

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

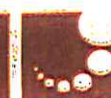
III Conferenza Nazionale
Servizi Pubblici Locali

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**

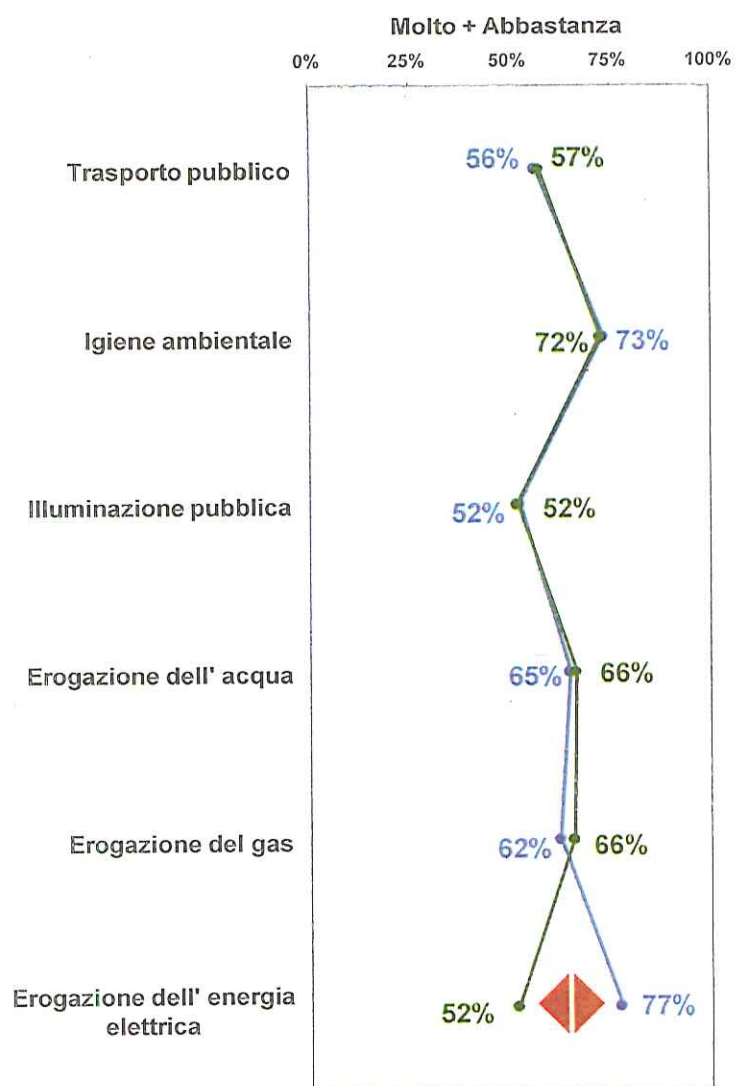
La valutazione dei servizi nella percezione di cittadini e aziende

Sede: Milano - Via Mercalli n. 11 - Tel. +39 02.58.31.57.50 - Fax. +39 02.58.31.57.27 - www.assirm.it - info@assirm.it



