

TERZA PARTE / I SERVIZI

I SERVIZI

UNA INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI «CLIENTI» METROPOLITANI

La cultura della *customer satisfaction*, della soddisfazione del cliente, sta prendendo piede anche in Italia. Lo spirito (un po' più manageriale che in passato) con cui, anche nel nostro paese, si è cominciato a guardare alla gestione dei servizi di pubblica utilità sta producendo – tra l'altro – una significativa evoluzione, anche terminologica: si parla sempre più di *cliente* e sempre meno di utente; allo stesso tempo, cresce in funzionari e operatori dei servizi (anche se meno di quanto sarebbe lecito sperare) la consapevolezza di avere di fronte un cliente da soddisfare nei suoi bisogni piuttosto che un utente portatore solo di seccature per il trantran del servizio; l'apparato dell'amministrazione pubblica tende, piano piano, a passare da sistema «di potere» a sistema «di servizio».

Negli ultimi anni si sono moltiplicate indagini, sondaggi, ricerche di mercato finalizzate a misurare il gradimento di determinati servizi, a rilevare le lamentele della clientela, a raccogliere suggerimenti e proposte migliorative. La nostra ricerca sui servizi dell'area torinese nasce proprio dalla consapevolezza della grande ricchezza e abbondanza di indagini sul tema e dalla volontà di provare a tirare le fila dei vari risultati. Confluiscono pertanto in questo capitolo del *Rapporto* gli esiti più significativi delle indagini prodotte negli ultimi anni (da vari soggetti), ma soprattutto quelli di un nostro specifico sondaggio (realizzato da People SWG) tra i residenti nella Grande Torino.

In particolare, l'approfondimento della dimensione dei servizi a livello di area torinese nasce, quest'anno, in stretta connessione con l'altra ricerca sui processi di *governance* a livello metropolitano. Se in quel caso [cfr. la Quarta parte di questo *Rapporto*] si indagano soprattutto i processi, le sinergie e i contrasti tra enti e soggetti di governo locale, qui viene approfondito il tema dei servizi di pubblica utilità; come dire, l'effettivo «prodotto finale» dei processi di *governance* metropolitana.

Gli elementi caratterizzanti si possono pertanto riassumere così:

- focalizzazione sull'intera area metropolitana torinese: benché cosiddetta «a geometria variabile», l'area metropolitana – specialmente per molti suoi servizi – è nei fatti sempre più integrata;
- attenzione per i livelli di frequentazione effettiva delle diverse tipologie di servizi da parte dei cittadini;

- valutazioni dei cittadini-clienti sugli aspetti più (e meno) graditi dei vari servizi, gli aspetti di forza e di debolezza;
- denuncia di disservizi, ma anche proposte migliorative, di interventi specifici;
- valutazione di alcune caratteristiche del servizio (sempre nelle percezioni dei cittadini-clienti): accessibilità, informazioni, orari, personale, eccetera;
- attenzione sia ai servizi del comparto pubblico sia a quelli privati.

Si è preferito, inoltre, evitare un'impostazione della ricerca basata su valutazioni troppo sintetiche, sia nelle versioni quantitative (tipo «dai un voto ai servizi») sia in quelle più sfumate (molto o poco soddisfatti). Indubbiamente, si sarebbe guadagnato in sinteticità (non a caso, infatti, è un'impostazione che raccoglie molte simpatie nell'universo massmediologico), a scapito però della qualità e della ricchezza dei contenuti informativi. Abbiamo insomma preferito approfondire, con notevole dettaglio, critiche, osservazioni, proposte dei cittadini, invece di compilare una semplice «classifica» (ciò non toglie, per la verità, che confronti comparativi sul gradimento dei diversi servizi siano comunque possibili).

Una particolare cura, poi, è stata dedicata a indagare le differenze territoriali interne all'area metropolitana: sia dal punto di vista dell'utilizzo dei servizi, sia da quello valutativo, si è cercato di mantenere un forte riferimento ai luoghi concreti, analizzando le provenienze (residenza) dei diversi tipi di utenti, la collocazione dei servizi (distinguendo, sia pure sommariamente, in città centrale, prima e seconda cintura).

Per esigenze di confrontabilità, si è anche deciso di circoscrivere il campo dei servizi indagati: sono quindi stati inclusi nella nostra indagine quelli di trasporto (in qualche modo, tra l'altro, pensabili come «trasversali», in quanto funzionali all'utilizzo di buona parte degli altri servizi), del commercio, della cultura e per il tempo libero, socio-sanitari, amministrativo-finanziari (in particolare banche e uffici postali), ambientali e di controllo del territorio¹.

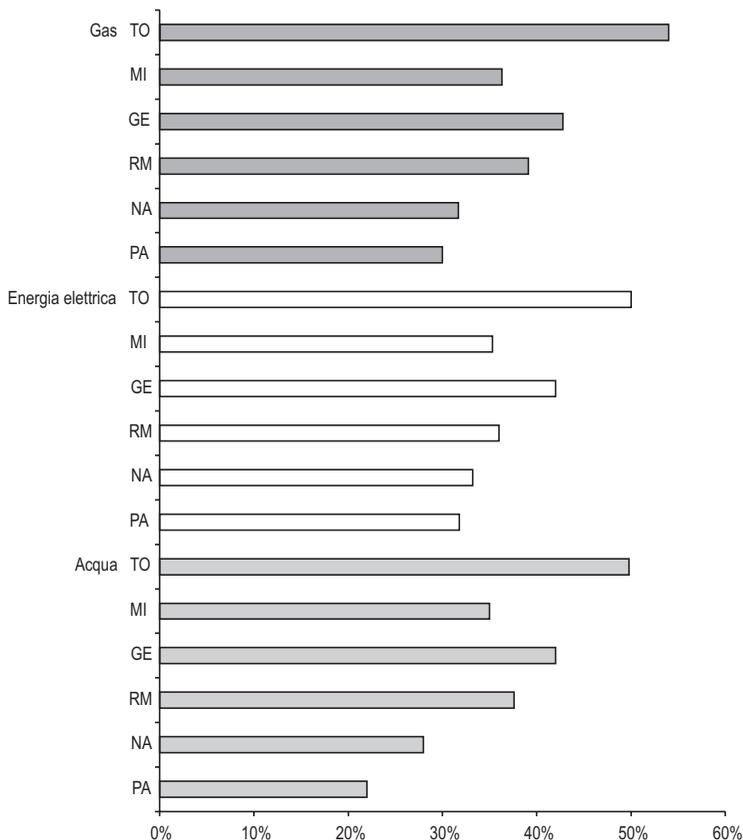
¹ I servizi su cui si è concentrata l'attenzione, pertanto, restano quelli con cui la maggior parte della cittadinanza ha un tipico rapporto di «utenza», non necessariamente obbligata e quotidiana. Ciò ci ha portati, per esempio, a escludere dall'indagine servizi quali le scuole (di ogni ordine e grado), il cui utilizzo presenta dinamiche molto più simili a quelle da «posto di lavoro». Come pure sono stati esclusi, all'opposto, quei servizi (prefettura, pretura, tesoreria, eccetera) utilizzati molto raramente dalla maggior parte dei cittadini. In linea di massima, si è deciso di concentrarsi su quei servizi che sono potenzialmente accessibili a tutta la cittadinanza, secondo un rapporto tipico di utenza: orario di apertura al pubblico, relazioni con la «clientela» (compresi gli eventuali tentativi di «fidelizzazione» della stessa).

UNO SGUARDO D'INSIEME: L'AREA TORINESE, IL PIEMONTE, LE ALTRE METROPOLI

A Torino si associa, da molto tempo, l'immagine di un'efficienza sabauda, che affonda le sue radici storiche nell'aver saputo organizzare una capitale prima politica e poi industriale. Il sapere organizzativo – a ragione o a torto – viene spesso evocato come punto di forza della città, come *know-how* diffuso. Tranne in alcuni momenti bui, la «macchina» organizzativa e amministrativa torinese ha sempre funzionato a discreti livelli. I servizi (pubblici e non) per la cittadinanza hanno spesso collocato Torino e la sua provincia in posizioni medio-alte delle varie classifiche di efficienza stilate negli anni; dal confronto con le altre metropoli italiane, quella torinese esce in genere in modo lusinghiero.

Servizi essenziali: cittadini molto* soddisfatti nelle città metropolitane, 2001

(fonte: Istituto Cirm 2001)



* Sono qui riportati solo i valori di coloro che si sono dichiarati «molto» soddisfatti dei servizi, in quanto voce più significativa (e «forte») in un quadro prevalentemente tendente a opinioni sfumate.

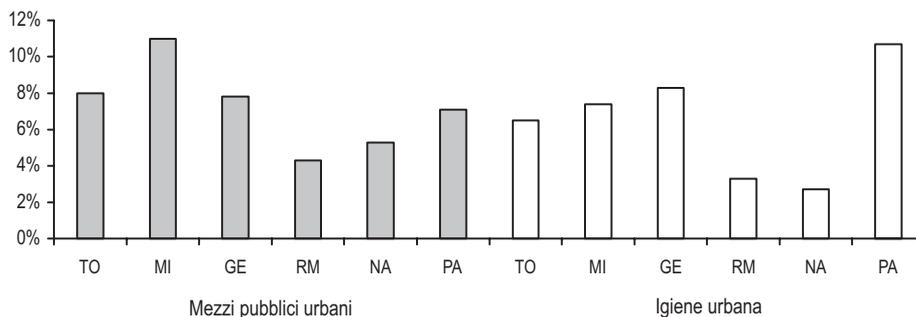
Una delle più recenti indagini comparative di questo tipo è stata svolta nel marzo 2001 dall'Istituto Cirm per conto dell'agenzia per la gestione dei servizi torinesi a partecipazione comunale. Sono stati rilevati i livelli di soddisfazione (e le lamentele) degli utenti a proposito di alcuni servizi essenziali (acqua, luce, gas, oltre a trasporti pubblici e raccolta rifiuti) nelle sei maggiori metropoli: Roma, Milano, Napoli, Palermo, Genova e, appunto, Torino.

Gli esiti confermano sostanzialmente il piazzamento di livello medio-alto di Torino. Anzi, per quanto riguarda l'erogazione dei servizi essenziali (acqua, gas, energia elettrica) il capoluogo piemontese eccelle, sveltando al primo posto di tutte e tre le graduatorie per grado di soddisfazione degli abitanti.

Meno trionfale è la situazione per quanto riguarda i servizi di trasporto pubblico e di igiene urbana: la soddisfazione dei Torinesi per il funzionamento di tram e autobus colloca la città al secondo posto della graduatoria (benché molto distante da Milano); ancora più critici i livelli di pulizia della città, con i Torinesi più soddisfatti solo dei Romani e dei Napoletani.

Mezzi pubblici e igiene urbana: cittadini molto* soddisfatti nelle città metropolitane, 2001

(fonte: Istituto Cirm 2001)



* Sono qui riportati solo i valori di coloro che si sono dichiarati «molto» soddisfatti dei servizi, in quanto voce più significativa (e «forte») in un quadro prevalentemente tendente a opinioni sfumate.

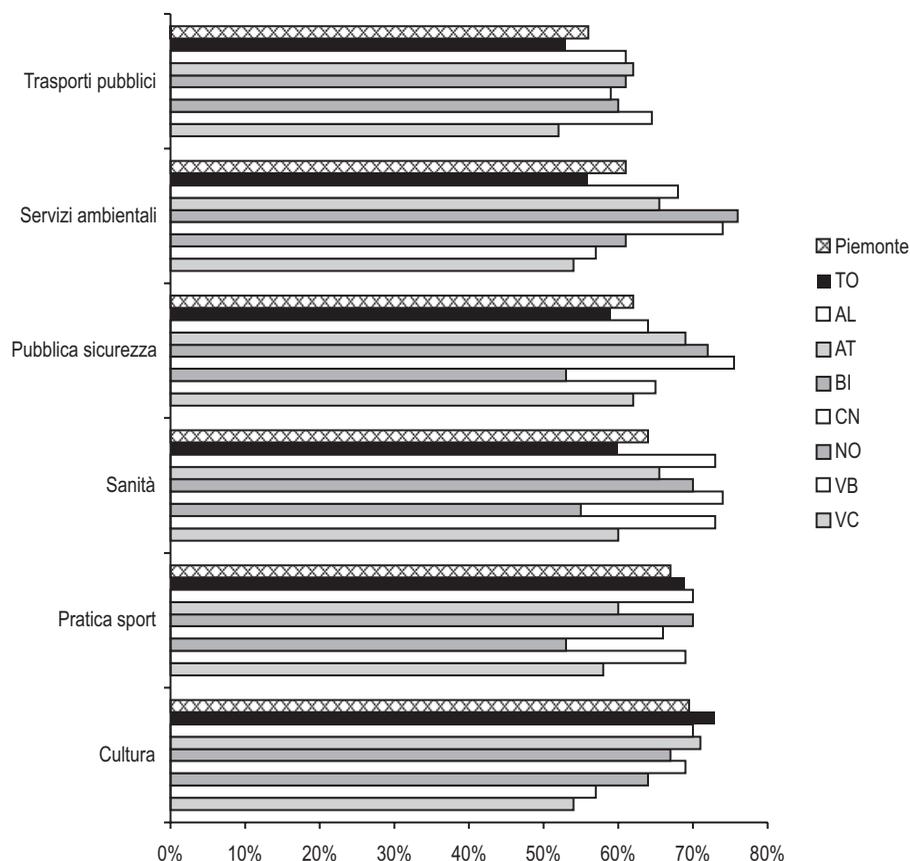
Mezzi pubblici e igiene urbana, d'altronde, non sono certamente fiori all'occhiello per l'area torinese. Anche a livello regionale, infatti, in diverse altre province piemontesi le valutazioni dei cittadini su questi servizi sono migliori (IRES 2001a): solo nel Vercellese si registrano valori di soddisfazione inferiori; per il resto, gli abitanti della provincia torinese sono più critici della media regionale, con una quota di «soddisfatti» pari al 56 per cento per i servizi ambientali (contro, ad esempio, il 76 nel Biellese o il 74 nel Cuneese) e al 53 per cento per i trasporti pubblici (contro il 65 nel Verbano o il 61 nel Biellese).

Altre note dolenti emergono (dalla stessa ricerca dell'IRES) a proposito della sanità e della pubblica sicurezza: in questi settori, la provincia torinese risulta al pe-

nultimo posto per grado di soddisfazione della cittadinanza, precedendo (in entrambi i casi) la sola provincia di Novara. Viceversa, l'area torinese eccelle nel panorama regionale quanto a servizi per la cultura, dove risulta leader in Piemonte (sempre con riferimento alle valutazioni dei cittadini).

Le opinioni dei Piemontesi sui servizi pubblici, 2001

(giudizi «soddisfacente» e «buono»; fonte: IRES 2001a)



MOBILITÀ: MEZZI PUBBLICI INAFFIDABILI E PROBLEMI DI PARCHEGGIO

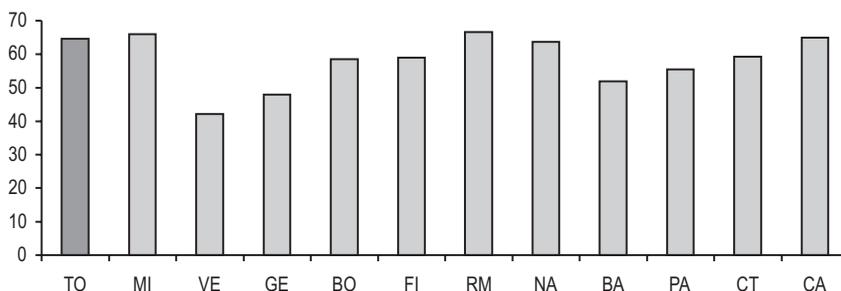
Insieme a Milano e Napoli, Torino è la metropoli italiana più dipendente dall'auto: il rapporto tra vetture circolanti e abitanti e la densità di auto per chilometro qua-

drato sono tra i più alti in Italia; il 44 per cento dei Torinesi di città (e il 63 per cento di quelli della cintura) usa solo l'automobile per i propri spostamenti quotidiani.

Dalla nostra indagine risulta che a scegliere invece i servizi di trasporto pubblico come mezzo quotidiano per spostarsi sono solo il 26 per cento dei Torinesi di città e il 14 per cento degli abitanti dell'area metropolitana. Vi sono poi differenze a seconda del tipo di mezzo pubblico: le linee urbane (tram e autobus) vengono utilizzate almeno una volta al giorno da una discreta quota di Torinesi di città (28 per cento; all'opposto, il 24 per cento non li utilizza mai). Emergono evidenti limiti di copertura delle zone esterne: già nei comuni della prima cintura la quota di chi quotidianamente utilizza tram e bus urbani scende al 10 per cento, e tra gli abitanti della seconda cintura si riduce ai minimi termini (4 per cento, con il 72 per cento che non li utilizza mai).

