



Microcosmos Srl
WWW.MICROCOSMOS.COOP

- Relazioni di carta -

Arcobaleno Cooperativa Sociale in Torino dal 1995

**A cura di:
Giovanni Iozzi - Roberto Gambassi**

Maggio 2010

- 1 - LA METODOLOGIA E L'UNIVERSO-CAMPIONE
- 2 - TRA CUSTOMER E CONOSCENZA
- 3 - IL RACCOGLITORE
- 4 - IL NUMERO VERDE
- 5 - RACCOLTA CARTA E RIFIUTI
- 6 - I CITTADINI PER GRUPPI
- 7 - CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

**LA METODOLOGIA
E
L'UNIVERSO - CAMPIONE**

INTERVISTA TELEFONICA

IL CAMPIONE DI CITTADINI DI TORINO



La rappresentatività è allargata dalle variabili strutturali (età, sesso e circoscrizione) a quelle significativamente capaci di descrivere la realtà torinese (professione, territorio di origine, condizione economica e sociale, titolo di studio, frequentazione di associazioni e tempo libero, ecc.)

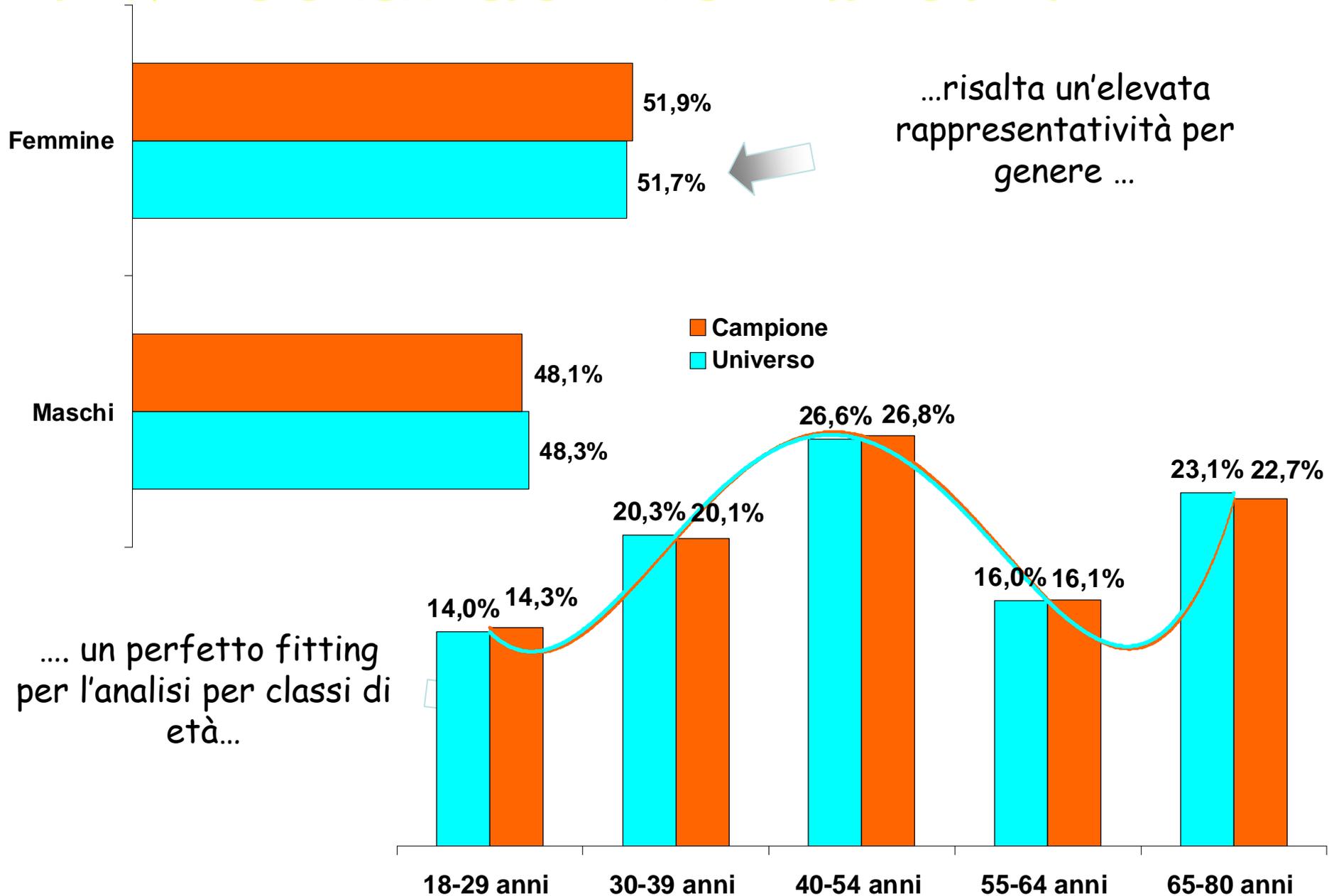
Le interviste sono state condotte dal 22 dicembre 2009 al 19 gennaio 2010 con metodologia C.A.T.I. (Computer Aided Telephone Interview) direttamente dal Call Center di Microcosmos

MASCHI						
Circoscrizione	18-29 anni	30-39 anni	40-54 anni	55-64 anni	65-80 anni	TOTALE
1. Centro-Crocetta	4	7	9	5	6	31
2. Mirafiori Nord-Santa Rita	6	8	11	7	10	42
3. San Paolo - Cenisia - Pozzo Strada	7	12	14	8	11	52
4. Parella - San Donato	6	8	11	6	7	38
5. Le Vallette - B.ta Vittoria - Lucento - Mad. Campagna	8	11	13	8	10	50
6. Lanzo - Falchera - Barca - Regio Parco - Barriera Milano	7	9	12	7	9	43
7. Vanchiglia - Aurora - Madonna del Pilone	5	8	10	5	7	36
8. S.Salvario - Cavoretto - Borgo Po	3	5	7	4	4	23
9. Millefonti - Lingotto	4	6	8	5	7	31
10. Mirafiori Sud	2	3	4	2	4	16
Totale	53	78	99	57	75	362

FEMMINE						
Circoscrizione	18-29 anni	30-39 anni	40-54 anni	55-64 anni	65-80 anni	TOTALE
1. Centro-Crocetta	4	7	9	6	8	34
2. Mirafiori Nord-Santa Rita	5	8	11	8	13	46
3. San Paolo - Cenisia - Pozzo Strada	7	11	15	9	14	57
4. Parella - San Donato	5	8	11	7	10	41
5. Le Vallette - B.ta Vittoria - Lucento - Mad. Campagna	7	10	13	8	13	52
6. Lanzo - Falchera - Barca - Regio Parco - Barriera Milano	7	8	11	7	11	44
7. Vanchiglia - Aurora - Madonna del Pilone	5	7	10	6	9	37
8. S.Salvario - Cavoretto - Borgo Po	3	5	7	4	6	25
9. Millefonti - Lingotto	4	6	8	6	9	33
10. Mirafiori Sud	2	3	4	3	5	17
Totale	52	74	100	63	98	386

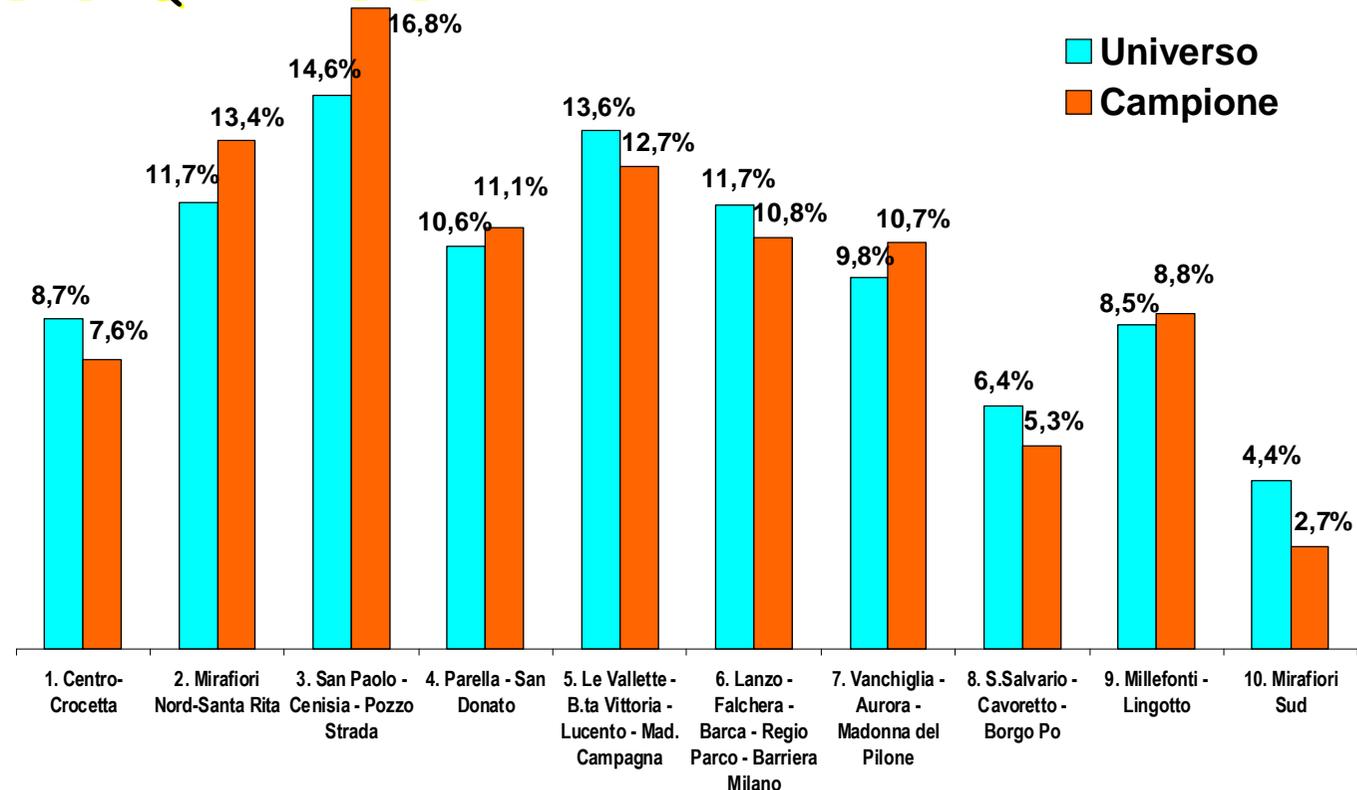
TOTALE						
Circoscrizione	18-29 anni	30-39 anni	40-54 anni	55-64 anni	65-80 anni	TOTALE
1. Centro-Crocetta	9	14	18	11	13	65
2. Mirafiori Nord-Santa Rita	11	17	22	14	24	88
3. San Paolo - Cenisia - Pozzo Strada	15	23	29	18	25	109
4. Parella - San Donato	11	16	22	13	17	79
5. Le Vallette - B.ta Vittoria - Lucento - Mad. Campagna	15	21	27	16	23	102
6. Lanzo - Falchera - Barca - Regio Parco - Barriera Milano	13	18	23	14	20	87
7. Vanchiglia - Aurora - Madonna del Pilone	11	15	20	11	16	73
8. S.Salvario - Cavoretto - Borgo Po	7	10	13	8	10	48
9. Millefonti - Lingotto	9	12	16	10	16	64
10. Mirafiori Sud	5	6	9	5	9	33
Totale	105	152	199	120	173	748

IL CAMPIONE PER SESSO ED ETÀ RISPETTO ALLA REALTÀ DI TORINO ...



... E L'ARTICOLAZIONE PER QUARTIERE

... alta
significatività
anche per la
residenza nei
10 quartieri



La strategia campionaria scelta è quella **"stratificata con assegnamento proporzionale"**.

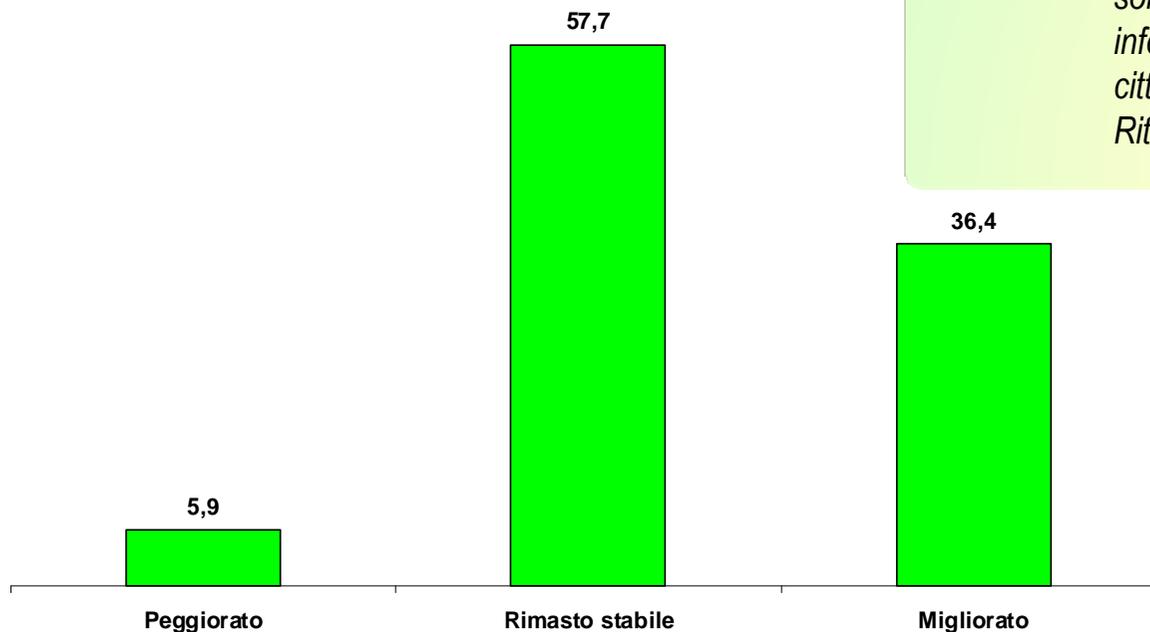
La disponibilità dei dati dettagliati in **"strati"** è alla base di questa scelta campionaria, la migliore per garantire un'elevata omogeneità interna alle singole determinazioni e una grande differenza tra i diversi gruppi o strati. Ciò significa rappresentatività dell'analisi dei risultati che emergono dal campione per l'estensione delle stime all'intera popolazione con bassa probabilità di errore ma anche licenza di confronto e commento estesa ai diversi strati e alle singole determinazioni.