ASSIRM
RICERCHE DI MERCATO, SOCIALI, DI OPINIONE

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



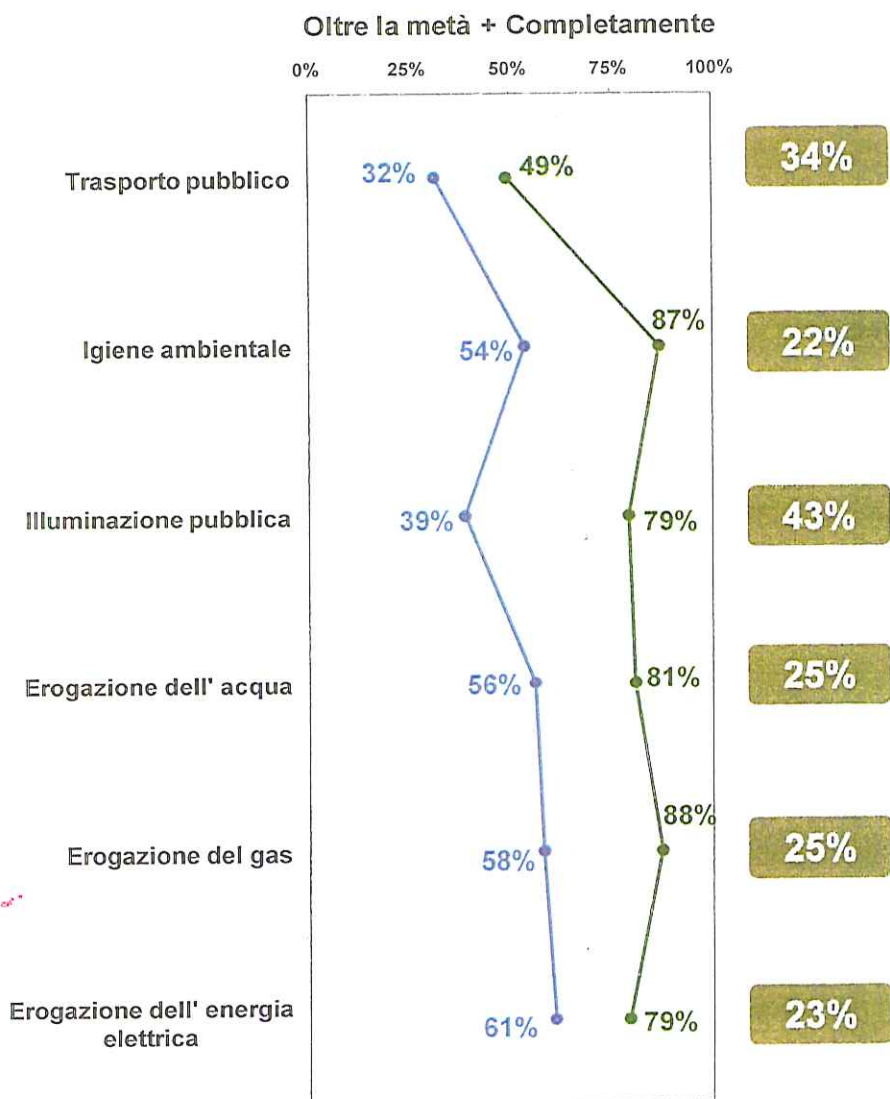
TIPO DI SERVIZIO	Nord-Ovest Cittadini	Nord-Ovest Aziende	Nord-Est Cittadini	Nord-Est Aziende
Trasporto pubblico	59%	61%	55%	61%
Igiene ambientale	74%	85%	78%	64%
Illuminazione pubblica	49%	44%	60%	54%
Erogazione acqua	61%	68%	71%	71%
Erogazione gas	62%	64%	63%	67%
