

7. GOVERNANCE

7.1. I PROBLEMI

Sarà perché il 2000 è stato un anno pre-elettorale, sarà perché (si spera) si sta diffondendo una cultura di valutazione delle politiche, delle amministrazioni, dei servizi locali, fatto è che nell'ultimo anno sono state realizzate a Torino e in Piemonte diverse indagini sui temi dei servizi metropolitani e delle politiche urbane. Abbiamo così un quadro dei punti di forza e di debolezza del sistema del governo locale, dell'amministrazione (pubblica e privata), dei servizi per la cittadinanza.

Cominciamo dagli aspetti problematici. Da una ricerca dell'Ires emerge un catalogo delle maggiori preoccupazioni dei Torinesi (e dei Piemontesi)*. Più della metà dei rispondenti (il 53 per cento, sia nell'area torinese sia nel resto della regione) indica nella «criminalità» il maggiore problema, di gran lunga davanti al «trovare lavoro» (41 per cento in provincia di Torino, 38 in Piemonte). C'era da aspettarselo: anni di martellamento mediatico – a fronte del fatto che i reati non sono aumentati, come si può osservare nel capitolo di questo *Rapporto* sul tema della sicurezza – hanno comunque lasciato il segno**.

* In realtà, ogni anno vengono realizzate (anche a Torino) parecchie indagini sui problemi più sentiti. Ci limitiamo qui a presentare i risultati della ricerca dell'Ires Piemonte perché più completa, articolata e autorevole. Tuttavia, è il caso di segnalare come da varie indagini (sovente, sondaggi di società di ricerca commissionati da organi di informazione) emergano cataloghi sulle preoccupazioni dei cittadini abbastanza differenziati. Ad esempio, in un recente sondaggio dell'Abacus i problemi della criminalità e del lavoro risultano per i Torinesi al secondo e al terzo posto per gravità, al primo posto è la voce «traffico, parcheggi», non prevista invece nell'indagine dell'Ires (viceversa, in quest'ultima compaiono con una certa consistenza i problemi tasse e droga, non previsti invece da Abacus). Occorre dunque sempre cautela nel trattare i dati derivanti da simili sondaggi, senza assolutizzare la portata delle conclusioni e facendo attenzione nel divulgarne gli esiti; altrimenti c'è il rischio di disorientare anche un lettore attento, evidenziando problemi che compaiono e scompaiono dalla lista, «ballano» dal primo posto a posizioni di rincalzo, eccetera.

** I maggiori organi di informazione nazionali e locali, con metodo e perseveranza, enfatizzano e amplificano gli episodi di criminalità, devianza e i temi della sicurezza: «È la cronaca nera che fa vendere i giornali», ricorda un autorevole giornalista. Ogni volta – ad esempio quando certe notizie di cronaca si rivelano poi essere delle «bufale» – i giornalisti si appellano invariabilmente al «diritto di informazione», accusando chi li critica (di eccessiva enfasi sui temi della sicurezza) di voler «imbavagliare» la libera stampa, come nei regimi totalitari in cui

I problemi più sentiti da Torinesi e Piemontesi

(valori percentuali: segnalazione dei due problemi ritenuti più importanti; fonte: Ires 2000c)

	Prov. Torino	Pie-monte	Età			Istruzione		Posiz. socio-professionale		
			18-34 anni	35-54 anni	55 e oltre	Inferiore	Superiore	Borgh. e auton.	Ceti medi	Operai
Criminalità	53	53	43	54	61	51	55	50	50	43
Trovare lavoro	41	38	44	43	30	35	42	30	48	48
Immigrazione	20	21	25	19	18	23	18	26	26	19
Tasse eccessive	26	26	30	25	25	26	27	32	26	28
Droga	23	23	19	22	27	27	18	19	18	26
Degrado ambientale	16	16	17	18	13	11	23	21	19	15
Servizi pubblici inadeguati	10	10	10	9	11	10	10	11	8	8

Gli anziani piemontesi sono i più preoccupati da criminalità e droga, mentre sembrano meno sensibili ai rischi dell'immigrazione e (ovviamente) alle difficoltà nel trovare lavoro. Confermando in parte quanto già emerso in termini di richieste di intervento pubblico, il problema dell'occupazione risulta il più sentito dai ceti popolari, mentre i Piemontesi più abbienti sono maggiormente preoccupati da criminalità, immigrazione, degrado ambientale.

