

# I servizi tra aziende e cittadini: un caso di strabismo percettivo

III Conferenza Nazionale  
Servizi Pubblici Locali

Roma, 21 Giugno 2011

## Premessa

□ La ricerca è stata progettata e realizzata grazie al contributo degli Istituti associati ASSIRM, in particolare:

- ✓ TNS ha curato la definizione del questionario e del campione;
- ✓ ISPO ha condotto la rilevazione Online su un campione di aziende associate ad ASSTRA, Federambiente e Federutility;
- ✓ Gli Istituti Coesis Research, G&G, Marketing Management, Pragma ed SWG hanno svolto la rilevazione CATI su un campione della popolazione italiana; Marketing Management si è poi occupato dell'unificazione dei file CATI;
- ✓ CFI Group ha steso il report per la presentazione finale dei dati.



## Introduzione alla lettura dei dati

- ❑ L'indagine svolta è di tipo *Mirror*: a due campioni separati di cittadini ed aziende è stato sottoposto il medesimo set di domande. Ai cittadini è stata chiesta la valutazione su diversi aspetti dei servizi oggetto di indagine, alle aziende è stato chiesto di immaginare *quali valutazioni dessero i cittadini su tali aspetti*.
  
- ❑ I dati riferiti ai rispondenti aziende vanno perciò letti nella forma “Ritengo che i cittadini risponderebbero ...”
  
- ❑ I due campioni sono costituiti da:
  - ✓ 1002 rispondenti popolazione (cittadini) - questionario telefonico;
  - ✓ 229 Aziende - questionario on-line
  
- ❑ Ove non diversamente specificato, le basi sono da considerarsi su **totale campione**

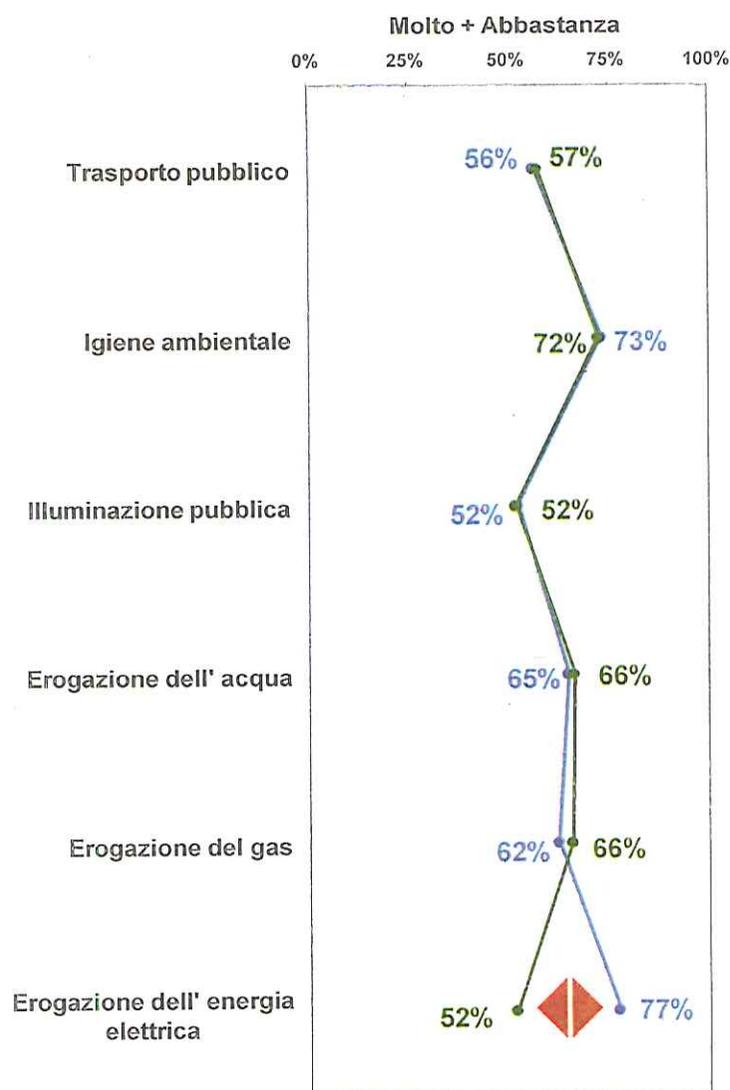
# La valutazione dei servizi nella percezione di cittadini e aziende

Sede: Milano - Via Mercalli n. 11 - Tel. +39 02.58.31.57.50 - Fax. +39 02.58.31.57.27 - [www.assirm.it](http://www.assirm.it) - [info@assirm.it](mailto:info@assirm.it)