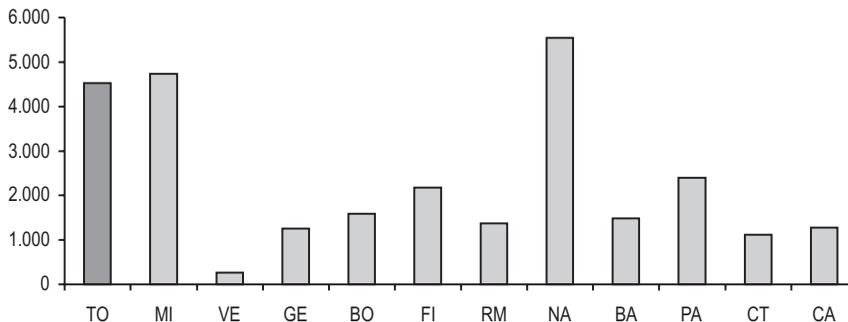
Autovetture per 100 abitanti nei comuni metropolitani italiani, 1998

(fonte: Istat 2000)



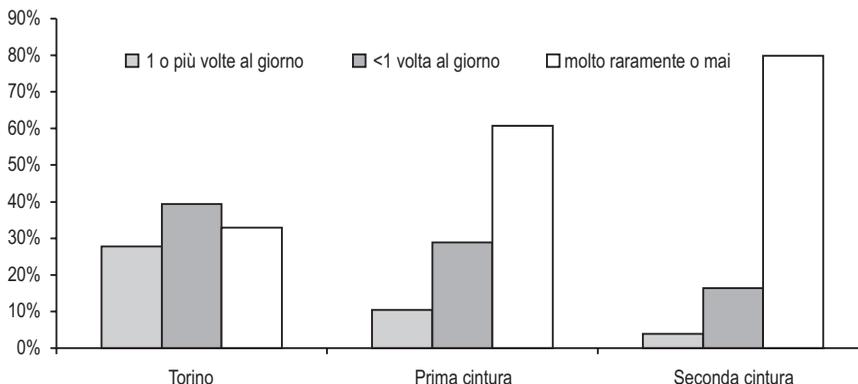
Autovetture per chilometro quadrato nei comuni metropolitani italiani, 1998

(fonte: Istat 2000)



Utilizzo di tram e autobus, per zona di residenza, 2001

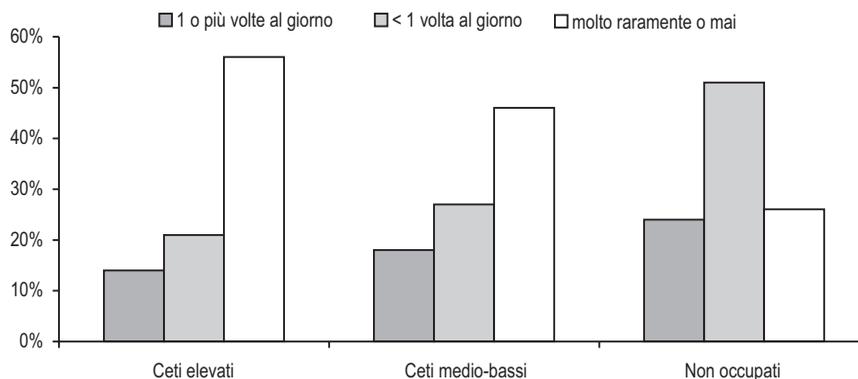
(fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)



Ben pochi residenti nell'area metropolitana, insomma, usano i mezzi pubblici urbani. Ogni settimana il 45 per cento di essi si reca a Torino, anche più volte (per lavoro o per utilizzarne i servizi), ma questa gravitazione sul capoluogo avviene ancora in gran parte sulle (proprie) quattro ruote (il 71 per cento degli spostamenti dalla prima cintura verso Torino, il 78 per cento dalla seconda cintura). I cosiddetti parcheggi di interscambio auto-bus rimangono sostanzialmente un (bel) progetto; tram e autobus non sembrano proprio un'alternativa valida nel traffico urbano, specie per coloro che arrivano dalle fasce più esterne. Non a caso, si affidano ai mezzi pubblici soprattutto le persone meno impegnate sotto il profilo lavorativo, meno vincolate a scadenze e orari precisi: sono per lo più casalinghe, pensionati, studenti e disoccupati a spostarsi su tram e autobus. Tra i lavoratori, la quota di utenti dei mezzi pubblici è invece molto più bassa specie tra coloro che svolgono attività imprenditoriali, professionali, dirigenziali (il 56 per cento di queste categorie non sale mai su un tram o su un autobus).

Utilizzo di tram e autobus, per posizione socio-professionale, 2001

(fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)



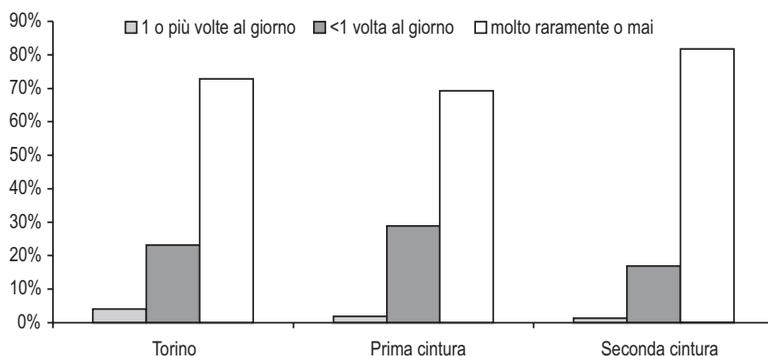
Nel caso dei mezzi pubblici extraurbani – come corriere, pullman (blu) e treni locali – le cose non sembrano andare molto meglio. Sempre in attesa di un autentico sistema metropolitano di trasporto, i Torinesi sono costretti ad arrabattarsi con quel (poco) che esiste. Treni e corriere potrebbero costituire effettivamente una valida alternativa all'auto, specie per coloro che abitano nelle zone più decentrate dell'area metropolitana, ma per ora la quota di chi opta con una certa frequenza per questi mezzi è ridottissima: solo il 4 per cento degli abitanti della prima cintura (e il 2 per cento della seconda) li utilizza quotidianamente, contro il 70 per cento che non vi fa mai ricorso.

Per quanto riguarda i mezzi urbani (tram e bus), poco più della metà degli utenti riesce a identificarne con precisione qualche punto di forza: tra i pregi più indicati, il comfort delle vetture, con particolare apprezzamento per le recenti migliorie introdotte dall'ATM (climatizzazione, agevolazioni di salita/discesa, eliminazione delle barriere architettoniche). Un altro pregio rimarcato dagli intervistati deriva poi dal confronto diretto con l'automobile, ritenuta meno rilassante del mezzo pubblico, tra la morsa del traffico e l'angoscia del parcheggio. Ad assillare gli utenti di tram e autobus cittadini rimangono (e non è certo una novità) la bassa frequenza dei passaggi e la scarsa puntualità (più o meno lo stesso problema, ma con un riferimento in più – da parte di diversi intervistati – alle spesso inattendibili previsioni di attesa dei display luminosi).

Ai mezzi pubblici extraurbani vengono riconosciuti pregi nettamente superiori ai difetti. Si nota inoltre una certa ambivalenza a proposito di alcune caratteristiche tradizionalmente «critiche», come la puntualità o la frequenza dei passaggi: una quota significativa di utenti individua infatti questi aspetti quali punti di forza del servizio, mentre una quota più o meno pari li enumera tra i punti di debolezza. Una certa ambivalenza emerge anche quanto alla comodità dei viaggiatori: il comfort risulta sì uno dei maggiori pregi di pullman e treni locali, ma accanto a forti lamentele per l'insufficiente capienza dei mezzi e il loro stato di decoro e pulizia.

Utilizzo di treni locali, corriere e pullman extraurbani, per luogo di residenza, 2001

(fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)



Pregi e difetti* dei mezzi pubblici nell'area torinese, 2001

(fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)

Tram, autobus						
Pregi	Val. ass.	%	Difetti	Val. ass.	%	Diff. % pregi/difetti
Climatizzazione	13	3		5	1	2
Facilità di salita	11	2		15	3	-1
Tariffe	12	2		20	4	-2
Cortesia del personale	3	1		12	2	-1
Coincidenze tra una linea e l'altra	5	1		16	3	-2
Orari	9	2		24	5	-3
Pulizia	9	2		30	6	-4
Comfort	71	14		106	21	-7
Numero di posti a sedere	12	2		61	12	-10
Puntualità	42	8		145	28	-20
Frequenza dei passaggi	65	13		181	36	-23
Molte linee, copertura del territorio	12	2	Insicuri, mal frequentati	40	8	
Velocità	14	3	Autisti spericolati	4	1	
Meglio dell'auto: nostress, parcheggio	52	10		0	0	
Non sa, non risponde	235	46		76	15	

Treni, corriere, pullman						
Pregi	Val. ass.	%	Difetti	Val. ass.	%	Diff. % pregi/difetti
Comfort	23	13		17	10	3
Puntualità	35	20		30	17	3
Frequenza dei passaggi	17	10		12	7	3
Climatizzazione	2	1		2	1	0
Cortesia del personale	5	3		6	3	0
Facilità di salita	0	0		2	1	-1
Coincidenze tra una linea e l'altra	2	1		4	2	-1
Orari	2	1		5	3	-2
Numero di posti a sedere	3	2		17	10	-8
Pulizia	4	2		52	30	-28
Velocità	13	7				
Meglio dell'auto	11	6	Insicuri, mal frequentati	6	3	
Sicurezza, tranquillità	3	2	Biglietti: difficoltà, costi	13	7	
Tariffe	5	3				
Non sa, non risponde	62	35		45	26	

* Questa, come tutte le successive tabelle riassuntive su pregi e difetti dichiarati dai cittadini intervistati, riporta: i valori assoluti delle risposte, le percentuali (calcolate sul numero di coloro che hanno risposto di utilizzare quel certo servizio almeno una volta al mese o comunque abbastanza di frequente) e, a titolo indicativo, la differenza tra il peso percentuale dei pregi e dei difetti per ciascuna voce. La colonna dei difetti, inoltre, non riporta le specifiche voci quando identiche (speculari) a quelle della colonna dei pregi; riporta invece unicamente le risposte diverse da quelle già comparse nella colonna dei pregi.

Per quanto riguarda i servizi di trasporto, non è solo interessante ragionare sulla «lotta» tra mezzi privati e mezzi pubblici per la supremazia nei flussi di mobilità: anzi, gli elementi forse di maggior interesse delle politiche di mobilità vengono da alcuni provvedimenti messi a punto negli ultimi anni dal Piano del traffico [cfr. la Seconda parte di questo *Rapporto*].

Sul versante del trasporto automobilistico e, in particolare, del cosiddetto «traffico statico» (parcheggio), si è andata progressivamente estendendo negli anni la superficie cittadina adibita a sosta a pagamento (zone blu, parcheggi a barriera, eccetera). Gli esiti di tali provvedimenti risultano talvolta contraddittori: in alcune aree si è effettivamente ridotto il volume di traffico e quindi la ricerca del parcheggio risulta oggi più agevole che in passato, in altre zone invece la speranza di trovare parcheggio (specialmente grazie alle strisce blu) finisce per generare un effetto attrattivo, facendo arrivare automobilisti che magari fino a qualche anno prima non vi si sarebbero mai recati con la propria auto (es.: zone centrali). Certamente, un effetto prodotto dalla regolamentazione e tariffazione della sosta è proprio di governare meglio il fenomeno: i controlli piuttosto efficienti degli addetti dell'ATM hanno quanto meno ridotto di molto la portata del nefasto fenomeno della «sosta selvaggia». Nel caso dei parcheggi a barriera (soprattutto di quelli sotterranei), invece, il beneficio è stato minimo: non solo le nuove strutture non funzionano (come temuto da alcuni) da attrattori di traffico, ma anzi molti impianti rimangono per gran parte della giornata e della settimana decisamente sottoutilizzati rispetto alle loro capacità potenziali.

Il nostro sondaggio rivela che circa due terzi degli abitanti dell'area torinese hanno utilizzato i parcheggi a pagamento (zone blu, a barriera, eccetera), nel 14 per cento dei casi con frequenza quotidiana. Che pagare aiuti a trovare parcheggio è opinione accettata da quasi metà di coloro che si sono serviti di parcheggi in struttura e zone blu negli ultimi tempi; è questo il pregio fondamentale (l'unico, per la verità) riconosciuto dagli utenti (ma c'è anche un quarto di essi che esprime invece forti perplessità sulla reale efficacia della tariffazione per agevolare il reperimento del parcheggio). Il principale punto critico, comunque, rimane il costo, giudicato eccessivo dal 53 per cento degli utenti; tra gli altri problemi ripetutamente segnalati vi è la difficoltà di utilizzo degli strumenti di pagamento: i parcometri risultano spesso distanti, a volte introvabili; inoltre non viene affatto apprezzato il dover pagare in anticipo (per una sosta di cui non si conosce con esattezza la durata) e solo con monete (a meno di non possedere una tessera prepagata, quella da *habitué* delle zone blu), problema che dovrebbe attenuarsi con l'avvento degli euro.

Utilizzo di parcheggi a pagamento e zone blu nell'area torinese, 2001

(fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)

Frequenza	%
■ Più di 1 volta al giorno	5,6
■ Circa 1 volta al giorno	8,6
■ Più di 1 volta alla settimana	12,3
■ Circa 1 volta alla settimana	13,3
■ 2-3 volte al mese	10,8
■ Circa 1 volta al mese	7,5
■ Meno di 1 volta al mese	7,2
■ Mai	34,3
Totale	100,0
(Rispondenti alla domanda)	(800)

Pregi e difetti di parcheggi a pagamento e zone blu nell'area torinese, 2001

(fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)

Pregi	Val. ass.	%	Difetti	Val. ass.	%	Diff. % pregi/difetti
Tariffe	6	1		280	53	-52
Facilità di trovare posto	251	48		137	26	22
Area custodita (per parcheggi a barriera)	11	2		20	4	-2
			Difficile trovare parcometri, distanti	19	4	
			Difficile usare parcometri	11	2	
			Troppo estesi	14	3	
			Troppo poco estesi	2	0	
			Presenza di abusivi	9	2	
			Pagamento anticipato	6	1	
			Pagamento (non dovrebbe esistere)	18	3	
			Rigidità scadenza orario	10	2	
			Scomodità uso di monete	6	1	
Non sa, non risponde	245	47		64	12	

Un altro sforzo degli ultimi anni è stato teso al potenziamento della rete di piste ciclabili, in parte nel capoluogo, in parte in cintura. Ormai l'area torinese può contare su un chilometraggio di piste ciclabili che la pone a livelli di assoluta avanguardia nel panorama nazionale e in grado di competere bene anche con alcune rinomate «città della bicicletta» del centro-nord Europa.

Va tuttavia rilevato come quei chilometri di piste ciclabili siano in gran parte costituiti da tracciati collocati in zone periurbane o decisamente fuori Torino, rivolti più a

un'utenza alla ricerca di piacevoli escursioni (in genere, nel week-end) che a quanti fanno della bicicletta uno dei mezzi principali per i propri spostamenti quotidiani. Le arterie ad alto scorrimento di traffico (viali, grandi corsi, eccetera) rimangono perlopiù tuttora sprovviste di piste ciclabili (tranne rare eccezioni: corso Vinzaglio/Duca degli Abruzzi), costituendo il principale disincentivo all'uso frequente della bicicletta: risulta da una recente indagine come il traffico intenso, prima ancora dell'inquinamento atmosferico, sia ritenuto dai Torinesi il principale ostacolo all'opzione per le due ruote. Non è un caso, quindi, se sono pochi coloro che utilizzano le piste ciclabili con grande frequenza: tra Torinesi e abitanti dell'area metropolitana, meno del 3 per cento vi transita ogni giorno; l'86 per cento dei Torinesi (e l'81 dei residenti nelle cinture) non le usa mai. Se quanto a uso delle piste ciclabili non emergono grandi differenze tra cittadini e metropolitani, si evidenziano comportamenti diversi a seconda del tipo di nucleo familiare: le famiglie con genitori e figli sono quelle che le utilizzano di più, a riprova della connotazione da *happening* domenicale che ancora caratterizza molti di questi tracciati per le due ruote.

Utilizzo delle piste ciclabili nell'area torinese, 2001

(fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)

Frequenza	%
■ Più di 1 volta al giorno	1,2
■ Circa 1 volta al giorno	1,5
■ Più di 1 volta alla settimana	1,9
■ Circa 1 volta alla settimana	1,7
■ 2-3 volte al mese	2,4
■ Circa 1 volta al mese	2,2
■ Meno di 1 volta al mese	1,1
■ Più raramente	3,6
■ Mai	84,1
Totale	100,0
(Rispondenti alla domanda)	(801)

COMMERCIO: ASSORTIMENTO E CONVENIENZA, MA CHE CONFUSIONE!

Durante gli anni Novanta, nel Torinese (come in tutte le principali aree metropolitane, specie settentrionali) è proseguito il processo di rafforzamento della grande distribuzione, producendo quella che gli esperti chiamano «modernizzazione distributiva», già molto avanzata in paesi europei come la Francia, la Gran Bretagna o la Germania.

Rispetto ad altre province metropolitane del Nord, comunque, in provincia di Torino vi è una minore diffusione di supermercati (circa 1 ogni 13.000 abitanti, contro 1 ogni 9.000 in provincia di Milano o 1 ogni 8.000 in provincia di Bologna) e di grandi magazzini (1 ogni 130.000 residenti; nel Milanese questo rapporto è di 1 ogni 58.000)². Gli ipermercati, invece, sono più diffusi in provincia di Torino: 1 ogni 116.000 abitanti (contro, ad esempio, 1 ogni 304.000 abitanti nel Genovese). Non solo: c'è una notevole diffusione territoriale della grande distribuzione nell'area torinese, con il 54 per cento dei supermercati fuori del capoluogo regionale; in provincia di Genova solo il 21 per cento dei supermercati sorge fuori del capoluogo; a Palermo questa quota si riduce al 12 per cento.

Nel caso dell'area torinese, la presenza capillare di punti vendita della grande distribuzione è testimoniata dai dati di affluenza: dalla nostra indagine risulta infatti come l'elevata frequentazione della grande distribuzione non sia certo soltanto «urbana», anzi ci si reca nei supermercati in modo più o meno omogeneo sia a Torino sia nelle cinture metropolitane. Risulta poi che, nel complesso, circa il 70 per cento degli abitanti fa la spesa in un supermercato almeno una volta alla settimana (il 34 per cento anche più di una volta³) e l'89 per cento almeno una volta al mese; solo l'8 per cento non fa acquisti nei supermercati. Per ipermercati e grandi centri commerciali, invece, è evidente l'effetto di vicinanza che si produce in prima cintura (dove si concentra un gran numero di queste strutture): mentre il 22 per cento dei Torinesi di città fa i propri acquisti almeno una volta alla settimana in un ipermercato o centro commerciale, questa quota aumenta al 39 per cento tra i residenti in prima cintura.