Il criterio di assegnazione **"proporzionale"** mantiene inalterate nel campione le incidenze delle singole determinazioni rilevate nell'intera popolazione.

Sulla base di tale espressione e della ripartizione degli abitanti nelle diverse stratificazioni, con errori probabili per strato varianti tra il **4%** e il **6%**, si è ottenuta una numerosità campionaria complessiva di **748** residenti (**0,083%** del totale), capace di assicurare un errore probabile nelle stime di percentuali per strato compreso tra il **3,5%** e il **6%**. Le stime a livello globale non superano errori dell'ordine del **3,0%**.

TRA CUSTOMER E CONOSCENZA

E rispetto al passato, il giudizio sul servizio di raccolta carta è:

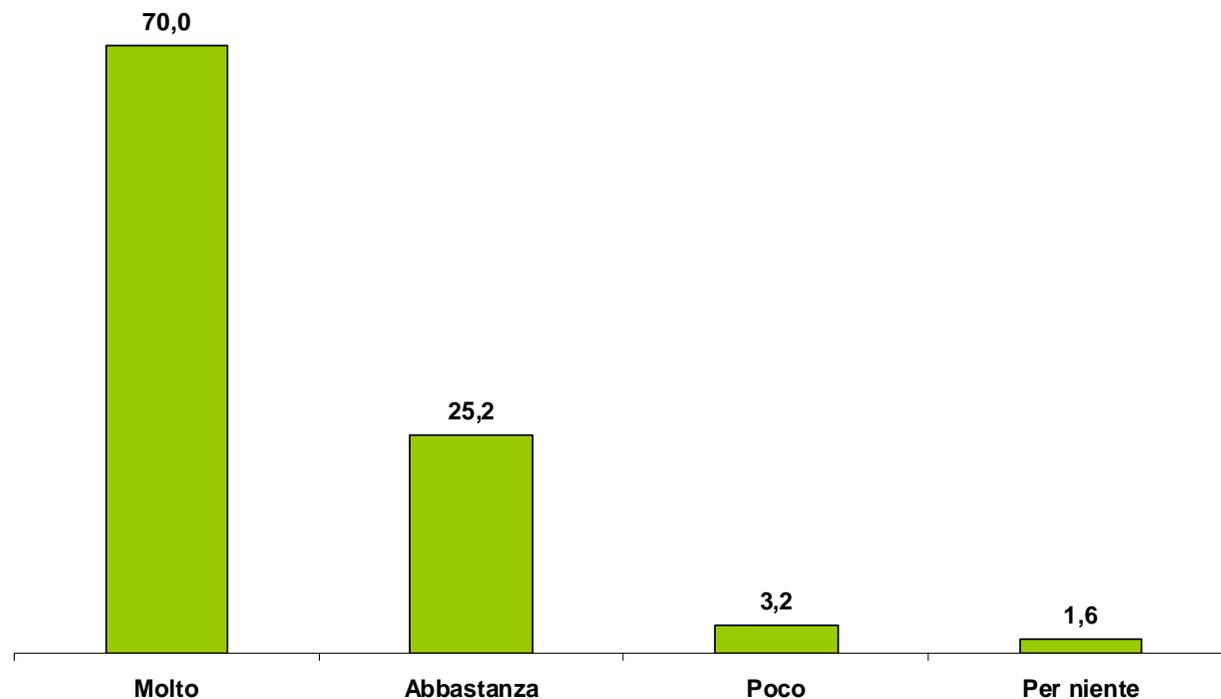


PEGGIORA: un segmento decisamente contenuto composto da una popolazione di autoctoni a prevalenza di anziani, e quindi pensionati, di genere femminile che versano in uno stato di salute precaria; risiedono a Parella, S. Donato (ampia prevalenza del gruppo 2).

MIGLIORA: è il parere degli immigrati dal sud e isole (che sono molti); con titoli di studio modesti (medie inferiori). Un segmento diffuso in ogni parte della città con valori di massima presenza a Santa Rita e Mirafiori Nord. Appartengono al gruppo 6.

Quello della raccolta carta è un servizio che nel tempo indubbiamente migliora.

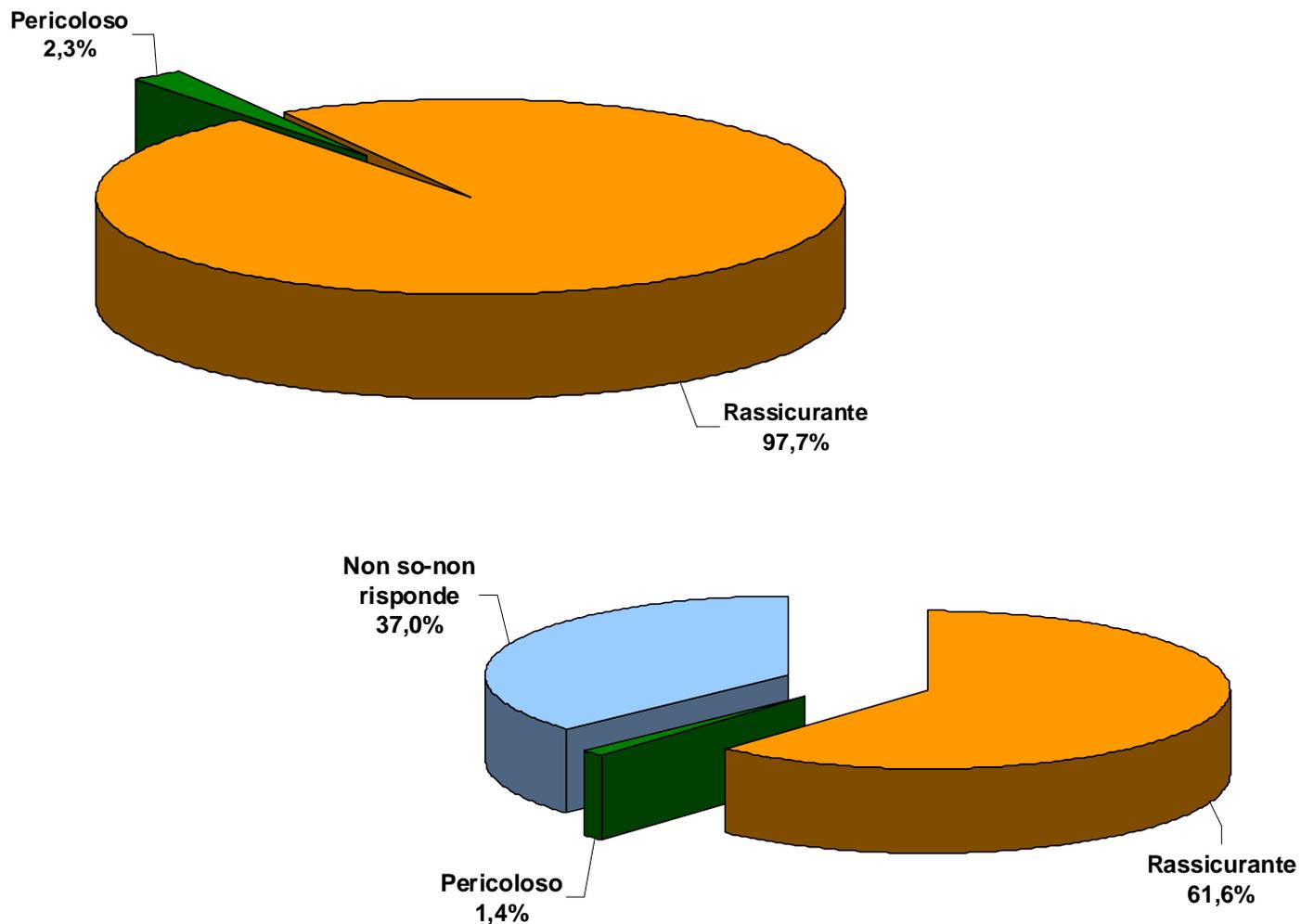
Lei trova positivo che si offrano opportunità di lavoro anche a soggetti socialmente svantaggiati?



... di fronte a questa questione la città si presenta ampiamente d'accordo anche se appare un segmento piuttosto significativo che avrebbe delle riserve. Irrilevante la quota di contrari in senso assoluto.

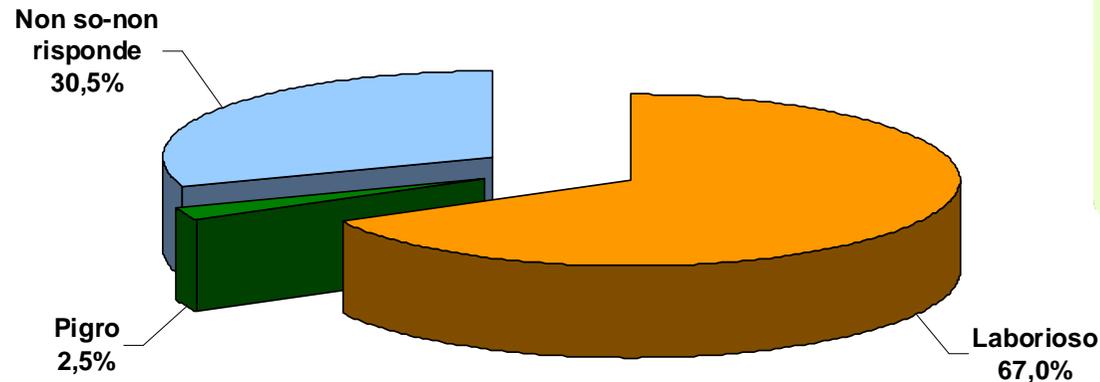
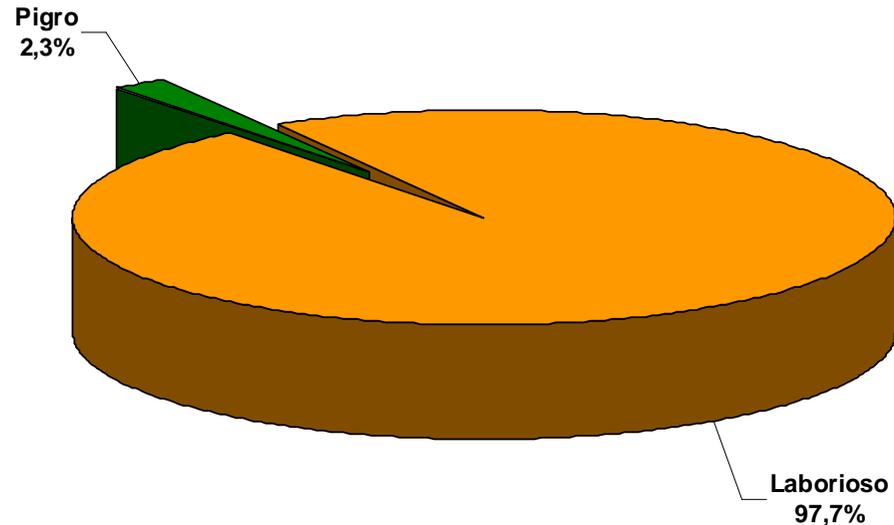
IL RACCOGLITORE

Secondo lei, l'addetto alla raccolta Carta è più:



...Il raccoglitore è senz'altro una figura rassicurante, tuttavia compare una quota decisamente elevata che non sa dare una risposta neppure di fronte ad una così marcata estremizzazione della domanda.