**ASSIRM**  
RICERCHE DI MERCATO, SOCIALI, DI OPINIONE

# Quanto ritiene di essere informato sul funzionamento/gestione del servizio di...?



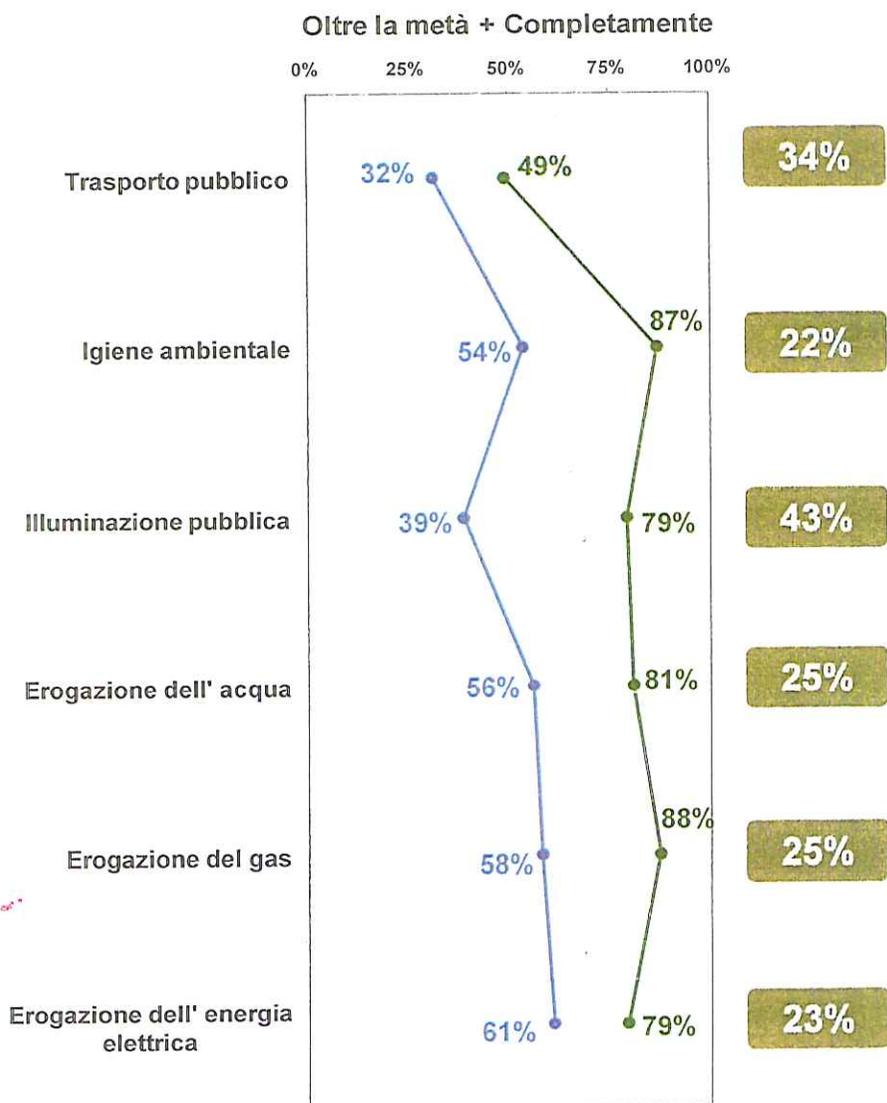
TIPO DI SERVIZIO	Nord-Ovest Cittadini	Nord-Ovest Aziende	Nord-Est Cittadini	Nord-Est Aziende
Trasporto pubblico	59%	61%	55%	61%
Igiene ambientale	74%	85%	78%	64%
Illuminazione pubblica	49%	44%	60%	54%
Erogazione acqua	61%	68%	71%	71%
Erogazione gas	62%	64%	63%	67%
Erogazione energia elettrica	76%	44%	81%	54%

TIPO DI SERVIZIO	Centro Cittadini	Centro Aziende	Sud-Isole Cittadini	Sud-Isole Aziende
Trasporto pubblico	58%	57%	54%	50%
Igiene ambientale	76%	67%	69%	67%
Illuminazione pubblica	55%	40%	48%	75%
Erogazione acqua	71%	70%	59%	44%
Erogazione gas	68%	71%	58%	60%
Erogazione energia elettrica	79%	40%	75%	75%

Le aziende che erogano energia elettrica considerano i cittadini molto meno informati di quanto gli stessi cittadini affermino.

