riferito molto di più alla raccolta rifiuti e non alla pulizia delle strade, però nella somma è un 3”
 - a fronte di una tassa rifiuti di anno in anno sempre più onerosa e calcolata in modo iniquo
- **Emerge un quadro complessivo di scarsa soddisfazione degli utenti:**
 - la qualità percepita dei servizi di raccolta rifiuti e di pulizia delle strade è bassa
 - soprattutto pensando alle periferie
“Da noi, io abito verso la collina, e comunque l’immondizia rimane anche dei giorni senza essere raccolta, quindi è un servizio molto scarso”
 - *“Il servizio di raccolta rifiuti normale secondo me è insufficiente, non passano di frequente, i cassonetti rimangono pieni per giorni. Col fatto che poi la gente butta tutto lì attorno, è una bella gioia”*
 - e tenendo conto dei livelli raggiunti dalla tassa rifiuti

I cittadini sono insoddisfatti dei servizi di igiene pubblica, sotto agli standard di qualità attesi (segue)

- **Le valutazioni critiche sono compatte, trasversali ai tre target considerati – giovani coppie, segmenti centrali, elitari – e si accentuano nei confronti di AMIAT:**
 - un'azienda burocratica, poco efficiente
 - legata alle sue matrici “pubbliche”

I punti critici del servizio riguardano perlopiù il tema dei “cassonetti”

<p><i>cassonetti pieni e traboccanti</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • una situazione diffusa, che si ripete frequentemente, soprattutto in periferia e nelle zone collinari <i>“...la spazzatura straripa sempre...”</i> • scarsa frequenza del passaggio dei camion AMIAT per lo svuotamento dei cassonetti: pochi passaggi infrasettimanali per la raccolta → rischi per l’igiene pubblica • segnali di peggioramento della qualità del servizio negli ultimi anni
<p><i>raccolta rifiuti mal organizzata</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • rumorosa nelle ore notturne e all’alba, spesso condotta nelle ore di punta nelle strette vie del centro storico: blocca il traffico • imposizione dei cassonetti in cortile, sotto le finestre: poco igienico, odori fastidiosi • raccolta differenziata disorganizzata, pochi cassonetti dedicati
<p><i>cassonetti inefficienti e carenti</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • malfunzionanti, “vandalizzati”, maleodoranti <i>“puzzano anche vuoti...”</i> • cassonetti, lontani (non front door); poco capienti, insufficienti • “sporchi”, antigienici, malridotti e assenza di manutenzione <i>“...il paragone con Nizza...ogni due giorni il cassonetto viene portato via e lavato...”</i> • Tutti diversi, no standard: <i>“uno ha i bottoni, uno il pedale, l’altro devi spingerlo</i> • mal ubicati, occupano spazi inutili sottraendoli ai parcheggi <i>“...per un cassonetto se ne vanno due parcheggi...”</i> • che restano aperti <i>“non hanno una chiusura stagna, ermetica”</i>
<p><i>“vuoti” nel servizio</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • presenza di vari rifiuti intorno ai cassonetti • permanenza vicino ai cassonetti di rifiuti solidi di grandi dimensioni • raccolta rifiuti solidi non tempestiva, non puntuale

La tassa rifiuti viene giudicata onerosa e iniqua e si chiede di cambiarne il sistema di calcolo

- **Si coglie un quadro di tensione e di irritazione polemica sulla tassa rifiuti:**
 - la spirale degli aumenti a fronte della scarsa qualità del servizio e di nessun segnale di miglioramento
 - livello di spesa eccessivamente elevato rispetto alla produzione di rifiuti solidi della famiglia media
 - criteri di calcolo iniqui:
 - l'estensione dell'appartamento anziché il numero delle persone presenti nel nucleo familiare
 - “fanno pagare anche il box auto!”*
 - “costa poco? Ma lei vive in un minialloggio? Visto che va a metratura?”*

La tassa rifiuti viene giudicata onerosa e iniqua e si chiede di cambiarne il sistema di calcolo (segue)

- **Si auspica, in tempi brevi:**

- il blocco degli aumenti (e, ovviamente, una riduzione della tassa)
- ma soprattutto la trasformazione della tassa rifiuti in tariffa, calcolata con criteri più razionali ed equi:
 - sulla base del numero delle persone

“qualcuno ci starà pensando...fa solo quello nella vita, quindi ci deve pensare...”