7.2. I SERVIZI

Quanto al gradimento complessivo dei principali servizi per i cittadini, un'indagine Datamedia colloca Torino al terzo posto tra le città metropolitane italiane, dopo Bologna e Venezia: il 51 per cento dei Torinesi, mediamente, si dichiara soddisfatto

è vietato dare spazio alla cronaca nera. Questa linea di difesa (un po' corporativa) non riesce però a spiegare come mai ad una notizia di «nera» vengano dedicati titoli in prima pagina, mentre lo stesso non avviene nel caso di smentita di quella stessa notizia. Tra i tanti capitati anche quest'anno a Torino e in Piemonte, si possono ricordare il caso del falso rapimento del figlio del parlamentare monregalese (la notizia del rapimento ha avuto ben più risalto della scoperta che in realtà si trattava di una fuga) o il caso della casalinga annoiata di San Francesco al Campo, con titoloni sulle «8 rapine subite» ma articoli solo in pagine interne quando tutto si è rivelato essere solo una montatura. Più danni degli stessi titoli di giornale fanno le locandine esposte fuori dalle edicole, che drammatizzano le notizie talvolta ai limiti del ridicolo (nel 2000, si ricorda ad esempio una «Emergenza pidocchi a Torino» quando in alcune scuole della città – come accade ogni anno scolastico – erano stati trovati alcuni parassiti sulle teste dei bambini), stimolando ansie che rimangono impresse nell'immaginario collettivo, specie tra coloro che i giornali nemmeno li leggono.

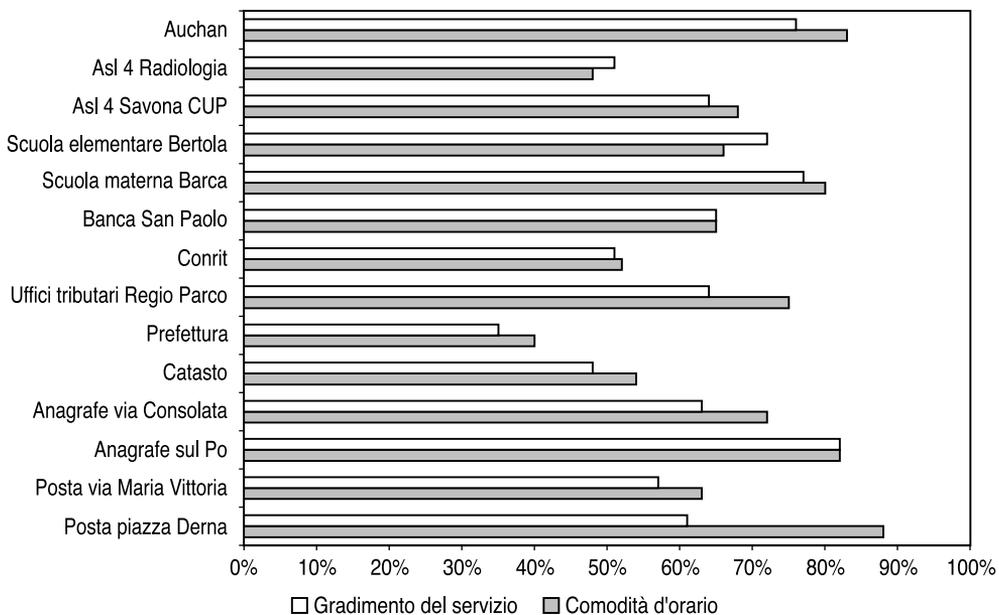
rispetto ai vari servizi presi in considerazione. L'indagine svolta un anno fa, per la prima edizione di questo *Rapporto*, rilevava come il 58 per cento dei Torinesi ritenesse i servizi cittadini migliorati rispetto a dieci anni prima.