Secondo lei, l'addetto alla raccolta Carta è più:



NON RISPONDONO:

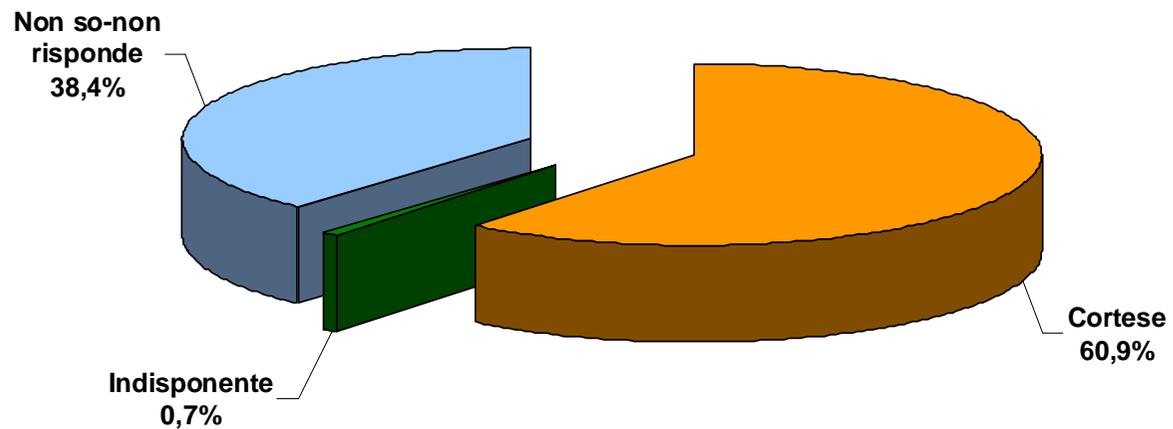
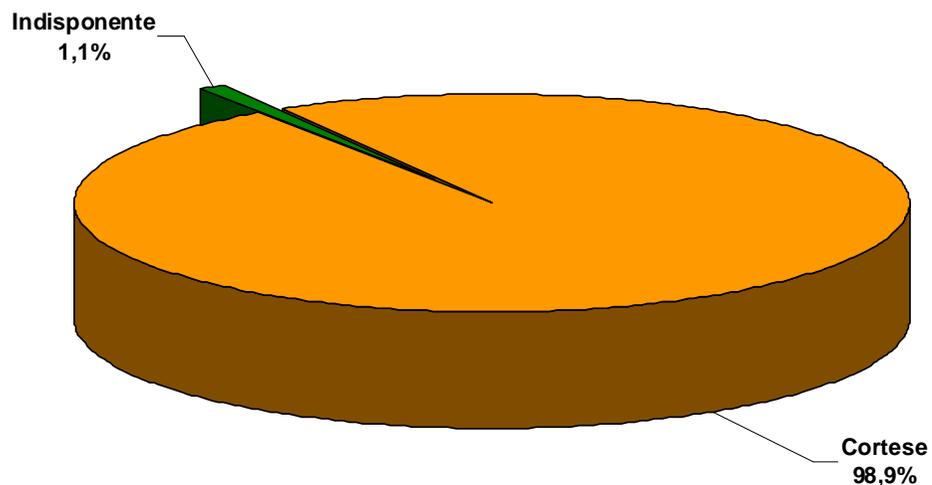
Segmento piuttosto coeso e tenace, perde qualche membro di fronte alla **laboriosità**, evidentemente **un aspetto che risalta (in positivo) ancor più degli altri**.

L'elemento laboriosità evidenzia il nocciolo duro dei "non so" qualificandolo come un gruppo con forti riserve e diffidenze, sempre ed in ogni caso.

Di contro quanti escono da questo gruppo si rivelano più disponibili a valutazioni meno condizionate da pregiudizi. In sostanza quello che contribuiscono ad evidenziare è la negatività, non espressa ma presente, che si nasconde dietro all'incapacità di esprimere giudizi negativi da parte di quelli che non sanno.

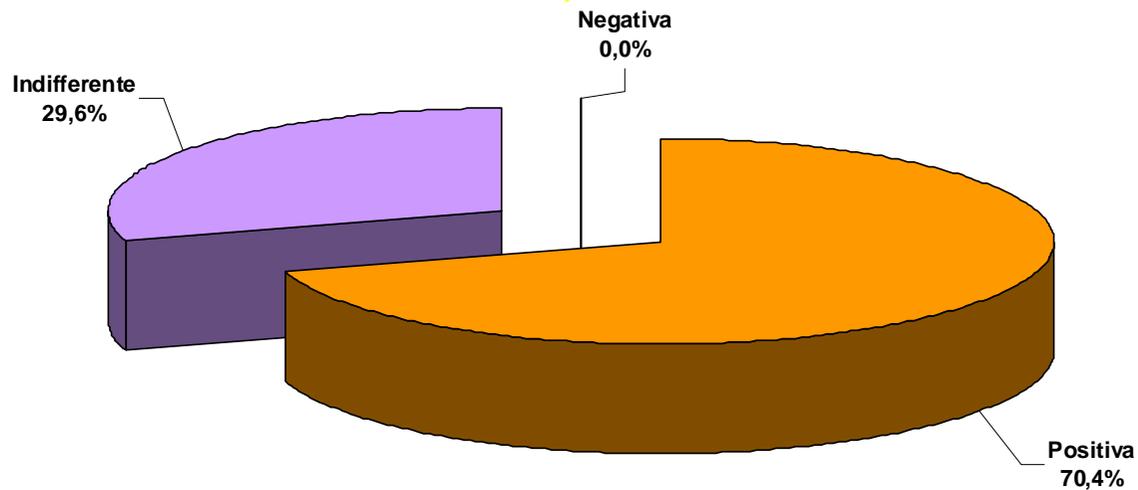
...In senso assoluto più laborioso che assicurante, in ogni caso senz'altro anche laborioso.

Secondo lei, l'addetto alla raccolta Carta è più:

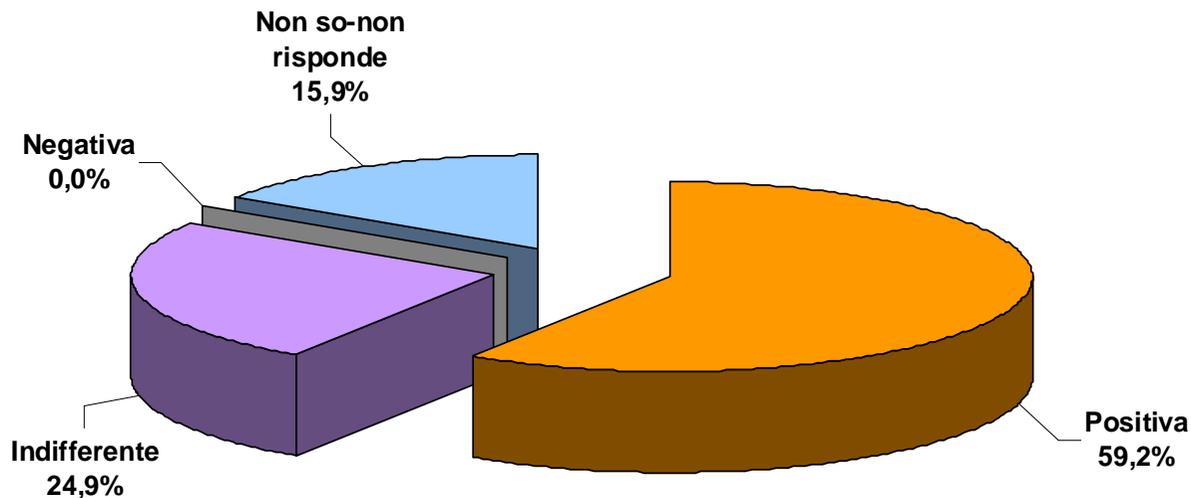


...In nessun caso indisponente, cortese senz'altro ma...

In generale, il contatto con l'operatore della carta è un'esperienza:



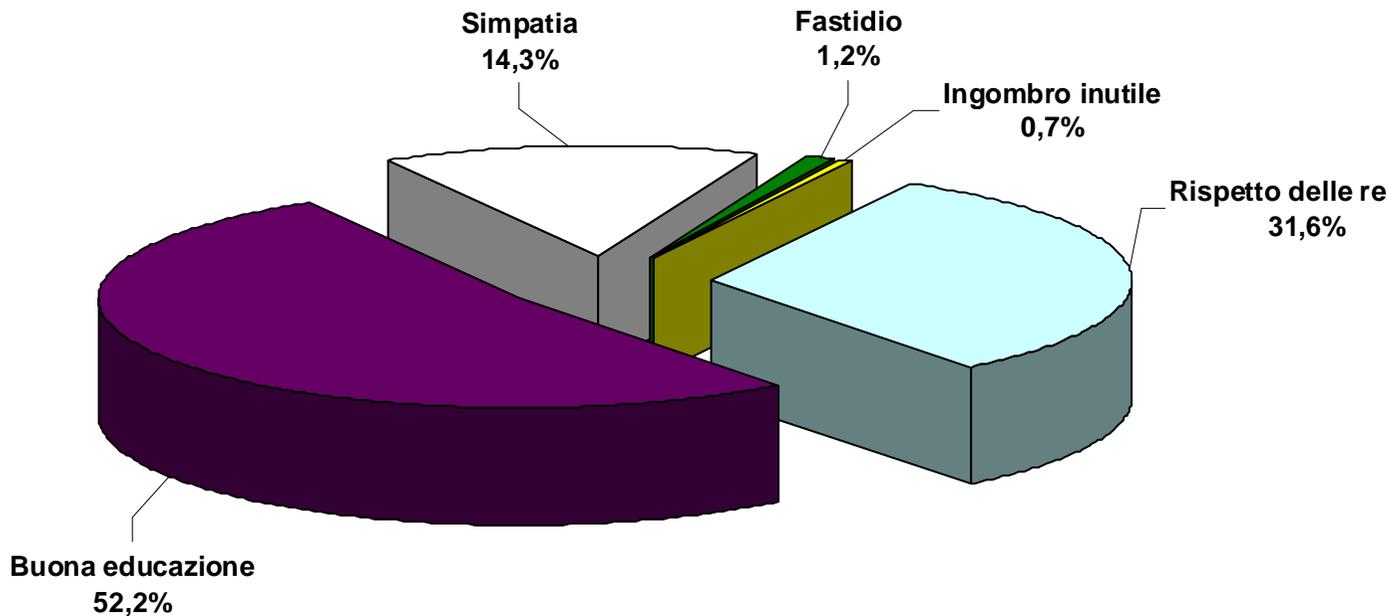
Si riduce, come nel caso della relazione minima (il saluto), la quota dei "non so", la quale emigra sia verso l'area dell'indifferenza, ma anche verso esperienze positive, con una quota non residuale.



...E' un contatto che oscilla tra la cortesia formale che lascia più o meno indifferente ed una relazione con tratti più positivi. In ogni caso nell'occasionalità dell'incontro non esistono elementi di negatività...

MARCHIO E POSIZIONAMENTO

Per lei il contenitore giallo della carta evoca:



SIMPATIA:

Segmento di età media, molti gli studenti e gli impiegati. La risposta è fortemente correlata alla conoscenza di Cartesio e di Arcobaleno come azienda autonoma che lavora per Amiat. Sanno che cos'è una coop sociale e guardano a queste con simpatia; tuttavia non rivelano livelli di maggiore conoscenza di Arcobaleno come coop sociale.

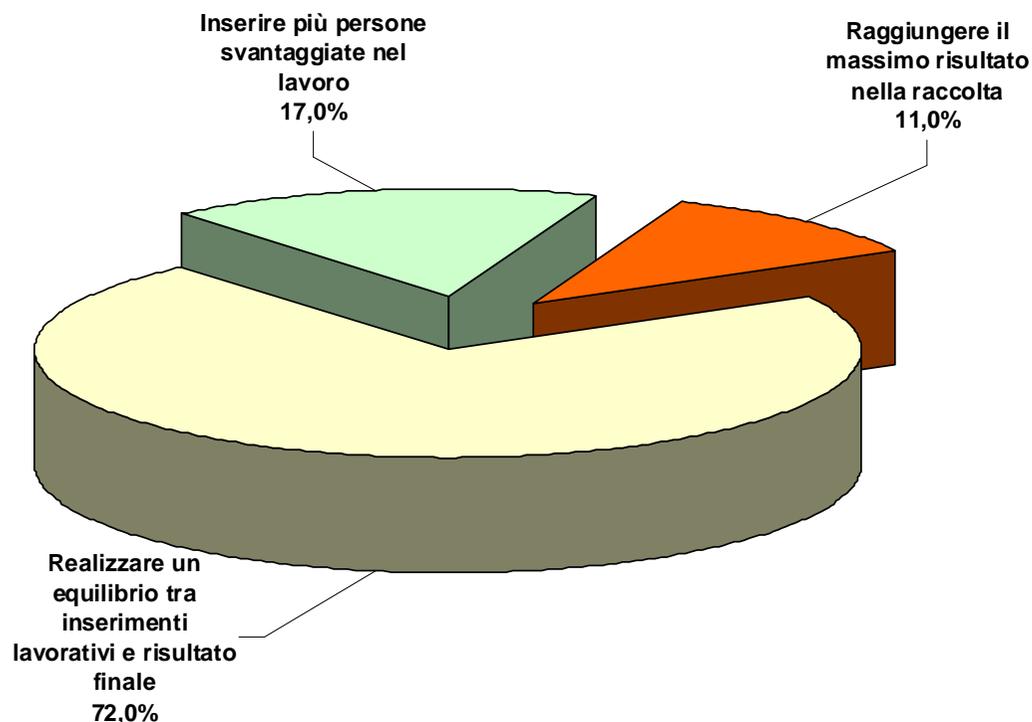
Sarebbe un segmento da conquistare ma non ha un vero e proprio profilo distribuendosi tra cluster diversi (1-3-6).

RISPETTO DELLE REGOLE:

E' il segmento dei professionisti e della mezza età; appartiene al cluster 3.

...Il contenitore della carta viene associato a gesti di buona educazione e civiltà, intesa come rispetto di regole condivise; qualche volta evoca anche simpatia; quasi mai viene ricondotto ad aspetti negativi o ad un inutile fastidio.