Nelle valutazioni dei clienti, l'elemento qualificante dei supermercati risulta l'ampio assortimento (per il 64 per cento) più ancora della convenienza (26 per cento); mentre la vicinanza (riconosciuta come pregio dal 17 per cento degli intervistati) testimonia la buona diffusione di queste strutture.

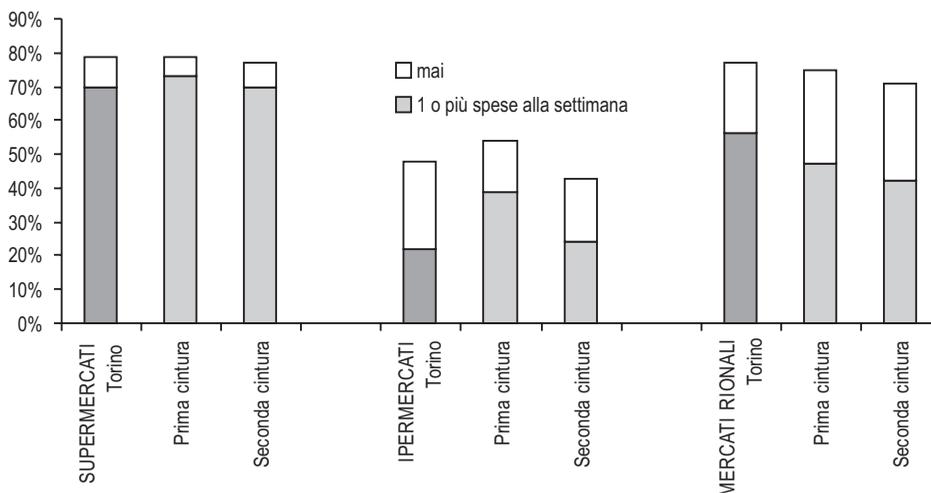
Secondo i Torinesi, i supermercati hanno invece un unico (ma grande) difetto, quello di essere difficilmente raggiungibili in auto a causa del problema di trovare parcheggio (lamentato dal 32 per cento). Probabilmente, ciò dipende anche dal fatto che un'ampia quota di persone vi si reca per spese consistenti (la grande provvista del sabato) che necessitano dell'auto per il trasporto. Altri difetti, sia pur secondari, dei supermercati torinesi sono l'affollamento e l'ambiente caotico (denunciati dal 12 per cento). Nel complesso, il quadro che emerge dalle valutazioni dei clienti è a tinte più rosee che fosche: solo il 44 per cento segnala difetti dei supermercati, mentre quasi tutti (95 per cento) indicano pregi.

² Dati del Ministero dell'Industria relativi al 1999.

³ Sono soprattutto le donne e gli anziani a tenere alta la media di frequentazione dei supermercati.

Utilizzo dei servizi distributivi nell'area torinese, per zona di residenza, 2001

(fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)



Gli ipermercati vengono frequentati meno dei supermercati: solo il 26 per cento vi fa la spesa almeno una volta alla settimana (e appena l'8 per cento più di una volta); la frequenza tipica è di un paio di volte al mese. Dalle valutazioni dei clienti emerge un quadro in gran parte simile a quello delineato per i supermercati: vengono individuati certamente più pregi che difetti e, soprattutto, sono pochissime le voci (sia per i pregi sia per i difetti) che raccolgono un numero significativo di segnalazioni. Anche per gli ipermercati l'assortimento dei prodotti è visto come il maggior punto di forza (anzi, ancor più che per i supermercati), seguito dalla convenienza economica. Tra gli elementi negativi, si colgono quasi esclusivamente l'affollamento, l'ambiente caotico, i problemi connessi alla difficoltà di orientarsi e trovare i prodotti (molti ritengono le superfici troppo ampie e «dispersive»), le lunghe code alle casse. Nel caso di ipermercati e centri commerciali, tendono a sparire (rispetto ai supermercati), in positivo, il vantaggio della vicinanza fisica al punto vendita e, in negativo, la difficoltà di trovare parcheggio. Si conferma perciò l'immagine di questi grandi poli commerciali come luoghi frequentati relativamente di rado, per spese di una certa importanza, soprattutto da nuclei familiari (il 31 per cento delle famiglie con almeno un figlio vi fa la spesa settimanale, contro il 19 per cento delle coppie senza figli o il 18 dei single). Ipermercati e centri commerciali, inoltre, vengono raggiunti anche da notevoli distanze, prevalentemente con l'automobile e senza particolari problemi, essendo quasi sempre dotati di ampi parcheggi.

Pregi e difetti di supermercati, ipermercati e centri commerciali nell'area torinese, 2001

(fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)

Supermercati						
Pregi	Val. ass.	%	Difetti	Val. ass.	%	Diff. % pregi/difetti
Assortimento dei prodotti	468	64		41	6	58
Prezzi, convenienza	193	26		63	9	18
Vicinanza	124	17		7	1	16
Rapporto qualità/prezzo	15	2		2	0	2
Freschezza dei prodotti	35	5		23	3	2
Cortesia del personale	25	3		22	3	0
Orario continuato	29	4		28	4	0
Apertura domenicale	1	0		2	0	0
Varietà dei servizi e negozi	3	0		5	1	-1
Parcheggio	36	5		238	32	-27
			Affollamento, confusione	91	12	
			Acquisti inutili	12	2	
			Coda alle casse	65	9	
			Disorganizzazione, prodotti mal esposti	10	1	
			Dispersivi, troppi prodotti	12	2	
			Scarsa qualità	12	2	
			No rapporto umano, anonimi	13	2	
			Poco personale	8	1	
			Prodotti avariati, danneggiati	6	1	
Non sa, non risponde	34	5		414	56	

Ipermercati e centri commerciali						
Pregi	Val. ass.	%	Difetti	Val. ass.	%	Diff. % pregi/difetti
Assortimento dei prodotti	423	69			0	69
Prezzi, convenienza	111	18		40	6	12
Orario continuato	30	5		1	0	5
Qualità dei prodotti	38	6		11	2	4
Servizi trasporti pubblici	1	0		2	0	0
Parcheggio	30	5		37	6	-1
Vicinanza	7	1		16	3	-2
Tanti servizi concentrati	15	2				
Apertura domenicale	9	1	Dispersivi, troppi prodotti	29	5	
Climatizzazione	5	1	Affollamento, confusione	169	27	
Offerte speciali	10	2	Acquisti inutili	9	1	
			Coda alle casse	29	5	
			No rapporto umano, assistenza	11	2	
			Poco personale	7	1	
			Scarsa cortesia	9	1	
Non sa, non risponde	262	43		419	68	

Il sistema distributivo torinese (specie nel capoluogo) è fortemente arricchito da una presenza capillare di mercati rionali. Nel complesso, il 52 per cento degli abitanti dell'area fa la spesa in un mercato rionale almeno una volta alla settimana (il 21 per cento anche più di una volta); sono le donne, gli appartenenti ai ceti sociali medio-bassi e, soprattutto, gli anziani a frequentare con particolare assiduità le bancarelle dei mercati. Nel caso delle persone anziane, si osserva come oltre il 30 per cento vada al mercato anche molte volte alla settimana, probabilmente pure per il suo carattere di luogo di socializzazione, d'incontro, di chiacchiere quotidiane.

Sotto il profilo delle valutazioni dei clienti, per i mercati si segnala innanzitutto un maggiore equilibrio (rispetto alle valutazioni su supermercati e ipermercati) tra aspetti positivi e negativi. Quanto ai primi, la convenienza (39 per cento), la qualità (28), la freschezza (17) e l'assortimento (14) dei prodotti vengono riconosciuti come i maggiori punti di forza. L'aspetto peggiore è ritenuto l'eccessivo affollamento, il caos, il disordine. Anche in questo caso emerge il problema del parcheggio; si segnala poi uno scarso apprezzamento del dover fare la spesa all'aria aperta⁴.

Pregi e difetti dei mercati rionali nell'area torinese, 2001

(fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota 2001)

Pregi	Val. ass.	%	Difetti	Val. ass.	%	Diff. % pregi/difetti
Prezzi	236	39		61	10	29
Qualità dei prodotti	169	28		61	10	18
Assortimento	87	14		19	3	11
Vicinanza	66	11		16	3	8
Rapporto umano, fiducia	29	5		20	3	2
Cortesia	4	1		8	1	0
Essere all'aria aperta	5	1		39	6	-5
Atmosfera, coreografia	7	1	Affollamento, confusione	92	15	-14
Freschezza dei prodotti	103	17	Igiene, pulizia	25	4	
	36	5	Mancanza di parcheggio	30	5	
			Insicuri, scarsi controlli, scippi	14	2	
			Orari scomodi	8	1	
			No self-service	4	1	
Non sa, non risponde	271	44		216	35	

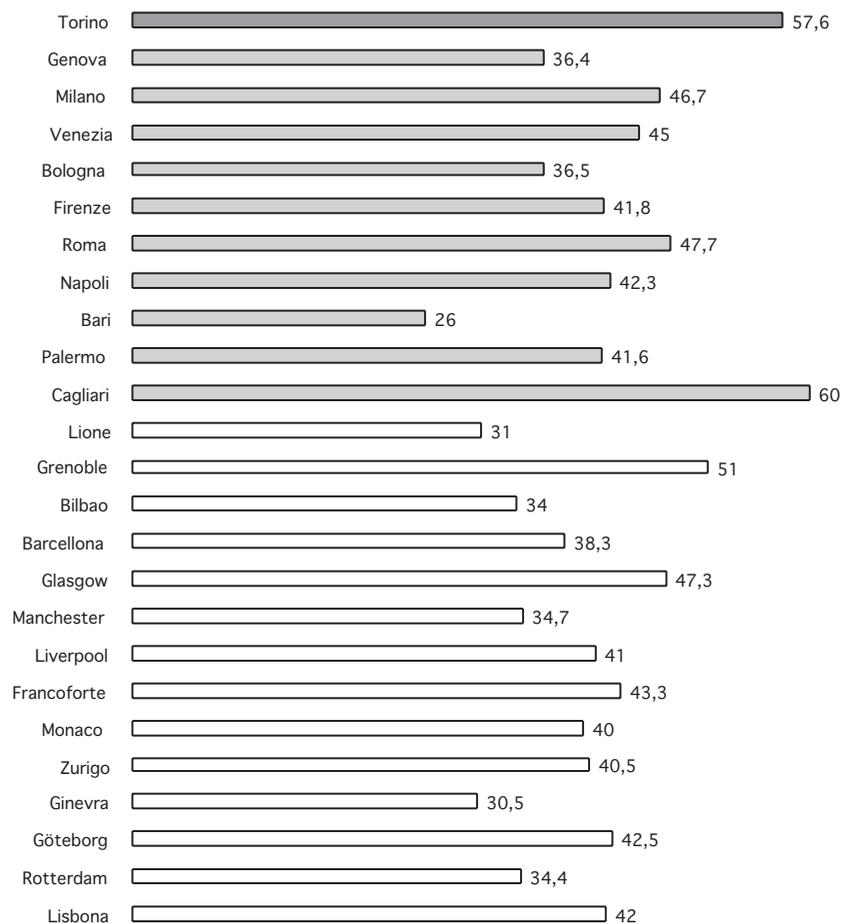
⁴ Può avere influito su questo aspetto l'aver svolto l'indagine all'inizio del mese di dicembre, quando gli utenti dei mercati hanno più presenti i disagi fisici del fare la spesa all'aperto, in giorni dal clima particolarmente rigido. Probabilmente, se condotta in un periodo più mite come la primavera, l'indagine avrebbe rilevato una quota minore di lamentele per il dover fare acquisti all'aperto.

CULTURA E TEMPO LIBERO: BUONA QUALITÀ, MA ANCHE AFFOLLAMENTO

Gli effetti dello sforzo prodotto di recente per fare dell'area torinese un luogo di produzione e di consumo di cultura, eventi, spettacoli, *loisir* sono sotto gli occhi di tutti: il potenziamento degli spazi e delle sedi museali (con un sistema che, negli ultimi quattro-cinque anni, ha quasi raddoppiato i visitatori), la riqualificazione di edifici storici e prestigiosi, una ritrovata vocazione cinematografica (non solo col nuovo museo, ma anche con festival, set cinematografici, eccetera).

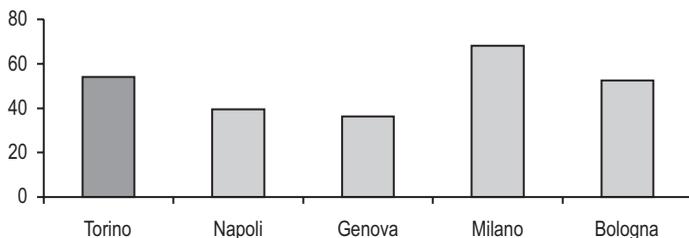
Orari di apertura dei musei nelle metropoli italiane ed europee, 2001

(media ponderata delle ore di apertura; fonte: Coni 2001)



Orari di apertura delle biblioteche in alcune metropoli italiane, 2001

(media ponderata delle ore di apertura; fonte: Coni 2001)



Una certa attenzione è stata poi dedicata alla questione degli orari dei servizi. Per quelli culturali, si è cercato di ampliare la copertura, di riaprire strutture da tempo chiuse, di differenziare gli orari. Tutto questo ha prodotto, negli ultimi dieci anni, un aumento della fascia di apertura pari al 26 per cento nel caso, ad esempio, delle biblioteche civiche (il cui orario medio settimanale è passato dalle 43 ore del 1990 alle 54 del 2000); meno brillanti i risultati conseguiti nel settore delle biblioteche universitarie (dove l'aumento è stato più contenuto: da 47 a 49 ore). Davvero notevole appare, invece, il potenziamento dell'orario dei musei, dalle 34 ore del 1990 alle 58 del 2000 (+67 per cento) (Coni 2001).

Sotto il profilo dell'accessibilità (soprattutto dei musei), Torino si colloca oggi in una posizione di assoluta avanguardia a livello tanto nazionale quanto continentale.

La crescita complessiva del comparto culturale – sia sul versante produttivo sia su quello dei consumi – sta coinvolgendo, tra l'altro, un'ampia fascia dell'area metropolitana: il sistema culturale, e dei servizi culturali in particolare, non è più polarizzato, come un tempo, sulle parti centrali di Torino città. È vero che la potenza attrattiva di Torino rimane forte: il 21 per cento degli abitanti della cintura metropolitana vi si reca almeno una volta alla settimana (il 10 per cento anche più volte) proprio per i suoi servizi culturali e per il tempo libero, specie durante il week-end (Mela e Davico 2000). È altrettanto indubbio, però, uno sviluppo dell'area metropolitana, sia a livello di cultura alta sia a livello di cultura diffusa. Stanno emergendo con forza e identità crescente nella cintura torinese alcuni importanti poli museali e del *loisir* (i casi più macroscopici sono quelli di Rivoli, Stupinigi, La Mandria, e ora pure della Reggia di Venaria); si sta irrobustendo la rete del decentramento territoriale delle biblioteche (con alcuni luoghi rari e d'eccellenza, non solo nei quartieri periferici torinesi ma anche in comuni della cintura); riaprono (rinnovati) i cinema periferici, si diffondono le strutture e le iniziative per la pratica sportiva, si creano nuove polarità notturne con locali attrattivi tanto in città quanto in cintura (alcune grandi discoteche, dotate di mega-parcheggi).

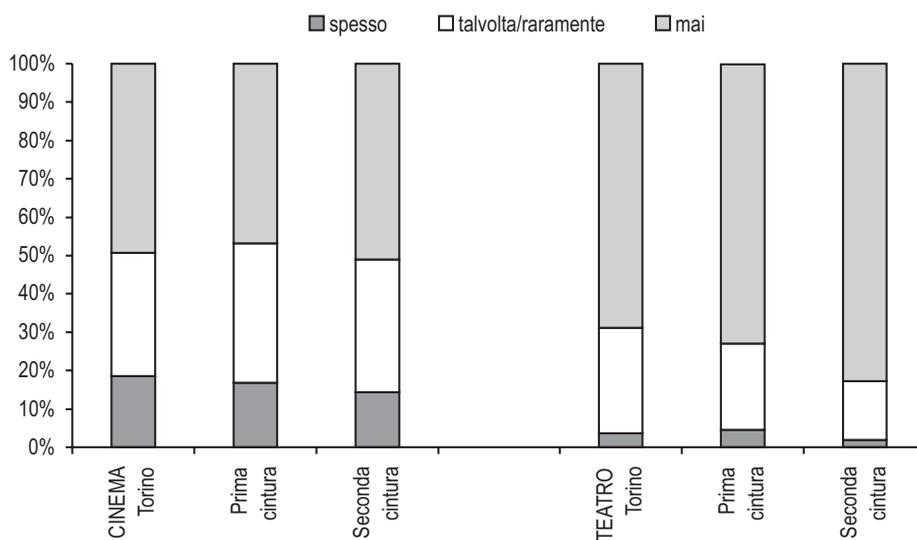
A fronte di una crescita complessiva dell'offerta di servizi culturali, i Torinesi rimangono però in posizione di retroguardia tra le metropoli italiane del Centro-Nord quanto a consumo di servizi culturali, contendendo a Venezia l'ultima piazza della gra-

duatoria e rimanendo ben lontani dai livelli di città come Firenze, Bologna o Milano [cfr. la prima parte di questo *Rapporto*]. L'area torinese registra un consumo intenso di spettacoli cinematografici, specie tra i residenti nel capoluogo: va spesso al cinema il 19 per cento dei Torinesi di città, il 17 per cento di quelli della prima cintura e il 14 per cento dei residenti nella seconda cintura.

Una tendenza analoga, ma ancora più marcata, si ha nel caso degli spettacoli teatrali: il numero di frequentatori dei teatri è decisamente più alto tra i Torinesi (31 per cento, ma solo il 4 per cento ci va spesso) e gli abitanti della prima cintura (27) che non tra quelli della seconda (17 per cento). Nel complesso di tutta l'area, appena il 2 per cento si reca spesso sia al cinema sia a teatro, mentre il 43 per cento non ne varca mai la soglia.