“È la quantità di persone che producono l'immondizia, non i metri quadri”

“Rapportandola a persona, e non a metro quadro. Noi siamo in 2, abbiamo una casa di 111 metri quadri, ma non è che sporchiamo in ragione di 111 metri quadri, perché siamo in 2”
 - o, meglio ancora, della produzione effettiva di rifiuti per nucleo familiare

“Io ritengo che debbano essere considerati altri fattori...le persone, cioè quanta gente produce, e poi, veramente, anche il peso e il volume”
- un sistema in grado di responsabilizzare il cittadino

“Secondo me sta tutto al buon volere delle persone. Non c'è una strategia di coinvolgimento della cittadinanza nella pulizia, è questo che manca secondo me”

La raccolta differenziata è la soluzione ideale ma si scontra con la scarsa disponibilità all'impegno

- **La raccolta differenziata dei rifiuti viene letteralmente idealizzata dagli utenti:**
 - abbattimento dei costi di smaltimento e di conseguenza dell'onerosa tassa rifiuti
 - riduzione dell'impatto ambientale nel segno dell'impegno civico-ecologico
 - trasformazione e riciclo dei rifiuti in energia
 - evitamento di forme inquinanti per lo smaltimento dei rifiuti: le discariche a cielo aperto, il compostaggio, i termovalorizzatori, etc.
 - con una positiva assunzione di responsabilità da parte del cittadino
- **la raccolta carta/vetro come modello di sviluppo e prima esperienza positiva, gratificante, che trasmette un'immagine semplice del sistema "raccolta differenziata": *un piccolo sforzo per i cittadini.***
- **Si auspica una rapida introduzione della raccolta differenziata *in tutta la città:***
 - in tempi brevi
 - in cambio di una *bella riduzione della tassa rifiuti.*

"...Produce guadagno al Comune! Non vedo perché non debbano essere ritornati al cittadino"

La raccolta differenziata è la soluzione ideale ma si scontra con la scarsa disponibilità all'impegno (segue)

- **Alla prova dei fatti – messi al corrente dei vincoli operativi legati alla raccolta differenziata dei rifiuti (suddivisione dei rifiuti, organizzazione pratica della raccolta, non riduzione della tassa rifiuti, etc.) - i cittadini appaiono perplessi, “in estrema difficoltà”:**
 - viene meno l'entusiasmo: *“Una boiata pazzesca! teniamo sul balcone un mucchio di sacchetti?”*
 - il rapporto costi-benefici del sistema risulta “negativo” lato utente, che non ricava alcun vantaggio, ma solo oneri e impiego di tempo
“Probabilmente rischio che ci metto tre giorni...giustamente si mette in frigo...sull'organico di sicuro”
 - prevale una posizione di atteggiamento fredda, critica: *“Mi troverei sempre la spazzatura sul balcone?”*
- **Le attese dei cittadini vanno in direzione di:**
 - una maggior presenza di cassonetti dedicati, “vicini”
“Se io trovo il cassonetto della carta a due isolati...il primo che vedo che trovo lo butto giù...”
 - la promozione di un programma educativo rivolto a tutti i cittadini
Siamo maiiali anche noi, perché bisognerebbe insegnare, inculcare a tutti quanti che questa raccolta differenziata è molto utile
 - agevolazioni e incentivi ai cittadini che partecipano e si impegnano sulla **RD**: sconti sulla tassa rifiuti
- **in prospettiva, un sistema di raccolta differenziata flessibile, non rigido, impositivo, eccessivamente vincolante sui tempi/modi di raccolta:**
 - orientato verso le esigenze dei cittadini
 - con una significativa riduzione della tassa rifiuti (condicio sine qua non di successo dell'iniziativa: *“Se costa uguale non la faccio”*)

