



"DA UTENTE A CITTADINO"

AMIAT SCE - Microcosmos

CUSTOMER COMMUNICATION

Città e Azienda Orso e Tigre



CITTA' DI TORINO

Maggio 2009



1 - OBIETTIVI E METODI

- Il campione
- Note per l'analisi dei dati

2 - GRAN TORINO

- Trasformazioni di una Capitale
- Sulle tracce della Sensibilità

3 - ANALISI DI UN INDICE SINTETICO DI EFFICIENZA

- Efficienza Amiat e aspetti strategici connessi

4 - LA COMUNICAZIONE

- Il contributo della Comunicazione all'efficienza Amiat
- La Comunicazione al pezzo (giudizi e operatività)

5 - CLUSTER

6 - SINTESI

ALLEGATO – IL BENCHMARK AMBIENTALE DI TORINO

- Il benchmark di Torino - L'ambiente nelle grandi città italiane
- L'indice di vocazione ambientale integrata

OBIETTIVI E METODI

OBIETTIVI

La proposta si basa sulla costruzione di un **progetto integrato** che risponda alle esigenze di una customer satisfaction con una particolare attenzione sullo specifico **dell'Area della Comunicazione Esterna**.

L'intento è quello di *verificare le direzioni di cambiamento del paradigma costruito nelle indagini precedenti in merito a umori e sensibilità ambientali connesse in misura significativa anche alle politiche di "relazione" promosse dall'azienda nei loro confronti.*

I punti portanti sono:

- 1. Centralità dell'indagine sulle specificità del settore Comunicazione con particolare riferimento a:
 - a. Approfondimento comunicazione Porta a Porta
 - b. Approfondimento su livelli di soddisfazione riferiti al servizio call center
 - c. Verifica sui contenuti della comunicazione istituzionale

- 2. Riconduzione della nuova indagine alle azioni precedenti ("**Primo: il Cliente**" del 2008 e "**Da Utente a Cittadino**" del 2006).

E' offerta inoltre l'opportunità metodologica di utilizzare i **profili integrati del cittadino torinese**, costruiti per la prima volta con l'indagine del 2006 con il metodo delle Reti Neurali Artificiali. Questi profili, veri e propri target di mercato di Amiat e del servizio di Comunicazione, non sono stati ulteriormente ricostruiti, bensì investigati nelle trasformazioni intercorse in questi tre anni e nei cambiamenti rilevati nei loro atteggiamenti in riferimento alla sensibilità ambientale e alla relazione con l'Azienda. Il vantaggio competitivo dell'avvio dal livello di conoscenza acquisito, si consolida con la possibilità di poter continuare a lavorare sul Panel di cittadini, sollecitando il campione solo in merito agli aspetti realmente incidenti sulle trasformazioni intervenute. In questo lavoro, l'attenzione è alle **modificazioni dei gruppi (verso quale cambiamento è orientata Torino)** e alle **migrazioni dei cittadini tra gruppi nel tempo**: una *lettura dell'evoluzione e della struttura dinamica dei target di cittadino.*

IL CAMPIONE

INTERVISTA TELEFONICA

IL CAMPIONE DI CITTADINI DI TORINO GIÀ OGGETTO DELLE RILEVAZIONI DAL 2006 AL 2008

STESSI INTERVISTATI PER IL 74,1%

Ben **757** intervistati nelle precedenti indagini hanno accordato nuovamente la loro disponibilità a rispondere al questionario, il **75,0%** dei casi.

Vista la significativa distorsione tra i rispondenti e la rappresentatività attesa, l'opera di effettuazione delle interviste residue è stata molto più complessa degli anni precedenti; si è comunque continuato ad attingere casualmente dalle liste anagrafiche e telefoniche di Torino fino al raggiungimento della rappresentatività statistica per estendere i risultati all'universo della città con minime incidenze dell'errore campionario. Il campione finale è dunque costituito da **1.021** cittadini, rinnovato senza distorsioni per **264** unità. Si mantiene la rappresentatività delle variabili strutturali (età, sesso e circoscrizione) di quelle 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 10 febbraio al 19 marzo 2009 con metodologia C.A.T.I. (Computer Aided Telephone Interview) direttamente dal Call Center di Microcosmos

Sesso	Quartiere	Fascia di età dell'intervistato					Tot.	Fascia di età dell'intervistato					Tot.
		18-29	30-39	40-54	55-64	65-80		18-29	30-39	40-54	55-64	65-80	
Maschio	1. Centro-Crocetta	6	9	12	7	8	42	0,6%	0,9%	1,2%	0,7%	0,8%	4,1%
	2. Mirafiori Nord-Santa Rita	7	11	15	9	14	56	0,7%	1,1%	1,5%	0,9%	1,4%	5,5%
	3. San Paolo - Cenisia - Pozzo Strada	10	16	19	11	14	70	1,0%	1,6%	1,9%	1,1%	1,4%	6,9%
	4. Parella - San Donato	8	11	14	8	10	51	0,8%	1,1%	1,4%	0,8%	1,0%	5,0%
	5. Le Vallette - B.ta Vittoria - Lucento - Mad. Campagna	10	14	18	10	14	66	1,0%	1,4%	1,8%	1,0%	1,4%	6,5%
	6. Lanzo - Falchera - Barca - Regio Parco - Barriera Milano	9	12	15	9	12	57	0,9%	1,2%	1,5%	0,9%	1,2%	5,6%
	7. Vanchiglia - Aurora - Madonna del Pilone	7	11	13	8	11	50	0,7%	1,1%	1,3%	0,8%	1,1%	4,9%
	8. S.Salvario - Cavoretto - Borgo Po	4	7	9	5	6	31	0,4%	0,7%	0,9%	0,5%	0,6%	3,0%
	9. Millefonti - Lingotto	6	8	11	7	9	41	0,6%	0,8%	1,1%	0,7%	0,9%	4,0%
	10. Mirafiori Sud	4	5	6	4	5	24	0,4%	0,5%	0,6%	0,4%	0,5%	2,4%
	Totale	71	104	132	78	103	488	7,0%	10,2%	12,9%	7,6%	10,1%	47,8%
Femm.	1. Centro-Crocetta	6	9	13	10	14	52	0,6%	0,9%	1,3%	1,0%	1,4%	5,1%
	2. Mirafiori Nord-Santa Rita	7	11	15	10	18	61	0,7%	1,1%	1,5%	1,0%	1,8%	6,0%
	3. San Paolo - Cenisia - Pozzo Strada	10	15	22	13	19	79	1,0%	1,5%	2,2%	1,3%	1,9%	7,7%
	4. Parella - San Donato	7	11	15	9	13	55	0,7%	1,1%	1,5%	0,9%	1,3%	5,4%
	5. Le Vallette - B.ta Vittoria - Lucento - Mad. Campagna	10	13	18	11	18	70	1,0%	1,3%	1,8%	1,1%	1,8%	6,9%
	6. Lanzo - Falchera - Barca - Regio Parco - Barriera Milano	9	11	15	10	15	60	0,9%	1,1%	1,5%	1,0%	1,5%	5,9%
	7. Vanchiglia - Aurora - Madonna del Pilone	7	10	14	9	12	52	0,7%	1,0%	1,4%	0,9%	1,2%	5,1%
	8. S.Salvario - Cavoretto - Borgo Po	5	6	9	5	8	33	0,5%	0,6%	0,9%	0,5%	0,8%	3,2%
	9. Millefonti - Lingotto	7	7	11	9	12	46	0,7%	0,7%	1,1%	0,9%	1,2%	4,5%
	10. Mirafiori Sud	3	4	6	6	6	25	0,3%	0,4%	0,6%	0,6%	0,6%	2,4%
	Totale	71	97	138	92	135	533	7,0%	9,5%	13,5%	9,0%	13,2%	52,2%

NOTE PER L'ANALISI DEI DATI

- Il questionario attinge in parte dalle Customer precedenti, recuperando quegli assi di lavoro che si erano rilevati molto significativi all'analisi ma in gran parte si presenta originale per rispondere ad una mirata attenzione verso la Comunicazione Esterna
- Per tutto il questionario, si è mantenuto la codifica delle opzioni di risposta espressa su una scala quantitativa (voto da 1 a 10) perché utile per le valutazioni statistiche opportune mentre è stato adottato il sistema di conversione dei dati in scala qualitativa (Molto, Abbastanza, Poco e Per Niente) sulla quale erano incentrati i quesiti delle Customer degli anni precedenti, espresso in tabella:

Voto da 1 a 10	Scala di giudizio	Voto da 1 a 4
1-2	Per nulla	4
3-4-5	Poco	3
6-7-8	Abbastanza	2
9-10	Molto	1

Attenzione: Il voto "5" in scala da 0 a 10 non è **Insufficienza** ma assume il significato della **Medietà** dei giudizi (oltre questo è **SUFFICIENZA**)

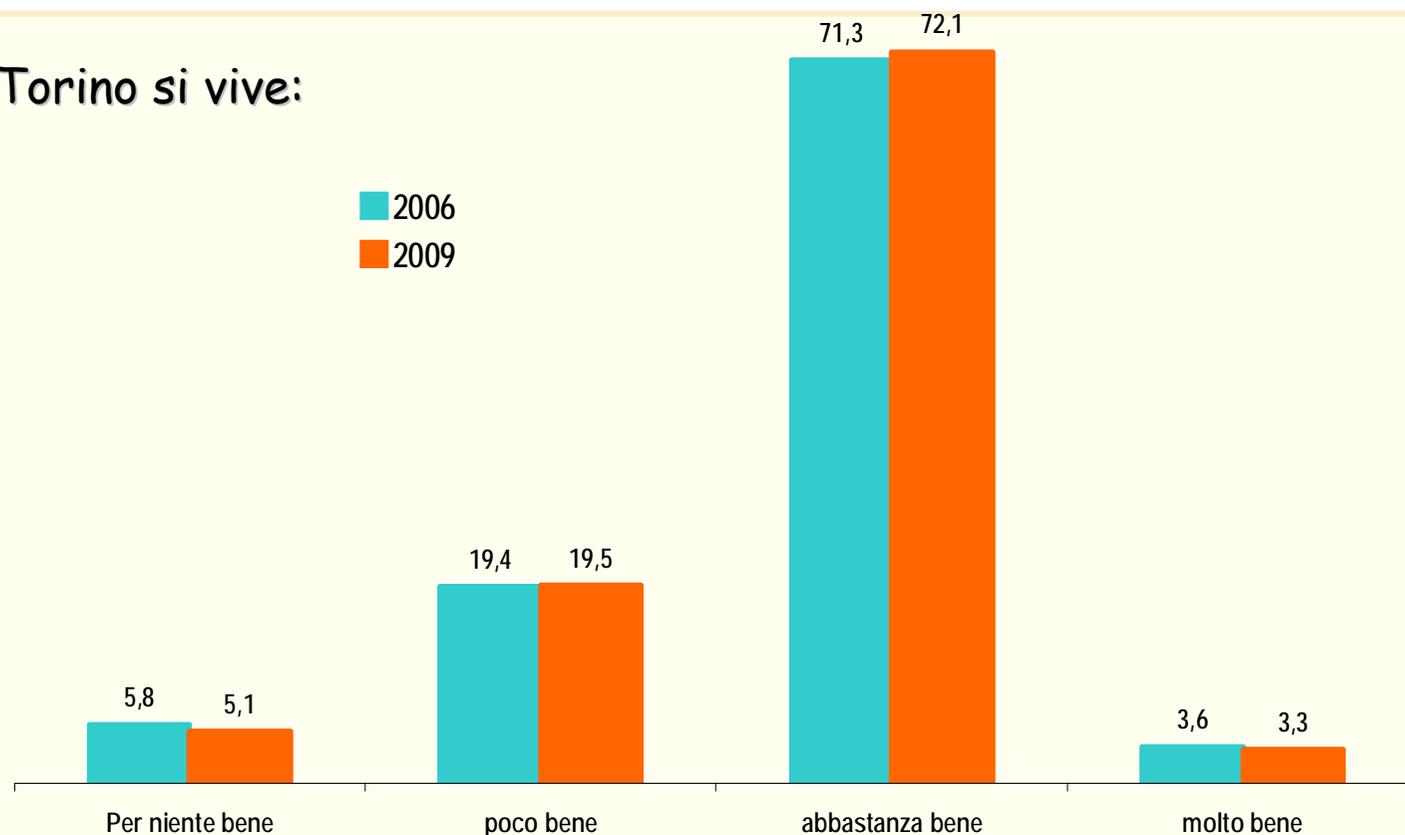
- Questi elementi di giudizio sono integrati dalla **percentuale di Soddisfazione**, che esprimono coloro che hanno concentrato la loro valutazione dei servizi tra il "Molto" e l'"Abbastanza" soddisfatti.

Anche in questa rilevazione, la percentuale di Missing (non rispondenti, indecisi, non conoscenti l'aspetto) non ha mai superato il **7%** dei casi contro medie del **30%** riscontrate fino al 2006

GRAN TORINO

TRASFORMAZIONI DI UNA CAPITALE

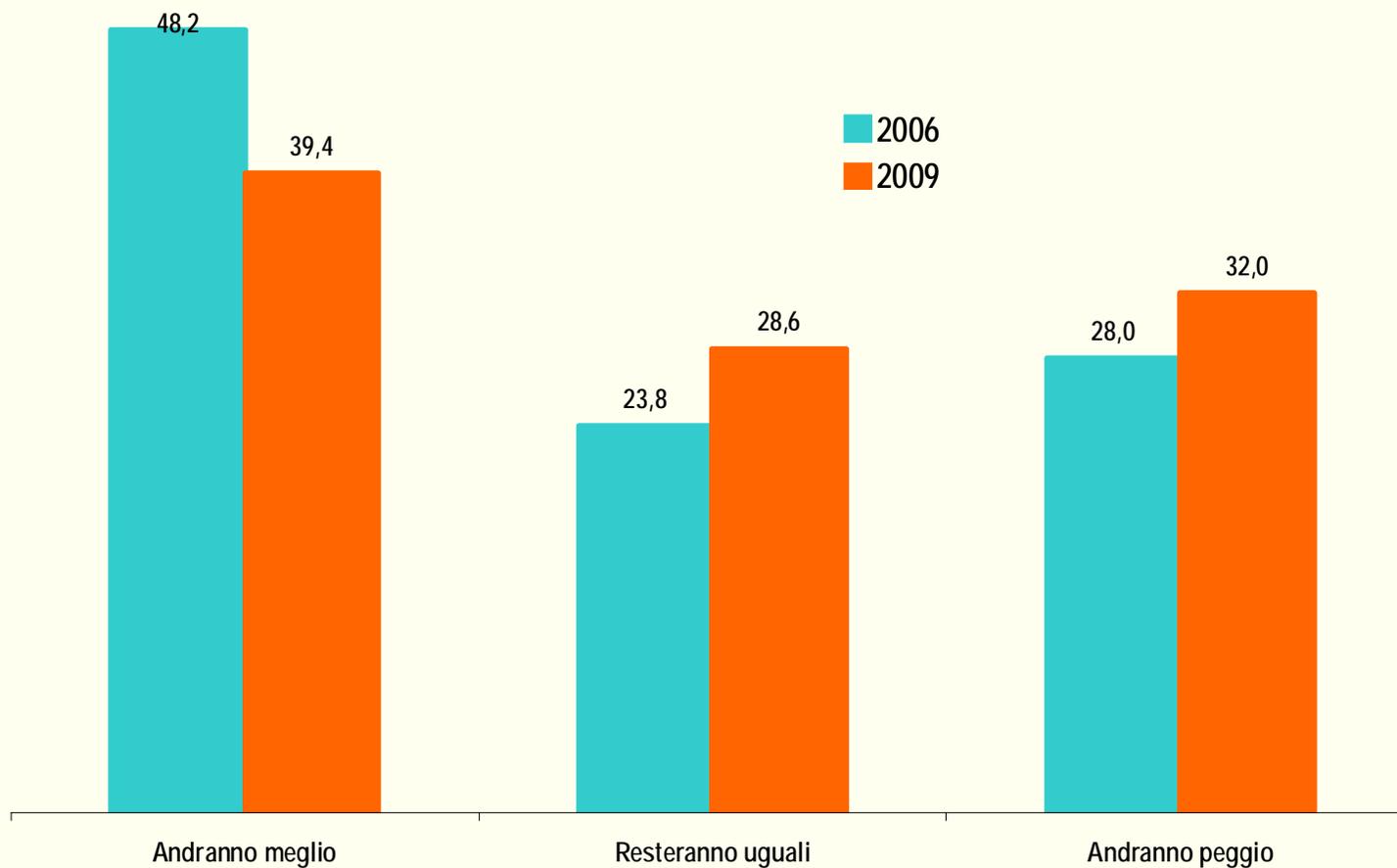
A. Lei trova che a Torino si vive:



In una città in cui si continua a vivere bene (A), la prospettiva volge comunque verso una preoccupante depressione (B). Si era rilevato (2006) che l'ottimismo torinese era in larga misura affidato a quanti versavano in condizioni migliori e ad una città che sostanzialmente si percepiva saldamente in piedi. Già allora i segmenti più fragili vacillavano e contribuivano a contenere gli entusiasmi che annunciavano tempi sereni per molti e a lungo nel tempo. Il cambiamento inatteso della situazione economica ha sorpreso l'intera città ma i primi a crollare sono stati proprio quelli già incerti in precedenza.

TRASFORMAZIONI DI UNA CAPITALE

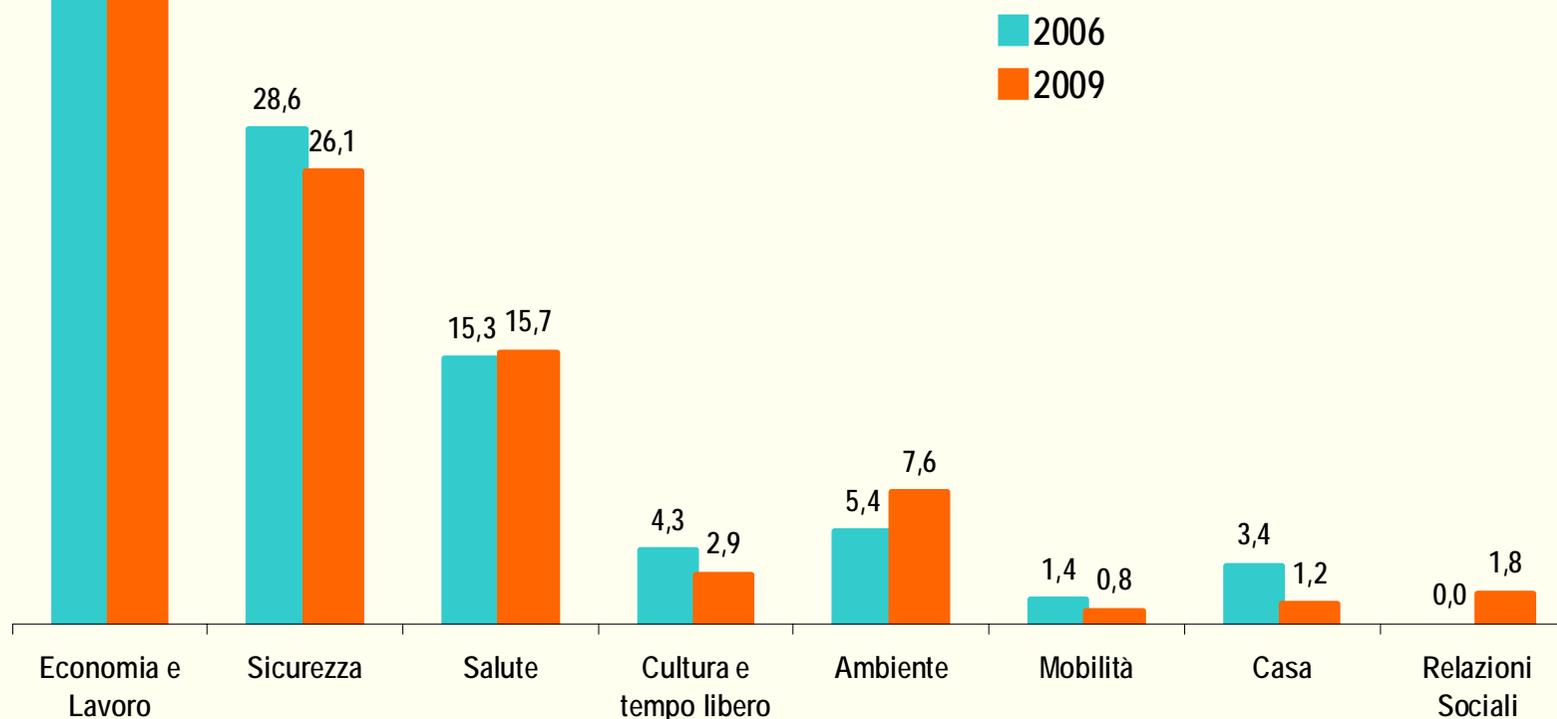
B. Parlando di Torino, secondo lei in futuro le cose:



TRASFORMAZIONI DI UNA CAPITALE

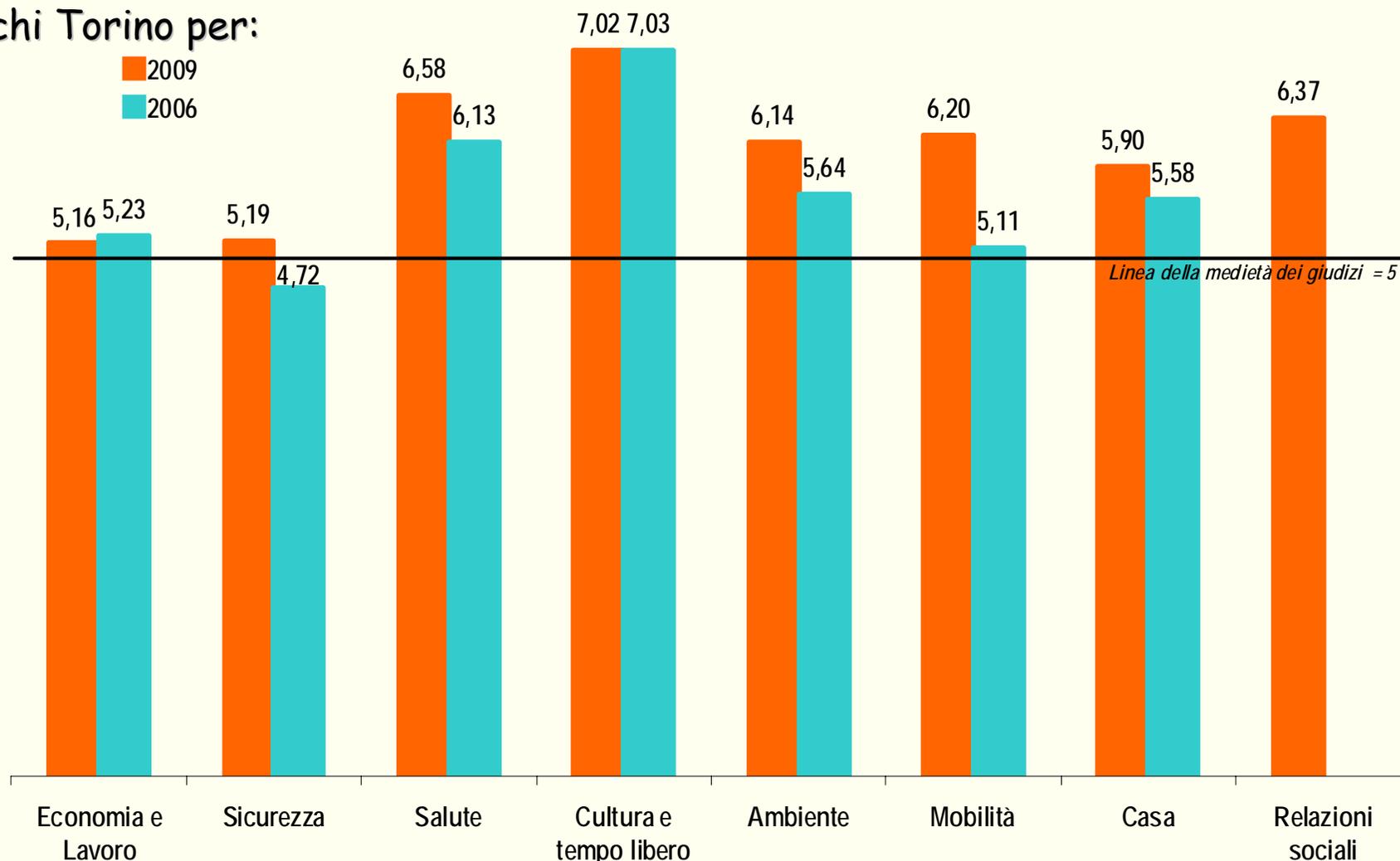
C. Per lei, quali di questi aspetti è più importante per la vita della città?

Per poco meno della metà della popolazione risalta l'incremento dell'importanza che si attribuisce al lavoro e all'occupazione, la salute diventa un "bene rifugio" da tutelare sempre più prezioso, soprattutto nel momento in cui si percepisce più forte l'incertezza; in questo quadro risalta l'attenzione che si attribuisce all'ambiente come bene comune ed indivisibile in una rivalutazione dei beni immateriali, tra i quali affiorano le relazioni sociali.



TRASFORMAZIONI DI UNA CAPITALE

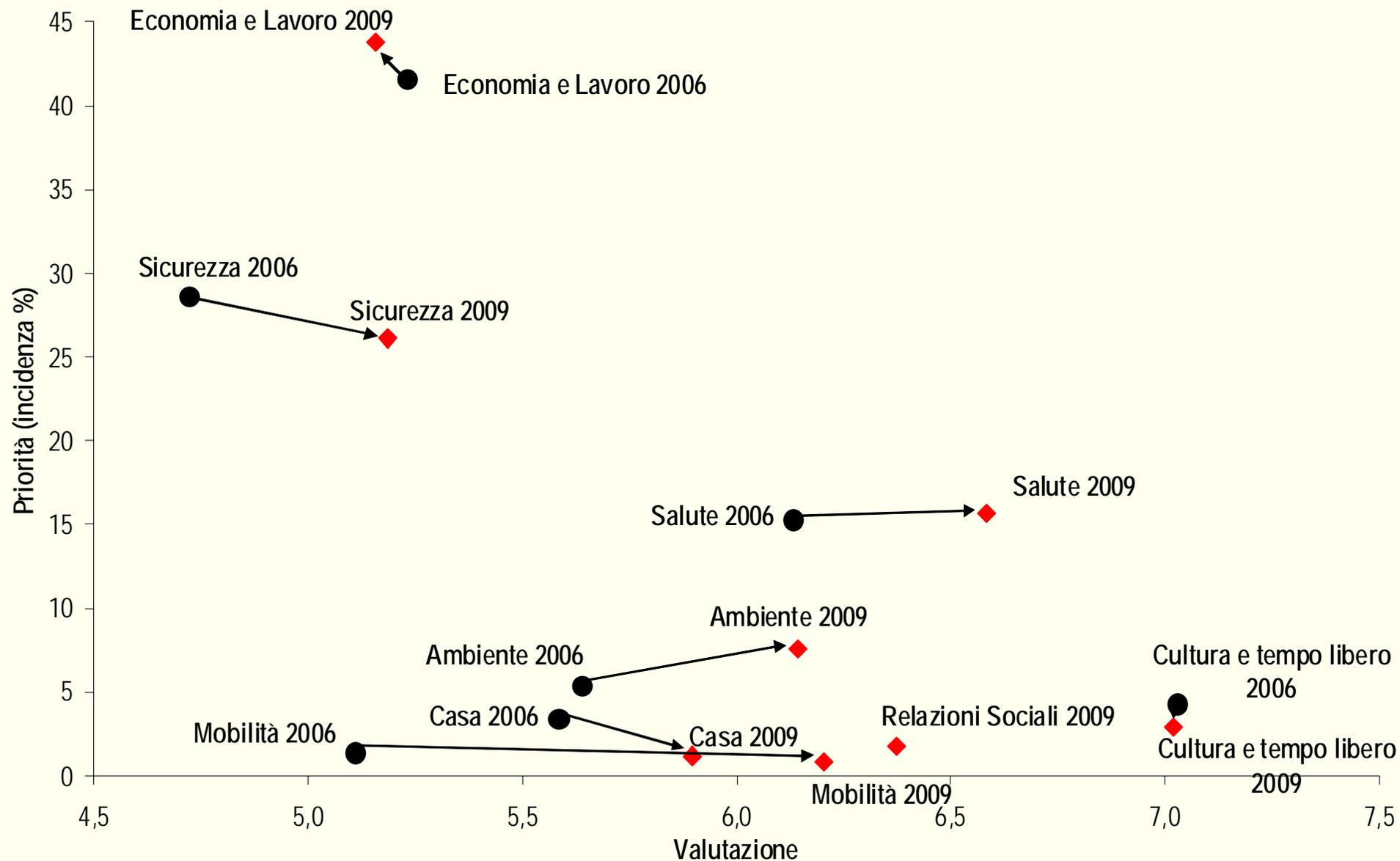
D. Giudichi Torino per:



I giudizi evidenziano una città che migliora sotto ogni profilo salvo che per economia e lavoro. Si afferma anche con grande rilevanza la componente delle relazioni sociali. Difficile ammettere che la città regredisce ma lo scollamento ci riporta a quanto già detto circa il contributo offerto in direzione negativa dal segmento più debole di cittadini.

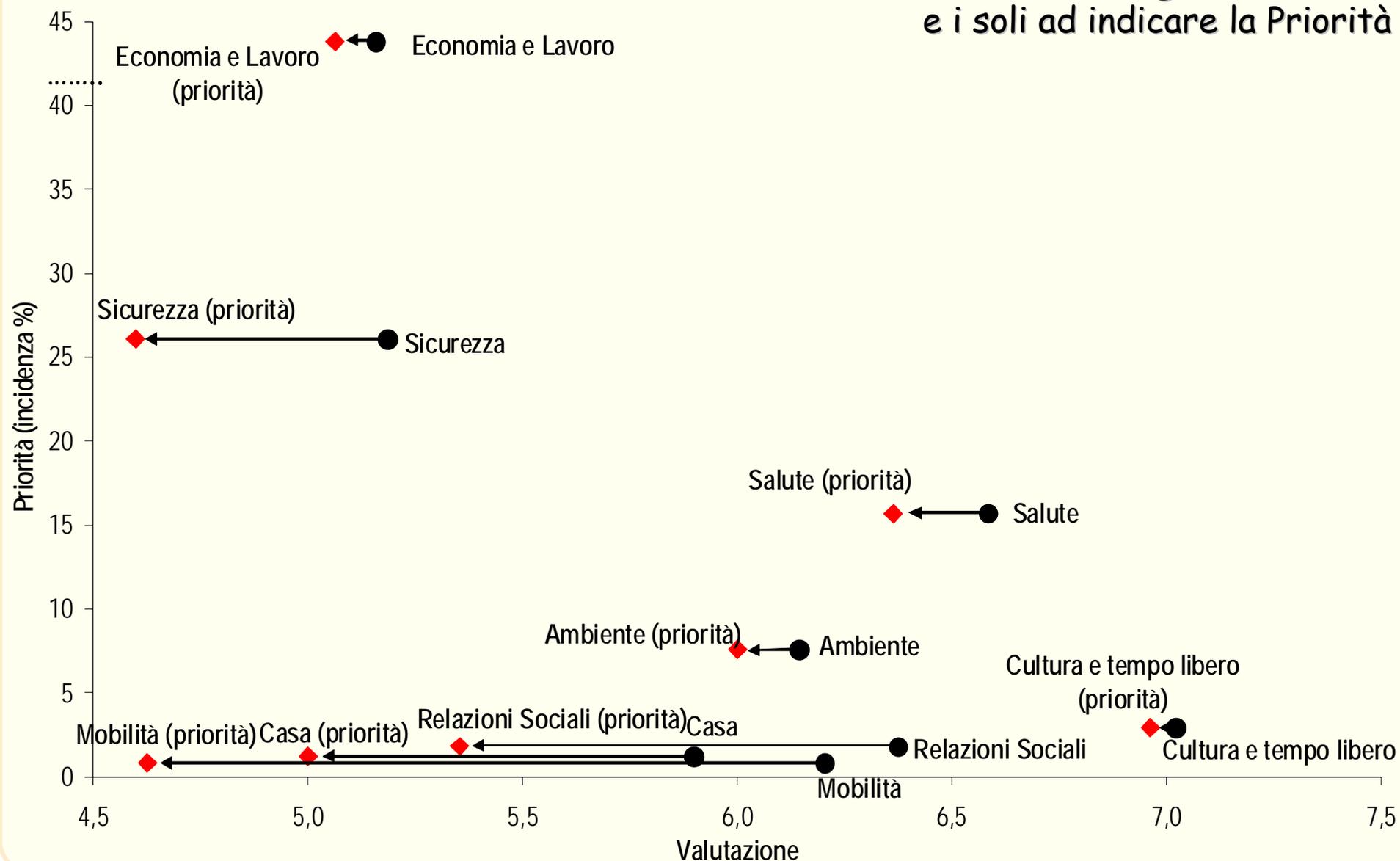
TRASFORMAZIONI DI UNA CAPITALE

Priorità e valutazione: un confronto dinamico tra il 2006 e 2009



TRASFORMAZIONI DI UNA CAPITALE

Priorità e valutazione: un confronto incrociato 2009 fra tutti gli intervistati e i soli ad indicare la Priorità



TRASFORMAZIONI DI UNA CAPITALE

Questa raffigurazione denota più che gli elevati livelli di preoccupazione la **presenza di segmenti, in alcuni caso decisamente consistenti, che esprimono elevati livelli di preoccupazione ed ansietà**. La **diffusa visione depressiva** che si è posta come scenario alla presente indagine sembra da ricondurre piuttosto al pesante contributo di questa parte di cittadini che appare fortemente esposta. Rappresentano la faglia che si allontana e che fa tremare l'intera città.