Erogazione energia elettrica	76%	44%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



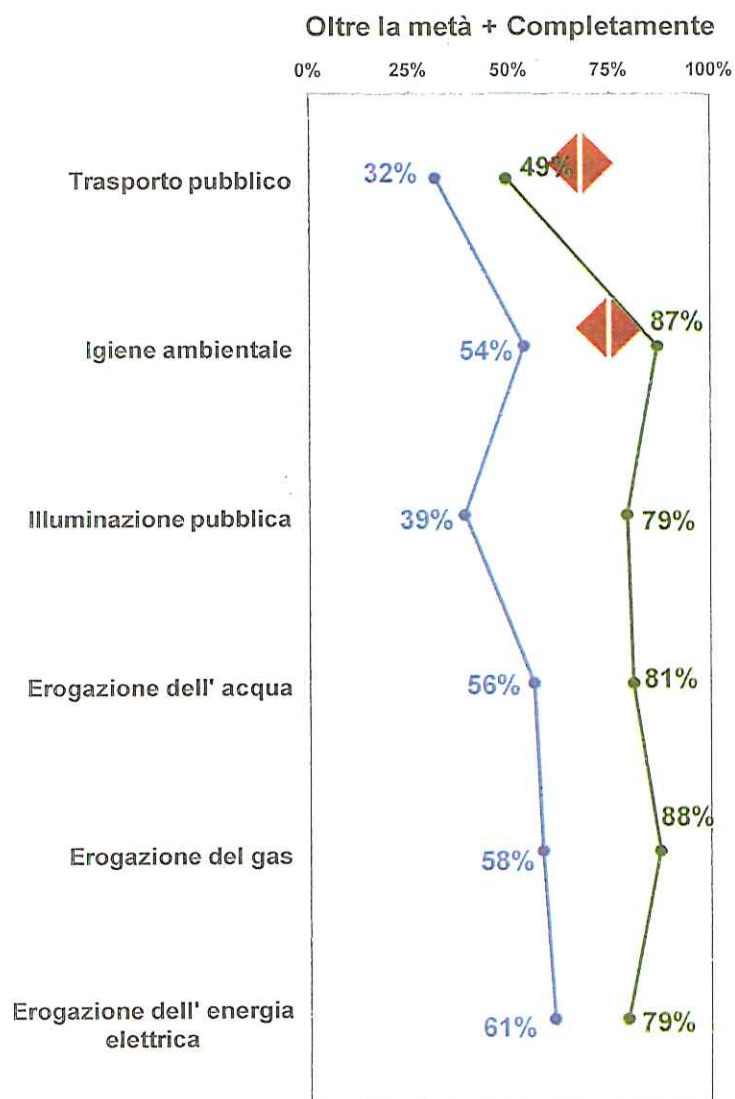
TIPO DI SERVIZIO	Nord Ovest Cittadini	Nord Est Cittadini	Centro Cittadini	Sud Cittadini
Trasporto pubblico	35%	35%	31%	28%
Igiene ambientale	55%	53%	53%	53%
Illuminazione pubblica	44%	37%	36%	38%
Erogazione acqua	60%	55%	58%	52%
Erogazione gas	61%	56%	59%	57%
Erogazione energia elettrica	64%	60%	63%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