Anche la ricerca dell'Ires conferma che la dotazione di servizi nell'area del capoluogo (e in Piemonte) viene giudicata in termini complessivamente positivi dalla maggior parte dei cittadini: a raccogliere le valutazioni migliori è il settore dei servizi culturali (il 71 per cento dei residenti in provincia di Torino ne dà un giudizio positivo); seguono la sanità e la scuola. Giudizi critici emergono invece a proposito dei servizi per gli anziani (solo il 32 per cento li valuta positivamente) e del settore lavoro e formazione professionale. Gli abitanti della provincia di Torino, rispetto alla media dei Piemontesi, vedono in modo più marcatamente positivo i servizi culturali e sono più nettamente critici verso i servizi per la terza età e per l'occupazione e la formazione.

Si nota anche come i giudizi sui servizi diventino via via più critici al crescere dell'età dell'intervistato; chi possiede un'istruzione superiore, inoltre, tende a esprimersi più favorevolmente sulle prestazioni dei servizi culturali, sanitari, scolastici, sportivi; i membri delle classi dirigenti (borghesia e lavoro autonomo) sono un po' più critici sui servizi per gli anziani e per la pubblica sicurezza.

Opinioni degli utenti sui servizi torinesi

(livello di soddisfazione circa il servizio e la comodità d'orario; fonte: Comune di Torino, *Il tempo condiviso*)

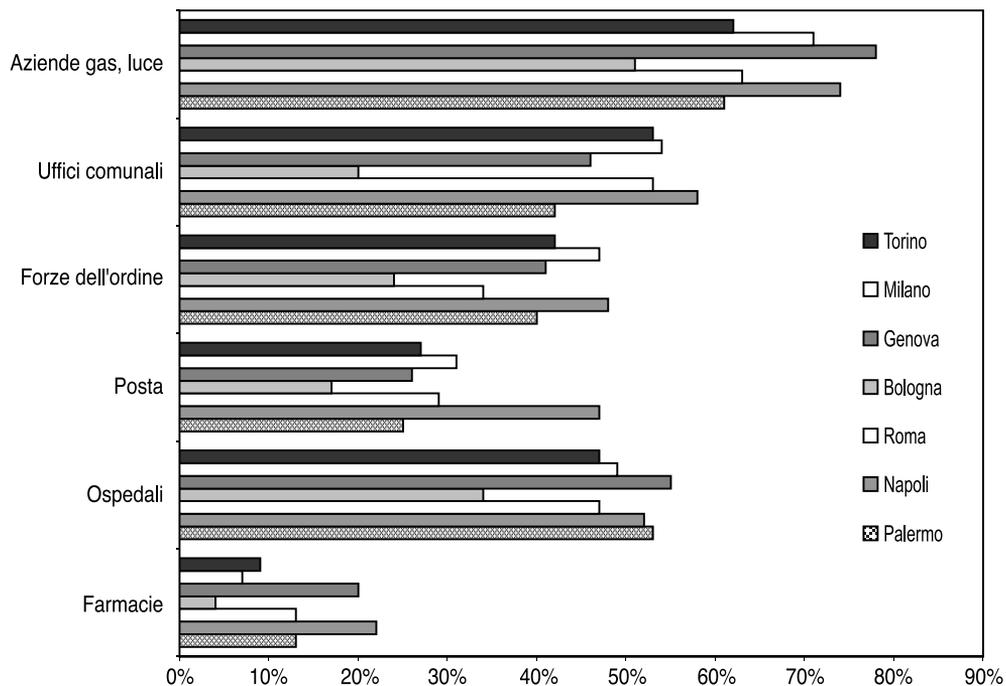


Un'indagine realizzata per il Settore tempi e orari del Comune di Torino (in vista del Piano regolatore dei tempi – cfr. la relativa scheda-progetto) focalizza l'attenzione su una rosa selezionata di servizi e uffici pubblici e privati torinesi, per i quali viene chiesto agli utenti il livello di gradimento quanto a prestazioni e orari. Emerge, soprattutto, la difficoltà di giudicare nell'insieme un settore: spesso le valutazioni sono radicalmente diverse anche riguardo a uffici appartenenti alla stessa «famiglia». C'è ad esempio uno scarto di 15-20 punti percentuali nel giudizio sugli unici due uffici delle Aziende sanitarie locali considerati nell'indagine; una differenza accentuata riguarda anche le due sedi dell'Anagrafe.