Più che al crollo dei giudizi nella parte bassa dello scatter (mobilità, relazioni sociali e casa) che evidenziano l'intensità del problema ma non risaltano la loro diffusione (elevate priorità ma relativamente poca la popolazione interessata), **l'attenzione va posta** nella parte alta del quadrante, dove troviamo al vertice **economia e lavoro e poco sotto la sicurezza**.

Come si vede **le preoccupazioni riferite all'economia spostano seppur di poco, il giudizio della metà della popolazione** che mantiene nervi saldi anche in una congiuntura molto difficile; ma come in un sistema di vasi comunicanti, a riprova che qualcosa sta cambiando, **le preoccupazioni si spostano sull'asse della sicurezza** dove riaffiorano forti timori e preoccupazione crescente. Adesso appare chiaro che stanno affiorando due Torino, una che continua a percepire la tendenza a migliorarsi anche come comunità, l'altra che non ci si riconosce più e si sente alla deriva. Nel tempo avevamo rilevato come la città avesse offerto ampia prova di grande tolleranza e capacità di saper convivere con le proprie tensioni, adesso qualcosa cambia e non sono segnali positivi.

Lo scatter mostra come in **tutti gli ambiti ci siano segmenti di popolazione in difficoltà, sono quelli che contribuiscono a spalmare quel senso di negatività che attraversa ogni settore della sfera di vita; non sono tutti ma molti**. Ogni segnalazione di priorità segue (o consegue) da elevati livelli di preoccupazione per un andamento percepito peggiore in riferimento ad essa.

Questo **andamento negativo** si riscontra **anche in riferimento alla casa** per la quale avevamo stimato la città di Torino esemplare, soprattutto per la grande mobilità del mercato immobiliare che, in ultimo, offriva eccellenti garanzie ai residenti.

TRASFORMAZIONI DI UNA CAPITALE

La ricostruzione di un indice di Qualità della Vita a Torino

La qualità della vita è un concetto complesso che può assumere infiniti riferimenti nella costruzione del proprio modello. Nella presente occasione ci preme definire un indice che pur esperimento un concetto che abbia fondamenti e validità generali sia in qualche modo riconducibile ai temi del presente lavoro.

Percentuale di spiegazione della varianza delle Componenti principali

Comp.	Autovalori iniziali	% di varianza	% cumulata
1	3,5	43,2	43,2
2	0,9	11,2	54,4
3	0,8	10,6	65,0
4	0,6	8,0	73,0
5	0,6	7,5	80,5
6	0,6	7,0	87,5
7	0,5	6,4	94,0
8	0,5	6,0	100,0

Indice di Correlazione delle componenti con gli aspetti della Qualità della Vita torinese

	Componente			
	1	2	3	4
D. Giudichi Torino per Economia e Lavoro	0,62	-0,60	0,06	0,23
D. Giudichi Torino per Sicurezza	0,68	-0,48	0,03	-0,01
D. Giudichi Torino per Salute e Sociale	0,73	0,11	-0,25	0,17
D. Giudichi Torino per Cultura e tempo libero	0,61	0,21	-0,61	0,08
D. Giudichi Torino per Ambiente	0,68	0,12	-0,05	-0,59
D. Giudichi Torino per Mobilità	0,68	-0,03	0,27	-0,29
D. Giudichi Torino per Casa	0,56	0,37	0,58	0,20
D. Giudichi Torino per Relazioni sociali	0,68	0,32	0,04	0,28
Segno del fattore (correlazione con la QV)	PIU'	MENO	PIU'	MENO

Il metodo con cui è stata costruita la qualità della vita a Torino è quello dell'analisi fattoriale eseguita tramite le componenti principali. La "qualità della vita" prende origine dalle valutazioni degli 8 singoli aspetti della realtà cittadina indicati dal campione espressi tramite i giudizi. E' un indice che opera in prima istanza, in un ambito generalizzato, indistinto, all'interno del quale si individua una componente connessa con tutte le variabili introdotte. A questa se ne sono aggiunte altre 3, più specifiche, fino ad una spiegazione complessiva del **73%** della varianza totale, ovvero del potenziale di qualità che complessivamente gli 8 aspetti possiedono, oltre il più diretto giudizio di sintesi chiesto nella prima domanda del questionario (*A. Secondo lei a Torino si vive?*).

Il **primo** fattore che entra a spiegare la "qualità della vita" è comune al 43% della popolazione torinese per la quale si rileva un andamento concorde e coerente con tutti gli aspetti esaminati.

Il **secondo** fattore (11,2%) risalta gli aspetti dell'economia/lavoro e della sicurezza; si rileva una fetta di popolazione significativa che, al di fuori delle generalizzazioni della prima componente, contrappone la percezione della gravità della crisi e di un'accresciuta insicurezza, a buoni giudizi sulla situazione delle politiche della casa e delle relazioni sociali a Torino. Questi due ultimi aspetti rappresentano una valida ancora per affrontare gli effetti delle tempeste economiche contingenti.

Esiste una **terza** componente, capace di spiegare un ulteriore 10,6% della variabilità della qualità della vita, che distingue al proprio interno le performance torinesi tra cultura/tempo libero e le politiche della casa, in una contrapposizione tra aspetti "accessori" e "necessari" della vita, con questi ultimi preponderanti nella determinazione della connessione con l'indice finale.

La **quarta** e ultima componente (8%), risalta marcati giudizi critici nei confronti dell'ambiente accompagnati da altrettante valutazioni negative nei confronti della mobilità.

TRASFORMAZIONI DI UNA CAPITALE

L'indice ci serve per stimare il contributo che attraverso il proprio lavoro Amiat offre alla qualità della vita percepita nella città di Torino. Si è preferito in questa occasione assumere aspetti specifici riferiti alla mission di Amiat in quanto più utili a sostenere scelte di programmazione.

Spiegazione della varianza della qualità della vita con i servizi Amiat - modello di regressione lineare con procedura stepwise di avanzamento [1]

Modello	Variabili	R-quadro
1	T. Esprima un giudizio sul livello di pulizia di - Strade	0,150
2	R. In generale, qual è il suo giudizio sulla raccolta di rifiuti	0,170
3	V. Come valuta l'efficacia della comunicazione Amiat con gli utenti	0,175

Il fattore maggiormente incidente si rivela la pulizia delle strade, che da sola offre un contributo alla qualità della vita del 15%. A questo segue il servizio di raccolta di rifiuti. Per avere un'idea riflessa del valore, basterebbe immaginarsi una città sporca e sommersa dai rifiuti.

In terza battuta, al di fuori della percezione diretta di ogni cittadino, il modello stima incidente, pur in una misura decisamente modesta, il contributo derivante dall'efficacia della comunicazione. Il motivo per cui compare nel quadro di sintesi è perché offre caratteri di assoluta originalità non riconducibili ad alcuno degli altri fattori presenti, i più tradizionali servizi Amiat.

In altre parole questo significa che attualmente la performance aziendale contribuisce per un sesto a determinare il livello del benessere globale percepito dai cittadini torinesi. In realtà, come appare a questo punto evidente, ciò non significa che se il servizio venisse interrotto si avrebbero disagi sulla valutazione della qualità della vita pari al 17,5% del giudizio, è probabile che i disagi sarebbero molti di più. Se avessimo cercato di calcolare questi aspetti, non avremmo stimato l'incidenza sulla qualità percepita, quanto piuttosto un dato oggettivo. Quello che invece ci restituisce questa indagine è appunto da ricercarsi nello spazio che più si addice all'incerta definizione di qualità della vita, ovvero un ambito dove quello che conta è il livello di benessere percepito (e non reale) del quale se ne conoscono più gli effetti che le cause, un luogo dove si sta bene senza saperne offrire con esattezza una spiegazione "ragionevole".

[1] La "spiegazione" è una tecnica statistica che consente di qualificare la capacità delle diverse variabili in esame di condizionare la variabilità totale del fattore che si sta analizzando e che tutte insieme contribuiscono a modificare.

TRASFORMAZIONI DI UNA CAPITALE

Le azioni di Amiat hanno un'incidenza finale assolutamente rilevante che si trasforma anche in livelli di consenso (indiretto, ma reale). **Il successo dell'azione di governo a livello locale passa anche, ed in misura tutt'altro che irrilevante, dalla capacità di gestire bene un servizio che i cittadini non hanno alcuna difficoltà a percepire come di rilevanza assoluta.**

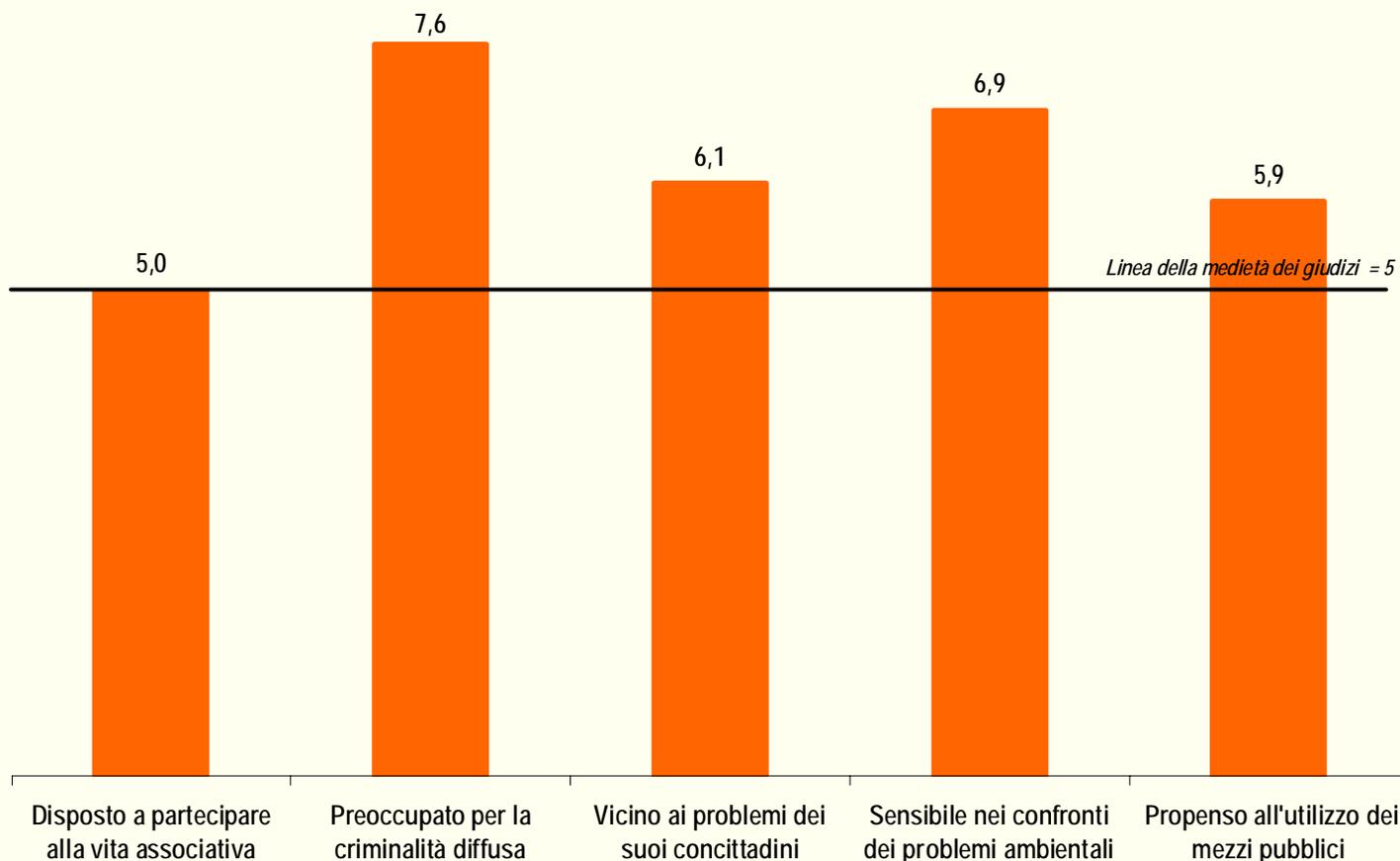
In un momento in cui si sono indeboliti le tradizionali cinghie di trasmissione tra enti locali e comunità, il "Buongoverno" torna a concentrarsi sul piano del rispondere con servizi ben gestiti soprattutto se tanto rilevanti.

Mantenere il (massimo) controllo su aziende che esprimono livelli di eccellenza in settori strategici per la comunità assegna ai comuni una grande responsabilità ma allo stesso tempo una enorme risorsa potenziale. **Il Buongoverno si esprime (e viene anche percepito) attraverso la capacità che si ha di far funzionare al meglio queste aziende;** ogni concessione che venisse fatta alla ragion di stato della politica, se non sostiene l'efficienza ed il consolidamento delle aziende, verrebbe pagata in termini di calo dei consensi.

TRASFORMAZIONI DI UNA CAPITALE

E. Rispetto a due anni fa, in che misura lei si sente più:

La direzione del cambiamento in questo caso è affidata alla percezione diretta degli intervistati ed al loro giudizio. Lo stato di preoccupazione per la sicurezza sale e nel 39% dei casi raggiunge livelli massimi (molto preoccupato); le persone indenni da questa minaccia sono praticamente ridotte a zero. Come si vede, nel caso della criminalità, il giudizio riferito alla sicurezza in città migliora mentre i livelli percepiti calano. E' il riflesso di un sentimento di insicurezza che cresce "dentro", nonostante che "là fuori" la situazione migliori. Si ha la sensazione di una città che diventa più "buona", che cerca di imparare ad ascoltarsi di più, dove la gente si cerca, si riconosce e si avvicina; l'ambiente si avvia a diventare la casa comune e in sei casi su dieci ci si dichiara più sensibili ai suoi problemi. La controprova ce la fornisce l'accresciuta propensione anche nei confronti dell'uso dei mezzi pubblici, in una città che storicamente fatica a separarsi dall'utilizzo del mezzo privato.



In una città che "sente" crescere il sentimento di vicinanza nei confronti dell'ambiente (60%), il segmento che resiste rappresenta la parte più informata, più scolarizzata, professionalmente e socialmente meglio posizionata; in una parola, il segmento meno emotivo in quanto dotato di maggiori strumenti critici e più autonomo nei giudizi.

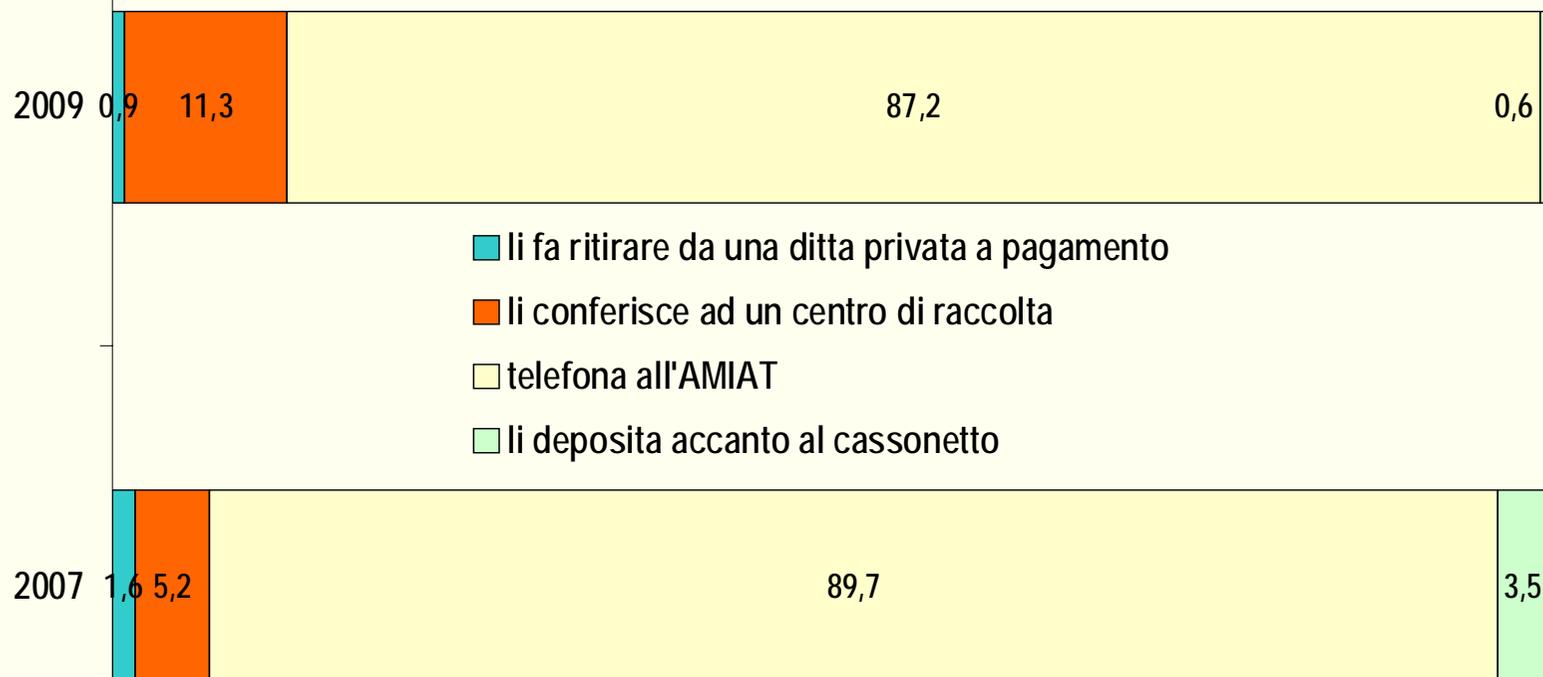
*In sostanza la sensibilità ambientale che la gente sente crescere dentro ed attorno a sé appare il cascame di un **cambiamento sentimentale, più emotivo che razionale**, qualcosa che consegue all'esposizione di fattori influenti ma non radicati; si tratta di una **sensibilità più apparente che reale**, qualcosa che parrebbe esposta a bruschi cambiamenti di direzione, sopraffatta da altre preoccupazioni, altre priorità, che così come l'hanno fatta salire potrebbero farla retrocedere.*

In ogni caso anche l'informazione cresce e nel corso degli ultimi due anni la quota di quanti conoscono il protocollo di Kyoto passa dal 62% al 78%.

Una rondine non fa primavera

TRASFORMAZIONI DI UNA CAPITALE

Q. Per eliminare i rifiuti ingombranti lei:

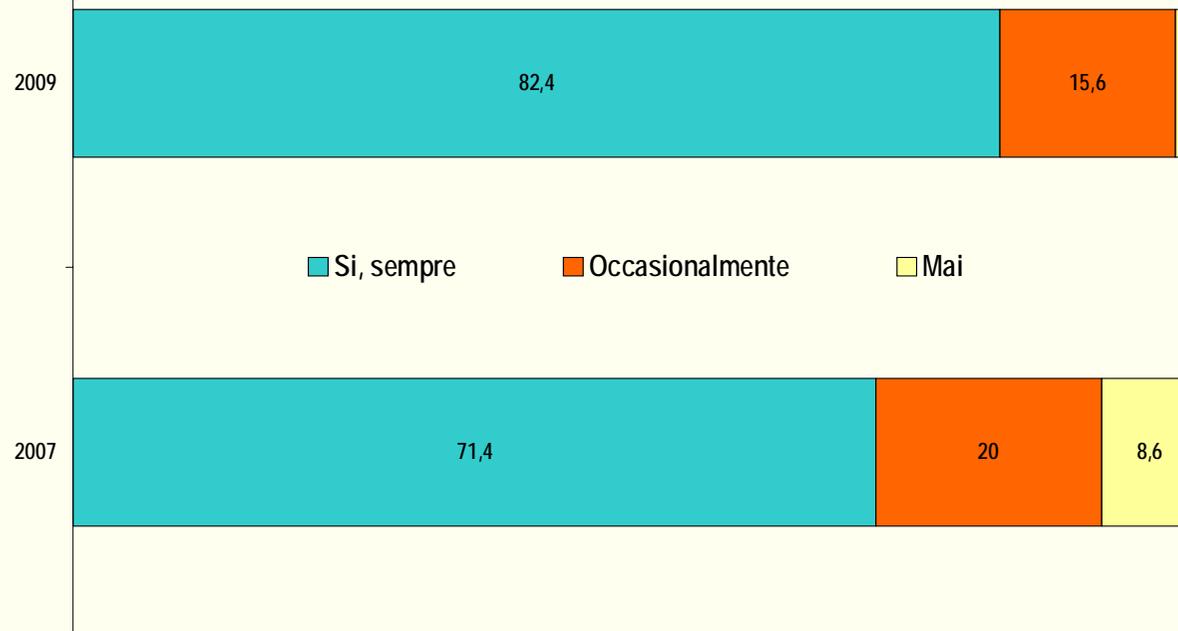


Al di là della labilità del sentimento, i torinesi, la loro sensibilità crescente, tendono effettivamente a trasferirla anche sul piano della pratica. **La quota di quanti in autonomia conferiscono i propri rifiuti ingombranti agli ecocentri, cresce**, contribuendo ad tracciare un profilo della città tra i più virtuosi d'Italia; parimenti, la quota di quanti dichiarano un maggior impegno nell'effettuare la raccolta differenziata, non è solo un fatto percettivo, ma si accompagna effettivamente ad una raccolta in crescita di oltre due punti percentuali all'anno.

TRASFORMAZIONI DI UNA CAPITALE

P. In famiglia praticate la raccolta differenziata, cioè separate abitualmente i rifiuti prodotti?

Interessante è rilevare come a poco a poco si stanno rimuovendo anche le ultime, più ostinate resistenze nei confronti delle buone pratiche nella raccolta di rifiuti domestici, con il segmento di quanti si rifiutano di differenziare che passa dall'8,6% al 2%. A questo punto, in una città che esprime la virtù massima dell'intero Paese nel differenziare rifiuti, è interessante cercare di individuare **chi ancora resiste alla spinta verso le buone abitudini**; ciò equivale a caratterizzare la popolazione bersaglio di un'azione orientata specificamente verso di loro e finalizzata a convertirli alle buone pratiche.



Si tratta di un segmento socialmente non marginalizzato ma tendenzialmente fragile, composto da classi centrali di età, poco scolarizzato, propenso ad effettuare acquisti a rate, molte le casalinghe ma sensibile anche il contributo degli studenti. La quota decisamente maggiore risiede nei quartieri Centro e Crocetta, offrendo l'idea di un gruppo più fragile all'interno di uno dei distretti migliori della città.

TRASFORMAZIONI DI UNA CAPITALE

Stima del segmento di negligenti della raccolta differenziata per quartiere

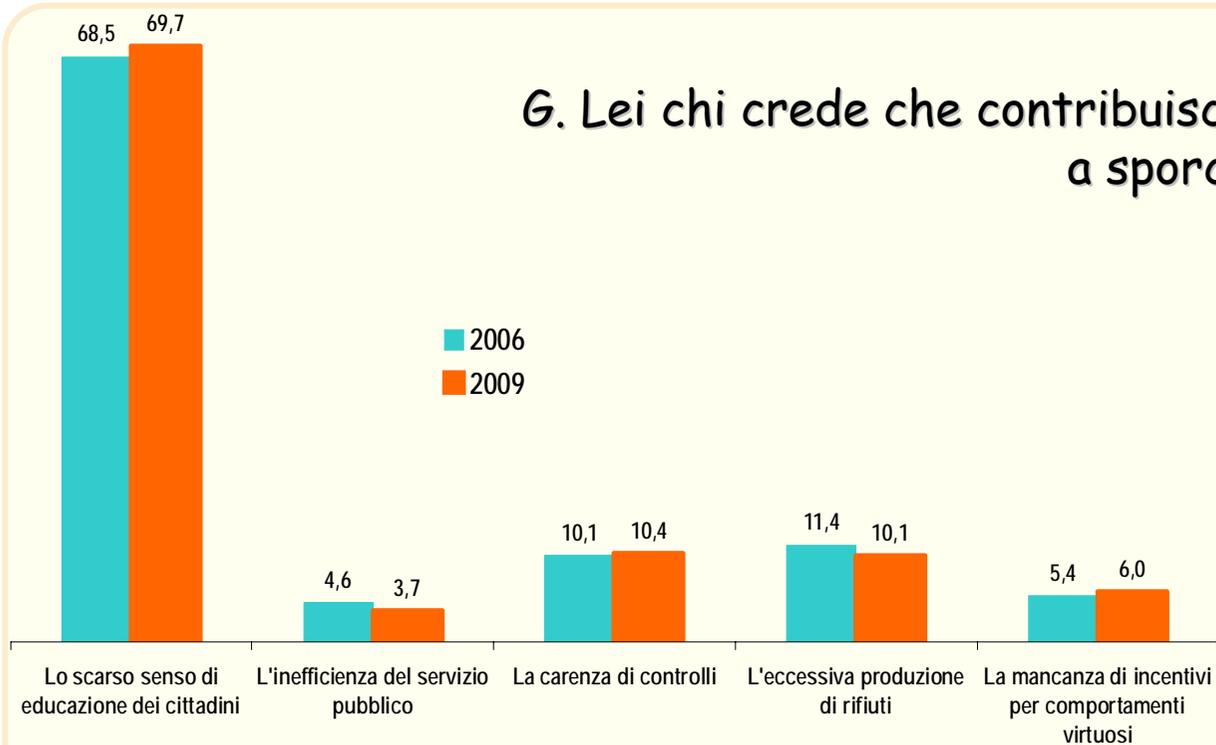
	Segmento di negligenti	Occasionalmente (%)	Mai (%)
Centro	19.187	46,5	
S.Salvario	5.964	11,8	3,9
Crocetta	15.066	41,9	
San Paolo	3.065	5,7	2,9
Cenisia - Cit Turin	7.590	16,7	2,1
San Donato	9.098	16,3	2
Aurora	16.851	35,1	5,4
Vanchiglia	13.734	31,9	10,6
Nizza - Millefonti	6.011	20	
Lingotto	15.416	27,7	3,1
Santa Rita	3.874	3,3	3,3
Mirafiori Nord	2.842	3,2	3,2
Pozzo Strada	9.267	15,8	
Parella	1.942	4	
Le Vallette - Lucento	1.744	4,1	
Lanzo - Mad. Campagna	3.185	7,7	
B.ta Vittoria	4.452	10,8	
Barriera Milano	7.309	12,5	2,1
Falchera - Villaretto	0		
Barca - Regio Parco	849	2,9	
Madonna del Pilone	0		
Cavoretto - Borgo Po	0		
Mirafiori Sud	11.208	30,8	
Totale	158.923	15,6	1,9

La tabella riporta nella colonna a sinistra, la stima della quantità di popolazione che fatica a mettere in pratica comportamenti adeguati nella raccolta differenziata; nella seconda e nella terza le rispettive quote di popolazione calcolate sul quartiere di riferimento. [2]

[2] La popolazione su cui si basa la stima è quella aggiornata al 31 dicembre 2007 pari a 908.129 cittadini

TRASFORMAZIONI DI UNA CAPITALE

G. Lei chi crede che contribuisca maggiormente a sporcare la città tra:

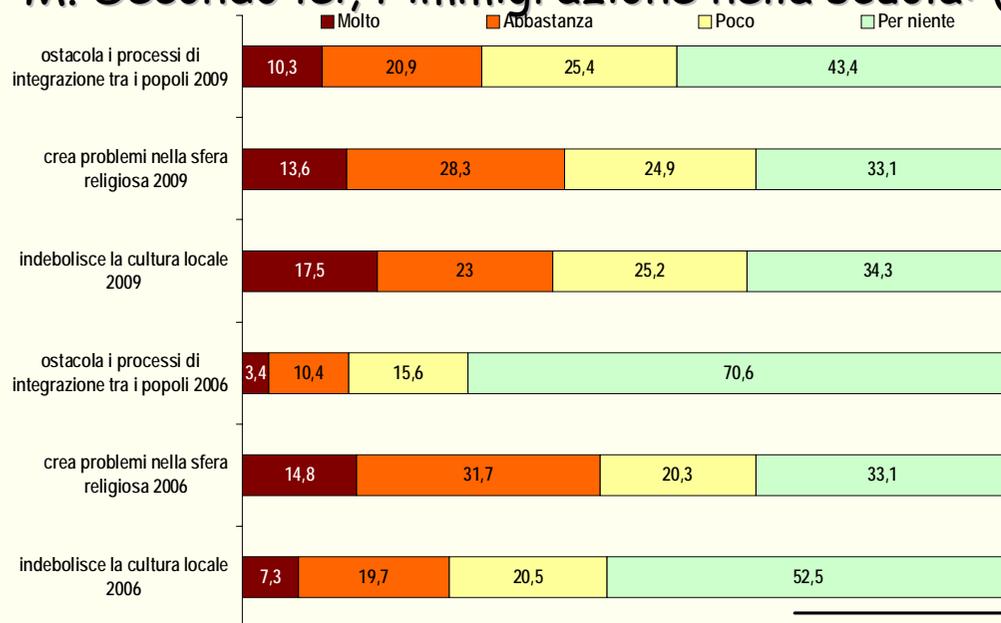


F. Lei ha mai sentito parlare del Protocollo di Kyoto?



TRASFORMAZIONI DI UNA CAPITALE

M. Secondo lei, l'immigrazione nella scuola: (scala ordinabile)

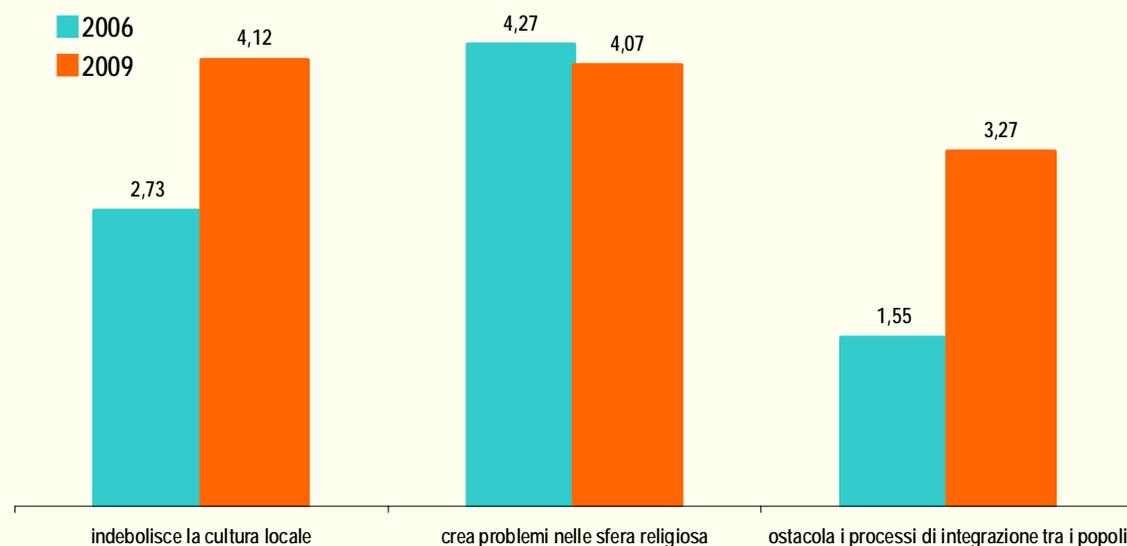


In questo quadro che mette in luce i cambiamenti verso cui la città volge, **un ruolo rilevante lo ricopre il tema dell'integrazione multi-etnica**, che tre anni fa rappresentava l'elemento di maggior rilievo.