Le attese sono focalizzate su un miglioramento generale del servizio e sulla promozione della raccolta differenziata

- **passaggi più frequenti dei mezzi di raccolta rifiuti:**
 - cassonetti “a norma”, mai traboccanti
 - allineamento della qualità del servizio al “centro storico”
- **piena efficienza ed igiene dei cassonetti: pulizia, disinfezione e manutenzione permanente, maggiore capienza dei cassonetti**

“E avrei da dire invece sulla pulizia dei cassonetti, che si potrebbero pulire più spesso”

“Lasciano un odore incredibile, quindi dovrebbero disinfettarli”

“Allora, intanto dei cassonetti più comodi per tutti, logicamente ci sono anziani, ci sono bambini, per cui più maneggevoli”

- **maggior presenza ed ottimizzazione delle location dei cassonetti: più numerosi, “front door”, risparmi di spazio**

“Dovrebbero mettere più cassonetti differenziati in più parti della città. Perché per esempio noi per andare a buttare il vetro, dobbiamo fare 700/800 metri. Io lo posso anche fare, ma soprattutto davanti ai negozi, ai bar, alle gastronomie, perché vedo che loro pur di non fare tuta ‘sta strada, buttano tutto nel primo cassonetto che capita. Se ce ne fossero di più, forse funzionerebbero meglio”

“Io punterei abbastanza sulla raccolta per ipotesi, delle pile. Io vedo che nella nostra zona non ci sono contenitori per la raccolta delle pile, e mi spiace però tante volte io le butto”

Le attese sono focalizzate su un miglioramento generale del servizio e sulla promozione della raccolta ... (segue)

- **standardizzazione del sistema cassonetti**
- **miglior organizzazione del lavoro di raccolta rifiuti nei cassonetti e dei grandi rifiuti solidi:**
 - Non in ore di punta in centro, non in ore notturne/all'alba nelle zone residenziali; in tempi coerenti con le diverse zone della città
"...Ma non potrebbero farlo di notte ...? O al mattino presto quando non c'è nessuno?"
 - pulizia anche intorno ai cassonetti
 - raccolta grandi rifiuti solidi più puntuale e tempestiva
"Fare magari un po' più d'informazione per quando non si deve buttare via dei frigoriferi, della roba... ci sono delle raccolte per queste cose e non vengono sfruttate"
- **promozione della raccolta differenziata**
 - "Mettere più cassonetti di raccolta differenziata, spiegando esattamente quello che bisogna mettere dentro. Quindi educazione su queste cose"*
 - "Incentivare e dare un'informazione capillare su questa cosa, ma soprattutto incentivare. Mi sembra che ci sia già un progetto Campidoglio, mi sembra che al Campidoglio stiano facendo un esperimento di questo genere"*
 - "Incentivare e aumentare la comunicazione"*

Gli aspetti critici sono prevalenti anche rispetto al servizio di pulizia strade

<p>strade e marciapiedi “sporchi”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • periferie poco curate, con zone molto trascurate <i>“...La periferia è peggio di alcune zone del sud...”</i> • pochi operatori ecologici al lavoro visibili sul territorio metropolitano • operatori poco operosi, <i>“Lunghe soste al bar a chiacchierare in gruppo”</i> <i>“Numericamente sembrano sempre molti. E sempre fermi”</i>
<p>pulizia superficiale e disomogenea</p>	<ul style="list-style-type: none"> • interventi di pulizia parziali, approssimativi, non a fondo: <i>“Puliscono poco, perché?”</i> • presenza di residui dopo i passaggi: <i>“Non raccolgono tutto ... non si vede che sono passati a pulire”</i> • grandi differenze da quartiere a quartiere
<p>discontinuità del servizio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • passaggi non sistematici degli operatori • ritardi nella rimozione dei rifiuti dalle strade e sui marciapiedi • spazzole meccaniche poco efficaci negli interventi di pulizia delle strade <i>“Macchine che aspirino, non che spargano”</i> • accumuli nei weekend • strade secondarie “interne” trascurate, sporche: <i>“Non passano”</i>
<p>disservizi al cittadino</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ritardo e imprecisioni nella comunicazione della pulizia meccanizzata = contravvenzioni e rimozioni auto ingiustificate • cambiamenti non segnalati in tempo, non tempi di tolleranza per abituare l’utente • pochi cestini per la raccolta dei piccoli rifiuti