Frequenza a cinematografi e teatri dell'area torinese, per zona di residenza, 2001

(fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)



Il bilancio degli spettatori torinesi di cinema e teatri è comunque più positivo che negativo. Del cinema è molto apprezzata l'elevata qualità sia dei film sia dell'impiantistica audiovisiva delle sale, e soprattutto l'ampia offerta di multisala; invece, sotto il profilo del comfort dei locali, emerge un quadro in chiaroscuro, in cui coesistono sale di alta ma anche di bassa qualità (affollate, coda all'ingresso, sedie scomode).

La qualità degli spettacoli teatrali viene apprezzata ancor più che per i cinema, con enfasi sulla gradevolezza dei locali e sulla bontà di acustica e visuale. Le riserve riguardano essenzialmente i biglietti d'ingresso: costano troppo – secondo molti spettatori – e sono anche difficili da reperire, con una gestione delle prenotazioni e della vendita ritenuta da molti disorganizzata e piuttosto scomoda.

Pregi e difetti di cinema e teatri nell'area torinese, 2001

(fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)

Cinema						
Pregi	Val. ass.	%	Difetti	Val. ass.	%	Diff. % pregi/difetti
Multisala	78	19				
Qualità impianti audio-video	73	18		17	4	14
Qualità dei film	61	15		8	2	13
Vicinanza	29	7		6	1	6
Ampiezza, comfort	70	17		49	12	5
Servizi trasporti pubblici	11	3		2	0	3
Locale moderno	5	1		4	1	0
Prezzi	7	2		29	7	-5
Parcheggio	19	5		52	13	-8
			Coda all'ingresso	8	2	
			Orari, chiusure settimanali	9	2	
Non sa, non risponde	107	26		207	51	

Teatri						
Pregi	Val. ass.	%	Difetti	Val. ass.	%	Diff. % pregi/difetti
Qualità degli spettacoli	95	42		6	3	39
Qualità dell'acustica-visuale	23	10		7	3	7
Gradevolezza del locale	26	11		10	4	7
Servizi trasporti pubblici	4	2		0	0	2
Ordine, organizzazione	9	4		21	9	-5
Parcheggio	5	2		20	9	-7
Prezzi	8	4		38	17	-13
			Repertorio limitato	8	4	-4
Non sa, non risponde	71	31		112	49	

L'11 per cento dei Torinesi va spesso in locali notturni e discoteche, mentre tre quarti degli abitanti non vi mettono mai piede. Vi sono notevoli differenze di comportamento a seconda dell'età, con i più giovani che in grande maggioranza frequentano molto i locali della notte, mentre quasi nessuno dai sessant'anni in su vi si reca spesso⁵.

Dalle valutazioni dei frequentatori dei locali notturni emerge un sostanziale equilibrio tra punti di forza e di debolezza: è generalmente piuttosto apprezzata la possibilità di socializzare e di divertirsi, così come la qualità della musica. Decisamente critiche risultano invece le condizioni di vivibilità nei locali notturni: c'è troppo fumo (in assoluto il peggior difetto, denunciato dal 21 per cento dei frequentatori), troppa folla e caos. Tutto questo dovrebbe forse fare riflettere coloro che credono allo stereotipo del locale in cui il divertimento, necessariamente, si associa a molto fumo e molti decibel.

⁵ Anche il livello sociale e culturale, per la verità, risulta legato (sia pure in misura meno marcata dell'età) alla maggiore o minore propensione a frequentare locali notturni e discoteche; con una maggiore presenza di persone di livello di istruzione e socio-professionale inferiori.

Frequenzazione di locali notturni e discoteche nell'area torinese, 2001

(fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)

Frequenza	%
■ Spesso	11,2
■ Talvolta	6,2
■ Raramente	7,4
■ Mai	75,2
Totale	100,0
(Rispondenti alla domanda)	(802)

Pregi e difetti di locali notturni e discoteche dell'area torinese, 2001

(fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)

Pregi	Val. ass.	%	Difetti	Val. ass.	%	Diff. % pregi/difetti
Socializzazione, divertimento	43	22		2	1	21
Qualità della musica	41	21		3	2	19
Ambiente accogliente	45	23	Troppo fumo	42	21	2
Ambiente selezionato, sicuro	15	8		15	8	0
Qualità del servizio bar	5	3		5	3	0
Prezzi	11	6		12	6	0
Qualità del sonoro	6	3		17	9	-6
Parcheeggio	4	2		16	8	-6
			Affollamento, confusione	19	10	
			Coda all'ingresso	5	3	
			Orari	7	4	
Non sa, non risponde	63	32		66	33	

Gli impianti per la pratica di attività sportive sono molto frequentati, soprattutto da giovani di sesso maschile, oltre che da persone con un buon livello di istruzione. Tra gli impianti, in testa sono le piscine (21 per cento), ma anche le palestre (quasi sempre private) per il fitness, l'attrezzistica, eccetera, la cui frequentazione (18 per cento) è ormai nettamente superiore a quella dei campi all'aperto (14 per cento) e quasi tripla rispetto alle palestre più tradizionali (quelle di tipo scolastico, in cui fare ginnastica, giocare a pallavolo, a basket, eccetera, dove si reca solo il 7 per cento dei Torinesi).

Utilizzo di strutture sportive nell'area torinese, 2001

(fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)

Frequenza	%
■ Spesso	24,7
■ Talvolta	8,2
■ Raramente	8,0
■ Mai	59,1
Totale	100,0
(Rispondenti alla domanda)	(802)

Tipi di strutture sportive frequentate nell'area torinese e relativi pregi e difetti, 2001
(fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)

Strutture sportive		Val. ass.	%			
Piscine		167	21,1			
Palestre (di tipo privato: per fitness, eccetera)		144	18,3			
Campi all'aperto (per calcio, calcetto, tennis, eccetera)		112	14,2			
Palestre (di tipo scolastico)		53	6,9			
Altro		15	2,2			

Pregi	Val. ass.	%	Difetti	Val. ass.	%	Diff. % pregi/difetti
Dotazione attrezzi	64	20		14	4	16
Ambiente accogliente	61	19		21	6	13
Pulizia	63	19		25	8	11
Qualificazione istruttori	44	13		8	2	11
Vicinanza, comodità	49	15		17	5	10
Prezzi	34	10		26	8	2
Parcheggio	10	3		7	2	1
Orari	18	5		16	5	0
Affollamento, organizzazione	22	7		31	9	-2
Varietà dell'offerta	6	2				
Semplice socializzare	15	5				
			Spogliatoi	9	3	
Non sa, non risponde	61	19		139	42	

Nelle valutazioni degli utenti, i punti di forza degli impianti sportivi superano decisamente gli aspetti critici. È diffuso l'apprezzamento per la dotazione attrezzistica, per l'ambiente accogliente, per la pulizia dei locali, per la qualificazione degli istruttori. Un certo apprezzamento va anche alla non eccessiva distanza degli impianti, a testimonianza della loro buona diffusione sul territorio. Gli aspetti critici maggiormente segnalati sono l'affollamento e la scarsa igiene (entrambi denunciati soprattutto con riferimento alle piscine).

SANITÀ: OPERATORI QUALIFICATI, MA I TEMPI DI ATTESA...

Il settore della sanità è in questi anni al centro del dibattito, che coinvolge sempre di più l'ambito locale. Si discute di «eccellenze» in campo sanitario, anche se poi spesso emerge la difficoltà di identificare criteri chiari e condivisi per certificare qualità ed eccellenze [si veda la Seconda parte di questo *Rapporto*].

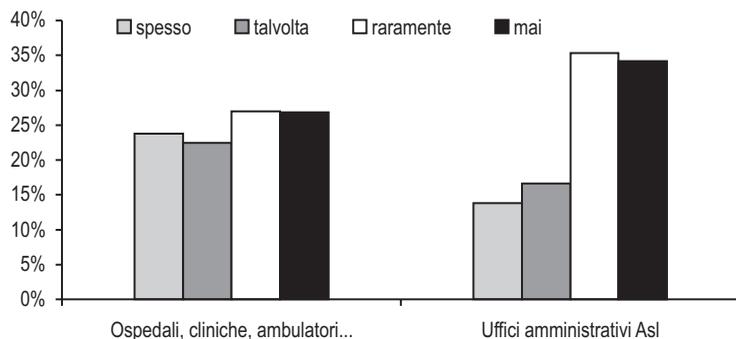
Ma qual è il livello del sistema sanitario torinese nel suo complesso? Abbiamo provato a chiedere direttamente ai Torinesi, ai clienti del sistema sanità, che cosa ritengo-

no funzioni meglio e peggio nei servizi ospedalieri, ambulatoriali, nelle cliniche della città e dell'area metropolitana.

Innanzitutto va detto che, per quanto riguarda l'ultimo anno, la popolazione torinese è più o meno equamente ripartita in quattro fasce: chi ha frequentato spesso i servizi ospedalieri, chi li ha frequentati qualche volta, chi raramente e, infine, chi non li ha mai frequentati⁶. Risulta minore, invece, la frequentazione (per prenotazioni, certificati, eccetera) degli uffici amministrativi delle ASL: solo il 14 per cento vi si è recato spesso, contro il 34 per cento che non vi ha avuto nulla a che fare. In una recente ricerca, tra l'altro, l'Istat ha evidenziato come a Torino il livello di frequentazione dei diversi servizi delle ASL sia nella media rispetto alle metropoli del Centro-Nord (mentre nel Mezzogiorno è inferiore).

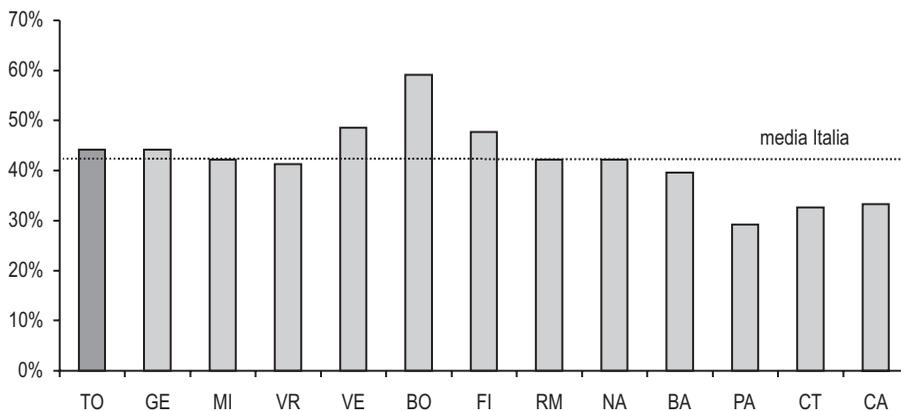
Frequenza di utilizzo dei servizi ospedalieri nell'area torinese, 2001

(fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)



Utilizzo delle Aziende sanitarie locali nelle metropoli italiane, 1998

(persone maggiorenni che si sono rivolte alle ASL negli ultimi 12 mesi; fonte: Istat 2000)



⁶ Che circa un quarto dei Torinesi non frequenti d'abitudine i servizi sanitari è confermato anche da un sondaggio Directa (2001).

Dalle valutazioni dei cittadini che hanno frequentato i servizi ospedalieri emerge un quadro molto chiaro: medici e infermieri – soprattutto quanto a livelli di competenza e preparazione – rappresentano il maggior punto di qualità del sistema (per il 46 per cento degli utenti; particolare riconoscimento va alla professionalità dei medici). Ma il personale ospedaliero in genere viene apprezzato anche per la cortesia e la disponibilità: nel complesso, questo aspetto viene segnalato come punto di forza del sistema sanità dal 36 per cento degli utenti.

Pregi e difetti dei servizi sanitari dell'area torinese, 2001

(fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)

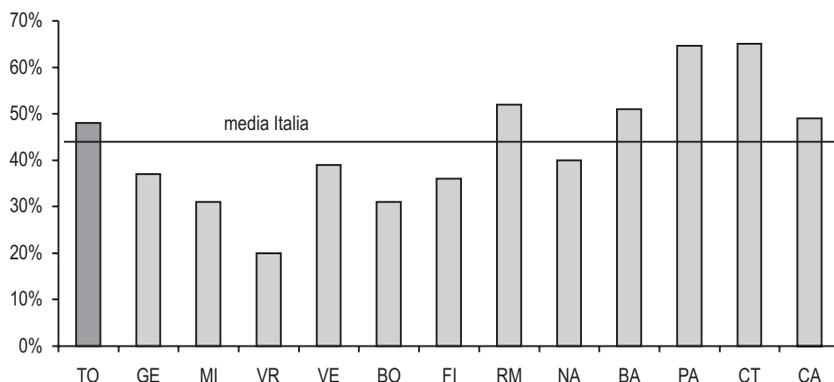
Ospedali, ambulatori, cliniche...						
Pregi	Val. ass.	%	Difetti	Val. ass.	%	Diff. % pregi/difetti
Vicinanza	25	4		3	1	3
Prep./competenza medici	172	29		18	3	26
Prep./competenza infermieri	94	16		9	2	14
Prep./competenza personale	5	1		0	0	1
Cortesia/disponib. medici	68	12		26	4	8
Cortesia/disponib. infermieri	67	11		27	5	6
Cortesia/disponib. personale	75	13		40	7	6
Tempi di attesa	99	17		256	44	-27
Efficienza	39	7		18	3	4
Pulizia	17	3		18	3	0
Servizio migliorato	13	2	Affollamento, confusione	12	2	0
			Burocrazia	9	2	
			Costo	7	1	
			Fatiscenza dei locali	14	2	
			Difficoltà di parcheggio	11	2	
			Orari inadeguati	3	1	
			Scarsità di personale	20	3	
Non sa, non risponde	194	33		166	28	
Uffici amministrativi ASL						
Pregi	Val. ass.	%	Difetti	Val. ass.	%	Diff. % pregi/difetti
Prep./competenza personale	53	10		38	7	3
Possib. contatti/prenot. telef.	18	3		8	2	1
Cortesia/disponib. personale	75	14		66	13	1
Efficienza	21	4		16	3	1
Ambiente accogliente	10	2		12	2	0
Tempi di attesa	81	15		245	47	-32
Servizio migliorato	12	2	Burocrazia	16	3	-1
Vicinanza	11	2	Orari	7	1	1
Polifunzionalità	3	1	Scarse informazioni	7	1	0
			Scarsità di personale	10	2	
Non sa, non risponde	277	53		171	33	

L'unica importante lamentela è relativa ai lunghi tempi di attesa, sia per aver accesso diretto a prestazioni di cura e assistenza (ad esempio, al pronto soccorso), sia per visite o interventi (spesso da prenotare con settimane o mesi di anticipo, il che sovente mal si concilia coi tempi delle patologie dei pazienti). Quasi metà degli utenti dei servizi ospedalieri lamenta proprio di aver dovuto sopportare lunghe attese prima di veder accolte le sue richieste di cure (salvo poi, come si è visto, dichiararsi molto soddisfatti delle prestazioni terapeutiche e assistenziali ricevute)⁷.

La questione dei tempi lunghi è – secondo gli utenti – altrettanto (se non più) grave nel caso degli uffici amministrativi delle ASL: il 47 per cento, infatti, lamenta tempi di attesa eccessivi per prenotare visite, per svolgere pratiche amministrative, per ottenere certificati, esiti di esami, eccetera⁸. Qualche passo avanti è stato compiuto: ad esempio, con l'istituzione dei CUP (Centri unificati di prenotazione), cui ci si può rivolgere per fissare visite o esami, oppure con la possibilità talvolta di prenotare telefonando direttamente nei servizi e nei reparti; tale modalità, però, non è ancora così diffusa: prova ne è che fra gli elementi di qualità del sistema ben pochi utenti indicano la possibilità di prenotazioni telefoniche.

Tempi di attesa per gli utenti delle Asl nelle metropoli italiane, 1998

(persone che dichiarano di aver fatto oltre 20 minuti di fila allo sportello; fonte: Istat 2000)



⁷ A dire il vero, vi è anche una quota abbastanza significativa di utenti che dichiarano tempi di attesa brevi; molti di essi, tra l'altro, riscontrano netti miglioramenti rispetto alle situazioni tipiche del recente passato, in cui si dovevano sopportare attese decisamente superiori alle attuali. Anche dall'indagine di Directa (2001), comunque, emerge come il 72 per cento dei Torinesi giudichi eccessivi i tempi di attesa per gli utenti del sistema sanitario. Si vedrà nei prossimi mesi se l'accordo nazionale Stato-Regioni – stipulato all'inizio del 2002 e che prevede incentivi per gli straordinari degli operatori e dirottamento di utenti sul privato convenzionato – riuscirà a migliorare la situazione, riducendo i tempi di attesa.

⁸ La situazione potrebbe cominciare a migliorare nei prossimi anni anche per effetto di iniziative collaterali come quelle derivanti dalla convenzione quadro, sottoscritta di recente (dicembre 2001) dalle Poste italiane con la Regione Piemonte, per la consegna a domicilio dei referti medici relativi a visite ed esami diagnostici.

D'altronde, non è una novità che i lunghi tempi di attesa per accedere al servizio siano una piaga del sistema sanitario torinese. Non che il problema altrove non esista, tutt'altro; ma – lo conferma una recente indagine dell'Istat – nel capoluogo piemontese questo problema viene percepito come decisamente più grave rispetto ad altre città metropolitane, soprattutto settentrionali: quasi metà (48 per cento) degli utenti torinesi delle ASL lamenta, ad esempio, di aver patito lunghe attese e code, contro il 37 per cento degli utenti genovesi o il 31 per cento di quelli milanesi e bolognesi.