La situazione allo stato attuale non sembra affatto migliorata, la presenza di bambini immigrati nella scuola rafforza la tendenza di una **accresciuta minaccia nei confronti della cultura locale**, che si accompagna a **maggiori difficoltà che si incontrano nella gestione dei processi di integrazione**.

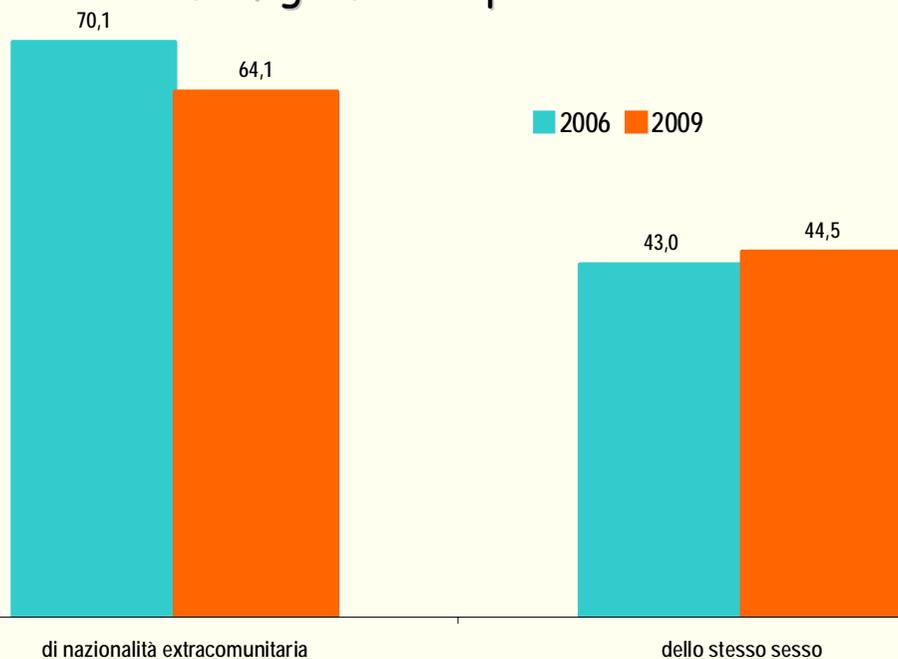
Linea della medietà dei giudizi = 5

M. Secondo lei, l'immigrazione nella scuola: (media in scala da 0 = per niente problemi a 10 = molti problemi)



TRASFORMAZIONI DI UNA CAPITALE

O. Parlando di famiglia, accetterebbe come partner di suo/a figlio/a una persona:

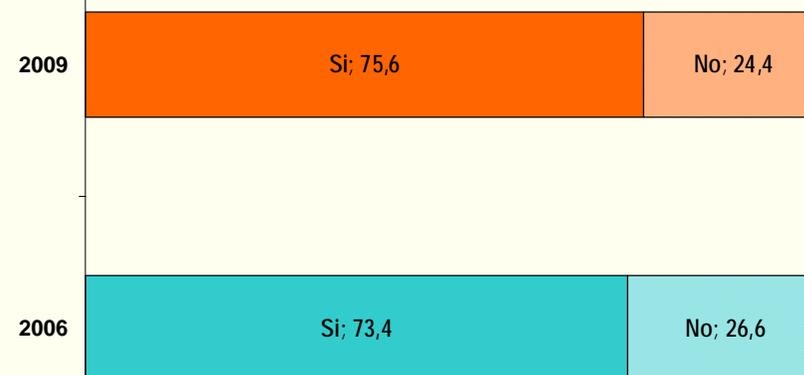


Del resto si registra anche una **maggiore condivisione dell'idea che ad una più consistente presenza di immigrati corrisponda una crescita della criminalità**. Questo tema risalta ancora di più se confrontato con una tendenza contraria orientata verso una maggiore apertura espressa nei confronti dei legami omosessuali verso i quali è evidente il consolidarsi di un atteggiamento di maggior apertura.

Il cambiamento è decisamente marcato, **la quota dei non preoccupati scende sensibilmente**, mentre si **rafforza il segmento che esprime massimo disagio** di fronte alla forte pressione esercitata dalla sola presenza dei bambini figli di migranti.

L'accento non cade più sulla questione religiosa, ma assume un disagio di carattere più generico e sfuggente che richiama la **minaccia alla cultura locale**, che, nel caso di una città tradizionalmente aperta come da almeno un secolo è Torino, mette in luce aspetti inquietanti che potrebbero fornire un supporto all'affiorare di un sentimento di intolleranza finora non rilevato.

N. Secondo lei, una presenza sempre più numerosa d'immigrati comporta un aumento della criminalità?



INDICE DI SENSIBILITA' AMBIENTALE

E' un indice che ha bisogno di molti fattori per intercettare in misura significativa la sensibilità che in questo caso si presenta ben distribuita su molti aspetti diversi tra loro.

La componente **principale** che dà il maggior contributo a spiegarla comprende elementi di conoscenza di aspetti riferiti ai temi ambientali e di competenza in materia di rifiuti; le priorità ambientali si antepongono (anzi si oppongono) all'urgenza di ridurre i costi. Ad integrare la componente entra la spinta a ricercare nuove abitudini per contenere i consumi oltre la già radicata abitudine a differenziare i rifiuti domestici.

La **seconda** componente si basa sulla contrapposizione classica che contrappone gli ambientalisti puri a quelli più ragionevoli, attribuendo a questi ultimi un atteggiamento benevolo e realista nei confronti della realizzazione dei termovalorizzatori, che loro considerano utili a contenere i pericoli dall'eccessiva produzione dei rifiuti; di contro gli ambientalisti ortodossi sostengono che invece si debba intensificare la raccolta differenziata ed acquisire nuove abitudini per contenere i consumi e la produzione di rifiuti. Naturalmente questi ultimi aborriscono all'idea che per risolvere il problema si possa concepire di portarli all'estero mentre i primi pensano che in ultimo qualunque sistema andrebbe bene purché in un modo o in un altro si risolva la questione.

La **terza** componente è incentrata sulla propensione verso una maggiore sensibilizzazione da parte dei cittadini, si tratta comunque di un atteggiamento ingenuo e poco competente che sottovaluta od ignora del tutto alcuni elementi comunque virtuosi, si tratta di un elemento che caratterizza per risolvere il problema dei rifiuti, si mette in luce la necessità di puntare su una maggiore efficienza di Amiat e sulla necessità di più rigidi controlli; dall'altra si pone l'accento sui comportamenti e le responsabilità del cittadino, in ogni caso è una componente positiva che esprime il modo di pensare del 5% dei cittadini.

Quella che segue evidenzia un gruppo di persone che mette in pratica buoni comportamenti in materia di smaltimento di rifiuti e apprezza la buona abitudine del conferimento dei rifiuti affidata al Porta a Porta.

La **quinta** contrappone le buone pratiche individuali in materia di consumi idrici, ad interventi di carattere tecnico ed amministrativo.

La **sesta** si fonda su un dato di conoscenza essenziale riferito alla filiera dei rifiuti.

La **settima** componente accompagna la convinzione che in materia di energia occorra acquisire migliori abitudini orientate alla riduzione dei consumi con un senso di sfiducia rivolto ai metodi di smaltimento rifiuti.

Il contributo che deriva dall'**ottava** componente è riconducibile alla radicata convinzione che la raccolta Porta a Porta sia un dovere civile per il cittadino.

La **nona** risalta quanti considerano che il Porta a Porta rappresenti una buona abitudine, che non sia affatto un fastidio e che non serva aspettarsi da Amiat che provveda ad accrescere la propria efficienza.

LA SENSIBILITÀ E TORINO

L'indice, nella sua leggerezza, si rivela uno strumento versatile che permette collegamenti interessanti tra aspetti apparentemente distanti tra loro, fornendo anche un inatteso contributo alla conoscenza.

Alcune chiare correlazioni, particolarmente quelle con le variabili ambientali che sono andate a qualificare i contenuti dell'indice stesso, ci restituiscono solo un effetto circolare, nel senso che corroborano quello che si era già assunto come tratto che "certificava" già di per sé la presenza di sensibilità ambientale. Si tratta per esempio delle buone abitudini che evidenziano un orientamento ineccepibile in senso ambientale, o alcuni aspetti di competenze specifiche. Quello che vogliamo far comprendere è che l'indice non è solo espresso dalle elaborazioni statistiche, ma in buona parte è costruito sulla base di elementi che ormai fanno letteratura, aspetti conclamati, appunto, di sensibilità ambientale; è evidente che questi compaiono di nuovo tra le correlazioni che l'analisi statistica mette in luce.

Ciò precisato il nostro indice **si rivela composto di buoni comportamenti e di buoni vissuti**, per esempio nel differenziare correttamente i rifiuti domestici e nella pratica del Porta a Porta, che in nessun caso viene vissuta come un fastidio e neppure come una imposizione.

Per quanto riguarda gli **atteggiamenti evidenzia una propensione ad attribuire parte delle responsabilità ai cittadini stessi**, ovvero ad assumerle (anche) su di sé, mentre in materia di prelievi e tutela delle fonti, i più sensibili si aspettano **comportamenti più adeguati volti al contenimento dei consumi domestici** per quanto si riferisce all'energia, ma nel caso dell'acqua si aspettano anche una **maggior efficienza anche da parte del gestore**, per esempio attraverso la riduzione degli sprechi derivanti dalle perdite della rete. Nel caso dell'energia l'accento cade più sulla fase terminale del processo, cioè sul comportamento del consumatore, mentre nel caso dell'acqua si sente di più la dipendenza da fattori esterni per cui si domandano maggiori tutele.

SULLE TRACCE DELLA SENSIBILITA'

La sensibilità, come si è già detto, è anche espressione di **conoscenze e competenze in materia di ambiente**, ma anche di una grande attenzione rivolta alla mobilità, soprattutto come **propensione personale espressa nei confronti dell'uso del mezzo pubblico**.

La sensibilità ambientale rilevata tuttavia non solo non si contrappone all'economia, semmai ne sottolinea la centralità, domandando con ciò una corretta integrazione dei due elementi, **sviluppo ed ambiente**. Dunque la **sensibilità torinese non pigia sui tasti dell'ambientalismo più radicale** (la decrescita economica per capirsi), quanto su forme più moderate e tradizionali, in una parola su aspetti dell'ecologismo **comprensibili ai più**. E' espressione di un **sentimento ambientalista più che di una cultura**, che oggi domanderebbe analisi troppo approfondite e competenze eccessive.

A Torino ci si scopre più sensibili ma ci si misura con il metro non aggiornato dalle condizioni di emergenza incombenti.

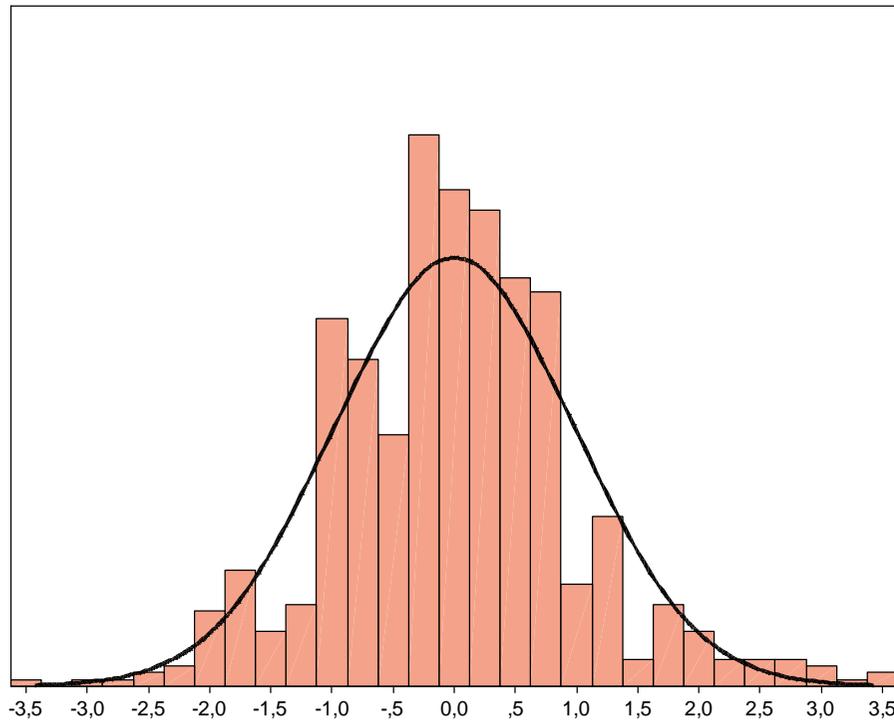
La sensibilità si lega anche ad una **visione sostanzialmente ottimista** anche della prospettiva, ad un **(accresciuto) senso di vicinanza nei confronti degli altri**, nello specifico i concittadini, ma anche verso una **maggiore accettazione dell'immigrato** percepito in misura minore rispetto agli altri come un pericolo o una minaccia. Esiste anche un legame con una **visione più aperta e laica** espressa da una maggiore accettazione anche delle coppie omosessuali o miste.

Rispetto alle responsabilità di Amiat le priorità dei più sensibili cadono sulla **pulizia degli spazi verdi** (come priorità indicate) e sull'importanza del **Porta a Porta**, cui naturalmente si accompagna la **raccolta differenziata** (nell'ordine).

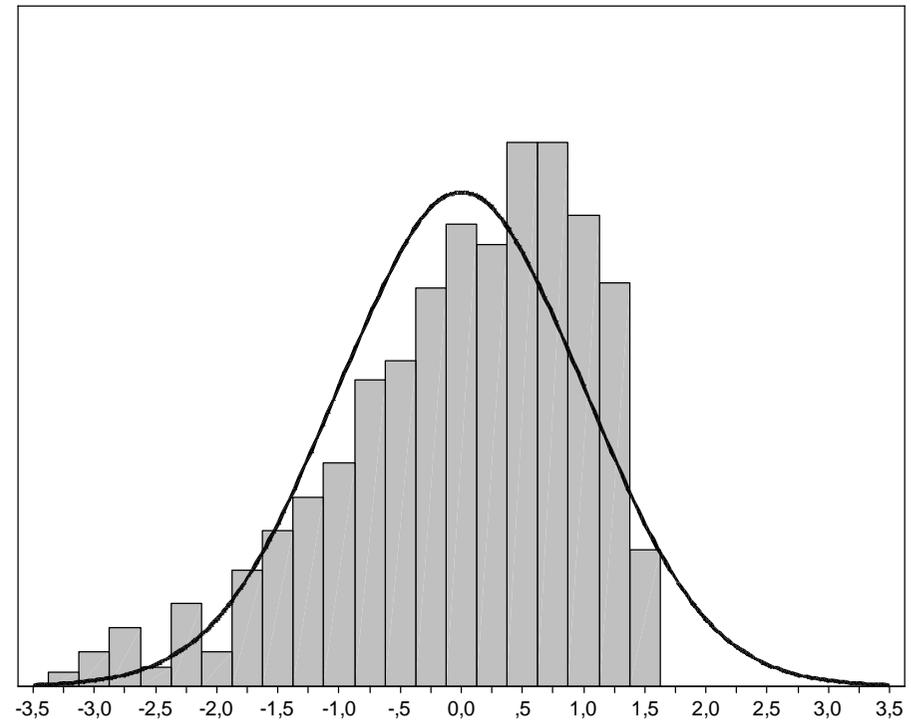
E' anche evidente che **Amiat sta viaggiando nella stessa direzione della sensibilità di cui evidentemente è un interprete virtuoso**; infatti nei suoi confronti si nutre ampia **fiducia**, la si ritiene volta a migliorarsi e ciò anche grazie alle garanzie che offre in termini di **trasparenza** ed alle capacità che esprime **miglioramento delle relazioni con il pubblico**.

Distribuzioni dell'indice di Sensibilità Ambientale

2007



2009



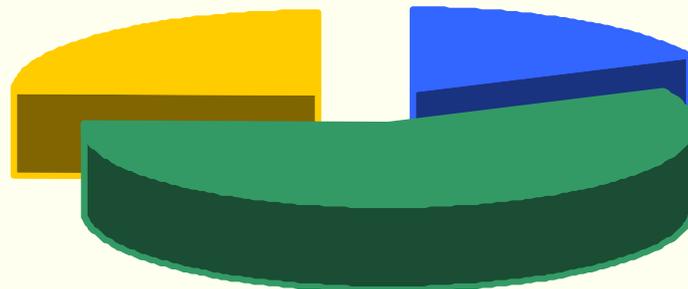
Come si vede dalla due distribuzioni, nell'arco dei tre anni i valori tendono ad accentrarsi attorno ad un **valore modale più elevato** e con una più contenuta deviazione standard; tutti questi elementi rendono evidente una **crescita della Sensibilità del cittadino torinese**.

La minore dispersione rispetto al valore centrale **favorisce anche l'azione comunicativa**, mentre cresce la coda sinistra che rappresenta la nicchia dei cittadini meno virtuosi. Sul versante destro, lo spostamento verso valori più elevati della massa contribuisce alla scomparsa dei più sensibili.

L. Parlando di Energia, lei pensa sia più opportuno:

Dotarsi di qualunque
fonte purché dia
autonomia alla nazione
24,6%

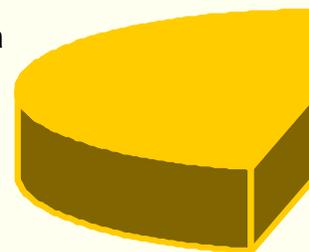
Accrescere l'efficienza
delle macchine per
ridurre i costi
18,0%



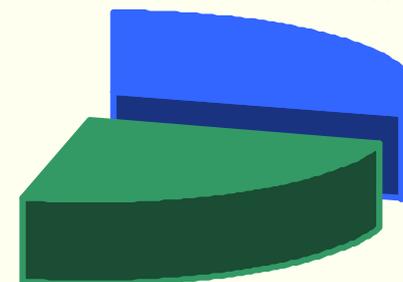
Acquisire nuove
abitudini per ridurre i
consumi
57,4%

H. Parlando di acqua, lei ritiene più opportuno che ci si impegni per:

ridurre le perdite della
rete di distribuzione
46,3%

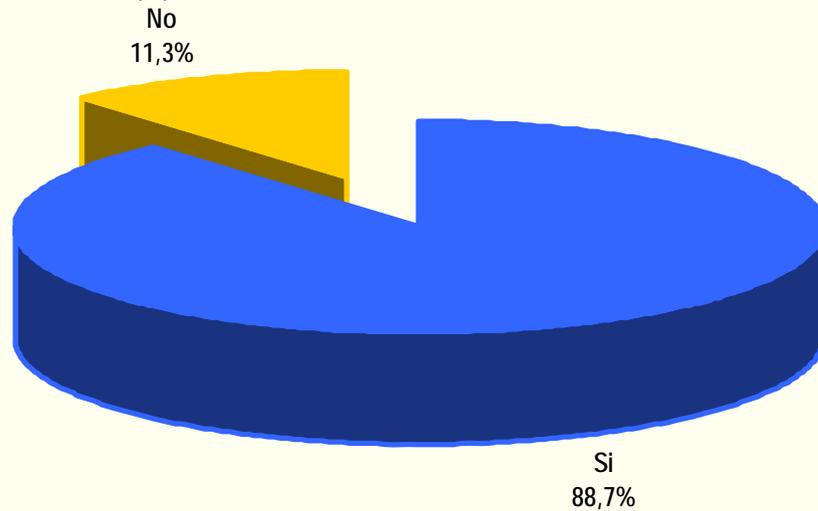


contenere i consumi
29,7%



ridurre i costi
24,0%

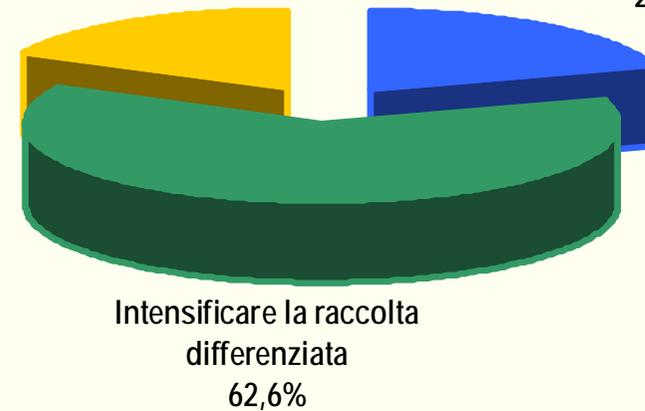
AA. Lei crede che sia possibile differenziare in tutta la città?



I. Parlando di Rifiuti, lei ritiene più opportuno impegnarsi per:

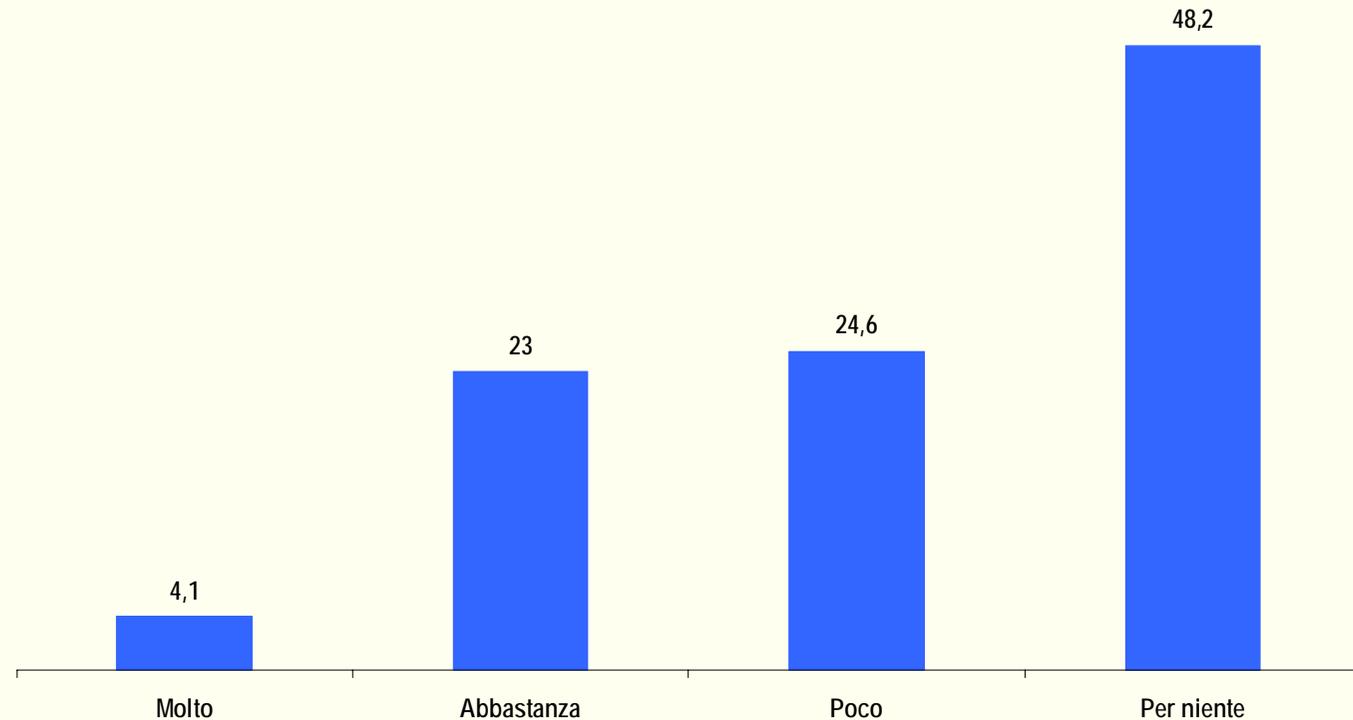
Accrescere l'efficienza di Amiat
17,4%

Realizzare nuovi termovalorizzatori
20,0%



SULLE TRACCE DELLA SENSIBILITA'

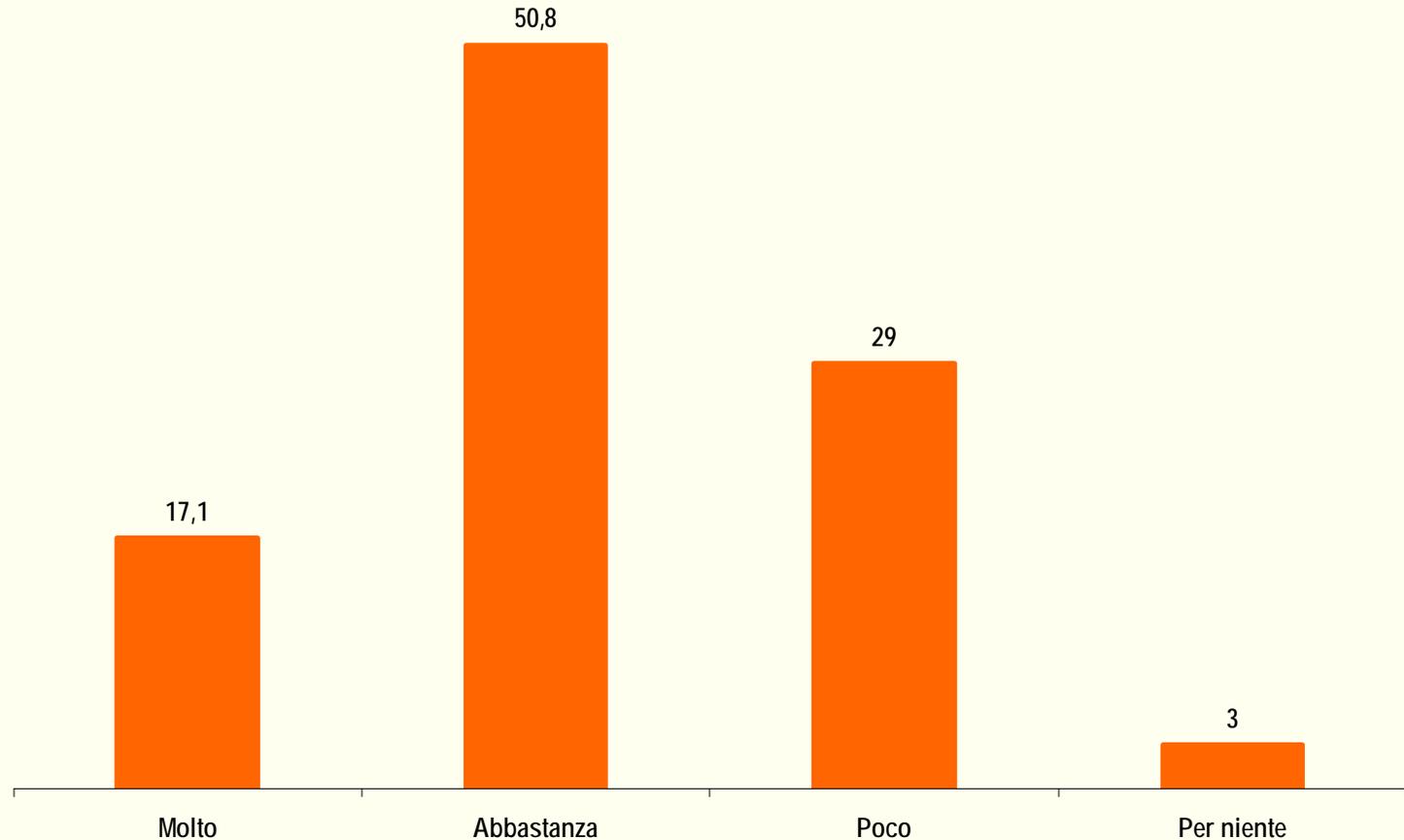
AH. In merito ai rifiuti prodotti, lei quanto sarebbe favorevole ad esportarli altrove - 2,76 in scala da 0 - per niente - a 10 - molto:



Torna minaccioso quel quarto di popolazione che potrebbe vanificare ogni sforzo, i rifiuti sono una responsabilità di chi li produce, il fatto che ancora ci sia chi pensa che esista un altrove dove la terra possa semplicemente farli sparire inghiottendoli, non è espressione di quel che serve per migliorare la qualità ambientale complessiva della città, così come della civiltà... (stesso discorso rispetto a dargli un profilo per individuarli se non sulla mappa urbana almeno su quella socio-culturale...)

SULLE TRACCE DELLA SENSIBILITA'

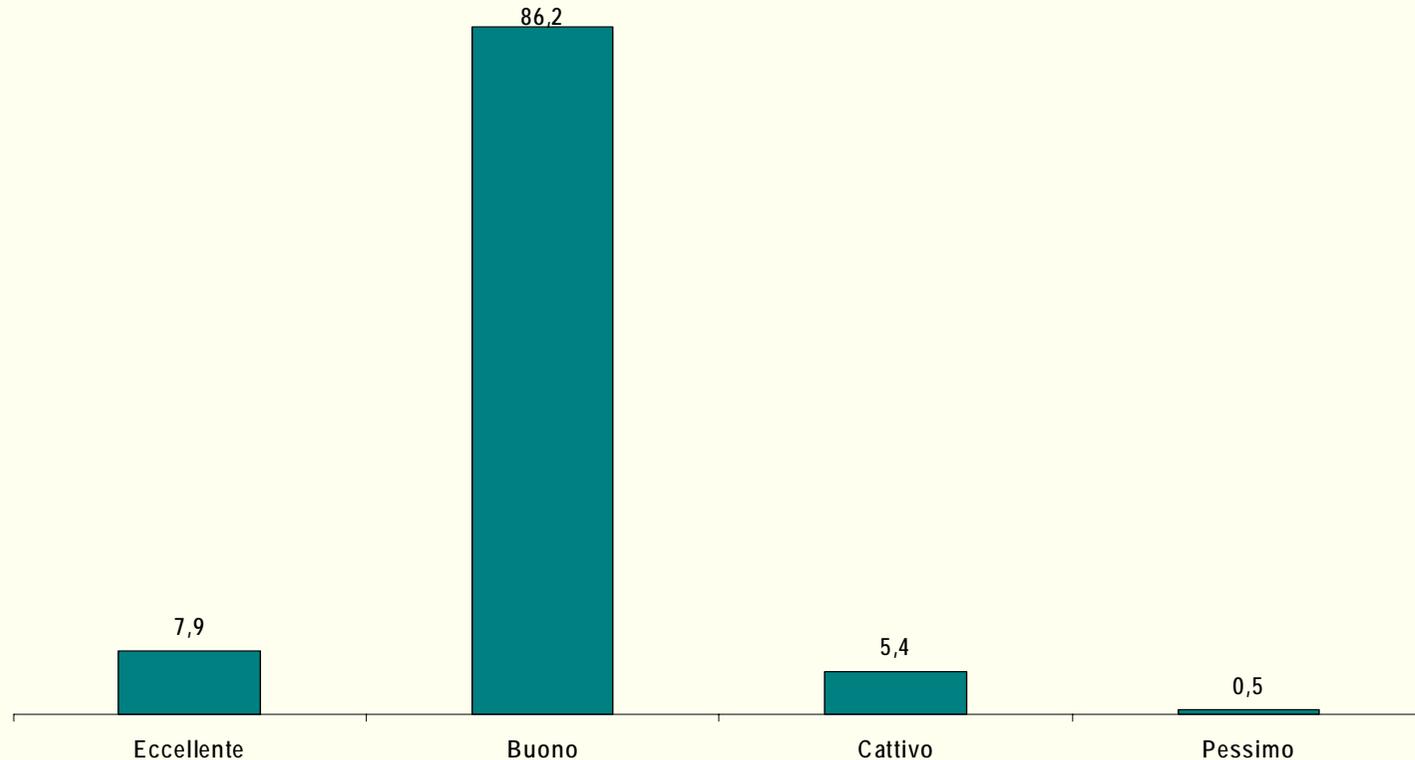
AI. In che misura, secondo lei, in futuro grava su Torino la minaccia di non riuscire a smaltire i rifiuti? - **6,06** in scala da 0 - per niente - a 10 - molto:



Tutto bene ma il pericolo esiste, almeno nella percezione della gente (ed ecco un suggerimento per rivisitare la relazione con il cittadino...). Due su tre rappresentano una bella quota che ha bisogno di rassicurazione.