Fosse lei a dirigere Arcobaleno punterebbe più a:

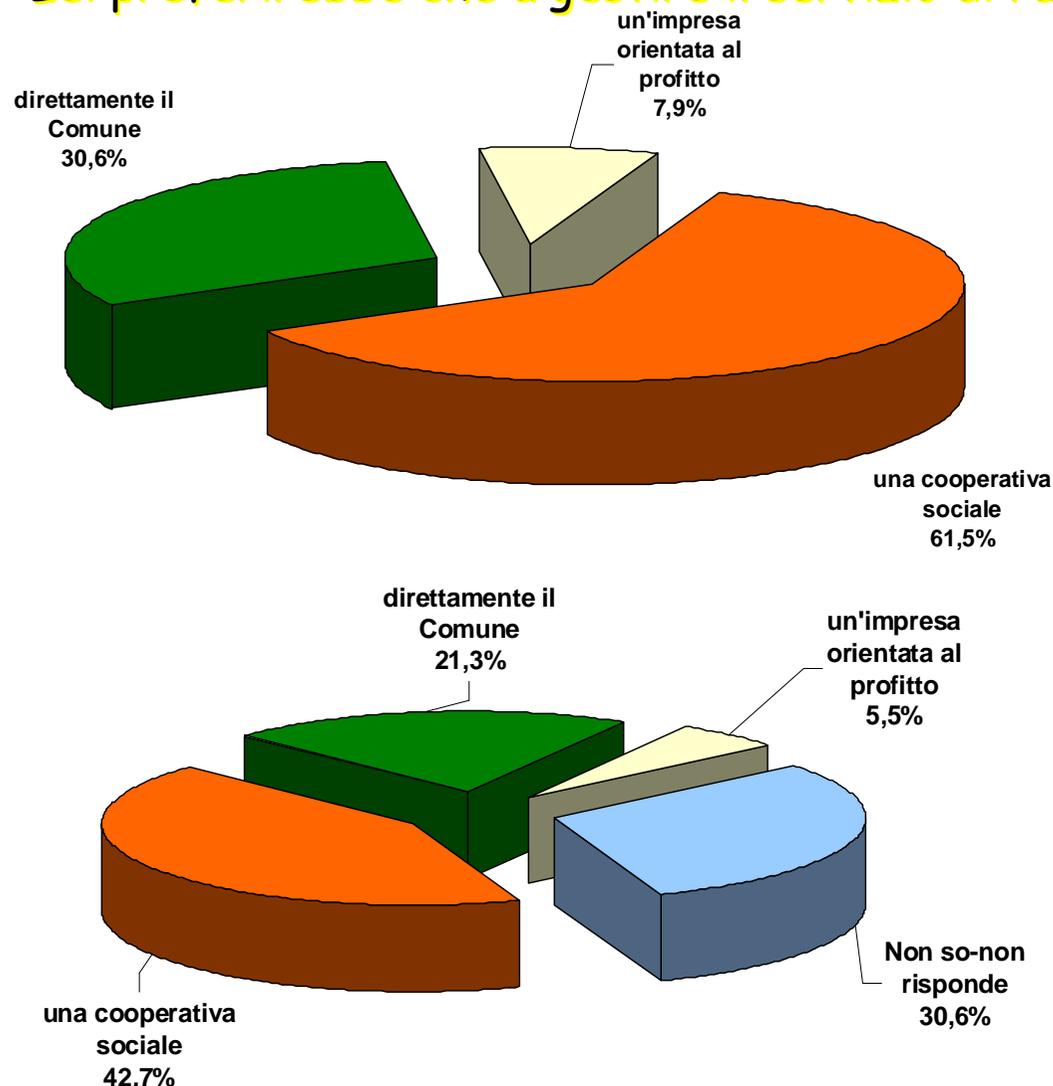


MASSIMO RISULTATO:

Studenti e operai, giovani o di mezza età, **non hanno sentito parlare** né di Cartesio né di Arcobaleno; Estranei al progetto sociale, pensano che Cartesio sia un servizio di Amiat svolto da qualcuno che non conoscono. **Non sanno** che cosa è una coop sociale e non sanno che Arcobaleno lo è. Pensano che raccolta della carta offra solo forme di **lavoro incerte**. Buona la relazione con il raccogliitore. Preferirebbero che fosse il comune a gestire il servizio. **Favorevoli** all'impiego di **persone fragili** nella raccolta della carta. La carta, che credono correttamente recuperata, tuttavia non contribuisce a sostenere l'immagine della città. Sembrano **persone più smarrite che contrarie**, faticano a connettere le tessere del mosaico che pure hanno in testa che è fatto di una **solidarietà naive**, spontanea, ma **che affonda in una sorta di diffidenza altrettanto naturale**. Risiedono a Vanchiglia, Aurora, Madonna del Pilone, appartengono al cluster 1.

... i torinesi hanno una chiara idea di quale sia la vera sfida della cooperativa e la considerano fondata. **Per loro la validità del progetto non può stare nell'offrire opportunità a persone svantaggiate quanto semmai nel cercare di governare la sfida della creazione di equilibri tra efficienza ed opportunità.** Nei fatti la quota di quanti appaiono propensi ad accettare solo la sfida della piena efficienza senza fare concessioni agli inserimenti lavorativo è di poco inferiore (ma lo è) a quella che invece si dichiara ben disposta a fare sconti o concessioni alla massima produttività in nome di un progetto di socialità più vasto.

Lei preferirebbe che a gestire il servizio di raccolta carta fosse:



IMPRESA ORIENTATA AL PROFITTO:

Non conoscono Arcobaleno e pensano che Cartesio sia qualcosa di Amiat.

Se proprio deve essere sociale che almeno sia orientata alla ricerca della massima efficienza. Sostanzialmente questa è l'idea di un segmento disposto ad accettare la socialità in cambio di elevata produttività.

L'atteggiamento è condiviso tra appartenenti a gruppi diversi (1, 4, 5) tra i quali anche gruppi "solidali".

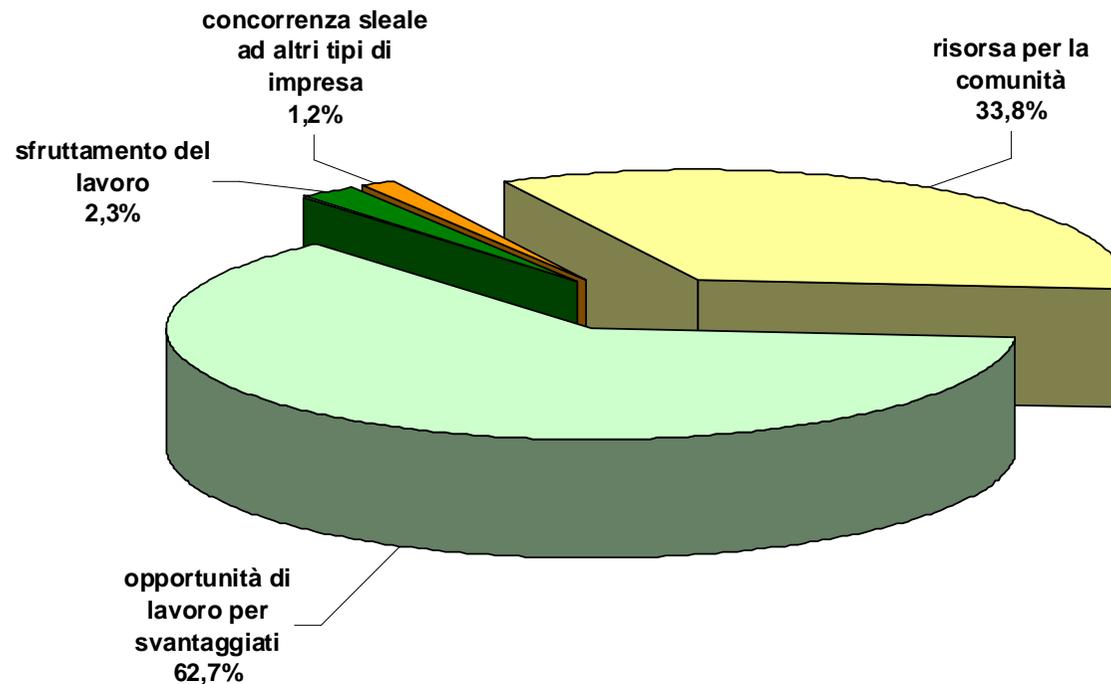
E' espressione di una cultura trasversale che considera la cooperazione sociale non una risorsa per la comunità ma una opportunità per soggetti svantaggiati.

Chirurgici nel valutare cosa serve, razionali, efficientisti ma senza pregiudizi sono portatori di un punto di vista "laico" (non ideologizzato).

Absolutamente indifferenti al contatto con l'operatore pensano che i soggetti svantaggiati non dovrebbero essere coinvolti nel servizio. Si tratta in larga misura di giovani (sotto 40 anni), prevalentemente maschi.

E' certo che se pure la cooperazione sociale non convince proprio tutti il passaggio ad imprese che perseguono il profitto non riscontra certo maggiori consensi; piuttosto appare certa l'opposizione nei confronti di scelte di questo tipo. In ultimo per il torinese le cose vanno bene così come sono adesso...

La cooperazione sociale è:



*L'opportunità per gli svantaggiati rimanda ad un elemento descrittivo, un dato di fatto, mentre l'idea che rappresenti **una risorsa per la comunità** dà alla cooperazione sociale un'accezione positiva.*

Le differenze tra i due segmenti esistono e affiorano anche dalla diversa collocazione nei gruppi. Quanti pensano si tratti di una risorsa sociale appartengono al cluster 6, al quale danno la colorazione.

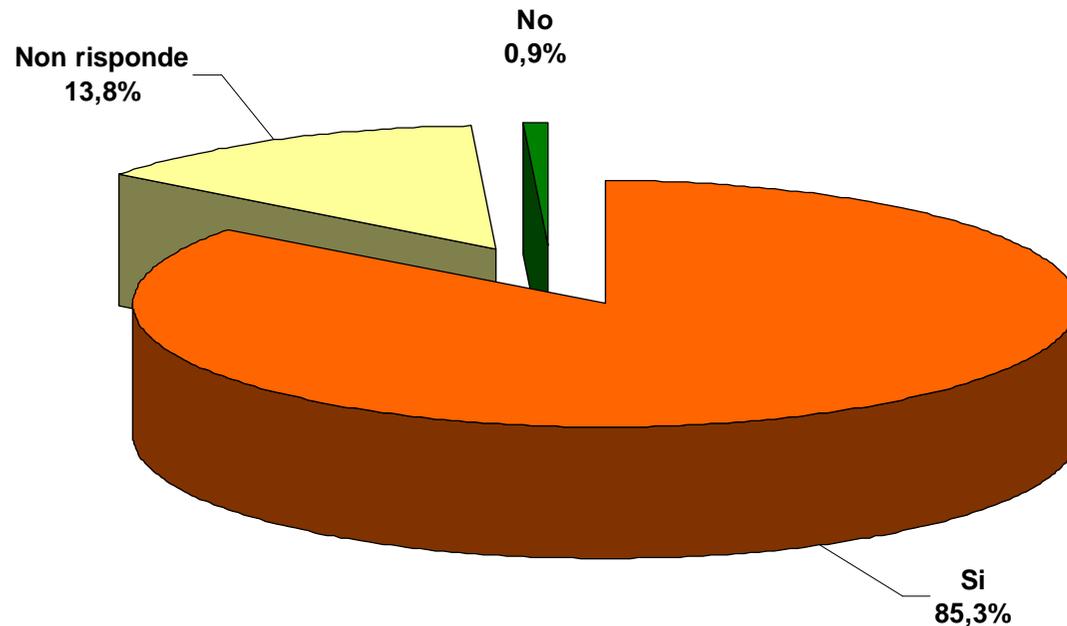
Quelli che pensano sia una opportunità di lavoro confluiscono nei gruppi 3 e 5.

Mentre i primi danno consistenza ai "cartesiani" i secondi rappresentano la medietà assoluta della popolazione torinese.

...Attorno alla cooperazione sociale si sciolgono anche le riserve di quel 13% che in precedenza aveva considerato la raccolta carta come un'attività assistenziale.

Da qualunque parte la si osservi la cooperazione sociale (almeno questa cooperazione sociale) ai torinesi appare comunque come qualcosa di prezioso da tutelare, e questa volta senza riserve.