Dalla nostra indagine, tra l'altro, non emerge per le ASL torinesi alcun punto di forza dell'apparato amministrativo degno di nota; anche il rapporto con il personale (che costituisce invece il fiore all'occhiello dei servizi ospedalieri) risulta valutato con una certa ambivalenza: il 14 per cento degli utenti ritiene che la burocrazia sanitaria sia caratterizzata da personale cortese e disponibile, mentre il 13 per cento ha riscontrato ben poca cortesia e disponibilità negli operatori con cui ha avuto a che fare.

SERVIZI AMMINISTRATIVI E FINANZIARI: QUALCHE MIGLIORAMENTO, RESTANO LE CODE

Da tempo immemore (almeno in Italia), i servizi amministrativi sono identificati con «la burocrazia» per eccellenza. A fronte di un'utilità piuttosto bassa in termini di soddisfacimento dei bisogni dell'utenza (non è una delle cose più gratificanti della vita ricevere un certificato amministrativo), i costi da sopportare sono molto elevati: attese snervanti, visite infruttuose agli uffici, difficoltà nel rintracciare subito gli interlocutori giusti, tortuosi percorsi per uffici e sportelli diversi.

Nell'ultimo decennio però qualcosa ha cominciato – piano piano – a migliorare. Le normative nazionali sull'autocertificazione, ad esempio, in vigore in realtà già dal 1968 (!), sono diventate davvero operative un po' a tutti i livelli dell'apparato pubblico statale e locale con una serie di circolari attuative. Ciò ha immediatamente prodotto una riduzione netta dei flussi di affluenza negli uffici anagrafici.

A ciò si aggiunga la crescente informatizzazione delle procedure, che sta riducendo i tempi di attesa per molte pratiche e certificati. Nel comune di Torino è oggi possibile richiedere telefonicamente (e ricevere a casa, grazie all'accordo Certtel stipulato con le Poste) certificati di residenza, cittadinanza, nascita, morte, matrimonio, stato di famiglia, esistenza in vita, iscrizione alle liste elettorali, godimento dei diritti politici. È anche possibile richiedere via Internet questi stessi certificati, compilando un apposito modulo sul video del proprio computer.

È impressione degli osservatori esperti del settore burocratico che sia sul viale del tramonto la concezione asimmetrica (che ha tradizionalmente caratterizzato la

pubblica amministrazione italiana) secondo cui l'apparato burocratico esige e controlla, mentre la cittadinanza è costretta continuamente a subire o a stare sulla difensiva (cfr. ad esempio Belloni 2001, p. 12).

Il caso degli uffici anagrafici è emblematico: per lunghi decenni sono stati luoghi obbligati di passaggio per la gran parte dei cittadini, per ottenere moltitudini di attestati e certificati (per gli usi più diversi, da quelli lavorativi a quelli economici, di mobilità, eccetera), spesso autentici «gironi infernali» quanto a tempi e modalità d'attesa, rapporto con gli operatori, attenzione per le proprie richieste.

Una recente indagine ha permesso di conoscere lo «stato di salute» delle anagrafi torinesi, rivelando come tuttora (nonostante la diffusione dell'autocertificazione e il timido avvio dei telecertificati) la questione dei tempi di attesa rappresenti la principale lamentela degli utenti (38 per cento, seguita dalla difficoltà di trovare parcheggio: 32 per cento). Il problema dell'attesa, per la verità, non è diffuso in modo uniforme nelle diverse sedi anagrafiche: stando solo a quelle censite nell'indagine, si nota come esso sia denunciato dall'81 per cento degli utenti dell'anagrafe di corso Corsica o dal 74 per cento di quelli degli uffici di corso Racconigi, ma solo dal 7 per cento dei cittadini che hanno frequentato l'anagrafe centrale di via della Consolata (qui, invece, si lamentano di più la scarsità di parcheggio, le caratteristiche non idonee dei locali, la lontananza).

Difficoltà incontrate negli uffici anagrafici torinesi, 2001

(valori percentuali; fonte: Belloni 2001)

■ Tutte le anagrafi	Attesa	37,7
	Parcheggio	32,1
	Caratteristiche dei locali	30,2
	Condizioni dell'attesa	22,8
	Orari	12,6
	Barriere architettoniche	11,2
	Distanza	11,2
	Trasporti pubblici	7,0
■ Anagrafe corso Corsica	Attesa	81,8
	Caratteristiche dei locali	13,8
	Condizioni dell'attesa	13,3
■ Anagrafe via della Consolata	Parcheggio	27,2
	Caratteristiche dei locali	26,7
	Lontananza	26,7
■ Anagrafe corso Racconigi	Attesa	74,4
	Condizioni dell'attesa	51,1
	Parcheggio	43,3

Nel complesso, comunque, si è potuto rilevare come solo nel 29 per cento dei casi i tempi di attesa (prima di accedere effettivamente allo sportello) siano rimasti al di sotto del quarto d'ora; nel 21 per cento dei casi, invece, le attese sono state davvero lunghissime, superiori a un'ora o addirittura (3 per cento dei casi) alle 2 ore.

Tra l'altro, quasi un quarto degli utenti lamenta condizioni di attesa non certo ottimali, tra affollamento dei locali e scarsità di posti a sedere, nonostante la diffusione ormai abbastanza capillare dei distributori di numeri per il turno. Come per gli uffici delle ASL, anche la criticità delle lunghe attese negli uffici anagrafici sembra un'inefficienza tipicamente torinese: lo dimostrano i dati comparativi raccolti dall'Istat, secondo cui quelle del capoluogo piemontese risultano – sotto questo profilo – le peggiori anagrafi delle metropoli italiane (con quelle catanesi). E va notato che a Torino si ha anche uno dei più bassi livelli di utilizzo degli uffici anagrafici da parte dei cittadini.

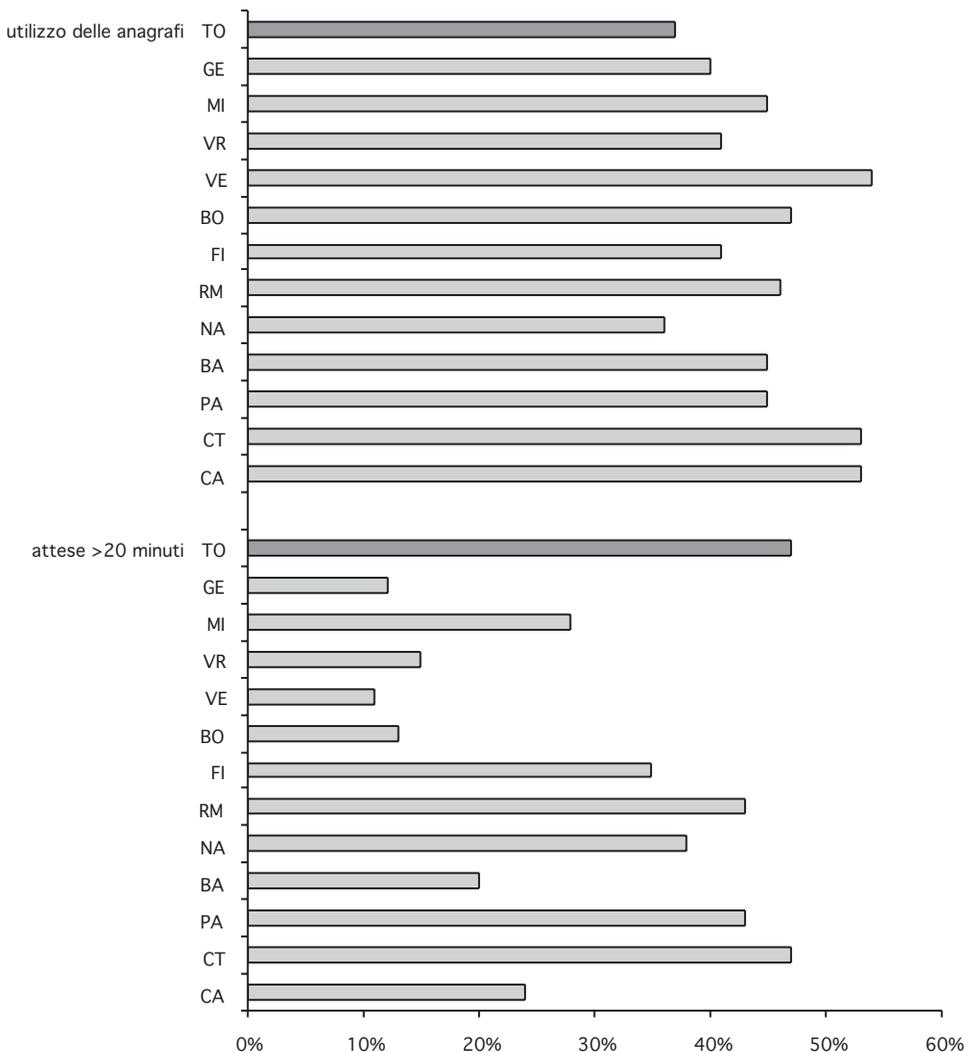
Se l'area torinese non sembra proprio all'avanguardia per l'efficienza dei suoi uffici anagrafici, un discorso completamente diverso si può fare quanto alla riconversione telematica dell'apparato amministrativo. Si è sviluppato negli ultimi anni un forte interesse per lo sviluppo on line della pubblica amministrazione, allo scopo, fondamentalmente, di migliorare l'efficienza operativa interna, di offrire ai cittadini e alle imprese servizi integrati (non più frammentati secondo le competenze dei singoli enti di governo), di garantire a tutti l'accesso telematico a molte informazioni e servizi erogati. Per il sesto anno è stato pubblicato nel 2001 il rapporto sulle «città digitali», curato da RUR (Rete urbana rappresentanze), Censis e Formez. Sono stati considerati 84 indicatori di efficienza telematica dei siti istituzionali della pubblica amministrazione locale, relativi a ricchezza di contenuti in rete, trasparenza, qualità, interattività, accessibilità, eccetera. Tra le metropoli italiane, quello del Comune di Torino risulta il sito migliore dopo Bologna, precedendo – piuttosto nettamente – i siti comunali di Venezia, Genova e Milano. Il sito www.comune.torino.it viene giudicato particolarmente efficace dal punto di vista dei link con i siti di altri enti e strutture (pubbliche e private, nazionali e locali), oltre che per la ricchezza di informazioni sui servizi comunali e per i sistemi di prenotazioni o di pagamento via Internet.

Risulta ottimo pure il sito della Provincia di Torino⁹, primo tra quelli delle province metropolitane e terzo nella graduatoria di tutte le province: anch'esso brilla per l'abbondanza di link utili, oltre che per le caratteristiche che facilitano accesso e interattività degli utenti (mappe del sito, motori di ricerca interni, traduzioni in lingue straniere, collegamenti mail col personale, eccetera).

⁹ Meno brillanti, invece, le performance del sito della Regione Piemonte, che compare soltanto al quinto posto della graduatoria 2001 (migliorando però il settimo posto dell'anno precedente). Spesso, in occasione di indagini che si concludono (come quella RUR) con la pubblicazione di una graduatoria sintetica, esplodono polemiche tra gli addetti ai lavori, sovente alimentate ad arte dall'utilizzo «scandalistico» di tali classifiche da parte dei mass me-

Utilizzo delle anagrafi nelle metropoli italiane e tempi di attesa, 1998

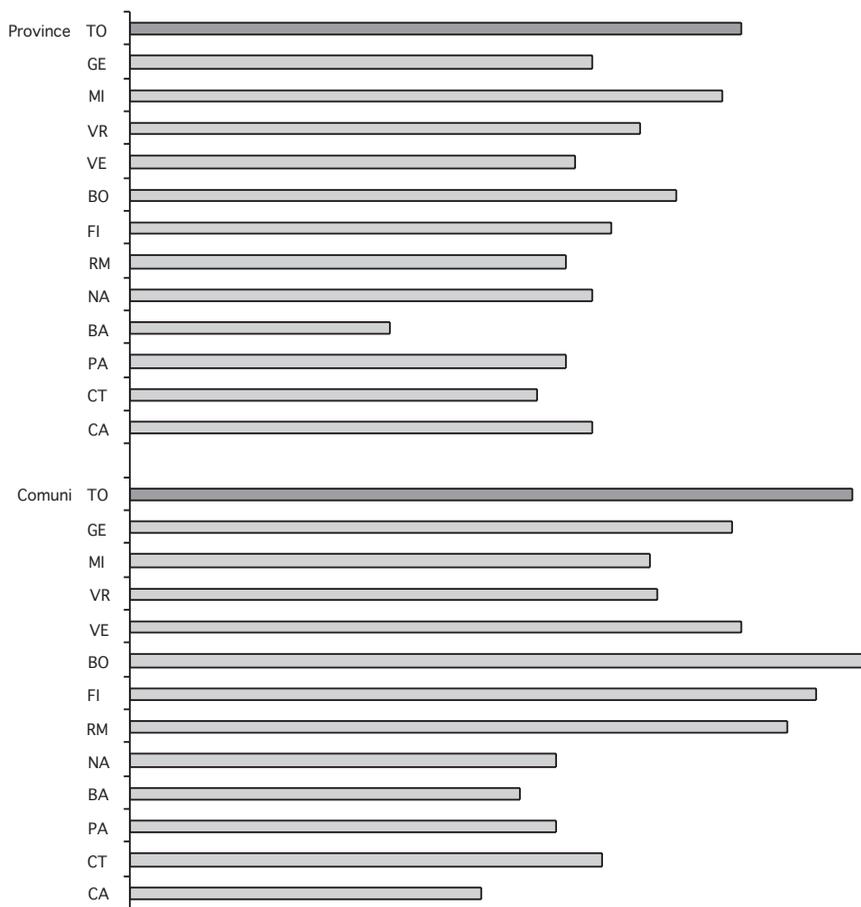
(persone maggiorenni rivoltesi agli uffici anagrafici, durata dichiarata della fila; fonte: Istat 2000)



dia: soprattutto chi compare nelle ultime posizioni ha tutto l'interesse a denigrare la metodologia utilizzata, a cavillare sulla non perfetta affidabilità degli indicatori, eccetera. Pur rifiutando ogni tipo di cieca fede in questo tipo di indagini, a noi pare però di poter dire che la loro attendibilità sia fuor di discussione quanto meno per definire ampie «fasce di merito», se non altro in considerazione della ricca batteria di indicatori spesso utilizzata dai ricercatori. Riportiamo nell'*Appendice metodologica*, a titolo di esempio, quella adottata nell'indagine RUR sui siti degli enti locali.

Graduatoria della pubblica amministrazione on line, 2001

(valore dell'indice sintetico; fonte: RUR-Censis-Formez 2001)

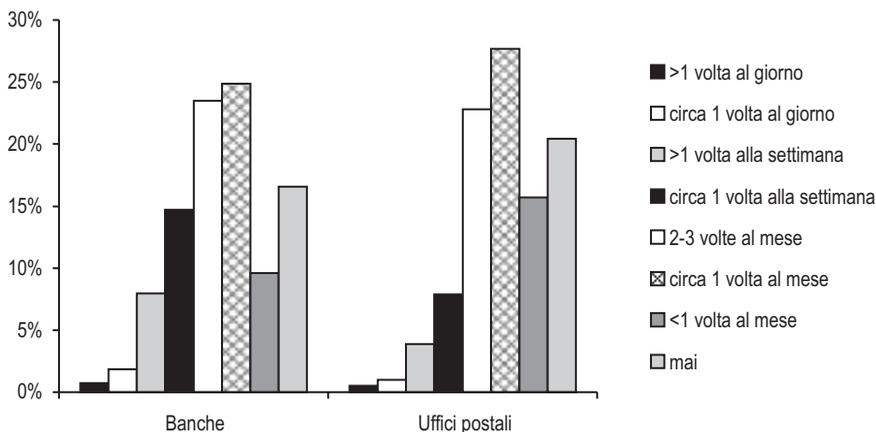


Altri servizi, specie del comparto amministrativo-finanziario, sono stati interessati di recente da processi riorganizzativi interni, in buona parte basati sull'informatizzazione delle procedure. Se le filiali bancarie o gli uffici postali sono oggi un po' meno intasati di un tempo, lo si deve alle innovazioni introdotte: bancomat, POS, home banking, eccetera.

Abbiamo provato a indagare le valutazioni dei clienti circa i livelli di efficienza dei servizi bancari e postali. Prima di tutto, si è rilevato come la frequentazione degli sportelli bancari sia piuttosto intensa per un quarto degli abitanti (mentre un sesto della popolazione non va mai in banca) e più tra gli adulti che tra i giovani. Negli uffici postali, invece, si va meno spesso: solo il 13 per cento dei Torinesi vi si reca una o più volte alla settimana, mentre il 20 per cento non vi mette mai piede. Combinando le risposte relative alla frequentazione dei due servizi, si nota come il 6 per cento dei

Utilizzo di banche e uffici postali nell'area torinese, 2001

(fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)



Torinesi utilizzi almeno una volta alla settimana sia una banca sia un ufficio postale, mentre la quota di popolazione che non va mai in banca né alla posta è pari all'8 per cento.

Per quanto riguarda le valutazioni sulla qualità del servizio erogato, un'ampia quota di clienti delle banche torinesi sottolinea (33 per cento) come maggiori pregi la competenza e la cortesia del personale; seguono la prossimità all'abitazione o all'ufficio (16 per cento) e l'efficienza degli strumenti di pagamento (11 per cento). In negativo viene citato soprattutto l'affollamento degli uffici, con relative code, perdite di tempo, eccetera: la quota di clienti delle banche che segnala questo problema (21 per cento) è superiore a quella di chi (12 per cento) ritiene questa una criticità ormai superata. Un altro motivo di cruccio è relativo alla remunerazione del risparmio, al rapporto tra costi e spese di gestione dei conti correnti e dei prodotti offerti: per il 14 per cento dei clienti i servizi erogati dalle banche sono troppo costosi, le spese eccessive.

Nel caso degli uffici postali, invece, il giudizio circa cortesia e competenza degli addetti è contrastante: 16 per cento di segnalazioni positive, 19 per cento negative. Indicazioni in chiaroscuro si hanno pure a proposito dell'efficienza: se vi è una quota di clienti che ritiene gli uffici postali più rapidi ed efficienti delle banche, ammettendo miglioramenti (snellimento delle code e razionalizzazione dei tempi di attesa), proprio quello dell'affollamento rimane il problema maggiormente segnalato (dal 43 per cento dell'utenza)¹⁰.