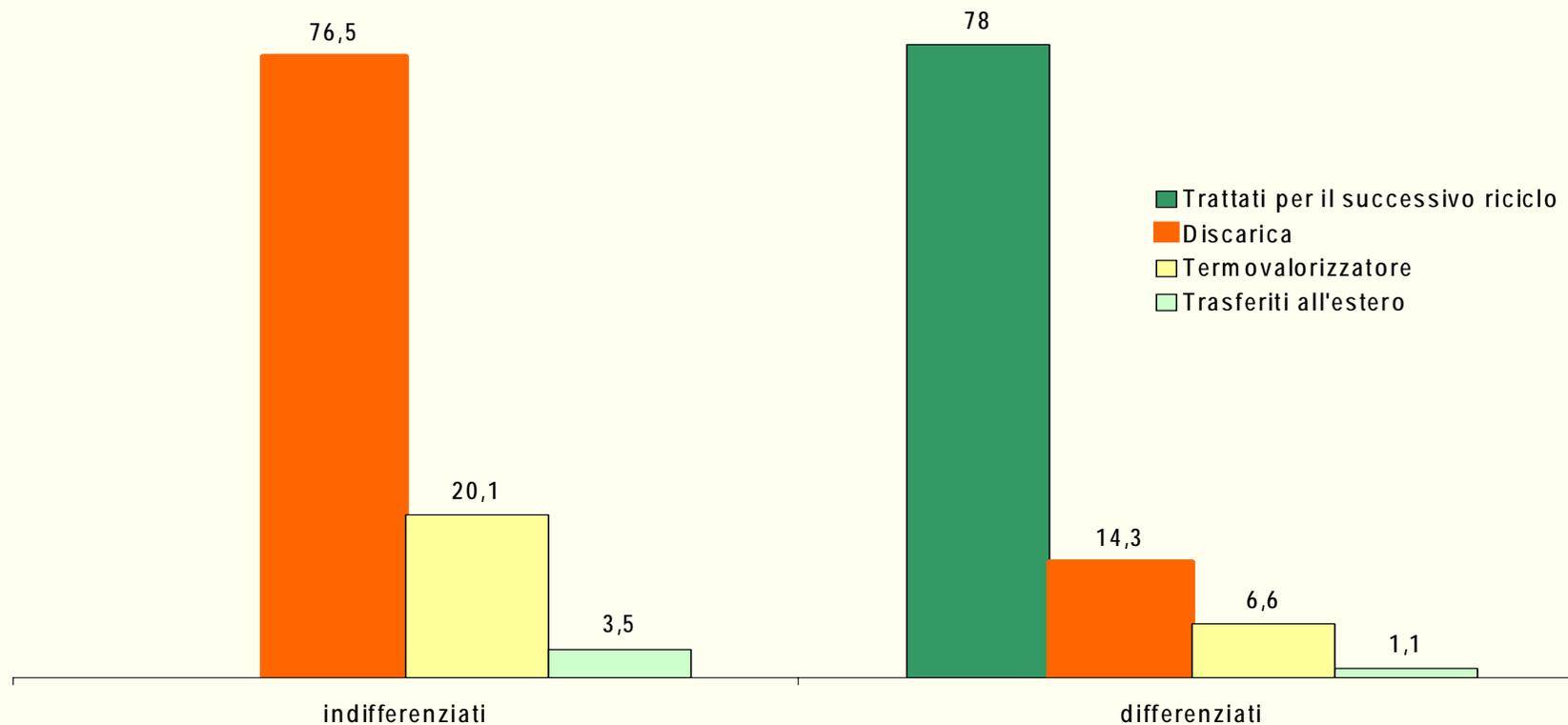
SULLE TRACCE DELLA SENSIBILITA'

AL. Per quanto si riferisce ai rifiuti, rispetto al resto di Italia, lei considera che Torino si trovi ad un livello: - **6,72** in scala da 0 - per niente - a 10 - molto



... ma per fortuna che siamo a Torino e luogo più sicuro non ci può essere... ma allora come si spiega la paura? *"La verità è che, parlando di rifiuti, siamo di fronte ad un mistero che, dietro a quel che si vede, c'è un baratro dove si potrebbe nascondere di tutto..."* **Torino dunque esprime dei livelli di sicurezza pressoché assoluti eppure...** c'è uno spazio di irrazionalità che va assunto come "luogo di lavoro", (anche) su questa terra di nessuno, fonte della diffidenza, dovremmo appunto cercare di lavorare...

AN1. Secondo lei che fine fanno i rifiuti?



In qualunque altra città d'Italia di fronte a simili risultati ci dichiareremmo pienamente soddisfatti, la percentuale di cittadini correttamente informati è davvero elevata; compare ancora quella quota di diffidenti (disinformati e ingenui o malfidati?) che sospetta che sia del tutto inutile differenziare i rifiuti perché infine tutto viene seppellito in discarica o, peggio ancora, bruciato. In questo secondo caso possiamo a buon diritto ritenere che si tratti di un segmento di malfidati e irriducibili, la loro è una convinzione perlopiù consapevole basata su un sentimento di sfiducia piuttosto radicato. Saranno clienti difficili da convincere... Diverso il pensiero di chi crede che gli indifferenziati finiscano nel termovalorizzatore, è ragionevole credere che in parte non siano gli stessi individui, e che questa idea si basi su un fondamento di disinformazione, che dunque esprima un atteggiamento più ingenuo e che pertanto non rappresenti un segmento ostinatamente contrario alla raccolta differenziata (con ciò recuperabile alla causa).

SULLE TRACCE DELLA SENSIBILITA'

Indice di correlazione della Sensibilità ambientale con gli aspetti in tema inseriti nel questionario

H. Per l'acqua è più opportuno impegnarsi per ridurre i costi	0,619
AH. In merito ai rifiuti prodotti, lei quanto sarebbe favorevole ad esportarli altrove	0,563
AN2. Secondo lei i rifiuti Differenziati finiscono in discarica	0,463
P. In famiglia praticate la raccolta differenziata, cioè separate abitualmente i rifiuti prodotti	0,441
G. Contribuisce a sporcare la città: Scarso senso educazione cittadini	0,406
F. Lei ha mai sentito parlare del Protocollo di Kyoto	0,402
Q. Per eliminare gli ingombranti, telefona ad Amiat	0,400
L. Per l'Energia, è più opportuno impegnarsi per acquisire nuove abitudini per ridurre i consumi	0,394
AD. Per lei il PaP è un dovere civile	0,322
Q. Per eliminare gli ingombranti, li conferisce a centro di raccolta	0,314
H. Per l'acqua è più opportuno impegnarsi per contenere i consumi di acqua	0,310
H. Per l'acqua è più opportuno impegnarsi per Ridurre le perdite delle rete di distribuzione	0,297
G. Contribuisce a sporcare la città: Carenza controlli	0,277
AD. Per lei il PaP è un fastidio	0,230
G. Contribuisce a sporcare la città: Eccessiva Produzione Rifiuti	0,226
G. Contribuisce a sporcare la città: Inefficienza servizio pubblico	0,199

L'indice così come si presenta appare correlato, positivamente o negativamente, con una serie di opinioni, abitudini o atteggiamenti in forma ordinata. Innanzitutto esprime l'idea di quanti propendono per ricondurre i problemi ambientali al (proprio) inadeguato senso di responsabilità in quanto cittadini; dunque i problemi non dipendono da "altri", per esempio da un servizio inefficiente, bensì da una condizione di impreparazione ad offrire il proprio contributo attivo. Le correlazioni che seguono ci consegnano l'immagine di una costellazione di buone pratiche che vanno dal contenimento dei consumi all'orientamento che si debba intervenire per mantenere in piena efficienza le infrastrutture pubbliche che garantiscono la qualità dei servizi, unite ad un vissuto di piacevolezza nel praticare il Porta a Porta; il tutto garantito dal fatto che dovendo smaltire rifiuti ingombranti si rivolgono ad Amiat, come soluzione più corretta. Di contro, l'indice si correla negativamente con altrettanti comportamenti o opinioni ecologicamente insostenibili. Per quanto si riferisce alla risorsa idrica esprimono l'opinione di quanti sostengono che la questione principale sia quella di ridurre i costi, antepoendo una preoccupazione del tutto privata e personale ad un problema collettivo, lo stesso atteggiamento extrapunitivo esprimono di fronte al problema dei rifiuti che attribuiscono all'inefficienza del servizio pubblico, a una generica eccessiva produzione o alla carenza di controlli. Percepiscono il Porta a Porta come un inutile fastidio e dovendo disfarsi di rifiuti ingombranti non li conferiscono ad un centro di raccolta. Sul piano della conoscenza infine sono convinti che i rifiuti differenziati, dopo la raccolta, finiscano tutti in discarica.

Il modello di regressione dell'indice di Sensibilità Ambientale: le variabili incidenti

Variabili inserite	R-quadro
H. Parlando di acqua, ritiene più opportuno Ridurre i costi	0,383
AH. In merito ai rifiuti prodotti, lei quanto sarebbe favorevole ad esportarli altrove	0,524
G. Contribuisce a sporcare la città prevalentemente lo Scarso senso educazione cittadini	0,626
L. Parlando di Energia, ritiene più opportuno Acquisire nuove abitudini per ridurre i consumi	0,698
AN2. Secondo lei i rifiuti Differenziati finiscono in discarica	0,763
Q. Per eliminare gli ingombranti, lei telefona ad Amiat	0,817
P. In famiglia praticate la raccolta differenziata, cioè separate abitualmente i rifiuti prodotti	0,852

I fattori che sono in grado di indurre i maggior effetti sulla sensibilità ambientale sono rappresentati in primo luogo dall'**opinione che si possiede rispetto alla questione dei consumi idrici**; in seconda battuta dall'**atteggiamento nei confronti della pratica dell'esportazione dei rifiuti all'estero**, dall'**idea che a sporcare la città sia lo scarso senso di educazione dei cittadini**, infine dalla **propensione ad impegnarsi ad acquisire nuove abitudini per ridurre i consumi energetici**.

Il senso di tutto questo sta nell'ordine di due elementi, il primo dei quali è rappresentato dal fatto che con le risposte fornite a sole quattro domande, potremmo classificare ogni cittadino sulla scala della sensibilità ambientale; il secondo elemento è affidato proprio alla conoscenza dei fattori che sono maggiormente in grado di indurre cambiamenti nell'indice di sensibilità. La questione si presenta in questi termini: le azioni o le politiche promosse otterranno i risultati più efficaci quanto più saranno in grado di far cambiare, nella giusta direzione, gli atteggiamenti attorno a ciascuno dei quattro elementi individuati; nel caso del primo aspetto, ogni spostamento dall'idea che il problema dell'acqua sia da ricondurre al fatto che bisogna abbassare i costi indurrà il massimo cambiamento dell'indice di sensibilità, in questo caso, facendolo salire. Lo stesso vale per quanto si riferisce all'allontanamento dall'idea che i rifiuti si possano esportare all'estero per risolvere il problema che il loro smaltimento presenta. Tanto più questo sarà ampio tanto più cresce l'indice di sensibilità. Analogamente, in merito allo sporco presente in città, la direzione positiva è data dall'acquisizione di un senso di responsabilità civica rispetto alla tendenza ad attribuire responsabilità e "colpe" alle carenze del servizio pubblico o ad altri fattori comunque estranei a noi stessi. Infine otterremmo massima efficacia dal consolidamento dell'idea che di fronte all'eccessivo fabbisogno energetico la soluzione sia da ricercarsi nell'acquisizione di nuove abitudini volte a contenere i consumi.

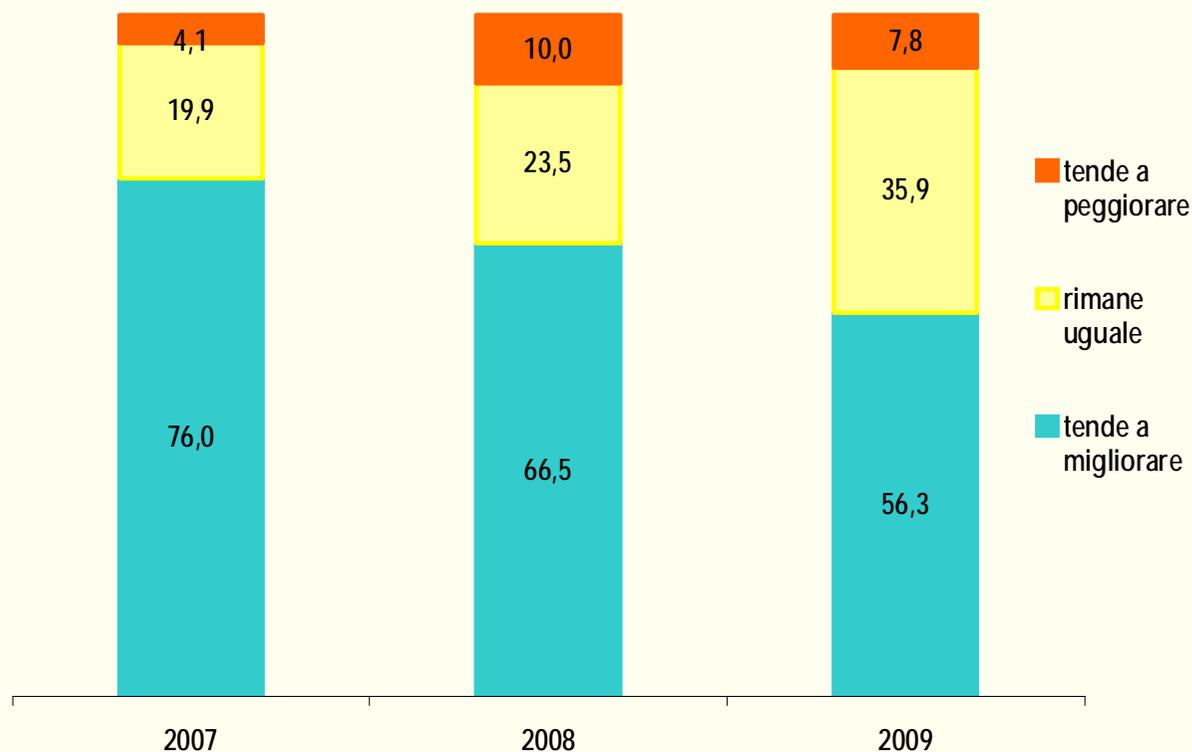
**ANALISI DI UN INDICE
SINTETICO DI
EFFICIENZA**

EFFICIENZA AMIAT E ASPETTI STRATEGICI CONNESSI

Il giudizio sull'EFFICIENZA di AMIAT è determinato come media dei giudizi espressi sulle 7 aree tematiche in esame (inclusa la pulizia di marciapiedi = Indice LORDO) ponderati con l'importanza assegnata ad ognuna di esse dal cittadino intervistato.

Dall'osservazione dell'istogramma si nota come, pur continuando nella popolazione la tendenza orientata verso un miglioramento continuo di Amiat, la progressione rallenta alla velocità del 10% annuo, anche se nel 2009 non vanno ad accrescersi al segmento di quanti ne percepiscono il progressivo peggioramento. Al momento cresce la fascia centrale di quanti tendono a considerarla un'azienda che non si migliora (non è più in grado di migliorarsi?). Il dato è da considerarsi pienamente soddisfacente ma compare un elemento che ci consegna **un segnale che anticipa un cambiamento non favorevole**, pure in un quadro assolutamente invidiabile.

Al momento ci basti registrarne la presenza. **AG. A suo parere l'AMIAT nel tempo:**

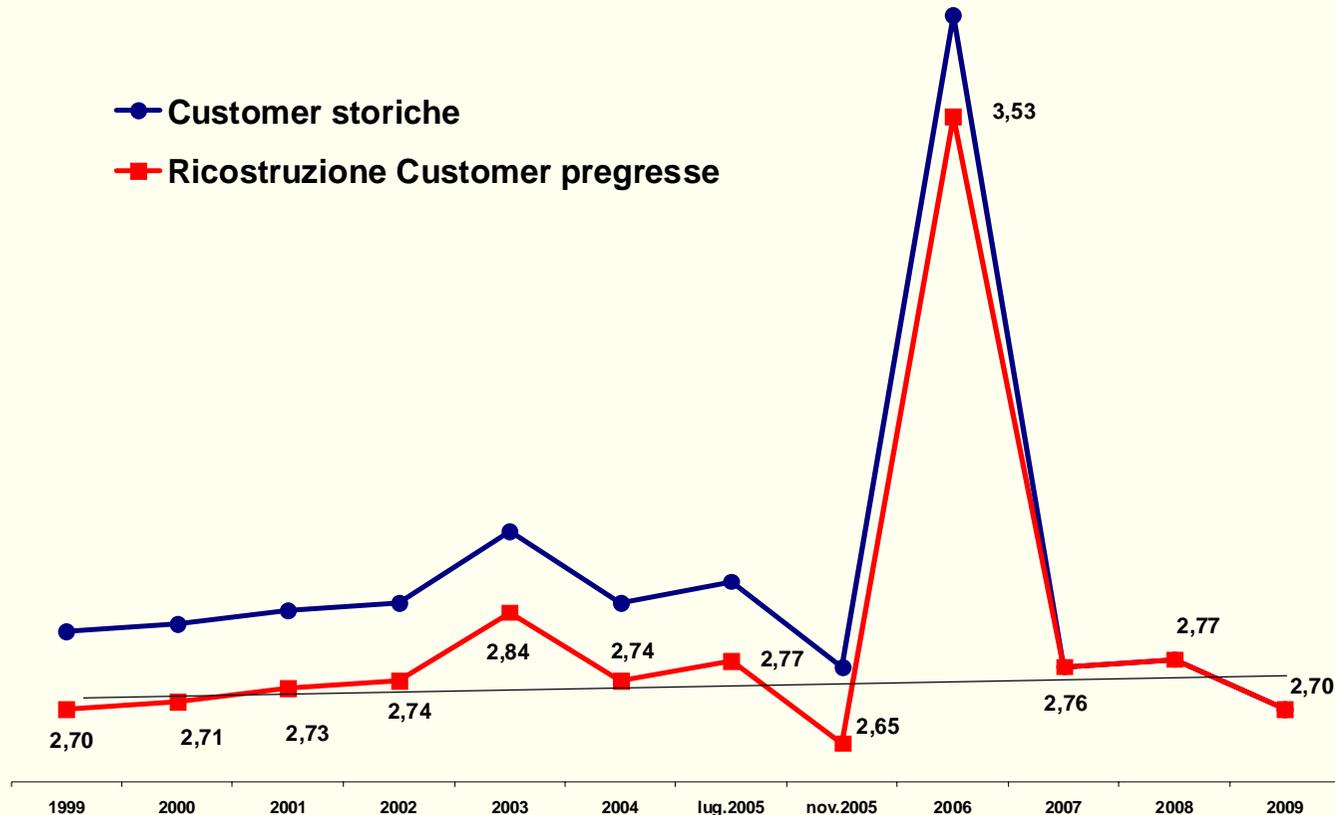


EFFICIENZA AMIAT E ASPETTI STRATEGICI CONNESSI

L'analisi dell'efficienza per professione consentì a suo tempo (2008) di stimare la distorsione sull'indice complessivo delle due strategie campionarie e di rialinearle. I dati corretti sono espressi dalla spezzata rossa.

Si interrompe la tendenza orientata ad una crescita costante e progressiva della percentuale di soddisfatti, che in questo anno arretra significativamente pur continuando a collocarsi in un quadro segnato in netta prevalenza dal segno positivo.

Indice lordo di efficienza AMIAT 1999-2008 con campioni storici e ricostruzione attualizzata al 2008 e 2009 - scala da 1 a 4



In questo caso il quadro tendenzialmente propende ad assumere un orientamento depressivo che riguarda sia l'efficienza percepita che la quota di soddisfatti. Il riferimento al linguaggio borsitico non è casuale, il motivo è spiegato appena più avanti.

EFFICIENZA AMIAT E ASPETTI STRATEGICI CONNESSI

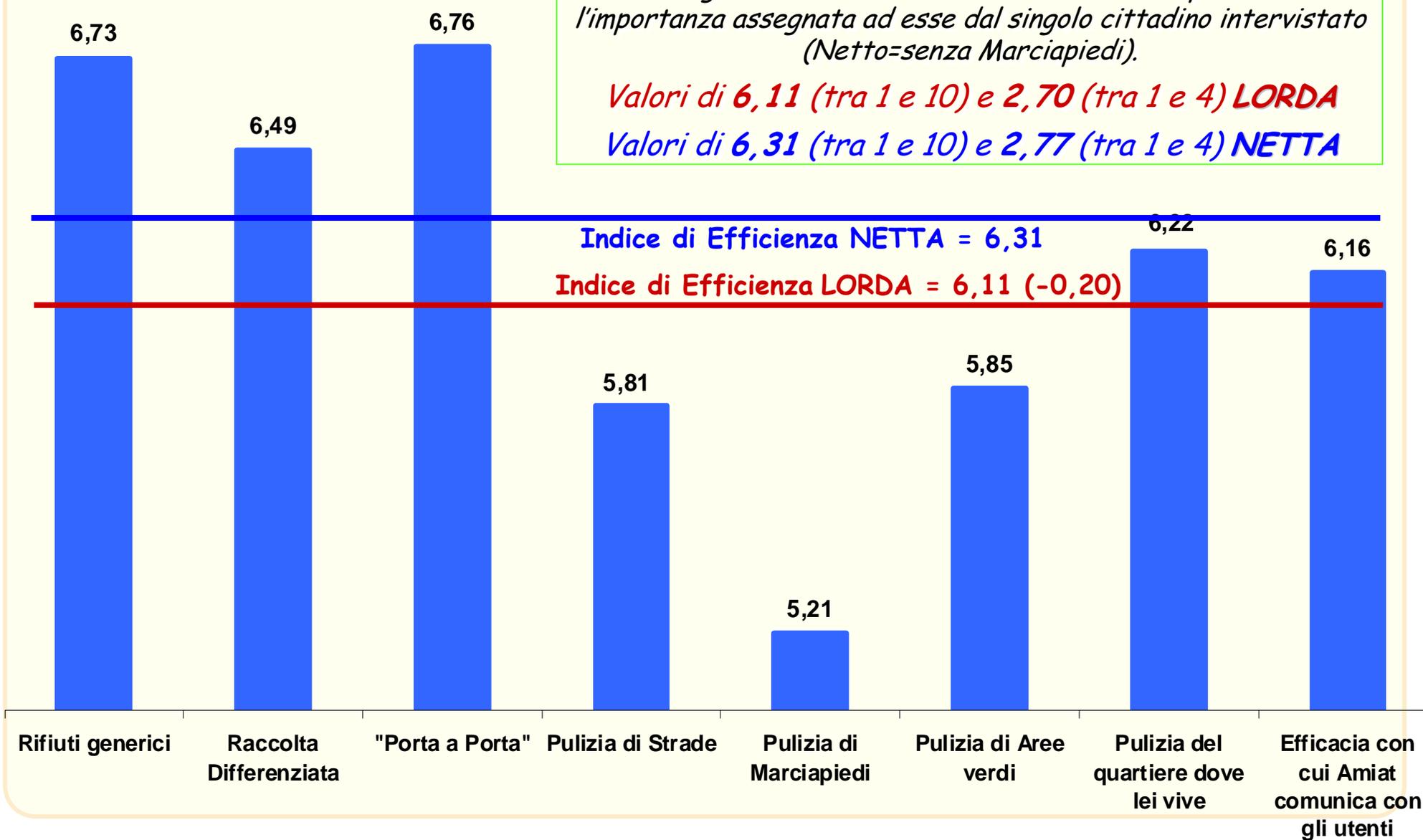
Giudizio sui servizi AMIAT:

Indice di Efficienza complessivo AMIAT

Media dei giudizi sulle 7 aree tematiche in esame ponderate con l'importanza assegnata ad esse dal singolo cittadino intervistato (Netto=senza Marciapiedi).

Valori di **6,11** (tra 1 e 10) e **2,70** (tra 1 e 4) **LORDA**

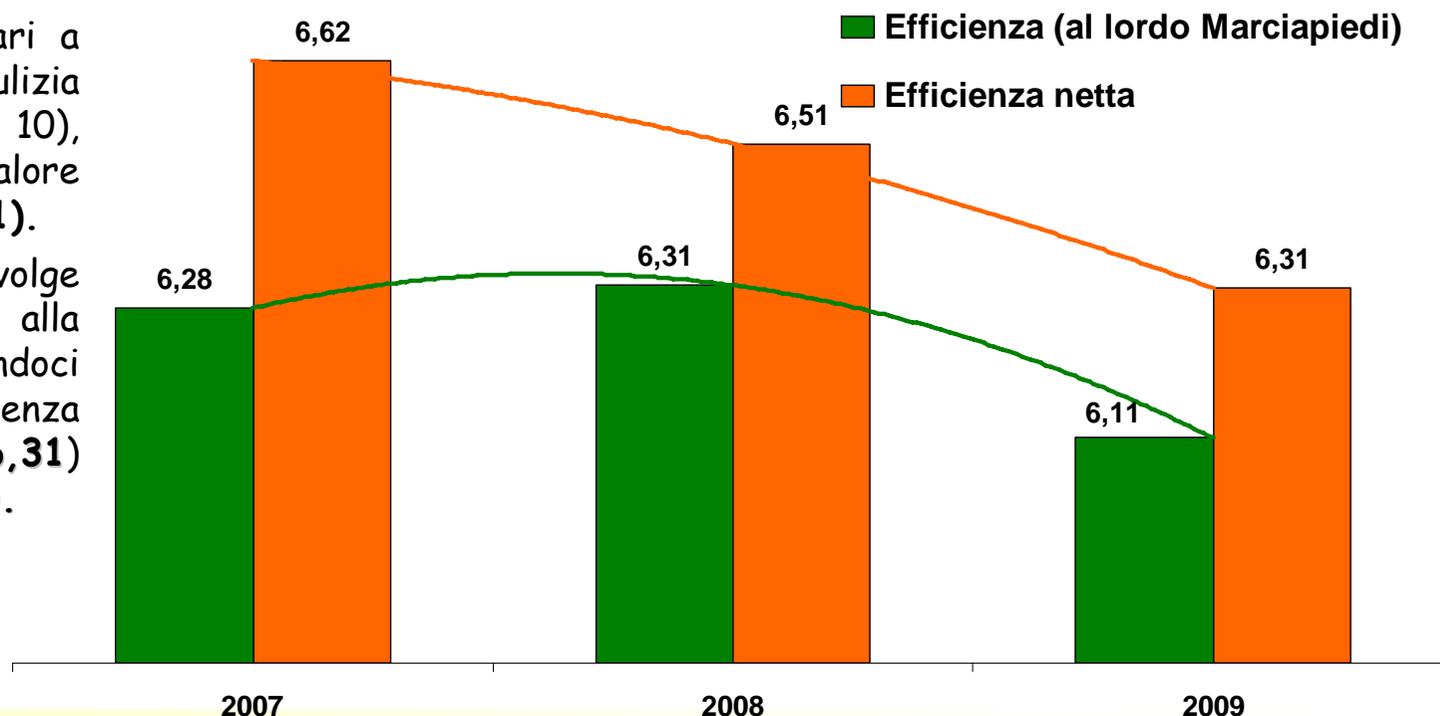
Valori di **6,31** (tra 1 e 10) e **2,77** (tra 1 e 4) **NETTA**



L'efficienza Amiat tra il 2007 e il 2009

L'indice di efficienza Amiat, pari a 6,31 nel 2008, al netto della pulizia dei marciapiedi (scala da 1 a 10), quest'anno presenta un valore significativamente inferiore (6,11).

Da segnalare che il regresso coinvolge anche la percezione riferita alla pulizia dei marciapiedi consegnandoci uno scostamento tra l'efficienza netta e quella lorda (6,31) sostanzialmente immutato (-0,20).

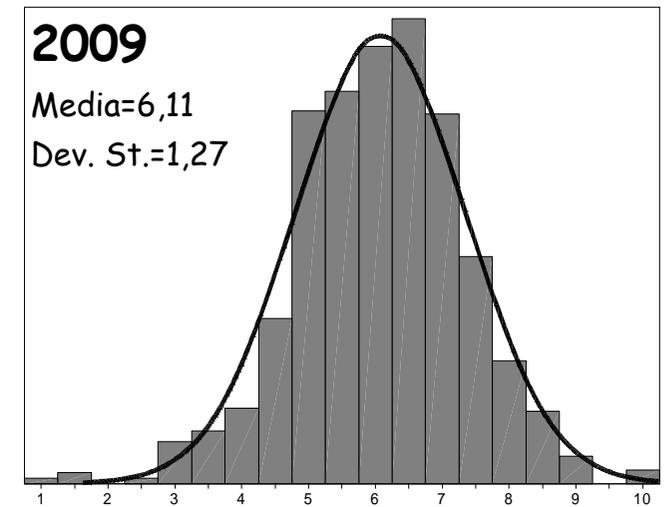
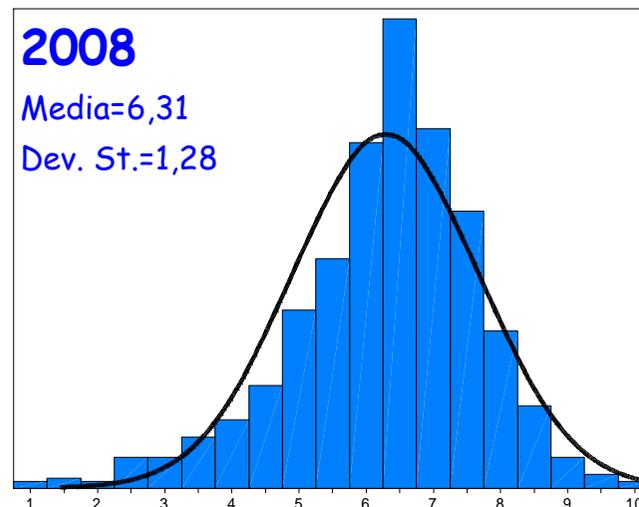
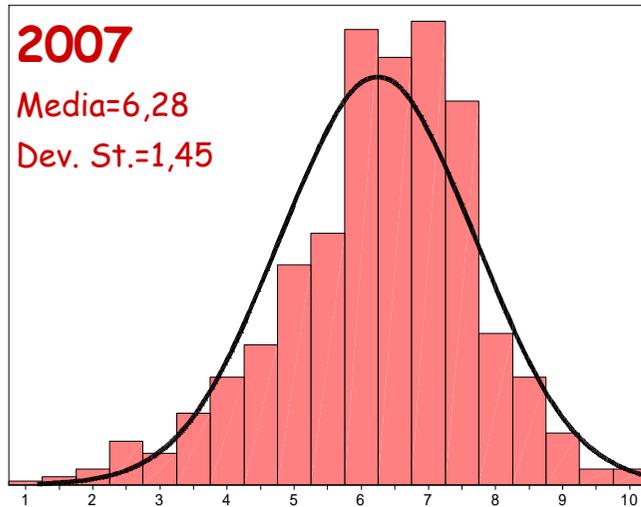


QUALCHE CONSIDERAZIONE:

- ✓ La contrazione è significativa ma, a differenza dello scorso anno, risalta un comune destino con la valutazione riferita alla pulizia dei marciapiedi; si tratta di valutazioni critiche che è tempo di cominciare a considerare anche come il riflesso di una visione pessimistica diffusa e pervasiva che colpisce Amiat ma, come si vede, potrebbe addirittura ampiamente esondare.
- ✓ Non si tratta di trarre delle conclusioni ma di prepararsi ad assumere una prospettiva che potrebbe ragionevolmente condurci ad una comprensione adeguata di quanto stiamo registrando.