Le maggiori criticità emergono tuttavia con chiarezza: il posto peggiore nella graduatoria delle valutazioni spetta nettamente agli uffici della Prefettura, il cui servizio è gradito appena dal 35 per cento dei cittadini, specie per gli orari troppo corti: apre tardi, chiude presto. Gli uffici del Catasto e della Conrit (concessionaria per la riscossione dei tributi) ottengono critiche e consensi in pari misura, risultando comunque tra i servizi meno apprezzati dai Torinesi. Rispetto alle altre metropoli italiane, in ogni caso, a Torino l'accesso ai principali uffici e servizi non sembra particolarmente problematico.

Difficoltà di raggiungimento dei principali servizi in alcune metropoli italiane, 1998

(risposte «un po'» o «molta difficoltà»; fonte: Istat, 2000)

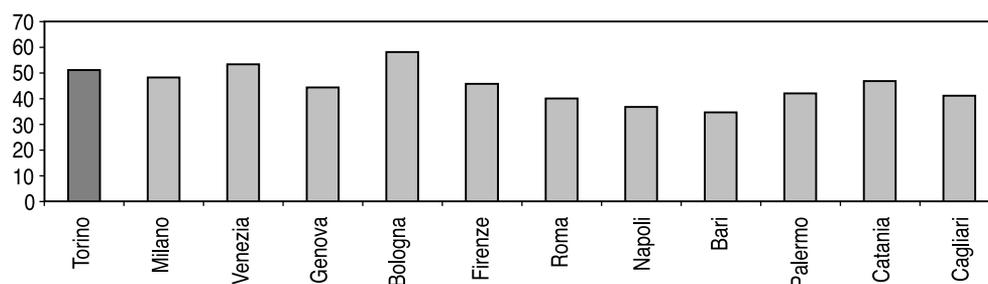


In qualche modo complementari alle opinioni sulle performance dei servizi sono le richieste che Torinesi e Piemontesi formulano alle istituzioni pubbliche: nel campo della sanità, a fronte di una valutazione buona dei servizi esistenti, è anche molto alta la richiesta di potenziarli e migliorarli (metà dei rispondenti). Ciò non vale invece per i servizi culturali, già evidentemente giudicati più che soddisfacenti. Tra i servizi valutati di livello medio-buono, solo per quelli della pubblica sicurezza emerge una diffusa richiesta di potenziamento (pari al 33 per cento: inferiore, dunque, a quella che ci si attenderebbe visto il dibattito sui media o in campagna elettorale). Un altro settore – forse un po' a sorpresa – che ottiene dai cittadini valutazioni abbastanza positive (soprattutto, non emergono particolari richieste di interventi migliorativi) è quello dei mezzi di trasporto pubblico: al di là delle periodiche lamentele dell'utenza, l'impressione è che emergano altre priorità su cui concentrare l'intervento pubblico a Torino e in Piemonte. Si conferma critica, invece, la situazione dei servizi per gli anziani e per lavoro e formazione: ad un giudizio poco lusinghiero si unisce infatti una diffusa richiesta di miglioramenti.

Anche la domanda di maggiori interventi pubblici nel campo dei servizi dipende in parte dall'età (i più giovani, ovviamente, chiedono di più per il settore della scuola, della formazione, del lavoro; i più anziani per l'ordine pubblico e i problemi della terza età) e dal titolo di studio*: i più istruiti auspicano misure crescenti in materia di scuola e tutela dell'ambiente**.

Giudizio sul funzionamento dei 20 principali servizi pubblici nelle città metropolitane

(fonte: Datamedia, giugno 2000)



* Si tenga conto, tra l'altro, della parziale sovrapposibilità delle due variabili età e titolo di studio: tra gli anziani i livelli di istruzione più bassi sono infatti molto più diffusi che nelle altre classi di età.

** Non emergono invece particolari differenze a seconda della posizione socio-professionale, fatta eccezione per la maggiore richiesta da parte dei ceti medio-bassi di potenziare i servizi per il lavoro e la formazione professionale.