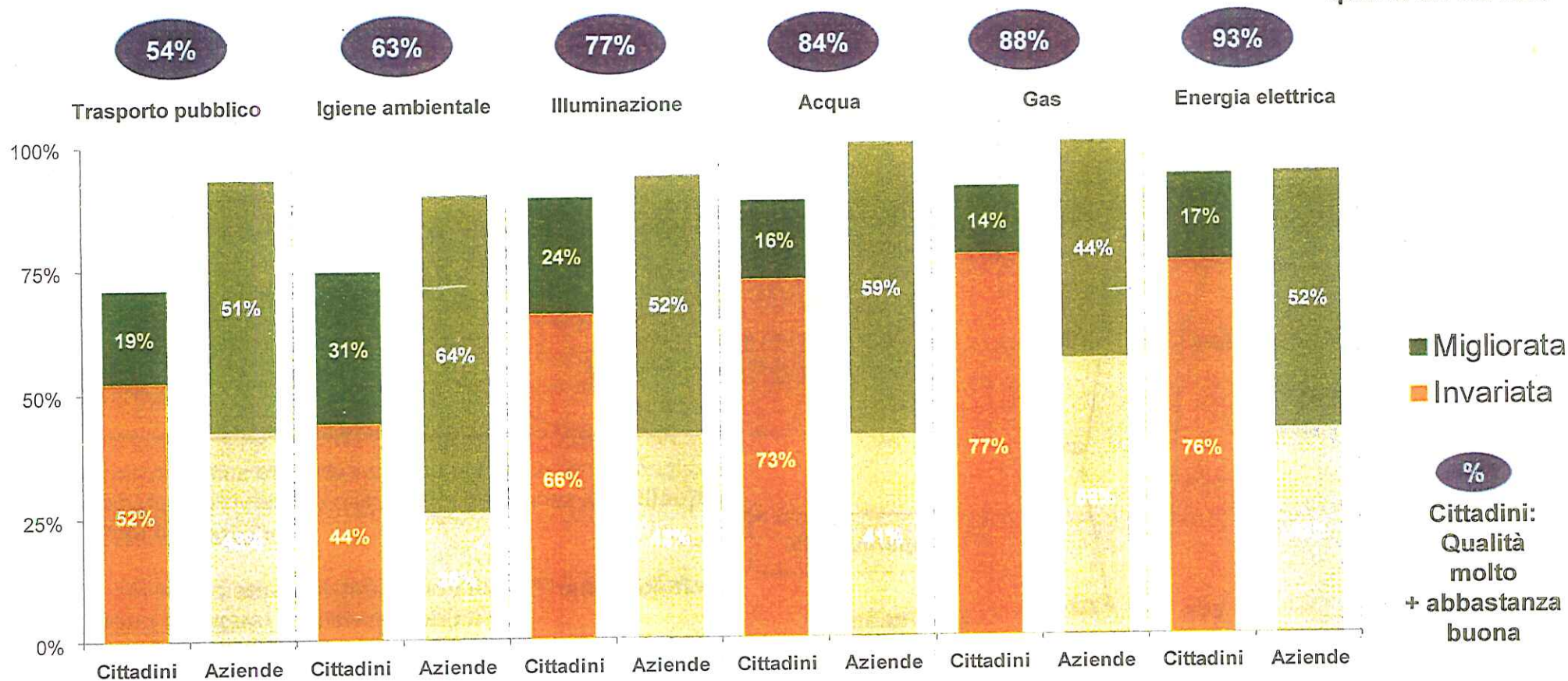
Campania: 65%

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.

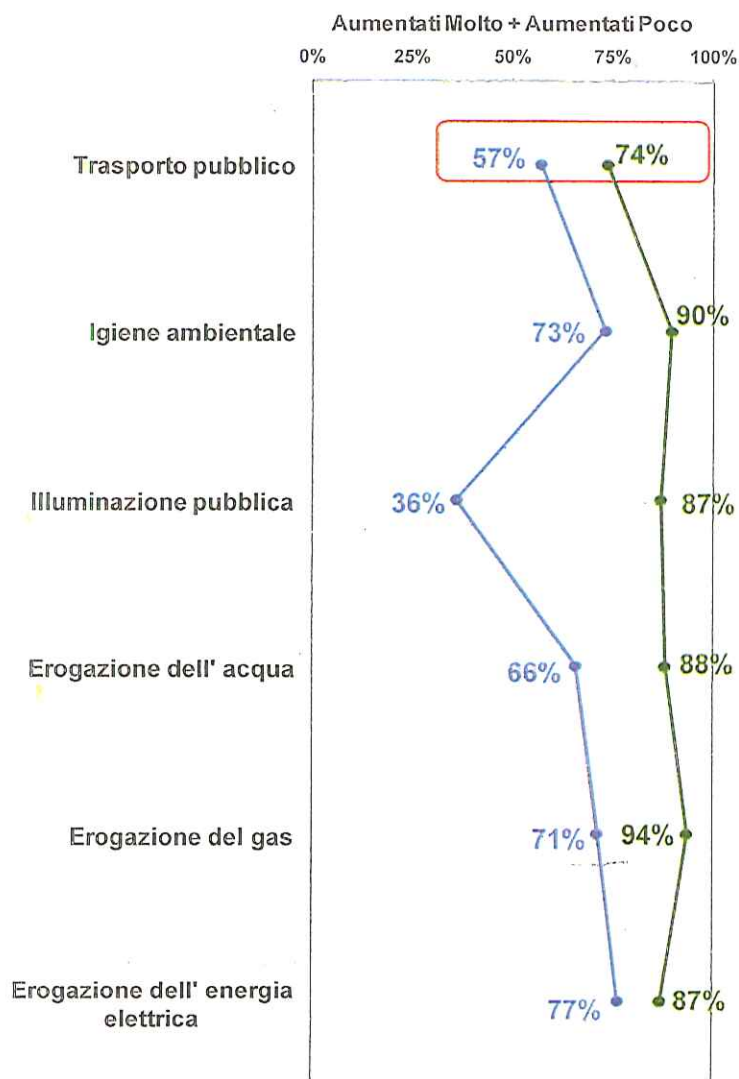
La qualità di questi servizi negli ultimi anni è ...?