EFFICIENZA AMIAT E ASPETTI STRATEGICI CONNESSI

Quali aspetti fondamentali nel 2009? - Le distribuzioni dell'Efficienza 2007-2009



Così come l'anno scorso si segnalava un accentramento dei giudizi verso valori medi (sottolineato dalla coincidenza della media con il valore modale), quest'anno si registra semplicemente uno **spostamento dei valori centrali verso la parte sinistra** che comprende giudizi peggiori. Questo pur lieve cambiamento, se per un verso sposta di poco i valori medi (e mantiene la deviazione standard sostanzialmente uguale, cioè forte accentramento attorno alla media), per un altro accresce significativamente la quota degli insoddisfatti in quanto il discrimine si colloca proprio nella zona in cui avviene il cambiamento di giudizio. Questo spiega perché a fronte di modificazioni modeste nelle valutazioni si registra una più forte crescita nella popolazione degli scontenti.

EFFICIENZA AMIAT E ASPETTI STRATEGICI CONNESSI

La percentuale di soddisfazione

Percentuale di soddisfatti	2007	2008	2009	Var. Ass. '09/'08	Var. %'09/'08
Soddisfazione (al lordo di marciapiedi)	69,6%	71,4%	66,5%	-4,9%	-6,9%
Soddisfazione netta	75,9%	75,1%	71,3%	-3,9%	-5,1%

Giudizio

Efficienza (al lordo Marciapiedi)	6,28	6,31	6,11	-0,20	-3,3%
Efficienza netta	6,62	6,51	6,31	-0,20	-3,2%

Come si è visto la contrazione dell'efficienza netta è quantificata in 20 centesimi di punto che si accompagna ad un **calo percentuale della quota di soddisfatti pari al 3,9%** in meno nel valore riferito al giudizio al netto dei marciapiedi.

Ci sembra interessante segnalare come il giudizio riferito alla pulizia marciapiedi contribuisca ad abbassare ulteriormente la quota di soddisfatti corroborando al momento la tesi che ci possa essere nell'aria un sentimento negativo che tende ad allargare il proprio cono d'ombra ben oltre Amiat.

La variazione finale appare determinata non tanto dalla performance 2008 relativa al servizio di pulizia dei marciapiedi, quanto piuttosto dalla **perdita di peso specifico** (dal 29% al 17%) registrata nella scelta delle priorità dei cittadini.

Questa evoluzione comporta l'attenuazione dell'effetto prodotto sull'efficienza.

EFFICIENZA AMIAT E ASPETTI STRATEGICI CONNESSI

EFFICIENZA

Efficienza Amiat 2007-2009 (al lordo dei marciapiedi) per Quartiere

	<i>Efficienza Amiat</i>	2007	2008	2009	Var. % '09/'08
1	Centro	6,09	6,05	5,66	-6,5%
2	S.Salvario	6,87	6,16	5,62	-8,8%
3	Crocetta	6,35	5,99	5,46	-8,8%
4	San Paolo	6,76	6,57	6,26	-4,8%
5	Cenisia - Cit Turin	5,94	5,74	6,22	8,4%
6	San Donato	5,54	6,31	5,77	-8,6%
7	Aurora	6,23	5,37	6,44	19,9%
8	Vanchiglia	6,56	5,79	5,82	0,6%
9	Nizza - Millefonti	6,00	6,17	6,12	-0,8%
10	Lingotto	7,19	6,71	6,03	-10,1%
11	Santa Rita	6,55	6,39	6,34	-0,9%
12	Mirafiori Nord	6,13	6,63	6,70	0,9%
13	Pozzo Strada	6,64	6,21	6,19	-0,2%
14	Parella	6,47	6,50	5,80	-10,7%
15	Le Vallette - Lucento	6,26	6,63	5,97	-10,0%
16	Lanzo - Mad. Campagna	5,50	6,06	5,88	-2,9%
17	B.ta Vittoria	5,79	6,05	6,24	3,1%
18	Barriera Milano	6,58	6,03	6,46	7,1%
19	Falchera - Villaretto	6,28	6,13	6,47	5,5%
20	Barca - Regio Parco	7,13	6,62	6,36	-4,0%
21	Madonna del Pilone	6,70	7,19	6,78	-5,7%
22	Cavoretto - Borgo Po	5,78	6,87	6,08	-11,5%
23	Mirafiori Sud	6,65	6,70	5,47	-18,3%
	Torino	6,28	6,31	6,11	-3,2%

Questo andamento a scacchiera che tende a colmare di anno in anno i deficit (segnalati in rosso) rivela che **evidentemente delle attenzioni sono state poste sui quartieri più critici e che gli interventi hanno pure sortito degli effetti percettibili.** Il secondo anno, infatti, un solo quartiere ha mantenuto il giudizio critico (Cenisia), il terzo anno le criticità affiorano in nuove aree della città. Il problema è che **aumentano, passando da 5 a 4 alle 9 attuali.**

EFFICIENZA AMIAT E ASPETTI STRATEGICI CONNESSI

Indice lordo di efficienza AMIAT 2007-2009 e quota di soddisfazione (al lordo e netto dei Marciapiedi)

Percentuale di soddisfatti				Var. Ass.	Var.
	2007	2008	2009	'09/'08	% '09/'08
Rifiuti generici	89,1%	86,4%	82,5%	-3,9%	-4,5%
Raccolta Differenziata	84,0%	77,1%	76,1%	-1,0%	-1,3%
"Porta a Porta"	82,2%	81,7%	75,8%	-5,9%	-7,3%
Pulizia di Strade	69,6%	66,9%	57,8%	-9,1%	-13,6%
Pulizia di Marciapiedi	54,1%	55,0%	44,4%	-10,6%	-19,3%
Pulizia di Aree verdi	60,3%	70,4%	61,6%	-8,8%	-12,5%
Efficacia con cui Amiat comunica con gli utenti	71,7%	74,7%	68,4%	-6,3%	-8,5%
Soddisfazione (al lordo di marciapiedi)	69,6%	71,4%	66,5%	-4,9%	-6,9%
Soddisfazione netta	75,9%	75,1%	71,3%	-3,9%	-5,1%

Giudizio				Var. Ass.	Var.
	2007	2008	2009	'09/'08	% '09/'08
Rifiuti generici	7,26	6,95	6,73	-0,22	-3,1%
Raccolta Differenziata	7,16	6,70	6,49	-0,21	-3,2%
"Porta a Porta"	7,37	6,92	6,76	-0,16	-2,3%
Pulizia di Strade	6,08	6,01	5,81	-0,20	-3,3%
Pulizia di Marciapiedi	5,44	5,47	5,21	-0,26	-4,7%
Pulizia di Aree verdi	5,73	6,06	5,85	-0,21	-3,5%
Pulizia del quartiere dove lei vive	6,26	6,34	6,22	-0,12	-2,0%
Efficacia con cui Amiat comunica con gli utenti	6,37	6,40	6,16	-0,24	-3,8%
Efficienza (al lordo Marciapiedi)	6,28	6,31	6,11	-0,20	-3,3%
Efficienza netta	6,62	6,51	6,31	-0,20	-3,2%

Come si è appena visto, tutti i giudizi arretrano anche se da questa prospettiva si vede un po' più chiaramente la sostanziale tenuta dell'asse della raccolta (deficit massimo P. a P. con un calo del 7,3% di soddisfatti).

Si era appena sottolineato in precedenza che il P. a P. è il servizio che ha tenuto meglio degli altri sul piano del giudizio; si rileva ora che invece è quello che perde la massima quota di soddisfatti. La spiegazione è da ricercarsi in un lievissimo spostamento nel giudizio, ma accompagnato ad una dichiarazione che sposta l'unità intervistata dalla soddisfazione all'insoddisfazione.

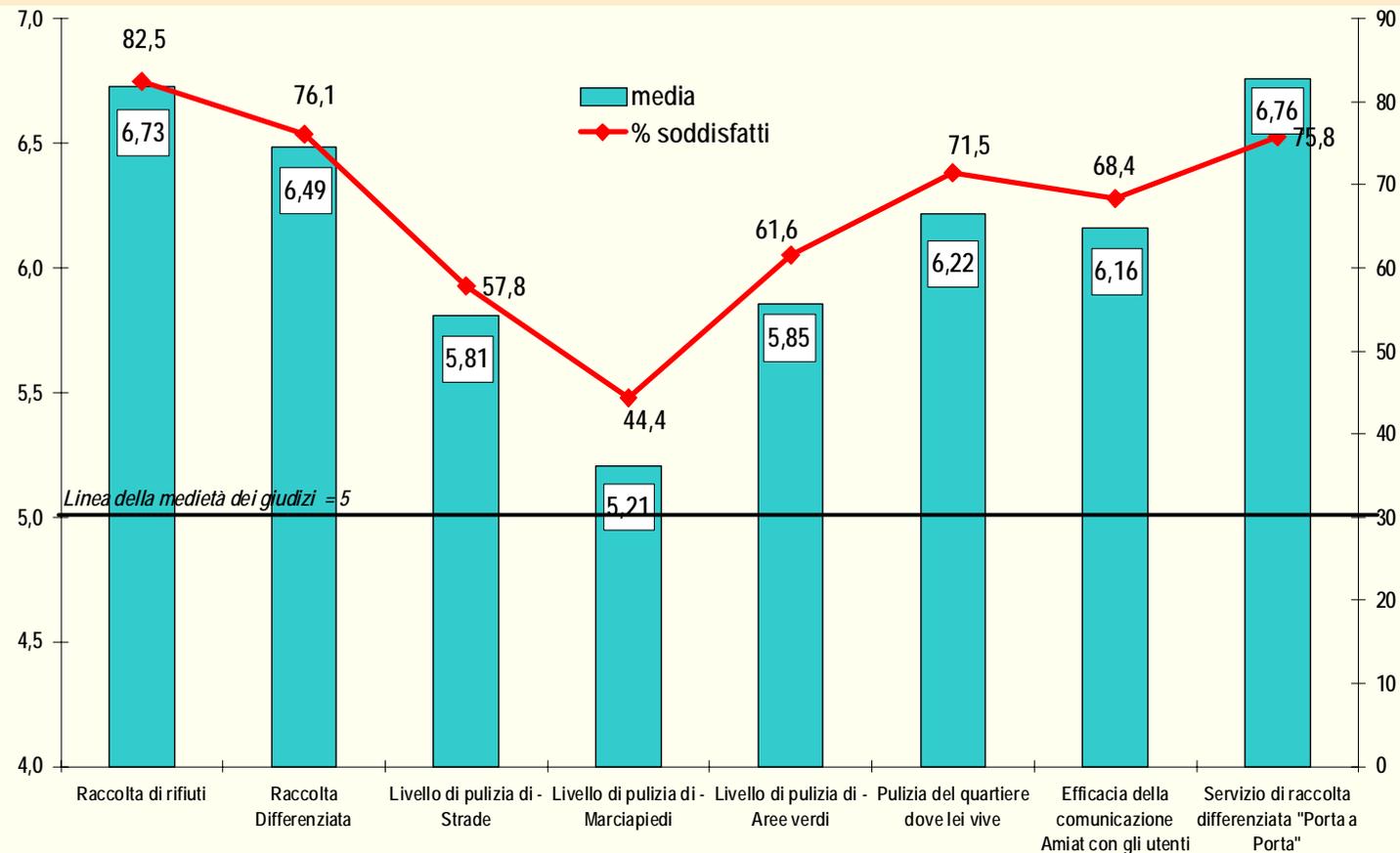
In sostanza accade che ci si dichiara insoddisfatti di un giudizio che si giudica ancora soddisfacente; cioè sono ancora accresciute le attese.

Era una tendenza già riscontrata, pur con sfumature diverse, nel corso della customer dello scorso anno a proposito della raccolta differenziata e dei rifiuti generici che evidentemente quest'anno ha coinvolto anche il P.a P. con un impatto più evidente che gli altri servizi hanno già ammortizzato.

Evidentemente si sta crollando sotto i colpi del successo che si è costruito in quanto, in questo sistema di vasi comunicanti che è la relazione a due azienda/cittadino, da una parte c'è la ricerca della crescita costante di prestazioni sempre migliori, dall'altra l'attesa che queste si manifestino compiutamente rivelando intera la loro "potenza".

EFFICIENZA AMIAT E ASPETTI STRATEGICI CONNESSI

R. In generale, qual è il suo giudizio su:



... E' l'espressione di una pentecoste sottotono, tanto più attesa quanto più si vorrebbe sfarzosa. In questa lettura ci accompagnano i buoni giudizi riferiti alla percezione di pulizia del quartiere che, pur in leggera (depressiva e pervasiva) flessione confermano un sostanziale e tenace quadro di soddisfazione.

Alla luce di quanto affiora torna in primo piano (e non solo nell'analisi interpretativa ma anche nella percezione della gente) la centralità del ruolo della comunicazione che, unica, è in grado di calmierare le aspettative, tarandole su un piano di realtà e cercando di spostare l'accento dalle performances di Amiat a quelle della città... e dei cittadini. In sostanza si tratta di spostare l'accento su "Torino (i torinesi) prima tra le grandi città d'Italia", piuttosto che Amiat la migliore...

EFFICIENZA AMIAT E ASPETTI STRATEGICI CONNESSI

RACCOLTA DIFFERENZIATA

Giudizio medio dei servizi connessi alla raccolta differenziata per Quartiere

	<i>Raccolta differenziata</i>	2007	2008	2009	Var. % '09/'08
1	Centro	6,81	6,15	5,98	-2,8%
2	S.Salvario	6,58	6,32	6,26	-1,0%
3	Crocetta	6,75	6,16	5,65	-8,3%
4	San Paolo	7,48	7,10	6,76	-4,7%
5	Cenisia - Cit Turin	6,53	6,33	6,23	-1,6%
6	San Donato	6,50	6,97	6,13	-12,1%
7	Aurora	7,38	5,50	7,06	28,3%
8	Vanchiglia	6,52	6,26	6,10	-2,6%
9	Nizza - Millefonti	7,82	7,11	6,45	-9,3%
10	Lingotto	7,46	6,73	6,29	-6,5%
11	Santa Rita	6,73	6,57	6,63	1,0%
12	Mirafiori Nord	7,74	6,92	7,28	5,1%
13	Pozzo Strada	7,29	6,60	6,45	-2,2%
14	Parella	7,55	7,44	6,43	-13,7%
15	Le Vallette - Lucento	7,14	7,31	6,27	-14,3%
16	Lanzo - Mad. Campagna	7,61	6,53	6,16	-5,7%
17	B.ta Vittoria	6,92	6,45	6,53	1,3%
18	Barriera Milano	7,41	6,35	7,13	12,4%
19	Falchera - Villaretto	7,44	7,09	7,52	6,1%
20	Barca - Regio Parco	8,00	7,23	6,85	-5,2%
21	Madonna del Pilone	8,67	8,20	7,39	-9,9%
22	Cavoretto - Borgo Po	6,00	7,00	6,60	-5,7%
23	Mirafiori Sud	7,44	6,71	5,75	-14,4%
	Torino	7,16	6,70	6,49	-3,2%

In un contesto sostanzialmente depressivo (ma ancora pienamente soddisfacente) risaltano giudizi in clamorosa ascesa nel quartiere di Aurora ed a Barriera; bene anche Mirafiori Nord, stabilità a Santa Rita.

EFFICIENZA AMIAT E ASPETTI STRATEGICI CONNESSI

PULIZIA DELLA CITTÀ

Giudizio medio dei servizi connessi alla Pulizia delle Strade per Quartiere

	<i>Pulizia delle Strade</i>	2007	2008	2009	Var. % '09/'08
1	Centro	6,00	6,00	5,42	-9,7%
2	S.Salvario	6,35	6,06	5,25	-13,3%
3	Crocetta	5,66	5,88	5,23	-11,0%
4	San Paolo	6,28	6,07	6,18	1,8%
5	Cenisia - Cit Turin	5,80	4,94	6,00	21,6%
6	San Donato	5,18	6,05	5,59	-7,6%
7	Aurora	6,85	5,36	5,78	7,9%
8	Vanchiglia	5,59	5,55	5,47	-1,4%
9	Nizza - Millefonti	6,29	5,55	5,40	-2,6%
10	Lingotto	6,73	6,98	5,98	-14,3%
11	Santa Rita	6,43	6,26	6,38	1,8%
12	Mirafiori Nord	6,56	6,49	6,54	0,8%
13	Pozzo Strada	5,53	6,14	5,76	-6,2%
14	Parella	6,00	5,67	5,15	-9,2%
15	Le Vallette - Lucento	6,07	5,77	5,82	0,7%
16	Lanzo - Mad. Campagna	6,03	5,63	5,35	-4,9%
17	B.ta Vittoria	5,84	5,90	6,18	4,8%
18	Barriera Milano	5,80	5,85	6,35	8,7%
19	Falchera - Villaretto	5,16	5,27	5,44	3,2%
20	Barca - Regio Parco	6,79	5,92	6,29	6,3%
21	Madonna del Pilone	5,92	6,10	6,78	11,1%
22	Cavoretto - Borgo Po	4,75	6,67	5,87	-12,0%
23	Mirafiori Sud	7,36	7,14	5,08	-29,0%
	Torino	6,08	6,01	5,81	-3,3%

Solita tendenza depressiva generalizzata anche per la Pulizia delle Strade, poche le realtà che migliorano; bene Madonna del Pilone, Regio Parco e Barriera

EFFICIENZA AMIAT E ASPETTI STRATEGICI CONNESSI

PULIZIA DELLA CITTÀ

Giudizio medio dei servizi connessi alla Pulizia dei Marciapiedi per Quartiere

<i>Pulizia dei Marciapiedi</i>	2007	2008	2009	Var. % '09/'08
1 Centro	5,54	5,58	4,65	-16,7%
2 S.Salvario	5,21	5,78	3,82	-33,9%
3 Crocetta	5,17	5,24	5,02	-4,1%
4 San Paolo	5,88	5,59	5,38	-3,6%
5 Cenisia - Cit Turin	5,07	4,84	5,70	17,8%
6 San Donato	4,38	4,97	5,22	5,0%
7 Aurora	6,08	4,68	5,33	14,0%
8 Vanchiglia	4,82	4,90	4,87	-0,6%
9 Nizza - Millefonti	5,86	4,90	5,25	7,1%
10 Lingotto	6,18	6,21	5,55	-10,6%
11 Santa Rita	5,64	5,87	5,64	-3,9%
12 Mirafiori Nord	6,20	5,98	5,98	0,1%
13 Pozzo Strada	5,25	5,10	5,31	4,3%
14 Parella	5,23	5,17	4,61	-10,8%
15 Le Vallette - Lucento	5,31	5,70	5,20	-8,7%
16 Lanzo - Mad. Campagna	5,21	5,34	5,00	-6,4%
17 B.ta Vittoria	5,45	5,57	5,42	-2,6%
18 Barriera Milano	5,03	5,46	5,57	2,1%
19 Falchera - Villaretto	4,60	4,73	4,74	0,3%
20 Barca - Regio Parco	6,32	5,69	5,85	2,8%
21 Madonna del Pilone	5,42	5,78	5,78	0,0%
22 Cavoletto - Borgo Po	4,75	6,50	5,53	-14,9%
23 Mirafiori Sud	6,71	6,17	4,48	-27,5%
Torino	5,44	5,47	5,21	-4,7%

Nessuna sorpresa per quanto si riferisce alla pulizia dei marciapiedi della città ai giudizi negativi sedimentatisi nel tempo segue un loro consolidamento e più spesso un ulteriore arretramento

EFFICIENZA AMIAT E ASPETTI STRATEGICI CONNESSI

PULIZIA DELLA CITTÀ

Giudizio medio dei servizi connessi alla Pulizia delle Aree Verdi per Quartiere

	<i>Pulizia delle Aree Verdi</i>	2007	2008	2009	Var. % '09/'08
1	Centro	6,44	6,28	5,51	-12,2%
2	S.Salvario	5,76	5,93	5,12	-13,6%
3	Crocetta	5,65	6,12	5,21	-14,9%
4	San Paolo	6,17	6,25	5,63	-10,0%
5	Cenisia - Cit Turin	5,46	5,93	6,21	4,7%
6	San Donato	5,03	5,77	5,18	-10,3%
7	Aurora	6,21	4,59	6,18	34,5%
8	Vanchiglia	5,35	5,20	6,23	19,9%
9	Nizza - Millefonti	4,64	6,45	5,60	-13,2%
10	Lingotto	6,46	7,07	5,81	-17,8%
11	Santa Rita	5,98	6,27	6,28	0,1%
12	Mirafiori Nord	5,98	6,38	6,76	5,9%
13	Pozzo Strada	5,70	5,19	5,60	7,8%
14	Parella	5,73	6,18	5,39	-12,7%
15	Le Vallette - Lucento	5,85	6,31	5,73	-9,1%
16	Lanzo - Mad. Campagna	5,35	6,34	5,36	-15,5%
17	B.ta Vittoria	5,39	6,07	5,87	-3,3%
18	Barriera Milano	5,65	6,05	6,33	4,5%
19	Falchera - Villaretto	5,00	5,77	6,61	14,5%
20	Barca - Regio Parco	5,58	5,85	6,44	10,2%
21	Madonna del Pilone	5,45	6,50	6,78	4,3%
22	Cavoretto - Borgo Po	5,82	7,29	5,57	-23,5%
23	Mirafiori Sud	6,36	6,26	5,45	-13,0%
	Torino	5,73	6,06	5,85	-3,5%

Dopo l'anno della fioritura si torna ad arretrare, ci sembrerebbe di poter dire che la situazione viene descritta a tinte più fosche dai residenti nei quartieri di maggior prestigio, un fatto di attese ma soprattutto un senso di maggiore delusione. Bene ad Aurora, Vanchiglia, Falchera, Barca.

EFFICIENZA AMIAT E ASPETTI STRATEGICI CONNESSI

PULIZIA DELLA CITTÀ

Giudizio medio dei servizi connessi alla Pulizia della quartiere dove vive per Quartiere

<i>Pulizia del quartiere dove lei vive</i>	2007	2008	2009	Var. % '09/'08
1 Centro	7,00	6,84	6,05	-11,6%
2 S.Salvario	5,84	5,78	5,90	2,1%
3 Crocetta	6,38	6,00	5,58	-7,0%
4 San Paolo	6,52	6,47	6,23	-3,7%
5 Cenisia - Cit Turin	5,78	6,10	6,48	6,3%
6 San Donato	5,05	5,60	6,02	7,5%
7 Aurora	5,48	5,04	5,97	18,6%
8 Vanchiglia	6,00	6,35	5,72	-9,9%
9 Nizza - Millefonti	6,36	6,45	5,65	-12,5%
10 Lingotto	6,76	6,94	6,50	-6,3%
11 Santa Rita	6,61	6,74	6,97	3,4%
12 Mirafiori Nord	6,94	6,98	7,16	2,5%
13 Pozzo Strada	6,53	6,00	6,13	2,1%
14 Parella	6,46	6,30	5,47	-13,3%
15 Le Vallette - Lucento	6,48	6,61	5,94	-10,1%
16 Lanzo - Mad. Campagna	6,06	5,81	5,65	-2,8%
17 B.ta Vittoria	6,14	6,27	6,58	5,0%
18 Barriera Milano	5,57	5,65	6,40	13,1%
19 Falchera - Villaretto	5,72	5,82	6,20	6,6%
20 Barca - Regio Parco	6,32	6,46	6,97	7,9%
21 Madonna del Pilone	6,83	7,00	7,11	1,6%
22 Cavoretto - Borgo Po	6,17	7,11	6,13	-13,8%
23 Mirafiori Sud	7,18	7,66	5,98	-22,0%
Torino	6,26	6,34	6,22	-2,0%

Si è da sempre attribuita importanza alla percezione riferita al livello di pulizia percepito degli spazi di vita che si percepiscono come "più nostri" in quanto vicini a dove si risiede. E' un quadro che ci restituisce conforto e di cui si è già detto. **La città è percepita decisamente meglio di come sarebbe se il giudizio scaturisse dalla somma dei diversi servizi che contribuiscono a mantenerla pulita.** Ciò significa che intervengono altri fattori a "squalificare" i diversi servizi. **In questo momento Amiat è chiamata a pagare una penale alla qualità del lavoro che conduce, c'è un gap sfavorevole tra la qualità del lavoro e la percezione dello stesso.**

EFFICIENZA AMIAT E ASPETTI STRATEGICI CONNESSI

EFFICIENZA

L'indice efficienza è affidato al giudizio ponderato che i torinesi esprimono su ciascun servizio esaminato. Il giudizio tiene conto anche della valutazione riferita ai singoli aspetti interni ad ogni servizio. In realtà la definizione di efficienza è imprecisa e deriva da una semplificazione, sarebbe più opportuno parlare di **produttività percepita**.

Al centro del problema si pone il giudizio espresso sulla **raccolta differenziata**, come dimostra il *coefficiente di correlazione* dei 7 aspetti con l'indice integrato. **2008 e 2009**

Indice di correlazione tra EFFICIENZA e servizi Amiat: l'evoluzione 2008 e 2009

RACCOLTA DIFFERENZIATA	0,826	RACCOLTA DIFFERENZIATA	0,811
PULIZIA DELLE STRADE	0,655	PULIZIA DELLE STRADE	0,773
PULIZIA DEI MARCIAPIEDI	0,631	PULIZIA DEI MARCIAPIEDI	0,752
PORTA A PORTA	0,600	RACCOLTA DI RIFIUTI	0,747
PULIZIA DELLE AREE VERDI	0,570	PULIZIA DELLE AREE VERDI	0,685
RACCOLTA DI RIFIUTI GENERICI	0,463	EFFICACIA CON CUI AMIAT COMUNICA	0,653
EFFICACIA CON CUI AMIAT COMUNICA	0,437	PORTA A PORTA	0,627

L'**efficienza** è la componente che presenta il maggior numero di correlazioni con aspetti anche molto diversi tra loro, tuttavia la questione più interessante ai fini del nostro lavoro torna ad essere l'individuazione delle variabili di **maggior efficacia**.

Da segnalare l'**intensificazione del legame** che intercorre tra l'indice complessivo di efficienza e la variabile "comunicazione" che sale dal sesto al quinto posto ma rafforzando anche il proprio peso. Nel 2009 l'analisi stepwise espressa nelle slide seguenti, evidenzia l'opportunità di lavorare su tre fattori nella prospettiva di ottenere effetti equiparabili ad un'azione esercitata su tutte le variabili correlate. Questo significa che molte tra queste sono dipendenti tra loro e che non aggiungono niente di più alla spiegazione della variabile efficienza di quanto non abbiano già fatto quelle "entrate" in precedenza a spiegarla.

LA COMUNICAZIONE

IL CONTRIBUTO DELLA COMUNICAZIONE ALL'EFFICIENZA AMIAT

EFFICIENZA 2008

L'efficienza percepita è condizionata per il 68,4% dal giudizio sulla raccolta differenziata, per cui si conferma che un'azione volta a sostenere la buona qualità del servizio sarebbe in grado di produrre risultati significativi. **La raccolta differenziata è inoltre anche il servizio più efficace per accrescere la sensibilità ambientale del cittadino** (vd. Report 2007).

In seconda battuta, subentra la soddisfazione riferita al **livello di pulizia dei marciapiedi**, fino ad una spiegazione del 93,5% della variabilità, in una sorta di **inversione** nella capacità di incidere due fattori già comunque individuati come quelli più efficaci per la gratificazione complessiva del servizio. Giova ricordare ancora che il servizio non è di responsabilità Amiat anche se così è percepito dalla maggioranza dei cittadini; finora AMIAT sembra aver fatto da scudo a coprire scelte e responsabilità non sue e che incidono non poco sul giudizio che la città nutre nei confronti di AMIAT stessa. E' evidente che una volta svelato l'arcano i giudizi peseranno maggiormente su chi la scelta l'ha promossa...[\[3\]](#). La valutazione di questo aspetto non è ancora pienamente sufficiente.

Come terzo fattore esplicativo, pur con limitata efficacia di ulteriore spiegazione (aggiunge il 4% di spiegazione) si conferma la pulizia delle strade. Ogni altro elemento che segue sostanzialmente è in grado di incidere solo in misura impercettibile.

TAB - Modello funzionale dell'Efficienza Amiat 2008 - I fattori che incidono

Variabili inserite	R	R-quadrato	R-quadrato corretto	Errore std. della stima
RACCOLTA DIFFERENZIATA	0,827	0,685	0,684	0,739
PULIZIA DEI MARCIAPIEDI	0,967	0,936	0,935	0,334
PULIZIA DELLE STRADE	0,989	0,978	0,978	0,196
PULIZIA DELLE AREE VERDI	0,995	0,990	0,989	0,135
RACCOLTA DI RIFIUTI GENERICI	0,997	0,995	0,995	0,096
EFFICACIA CON CUI AMIAT COMUNICA	0,999	0,999	0,999	0,042

[\[3\]](#) In realtà in questo caso il difetto sembra stare proprio nella politica di governance, notoriamente basata sul confronto, la partecipazione, la comprensione e la condivisione delle scelte adottate. In questo caso si è adottata una scelta "moderna" chiamando i cittadini a fare la propria parte pulendo il marciapiede di fronte al portone della propria abitazione, tuttavia si è trasferita la consegna senza creare le condizioni necessarie per garantirsi il buon esito dell'azione (e in seguito anche il consenso presso la popolazione).

EFFICIENZA 2009

Qualcosa è cambiato...