Per ciò che riguarda le *informazioni relative a servizi* non si osservano sostanziali differenze per area geografica

# Le tariffe pagate dagli utenti, coprono ... i costi di gestione/fornitura dei servizi?



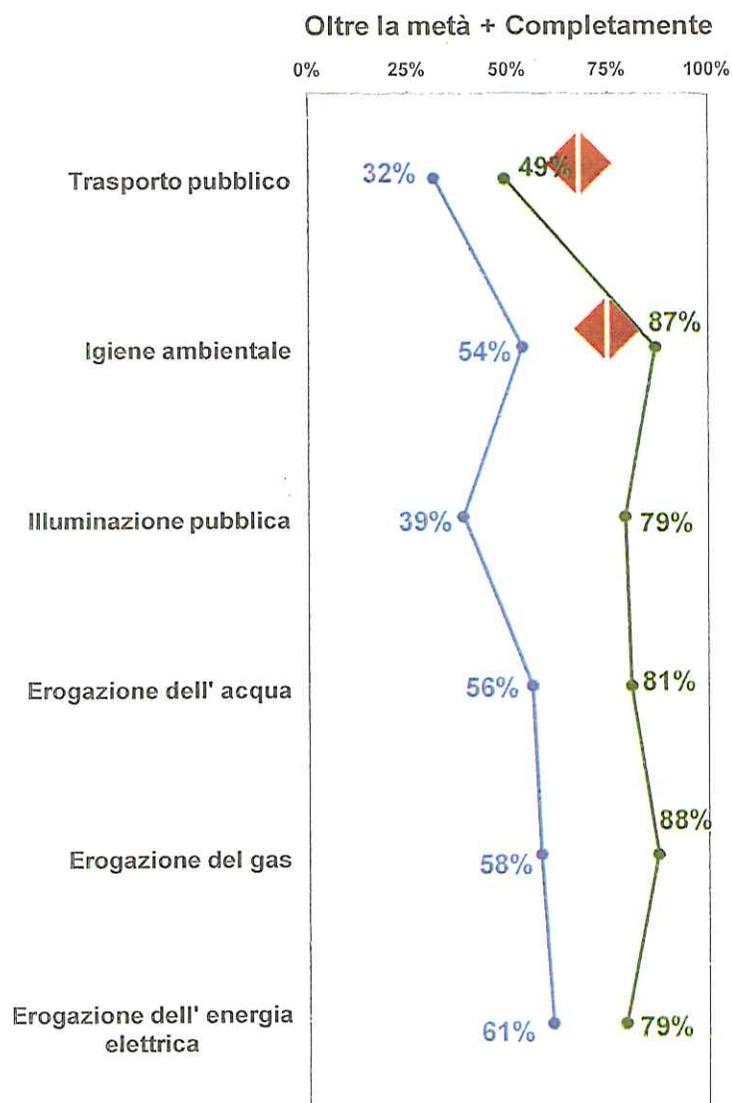
TIPO DI SERVIZIO	Nord Ovest Cittadini	Nord Est Cittadini	Centro Cittadini	Sud Cittadini
Trasporto pubblico	35%	35%	31%	28%
Igiene ambientale	55%	53%	53%	53%
Illuminazione pubblica	44%	37%	36%	38%
Erogazione acqua	60%	55%	58%	52%
Erogazione gas	61%	56%	59%	57%
Erogazione energia elettrica	64%	60%	63%	58%

La percezione circa la capacità delle tariffe di coprire i costi di gestione dei servizi è **completamente sbilanciata**. Relative percentuali di cittadini mostrano di comprendere come il gettito di tariffe e/o bollette **non copra** i costi di erogazione del servizio.

Le Aziende si dimostrano **pessimiste**: richieste su cosa pensino i cittadini, sono convinte unanimemente che questi ultimi ritengano i costi di servizio coperti dal gettito delle tariffe.

● Cittadini    ● Aziende    % "Non so" Cittadini

# Lei direbbe che la qualità del servizio di ... è...?



TIPO DI SERVIZIO	Nord Ovest Cittadini	Nord Ovest Aziende	Nord Est Cittadini	Nord Est Aziende
Trasporto pubblico	55%	94%	57%	94%
Igiene ambientale	65%	96%	65%	86%
Illuminazione	77%	89%	77%	92%
Erogazione dell' acqua	85%	96%	84%	100%
Erogazione del gas	90%	100%	90%	100%
Erogazione dell' energia elettrica	90%	89%	95%	92%

TIPO DI SERVIZIO	Centro Cittadini	Centro Aziende	Sud-Isole Cittadini	Sud e Isole Aziende
Trasporto pubblico	52%	57%	54%	56%
Igiene ambientale	60%	75%	64%	67%
Illuminazione	77%	60%	78%	75%
Erogazione dell' acqua	85%	100%	83%	78%
Erogazione del gas	84%	100%	89%	100%
Erogazione dell' energia elettrica	93%	60%	94%	75%

Le aziende tendono ad essere più **ottimiste** sulla percezione di **qualità** dei servizi, eccetto il caso del servizio di erogazione dell'**energia elettrica**.