¹⁰ Tra l'altro, nel gennaio 2002, non ha certo migliorato l'efficienza complessiva degli uffici postali l'introduzione dei punti promozione di oggettistica varia a marchio PT, con frequenti malumori ed episodi di conflittualità tra impiegati postali e clienti per l'allungamento ulteriore dei tempi di attesa negli uffici che tali operazioni promozionali hanno provocato.

Le lunghe attese risultano una triste prerogativa dell'area torinese, «maglia nera» per le code negli uffici postali; in tutte le altre grandi città del Nord, la quota di persone costrette a stare in coda per più di 20 minuti è pari a circa la metà rispetto al capoluogo piemontese (dove il ritiro di pacchi, l'invio e il ritiro di raccomandate, la riscossione delle pensioni appaiono i servizi più deboli).

Tornando alle banche, le percezioni meno critiche dei clienti torinesi vengono confermate dai dati di confronto nazionali, dove, ad esempio, per tempi di attesa le banche torinesi si collocano più o meno nella media di quelle del Settentrione.

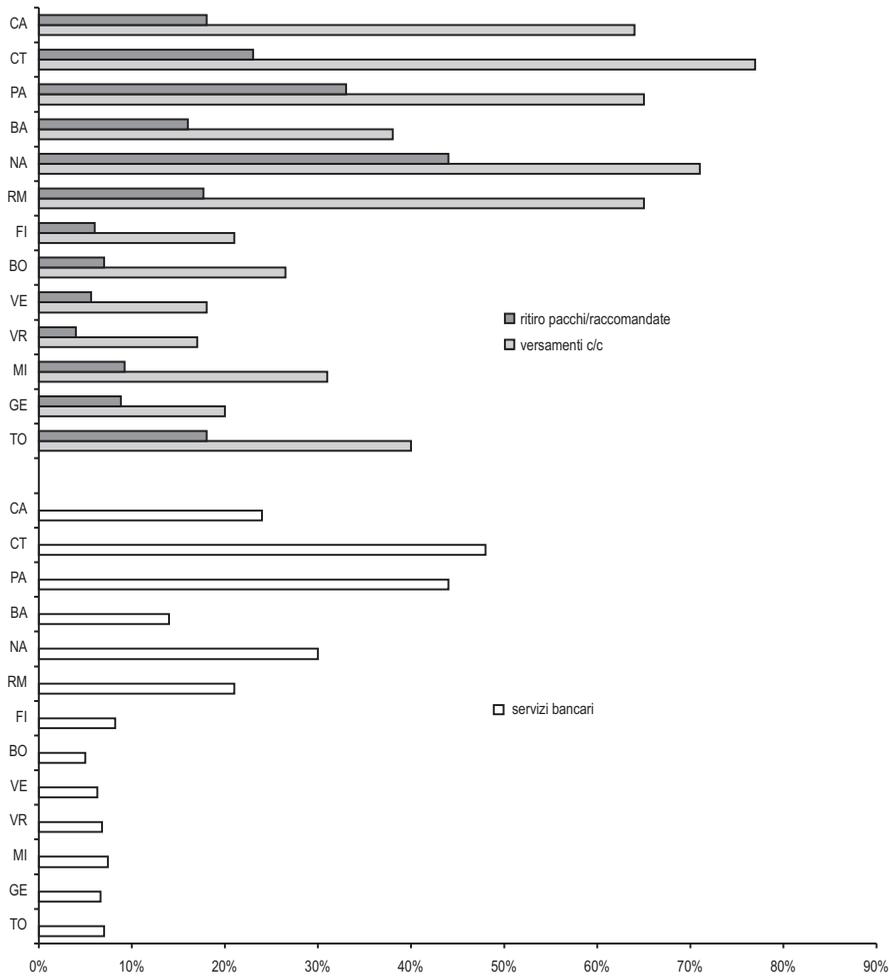
Pregi e difetti di banche e uffici postali dell'area torinese, 2001

(fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)

Banche						
Pregi	Val. ass.	%	Difetti	Val. ass.	%	Diff. % pregi/difetti
Cortesia, compet. del pers.	222	33		56	8	25
Vicinanza (casa, ufficio...)	104	16		10	2	14
Strumenti pagam. efficienti	70	11		14	2	9
Efficienza	8	1		5	1	0
Rapidità	9	1		10	2	-1
Orari	0	0		21	3	-3
Affollamento, code	78	12		138	21	-9
Convenienza (tassi, spese)	7	1		94	14	-13
Fiducia	11	2	Errori	9	1	1
Ambiente accogliente	4	1	Parcheggio	9	1	0
Sicurezza	3	0	Poche inform. e trasparenza	12	2	-2
			Turnover dipendenti	5	1	-1
Non sa, non risponde	220	33		302	45	-12

Uffici postali						
Pregi	Val. ass.	%	Difetti	Val. ass.	%	Diff. % pregi/difetti
Vicinanza (casa, ufficio...)	73	11		2	0	11
Rapidità	25	4		17	3	1
Orari	14	2		10	2	0
Ambiente accogliente	7	1		7	1	0
Efficienza	19	3		27	4	-1
Strumenti pagam. efficienti	8	1		18	3	-2
Cortesia, compet. del pers.	100	16		122	19	-3
Affollamento, code	91	14		277	43	-29
Meglio delle banche	6	1	Piccoli	9	1	0
Migliorato servizio	26	4				
Molti servizi	13	2				
Non sa, non risponde	276	43		213	33	

Attese superiori ai 20 minuti in banche e uffici postali delle metropoli italiane, 1998
(fonte: Istat 2000)



AMBIENTE, TERRITORIO, SICUREZZA

L'ambiente di vita quotidiana dei cittadini è lo spazio in cui si intrecciano aspetti naturali, fisici (edifici, spazi costruiti), socio-culturali (rapporti umani). Un'elevata qualità dell'ambiente, perciò, significa poter disporre di livelli accettabili di aria da respirare e di acqua da bere, di una certa dotazione di spazi verdi e per il *loisir*, di paesaggi apprezzabili, ma anche di luoghi tranquilli e sicuri dove poter circolare indisturbati, senza troppe ansie e preoccupazioni.

Per quanto riguarda il settore dei servizi ambientali, quindi, si potrebbe sommarialmente distinguere tra quelli che *erogano* beni naturali (acqua potabile, spazi verdi, eccetera) e quelli che invece *controllano* e tutelano la qualità dell'ambiente e della vita dei cittadini. Appartengono a questo secondo tipo i vari servizi per la sicurezza (ambientale e dei cittadini), riferendosi qui al concetto di sicurezza in un senso più ampio rispetto a quello corrente nel dibattito quotidiano (politico, mediatico, eccetera), dove tutto rischia spesso di essere ridotto unicamente alla presenza sul territorio di spacciatori o scippatori.

A giudizio dei Torinesi, nel campo dell'erogazione di servizi e della tutela della qualità dell'ambiente il servizio che funziona meglio è la raccolta differenziata dei rifiuti (segnalato dal 40 per cento), quindi la cura delle aree verdi (29 per cento). Non sono molti, invece, i cittadini persuasi della bontà dei servizi di controllo della qualità dell'acqua potabile e, ancor meno, dell'aria che si respira in città. Sono in parecchi (37 per cento) ad apprezzare gli sforzi per tenere sotto controllo il traffico (dinamico e statico) e il 22 per cento ritiene accettabile anche il controllo dell'inquinamento; sono meno, invece, i Torinesi che giudicano adeguati i livelli di prevenzione e repressione delle attività criminose.

Quali servizi ambientali funzionano meglio nell'area torinese, 2001

(risposte multiple; fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)

	Valori assoluti	%
Raccolta differenziata dei rifiuti	317	40
Cura delle aree verdi	236	29
Raccolta dei rifiuti in genere	162	20
Pulizia delle strade	110	14
Controllo qualità dell'acqua	84	10
Controllo qualità dell'aria	76	9
Non sa, non risponde	166	21

Quali problemi vengono controllati più efficacemente nell'area torinese, 2001

(risposte multiple; fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)

	Valori assoluti	%
Traffico e parcheggio	296	37
Inquinamento	173	22
Microcriminalità	160	20
Crimine organizzato	93	12
Non sa, non risponde	236	29

Tra i soggetti deputati ai vari controlli ambientali, i Torinesi rivelano di possedere maggiore fiducia nella complessiva funzionalità ed efficienza dei Vigili del fuoco (indicati dal 34 per cento degli intervistati), seguiti dai Carabinieri (29 per cento). Lo scarso

livello di fiducia dei cittadini nei vigili urbani deve invece fare riflettere, specie nel momento in cui è stata appena avviata l'operazione «vigile di quartiere» (prendono servizio in primavera i primi 100) con l'obiettivo di una polizia urbana più integrata con il territorio e la popolazione residente. Molto bassa appare poi la fiducia riposta nelle società private di vigilanza (appena il 3 per cento dei cittadini le ha citate: un valore bassissimo, considerando tra l'altro che a questa domanda erano ammesse più risposte); anche di questo va tenuto conto, ad esempio a proposito delle ricorrenti e diverse proposte di privatizzazione delle attività di controllo del territorio.

Chi funziona meglio nell'area torinese, 2001

(risposte multiple; fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)

	Valori assoluti	%
Pompieri	270	34
Carabinieri	231	29
Polizia	163	20
Vigili urbani	119	15
Società private di vigilanza	27	3
Non sa, non risponde	276	34

Per approfondire il rapporto della cittadinanza con i servizi di controllo territoriale, è stato chiesto di esprimersi sui punti di forza e di debolezza che caratterizzano il funzionamento degli uffici di vigili urbani e polizia nell'area torinese. Intanto va rilevato come il 63,5 per cento degli intervistati non abbia avuto occasione di frequentare tali uffici negli ultimi dodici mesi, il 30 per cento ci sia andato raramente, solo il 2 per cento spesso. Gli aspetti apprezzati sono la disponibilità, la cortesia e competenza di agenti e operatori. In negativo, ritroviamo – da parte di una quota quasi pari di intervistati – la scarsa cortesia del personale (talvolta ai limiti dell'arroganza); più criticata in assoluto, però, è la lentezza delle procedure e quindi, nel complesso, la scarsa efficienza degli uffici delle forze di polizia (problema segnalato dal 18 per cento dei Torinesi).

Pregi e difetti degli uffici di vigili urbani e forze di polizia nell'area torinese, 2001

(fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)

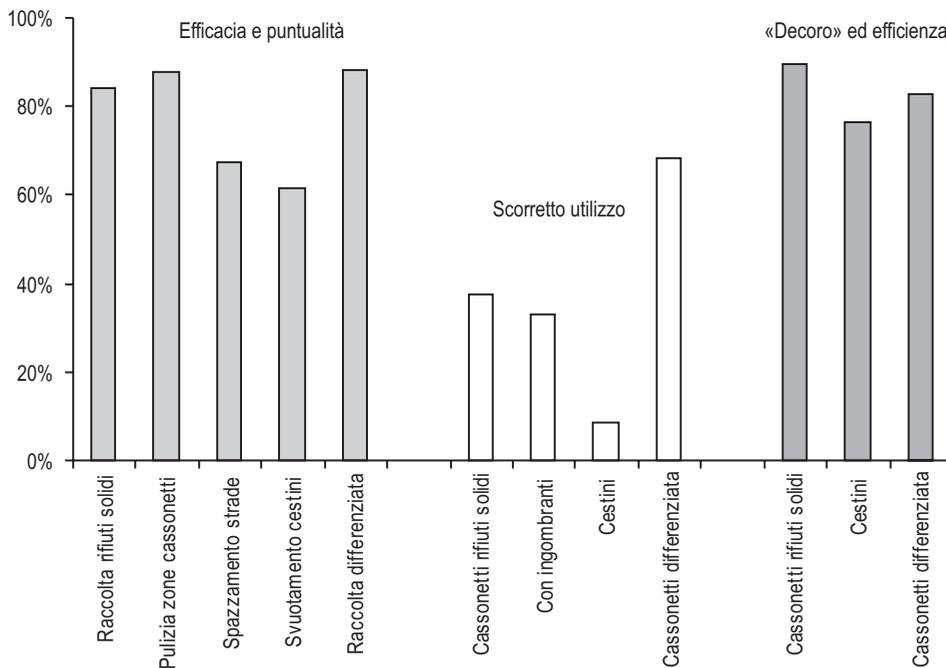
Pregi	Val. ass.	%	Difetti	Val. ass.	%	Diff. % pregi/difetti
Disponibilità	47	16		24	8	8
Vicinanza	10	3		3	1	2
Cortesia, competenza	44	15		39	13	2
Efficienza	41	14		54	18	-4
Rapidità	14	5		40	14	-9
			Ambienti fatiscenti	8	3	
			Scarse informazioni	4	1	
			Orari	4	1	
Non sa, non risponde	156	53		140	48	

Sul versante di più specifici servizi ambientali, a Torino sono state realizzate in questi anni alcune altre utili indagini. Ad esempio, per quanto riguarda i servizi di igiene urbana, l'Istituto Cirm ha potuto riscontrare come il grado di soddisfazione per la raccolta rifiuti e la pulizia delle strade non sia gran che elevato: solo il 6,5 per cento si ritiene molto soddisfatto, ciò nonostante i livelli di gradimento complessivi del servizio sono superiori a quelli riscontrati mediamente nelle metropoli italiane. È interessante notare, inoltre, come – a Torino città – il lavoro dell'AMIAT non venga apprezzato in modo uniforme, ma emergano significative differenze tra aree: a Mirafiori sud e nel quartiere Centro Crocetta si colgono livelli di soddisfazione più elevati rispetto, ad esempio, alla circoscrizione San Salvario-Borgo Po, dove si registrano diverse lamentele da parte dei residenti. Con riferimento all'intera città, i servizi di raccolta rifiuti e di pulizia delle strade vengono ben valutati quanto a frequenza dei passaggi di operatori e mezzi di raccolta; più contraddittorio è il giudizio sul lavoro effettuato: largamente soddisfacente in alcune circoscrizioni torinesi (come la 1 o la 10) e decisamente insufficiente in altre (come la 7 e la 8). Pure la raccolta differenziata dei rifiuti, che come s'è visto è un servizio generalmente apprezzato dai Torinesi, riceve però in alcune circoscrizioni (1, 3, 8) valutazioni un po' meno lusinghiere.

Anche per poter rispondere alle critiche dei cittadini, nel 2000 l'AMIAT ha realizzato un'indagine sull'efficienza del proprio servizio, basata sull'osservazione diretta

Stato di efficienza dei servizi di igiene ambientale a Torino, 2000

(fonte: Amiat, Sistema di monitoraggio rifiuti, 2000)



(«sul campo») dello stato dei cassonetti e dei cestini per la raccolta dei rifiuti, nonché dei livelli di pulizia delle strade. Rispetto all'efficacia e alla puntualità del servizio, l'AMIAT ha dovuto riconoscere che il livello di pulizia delle strade di Torino non è certo ottimale: solo nel 68 per cento delle situazioni osservate, infatti, è stato giudicato efficace lo spazzamento delle strade e solo il 61 per cento dei cestini collocati agli angoli delle vie risulta svuotato con puntualità. Va comunque dato atto delle difficoltà in cui lavorano gli operatori ecologici: oltre un terzo dei cassonetti viene infatti utilizzato scorrettamente dai Torinesi (specialmente per collocarvi rifiuti voluminosi e ingombranti¹¹), quota che supera addirittura i due terzi nel caso dei cassonetti per la raccolta differenziata, in cui si trovano mescolati rifiuti diversi.

Passiamo ora alle aree verdi, una delle maggiori risorse ambientali per le grandi aree urbane, spazi di sfogo per i bisogni di «naturalità» della cittadinanza ma anche (se non soprattutto) di ricreazione e aggregazione. Le normative urbanistiche riconoscono l'importanza e la funzione sociale del verde urbano al punto da prevedere precisi standard quantitativi di dotazione di verde (per numero di abitanti) nelle diverse zone della città. In proposito, la realtà torinese eccelle sia per dotazione complessiva di verde pubblico – nel 2000 Torino risulta prima tra le 12 metropoli italiane – sia per raggiungibilità (distanza media) delle aree verdi per i cittadini – Torino è al secondo posto, dopo Bologna (Comitato Giorgio Rota e L'Eau Vive 2001).

Quali sono i motivi che spingono i cittadini a frequentare giardini e parchi? E quali le loro opinioni sulla qualità delle aree verdi urbane? L'IREs Lucia Morosini ha realizzato un'indagine (Boccazzi Varotto, Tarantino e Osmani 2001), per conto del Comune di Torino, da cui è emerso che ci si reca nelle aree verdi soprattutto alla ricerca di un maggior contatto con la natura; tuttavia, ciò vale specialmente per parchi come la Pellerina (o collinari, come Parco Europa e Villa Genero), mentre altre aree (Piazza d'Armi, l'Aiuola Balbo o Piazza Cavour) attirano in prevalenza per il gioco e lo svago dei più piccoli oppure per la pratica di jogging e attività sportive nel caso, ad esempio, del Valentino.