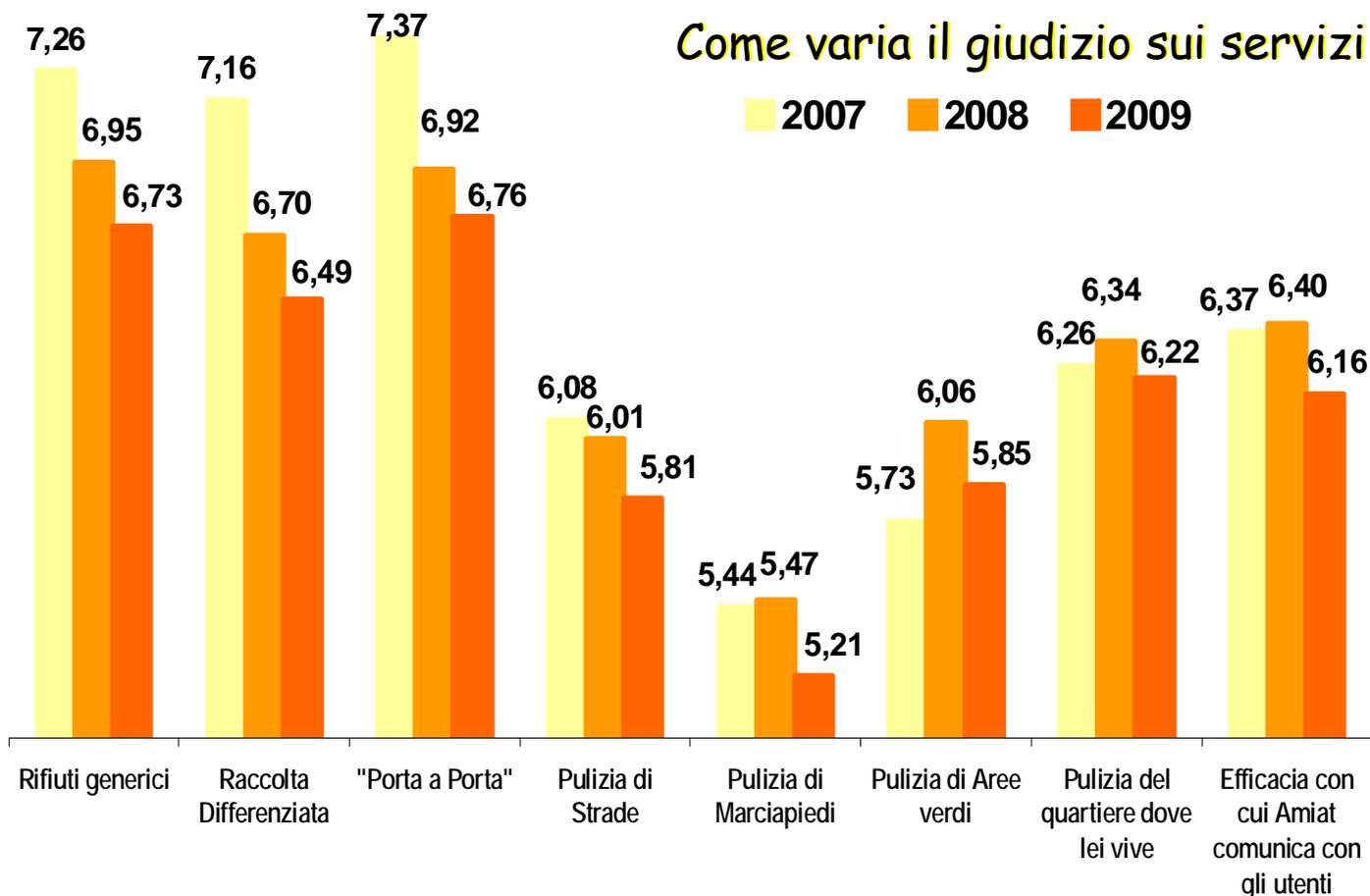
L'indice che, nella struttura e nel metodo con cui è stato costruito è ancora lo stesso, rivela che ci sono dei cambiamenti in atto. Si tratta di qualcosa che non riesce al momento a scardinare i due punti di massima incidenza cui è affidato, la Raccolta differenziata e la Pulizia dei marciapiedi, in ogni caso ambedue perdono leggermente di peso; la questione di assoluta rilevanza è data dalla **comparsa del fattore "comunicazione"** il quale non solo scala di quattro posizioni verso l'alto, ma acquisisce un peso del tutto autonomo e di tutta Significatività, in quanto **da solo può influenzare il 10% della percezione complessiva dell'efficienza di Amiat presso il cittadino.** Inoltre la comunicazione, a differenza della raccolta differenziata, è un fattore molto più flessibile e "manovrabile"; al suo opposto rimane, come un ostacolo irrimovibile, la pulizia dei marciapiedi che siamo solo costretti a subire, impotenti, in quanto la responsabilità non compete ad Amiat e tuttavia mantiene immutata la sua capacità di influenzare il giudizio sulla efficienza che questa esprime.

TAB - Modello funzionale dell'Efficienza Amiat 2009 - I fattori che incidono

Variabili inserite	R	R-quadrato	R-quadrato corretto	Errore std. della stima
RACCOLTA DIFFERENZIATA	0,809	0,655	0,654	0,743
PULIZIA DEI MARCIAPIEDI	0,946	0,894	0,894	0,411
EFFICACIA CON CUI AMIAT COMUNICA	0,988	0,976	0,976	0,197
PULIZIA DELLE AREE VERDI	0,995	0,990	0,990	0,129
PULIZIA DELLE STRADE	0,998	0,996	0,996	0,084
RACCOLTA DI RIFIUTI GENERICI	1,000	1,000	1,000	0,028

IL CONTRIBUTO DELLA COMUNICAZIONE ALL'EFFICIENZA AMIAT

Come varia il giudizio sui servizi di Amiat tra il 2007 e 2009



Anche se la tendenza era già in atto l'anno scorso, come si vede, nel 2009, i giudizi tendono tutti a peggiorare. Le considerazioni da fare sono sostanzialmente di due tipi: innanzitutto in senso relativo le prestazioni peggiori sono riconducibili alla pulizia dei marciapiedi, già espressione del valore minimo; ad essa si accompagnano cali significativi in tutti i servizi ai livelli più bassi nei giudizi (pulizia strade, pulizia aree verdi, comunicazione).

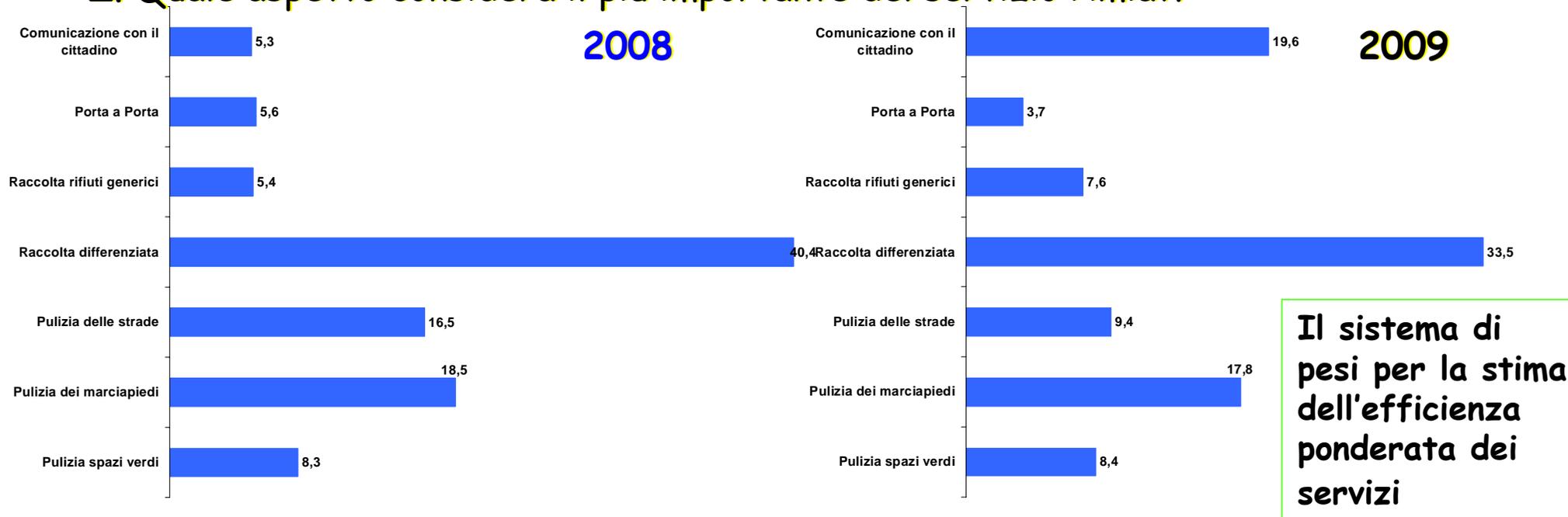
Meno marcato il calo nell'asse delle raccolte e ancor meno quello del Porta a Porta.

Interessante rilevare tuttavia la più debole flessione nella percezione di pulizia del proprio quartiere che di nuovo testimonia che nell'insieme i servizi dunque tengono; in ogni caso rimangono ampiamente nella sfera della sufficienza piena (salvo l'insoluta questione dei marciapiedi).

La seconda considerazione da fare, ci riporta al tema che disegna lo sfondo in cui la rilevazione è stata condotta; ovvero al clima di pessimismo e preoccupazione che profonde ogni aspetto della realtà circostante. Questo aspetto risalta dalla semplice constatazione che **nessuna componente tra quelle considerate non solo non migliora ma neppure rimane vicina alla posizione raggiunta.** E' ancora presto per trarre conclusioni ma l'impressione che si rafforza è quella di una città che si intristisce e tende a deprimersi...

IL CONTRIBUTO DELLA COMUNICAZIONE ALL'EFFICIENZA AMIAT

Z. Quale aspetto considera il più importante del servizio Amiat?



La raccolta differenziata continua a rappresentare l'aspetto del servizio Amiat di gran lunga più importante e quello verso il quale il cittadino appare ancora pronto a mettersi in gioco personalmente. Tuttavia l'entusiasmo è un poco più contenuto rispetto all'anno precedente, evidenziando al momento solo un rallentamento e non (ancora) una inversione di tendenza. Per adesso si tratta ancora dell'espressione di una volontà chiara del senso di marcia da seguire; di un **grande consenso che consegna ad Amiat grandi responsabilità** nei confronti del cittadino "servito" (le attese da soddisfare).

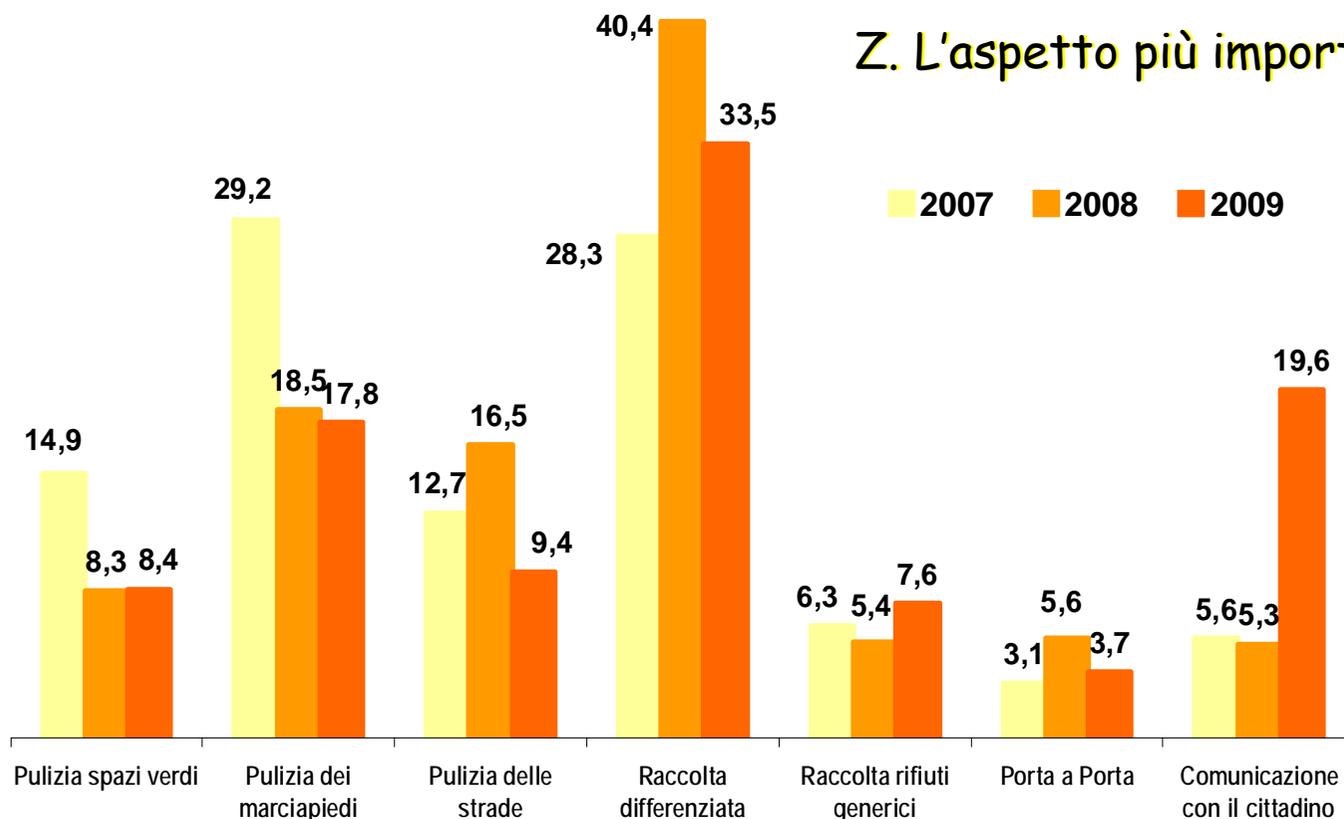
Mentre i marciapiedi continuano a giocare il loro ruolo significativamente incidente in senso negativo, **risalta clamorosamente l'importanza della comunicazione**. Questa percezione, che esprime un bisogno da parte del cittadino, rappresenta per Amiat la vera ancora di salvezza in quanto è tempo di ritarare le responsabilità all'interno della relazione, spostando l'accento dal servizio offerto all'impegno condiviso.

Questa congiunzione tra attese crescenti e sentimento depressivo, sostiene un contesto nel quale risaltano più i bisogni che le responsabilità e le disponibilità a "farsi carico". Espressioni come fare la propria parte in questo momento suonano male. L'azione della comunicazione è al momento necessaria e i cittadini stessi ne hanno chiara (pur inconsapevole) percezione.

Lo spostamento dell'attenzione dal P.a P., che domanda un comportamento attivo, verso la raccolta dei generici (che poi esiste solo nella loro percezione) sottolinea questo andamento pigro, la necessità di essere serviti in luogo dell'affermazione del primato della responsabilità individuale.

IL CONTRIBUTO DELLA COMUNICAZIONE ALL'EFFICIENZA AMIAT

Z. L'aspetto più importante tra il 2007 e il 2009



Un sistema in repentina trasformazione; la sensibilità ambientale dei cittadini cambia

E' l'espressione della ricerca di un nuovo equilibrio affidato all'azione della comunicazione, la sola in grado di rileggere e ridefinire la relazione.

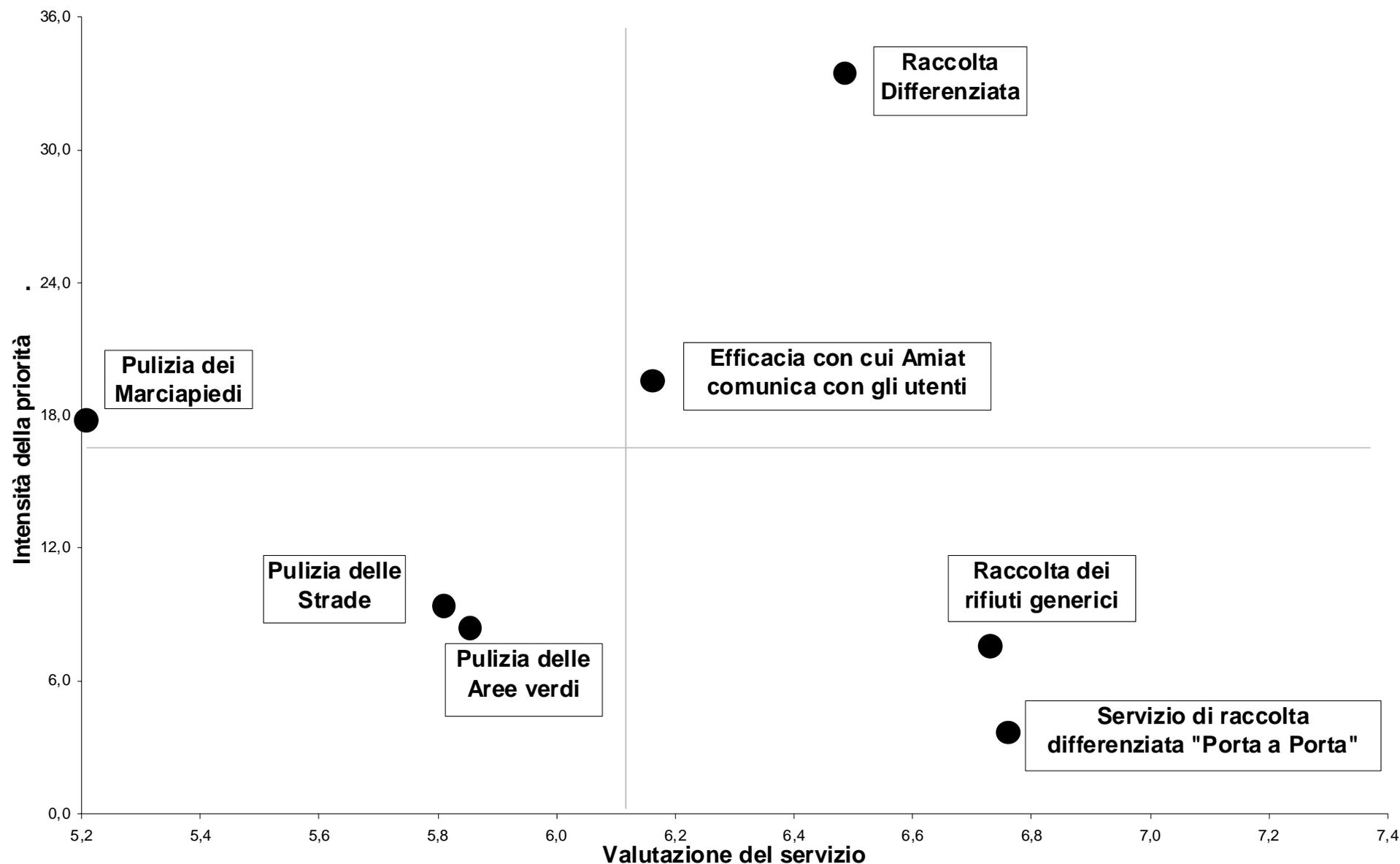
Tenuta per gli spazi verdi e per la pulizia dei marciapiedi, già fortemente ridimensionati per importanza nel corso dello scorso anno; forte calo della pulizia delle strade, che evidentemente rappresenta sempre meno una priorità, nonostante i giudizi non troppo lusinghieri. Torna ad imporsi la lettura dello strano spostamento dalla differenziata verso i generici (che come sappiamo non esiste in quanto tutta la raccolta è impostata sulla differenziazione dei rifiuti fin dalla loro prima comparsa in famiglia). E' il primo segnale di uno scollamento dalla *mission* sociale che lega l'Azienda al cittadino; l'idea di un servizio fornito piuttosto che un ingaggio personale e diretto; un arretramento della coscienza civica il cui primato va riaffermato.

Si tratta di segnali e di tendenza, l'impianto complessivo del sistema rimane ben saldo, la missione colta e condivisa, ma la responsabilità è quella di cercare di cogliere in anticipo i segnali per poter intervenire tempestivamente, programmando prima piuttosto che inseguire dopo, che è molto più difficile.

E' un quadro che esprime un certo smarrimento e non è affatto un caso che risalti la funzione della comunicazione come punto di riferimento per una ridefinizione delle regole.

IL CONTRIBUTO DELLA COMUNICAZIONE ALL'EFFICIENZA AMIAT

SCATTER: Un mix tra i Giudizi e la Priorità assegnata ai servizi AMIAT 2009...



IL CONTRIBUTO DELLA COMUNICAZIONE ALL'EFFICIENZA AMIAT

L'osservazione dello scatter che precede, al di fuori di ogni riferimento agli anni precedenti ci restituisce il senso dell'equilibrio statico nel quale ci troviamo e **ogni allarme scompare**.

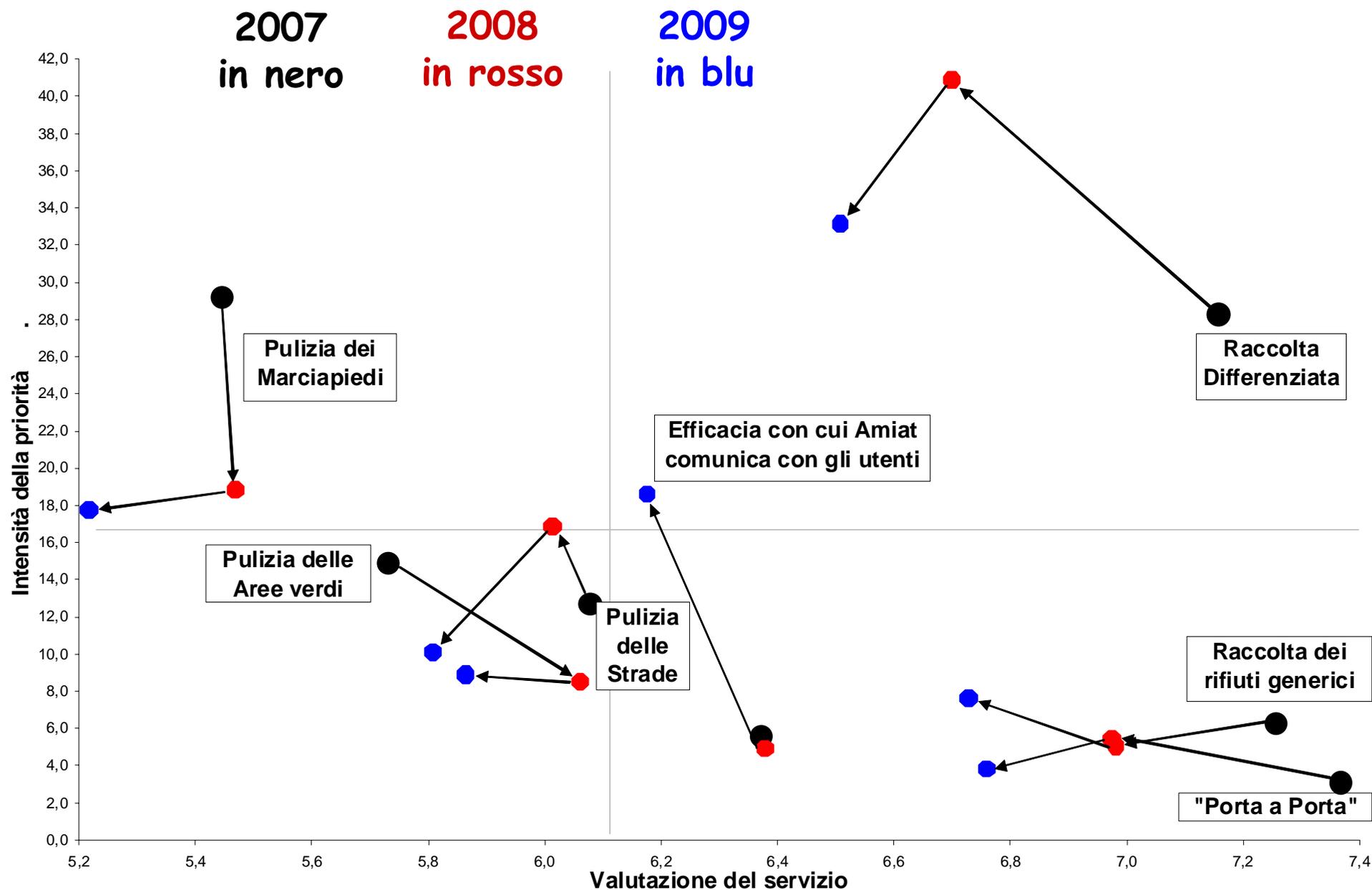
Ci troviamo infatti in un contesto in cui la priorità è attribuita alla raccolta differenziata, la quale ottiene anche un giudizio di piena sufficienza.

In questo sistema di equilibri pesa molto la pulizia dei marciapiedi, ancor più della stessa pulizia delle strade e delle aree verdi. Rispetto a queste due il peso dei giudizi, pur non eccellenti, che raccolgono è bilanciato a causa della modesta importanza che rivestono.

Il punto di equilibrio è indubbiamente rappresentato dalla Comunicazione che sta al centro di un quadro che avrebbe bisogno di orientare verso il centro (crescita di priorità e giudizi) la pulizia delle strade e delle aree verdi, e soprattutto di veder salire verso l'alto il servizio del P. a P. che incassa giudizi di eccellenza.

IL CONTRIBUTO DELLA COMUNICAZIONE ALL'EFFICIENZA AMIAT

SCATTER: Il mix tra i Giudizi e la Priorità negli anni 2007, 2008 e 2009



IL CONTRIBUTO DELLA COMUNICAZIONE ALL'EFFICIENZA AMIAT

E' la rappresentazione diacronica di priorità e giudizi che comincia ad assumere interesse rilevante. Nella parte alta del quadrante troviamo **la pulizia dei marciapiedi che mantiene inalterato il proprio influsso negativo** e della quale non troviamo più niente da dire se non che questo arretrare nei giudizi senza scendere nella scala delle priorità non fa che aggravare la situazione, in quanto si tratta di un elemento che, pur estraneo alle responsabilità Amiat, incide significativamente sui giudizi che essa raccoglie presso i cittadini.

In alto a destra troviamo **la Raccolta Differenziata che nello storico è calata nei giudizi ma è cresciuta per importanza**. Ha funzionato l'azione di sensibilizzazione ma **l'accento delle responsabilità, come si è già detto, si è spostato su Amiat**. La questione è interessante in quanto il giudizio non si è accompagnato ai risultati, peraltro lusinghieri, ottenuti, quanto alle attese maturate ed evidentemente non del tutto soddisfatte. Se la questione riferita al "quanto" (i risultati quantitativi) può essere banalmente ricondotta ad un semplice "di più" atteso, più problematico è capire "quali" potrebbero essere queste aspettative deluse (aspetto che meriterebbe di essere indagato).

In ogni caso non ci resta che rilevare che la stima del torinese non si fonda sui risultati finali ottenuti nella raccolta differenziata (aspetto attorno al quale dovrebbe saldarsi il "patto" tra azienda e città) quanto evidentemente su altri elementi, al momento non colti, probabilmente riconducibili solo alla sfera personale piuttosto che a quella collettiva e sociale.

Dunque una responsabilità che si impone è quella di arrivare a condividere in misura maggiore gli obiettivi dell'azienda con quelli della città, cercando di trasferire il senso del successo anche agli abitanti.

IL CONTRIBUTO DELLA COMUNICAZIONE ALL'EFFICIENZA AMIAT

Il leggero calo che si riscontra in riferimento ai giudizi riferiti alla **Comunicazione** è ampiamente **controbilanciato** dalla **scalata** che mostra nell'asse delle priorità; la portata di questa crescita spiega, in parte, a nostro giudizio, il calo nella valutazione, in questo caso da intendersi come non soddisfacente rispetto alle attese/responsabilità.

Alla luce del quadro complessivo dubitiamo che possa esserci per l'Azienda un momento migliore per **riassegnare subito la responsabilità** alla comunicazione di soddisfare le aspettative di cui sopra, vista la **centralità della funzione** che si trova ad assumere negli **equilibri complessivi** che legano l'azienda alla città. Questa gli deriva sia dalla contingenza particolare, che equivale ad uno stato di necessità oggettivo, sia dalla percezione dei cittadini intervistati.

Le indicazioni sono chiare e sottrarsi alla sfida pressoché impossibile.

La pulizia delle strade decresce sia nelle valutazioni che nella scala delle priorità, segnale di uno spostamento delle attenzioni in atto; in un momento di cambiamenti la pulizia delle strade rappresenta un punto di certezza acquisito del quale si fatica a percepirne con chiarezza l'importanza, assomiglia all'acqua che esce dal rubinetto, c'è e questo basta. A nostro giudizio il calo dei giudizi è trascinato dal calo della percezione di urgenza, in una relazione di causa-effetto.

La pulizia delle aree verdi retrocede nel giudizio mantenendo il livello di priorità percepita raggiunto nel corso dello scorso anno. Generalmente il calo del giudizio perde di importanza se accompagnato dalla perdita di importanza che gli viene attribuita, se questa non si verifica, ogni arretramento è senza attenuanti.

IL CONTRIBUTO DELLA COMUNICAZIONE ALL'EFFICIENZA AMIAT

Il **Porta a Porta** rimane in testa ai giudizi riferiti alla qualità del servizio pur calando significativamente. Il servizio nel tempo è stato esteso ed ha coinvolto porzioni sempre più vaste di cittadini. A suo tempo fu sostenuto da azioni di sensibilizzazioni piuttosto impegnative, non siamo al momento in grado di valutare come siano state accompagnate le fase successive di allargamento verso nuove aree urbane. Certo è che non cresce per importanza e questo rappresenta un limite visto che l'orizzonte guarda (presumibilmente) ad un ampliamento del servizio e che attorno agli sforzi comuni delle persone e dell'azienda si salda la prospettiva di un pieno successo finale.

Quello della raccolta dei Rifiuti Generici si è rivelato un elemento per raccogliere atteggiamenti riflessi ed umori, in quanto il servizio di per sé non esiste al di fuori di quello di Raccolta Differenziata. Del suo contributo si è già detto altrove.

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - GIUDIZI

Il Profilo di chi segnala la Comunicazione come fattore prioritario nella scala gerarchica dell'importanza, non necessariamente ci rimanda ad un soggetto esperto e consapevole della sua importanza; come mette in risalto l'analisi delle risposte ottenute, in questo segmento ricade piuttosto gente semplice e decisamente meno "attrezzata" per orientarsi nella complessità delle "cose da fare" anche nel quotidiano; tuttavia la presenza pur fortemente minoritaria di una quota che invece intende la comunicazione come un fattore importante a sostegno dell'informazione, e quindi delle buone pratiche, necessarie per ottenere migliori performances ambientali complessive, ne offusca un po' il profilo.

Nel quadro d'insieme comunque la Comunicazione come priorità sembra essere più espressione di un bisogno che non di specifiche competenze, è la richiesta del primo livello di scolarizzazione in materie ambientali, di cui i rifiuti sono un tema.

Si tratta di persone di età centrale, decisamente integrati nel tessuto sociale torinese, rivelano una elevata presenza di disoccupati in famiglia. Gli immigrati fanno parte dello scenario urbano e la loro presenza non li preoccupa più tanto.

I tratti più diffusi sono rappresentati dalla **elevata fiducia** che nutrono nei confronti di Amiat, azienda che considerano solida e (potendo) la sosterrrebbero anche (abbastanza) acquistandone le azioni. Sul piano delle **conoscenze presentano delle gravi incertezze**, forse è anche per questo che **considerano prezioso (il più utile) il materiale informativo che l'azienda produce.**

In merito ai rifiuti mettono in pratica comportamenti adeguati; poco coinvolti nel Porta a Porta, tuttavia hanno positivamente **apprezzato il lavoro degli operatori di Amiat** presso la loro abitazione, ed a loro parere ha anche influenzato in maniera significativa le loro abitudini. Attualmente anche l'esperienza del Porta a Porta la vivono come una buona abitudine.

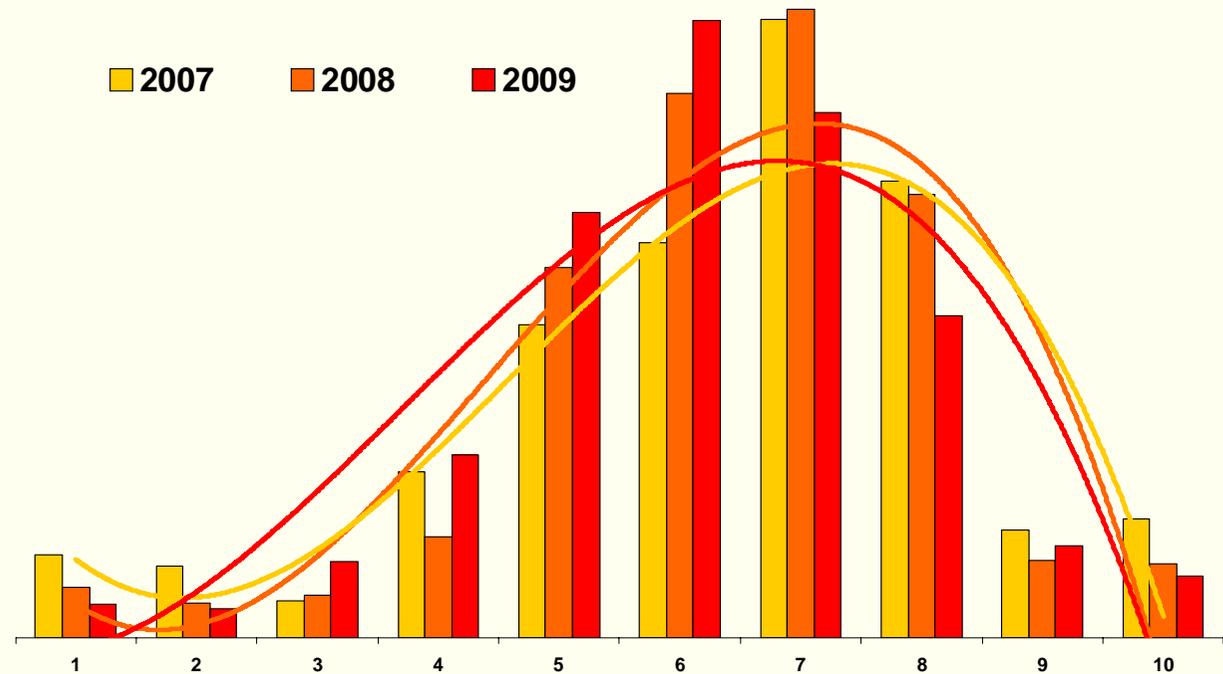
La comunicazione si rivela proprio come il punto di incomprendimento e di fragilità; in questo senso l'indicazione che gli intervistati forniscono è corretta in quanto si impone come una priorità per consolidare la buona volontà che esprimono. Appartengono al Gruppo 3 (Disancorati) e risiedono a Centro-Crocetta e Mirafiori Nord-Santa Rita.