Si osservano segnali di peggioramento della qualità del servizio di pulizia strade

Le attese dei cittadini riguardano un'azione complessiva di miglioramento della pulizia strade

Il livello/la natura dell'intervento dev'essere *radicale*:

- **pulizia sistematica e a fondo di strade, marciapiedi, piazze, giardini**

- **lavaggio strade costante e regolare, più frequente**

“Mi sembra che non ci siano molti passaggi...ci va più assiduità...durante il giorno”

“La costanza, la razionalizzazione del servizio...tutti i lunedì questa via ...”

- **passaggi più frequenti degli operatori, maggior numero di “mezzi Ape” e di macchine pulitrici**

- **maggior impegno ed operosità degli operatori: azioni di controllo del lavoro sul campo**

“Se si vegliassero un po' i netturbini potrebbe migliorare parecchio”

“con gli operatori...la frusta”

“L'unico intervento che può dare risultati...gli incentivi”

“E poi forse io auspicherei un controllo del lavoro svolto dall'operatore ecologico, a parer mio non mi pare ci sia, perché non è tollerabile che, non so, la stessa pallottola di carta tu la vedi un giorno, la vedi due, la vedi tre, allora vuol dire che non è il caso ma è l'abitudine, a volte può essere anche la scatola di sigarette, ecco”

“Io girando con il cane, vado magari la mattina presto, magari verso le 7, 7 e un quarto, quante volte si vedono 2, 3, 4 di questi trabiccoli fermi, con queste signore che tranquillamente chiacchierano come se potessero fare salotto, la differenza è che non sono sedute, sono in piedi però chiacchierano”

Le attese dei cittadini riguardano un'azione complessiva di miglioramento della pulizia strade (segue)

- **multe ai cittadini trasgressori, in particolare ai proprietari di cani e ai fumatori, ritenuti i principali responsabili del degrado.**

"...Non c'è più nessun controllo...queste persone sono disincentivate a raccogliere gli escrementi dei propri animali..."

"...Io non ho mai sentito parlare di nessuno che sia stato multato perché ha buttato la carta per terra"

E' sollecitato un programma di educazione dei cittadini per promuovere il senso civico e i comportamenti virtuosi, attraverso il coinvolgimento diretto delle persone

L'immagine di AMIAT è critica: un ente burocratico, poco efficiente, che eroga servizi di bassa qualità

- **Il profilo d'immagine di AMIAT risulta particolarmente critico.**
- **Un ente pubblico burocratico:**
 - prevale l'anima statalista:
"Un classico carrozzone con componenti politici" "...costi non trasparenti abbastanza elevati"
"Lì si va sempre con conoscenze, se conosci qualcuno il giorno dopo vengono lì e te la portano via"
 - gestione non manageriale: impressioni diffuse di ritardi e rinvii
"Burocratica nel senso che se io telefono oggi per portare via una porta che la tiro via dal solaio, magari mi dicono 'guardi, vengo tra 4 giorni, una settimana'. Poi magari telefonano per spostare di nuovo l'appuntamento, cioè non è una cosa molto..."
 - segnali di inerzia e di peggioramento del servizio: appalti e pochi controlli
"Un'azienda seduta ...sugli allori, nel senso che Torino non è considerata ...sporca"
- **Scarsa efficienza dei servizi di raccolta rifiuti e pulizia strade:**
 - non orientamento al cliente e al servizio
"Non molto efficiente ... è un'azienda con degli sprechi" "un buon servizio ... ma inefficiente"
"Non è per niente efficace" "Per me è poco efficiente"
 - mancata realizzazione di interventi diretti ad migliorare il servizio

L'immagine di AMIAT è critica: un ente burocratico, poco efficiente, che eroga servizi di bassa qualità (segue)


- **Personale di “basso profilo”**

- scarso impegno nel lavoro, assenza di controlli.