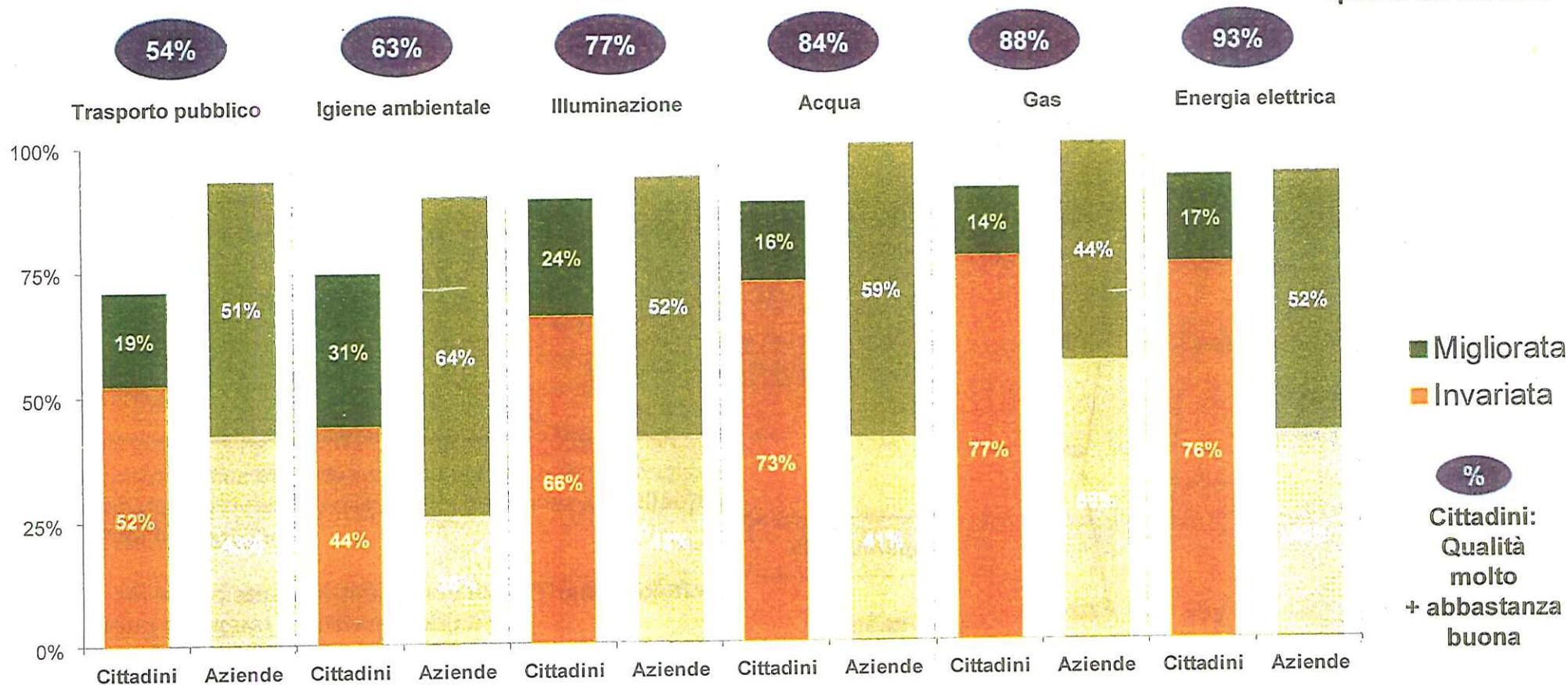
Campania: 65%

I cittadini meridionali sono relativamente più severi sulla qualità del servizio di **trasporto pubblico**.  
Il giudizio dei cittadini **campani** è allineato a quello delle regioni settentrionali.