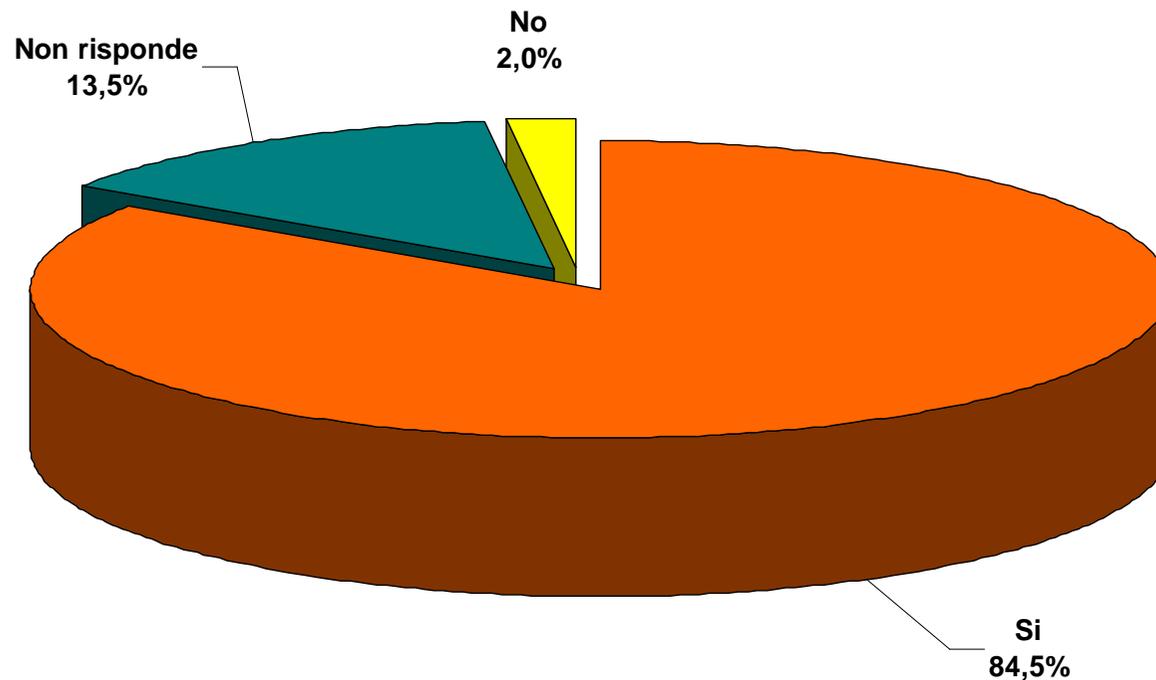
Alla luce dell'esperienza di Cartesio, lei crede che si possa coniugare impresa sociale e efficienza?



...Anche se come si è visto l'impresa sociale lascia perplessa una parte della popolazione torinese, **attorno all'esperienza di Cartesio ogni dubbio si scioglie ed ai vantaggi oggettivi derivanti dalla funzione di alleggerimento delle pressioni sociali che gravano sulla città si somma anche il giudizio di efficienza piena che la città gli riconosce.**

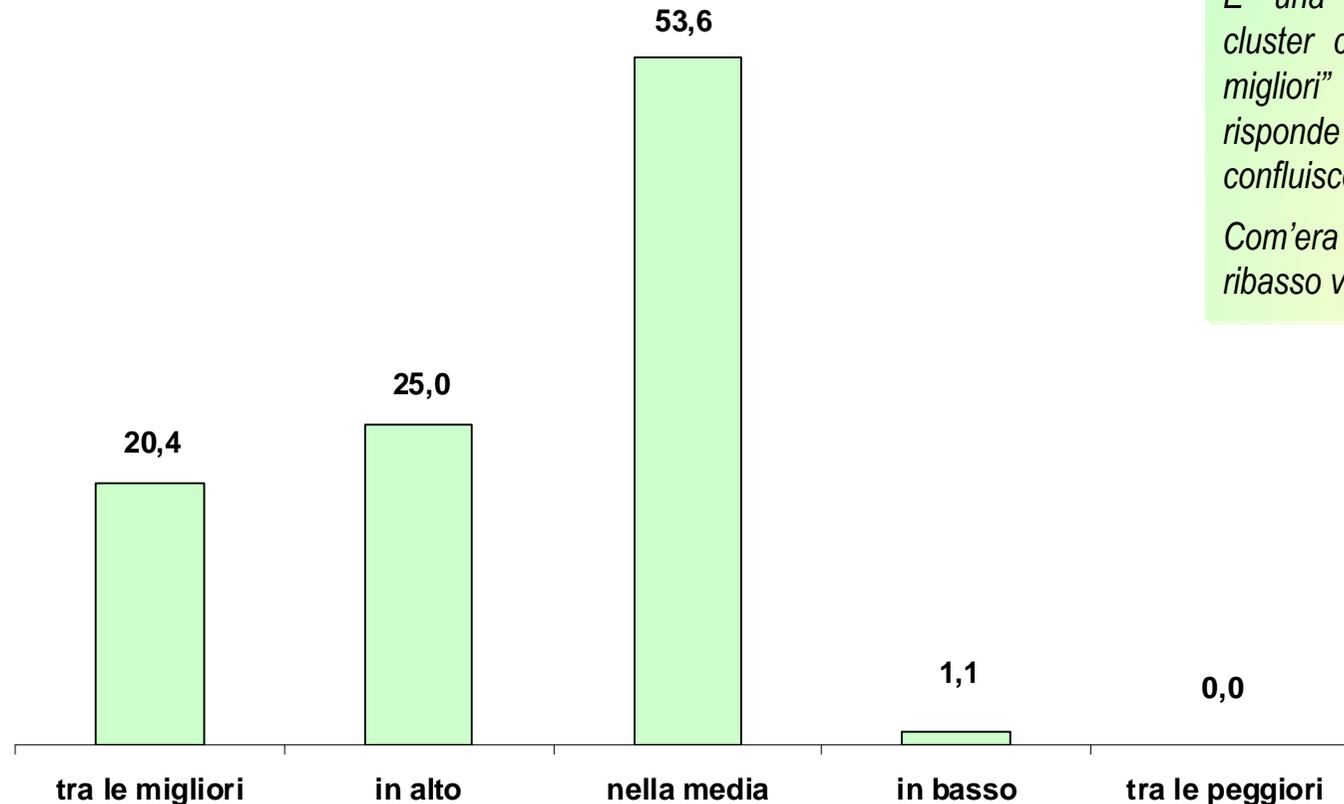
Grande lavoro, condotto con discrezione, ma grande risultato, agli occhi di tutti i torinesi, nessuno escluso.

Sarebbe d'accordo se dicessimo che l'abitudine a differenziare si è consolidata nel tempo anche grazie al lavoro svolto da Cartesio?



...E' una relazione che si è strutturata nel tempo soprattutto attraverso il lungo lavoro quotidiano. I torinesi nel riconoscere i meriti di Cartesio riscoprono indirettamente anche i propri; come il progetto e la città fossero cresciuti insieme, raccoglitori e cittadini, anche nelle abilità sociali... almeno in quella di differenziare la carta.

Secondo lei il lavoro di Cartesio nella carta, colloca la città per quantità raccolte, in ambito nazionale:

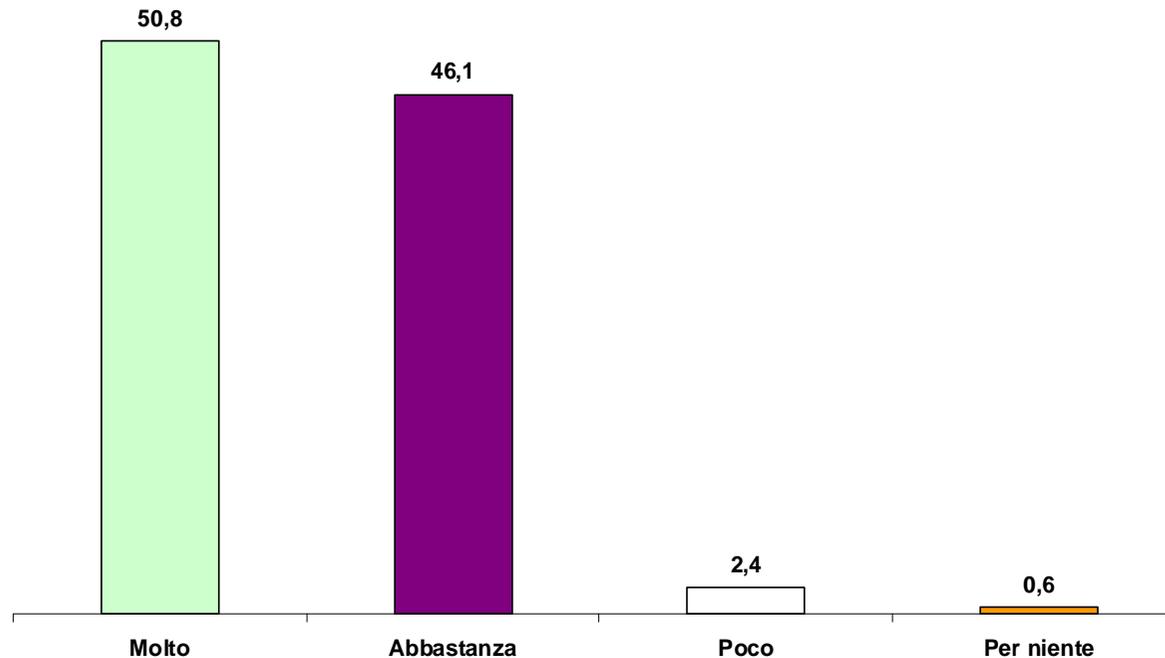


E' una distribuzione che richiama i cluster collocando la risposta "tra le migliori" nel gruppo 6 mentre chi risponde "in alto" e "nella media" confluisce in quelli centrali.

Com'era prevedibile le valutazioni al ribasso vanno nel gruppo 1.

In questo caso il risultato ottenuto è ricondotto al lavoro di Cartesio; dietro alla valutazione si nasconde dunque anche un giudizio, in qualche modo **una misura indiretta del merito**. Se la medietà rappresenta il fulcro del giudizio, **non c'è dubbio che la bilancia propenda di nuovo sia dalla parte dei buoni risultati finali che del riconoscimento dei meriti di Cartesio.**

Quanto il servizio di raccolta carta sostiene un'immagine positiva della città?

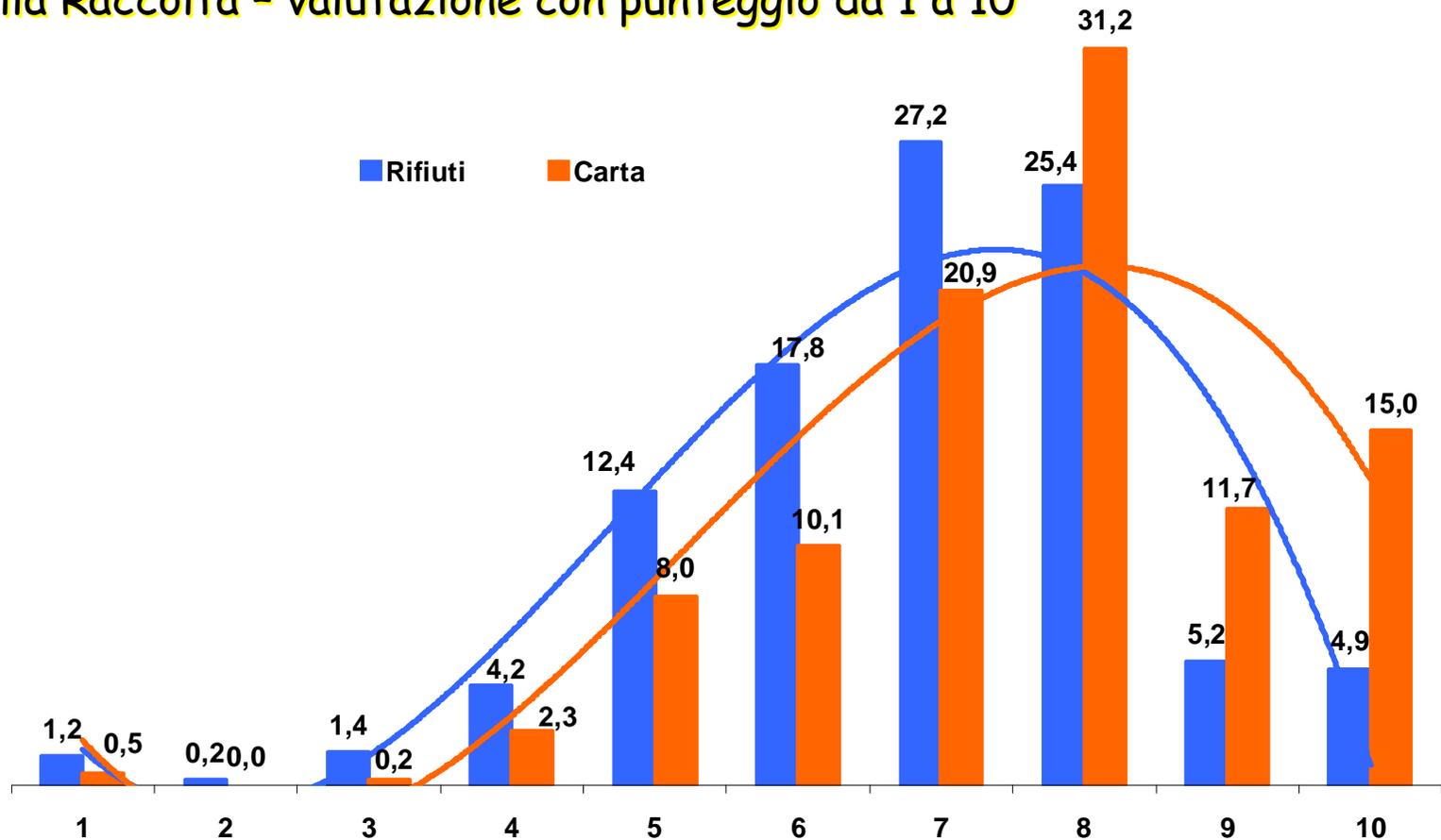


La risposta dà per implicito che **la città abbia comunque una buona immagine**; quello che appare è che, **non solo il servizio di raccolta la sostiene, ma che questa debba a sua volta qualcosa anche alla sua elevata propensione a differenziare.**

In questo caso il verbo differenziare sembra evocare qualcosa a cavallo tra la sensibilità ambientale, il decoro, la cura...