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - GIUDIZI

Ragionando di percentuali di soddisfazione la sostanza non cambia di molto, lo stesso vale per i giudizi.

Due questioni che si legano tra loro senza un ordine temporale: la prima è cercare di capire attorno a quali temi e obiettivi si è strutturata l'azione comunicativa nel corso dell'ultimo anno; una riflessione che aiuti a qualificare, trasferendole sul piano dei contenuti, le indicazioni che derivano dall'indagine effettuata; la seconda questione è **cercare di individuare l'origine del "bisogno" di un legame più qualificato (profondo? Stretto?...) con Amiat.**

V. Come giudica Amiat per l'efficacia con cui comunica con gli utenti? - distr. % per voti



Efficacia con cui Amiat comunica con gli utenti	2007	2007	2008	2008	2009	2009
	% soddisfatti	media	% soddisfatti	media	% soddisfatti	media
	71,7%	6,37	74,7%	6,40	68,5%	6,17

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - GIUDIZI

E' una **comunicazione che incontra di più le attenzioni (i favori) del pubblico femminile**. Da un punto di vista dell'efficacia è probabilmente la popolazione che più premia gli sforzi dell'Azienda in quanto più spesso quella che si occupa "della casa", dove dietro a questa espressione è senz'altro parzialmente compreso anche il problema della differenziazione dei rifiuti; ciò detto però serve acquisire l'adesione di ogni altro componente della famiglia in quanto il successo è garantito solo da un'adesione totale. Dunque pieno successo comunicativo nei confronti delle donne ma minore comprensione nei confronti del genere maschile.

Comunicazione al femminile e **per donne sia giovani che anziane**, leggero deficit (relativo) nelle fasce di età centrali.

Nessuna significatività riferita alle età degli uomini.

E' una comunicazione che incontra i favori della popolazione immigrata dal sud (e Isole), che a Torino rappresentano una vastissima porzione di cittadini, ma che non arriva agli immigrati stranieri extracomunitari (regolarmente iscritti all'anagrafe). Nel caso i questi ultimi si tratta di una comunità che supera le cinquantamila persone che rappresentano poco meno del 6% della popolazione torinese. Un segmento non trascurabile, considerato che la differenziata ha bisogno della massima adesione per poter ambire ad un successo pieno.

Tuttavia anche tra questi affiorano delle significative differenze: meglio i giudizi presso i giovani, più difficile in questo particolare caso, la comunicazione con il genere femminile.

Senza cadere in facili stereotipi ci sembra di poter ragionevolmente segnalare come è probabile che in questo particolare segmento siano proprio le donne quelle cui spetta maggiormente il compito di fare la raccolta dei rifiuti domestici. Un segmento non facile da raggiungere ma probabilmente efficace nell'avvicinare alle buone pratiche nella raccolta l'intera popolazione di appartenenza.

In riferimento ai livelli di scolarizzazione, la comunicazione di Amiat è correttamente tarata su un livello crescente dalla più bassa alla più elevata. In questa tendenza non rientra però la classe dei laureati i cui livelli di giudizio, e forse anche di attesa, si discostano un po' dalla media della popolazione; in ogni caso è ineccepibile mirare (e soprattutto) raggiungere con efficacia i segmenti più vasti piuttosto che una ridotta compagine di aristocratici (anche se a Torino la quota dei laureati potrebbe raggiungere il 20%...).

Si registra una correlazione significativa che lega i maggiori livelli di integrazione e di condizione economica ai giudizi. In sostanza ci pare di poter sostenere che la comunicazione ben si attaglia alla Torino "normale", "buona", "integrata" e vicina alle parrocchie, in sintonia con i processi di evoluzione sociale naturale di quel vasto segmento che ha portato gli immigrati ad integrarsi e che continuerà a farlo cambiando poco a poco il volto della città. In questo la comunicazione di Amiat sembra cavalcare la giusta e più efficace onda...

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - GIUDIZI

Giudizio medio sul giudizio con il quale Amiat comunica con gli utenti per Quartiere

<i>Efficacia con cui Amiat comunica con gli utenti</i>		2007	2008	2009	Var. % '09/'08
1	Centro	6,09	6,04	6,07	0,5%
2	S.Salvario	6,87	5,91	6,38	8,1%
3	Crocetta	6,35	6,14	5,87	-4,4%
4	San Paolo	6,76	7,08	6,32	-10,6%
5	Cenisia - Cit Turin	5,94	6,34	6,59	3,8%
6	San Donato	5,54	6,68	5,54	-17,0%
7	Aurora	6,23	5,82	6,56	12,7%
8	Vanchiglia	6,56	6,33	6,16	-2,7%
9	Nizza - Millefonti	6,00	7,44	6,76	-9,1%
10	Lingotto	7,19	6,78	5,69	-16,1%
11	Santa Rita	6,55	6,50	6,21	-4,4%
12	Mirafiori Nord	6,13	6,72	6,05	-10,0%
13	Pozzo Strada	6,64	7,00	6,94	-0,9%
14	Parella	6,47	6,51	6,05	-7,0%
15	Le Vallette - Lucento	6,26	6,70	6,40	-4,5%
16	Lanzo - Mad. Campagna	5,50	5,69	6,55	15,0%
17	B.ta Vittoria	5,79	5,39	6,53	21,1%
18	Barriera Milano	6,58	5,67	5,81	2,6%
19	Falchera - Villaretto	6,28	5,95	5,91	-0,7%
20	Barca - Regio Parco	7,13	7,31	5,68	-22,3%
21	Madonna del Pilone	6,70	6,67	6,44	-3,4%
22	Cavoretto - Borgo Po	5,78	5,71	5,71	0,0%
23	Mirafiori Sud	6,65	7,10	6,13	-13,7%
Torino		6,37	6,40	6,17	-3,8%

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - GIUDIZI

E' evidente che qualcosa sta accadendo, il **leggero arretramento dei giudizi** non può essere imputato ad imprecisione tecnica, è una valutazione **che consegue dal "bisogno" di ricevere più informazioni da Amiat**. A nostro parere le risposte non sono da cercare "dentro" ad Amiat, bensì fuori. Ricordiamoci che il 2008 è stato l'anno dell'affaire napoletano e che, come del resto avevamo da sempre anticipato, sapevamo che le sensibilità e la condizione di urgenza sarebbero cambiate a seguito del verificarsi di fatti clamorosi relativi all'area ambientale; stavolta il clamore è venuto direttamente dall'area dei rifiuti, per la qual cosa è possibile aspettarsi che da qui possa essere scaturita la spinta al cambiamento.

Per come si sono evoluti i fatti, **più che cambiamenti nella sensibilità dovremmo semmai riscontrare dei cambiamenti nei livelli di allerta ambientale** (o meglio di allerta nell'area rifiuti del sistema ambientale).

In ogni caso è accaduto (e si registra) che **i cittadini attribuiscono importanza rilevante (rilevantissima) alla comunicazione**. La risposta va data alla domanda: che cosa si aspettano? E' evidente che **si è inserito** all'interno della relazione tradizionalmente interpretata **un qualche elemento di novità**, ed è altrettanto evidente che ci si debba preparare a **gestire la nuova sfida su basi di discontinuità** in quanto all'obiettivo canonico di sostegno all'immagine ed alle buone pratiche si aggiunge qualcosa di inedito che va conosciuto e capito meglio per potervi far fronte adeguatamente; soprattutto alla luce che le (impreviste) attese della popolazione consegnano ad Amiat. Deluderle o non coglierle correttamente potrebbe diventare un problema piuttosto fastidioso.

Il Big One che fa affiorare Amiat

Segnalavamo un anno fa del rischio che c'è ad analizzare il servizio per settori consapevoli che l'intero raramente equivale alla somma dei singoli "pezzi". L'indagine 2009 ce ne dà piena conferma. Da una parte ci troviamo di fronte ad un calo generalizzato delle prestazioni percepite, dall'altro ad una crescita di fiducia.

In più occasioni ci siamo imbattuti in contraddizioni non del tutto chiare, nel senso che non avevamo più lo strumento di indagine del 2006 ("La Gran Torino") e la parzialità dell'approccio ci ha lasciato quasi sempre sguarniti del necessario per completare l'analisi, tuttavia, facendo ricorso al linguaggio borsistico, ci è parso di cogliere alcuni segnali che possono dare un'impronta a quanto osservato, l'ombra dell'Orso su Torino che, come vedremo, fa crescere le "quotazioni" (e le responsabilità) di Amiat.

E' evidente che sulla popolazione incombono preoccupazioni nuove, nuvole che qualche anno fa neppure si intravedevano, una cappa di foschia che incombe e si diffonde. Anche Amiat è bersaglio di questo pessimismo; un pessimismo discreto contenuto e compito, molto torinese. E' quello che più si addice ad una città sopravvissuta a tutto, che sa di essere il punto di equilibrio del sistema produttivo nazionale, una città che in fondo sa che ci sarà da soffrire ma che non fallirà.

*Torino esprime una ostinata resistenza alla forte spinta verso l'arretramento, all'interno della comunità **la faglia che tutto lega presenta delle crepe evidenti, i più fragili sentono il peso farsi eccessivo e manifestano disagi si allarmano** annunciano che **non ce la fanno più**. Sono loro che imprimono il segno negativo ad una città che ostinatamente resiste. Questo segmento fragile si sta separando dal resto della comunità che invece continua a pensare positivo, **che continua sostenere che in ogni caso a Torino si vive bene, meglio che altrove**, anche se esprime piena consapevolezza che le cose stanno oggettivamente regredendo.*

Nell'insieme i segnali di una città che arretra vanno ricercati nelle pieghe, letti tra le righe, ed è da qui che affiora questo senso di un cambiamento in corso, niente sarà più come prima ma non siamo ancora pronti né decisi ad accettare l'incertezza del cambiamento.

*In questo quadro negativo la gente **domanda risposte positive**, avanza attese e le chiede ha chi può, per capacità e credito. Amiat figura tra questi soggetti che nel tremore che si diffonde mantengono salda la posizione (naturalmente nel proprio ambito di competenza e responsabilità).*

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - GIUDIZI

Torino è una città che comincia a guardarsi intorno con occhi nuovi, che si ripromette di diventare più "buona", più virtuosa, riscopre i mezzi pubblici per viaggiare, il vicino come risorsa, i cattivi comportamenti nei consumi come una colpa o comunque come una responsabilità propria...

Ci sono anche fattori interni ai temi ambientali che hanno indotto cambiamenti e contribuito a cambiare le soglie di sensibilità così come quelle di allerta; le vicende napoletane sicuramente figurano tra queste, uno degli effetti è che l'attenzione nei confronti dell'ambiente sta salendo.

Quello che si rileva è che i torinesi non domandano più controlli sull'azienda (come si è chiesto da molte altre parti), la relazione è solida ed il rapporto di fiducia non si rimette in discussione; al contrario si rafforza ed è per questo che allora si viene a chiedere nuove forme di comunicazione, qualcosa che sostenga la consapevolezza e la partecipazione, cascami di una informazione diversamente calibrata.

Che cosa questo significhi alla prova delle scelte è materia di riflessione per i tecnici ed i responsabili del servizio, dal nostro punto di osservazione il suggerimento andrebbe nella direzione dello spostamento delle azioni comunicative maggiormente centrato sull'accrescimento delle responsabilità sociali dei cittadini (più comunicazione sociale meno di sostegno diretto all'immagine, più progetti nella scuola e meno sponsorizzazioni o...).

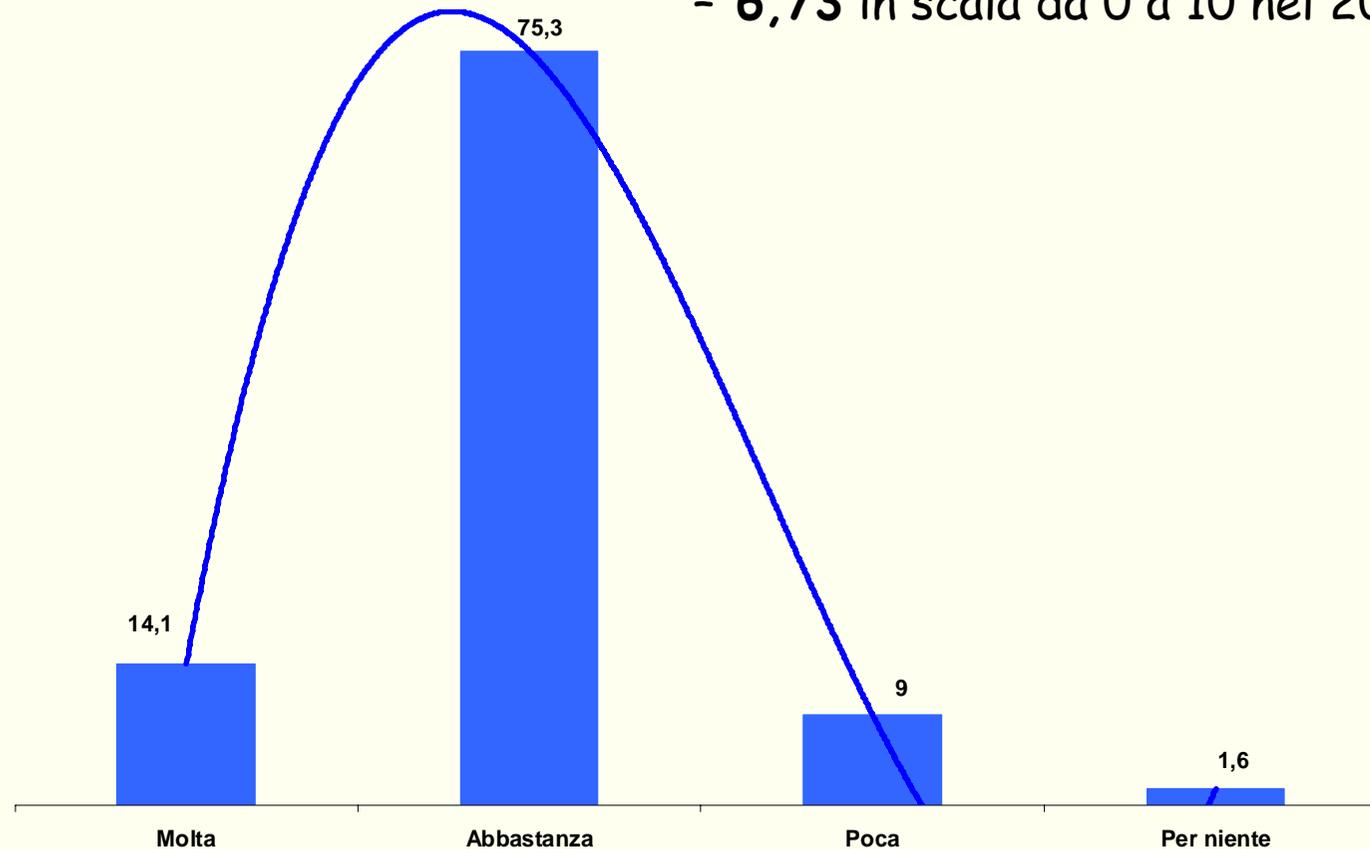
Amiat rappresenta una risorsa per la città e i torinesi sembrano essere consapevoli, nel momento in cui cominciano a percepire un cambiamento negli equilibri complessivi, nell'incertezza diffusa, l'ambiente si sposta dalla marginalità storica cui era stato relegato ed insieme all'economia ed al lavoro cresce vistosamente nella classifica delle priorità dei torinesi; questo fatto pone di fronte all'azienda nuove responsabilità che, come si è detto, è impossibile eludere (anche se abdicare si può...).

In questo quadro si inseriscono fattori del tutto interni al lavoro quotidiano, l'allargamento del Porta a Porta per esempio ha indebolito la responsabilità del cittadino, evidentemente i nuovi arrivi erano meno preparati, o meno informati, o informati diversamente, oppure si comincia ad dare per acquisite alcune abitudini mentali che ancora non lo sono. Sono molte le considerazioni da fare, l'esempio ci viene bene solo per dire che non bisogna mollare sulle responsabilità storiche, il nuovo lavoro impone di gestire un di più di responsabilità e non solo di cambiare marcia o direzione; sono responsabilità che si sommano, onori ed oneri.

AE. Personalmente, lei in che misura si fida dell'azienda?

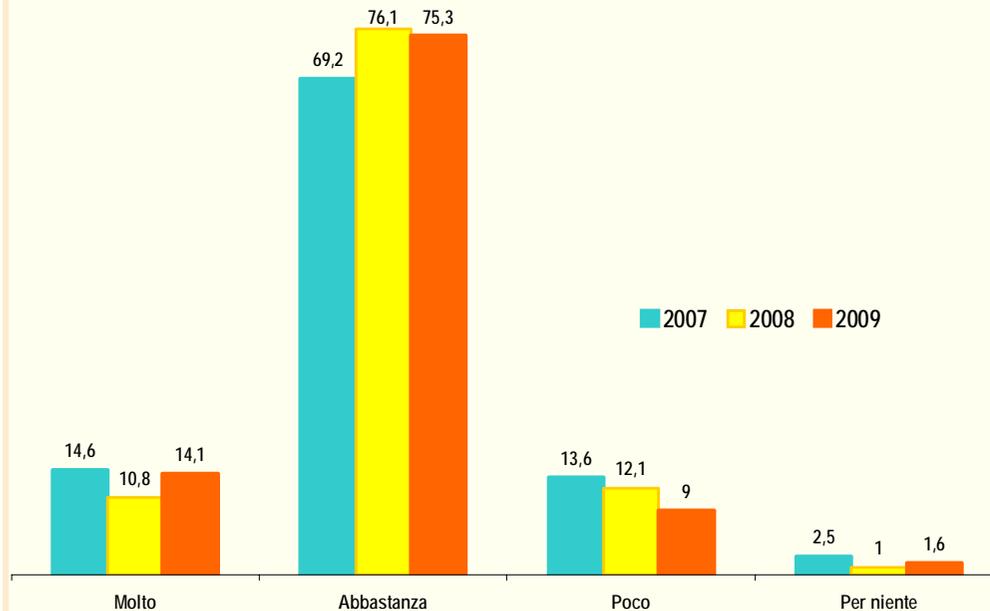
2009

- 6,52 in scala da 0 a 10 nel 2007
- 6,56 in scala da 0 a 10 nel 2008
- 6,73 in scala da 0 a 10 nel 2009



C'è una falsa crisi attorno ad Amiat. Come si vede infatti la **fiducia cresce**, a riprova che i giudizi non sono riferiti ai servizi ma... *ai servizi che ci si aspetterebbe dalla nostra azienda di fiducia*. E' la storia dell'incrocio tra priorità e giudizi dello scatter, dove le alte aspettative tendono a far abbassare i giudizi.

AE. Personalmente, in che misura lei ha fiducia nell'azienda?



Nonostante un clima generalmente tendente al peggio che attaglia la città l'azienda cresce nella fiducia, soprattutto nel segmento di quella più elevata. Altrettanto significativa è la tendenza a scomparire dei segmenti più critici.

Se arriva il sisma ci si può rifugiare presso Amiat...

I Molto

Trattandosi di un segmento che tendenzialmente cresce è interessante provare a tracciare il profilo i quanti sono animati da un sentimento di piena fiducia nei confronti di Amiat; questo potrebbe rivelarsi utile per accrescere l'efficacia della strategia relazionale in funzione degli obiettivi condivisi. Di contro, la quota dei malfidati tende a scomparire ed in prospettiva assume rilevanza decisamente minore.

La relazione di fiducia si correla (statisticamente ed in senso positivo) con la qualità della vita percepita in città, con la sensibilità ambientale, con l'efficienza espressa dall'azienda e con il giudizio che si dà alla sua comunicazione.

C'è dunque una relazione affidata ad una costellazione di buone sensazioni tutte volte verso una direzione positiva. I diversi aspetti non sono necessariamente correlati tra loro, ma tutti lo sono con la fiducia espressa nei confronti di Amiat, pertanto questo sentimento viene a porsi al centro di un sistema di equilibri che contribuiscono a dare alla città quella patina di benessere e di successo che getta anche un'ombra ottimistica sul suo futuro; non a caso l'atteggiamento fiducioso rappresenta il tratto distintivo per eccellenza di questo segmento di popolazione.

In ogni caso non si tratta di un giudizio disancorato dal piano di realtà, infatti la regressione multivariata evidenzia come questo dipenda soprattutto dall'efficienza espressa da Amiat, seguita dalla sensibilità ambientale del cittadino. Questi due elementi rappresentano il felice (e tanto ricercato) punto di incontro tra la capacità di lavoro e l'interlocutore ideale, cioè quello in grado di stimarne correttamente la qualità. Questo è il punto di tenuta, tutto il resto consegue.

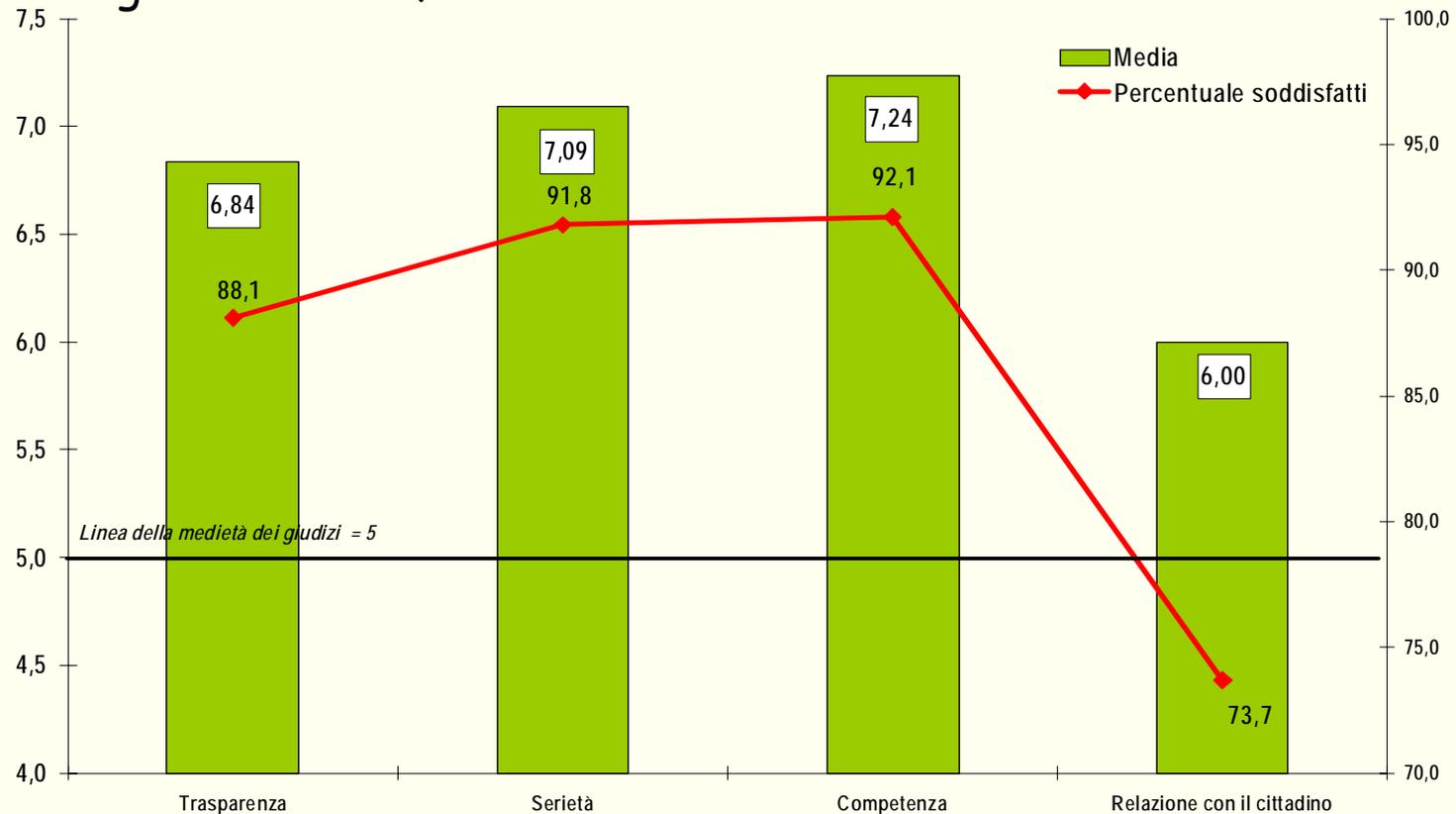
Non si tratta di un fatto di scolarità, che rivela invece (come si è già visto altrove) un picco attorno alla medietà, tuttavia si registra una maggiore vicinanza nei confronti delle classi di età dei più giovani e degli adulti, faticando un po' di più ad intercettare la fiducia degli anziani.

Si tratta di un sentimento decisamente radicato, socialmente trasversale, rilevato in una popolazione con caratteri di medietà ma consistenti e sostenuti da un atteggiamento positivo nei confronti della vita.

Un'unica segnalazione la merita forse il fatto che il quarto di popolazione coinvolto nel Porta a Porta è stato intercettato in larghissima misura dal lavoro di sensibilizzazione condotto dagli operatori presso le loro abitazioni. Questo per sottolineare l'efficacia espressa da questa azione pur con gli elevati costi che l'accompagnano...

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - GIUDIZI

AF. In che misura il giudizio sulla fiducia si basa su:

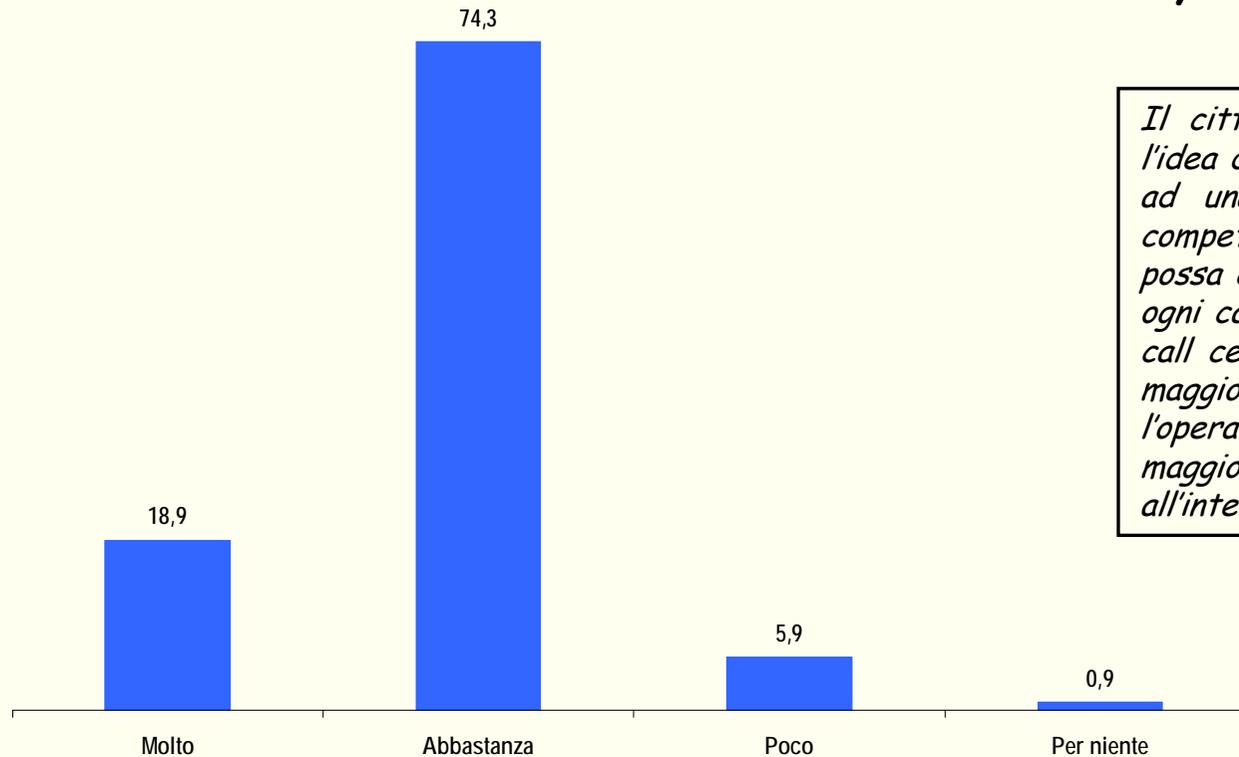


E' una fiducia conquistata sul campo, sulla base del lavoro condotto per competenza e serietà. La relazione del cittadino non è ultima per demerito ma perché surclassata dagli altri aspetti (73% di soddisfatti!); in ogni caso è il tema all'ordine del giorno ed è evidente che rappresenta il lato meno potente di questa corazzata. I risultati si inseriscono coerentemente nel quadro tracciato: va tutto bene ma qui si può ancora intervenire, anzi è uno degli spazi su cui ci sono ancora opportunità per farlo, sugli altri (almeno sul piano del credito è un po' più faticoso visti gli altissimi livelli di cui si gode).

Mentre nella valutazione affidata al giudizio ingenuo del cittadino risaltano le dimensioni appena sottolineate, **l'analisi statistica mette in luce invece il massimo contributo che alla fiducia dà la trasparenza, che da sola contribuisce a determinare il 44% del giudizio. La trasparenza rimanda a responsabilità e competenze che afferiscono alla Comunicazione.**

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - GIUDIZI

AO. In che misura Amiat le sembra un'azienda solida - **7,04** in scala da 0 a 10:



Il cittadino che attribuisce ad Amiat l'idea di solidità è uno piuttosto esposto ad una relazione frequente e quindi competente (per quanto la competenza possa essere ricondotta al contatto). In ogni caso è uno che è solito chiamare il call center con maggiore frequenza, ha maggiori occasioni di parlare con l'operatore ecologico e attribuisce maggiore importanza all'attività condotta all'interno della scuola.