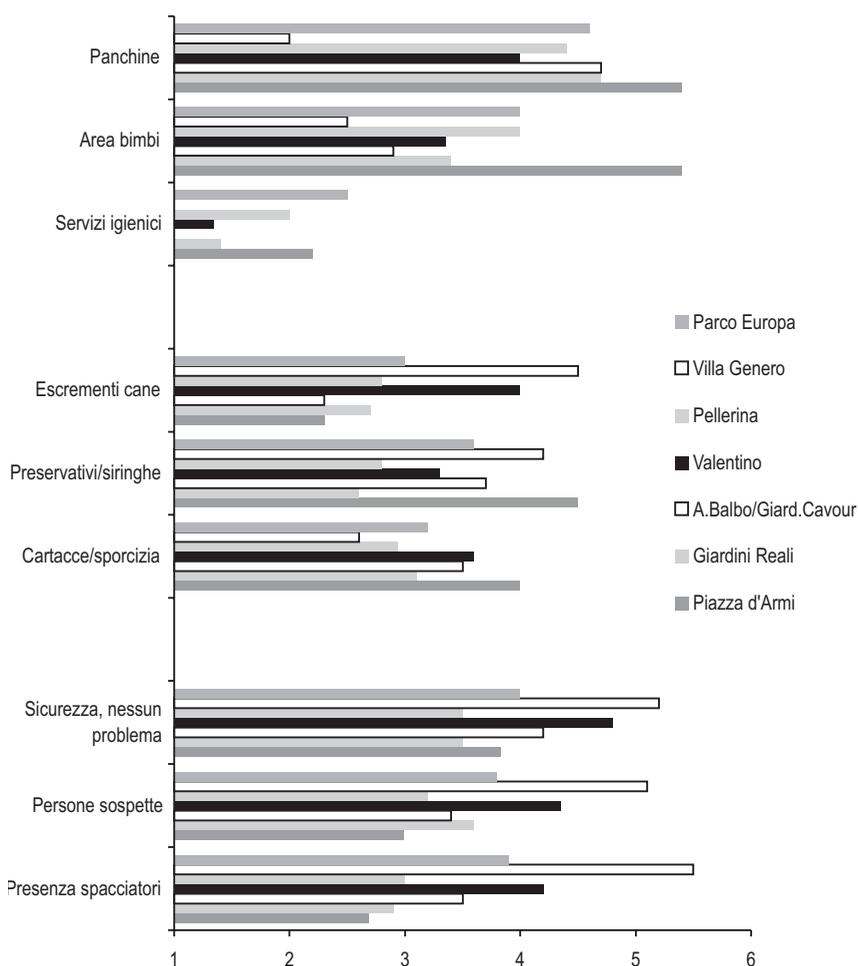
Ai frequentatori dei parchi torinesi è stato anche chiesto di esprimersi circa la dotazione di alcuni servizi essenziali e la presenza di eventuali problemi di qualità ambientale o di sicurezza. Tutti i parchi censiti (tranne Villa Genero) raccolgono valutazioni positive per la dotazione di panchine; più differenziato risulta il giudizio sulla

¹¹ Si deve anche osservare come, però, l'AMIAT non riesca tuttora a garantire un servizio di ritiro dei rifiuti voluminosi semplice ed efficace. Per molti di questi rifiuti (elettrodomestici, mobilio, eccetera) è sì sufficiente contattare un numero verde per vedere gli operatori provvedere al ritiro entro pochi giorni, ma resta il fatto che questi rifiuti vengono raccolti solo se già collocati in cortile, al piano strada, e non ad esempio in cantine o soffitte. Soprattutto, per alcuni tipi di rifiuti (sacchi di sabbia, macerie e tutto ciò che sia omologabile ad attività edilizie) manca un servizio di raccolta porta a porta «a chiamata», obbligando il singolo cittadino a caricarsi sull'auto questi rifiuti per andarli a depositare in uno dei due unici punti di raccolta della città. Non c'è da stupirsi, allora, se poi molti preferiscono abbandonare questi rifiuti nel cassonetto di fronte a casa...

qualità degli spazi gioco per l'infanzia: ottima in Piazza d'Armi, insufficiente al Valentino o ai Giardini Reali, pessima nell'area Balbo/Cavour e a Villa Genero. Assolutamente insufficiente dappertutto viene ritenuta la dotazione di servizi igienici (inesistenti/rari o di pessima qualità). Abbastanza critico risulta anche il livello di pulizia mediamente riscontrato in diversi parchi: i più puliti sono Villa Genero, il Valentino, Piazza d'Armi (sebbene pure qui molti segnalino sporcizia da cartacce ed escrementi canini), mentre i più sporchi risultano i Giardini Reali e la Pellerina (in entrambi i casi il giudizio unanime è negativo per tutti gli aspetti legati alla pulizia). La questione della sicurezza non desta invece particolari allarmi, benché in diversi parchi cittadini i frequentatori notino la presenza di «persone sospette» o di spacciatori.

Valutazioni degli utenti dei parchi torinesi, 2001

(valori medi dei punteggi di soddisfazione: min=1, max=6; fonte: Boccazzi Varotto, Tarantino e Osmani 2001)



SERVIZI E RESIDENZE

Da anni è in atto nell'area torinese un processo di irrobustimento delle strutture di servizio nelle zone meno centrali della città, con un progressivo decentramento di alcune funzioni e il sorgere di nuove (poche, per ora, benché pregiate) polarità attrattive anche in periferia. Stante l'attuale distribuzione territoriale dei servizi, quali sono le strategie di utilizzo degli stessi da parte dei Torinesi (cittadini e metropolitani)? Quali tipi di servizi utilizzano maggiormente vicino a casa propria? Per quali tipi di servizi, invece, sono disposti a spostarsi anche di diversi chilometri?

Abbiamo provato a identificare i flussi di gravitazione sui principali servizi torinesi, distinguendo tra le popolazioni residenti in diverse fasce dell'area metropolitana; ne è emerso un quadro piuttosto articolato, con comportamenti legati sia alla dotazione dei diversi tipi di servizi nelle varie zone sia alle strategie e, preferenze individuali. Ad esempio, nel caso di servizi culturali quali i cinema o i teatri, la nostra indagine registra una tuttora perdurante polarizzazione Torino-centrica – piuttosto netta nel caso dei teatri: l'87 per cento frequenta sale teatrali nelle zone centrali del capoluogo (con una punta massima tra i residenti, ma anche con gli abitanti delle cinture che per circa l'80 per cento si recano nel centro cittadino per assistere a rappresentazioni teatrali). Nel caso dei cinematografi questo effetto di polarizzazione è un po' meno marcato (sebbene, in assoluto, il centro di Torino mantenga il primato, con il 73 per cento degli utenti), emergendo tra gli abitanti della prima, ma soprattutto della seconda cintura, una certa propensione a frequentare le sale dei comuni dell'hinterland.

Per locali notturni e discoteche la polarizzazione su Torino è minore, sebbene la maggioranza dei frequentatori (57 per cento) si indirizzi verso locali ubicati sempre nelle zone centrali del capoluogo. Per la pratica sportiva, la tendenza alla diffusione sul territorio metropolitano diventa invece più evidente: il centro cittadino perde in questo caso la sua supremazia e si nota un certo autocontenimento dei flussi di utenti in entrambe le cinture torinesi (i cui abitanti tendono a utilizzare impianti sportivi collocati per l'appunto in cintura o al massimo nella periferia della città)¹².

Uno stesso fenomeno di autocontenimento è riscontrabile nel caso dei servizi del comparto amministrativo-finanziario e, in parte, di quelli sanitari. Per quanto ri-

¹² Che Torino (e soprattutto il suo centro) continui a esercitare un forte potere attrattivo sugli abitanti della cintura metropolitana, soprattutto per i servizi di tipo culturale ma, tutto sommato, anche per quelli di carattere commerciale o della ristorazione, è confermato, tra l'altro, da una recente indagine del Comune di Torino sugli abitanti dell'area metropolitana, da cui risulta come un'ampia quota (pari a circa l'80 per cento degli utenti metropolitani di servizi culturali e di divertimento a Torino) si diriga verso il centro; nel caso dei servizi del commercio e della ristorazione tale quota è un po' più bassa (67 per cento), mentre per i servizi di tipo amministrativo, finanziario, sanitario, eccetera l'attrattività del centro di Torino risulta decisamente inferiore, pari al 43 per cento (Mela e Davico 2000, p. 33).

guarda gli utenti delle banche e, soprattutto, degli uffici postali, è molto evidente la tendenza a utilizzare tali servizi nella propria zona di riferimento, probabilmente in considerazione di una loro presenza più capillare sul territorio. I residenti a Torino tendono a gravitare sugli ospedali, ambulatori, cliniche, eccetera)¹³ posti nelle zone più centrali, i residenti della prima cintura a distribuirsi maggiormente nei presidi sanitari dell'intera area cittadina, i residenti della seconda cintura tendono a frequentare di più i servizi ubicati fuori Torino.

Zone di frequentazione dei principali tipi di servizi, per luogo di residenza e di ubicazione dei servizi, 2001
(valori percentuali; fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)

Residenza	Torino città	Prima cintura	Seconda cintura	Totale
Cinema				
Centro	85	56	40	73
Periferia	9	19	12	12
Cintura	6	26	48	15
Teatri				
Centro	89	82	78	87
Periferia	11	6	11	10
Cintura	0	12	11	3
Locali notturni				
Centro	63	47	48	57
Periferia	27	27	28	27
Cintura	11	27	24	16
Impianti per lo sport				
Centro	31	10	16	25
Periferia	57	43	22	50
Cintura	12	47	61	26
Banche				
Centro	45	16	25	36
Periferia	50	30	13	41
Cintura	5	54	62	23
Uffici postali				
Centro	42	9	17	31
Periferia	54	28	15	43
Cintura	4	63	68	26
Ospedali, ambulatori, cliniche				
Centro	58	35	30	49
Periferia	38	26	18	33
Cintura	5	38	53	18

¹³ Dall'indagine Directa (2001) risulta che oltre il 70 per cento dei Torinesi utilizza solo strutture sanitarie pubbliche, mentre meno del 10 per cento si rivolge solo a quelle private.

LE PRIORITÀ SECONDO I TORINESI: TRAFFICO, SANITÀ, AMBIENTE

Provando a tracciare un bilancio delle valutazioni espresse dai Torinesi, si nota come, più che per interi settori, le maggiori differenze emergano a proposito di singoli servizi. Innanzitutto, alla nostra domanda di evidenziarne pregi e difetti, è risultato chiaramente come vi siano servizi più «caldi» (più sentiti, sui quali c'è più voglia di esprimersi, nel bene e nel male) e altri più «freddi» (meno in grado di stimolare le valutazioni degli utenti): appartengono alla prima categoria, ad esempio, i servizi ferroviari locali, il sistema dei parcheggi a pagamento, i supermercati, gli impianti sportivi, i mezzi pubblici e i servizi ospedalieri; rientrano invece fra i servizi meno sentiti ipermercati e centri commerciali, uffici delle forze di polizia, ma anche mercati, teatri e uffici delle ASL.

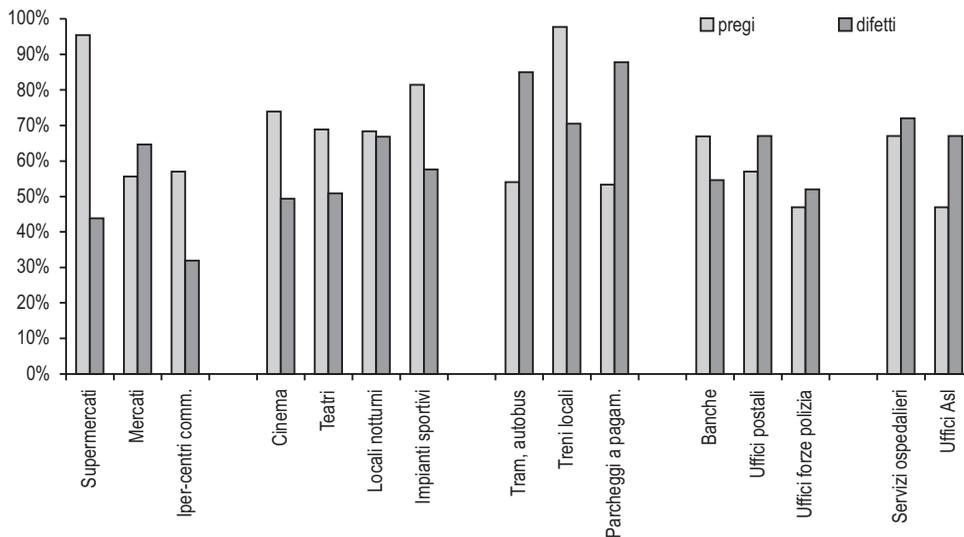
Quanto agli aspetti di forza e di debolezza, si osserva come vi siano certamente servizi più graditi (supermercati, treni locali e impianti sportivi in testa); altri servizi raccolgono invece più critiche che consensi: casi evidenti sono i mezzi pubblici e i parcheggi a pagamento, per i quali le segnalazioni negative superano decisamente quelle positive.

Emerge una costante prevalenza di notazioni positive nel caso di tutti i servizi dell'area cultura e tempo libero, mentre un sostanziale equilibrio tra pregi e difetti si ha per i servizi del comparto amministrativo, con la sola eccezione degli uffici delle ASL (per cui prevalgono valutazioni negative).

Pregi e difetti dei servizi nell'area torinese, 2001

(numero di indicazioni di pregi e difetti dei servizi, sul totale dei rispondenti;

fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)



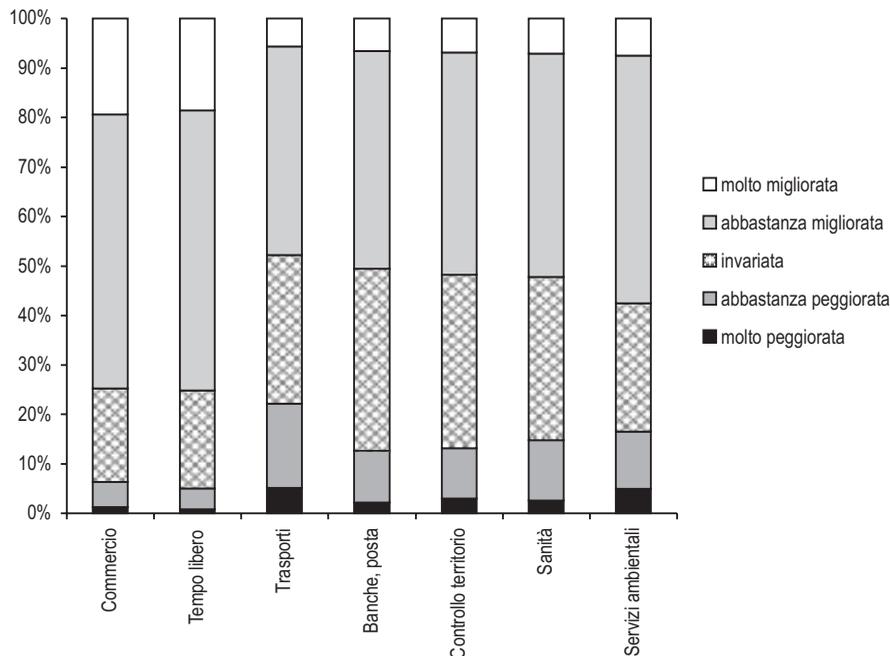
Abbiamo anche chiesto ai Torinesi di fare un bilancio dei miglioramenti/peggioramenti riscontrati negli ultimi anni circa la qualità dei servizi. La gran parte dei cittadini pensa che si siano fatti progressi in tutti i settori: tranne che nel caso dei trasporti, infatti, la quota di chi ritiene migliorata la situazione è sempre superiore alla somma di coloro che la vedono invariata o peggiorata.

I commenti più lusinghieri riguardano i servizi del tempo libero, culturali e del commercio: per 3 intervistati su 4 sono migliorati rispetto al recente passato (1 su 5 li ritiene molto migliorati), mentre sono pochissimi (5-6 per cento circa) coloro che indicano un peggioramento. Anche nel caso dei servizi ambientali e di controllo del territorio rimane maggioritaria la quota di chi individua un recente miglioramento della situazione; il che, tra l'altro, sfata il luogo comune di una cittadinanza sempre più preoccupata che si stia «perdendo il controllo» sul territorio.

Dove invece si conferma un giudizio fortemente critico è nel settore dei trasporti e dei servizi per la mobilità. Si potrebbe anzi dire che, almeno nelle percezioni dei cittadini, questo sia ormai il problema numero uno dell'area torinese: non solo – come visto poc' anzi – perché le note negative prevalgono nettamente su quelle positive, ma anche per il confronto col recente passato: il 22 per cento dei cittadini ritiene peggiorati i servizi di mobilità (a fronte di valutazioni di peggioramento che, per gli altri tipi di servizi, si attestano mediamente attorno all'11 per cento).

«Rispetto a dieci anni fa, l'offerta di servizi nell'area torinese è...», 2001

(fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)



È poi interessante osservare come siano soprattutto i Torinesi più giovani (ventenni e trentenni) a cogliere decisi miglioramenti dei vari servizi, mentre gli anziani sono ben più critici. In genere, inoltre, è più benevolo il giudizio dei Torinesi di città rispetto a quello di chi abita nella seconda cintura (l'unico caso contrario lo registrano i servizi ambientali, il cui recente miglioramento viene rimarcato soprattutto dai residenti nella seconda cintura metropolitana).

In termini di prospettive future, si è chiesto ai cittadini di provare a immedesimarsi nel sindaco o nel presidente della Provincia e di stabilire a quali tipi di servizi (o settori) dovrebbe essere rivolto maggior impegno¹⁴. Al primo posto in ordine di importanza sono stati segnalati (da oltre un terzo dei Torinesi) i servizi sanitari¹⁵, giudicati bisognosi di intervento nonostante i recenti miglioramenti (rilevati dal 52 per cento dei cittadini). È significativo che, subito dopo il comparto sanitario, si assegnino priorità a servizi aventi tutti a che fare con questioni ambientali, di sicurezza, controllo del territorio e, ancora una volta, del traffico. Poco citati sono invece i servizi del commercio, i cinema e i teatri, a conferma delle eccellenti performance recenti conseguite agli occhi dei cittadini.