RACCOLTA CARTA E RIFIUTI

Giudizi sulla Raccolta - valutazione con punteggio da 1 a 10



Se agli occhi dei torinesi l'intero sistema di raccolta dei rifiuti gode di una sufficienza piena (ed è effettivamente così con l'80% di giudizi positivi) l'esperienza della raccolta della carta è giudicata ancora meglio, non solo per quota di soddisfatti (90%), ma per i livelli di questa soddisfazione che risalta un 28% di deliziati.

E' chiaro che dietro a questo giudizio non si nasconde solo l'elevata efficienza espressa dal sistema organizzativo di Arcobaleno, ma l'insieme dell'esperienza che coniuga impresa sociale e risultati.

Di fronte a questo giudizio è come se la città tutta, alla fine, nonostante le riserve espresse, avesse pienamente colto il significato del progetto, premiandolo con giudizi di qualità, vicinanza e condivisione.

Sezione che **analizza gli elementi che determinano il giudizio complessivo dell'operato di Arcobaleno.**

Il confronto con Amiat è servito solo per avere dei termini di paragone con una realtà che insiste sulla stessa popolazione e che è ben conosciuta. La legittimità del confronto è data anche dal fatto che in ultimo la raccolta della carta rappresenta comunque una parte del lavoro di raccolta rifiuti la cui responsabilità finale rimanda ad Amiat. La questione era anche capire se Arcobaleno portasse un contributo positivo o negativo all'immagine complessiva della principale azienda per cui svolge il servizio affidatogli.

Il contributo positivo maggiore allo strutturarsi del giudizio sull'intera esperienza di Arcobaleno deriva dall'idea che **la raccolta della carta contribuisca** in modo significativo a **sostenere l'immagine positiva della città**, accompagnata dall'opinione che rappresenti altresì **una convenienza.**

La carta è importante, Cartesio la valorizza, la città ci guadagna.

Ci troviamo in presenza di un equilibrio costruito nel tempo attraverso il lavoro, e che restituisce frutti preziosi derivati da una relazione che lega tutti gli attori ad azioni virtuose che vanno protette e rafforzate.

In questo sistema ognuno fa la propria parte correttamente in una relazione fiduciaria che sostiene, ed al momento è in grado di garantire, il buon esito finale degli sforzi di ognuno. Il beneficiario finale è la città, ma è evidente che da una relazione positiva ne traggono benefici tutti i protagonisti.

Siccome in questo sistema non ci sono note stonate rappresentate dall'inefficienza, la disistima o l'inefficienza di uno o di un altro attore, dal Comune, ad Amiat, da Arcobaleno al cittadino, tutti beneficiano di questa aura positiva che circonda la città e che trova nell'immagine positiva del cestino di Cartesio la sua rappresentazione simbolica più efficace.

Anche se la carta non è il materiale più difficile da differenziare **è importante che a svolgere il servizio continui ad essere una impresa sociale.** Accanto ad un buon servizio oltretutto **questa riesce anche ad offrire opportunità di lavoro stabili,** mentre con il passare del tempo il servizio migliora.

La città guarda con ampio favore alla cooperazione sociale che percepisce come una risorsa, anche in virtù del fatto che riesce ad offrire opportunità di un lavoro stabile a soggetti socialmente fragili. Sono queste le persone che stimano maggiormente l'esperienza condotta da Arcobaleno che, a loro avviso, ha il merito di riuscire a coniugare impresa sociale ed efficienza.

- Giudizi di stima nei confronti di Arcobaleno sono collegati a maggiori livelli di conoscenza per cui la sua responsabilità è quella di sostenere **la conoscenza del proprio lavoro piuttosto che la propria immagine (che da quella consegue).**
- **La relazione è positiva perché si è strutturata nel tempo, nella quotidianità del gesto del raccoglitore, e certo non in virtù delle modeste campagne di comunicazione promosse dalla cooperativa. Il medium del messaggio positivo è lo stesso raccoglitore; curiosamente il testimone più efficace, nell'ambito di questa relazione virtuosa che lega Arcobaleno alla città, diventa "l'assistito", il quale quando è riconosciuto viene percepito come una figura positiva e rassicurante, e tutto questo si accompagna a giudizi migliori espressi nei confronti della cooperativa e del suo progetto più importante.**
- In questa ultima considerazione è racchiuso **il segreto del successo di Arcobaleno, nell'essere riuscita a trasformare la sua colorita base sociale in un soggetto positivo, portatore di cose buone, per le persone e per la città.**

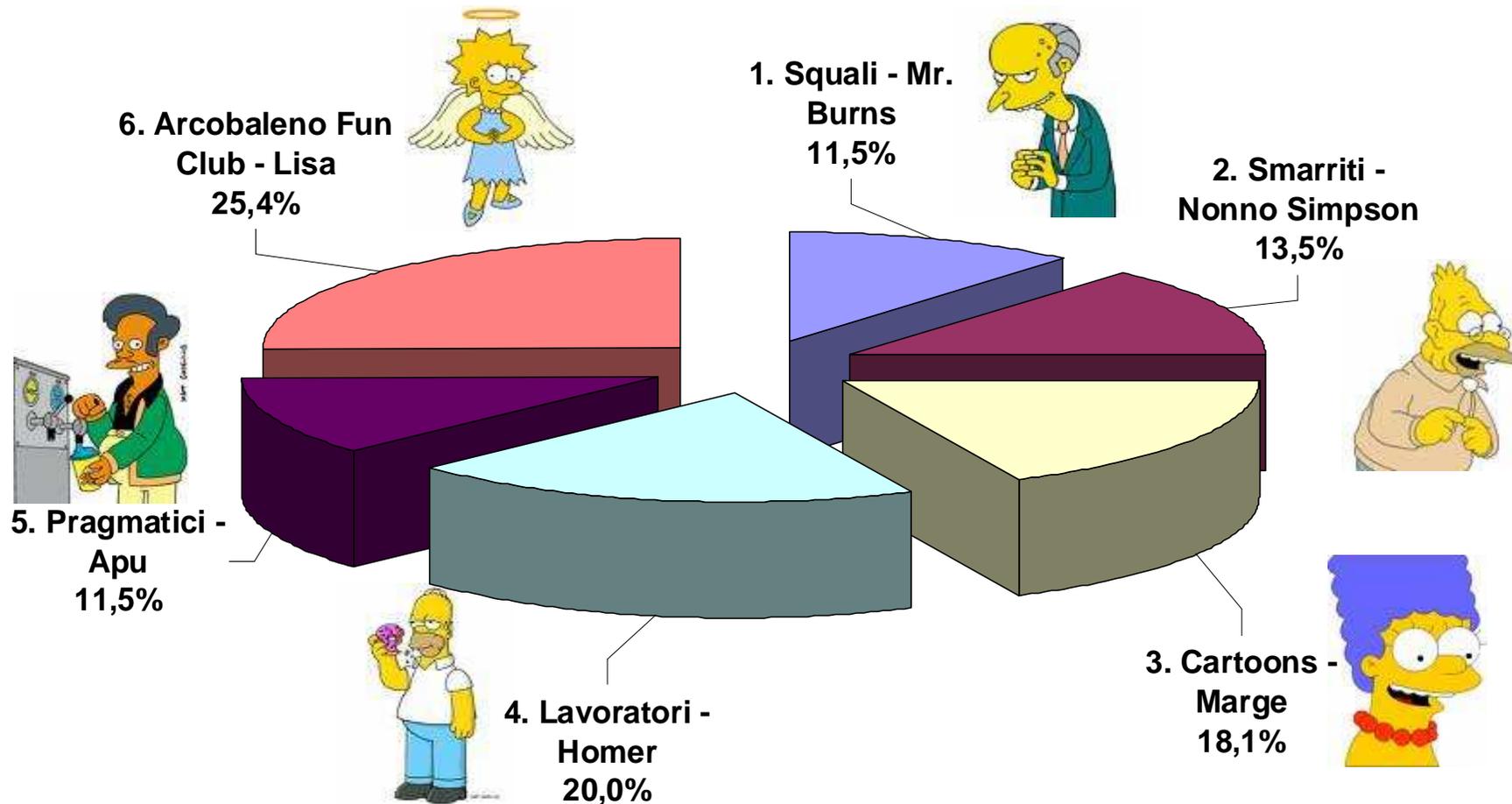
- In un questionario centrato sulla forza percepita dell'esperienza di Cartesio e di Arcobaleno è evidente che il giudizio riferito ai rifiuti, non poteva che rimandare alla relazione con chi questo servizio gestisce. Del resto il senso di questa verifica era anche centrato sullo **studio delle relazioni esistenti tra i giudizi riferiti alla raccolta complessiva dei rifiuti e l'esperienza della raccolta della carta.**
- **Il giudizio positivo riferito al lavoro condotto da Amiat si accompagna in maniera indissolubile a buoni giudizi nei confronti di Cartesio ed in modo particolare di Arcobaleno.**
- Esiste una chiara e positiva correlazione tra quanti valutano positivamente la raccolta dei rifiuti ed il lavoro di Cartesio, **considerando le due esperienze legate da una relazione sinergica che dà valore ai risultati perseguiti dalla città.** Questo mette in luce l'esistenza di un vasto segmento di popolazione che accompagna i **buoni giudizi riferiti ad Amiat ad una idea positiva di Arcobaleno, riferita sia alle sue performances in termini di produttività che di modello, cioè al suo essere cooperativa sociale.**
- Ne consegue l'immagine di una città premiata da due eccellenze che tendono a migliorarsi e che la spingono in alto nelle graduatorie nazionali per la qualità dei suoi servizi ambientali.
- **Quella che si instaura tra le due aziende è una relazione virtuosa che raggiunge la massima efficacia funzionando come un moltiplicatore spingendo in alto i giudizi di Amiat anche proprio in virtù di una buona integrazione con il lavoro di Cartesio/Arcobaleno.**

•Per completezza di analisi **bisogna riconoscere anche l'esistenza di un segmento**, peraltro **decisamente contenuto**, composto da cittadini **che valutano meglio il servizio svolto da Amiat alla luce di un giudizio negativo nei confronti di Cartesio (e Arcobaleno)**.

In questo caso esiste una relazione che in qualche modo contrappone Amiat ad Arcobaleno, nel senso che i giudizi positivi riferiti ad Amiat sono sostenuti dalle pessime valutazioni riferite a Cartesio (ma ancor di più ad Arcobaleno). Solitamente **la valutazione negativa è più riferita alla dimensione sociale di Arcobaleno piuttosto che alla qualità del suo lavoro**. La **contrapposizione tra** le due società corre lungo il filo sottile che mette di fronte **un'azienda che lavora secondo i "corretti" principi del profitto all'altra che si ispira a quelli sociali**, mossi da relazioni di solidarietà. Per queste persone i primi coincidono con la ricerca dell'efficienza e della buona qualità del servizio, mentre i secondi restituiscono al cittadino/utente un'attività assistenziale invece che il buon servizio che si attendono.

•Come si è visto nonostante **il giudizio riferito al servizio raccolta rifiuti sia buono, quello che si registra sulla raccolta carta risulta ancora migliore**. In virtù del legame che lega le due esperienze (e le due aziende) si può affermare che **i buoni giudizi raccolti da Amiat sono sostenuti dal lavoro di Cartesio**, dalla sua buona immagine, legata al fatto di essere soggetto d'impresa sociale. Dunque il contributo di Cartesio è senz'altro positivo.

I CITTADINI PER GRUPPI



Le domande presenti nel questionario relative agli assi principali di contenuto ci hanno suggerito di creare dei cluster che ci aiutino ad interpretare gli atteggiamenti espressi dal campione attorno agli stessi temi indagati.

È una sorta di profilo specifico degli individui intervistati muovendo dalla collocazione in uno spazio n-dimensionale nelle diverse forme in cui questi assi di lettura si presentano; la procedura si basa sul sistema delle Reti Neurali Artificiali (RNA).

La popolazione considerata ha dato vita ad una classificazione in 6 raggruppamenti composti da altrettanti profili significativamente diversi tra loro. Ad ognuno di questi cluster/gruppi abbiamo assegnato un nome che condivide i tratti che lo caratterizzano con quelli di un membro della famiglia dei Simpson.

I profili servono a dare un volto ed una collocazione ad ogni cittadino, in una cornice incompleta ma strumentalmente utile ad orientarsi. Servono anche, e soprattutto, a favorire le future letture più centrate sugli assi tematici in esame, permettendoci di ricondurre ai diversi contesti descritti ogni singolo aspetto considerato, diventando così la nostra mappa della città sulla quale, con i nostri strumenti sarà più facile orientarci.

GRUPPO 1

SQUALI – MR. BURNS

11,5%



I TRATTI DEL GRUPPO

Si orientano senza equivoci e, a differenza degli appartenenti al gruppo precedente, non faticano ad affermare con chiarezza quello che pensano. Tutta l'operazione che gira attorno a Cartesio evoca simpatia, non altrettanto il sistema della cooperazione sociale ed il modello cui si ispira la sua gestione.

In primo luogo, per la maggior parte di loro la questione orbita attorno alla **figura del raccoglitore che rappresenta in ogni caso un problema; innanzitutto è pericoloso (61%), indisponente (50%) e pigro (39%)**. Anche per questi motivi sarebbe meglio non far lavorare soggetti che hanno avuto problemi (*lei trova positivo che si offrano opportunità di lavoro anche a soggetti socialmente svantaggiati?* per niente 64%, poco 39%); meglio sarebbe occupare persone che non hanno mai avuto problemi.