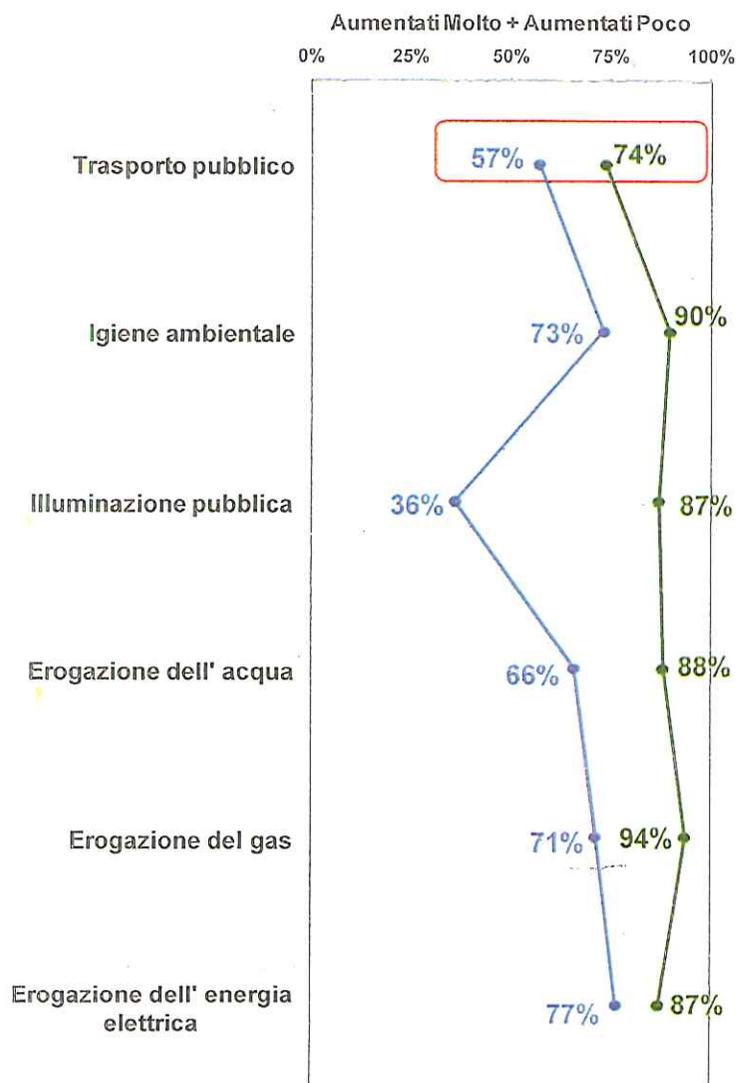
## La qualità di questi servizi negli ultimi anni è ...?

La percezione di miglioramento della qualità nella gestione/erogazione dei servizi pubblici è **relativamente debole**. Eccetto i casi dei servizi di **igiene ambientale** e di **illuminazione pubblica**. Le aziende sono convinte che i cittadini abbiano un'opinione migliore circa gli incrementi di qualità.

Occorre dire che per alcuni servizi (**illuminazione**, **erogazione dell'acqua**, **erogazione del gas**, **erogazione dell'energia elettrica**) la consapevolezza di una sostanziale invarianza si abbina ad una percezione di elevata qualità del servizio



## Negli ultimi anni, Lei direbbe che i prezzi /le tariffe del servizio ... sono aumentati?



TIPO DI SERVIZIO	Nord Ovest Cittadini	Nord Ovest Aziende	Nord Est Cittadini	Nord Est Aziende
Trasporto pubblico	54%	72%	58%	89%
Igiene ambientale	72%	92%	73%	95%
Illuminazione	38%	89%	36%	92%
Erogazione dell' acqua	68%	92%	66%	88%
Erogazione del gas	74%	82%	69%	100%
Erogazione dell' energia elettrica	81%	89%	73%	92%

TIPO DI SERVIZIO	Centro Cittadini	Centro Aziende	Sud-Isole Cittadini	Sud e Isole Aziende
Trasporto pubblico	54%	57%	62%	67%
Igiene ambientale	73%	92%	75%	67%
Illuminazione	33%	80%	37%	75%
Erogazione dell' acqua	65%	90%	65%	78%
Erogazione del gas	71%	100%	71%	100%
Erogazione dell' energia elettrica	74%	80%	78%	75%