Settori di impegno prioritario per il futuro, 2001

(«Se lei fosse il sindaco o il presidente della Provincia, su quali servizi e/o settori si impegnerebbe prioritariamente?»; valori percentuali; fonte: Indagine L'Eau Vive-Comitato Giorgio Rota)

Servizi sanitari	36	Impianti sportivi	2
Vigili urbani, forze di polizia	25	Musei e biblioteche	2
Regolamentazione del traffico	18	Servizi per bambini, giovani	1
Raccolta rifiuti e pulizia delle strade	12	Lavoro, occupazione	1
Tram, bus, treni	10	Uffici postali	1
Aree verdi	9	Cinema, teatri	1
Sicurezza, controllo	8	Extracomunitari	1
Scuole e università	7	Turismo	1
Parcheggi	7	Commercio	1
Servizi per anziani	3	Uffici comunali, circoscrizionali, anagrafici	1
Servizi sociali	2	Non sa, non risponde	9

¹⁴ È stato volutamente lasciato in questa domanda un minimo margine di ambiguità, in modo da cogliere l'indicazione sia di servizi che occorrerebbe migliorare (stante il loro attuale stato non eccelso), sia di quei servizi considerati tanto importanti (dall'intervistato, a prescindere cioè da quelle che egli ritiene le loro attuali condizioni di efficienza) da meritare attenzione e impegno.

¹⁵ Tra l'altro, questo conferma in pieno quanto emerso da una recente indagine dell'IRES (2001a), ma con riferimento alle diverse province piemontesi: non solo in provincia di Torino, bensì in tutte e 8 le province piemontesi, il comparto dei servizi sanitari emergeva (e con netto distacco rispetto ad altri) come meritevole di maggiore attenzione da parte del soggetto pubblico.

TRE PUNTI PER CONCLUDERE

■ **L'ansia da pagella.** In conclusione, qual è lo stato di salute dei servizi torinesi? Per abbozzare una risposta, proviamo a ripercorrere – un po' trasversalmente – quanto emerso dalle ricerche realizzate per monitorare i vari servizi e cerchiamo di distillare alcune riflessioni, idee, proposte per possibili politiche.

La questione della valutazione dei servizi viene spesso (e da più parti) affrontata secondo una logica comparativa, confrontando ad esempio l'efficienza dei servizi torinesi con quella delle altre metropoli italiane. Ciò produce, tra l'altro, quelle classifiche e graduatorie che tanto piacciono a giornali e televisioni, alimentando dibattiti e polemiche su Torino come città all'avanguardia piuttosto che di retroguardia. Occorre però sempre distinguere con attenzione tra confronti costruiti in base a indicatori oggettivi oppure in base a percezioni (soggettive) dei cittadini. Nel primo caso, infatti, si potrà discutere sulla bontà degli indicatori scelti, ma è indubbio che, una volta selezionati, indicatori e relative unità di misura sono poi identici per tutte le città: i metri quadrati (ad esempio, di verde per abitante) o i minuti (di attesa alla posta) valgono a Torino, a Roma, a Palermo. Ben diverso è il discorso nel caso di valutazioni dei servizi basate su opinioni e osservazioni dei cittadini: qui giocano inevitabilmente fattori legati anche alla psicologia collettiva, alle diverse «culture urbane» di ogni città, alle attese della cittadinanza, all'immagine della propria città.

Tutto ciò è particolarmente evidente proprio per l'area torinese: quasi tutte le classifiche comparative basate su indicatori statistici oggettivi, infatti, la collocano nelle fasce alta o media di efficienza dei servizi. Da molte indagini basate, invece, sulle opinioni dei cittadini, emerge un quadro a tinte decisamente più fosche. Così, ad esempio, se i Torinesi sono più soddisfatti di altri abitanti metropolitani per l'efficienza dei servizi essenziali (luce, gas, acqua), le loro opinioni diventano ben più critiche della media sui servizi di igiene ambientale, di igiene, per non parlare del trasporto pubblico. Per i tempi di attesa e le code in molti uffici (banche, poste, ospedali e servizi sanitari in genere), poi, i Torinesi si lamentano decisamente più degli altri abitanti delle metropoli, almeno di quelle del Centro-Nord.

Se ci interessa solo capire a che punto della «classifica» sta Torino coi suoi servizi, è chiaro che ci troviamo in un vicolo cieco, ovvero: le lamentele dei cittadini sono fondate (cioè, per davvero a Torino il livello dei servizi è peggiore che in altre metropoli) oppure sono i Torinesi ad avere una «soglia critica» più alta rispetto ad altri abitanti metropolitani? Per la verità, a prima vista saremmo tentati di propendere per la seconda ipotesi: ogni qualvolta, infatti, si riesce a confrontare una classifica «oggettiva» con una «soggettiva», si nota come di solito i Torinesi tendano a giudicare la propria città e i suoi servizi più criticamente di quanto gli indicatori oggettivi non autorizzino a fare. Si accennava prima al «clima culturale», che certamente in questi casi entra pesantemente in gioco: per Torino, un certo efficientismo

sabaudo, coniugato alla tendenza a «piangersi un po' addosso» (per la perdita nobiltà, per l'incapacità a difendere il patrimonio cittadino dalla competizione con altre città, Milano *in primis*), si traduce sovente in un atteggiamento ipercritico.

Se davvero le cose stanno così, in ogni caso degli stati d'animo occorre prendere atto, non si può far finta che non emerga (quando emerge) un certo malcontento; bisogna considerare seriamente le lamentele della cittadinanza, specie per poter immaginare, progettare e realizzare interventi migliorativi. Un caso emblematico è la tutela dell'ambiente, delle aree verdi, delle strade e dei marciapiedi. Quello della «pulizia» sarà anche, certamente, un concetto abbastanza relativo: basta confrontare una strada italiana con quella di molte metropoli del Terzo mondo (che a noi possono sembrare un immondezzaio, ma non così ai loro abitanti); tuttavia, rimane il fatto che una larga fetta di Torinesi non è affatto contenta del livello di pulizia della città e del circondario, specie per ciò che riguarda lo spazzamento delle strade. La stessa AMIAT (come s'è visto) ammette d'altronde che un terzo delle strade non vengono pulite come si deve. E, secondo i cittadini, la presenza di rifiuti resta il più grosso problema in quasi tutti i parchi (ben più della tanto discussa questione della sicurezza...), di cui lamentano appunto scarsa manutenzione e igiene.

■ **Utenti vittime, operatori carnefici?** Due stereotipi che occorre senz'altro smentire (almeno stando a quanto emerge dalle ricerche svolte nell'area torinese) sono, da un lato, quello della presunta maggiore efficienza degli erogatori privati di servizi (rispetto a quelli pubblici), dall'altro quello dei «poveri» cittadini vittime di inefficienti e malvagi burocrati e operatori dei servizi.

La questione pubblico-privato è ovviamente troppo complessa per poterla liquidare qui in poche battute; i dati delle indagini sui servizi torinesi, però, mostrano che le (private) filiali bancarie non risultano tanto più efficienti dei (pubblici) uffici postali, né gli ospedali pubblici funzionano meno bene delle cliniche private.

Sul fronte del rapporto operatori-utenti e dell'offerta qualitativa di servizi, poi, il quadro è piuttosto confortante: non emergono praticamente mai significative lamentele circa la scarsa preparazione o disponibilità del personale di questo o quel servizio (molto più spesso – come s'è visto – le critiche riguardano aspetti strutturali di funzionamento). La qualità degli operatori è molto apprezzata in servizi come quelli sanitari o bancari, mentre altri, come i servizi culturali, vengono ben valutati per la ricchezza e il livello qualitativamente elevato dell'offerta.

Diversi servizi (e relativi operatori) debbono però fare i conti con il comportamento concreto dei cittadini, non sempre collaborativo: gli operatori di sportello, con tutta la disponibilità e buona volontà, si trovano spesso di fronte utenti polemicisti, maleducati o comunque scontenti per effetto delle disfunzioni strutturali del servizio; gli addetti alla raccolta differenziata dei rifiuti certo non apprezzano che due terzi dei cassonetti siano utilizzati scorrettamente dai cittadini.

Si incrociano qui due tipi di problemi, entrambi legati all'«educazione civica». Il primo ha a che fare con il fatto che i cittadini appaiono oggi sempre più consci dei propri diritti di utenti-clienti e sempre meno disponibili a patire ingiustizie e soprusi, ma non sempre altrettanto consci dei propri doveri (nel senso che il buon funzionamento dei servizi dipende anche dal loro corretto utilizzo). Sovente, poi, ci si nasconde dietro una sorta di spersonalizzazione dei problemi: si parla di «sporczia» per le strade della città, ma non di cittadini che buttano rifiuti per terra o abbandonano le feci dei cani; ci si lamenta del «traffico», ma non di tutti quei Torinesi che ogni giorno non abbandonano mai la propria auto, neanche per svoltare l'angolo di casa...

La seconda questione, invece, ha a che fare con la trasmissione di informazioni finalizzate al corretto utilizzo dei servizi. Ancor oggi è molto frequente che siano volenterosi cittadini a doversi scambiare informazioni e passa-parola sui tipi di materiali eliminabili nell'uno o nell'altro cassonetto della raccolta differenziata, mentre l'AMIAT si limita praticamente a grandi campagne d'immagine, spiegando che non si buttano i giornali insieme ai pesci... Anche gli orari dei passaggi di tram e autobus rimangono in gran parte avvolti dal mistero: solo quelli serali-notturni vengono indicati con una certa precisione (per quelli diurni, che poi interessano la maggior parte dei passeggeri, domina il dubbio; e i nuovi display elettronici raramente funzionano). Chi debba sottoporsi a una serie di esami sanitari (nonostante alcuni miglioramenti, come il centro unico di prenotazioni, dove esiste) è ancora spesso costretto a code ripetute a più sportelli, sovente perdendo molto tempo prima di capire dove rivolgersi. Lo stesso senso di disorientamento si patisce entrando in banca, alla posta, per non parlare di altri uffici amministrativi (come quelli tributari), avendo spesso la sgradevole impressione che si tratti di servizi per *habitués* o per addetti ai lavori, e che tutti coloro che vi capitano per la prima volta debbano scontare una sorta di «rito di iniziazione»...

■ **La congestione metropolitana.** Che la metropoli sia il luogo per eccellenza delle alte densità umane è evidente a tutti almeno dal XIX secolo. Che il grande affollamento sia una delle principali cause di mal funzionamento dei servizi della metropoli è fatto sperimentato sulla propria pelle da qualunque cittadino, ma probabilmente tuttora non sufficientemente chiaro a chi i servizi deve organizzare e pianificare. Se andiamo a vedere gli esiti delle diverse indagini sui servizi, infatti, troviamo che l'incubo ricorrente degli utenti torinesi è proprio quello di trovarsi nel bel mezzo di una calca (vociante e spingente): di supermercati, ipermercati e mercati – pur tra diversi pregi – si lamentano, appunto, caos e ressa; ma anche cinema, locali notturni e impianti sportivi paiono spesso ai Torinesi troppo affollati; così le banche e gli uffici postali; per non parlare dei mezzi pubblici, specie nelle ore di punta, in cui diventa abituale l'esperienza del «corpo a corpo». Per accedere ai servizi sanita-

ri, a quelli anagrafici o per adempiere alle pratiche negli uffici dei corpi di polizia si lamentano ampiamente tempi di attesa esagerati.

Attorno a questi problemi di accessibilità dei diversi servizi ruotano complesse questioni. Un primo aspetto (molto generale) è sicuramente quello dei tempi e ritmi complessivi della città, che nelle metropoli negli ultimi decenni sono andati da un lato accelerando, dall'altro differenziandosi: vi sono tipi sempre più vari di abitanti metropolitani, gli orari di lavoro sono molti e diversi (per tipologie, mansioni, tipi di contratto, settori produttivi), così come sono svariate le esigenze di un mercato di consumatori via via più segmentato.

Come intervenire, allora, sugli orari dei servizi per renderli più rispondenti a esigenze e attese dei cittadini? Sul piano organizzativo, la questione si gioca sul filo del complesso equilibrio tra omogeneizzazione e differenziazione degli orari (due opzioni, tra l'altro, contemporaneamente presenti nelle recenti strategie di riorganizzazione dei servizi torinesi; cfr. Coni 2001): da una parte, cioè, si tratta di omogeneizzare certi orari (per cui, ad esempio, un cittadino deve sapere che tutte le anagrafi aprono e chiudono alla stessa ora, in modo da potersi recare indifferente in una qualunque di esse); dall'altra, si tratta di differenziare gli orari di apertura per coprire fasce prima scoperte, coinvolgendo nuovi «target» di utenti-clienti.

Un'altra importante linea da perseguire appare quella della differenziazione delle modalità di accesso ai diversi servizi, incentivando in particolare tutte le forme alternative all'accesso *fisico* agli uffici, sviluppando l'offerta di servizi *a distanza*: da quelli on line (in cui peraltro Torino risulta all'avanguardia nel panorama nazionale) all'autocertificazione (metà degli utenti delle anagrafi torinesi non ricorre a questa modalità alternativa), a quelli telefonici (facendo funzionare i servizi esistenti per evitare, come accaduto pochi mesi fa in un pomeriggio senza acqua dai rubinetti, che i cittadini trovino il numero verde dell'acquedotto perennemente occupato); infine, inaugurandone di nuovi (perché non pensare a un numero verde anche per l'ufficio postale dietro l'angolo o a un *call center* dell'ATM che spieghi all'utente mezzi e tempi per fare un certo percorso?). A proposito della scarsa attitudine a ricorrere a un rapporto non diretto e «fisico» con i servizi, la cronaca locale abbonda periodicamente di notizie di bibliche code in vari uffici: una delle ultime in ordine di tempo si è avuta nell'autunno del 2001, quando gli uffici torinesi dell'ACI sono stati presi d'assalto da contribuenti inferociti. Per un disguido avevano ricevuto un sollecito di pagamento del bollo auto del 1998 (che la maggior parte aveva già pagato); in realtà, era possibile risolvere la questione semplicemente inviando (in fotocopia o per fax) la ricevuta del suddetto bollo; peccato che ciò fosse indicato in fondo alla lettera di sollecito, in una micro-noticina probabilmente non letta dalla quasi totalità di chi è poi andato a mettersi in coda agli sportelli dell'ACI.

Un altro fronte dei servizi su cui appare urgente intervenire è quello della razionalizzazione (e «umanizzazione») delle modalità di attesa: dove sono stati introdotti,

i numeri d'attesa hanno sempre incontrato il favore degli utenti, specie se sono anche stati allestiti opportuni spazi per aspettare (possibilmente seduti). Questo sistema (assolutamente banale, peraltro) permette agli utenti di ottimizzare i tempi: una volta capito il ritmo di accesso agli sportelli, infatti, chiunque può recarsi fuori dell'ufficio per altre commissioni, può leggere, chiacchierare, studiare, lavorare senza il rischio di vedersi scavalcare in coda. Rimangono però incomprensibili certe modalità applicative: gli ipermercati e supermercati, ad esempio, usano da tempo un sistema di numerazione del posto-coda, ma solo ai banchi dei prodotti freschi e non alle casse (dove pure i tempi estenuanti di attesa sono lamentati da una notevole quota di acquirenti); pochissimi uffici postali e filiali bancarie ricorrono a questo sistema; per non parlare delle code di fronte alla questura (che quasi rischiano di bloccare il traffico, tanto sono lunghe) o di quelle per prenotare certi spettacoli teatrali o per accedere ad alcuni locali di divertimento.

La congestione delle strade delle metropoli è questione tristemente nota. Il traffico è probabilmente la prima delle emergenze metropolitane (talvolta si ventila lo stato di calamità), imputato principale delle cattive condizioni dell'aria, oltre che della difficoltà di «farsi spazio» in città, sia quando si viaggia sia quando ci si ferma. I cittadini dell'area torinese pongono la questione del traffico in testa a un po' tutte le graduatorie di urgenza, mentre i servizi per la mobilità risultano i più in difficoltà negli ultimi anni.

A proposito di servizi di mobilità, sembra ormai largamente accettata l'idea di applicare una logica di mercato anche alle strade urbane, pagando per poter disporre di una risorsa rara quale il parcheggio (pur in presenza di forti critiche all'efficienza complessiva del sistema, specie quanto a tariffe e modalità di pagamento). Dove, invece, emergono note dolenti è sul versante dei mezzi di trasporto pubblico: solo un quarto dei Torinesi usa quotidianamente tram e autobus per i propri spostamenti, mentre un altro quarto non li usa mai; un terzo degli utenti lamenta la scarsa puntualità dei mezzi, un altro terzo l'imprevedibilità nelle frequenze di passaggio. Tram e autobus sono, in assoluto, il servizio peggiore tra quelli qui censiti.

Di nuovo, si tratta di un discorso che «si morde la coda»: i mezzi pubblici funzionano male perché «c'è traffico» (cioè ci sono troppe auto in circolazione); dunque sempre più Torinesi abbandonano i mezzi pubblici in favore delle auto (tra 1990 e 2001 l'ATM ha registrato oltre 18 milioni di passeggeri in meno). Certamente il problema del traffico è quanto mai articolato e complesso perché deve fare i conti con tantissime variabili (con cui, tra l'altro, sta provando a cimentarsi il Piano urbano del traffico): la principale è data dalle carenze infrastrutturali, e l'assenza del metrò è solo la punta dell'iceberg. È impressione diffusa, però, che le società di gestione dei vari mezzi pubblici non adottino le strategie «aggressive» che la gravità della situazione consiglierebbe: se, da anni, tutte le indagini tra gli utenti confermano quello dei tempi di attesa alle fermate come il peggior difetto dei mezzi pubbli-

ci, ciò dipende sì dalle troppe auto in circolazione e dai cantieri, ma forse anche un po' dai pochi mezzi circolanti sulla rete (specie su alcune tratte), dalla loro taglia (i grandi bus e tram si destreggiano male nel caos urbano), dalla relativa scarsità di percorsi e corsie protette, eccetera. Insomma, sembra quasi che ci si sia ormai un po' rassegnati a fornire un servizio non competitivo con l'auto, di serie «B», rivolto a categorie di cittadini «deboli» (casalinghe, pensionati, studenti) e quindi non troppo temuti se insoddisfatti del servizio.