Si tratta dell'idea espressa da persone giovani, ma anche da anziani, non da quelle che appartengono a classi intermedie di età. Abbondano gli **studenti, i disoccupati ed i pensionati**.

In secondo luogo ad accompagnare questa marcata diffidenza nei confronti del lavoratore socialmente svantaggiato troviamo una **ostinata opposizione nei confronti delle cooperative sociali**. A loro parere queste rappresentano soprattutto un sistema di **sfruttamento del lavoro (59%)**, anche se in larga misura **non sanno esattamente dire di cosa si parli** oppure non rispondano.

Come in precedenza anche in questo caso, le risposte sfuggenti (non so, non risponde) si accompagnano solo a valutazioni negative, corroborando in tal modo l'idea che dietro ad esse si nasconda un certo imbarazzo a dire esattamente quello che si pensa o si sente. Comunque, per quanto si riferisce ai membri di questo gruppo, questa ricorrenza assume più il senso di una osservazione di carattere statistico che non di sostanza, in quanto, come già detto, questi non hanno alcuna remora a rivelare i loro atteggiamenti rispetto a quanto indagato.

GRUPPO 1

SQUALI – MR. BURNS

11,5%



I TRATTI DEL GRUPPO

La propensione del gruppo è doppia sia rispetto a quanti non sanno esattamente cosa sia una cooperativa sociale che a quanti semplicemente non rispondono; tuttavia sale ancora rispetto a quanti **vorrebbero che Arcobaleno assumesse come obiettivo prioritario il massimo risultato nella raccolta, ignorando ogni altra missione sociale** che considerano accessoria o addirittura ostativa.

Questo modo di fare si accompagna ad un comportamento di scarsa attenzione alla **raccolta differenziata** (almeno della carta) **che solitamente non praticano** (52%). In una città senz'altro diligente, **la metà di quanti non raccolgono carta la si ritrova in questo cluster**. Il fatto è che molti di loro sospettano che **la carta finisca in discarica assieme all'indifferenziato** (29%).

Il rapporto sia con Arcobaleno che con Cartesio è di una evidente distanza, la maggior parte dei membri di questo gruppo **non conoscono né l'una né l'altro** (Arcobaleno 70%, Cartesio 49%), molti pensano che Cartesio sia un servizio gestito da Amiat (19%).

In ogni caso meglio sarebbe se a gestire **il servizio di raccolta della carta fosse direttamente il comune**.

Tuttavia all'interno di questo gruppo si nasconde anche un segmento che, pur condividendo con il resto quanto finora detto, prova comunque un moto positivo nei confronti dei lavoratori. Non si tratta di una quota vastissima, ma la propensione è chiara e si contrappone a quanti (i più) ne tracciano un profilo negativo. Evidentemente la relazione con la persona si separa dal giudizio sul sistema della cooperazione sociale, oppure la relazione umana convive con una visione mentale ("generale") meno aperta e più preoccupata.

In sostanza nell'esperienza di queste persone accade che **sperimentano ogni giorno cose buone dalla relazione con raccoglitori rassicuranti, laboriosi e anche cortesi, alla fine trovano anche simpatico il cestino giallo di Cartesio**, ma mantengono intatta una quota di diffidenza verso un sistema che fa più assistenza che produzione, per di più creando solo posti di lavoro privi di ogni certezza in carrozzoni sovrastimati per dimensioni, e per ciò giganteschi, e poco efficienti.

GRUPPO 2

SMARRITI – NONNO SIMPSON

13,5%

I TRATTI DEL GRUPPO



L'immagine deriva dalle difficoltà che i membri di questo gruppo rivelano nel lasciar affiorare le opinioni ed i giudizi che nutrono nei confronti dei temi affrontati nell'intervista. La prima difficoltà che incontrano è proprio nell'ammettere a se stessi una parte di quello che è il loro punto di vista.

Questa valutazione è testimoniata dall'ostinata e costante resistenza che incontrano a fornire delle risposte ad una vasta serie di domande, soprattutto quando si accompagnano a giudizi.

Due sono le questioni che sottostanno a questo atteggiamento, da una parte un senso di **pruderie** che sembra consigliarli di non esporre troppo i loro pensieri, soprattutto quando questi appaiono persino a loro eccessivi, per il contenuto di **rancorosità, diffidenza, chiusura**; dall'altra un dato di fatto riconducibile ad un'**età elevata** (sono i più anziani del campione) che solitamente non si accompagna a sentimenti di apertura e dinamismo intellettuale.

Avremmo potuto aspettarci anche un deficit culturale, evidenziato da modesti livelli di scolarizzazione, ma che invece non compare; si tratta pertanto di **un atteggiamento diffuso che**, pur nella modestia dei numeri, **attraversa trasversalmente la comunità torinese** e non la divide per livelli di scolarità quanto piuttosto per l'assenza di condizione attiva, molti infatti sono i **pensionati e le casalinghe** che compongono il gruppo.

Questo fatto più che ad una vera e propria condizione di mancanza di strumenti culturali è riconducibile ad una rigidità quasi strutturale, riconducibile a fattori quali l'età ed il posizionamento ai margini della dinamica comunità torinese.

Il risultato è un sentimento che mischia la diffidenza nei confronti dell'esperienza portata avanti da Arcobaleno ad espliciti **giudizi negativi rivolti all'imprenditoria sociale** in generale, quella del "buonismo" inetto che vanifica i sani sforzi di chi lavora onestamente ricercando un sano profitto senza ambiguità né doppiezze.

GRUPPO 2

SMARRITI – NONNO SIMPSON

13,5%

I TRATTI DEL GRUPPO



Si tratta di un atteggiamento che unisce il rancore alla rassegnazione, dando vita ad un senso di fatica sprecata in quanto poi alla fine tutti gli sforzi saranno vani in quanto, di questo sono convinti, la carta differenziata finirà come ogni altro rifiuto in discarica (53%).

La costellazione di questo quadro è completata da **un sentimento di fastidio che provoca in loro anche la visione del cestino giallo**, quasi per tutti un inutile ingombro (83%), mentre al contempo la carta rappresenta il materiale più difficile da differenziare.

In ogni caso il **tratto caratteristico di questo cluster** è da ricercarsi nel fatto **che le risposte negative si accompagnano** alla difficoltà a dare qualunque giudizio, rifugiandosi in infiniti **“non so-non risponde”**.

E' questo doppio legame che tiene insieme, sempre e solo, queste due modalità di risposta che ha fatto affiorare questo gruppo dall'analisi neurale condotta, restituendocelo non come gruppo residuale dell'elaborazione statistica, ma come un vero e proprio cluster, coeso al suo interno e con un profilo coerente da decifrare.

Cartesio ed Arcobaleno sono due parole sconosciute riferite alla raccolta della carta, in ogni caso nutrono la radicata convinzione che **grazie anche al lavoro di Cartesio la città, per quantità di carta raccolta, si collochi ai livelli più bassi nel panorama nazionale** (57%).

Non si orientano, sono disinformati, ma **qualche opinione comunque ce l'hanno**. Uno degli elementi caratteristici è che **tutte quelle che esprimono sono negative**; questo vale in particolare per il giudizio sul servizio di raccolta della carta che, rispetto al passato, giudicano ampiamente peggiorato (33%).

Interessante appare infine il sentimento che trapela nei confronti della **cooperazione sociale**, rispetto alla quale, a fianco dei **molti che non sanno cosa sia, i più pensano che si tratti solo di concorrenza sleale** (56%). In questo quadro non meraviglia rilevare che molti sostengono che in ultimo **sarebbe meglio che ad effettuare la raccolta della carta fossero solo persone che non hanno mai avuto problemi** (27%).

GRUPPO 3

CARTOONS – MARGE

18,1%



I TRATTI DEL GRUPPO

Guardano con **simpatia al tema della raccolta differenziata**, nella quale si impegnano esattamente come il resto della città, pensano che la **carta venga regolarmente recuperata**, trovano che i **buoni risultati ottenuti contribuiscano a sostenere l'immagine positiva della città, ma il nesso con Arcobaleno fatica ad affiorare**. Trovano che ci siano dei buoni risultati, che venga fatto un buon lavoro ma nella loro idea il cerchio non si chiude mai e i meriti non vengono mai ricondotti a chi la raccolta l'organizza e la esegue.

Nel tempo **il servizio non è migliorato** e Cartesio non ha contribuito in alcun modo a consolidare la buona abitudine a differenziare i rifiuti.

E' un cluster fortemente presidiato da disoccupati ed appare animato da una specie di rancore sotterraneo nei confronti di lavoratori con problemi, quasi questi avessero occupato indebitamente un lavoro che non gli spettava, in una specie di scala dei diritti in cui sarebbero dovuti comparire dopo di loro. E' una risposta di chi trovandosi in difficoltà non vorrebbe vedersi "soppassato" da chi dovrebbe "stare sotto".

La distanza che li separa da Arcobaleno è riconducibile a due aspetti, da una parte la **non conoscenza dell'azienda**, dall'altra la **distanza con la cooperazione sociale**, i suoi obiettivi, la sua missione. Tutto finisce in un pastone indistinto dal quale affiora solo l'idea che si tratti di **un'attività assistenziale che offre opportunità di lavoro malcerte** a soggetti svantaggiati.

GRUPPO 3

CARTOONS – MARGE

18,1%



I TRATTI DEL GRUPPO

C'è uno strano incrocio nell'atteggiamento che nutrono nei confronti dell'intero sistema indagato, da una parte guardano con simpatia e favore nei confronti dell'intero sistema di raccolta e gestione della carta, dall'altra appaiono bloccati da alcuni pregiudizi o da elementi di non conoscenza. Così scopriamo che **pensano che in ultimo non sia giusto offrire opportunità di lavoro a soggetti socialmente svantaggiati** e in questa diffidenza accomunano sia Arcobaleno che Cartesio che queste occasioni le creano.

Marge ama la carta più di chi svolge il servizio di raccolta.

Gli appartenenti al cluster presentano vere difficoltà ad articolare un giudizio nei confronti del tema che riguarda gli addetti al ritiro; salvo che per una **chiara sensazione di indifferenza nei loro confronti** quando gli capita di incontrarli. Marge quando incontra il raccoglitore lo saluta senza guardarlo, così che non saprebbe dire se è sempre lo stesso o no.

In ogni caso appaiono **molto diversi dal secondo gruppo per una visione piuttosto strutturata rispetto agli altri aspetti indagati e con evidenti connotazioni positive.**

Di Arcobaleno non conoscono niente, la sottostimano nelle dimensioni e **pensano che in generale si dovrebbe pensare più alla produttività che non al progetto di integrazione sociale.** E' proprio attorno a questo aspetto che orbita l'intera questione. In ogni caso sarebbe meglio che la raccolta la facesse direttamente il Comune, o meglio ancora un'impresa orientata al profitto.

GRUPPO 4

LAVORATORI – HOMER

20%



I TRATTI DEL GRUPPO

Il mondo attorno a loro è semplicemente "Mitico!"

In gran quantità sovrastimano gli addetti occupati alla raccolta della carta che **solitamente non differenziano** (mai 38%), **convinti** come sono **che questa finisca comunque all'inceneritore** insieme gli altri rifiuti

In fondo quella della **raccolta della carta** non è che un'**attività assistenziale**, che offre solo opportunità di lavoro incerte.

Anziani, operai, pensionati, ma anche commercianti o artigiani, perlopiù residenti a Vanchiglia, Aurora, Madonna del Pilone, **osservano tutto quello che si muove intorno a questo problema con distacco, come gli fosse estraneo e non li riguardasse. Di Arcobaleno non sanno niente** ed è comprensibile che non sappiano distinguerne il personale da quello di Amiat; di **Cartesio** qualcosa sanno ma **pensano che si tratti di un servizio svolto da Amiat.**

Anche se nel tempo non è cambiato per qualità, **pensano comunque che si tratti di un buon servizio, molto utile**, che indubbiamente **contribuisce a sostenere un'immagine positiva della città.** Quest'ultima oltre tutto se ne avvantaggia in quanto rappresenta anche **una convenienza.**

E' anche grazie a Cartesio, e quindi ad Amiat, che la città occupa i vertici nazionali per quantità raccolte.

In fondo **si tratta di un servizio facile da effettuare**, del resto anche per loro il problema deriva piuttosto dal differenziare la plastica.

Più che assumere il ruolo di cittadini partecipi e corresponsabili si collocano nella posizione di spettatori, talvolta **ammirati da questo gran daffare che mobilita così tante persone**, anche se **in ultimo pensano che forse sarebbe meglio se il servizio lo gestisse direttamente il comune**; in fondo a lui compete anche la gestione degli affari sociali.

La spiegazione di questa idea è da ricercarsi nell'**atteggiamento che hanno nei confronti delle imprese sociali.**

Esattamente non sanno cosa sia **una cooperativa sociale**, anche se più o meno **sanno che offre opportunità di lavoro a soggetti svantaggiati.**

GRUPPO 4

LAVORATORI – HOMER

20%



I TRATTI DEL GRUPPO

Rispetto a questi ultimi **trovano che sia giusto che gli vengano offerte opportunità di lavoro.**

Per questo motivo **trovano anche ragionevole che Arcobaleno miri ad inserirne ancora di più nel lavoro, così come è giusto che si ponga come obiettivo quello di cercare di raggiungere un equilibrio tra inserimenti lavorativi e risultati.** Quello che non capiscono è cosa c'entrino loro in tutto questo, essendo **il loro tratto caratteristico proprio l'estraneità.** Apprezzano i risultati ma non praticano la raccolta, apprezzano gli sforzi dell'impresa sociale ma preferirebbero il Comune...