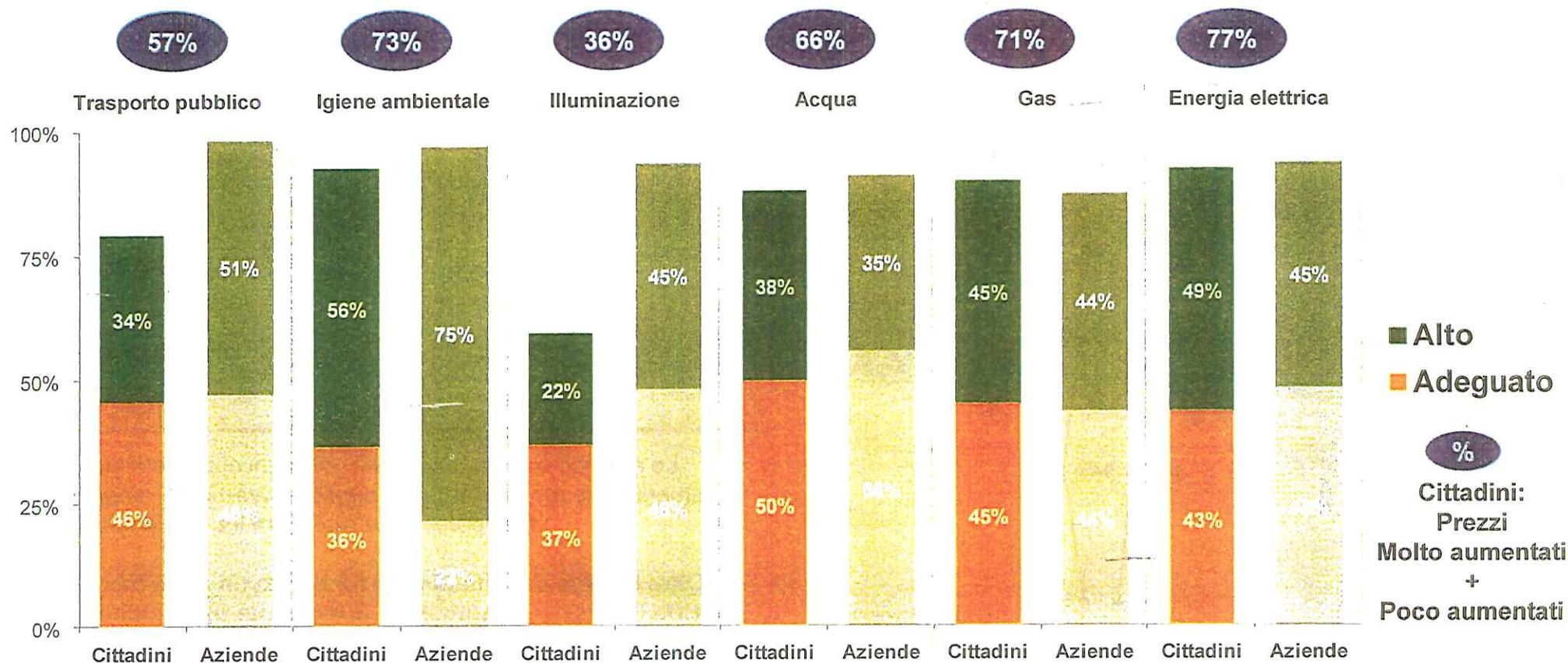
Le aziende sono convinte che i cittadini abbiano registrato aumenti delle tariffe *in misura significativamente maggiore* della percezione registrata tra la popolazione.

Oltre la metà dei cittadini ha percepito un aumento delle tariffe del trasporto pubblico, nonostante una sostanziale stabilità dei prezzi nell'ultimo decennio.

## Rispetto alla qualità del servizio... Lei direbbe che il prezzo/tariffa che si paga è ...?

Il rapporto qualità/prezzo è l'oggettivo punto debole nella visione dei cittadini.

I maggiori disallineamenti tra aziende e cittadini si registrano a riguardo dei servizi di **trasporto pubblico** e **igiene ambientale**: le aziende ritengono che i cittadini siano ben più severi.



# **I servizi pubblici tra gestione pubblica e privata**

Sede: Milano - Via Mercalli n. 11 - Tel. +39 02.58.31.57.50 - Fax. +39 02.58.31.57.27 - [www.assirm.it](http://www.assirm.it) - [info@assirm.it](mailto:info@assirm.it)