“In via Confienza c'è uno stuolo di api e di macchine dei vigili, assieme, parcheggiati, tutti al bar”

- **Assenza di “Corporate image”:**

- assenza di comunicazione agli utenti
- carenze e vuoti nella relazione con i diversi pubblici.



***La qualità percepita e la soddisfazione
degli utenti verso la distribuzione
dell'acqua potabile e l'immagine SMAT***

La distribuzione dell'acqua potabile è vissuta come un servizio “scontato”, normale

- Per quanto riguarda la qualità percepita e la soddisfazione degli utenti verso la distribuzione dell'acqua potabile e l'immagine SMAT si segnala un quadro sfocato, caratterizzato da una sostanziale disinformazione dei cittadini, che appaiono poco consapevoli della questione.
- Il livello di soddisfazione verso il servizio di distribuzione di acqua potabile è buono:
 - il servizio è continuativo, senza interruzioni
“Un giudizio positivo... è un servizio che c'è sempre”
“C'è sempre, non manca mai. E' una cosa eccellente”
“Mah, io gli do un giudizio abbastanza positivo invece. direi 6. Senz'altro dà più sicurezza di qualche acqua minerale. Non mi sono mai ustionato con la varechina o con l'altra. Cosa che se capita a volte è in qualche bottiglia di minerale. Quindi il giudizio è buono”
 - il costo del servizio viene giudicato basso, modesto
 - l'acqua viene ritenuta di qualità adeguata per i vari usi domestici (pulizia persona e casa, cucina),
“Non la bevo sempre ma per abitudine. Nel senso che dato che una volta sapeva di cloro s'è pensato subito di comprare l'acqua, mio marito la beve gasata”

La distribuzione dell'acqua potabile è vissuta come un servizio “scontato”, normale (segue)

– con segnali critici per quanto riguarda due aspetti

- non si presta ad essere consumata a pasto, per dissetarsi: troppo cloro e troppo calcare

“Mi rendo conto che dipende tantissimo dalle tubature, per cui so che in alcune parti di Torino non la posso bere e in alte sì, di fatto c'è sempre una grande quantità di cloro, questo sì, però in alcuni posti la bevo e in altri no, e non credo che sia colpa loro”

“Do un giudizio positivo perché per l'uso che ne faccio io è positivo. Non la bevo ma probabilmente perché ho la sensazione, che probabilmente non è vera, però la sensazione mia è che abbia il calcare, troppo calcare, come dire, ha un residuo fisso dentro”

- danneggia in molti casi gli elettrodomestici

“una volta al mese svito il tappo della vasca da bagno. Vengono giù delle pietre. Se ingoio quella roba lì mi vengono i calcoli dopo una settimana”

- **Questo aspetto del servizio di SMAT:**


– da una parte genera deboli critiche, è ritenuto quasi *normale*

– dall'altra suscita attese di un miglioramento della qualità dell'acqua.

“lo parlo della qualità nel senso del calcare, cioè ha un effetto non solo sulla lavatrice ma anche sui reni, quindi il fatto che l'acqua sia molto calcarea a me impedisce di berla, perché ho i calcoli renali”

La distribuzione dell'acqua potabile è vissuta come un servizio “scontato”, normale (segue)

- **SMAT – in quanto Azienda – risulta genericamente nota e non caratterizzata da particolari tratti di immagine:**
 - non possiede oggi “Corporate image” diversa da quella di “acquedotto pubblico di Torino”.
- “Secondo me sarebbe importante far capire, se così è, che l'acqua è bevibile e quindi con quali accorgimenti potrebbe essere ancora più... cioè pubblicizzare il fatto che comunque è potabile”*



***La qualità percepita e la soddisfazione
degli utenti verso la distribuzione
dell'energia elettrica e l'immagine AEM***