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%

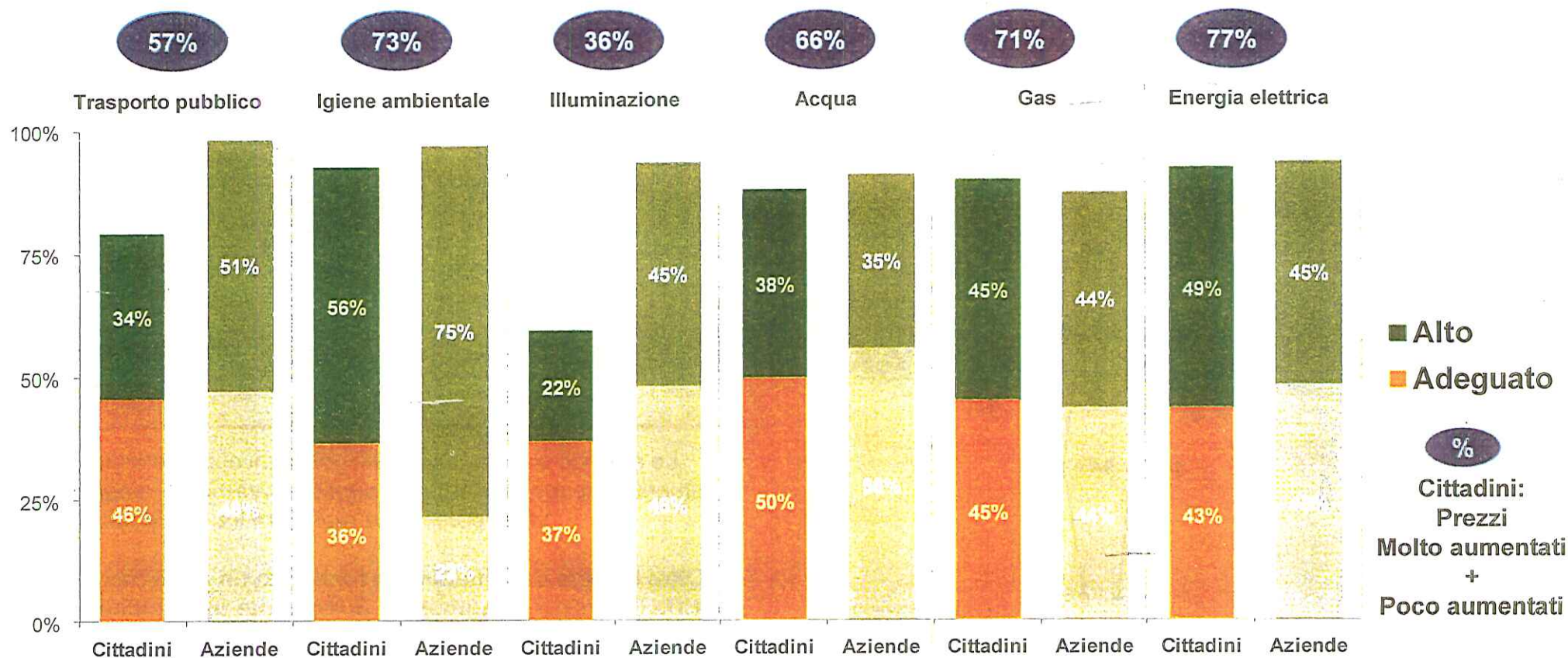
Le aziende sono convinte che i cittadini abbiano registrato aumenti delle tariffe *in misura significativamente maggiore* della percezione registrata tra la popolazione.