Giudizio sul funzionamento dei principali servizi pubblici nelle province piemontesi

(valori percentuali: risposte «soddisfacente» o «buono»; fonte: Ires, 2000)

	Prov. Torino	Pie-monte	Età			Istruzione		Posiz. socio-professionale		
			18-34 anni	35-54 anni	55 e oltre	Inferiore	Superiore	Borgh. e auton.	Ceti medi	Operai
Cultura	71	67	74	70	59	62	74	73	73	69
Sanità	62	62	68	61	57	56	69	63	65	62
Scuola	61	61	72	65	50	57	67	70	70	67
Ambiente (rifiuti, verde, traffico...)	60	62	61	57	67	65	58	60	59	65
Pubblica sicurezza	59	62	66	61	59	62	61	58	63	71
Sport	58	61	73	62	51	57	67	68	65	69
Trasporti pubblici	54	56	62	50	56	58	53	51	50	61
Anziani	32	38	43	31	40	38	38	33	37	42
Lavoro e form. prof.	28	34	51	28	24	33	35	36	35	46

Settori in cui si auspica più intervento pubblico

(valori percentuali: segnalazione dei due settori ritenuti più importanti; fonte: Ires, 2000)

	Prov. Torino	Pie-monte	Età			Istruzione		Posiz. socio-professionale		
			18-34 anni	35-54 anni	55 e oltre	Inferiore	Superiore	Borgh. e auton.	Ceti medi	Operai
Cultura	3	4	6	4	2	2	6	6	4	2
Sanità	50	51	44	51	55	51	46	48	50	42
Scuola	12	11	19	11	7	9	15	18	16	18
Ambiente (rifiuti, verde, traffico...)	12	14	16	16	10	11	17	15	17	12
Pubblica sicurezza	33	31	26	32	34	30	33	32	31	28
Sport	4	4	5	5	2	4	4	2	5	8
Trasporti pubblici	11	11	11	11	11	10	13	13	9	10
Anziani	29	29	18	29	36	32	24	26	24	24
Lavoro e form. prof.	31	30	36	31	23	38	31	26	33	35

7.3. TORINO, CITTÀ RETICOLARE

Importante e strategico (anche per il funzionamento dei suoi servizi) è il posizionamento della città all'interno delle reti. Con riferimento a quelle telematiche, Torino risulta in Italia la meglio dotata sul piano del funzionamento dei servizi in rete. In due indagini svolte nel 1999 e nel 2000, la Rete Urbana delle Rappresentanze

(RUR) e «Il Sole 24 Ore» hanno passato al microscopio l'informatizzazione nei servizi pubblici, la qualità delle informazioni immesse sul web dai comuni metropolitani italiani, il livello di effettiva frequentazione dei siti da parte della cittadinanza, l'aggiornamento del sistema operativo, la qualità grafica dei siti, i tempi di accesso alle informazioni.

La Torino telematica è al primo posto tra le metropoli italiane, insieme a Bologna: risultano presenti tutti i servizi telematici esaminati, con punte di eccellenza su quantità dei contenuti in rete, orientamento al marketing territoriale (i due aspetti per cui Torino è nettamente prima), ma anche su livelli di interattività, accesso e trasparenza (qui è seconda, dietro il capoluogo emiliano).

Per quanto riguarda invece le reti di città, negli ultimi anni l'integrazione internazionale di Torino è andata crescendo. L'appartenenza a network internazionali, la capacità di mettere in rete saperi ed esperienze, rappresentano importanti fattori competitivi per le aree urbane europee. Una città che «lavora in rete» beneficia soprattutto del fatto di ampliare le competenze, conoscere esperienze diverse, lavorare per progetti, confrontarsi, entrare in contatto con idee e progetti innovativi. Le reti europee si sviluppano secondo due diversi livelli di partenariato: transnazionale (con analoghe realtà urbane) e locale (tra soggetti pubblici e/o privati di pari livello, su specifici progetti).

La sola Città di Torino fa parte oggi di circa una ventina di reti di città, di taglia molto diversa tra loro: si va da pochi membri (come nel caso di Reset, rete di città per le energie rinnovabili) ad alcune migliaia (è il caso del CCRE, il Consiglio dei Comuni e delle Regioni d'Europa).