La distribuzione dell'energia elettrica e l'immagine AEM sono nel complesso positive

- **Normalità e continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica:**
 - assenza di aree di criticità e di problemi, assenza di cali di tensione: la responsabilità diretta del blackout viene attribuita ai produttori a monte della rete AEM
 - “Abbiamo la corrente è tutto a posto, ottimo, pago la bolletta, mi arriva puntuale”
 - “Io non ho mai avuto problemi, non so, anche se pago un po' in ritardo la bolletta non mi staccano mai la luce, quindi va bene”
 - soddisfazione complessiva verso la qualità dei servizi gestiti da AEM
 - Valutazione positiva dei servizi di distribuzione e teleriscaldamento
 - tenuta dei contatori elettrici
 - illuminazione delle strade adeguata, sufficiente
- **Basso livello di aspettative sui temi della qualità del servizio e di illuminazione delle strade:**
 - deboli le esigenze di informazioni sul servizio e di contatto con l'azienda
 - rigetto dell'idea di aumenti delle tasse per migliorare l'illuminazione delle strade


La distribuzione dell'energia elettrica e l'immagine AEM sono nel complesso positive (segue)

- **Segnali deboli di miglioramento:**
 - miglioramento dell'illuminazione di alcune zone e strade della città
 - maggior chiarezza della bolletta AEM: più semplice-visiva
 - informazioni sui nuovi contatori elettronici
- **Immagine debole, sfocata di AEM:**
 - contatti telefonici episodici, positivi con il call center: i cambi di residenza

“È uno di quei pochi servizi in cui il rapporto telefonico esiste. A me tutte le volte che ho dovuto telefonare per allacciarmi, staccarmi, chiedere informazioni relativamente a una bolletta, facendo il numero verde m'hanno sempre risposto in maniera esaustiva”

“Ci sono i numeri verdi, se uno chiama ti rispondono e sono carini, però la lettura immediata per conto mio non è chiara”

“La trovo tollerante, io conosco persone che non hanno pagato per una vita, alla fine... dopo mesi si è comunque riusciti a trovare dei compromessi per continuar ad avere il frigo”
- **Le aree di criticità riguardano i livelli di prezzo dell'energia elettrica:**
 - “Siamo i più cari d'Europa”*
 - “Paghi un quantitativo smodato”*
 - attese, ovviamente, di una riduzione delle tariffe energetiche



***La qualità percepita e la soddisfazione
degli utenti verso la distribuzione del
gas e l'immagine AES***

Non si registrano conoscenze sul servizio di distribuzione del gas, AES è sconosciuta

- **L'immagine del servizio di distribuzione del gas metano è molto sfocata, generica:**
 - non c'è chiarezza sul gestore di un servizio base di fornitura di una “materia prima”
 - normalità e continuità del servizio: mai problemi
“Li ho chiamati e sono venuti nel giro di un quarto d'ora”.
“Va a tutto gas”
 - assenza di valutazioni negative/critiche e di aspettative sulla qualità del servizio
“Non ci sono miglioramenti, mi sembra”
- **AES azienda non conosciuta:**
 - assenza di notorietà e di ricordi, in particolare presso i segmenti centrali adulti e le giovani coppie: *“esiste davvero?”*
 - poco associato/identificabile tramite la bolletta
 - in alcuni casi: immagine sovrapposta a quella di Italgas



Un'evidenza trasversale

I servizi pubblici sono focalizzati sul centro, le periferie si sentono penalizzate e trascurate

- **L'accento cade in particolare sulla divaricazione tra centro della città e quartieri periferici:**

- il centro città ben servito – nei trasporti, nella pulizia strade, nella raccolta rifiuti
- i quartieri periferici penalizzati, mal serviti.

“...Trovo deludente il fatto che il centro venga pulito spesso, la semiperiferia e la periferia mai. Il che vuol dire che non risponde a nessun criterio estetico. Non so a quale criterio corrisponda. Secondo me corrisponde al criterio di dare le multe”

“...Il centro viene minimamente trattato meglio delle semiperiferie o le periferie, dove è proprio la tragedia!...”

