

Assirm: aziende e cittadini hanno una diversa percezione dei servizi pubblici

Milano, 21 giugno 2011 – A volte i cittadini sono più ottimisti nei confronti dei servizi pubblici locali di quanto le stesse aziende che li gestiscono siano portate a credere. Capita così che sia proprio chi paga le bollette, piuttosto che chi le incassa, a ritenere che il prezzo dei servizi non sia poi eccessivo. Secondo la ricerca realizzata da **ASSIRM**, l'Associazione tra Istituti di Ricerche di Mercato Sondaggi di Opinione Ricerca Sociale (che ha coordinato il lavoro di 8 istituti) dal titolo "**I servizi tra aziende e cittadini: un caso di strabismo percettivo**", i cittadini favorevoli a una gestione totalmente pubblica o mista dei servizi (**71%** per il trasporto pubblico, **73%** per i rifiuti, **80%** per l'acqua e così via) sono sensibilmente più delle stesse aziende (rispettivamente **49%**, **59%** e **76%**). La ricerca presentata oggi a Roma in occasione della **III Conferenza Nazionale dei servizi pubblici locali "Noi per loro"**, da **Simone Pizzoglio** (managing director CFI Group Italia), per la prima volta pone "a specchio" alle aziende che forniscono i servizi, le domande rivolte ai cittadini.

Le aziende che forniscono i servizi si dimostrano pessimiste per quanto riguarda **le tariffe**: il **54%** dei cittadini pensa che le tariffe pagate per l'igiene ambientale coprano la gestione e la fornitura del servizio, mentre l'**87%** delle aziende ritengono che i cittadini siano convinti che i costi di servizio siano coperti dal gettito delle tariffe. Così succede anche per il trasporto pubblico (**32%** cittadini, **49%** aziende), l'illuminazione pubblica (**39%** cittadini, **79%** azienda), l'erogazione dell'acqua (**58%** cittadini **81%** aziende) e l'erogazione dell'energia elettrica (**61%** cittadini, **79%** aziende). La percezione circa la capacità delle tariffe di coprire i costi di gestione dei servizi risulta quindi completamente sbilanciata.

Per quanto riguarda **la qualità** dei diversi servizi i risultati si ribaltano: le aziende tendono ad essere più ottimiste sulla percezione dei cittadini, eccetto il caso del servizio di erogazione dell'energia elettrica. Così il **79%** delle aziende nel trasporto pubblico pensa che i cittadini siano contenti del servizio, mentre in realtà solo il **54%** degli intervistati si ritiene soddisfatto. Gli stessi risultati si notano anche per gli altri servizi: igiene ambientale (**86%** aziende, **63%** cittadini), illuminazione pubblica (**84%** aziende, **77%** cittadini), erogazione dell'acqua (**96%** aziende, **84%** cittadini), erogazione del gas (**100%** aziende, **88%** cittadini), mentre per quanto riguarda l'erogazione dell'energia elettrica i cittadini soddisfatti del servizio sono il **93%** e le aziende si fermano a una percezione dell'**84%**.

Da notare alcune **differenze regionali**: i cittadini meridionali sono relativamente più severi sulla qualità del servizio di trasporto pubblico (il **54%** si ritiene soddisfatto contro il **57%** dei cittadini del Nord Est), e il giudizio dei cittadini campani è allineato a quello delle regioni settentrionali (il **65%** dei cittadini campani è soddisfatto del servizio di igiene ambientale, stesso dato rilevato per i cittadini del Nord Ovest e del Nord Est).

Prima dei referendum (la rilevazione tra i cittadini è stata condotta nel mese di febbraio 2011), la ricerca ha voluto indagare anche la gestione dell'acqua tra **pubblico e privato**. In generale le aziende ritengono che i cittadini preferiscano che l'erogazione di determinati servizi sia gestita da entità pubbliche, ciò in misura maggiore rispetto alle indicazioni effettivamente rilevate tra la popolazione. In effetti, l'ipotesi di aziende completamente private è auspicata solo da circa un cittadino su cinque.

Così, per il **44%** dei cittadini le aziende del trasporto dovrebbero essere gestite da enti completamente pubblici, il **45%** pensa che debbano essere pubblici i servizi di igiene ambientale, l'erogazione del gas dovrebbe essere pubblica per il **43%**, l'illuminazione per il **49%**, l'energia elettrica per il **46%** e l'erogazione dell'acqua dovrebbe essere pubblica per il **56%**, dato che riflette il raggiunto dai referendum, in particolare dai quesiti proprio sull'acqua.

Infine, **Renato Mannheimer**, presidente ISPO Ricerche, è intervenuto per sottolineare la rilevanza strategica delle ricerche nel settore dei servizi pubblici in cui è particolarmente

importante ascoltare le esigenze dei cittadini. Mentre **Cecilia Gobbi**, direttore generale ASSIRM, ha presentato il programma di formazione sulle ricerche elaborato congiuntamente da ASSIRM e Confservizi per gli addetti delle imprese associate a Confservizi.

Gli istituti associati ad ASSIRM sono società private, indipendenti, senza sovvenzioni pubbliche, dotate di organizzazione e tecnologie adeguate, in possesso di conoscenze tecniche e metodologiche collaudate e, soprattutto, di risorse umane di alto livello. Gli Associati sono impegnati al rispetto di un codice di etica professionale molto articolato e di standard di qualità certificati e formalizzati sulla base di standard minimi di qualità condivisi.

Presidente di ASSIRM è Silvestre Bertolini.

Per informazioni

Ufficio stampa Assirm - Close to Media

Paolo Monti – Stefania Canzano

Tel 02 70006237 Mob 334 6033756

E mail: paolo.monti@closetomedia.it; stefania.canzano@closetomedia.it

Metodologia e campione

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 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.