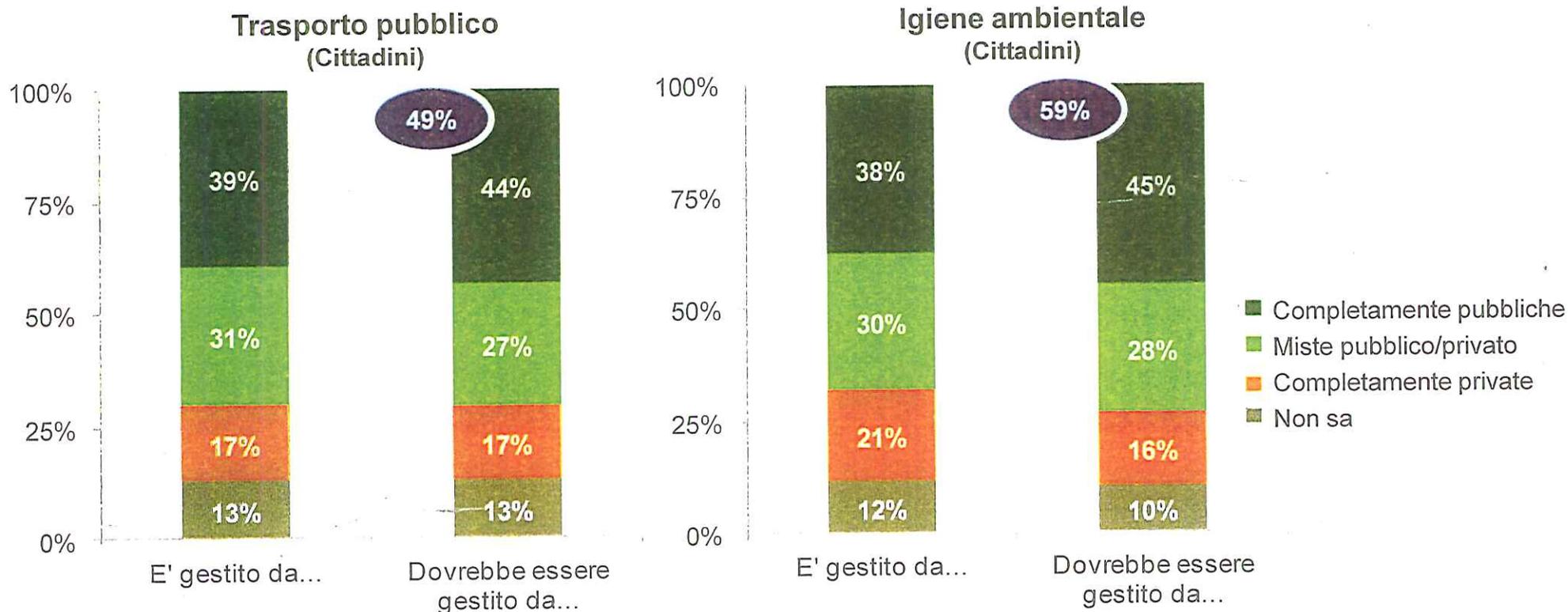


**ASSIRM**  
RICERCHE DI MERCATO, SOCIALI, DI OPINIONE

# I servizi pubblici tra gestione pubblica e privata - 1

In generale le aziende ritengono che i cittadini preferiscano che l'erogazione di determinati servizi sia gestita da entità pubbliche. E ciò in misura maggiore rispetto alle indicazioni effettivamente rilevate tra la popolazione. In effetti, l'ipotesi di aziende **completamente private** è auspicata da circa un cittadino su cinque.

- Per quanto Lei conosca, chi gestisce questo servizio nella sua zona/città?
- La cosa migliore sarebbe che questo servizio venisse gestito da...?



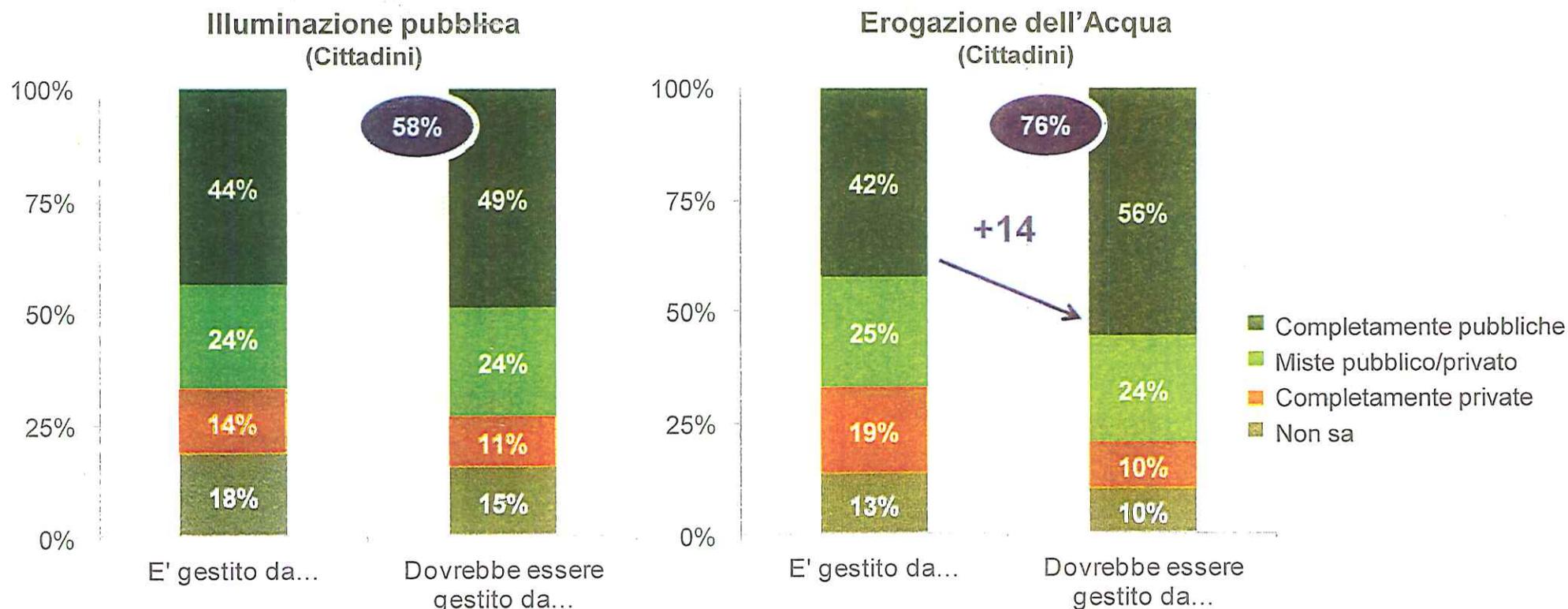
% Risposta aziende - Secondo Lei, i cittadini credono che la cosa migliore sarebbe che questo/i servizio/i venisse/venissero gestito/i da **aziende completamente pubbliche**

## I servizi pubblici tra gestione pubblica e privata - 2

In generale le aziende ritengono che i cittadini preferiscano che l'erogazione di determinati servizi sia gestita da entità pubbliche. E ciò in misura maggiore rispetto alle indicazioni effettivamente rilevate tra la popolazione.