“Ci sono solo due pullman che servono quella zona lì...il centro è ben servito mentre le periferie no”

“Io noto che comunque il centro è molto più curato che le periferie, e quello non è giusto perché come pagano in centro le tasse, le paghiamo anche noi in periferia. Cioè è proprio un degrado totale, nel senso che fanno questa raccolta carta, però viene smaltito, viene ritirato con molto tempo, non è una cosa... “

“Io ho una sorella che lavora all'Amiat, infatti lei fa il centro, e prende solo la zona del centro perché dice ‘quando mi mandano in periferia, io lì devo raddoppiare il mio lavoro perché viene accantonato tutto, è logico che io lì passo tutti i giorni “

...Il segnale è che la città è poco pulita, a parte forse la signora che vive in centro, che dice... come dicono quelle delle periferie, che è lercia...

C'è attesa di un intervento di riequilibrio nell'assetto e nella distribuzione territoriale dei servizi, a vantaggio chi vive fuori dal centro cittadino

I servizi pubblici sono focalizzati sul centro, le periferie si sentono penalizzate e trascurate

- **Tutti gli utenti – in modo compatto - sottolineano l’assetto centralista dei servizi, gestiti e organizzati secondo un criterio iniquo, focalizzati sul centro storico, sul “salotto cittadino”, a discapito dei residenti nelle periferie:**
 - gli utenti residenti nel centro della città appaiono consapevoli di essere privilegiati quanto a quantità e qualità dei servizi, mostrando un discreto grado di soddisfazione in relazione ad un elevato livello di aspettative
 - chi abita nei quartieri periferici si ritiene invece penalizzato e “poco servito” rispetto a chi vive nel centro città: lamenta carenze, problemi, vuoti nei servizi



Considerazioni finali

Principali evidenze

- **Dicotomia fra servizi “caldi”, ad elevato coinvolgimento dell’utente nell’erogazione del servizio (raccolta rifiuti, raccolta differenziata, pulizia strade, trasporti urbani, gestione parcheggi), e servizi “freddi”, di distribuzione a rete di energia, gas e acqua**
- **Sui primi insoddisfazione diffusa, crescente con l’intensità d’uso dei servizi. Sui secondi sostanziale soddisfazione e basse attese**
- **Attribuzione articolata delle responsabilità:**
 - Responsabilità “esterne”: crescita del traffico veicolare, cantieri in corso, scarsa collaborazione dei cittadini
 - Responsabilità “interne”: alcuni servizi efficaci altri no, in linea generale inefficienti
- **Inaccettabilità di aumento delle tariffe e/o richiesta di riduzione delle tariffe attuali**
- **Ricerca di soluzioni “sistemiche”, basate su sistemi di servizio moderni:**
 - Metropolitana, megatram, corsie preferenziali ecc.

Principali evidenze (segue)

- **Trasporti urbani e gestione parcheggi**
 - Ruolo diverso dei trasporti nei diversi segmenti di popolazione:
 - I trasporti sono utilizzati dai segmenti di profilo socioculturale “centrale” (età, reddito, livello di istruzione medi e medio-bassi), dai giovani e dai marginali (immigrati, anziani di ceto medio-basso ecc.)
 - Insoddisfazione da parte degli utenti abituali per lavoro e dei segmenti giovani ed elitari, soddisfazione degli occasionali
 - Riconoscimento dei fattori ambientali: traffico e rivoluzione urbanistica in atto
 - Insoddisfazione nelle aree “core” del servizio: rapidità, sicurezza, qualità del viaggio
 - Molte attese di miglioramento, in tutte le direzioni
 - Rigetto della politica dei parcheggi a pagamento, visti non come strumento di regolazione dell’accesso agli spazi urbani ma come tassa
 - Percezione di tariffe care e indisponibilità a pagare di più
 - Eccitazione per il metro ma previsione di scarso impatto sulla propria vita
 - Immagine in progress dell’Azienda