Tuttavia l'operazione gli piace, il cestino gli evoca sentimenti positivi. Il centro che sostiene questa positività è indubbiamente la relazione che lega i membri di questo cluster al raccoglitore. Tra tutti "Homer" è quello che **gli è più vicino, lo riconosce, lo trova cortese, rassicurante e laborioso. L'esperienza che ne consegue è esplicitamente positiva.**

Homer è più vicino alle fatiche di Arcobaleno di quanto non si pensi. La sua leggerezza lo rende instabile, ma la simpatia ed il senso di vicinanza che prova lo avvicinano molto al lavoratore di Cartesio. Anche se nella quotidianità sembra non importargli molto, Homer gli è senz'altro vicino e per lui sarebbe disposto a mobilitarsi, perché in fondo lo sente molto simile (anche se nella realtà Homer non possiede certo le qualità positive del raccoglitore di Arcobaleno...).

E' un segmento non facile da raggiungere, immune da ogni forma di doppiezza o di ipocrisia, risulta poco avvicinabile a causa dell'impermeabilità ad ogni sentimento di appartenenza alla comunità torinese; in ogni caso si dovrebbe far leva sulla prevalenza di aspetti positivi che legano tra loro sia la questione della carta che quella del lavoro. Quello che dovrebbero capire è che stanno dentro a questo sistema e che quello che si consuma non è un film in TV ma l'esperienza della comunità di cui fanno parte.

Spettatore più che cittadino partecipe **trova di non aver niente di disdicevole nel non effettuare la raccolta differenziata** pur appartenendo ad una comunità virtuosa, **apprezza il lavoratore** e gli sforzi dell'impresa sociale che gli dà lavoro **ma niente lo riguarda**, un personaggio che appare in scena solo al momento del ritiro del bidone.

GRUPPO 5

PRAGMATICI – APU

11,5%

I TRATTI DEL GRUPPO



E' un cluster di persone di media età, non particolarmente virtuose nella pratica della raccolta carta che per loro rappresenta un piccolo sacrificio quotidiano. Oltretutto sono quelli per i quali la carta rappresenta anche il materiale più difficile da differenziare. Si presenta composto in larga misura da commercianti, artigiani e professionisti; anche se comprende una significativa rappresentanza di insegnanti e anche di casalinghe.

Nei confronti del raccoglitore hanno un atteggiamento di aristocratica indifferenza, salutano quando lo incontrano, ma poi si disinteressano di lui; non saprebbero distinguere da un dipendente di Amiat così come non saprebbero dire se è sempre lo stesso.

Anche se **la carta** è pesante e differenziarla richiede qualche sacrificio, la sua raccolta **contribuisce senz'altro a sostenere l'immagine positiva e la città vola in alto nelle graduatorie anche grazie al lavoro svolto da Arcobaleno e Cartesio**. In realtà i livelli di conoscenza non appaiono troppo elevati, in generale conoscono Arcobaleno un po' più della media e **sanno che si tratta di una cooperativa sociale**.

Anche se il servizio nel tempo sostanzialmente è rimasto stabile pensano che la città debba essere grata a quanto fatto da **Cartesio**, sia perché **ha contribuito ad affermare la buona abitudine a differenziare i rifiuti nei torinesi**, sia perché **per la città differenziare la carta rappresenta un affare conveniente**.

In ultimo il **servizio è molto utile, il lavoratore laborioso, il cestino giallo evoca un senso positivo di buona educazione e la carta, a fine ciclo, viene correttamente recuperata ad altri usi**.

In un sottofondo di leggero distacco sta saldamente posato **un atteggiamento indubbiamente positivo. Quello che più di ogni altra cosa lo sostiene è il giudizio che nutrono nei confronti della missione sociale legata al progetto Cartesio** (del quale però si è già detto che hanno una conoscenza approssimativa).

Si tratta di persone che hanno un buon livello di **consapevolezza rispetto alla cooperazione sociale** e sanno a cosa si riferiscono quando esprimono le loro **lusinghiere valutazioni**.

GRUPPO 5

PRAGMATICI – APU

11,5%

I TRATTI DEL GRUPPO



A loro parere infatti, non solo è giusto che a gestire il servizio di raccolta della carta sia una cooperativa sociale (e nessun altro), ma si oppongono con determinazione all'idea che in questo lavoro si dovrebbero occupare solo persone che non hanno mai avuto problemi, trovando invece pienamente opportuno che siano lavoratori con un passato problematico o difficoltà ad inserirsi.

Arcobaleno riscuote a pieno la loro simpatie e condividerebbero senza riserve lo sforzo di accrescere ulteriormente le opportunità di inserimento di nuovo personale socialmente svantaggiato; fossero loro a dirigere l'azienda ne farebbero una priorità.

E' proprio intorno ad Arcobaleno che si salda la loro simpatia, generalmente estesa verso l'intero progetto.

Convinti che l'attività della raccolta della carta rappresenti un vero lavoro in grado di offrire opportunità durature e stabili, è bello per loro riscontrare che attraverso di esso si riesce a coniugare correttamente impresa sociale ed efficienza.

E' lecito supporre che siano contenti che questo si verifichi nella loro città. Considerano l'esperienza una di quelle da ascrivere alle buone pratiche torinesi.

Si tratta di un gruppo non particolarmente legato ad Arcobaleno, la relazione empatica sorge spontanea ed è senz'altro indiretta, non presentandosi come soggetti né particolarmente informati sulla loro storia né con particolari sensibilità ambientali, né con una spiccata propensione alla relazione umana con risvolti sociali. Condividono con Arcobaleno l'idea che la città migliora e guadagna a fronte di ogni buona pratica, particolarmente quando riesce ad offrire opportunità di integrazione e riscatto attraverso il lavoro.

E' un segmento di gente perlopiù attiva impegnata in attività professionali condotte in autonomia, rappresentano una risorsa tranquilla in quanto portatori di un capitale sociale positivo che diffonde i suoi effetti rasserananti nella comunità.

GRUPPO 6

ARCOBALENO FUN CLUB- LISA

25,4%



I TRATTI DEL GRUPPO

E' il cluster più numeroso, quello che determina il successo degli sforzi di Arcobaleno e del suo progetto più significativo, **Cartesio**. E' un successo che non implode su se stesso ma che, grazie ai componenti di questo gruppo, viene amplificato in città, anche perché i suoi componenti rappresentano un segmento che **indubbiamente ha la capacità di esercitare un peso non indifferente sull'opinione pubblica della comunità torinese**. Si tratta infatti di una vera compagine elitaria che raccoglie il 40% di tutti gli **insegnanti e professionisti** presenti in città ed una quota di poco inferiore di **imprenditori (37%) e studenti (35%)**; sotto il profilo dell'età troviamo rappresentate pressoché **tutte le fasce meno che quella anziana**.

I giudizi di queste persone non lasciano adito a dubbi, sono ad un tempo sostenitori attivi e certificatori delle buone pratiche che Arcobaleno realizza. **Alla base delle loro opinioni ci sono saldi elementi di conoscenza che**, a dire il vero, **risalta più la condivisione dell'aspetto sociale** del progetto che non quello ambientale. Sembra quasi che quest'ultimo sia compreso, ed in qualche modo surrogato, nel paradigma del primo; infatti **non è che brillano per buone pratiche nella raccolta, piuttosto risplendono per sensibilità nei confronti del progetto di integrazione sociale** che si lega all'attività di Cartesio.

Il cluster raggruppa un quarto della popolazione e sopravanza per dimensione quello degli Homer; di questi per un verso è la rappresentazione speculare, rispetto a senso di appartenenza e responsabilità, per l'altro con loro condivide i sentimenti positivi sia nei confronti dell'intera esperienza che del lavoratore.

Fortemente ancorato al territorio dei quartieri di Mirafiori Sud ed a di Centro-Crocetta, è il cluster di quanti conoscono Arcobaleno e Cartesio, riconducendo correttamente quest'ultimo ad un progetto della cooperativa casa-madre e sapendo che questa è un'azienda autonoma che svolge un servizio per conto di Amiat.

Oltre a sapere che cosa sia una **cooperativa sociale** la considerano anche **una indubbia risorsa per la comunità, e sono ben lieti che ad effettuare la raccolta della carta sia proprio uno di questi soggetti**, anche se potrebbero tranquillamente chiamarlo per nome in quanto, come già detto, tra i membri di questo gruppo c'è una certa familiarità **con Arcobaleno**.

GRUPPO 6

ARCOBALENO FUN CLUB – LISA

25,4%



I TRATTI DEL GRUPPO

Per quanto la sottostimino nelle dimensioni, con questa azienda **intrattengono una relazione piuttosto vivace**, che passa, sia dal massimo ricorso al suo servizio di call center, sia da una **cordiale relazione con il raccogliitore**, con il quale si fermano in molti a parlare trovandolo **cortese, laborioso**, riconoscendogli qualità **rassicuranti** e considerando l'esperienza nell'insieme positiva.

Naturalmente **sanno distinguerlo dal personale di Amiat, del quale lo giudicano migliore** (pressoché tutti).

I meriti di **Arcobaleno** sono sia legati alla diffusa **convinzione che svolga un servizio di pubblica utilità, sia alle ricadute positive sulla città** che da questo servizio derivano. **Grazie ad esso infatti Torino si colloca a livelli di eccellenza in ambito nazionale** per quantità di carta raccolte, con un conseguente sostegno alla positività della sua immagine.

La **forte relazione empatica** che lega gli appartenenti a questo cluster **ad Arcobaleno** è affidata, oltre che alla sua attività ed ai suoi dipendenti, anche alla **sua missione sociale**, già rilevata attraverso l'idea che **la cooperazione sociale rappresenti una risorsa per la città**.

Il punto di massima virtù che Arcobaleno esprime passa dalla **capacità che possiede di saper realizzare un equilibrio tra inserimenti lavorativi e risultati prodotti, vero elemento di qualificazione** sul quale dovremmo continuare ad investire; d'altra parte la sfida consiste proprio **nel tentativo (riuscito) di coniugare impresa sociale ed efficienza**.

L'indicazione di orientare gli sforzi in direzione dell'equazione socialità/efficienza assume per Arcobaleno rilevanza strategica, in quanto, a fronte di una relazione così idilliaca, in ultimo si rileva che i livelli di soddisfazione in merito ai risultati non sono pari agli entusiasmi riscontrati su tutto il resto. In fondo, anche se il servizio nel tempo è migliorato, vale ancora la pena di continuare ad impegnarci per raggiungere risultati ancora migliori.

Naturalmente **il servizio** non può allontanarsi dalla sua caratteristica principale, quella di offrire un lavoro stabile a persone con difficoltà di carattere sociale, **pochi accetterebbero l'idea di affidarlo ad altri** che non hanno avuto alcun problema.

Il riflesso di questa complessa relazione ce lo restituisce il vissuto che evoca il cestino giallo di Cartesio, tanta simpatia e buona educazione.

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

- **Torino è un laboratorio di buone pratiche nazionali** ed i suoi risultati rappresentano un esempio per qualunque altra città di pari dimensioni del nostro paese; **il fatto che a questi si giunga con un contributo parziale ma significativo di un soggetto d'impresa sociale** legato ad una sfida tutt'altro che facile rappresenta agli occhi dei torinesi un **valore aggiunto chiaramente percepito**. **A questo si sente vicino, senza alcuna riserva, il 70 % dei cittadini.**
- **La questione che si presenta è di duplice natura, da una parte come garantirne la tenuta nel tempo, dall'altra come valorizzarne la presenza presso quel pubblico (cittadini/clienti) che non conosce l'esperienza ma che avrebbe tutti i requisiti per apprezzarla** una volta che ne fosse portato a conoscenza. Inutile dire che più difficile sarebbe tentare di guadagnare la simpatia di un pur significativo segmento di popolazione che non ne vorrebbe sapere né di Arcobaleno, né dei suoi soci.

Il quadro appare con chiarezza e agli occhi dei cittadini la città è riuscita nel tempo a costruire un equilibrio che, grazie al contributo di diversi attori, nei fatti riesce a coniugare evolute esperienze di integrazione sociale con livelli elevati di efficienza percepita.

Al momento i termini della questione rimandano come sempre a delle **scelte da fare**:

- **se si segue la via che coniuga con coerenza valori e responsabilità il sentiero è obbligato e va nella direzione di sostenere l'esperienza di Cartesio ed Arcobaleno,**
- **se si seguissero gli umori della maggioranza,** quelli che portano simpatia e avvicinano il decisore politico al maggior numero di cittadini (elettori) **anche in questo caso il binomio Amiat-Arcobaleno andrebbe sostenuto in quanto va nella direzione di un successo chiaramente percepito.**
- **La terza via, quella che nega il valore aggiunto di un'esperienza** che si pone come un riferimento positivo non solo per il segmento più fragile di cittadini, **rappresenta solo un cambio** di direzione politica e **culturale,** non solo **senza aggiungere niente al consenso ma minando la serenità complessiva della città.**