In effetti, l'ipotesi di aziende completamente private è auspicata da circa un cittadino su cinque.

Nei mesi precedenti ai referendum, per il servizio di erogazione dell'acqua, la percezione delle aziende è stata ancora più sbilanciata, ma è in effetti l'unico per il quale si affermi una netta maggioranza di cittadini a favore della "natura pubblica" degli enti preposti.

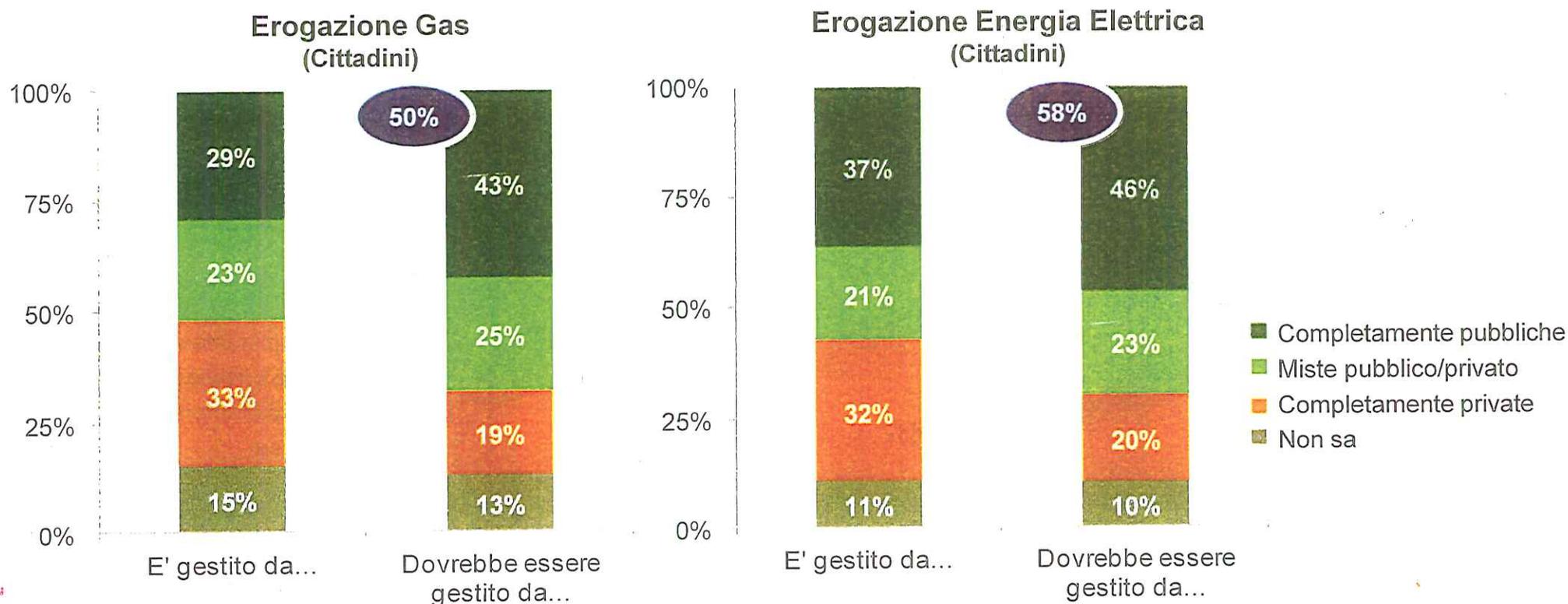


%

Risposta aziende - Secondo Lei, i cittadini credono che la cosa migliore sarebbe che questo/i servizio/i venisse/venissero gestito/i da **aziende completamente pubbliche**

## I servizi pubblici tra gestione pubblica e privata - 3

In generale le aziende ritengono che i cittadini preferiscano che l'erogazione di determinati servizi sia gestita da entità pubbliche. E ciò in misura maggiore rispetto alle indicazioni effettivamente rilevate tra la popolazione. In effetti, l'ipotesi di aziende completamente private è auspicata da circa un cittadino su cinque.



**%** Risposta aziende - Secondo Lei, i cittadini credono che la cosa migliore sarebbe che questo/i servizio/i venisse/venissero gestito/i da **aziende completamente pubbliche**