Principali evidenze (segue)

- **Raccolta rifiuti e pulizia strade**

- Quadro complessivo di forte insoddisfazione
 - Soprattutto a fronte della tassa rifiuti, in continua lievitazione
- Una città non “pulita”, trascurata, con una responsabilità equamente attribuita al comportamento improprio dei cittadini e alla scarsa efficienza di Amiat
- Pulizia strade carente, superficiale, soprattutto nelle periferie
- Immagine di Amiat come azienda burocratica e inefficiente
- I segnali critici forti riguardano: cassonetti pieni, passaggi irregolari dei mezzi di raccolta, raccolta rifiuti mal organizzata (rumorosa nelle ore notturne e all'alba, condotta nelle ore di punta), cassonetti inefficienti e carenti (malfunzionanti, sporchi, aperti)
- Forti attese di migliori performance sul piano del servizio
- Forti segnali critici verso la tassa rifiuti basata su criteri iniqui e irrazionali

Principali evidenze (segue)

- **Raccolta differenziata**

- E' il modello di sviluppo per la raccolta rifiuti
- In soluzioni organizzative orientate verso il cittadino: non rigide
- A condizione di vantaggi concreti per il cittadino, in termini di risparmio, con due grandi sfide:
 - Un'organizzazione flessibile, a misura di cittadino del sistema di raccolta
 - Un grande piano di comunicazione per illustrare e spiegare in modo dettagliato il progetto della raccolta differenziata ai cittadini

Principali evidenze (segue)

- **Gli altri servizi**

- Immagine sfocata delle altre tre utilities, da fondare
- Normalità e continuità dei servizi di distribuzione a rete di gas, acqua ed energia elettrica
- Assenza di problematiche di customer satisfaction
- Basso livello di aspettative sulla qualità dei servizi
- In particolare, assenza di consapevolezza sulla rete di distribuzione del gas (chi gestisce, come funziona, ecc.)
- In particolare per l'energia elettrica, richiesta di riduzione delle tariffe

Implicazioni

- **Riallocare le risorse in funzione delle priorità dei cittadini**
 - Fra i servizi
 - Anzitutto i trasporti, perché impattano sulla quotidianità e sugli stili di vita, e rappresentano un vettore chiave per “sopportare” la vita in città (risparmio del tempo,
 - Quindi la raccolta rifiuti, perché è parte importante della qualità della vita
 - All’interno dello stesso servizio, verso le aree prioritarie per l’utente
- **Problema delle disuguaglianze territoriali**
 - Dicotomia centro/periferia
- **Miglioramento radicale delle performance su trasporti e raccolta rifiuti**
 - Cambio radicale, rimedi “strutturali”
 - Trasporti: corsie preferenziali, miglioramento della gestione dei cantieri, nuove linee metro, cambiamento sistema dei parcheggi a pagamento
 - Raccolta rifiuti: potenziamento raccolta differenziata, rivoluzione gestionale, nuove politiche tariffarie, incentivi al personale, educazione e sanzioni ai cittadini
 - Dall’”efficacia discontinua” all’”efficienza”

Implicazioni (segue)

- **Sviluppo drastico della comunicazione**
 - Comunicazione focalizzata sui servizi (display dei tempi di attesa, comunicazione dei cantieri, pulizia strade, ecc.)
 - Comunicazione a due vie (call center, personale sui mezzi, ecc.)
 - Il futuro oltre che il presente (la Spina ecc.)
- **Costruire “ex-novo” la Corporate Image delle utilities**
 - Rifondazione dell’immagine pubblica dell’Amiat
 - Rafforzare l’intensità e la velocità del cambiamento dell’immagine di GTT
 - “Fondare” l’immagine di AEM, AES, SMAT
- **Due livelli della sfida per le Aziende e l’Agenzia**
 - Cambiamento in vista dell’evento olimpico
 - “Cogliere l’occasione” per avviare il cambiamento
 - Avviare la “riorganizzazione sistemica” dei servizi a lungo termine