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 - info@assirm.it

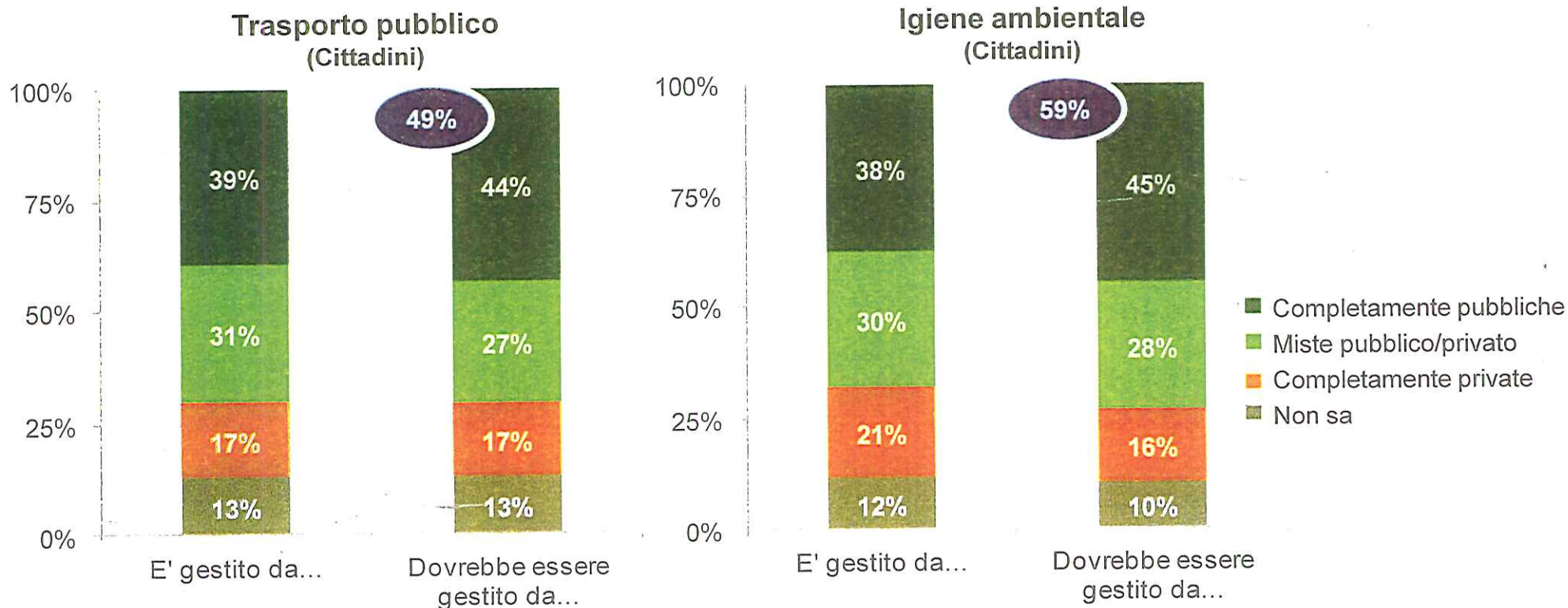


ASSIRM
RICERCHE DI MERCATO, SOCIALI, DI OPINIONE

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...?



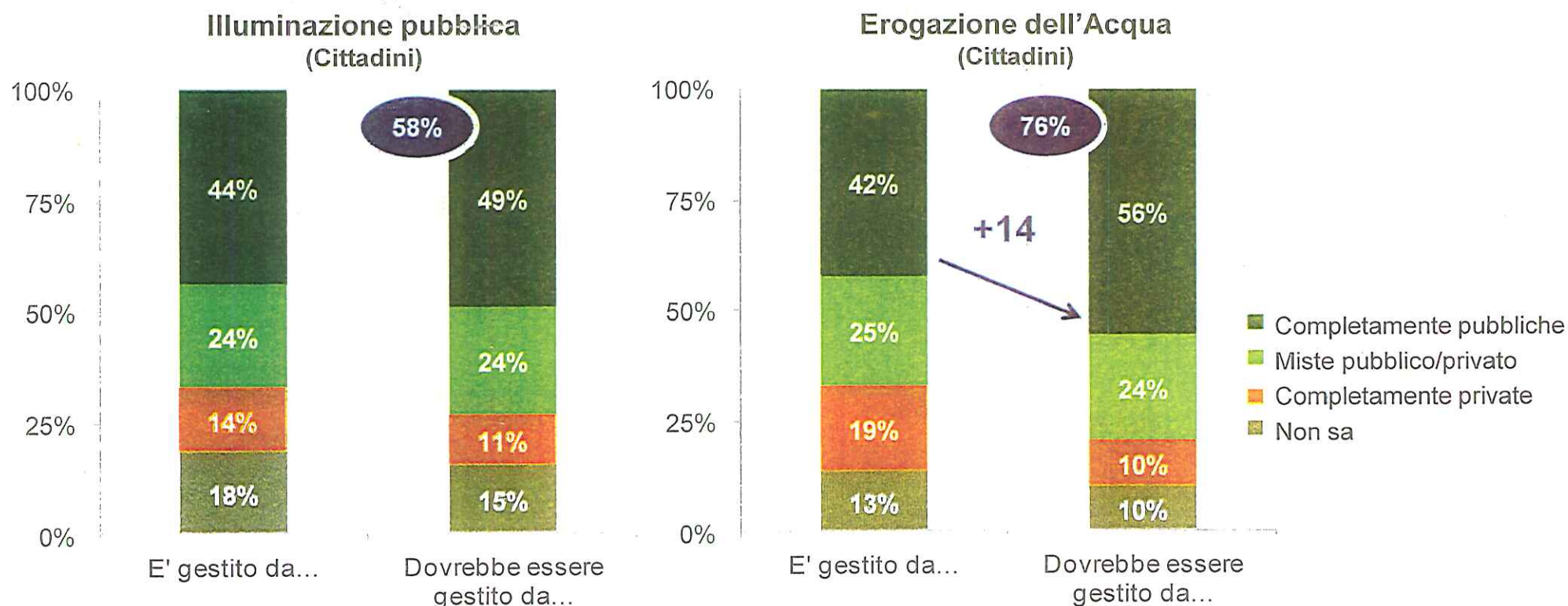
% Risposta aziende - Secondo Lei, i cittadini credono che la cosa migliore sarebbe che questo/i servizio/i venisse/venissero gestito/i da **aziende completamente pubbliche**

