

# INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI NEI CONFRONTI DEI SERVIZI PUBBLICI I RISULTATI DELLA PRIMA FASE

Dicembre 2000

## La premessa

L'Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino ha commissionato all'Istituto Cirm un'indagine per misurare il grado di soddisfazione dei torinesi circa l'erogazione dei servizi comunali: l'acqua, l'energia elettrica, il gas, i trasporti pubblici e la raccolta rifiuti.

La ricerca, molto approfondita poiché effettuata su un campione di 6.000 utenti, è articolata in due fasi, la prima si è conclusa nel mese di dicembre del 2000 e la seconda terminerà entro il marzo prossimo.

A differenza delle usuali indagini di questo tipo, che riguardano di volta in volta uno specifico servizio, questa chiede ai cittadini di giudicarli nel loro complesso, per creare un "effetto di campo" ed evidenziare in modo più marcato gli aspetti positivi e negativi i servizi che utilizzano ogni giorno.

Qui di seguito sintetizziamo i risultati della prima fase.

## Il metodo della ricerca

Le due fasi comprendono una parte *qualitativa*, di taglio più psicologico, realizzata attraverso focus group, cioè incontri di gruppo guidati da uno psicologo per fare emergere esigenze, motivazioni e opinioni inesprese o addirittura inconscie; nella seconda parte, invece, detta *quantitativa*, si effettuano le interviste telefoniche. In questa prima rilevazione le interviste sono state 2.000, nella seconda, invece saranno 4.000.

## I risultati

### SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA (AAM)

#### La soddisfazione dei torinesi

Abbastanza soddisfatto = il 72.3%

Molto soddisfatto = il 19.2%

Poco/per nulla soddisfatto = l'8.5%

Poiché il totale di risposte positive supera il 90%, il livello di soddisfazione dei torinesi nei confronti dell'Azienda acque metropolitane (AAM) è molto alto.

Non emergono problemi di quantità, semmai si rileva qualche difetto qualitativo (in alcune zone c'è troppo cloro, ma ciò significa che l'acqua è controllata e perciò sicura; in altre aree è calcarea, ed è una conseguenza delle moderne città industriali). Infine molto apprezzata è stata la tempestività con la quale l'azienda è intervenuta durante l'emergenza alluvione.

## SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA (AEM e ENEL)

### La soddisfazione dei torinesi

Abbastanza soddisfatto = il 73.0%  
Molto soddisfatto = il 16.7%  
Poco/per nulla soddisfatto = il 10.3%

Anche in questo caso, poiché il totale di risposte positive raggiunge il 90%, i torinesi sono più che soddisfatti del servizio erogato sia dall'Azienda energetica municipale (AAM), sia dall'ENEL. Unici difetti sono il costo più elevato e la leggibilità della bolletta che potrebbe essere migliorata. Un giudizio positivo è stato espresso anche sul teleriscaldamento: coloro che lo utilizzano ritengono che consente di ridurre l'inquinamento e le spese di manutenzione (costi della caldaia e del fuochista).

## SERVIZIO DI EROGAZIONE DEL GAS (ITALGAS)

### La soddisfazione dei torinesi

Abbastanza soddisfatto = il 70.3%  
Molto soddisfatto = il 22.2%  
Poco/per nulla soddisfatto = il 7.5%

Molto positivo è il giudizio su questo servizio: le risposte positive, infatti, superano il 92%. L'erogazione è quasi un fatto scontato e anche il costo è accettabile. L'unica area di miglioramento è la consulenza e l'informazione, soprattutto in relazione alla sicurezza, ai consigli sulla manutenzione, eccetera.

## SERVIZIO TRASPORTI URBANI (ATM)

### La soddisfazione dei torinesi

Abbastanza soddisfatto = il 42.3%  
Molto soddisfatto = il 4.1%  
Poco/per nulla soddisfatto = il 53.6%

In questo caso la situazione è diversa: poco meno della metà del campione si dichiara soddisfatto e il resto esprime un giudizio negativo.

E' un dato che accomuna oggi gran parte delle grandi città a Torino, pur ammettendo che i problemi sono legati alla circolazione di troppi veicoli, e quindi alle oggettive difficoltà di traffico, si lamentano la scarsa puntualità di passaggi e l'insufficienza dei mezzi. Si auspicano anche maggiori controlli perché sono troppi quelli che non pagano il biglietto e la realizzazione della metropolitana.

## SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI E PULIZIA DELLA CITTA' (AMIAT)

### La soddisfazione dei torinesi

Abbastanza soddisfatto = il 48.3%  
Molto soddisfatto = il 4.2%  
Poco/per nulla soddisfatto = il 47.5%

Anche su questo servizio solo poco più della metà del campione si dichiara soddisfatto e il resto esprime un giudizio negativo.

Il lavoro dell'Amiat nel complesso è giudicato positivo, tuttavia i rilievi sono numerosi. Dalla difficoltà di usare il numero verde e i tempi lunghi di attesa dopo la richiesta, per il ritiro dei rifiuti ingombranti, ai dubbi sulla raccolta differenziata, sulla quale l'informazione non è giudicata ancora sufficiente. Le critiche più nette, però, riguardano la pulizia delle strade (non uguale in tutte le zone) e, in certi casi, la non professionalità degli addetti. Anche i costi sono percepiti come tendenzialmente elevati.

### CONCLUSIONI

I risultati di questa prima fase della ricerca si completano con le risposte alla domanda:

“SECONDO LEI COME SI VIVE OGGI A TORINO?”

Abbastanza bene = il 48.2%  
Bene = il 13.3%  
Abbastanza male/male = il 30%

La maggioranza dei torinesi, il 62%, ritiene che, nonostante problemi e difficoltà tipici di una grande città, oggi a Torino si “viva bene”. Ed è interessante notare che i più ottimisti sono i giovani tra 18 e 34 anni (che rappresentano il 75% di risposte positive), mentre incontrano maggiori problemi i torinesi dai 55 anni in su.

I dati complessivi fin qui raccolti, consentono di fare le seguenti considerazioni sulla città.

- ❖ La sensazione diffusa è che in questi ultimi anni, la città sia stata rivalutata: sempre meno grigia, si sta trasformando in una piccola “capitale subalpina” viva e dinamica e i torinesi, che tornano ad amarla e ad esserne orgogliosi, sperano che la sensazione rispecchi una realtà effettiva, che il fenomeno duri e si consolidi.
- ❖ Il principale vantaggio della “torinesità” è il concetto di “metropoli a misura d'uomo”: soprattutto rispetto alle altre grandi città, si vive meglio a Torino: Ha i pregi delle metropoli senza averne ancora tutti i difetti. La sua struttura raccolta e concentrata la rende più fruibile rispetto ai classici “agglomerati metropolitani”.
- ❖ Torino oggi ha una composizione sociale molto “mista”: una classe operaia ancora significativa, un segmento rilevante di grandi imprenditori, una nuova borghesia imprenditoriale, sebbene meno sviluppata rispetto a Milano o alle città venete, che si sta affermando.

- ❖ I torinesi chiedono che ci siano spazio e incentivi per le nuove realtà del lavoro e dell'occupazione, magari con iniziative differenziate in base alle caratteristiche del territorio e del tessuto sociale dei vari quartieri.
- ❖ *Sicurezza e innovazione*, le esigenze primarie emerse, esprimono la dualità di questa città: grande centro di ricerca innovativa da un lato e dall'altro "capitale di provincia", nel senso nuovo dell'espressione, di un centro urbano che vuole preservare la dimensione umana come qualità del vivere.