Graduatoria nazionale dei comuni metropolitani in rete*

(valore minimo 1, massimo 10; fonte: Censis 1999)

	Quantità dei contenuti	Livello di interattività	Interazione con altri attori locali	Accesso e trasparenza	Orientamento a marketing territoriale
Torino	8,9	5,8	4,6	8,6	8,4
Milano	2,9	4,2	5,9	2,1	2,1
Venezia	4,3	2,5	n.d.	4,8	4,2
Bologna	8,0	9,2	9,2	9,6	6,3
Firenze	6,3	5,0	8,6	7,9	5,3
Roma	5,4	5,4	5,7	5,7	4,2
Napoli	4,3	1,7	5,7	4,6	5,3
Bari	3,1	2,5	6,5	1,8	6,3
Palermo	3,7	2,5	7,0	3,6	5,3
Media nazionale	5,2	4,3	6,7	5,4	5,3

* Non sono disponibili i dati su Genova, Catania, Cagliari.

Servizi online e contenuti dei siti Internet dei comuni metropolitani

(fonte: «Il Sole 24 Ore», dicembre 2000)

	Informazioni istituzionali				Informazioni specifiche				Servizi interattivi				Portale della città							
	Ufficio relazioni col pubblico	Guida ai servizi online	Autocertific.	Stato	Regolamenti	Delibere	Modulistica	Guida all'ICI	Cambio di residenza	Permessi ZTL	Assistenza domic. anziani	Indirizzi e-mail	Motori di ricerca	Finestra news	Certificati anagrafici	Newsletter via e-mail	Informazioni turistiche	Link ad altri siti	Orari mezzi pubblici	Farmacie
Torino	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Milano	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Venezia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Genova	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bologna	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Firenze	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Roma	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Napoli	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bari	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Palermo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cagliari	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

* Tra parentesi i casi in cui il servizio è parziale.

Reti interurbane in cui è presente Torino

(fonte: Ufficio di Gabinetto del Sindaco, febbraio 2001)

Rete	Numero di città	Campi di interesse
EUROCITIES	Circa 70 città europee di oltre 250.000 abitanti	Ambiente, sviluppo, rigenerazione urbana, cultura, affari sociali, trasporti, Est-Ovest, cooperazione tecnologica
QUARTIERS EN CRISE	Circa 30 città di grandi e medie dimensioni	Rigenerazione di quartieri con problematiche di crisi economica e sociale
CITELEC, Consorzio europeo introduzione del veicolo elettrico	30 città europee	Ambiente urbano, trasporti
CAR FREE CITIES	54 città	Ambiente urbano, trasporti
ENERGIE - CITES	25 città europee	Politiche energetiche, ambiente urbano
ICLEI, International Council for Local Environmental Initiatives	200 città e associazioni di città (63 in Europa)	Ambiente
POLIS, Promotion Operational Link with Integrated Services	25 città europee	Traffico urbano, diffusione di tecnologie, ambiente urbano
ERTICO, Rete pubblica e privata per i sistemi intelligenti di trasporto	n.d.	Traffico, viaggi, informazioni e servizi per i turisti, mobilità, sistemi di veicoli, veicoli commerciali, navigazione satellitare
TELECITIES	Circa 60 città europee	Diffusione di tecnologie, lotta alla disoccupazione e all'esclusione sociale
ELAINE, Enti locali europei su politiche minoranze etniche	Circa 50 città europee	Politiche a favore delle minoranze etniche e degli immigrati
DIECEC, Coopération en matière d'éducation interculturelle	10 città	Educazione interculturale, formazione linguistica
Forum Europeo per la Sicurezza Urbana	Circa 50 città	Prevenzione del conflitto e della criminalità, delle tossicodipendenze, alcolismo, disagio psichico, eccetera
Pépinières Giovani Artisti	28 città	Promozione culturale
Biennale Giovani Artisti	25 città	Promozione culturale
CCRE, Consiglio dei Comuni e delle Regioni d'Europa	Circa 50.000 enti locali	Relazioni politiche e culturali tra i popoli
Federazione mondiale città unite	Numerose città mondiali	Relazioni sociali e culturali tra i popoli
Tavolo di lavoro Torino-Ginevra-Lione	3 città	Turismo, economia, cultura
RESET, Renewable Energy Strategies for European Towns	5 città	Politiche energetiche, ambiente urbano
METREX, Rete delle regioni e delle aree metropolitane europee	33 regioni e aree metrop.	Planificazione e sviluppo territorio metropolitano e regionale in Europa
TVA, Communauté des villes ARIANE	25 città	Trasporto spaziale e sue implicazioni socio-economiche