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.

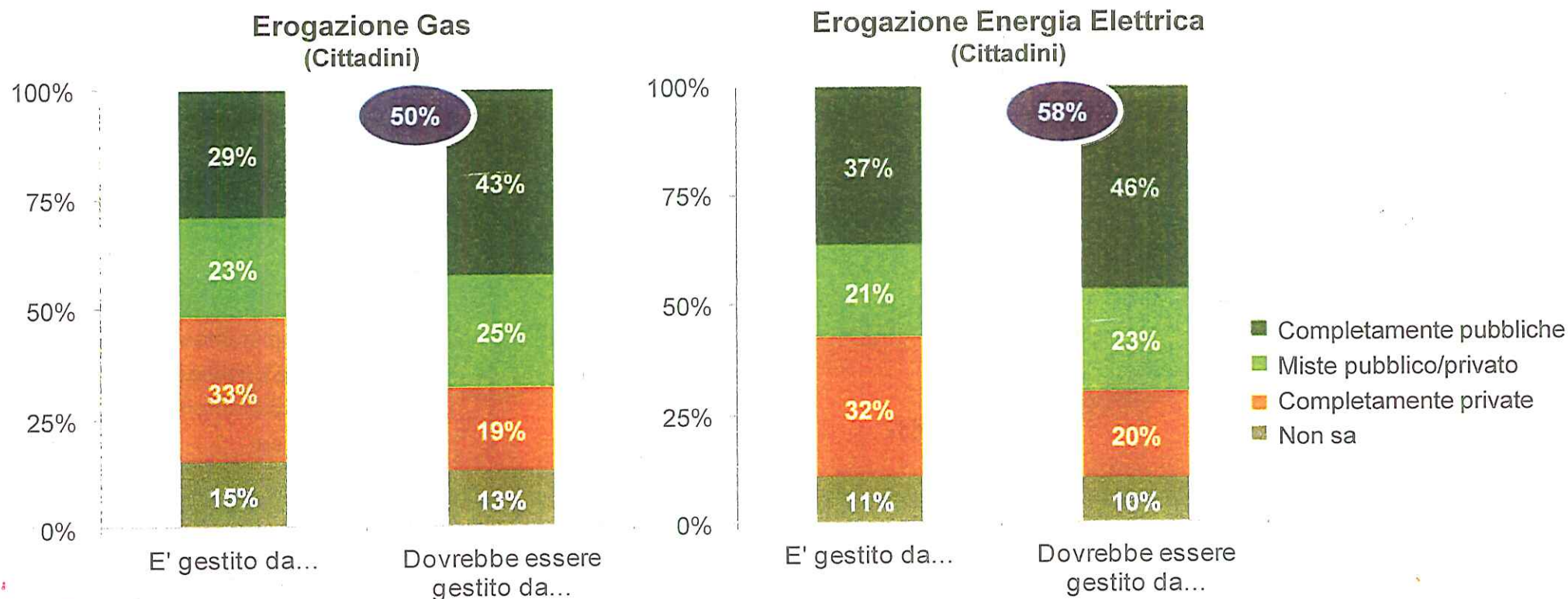


%

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**