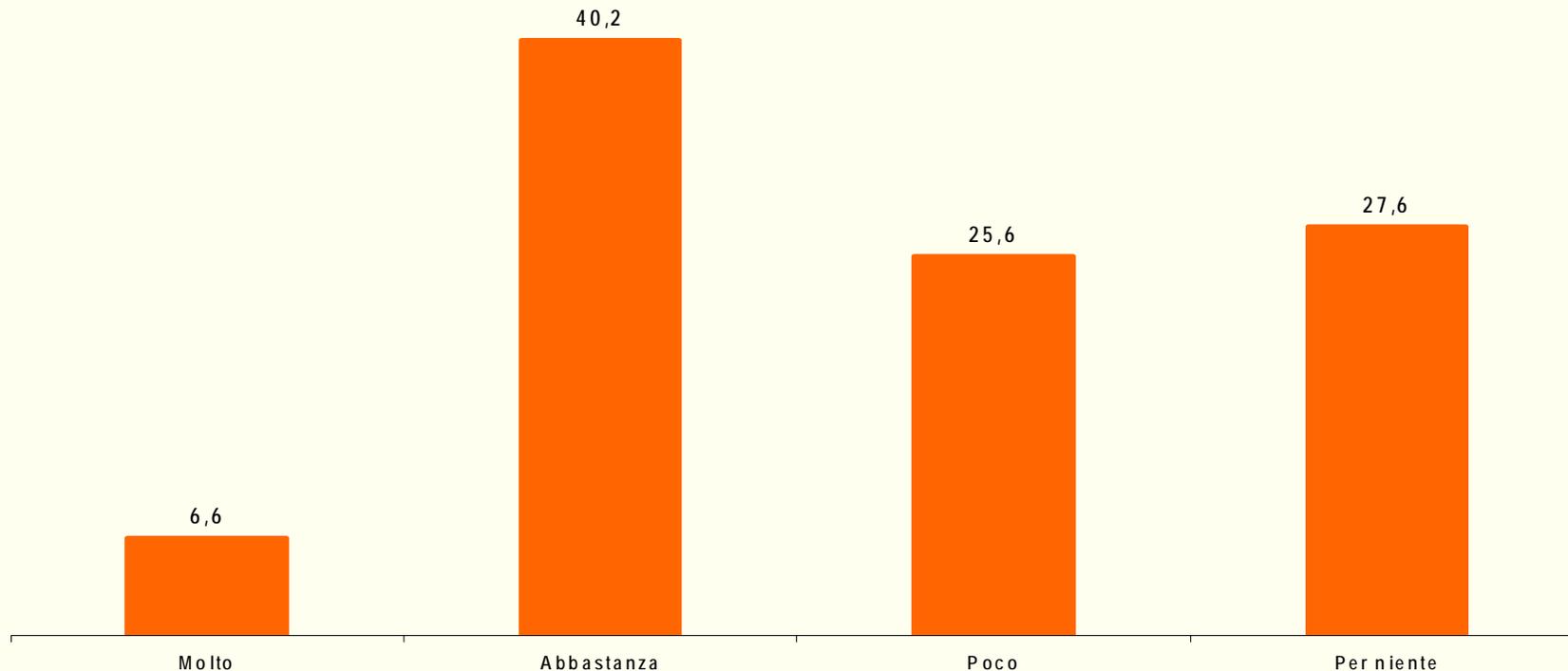
Molte aziende vorrebbero dare, in questa stagione, l'idea di solidità che Amiat offre di sé di fronte ai propri clienti... un risultato, come si è visto, ampiamente guadagnato sul campo...

Ben saldo appare il legame tra la solidità percepita dell'azienda ed il rapporto di fiducia che la lega al cittadino (indice di correlazione 0.5). Difficile che la solidità sostenga la fiducia, probabilmente è vero il contrario, cioè che l'idea della solidità si strutturi nella percezione del cittadino anche a seguito della fiducia che lo stesso nutre nei confronti di Amiat; a sua volta la fiducia, come la sensibilità, si fonda sull'efficienza. In sostanza riaffiora il circuito virtuoso che avvicina tra loro aspetti positivi che si sostengono reciprocamente e che, appunto, contribuiscono infine a dare l'idea di una solidità complessiva.

La solidità è un sentimento che si consolida con il passare del tempo, per cui chi la manifesta appare di età meno giovane rispetto ai fiduciosi. E' espressa dal segmento di popolazione professionalmente attiva, e anche più presente e partecipe alla vita cittadina (partiti, associazioni, sindacati ecc...). Appartiene anche ai più integrati nel tessuto sociale, molti dei quali sono di origine meridionale.

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - GIUDIZI

AP. Se Amiat si privatizzasse e venisse quotata in Borsa, lei pensa che investire in Amiat sarebbe un buon investimento - **4,19** in scala da 0 a 10



Alla luce di quanto appena riscontrato verrebbe da credere che qualcuno potrebbe anche **investire su Amiat** qualora si quotasse in borsa... quanti? **Poco meno della metà!** Se si considera che una vasta parte degli intervistati avrà sorriso mestamente di fronte alla domanda posta in quanto non hanno mai investito in borsa e probabilmente mai lo faranno, è da credere che le attenzioni siano ancora più significative di quanto le frequenze non dicano e **l'ipotesi appare tutt'altro che peregrina** (con un credito così elevato tra i suoi clienti le azioni di una simile azienda interesserebbero anche chi cliente non è... ma investitore potenziale sì; inoltre il mercato di riferimento non sarebbe certo quello torinese. In ogni caso **Torino ci crede**).

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - GIUDIZI

Amiat rivela un deciso *appeal* anche per aspiranti investitori, la questione è quale credito dare alle dichiarazioni di una intera metà di torinesi. Inoltre l'eventuale collocamento di Amiat nel mercato azionario non potrebbe certo interessare solo la popolazione locale, per queste considerazioni si è deciso di approfondire la conoscenza del segmento che esprimendo un giudizio di forte propensione potrebbe rivelare un interesse fondato su una maggiore concretezza e un minor velleitarismo: la quota del 6% che si dice molto interessata, un segmento di poco meno di cinquantamila persone residenti in città.

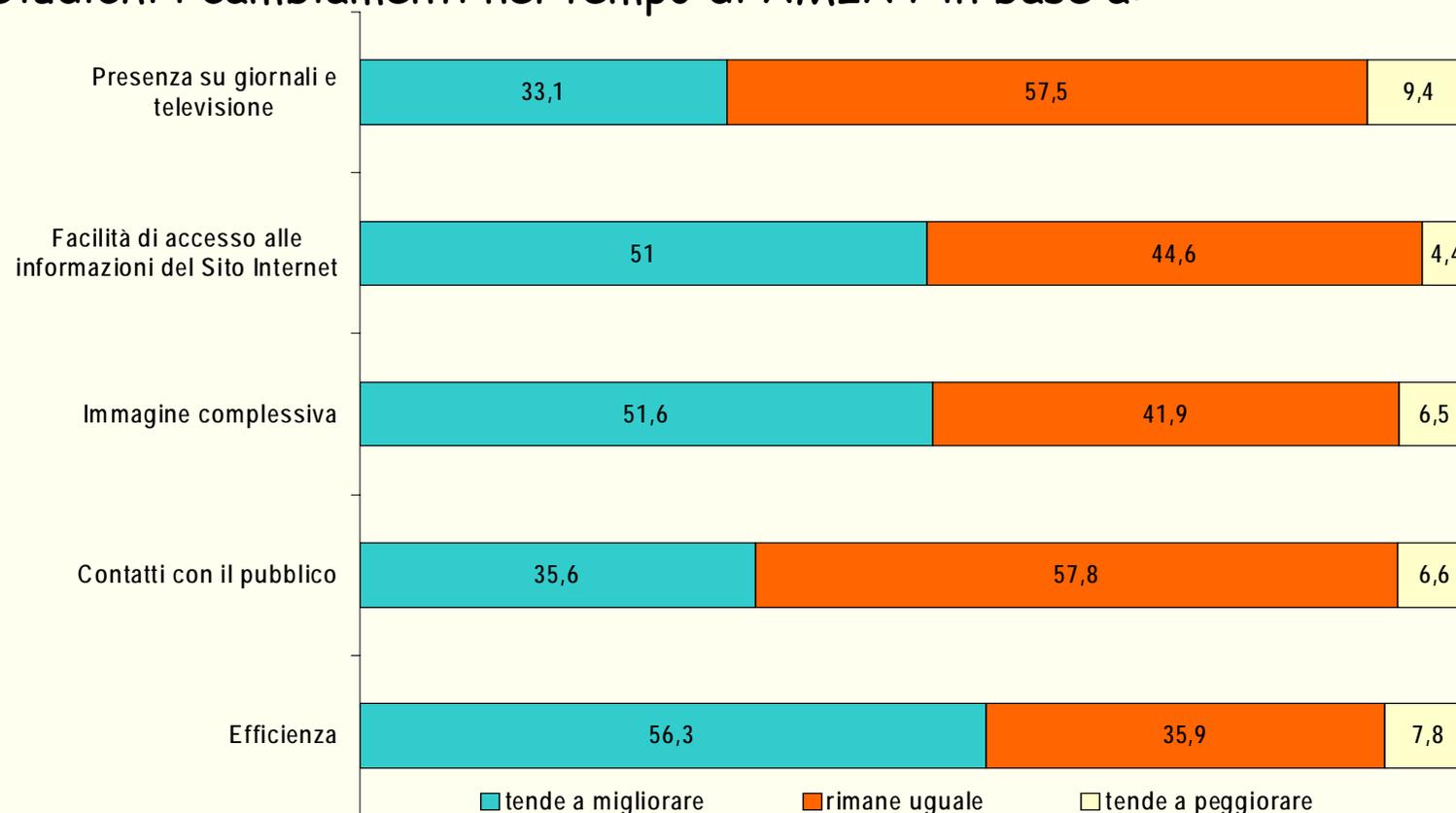
Nonostante Amiat sia azienda tarata sulla eccellente medietà torinese, in questo caso, come in poche altre occasioni, si rivela l'azienda di un segmento più scolarizzato, abbastanza informato ma... più informato che ricco. Si tratta infatti di un segmento schiacciato su tratti di una prevalente medietà, professionalmente diviso tra operai e impiegati, senza particolari tratti che lo facciano apparire benestante, composto ampiamente da immigrati da altre regioni d'Italia, insediatisi in tempi non troppo lontani.

La propensione all'investimento è sostenuta da un giudizio di buona efficienza, da buoni livelli di integrazione accompagnati ad un elevato giudizio riferito alla qualità della vita. Nonostante non presentino una condizione di particolare floridità economica, appaiono comunque un segmento piuttosto ben installato e tutt'altro che sprovvisto, dunque da non sottovalutare neppure per le capacità di risparmio che potrebbe detenere.

Il buon giudizio che nutrono nei confronti di Amiat e senz'altro sostenuto anche dall'attenzione che pongono nei confronti della sua immagine, promossa dall'attività di comunicazione.

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - GIUDIZI

AG. Giudichi i cambiamenti nel tempo di AMIAT in base a:

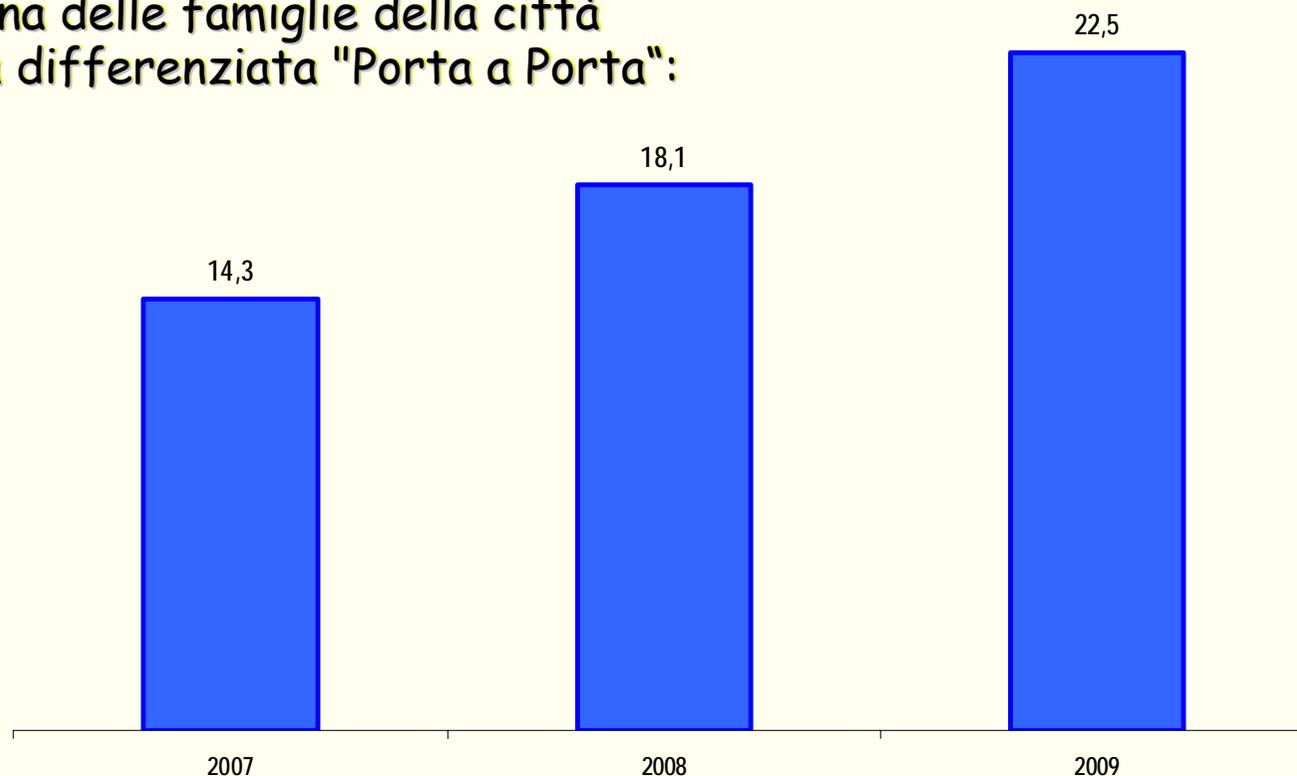


Non c'è niente da fare **Amiat migliora grazie al proprio lavoro ed all'efficienza che esprime.**

La comunicazione fa la propria parte e il risultato in termini di immagine "complessiva" ripaga ampiamente; il contributo minore derivante da giornali e TV probabilmente dipende da una scelta aziendale e quindi non è da giudicare negativamente; decisamente capace anche di utilizzare al meglio i nuovi strumenti telematici (per gran parte della popolazione ancora sono nuovi e non bisogna trascurare questo aspetto); più incerto il contributo che offre sul fronte della terra del contatto che per noi è tempo di cominciare a chiamare terra del confronto gestito dove la comunicazione diventa bidirezionale...

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - OPERATIVITA'

AB. La sua è una delle famiglie della città coinvolte nella differenziata "Porta a Porta":



Evidente lo sforzo fatto nel corso dei tre anni per passare da una quota di famiglie coinvolte del 14,3% ad una del 22,5%. Tuttavia **l'allargamento è stato accompagnato da un calo di attenzioni da parte della città**. Ci conforta comunque rilevare che il **segmento coinvolto tende ancora a considerarla una priorità rispetto all'intera popolazione** (6,3% del segmento contro il 3,7% del totale). In ogni caso bisogna ricordare che con l'allargamento del segmento coinvolto, questa percezione di importanza è comunque calata anche tra gli stessi cittadini interessati dal servizio che nel 2008 la consideravano prioritaria tre volte di più rispetto all'intero campione.

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - OPERATIVITA'

Il Porta a Porta per radicamento, propensione all'accoglienza e giudizio nei quartieri di Torino

	AB. La sua è una delle famiglie della città coinvolte nella raccolta differenzia Porta a Porta (%)	AD. Secondo lei la raccolta differenziata Porta a Porta è positiva (%)	AC1 Giudizio sul porta a Porta (da 0 a 10)	Sensibilità ambientale	
1	Centro	0,0	63,2	-1,37	
2	S.Salvario	2,0	77,8	2,0	0,48
3	Crocetta	0,0	29,4		-1,37
4	San Paolo	2,9	67,7	4,0	0,40
5	Cenisia - Cit Turin	4,2	63,3	7,0	0,22
6	San Donato	34,7	65,3	6,9	0,23
7	Aurora	2,8	63,6	5,0	-0,25
8	Vanchiglia	10,6	68,6	6,4	-0,44
9	Nizza - Millefonti	0,0	42,9		-0,31
10	Lingotto	0,0	48,2		-0,56
11	Santa Rita	3,3	65,6	8,5	0,47
12	Mirafiori Nord	60,3	77,4	6,9	0,57
13	Pozzo Strada	21,8	51,5	5,5	0,06
14	Parella	77,3	69,4	6,0	0,30
15	Le Vallette - Lucento	52,0	56,4	7,2	0,27
16	Lanzo - Mad. Campagna	5,3	21,1	8,0	0,06
17	B.ta Vittoria	2,6	75,0	8,0	0,14
18	Barriera Milano	10,4	82,6	6,2	0,62
19	Falchera - Villaretto	44,0	84,0	7,4	0,78
20	Barca - Regio Parco	52,9	88,2	7,3	0,63
21	Madonna del Pilone	66,7	76,5	7,8	-0,06
22	Cavoretto - Borgo Po	66,7	91,7	6,9	0,03
23	Mirafiori Sud	0,0	79,3		-1,23
	Torino	22,4	66,0	6,8	0,0

L'atteggiamento di disponibilità nei confronti del Porta a Porta è con tutta evidenza influenzato dal coinvolgimento nella relativa modalità di raccolta; laddove i cittadini sono coinvolti, la propensione appare decisamente più elevata.

Legenda:

propensione oltre la media della città
 molto oltre la media
 importanza decisiva
 Quartieri con mix di eccellenza

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - OPERATIVITA'

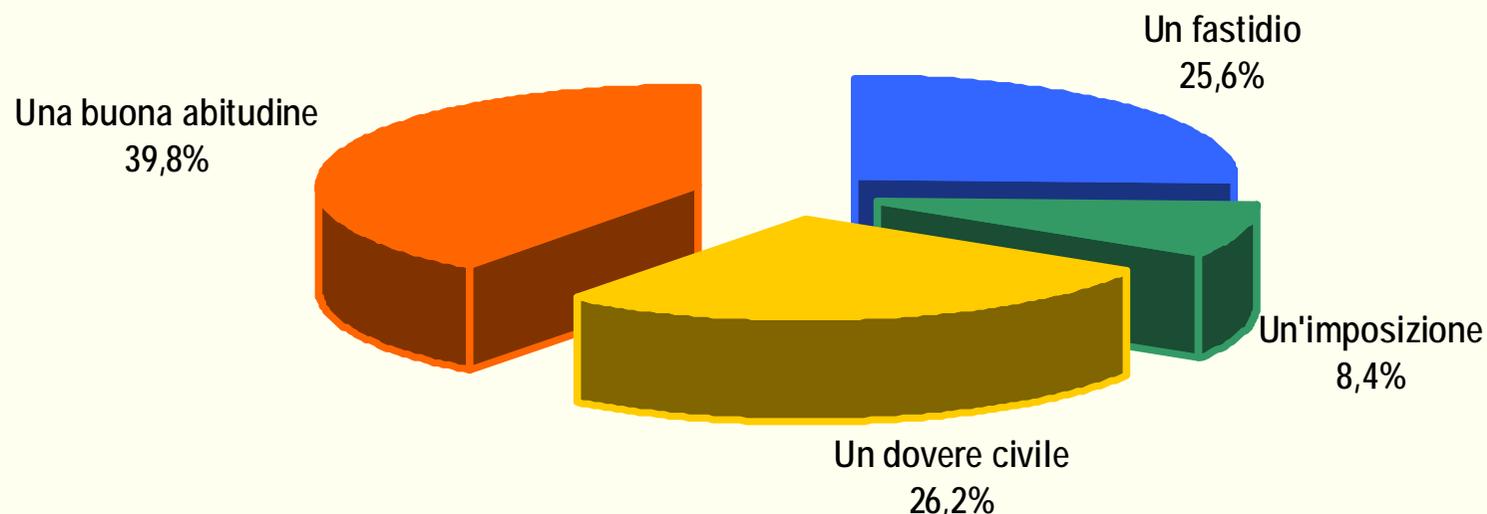
L'estensione del Porta a Porta è una scelta che rivela appieno la sua indipendenza dai giudizi riferiti alla qualità della vita, in quanto si tratta del coinvolgimento più o meno casuale di persone con tratti e caratteristiche molto diverse tra loro; tuttavia in questa diversità **si accampano giudizi riferiti all'efficienza di Amiat fortemente indicativi dell'esistenza di una correlazione positiva con i livelli di coinvolgimento della popolazione del quartiere**; questo fatto evidenzia come il **coinvolgimento diretto nell'esperienza del P. a P. sostenga la buona immagine dell'azienda presso il cliente servito**, in questo caso a favore del giudizio che questo nutre sul piano dell'efficienza. Con ciò si può ragionevolmente sostenere che il **Porta a Porta va nella direzione certa di un avvicinamento tra il cittadino/cliente e Amiat.**

Oltre a ciò la correlazione riaffiora tra il coinvolgimento nel Porta a Porta e la crescita della sensibilità ambientale secondo l'indice da noi costruito.

La casualità della scelta dei quartieri, pur confermata dall'assenza di significatività nelle differenze di genere e di età, tuttavia viene messa in dubbio dalla forte presenza di un segmento di cittadini di origine autoctona (62% vs. 51% nell'intera città). A questa caratteristica se ne accompagnano altre che contribuiscono a dare al profilo dei cittadini residenti nelle aree interessate un certo alone di benessere; nell'insieme questi tratti ci fanno supporre che forse la scelta effettuata a suo tempo non sia stata del tutto casuale. Infatti tra i coinvolti nel Porta a Porta troviamo una larga prevalenza di laureati, di impiegati e insegnanti, di persone in una migliore condizione economica, di maggior integrazione sociale, con un elevato tasso di possessori di abitazioni, anche di eccellente qualità. Osservando la pianta della città si rileva infine che si lavora prevalentemente sull'area della cinta esterna. E' probabile che quando si andrà a chiudere il cerchio i segmenti che si sommeranno verranno a controbilanciare le caratteristiche di quelli attuali.

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - OPERATIVITA'

AD. Secondo lei la raccolta differenziata Porta a Porta è più:



E' una sensibilità che si afferma e che diventa disponibilità ma solo potenziale; la sfida consiste nel trasformarla in risorsa disponibile...

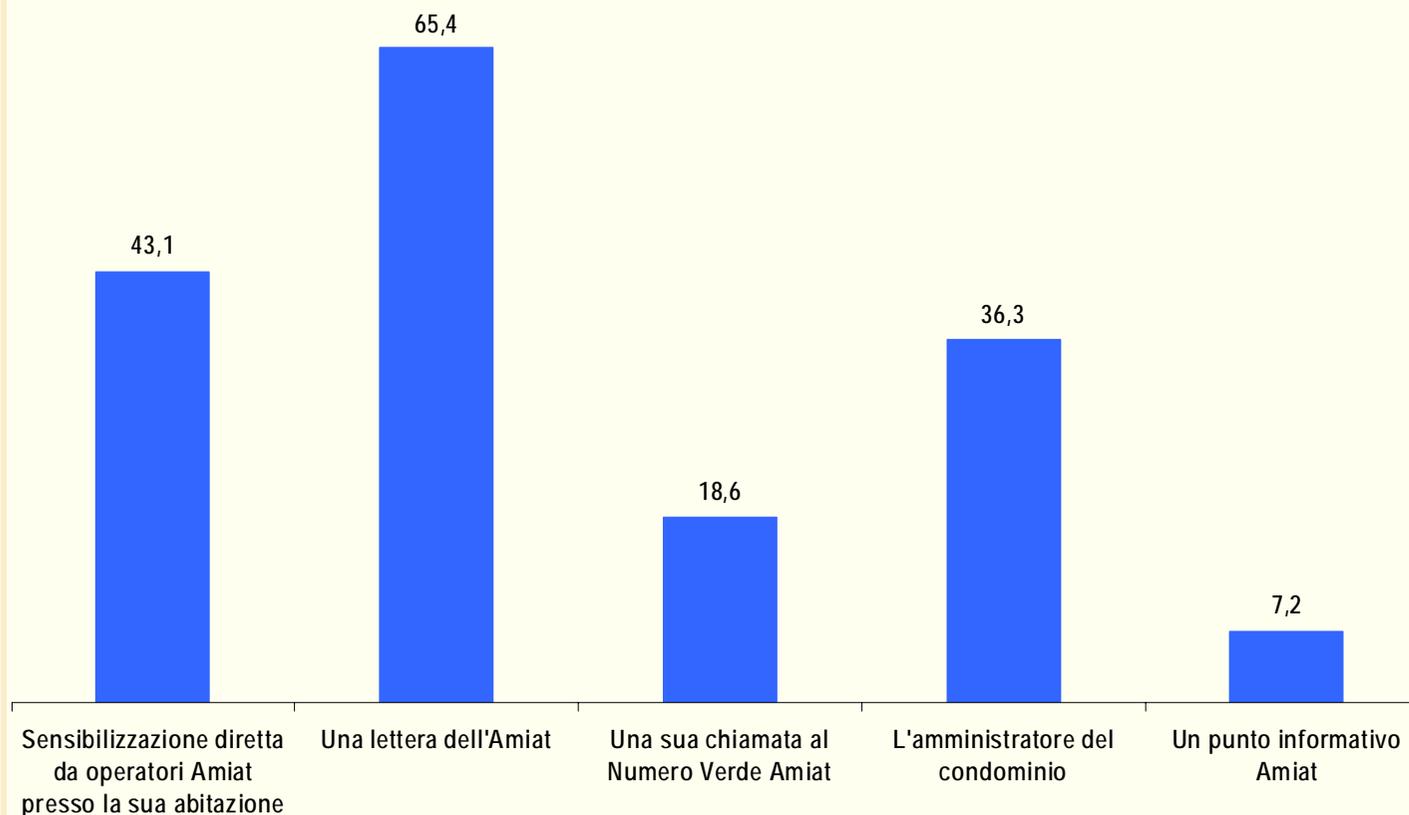
In ogni caso **la quota di renitenti è ancora elevata (molto elevata) ed in grado di ostacolare uno sforzo che è fortemente condizionato dalla disponibilità delle persone** (la differenziata non si fa contro la volontà della gente).

E' interessante far notare che una elevata sensibilità ambientale e la propensione nei confronti della raccolta Porta a Porta rivelino livelli di significatività con la sua diffusione nel quartiere; cioè **nei quartieri in cui la modalità è più diffusa la disponibilità espressa dai residenti cresce così come i livelli di sensibilità.**

I tratti di questa fortunata integrazione risaltano nei quartieri 19, 20 e 12, Falchera-Villaretto, Barca-Regio Parco, Mirafiori Nord.

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - OPERATIVITA'

AC2. Lei è stato coinvolto tramite:



Si è rilevato anche nel corso di questo lavoro la grande efficacia che induce l'intervento degli operatori presso le abitazioni dei cittadini interessati per la prima volta dal servizio Porta a Porta; la stima la si è fatta confrontando i giudizi riferiti all'efficienza di Amiat dei due sottogruppi, quelli coinvolti tramite la visita a casa degli operatori e quelli avvicinati con altri metodi.

Le risposte tra i due giudizi rivelano una significativa differenza che tuttavia scompare nel corso dell'ultima rilevazione.

Le nostre considerazioni in proposito ci spingono a proporre una lettura che muove dagli accresciuti livelli di sensibilità rilevati in città con il passare del tempo. Si pensa che **l'azione presso le abitazioni sia tanto più efficace quanto minore sia la preparazione (sensibilità) degli interlocutori che si incontrano** in queste visite; essendo diffusamente cresciuta l'attenzione (sensibilità) verso questo tipo di problemi, anche l'efficacia della loro azione potrebbe risentirne e quindi calare.

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - OPERATIVITA'

Alla luce di questo fatto rimangono due elementi da segnalare, da una parte che **i giudizi espressi da quanti sono coinvolti con questo metodo rimangono comunque al momento più elevati** (ma non c'è più significatività e la tendenza delle differenze con gli altri metodi va verso l'azzeramento), dall'altra **che questi interventi possano essere utilizzati per affrontare le situazioni (zone urbane) che si presume siano più refrattarie ai temi ambientali** in genere e a quello dei rifiuti in particolare. Infine non ci resta che segnalare che nonostante l'azione degli operatori contribuisca alla **crescita della sensibilità ambientale** presso le famiglie visitate, tuttavia questa stessa crescita non **dipende** tanto dal loro intervento quanto **dal coinvolgimento effettivo nella pratica del Porta a Porta**.

Le ricadute sull'efficienza percepita dalle diverse modalità di coinvolgimento, attribuiscono il **massimo risultato all'intervento dell'amministratore di condominio**, mentre la lettera di Amiat non sortisce alcun effetto dal punto di vista dell'efficienza percepita, anche se offre un contributo in direzione della crescita della sensibilità ambientale.

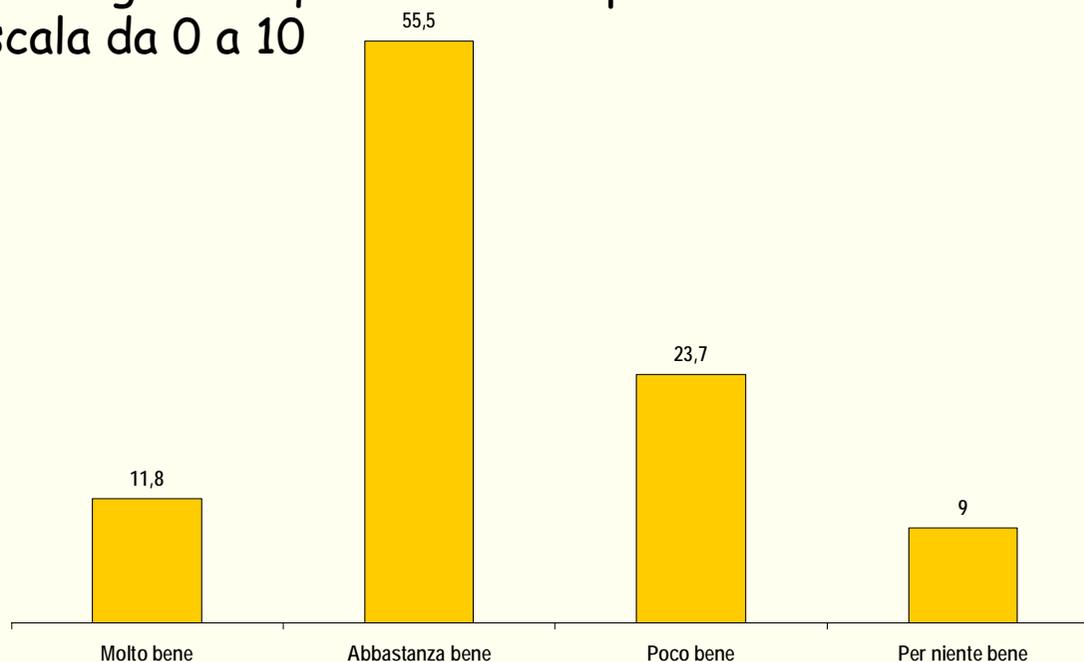
Chi chiama direttamente il numero verde domandando di essere inserito nella modalità di raccolta effettuata con il Porta a Porta, così come chi si rivolge ad un Punto Informativo Amiat, evidentemente è spinto da una forte motivazione sostenuta da una chiara sensibilità. Le azioni rivolte a questo segmento, comunicazione compresa, si rivelano tutte sostanzialmente inadeguate.

Mentre la lettera di Amiat rappresenta solo uno stimolo per avvicinare i cittadini all'esperienza proposta, ben più efficace si rivela l'intervento dell'amministratore di condominio, **il quale apparentemente sembra in grado di sostenere sia la crescita della sensibilità ambientale che i buoni giudizi riferiti all'efficienza di Amiat**. Il modello che passa attraverso il coinvolgimento affidato all'amministratore registra anche i migliori giudizi riferiti alla comunicazione di Amiat. In sostanza è facile dedurre che l'amministratore interviene come operatore qualificato e autorevole a sostegno delle azioni promosse da Amiat, lavora sulle soluzioni delle controversie condominiali ed i risultati che il suo intervento consegue sono indubbiamente eccellenti. Varrebbe la pena riflettere su come coinvolgerlo maggiormente ed in qualche modo fidelizzarlo, anche perché, almeno dal nostro osservatorio, ci pare di poter sostenere che sia un intervento che consegue grandi risultati con sforzi contenuti.

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - OPERATIVITA'

AC7. Lei come giudica questi modi di promuovere il Porta a Porta.

5,67 in scala da 0 a 10



	Molto bene	Abbastanza bene	Poco bene	Per niente bene	Totale	Giudizio medio
Sensibilizzazione diretta da operatori						
Amiat presso la sua abitazione	19,8%	64,0%	11,6%	4,7%	100,0%	6,48
Una lettera dell'Amiat	4,5%	55,3%	29,5%	10,6%	100,0%	4,77
Una sua chiamata al Numero Verde Amiat	12,5%	55,0%	17,5%	15,0%	100,0%	5,00
L'amministratore del condominio	9,3%	69,3%	20,0%	1,3%	100,0%	6,17
Un punto informativo Amiat	13,3%	66,7%	20,0%	0,0%	100,0%	6,44
Totale	12,0%	54,8%	24,0%	9,1%	100,0%	5,35

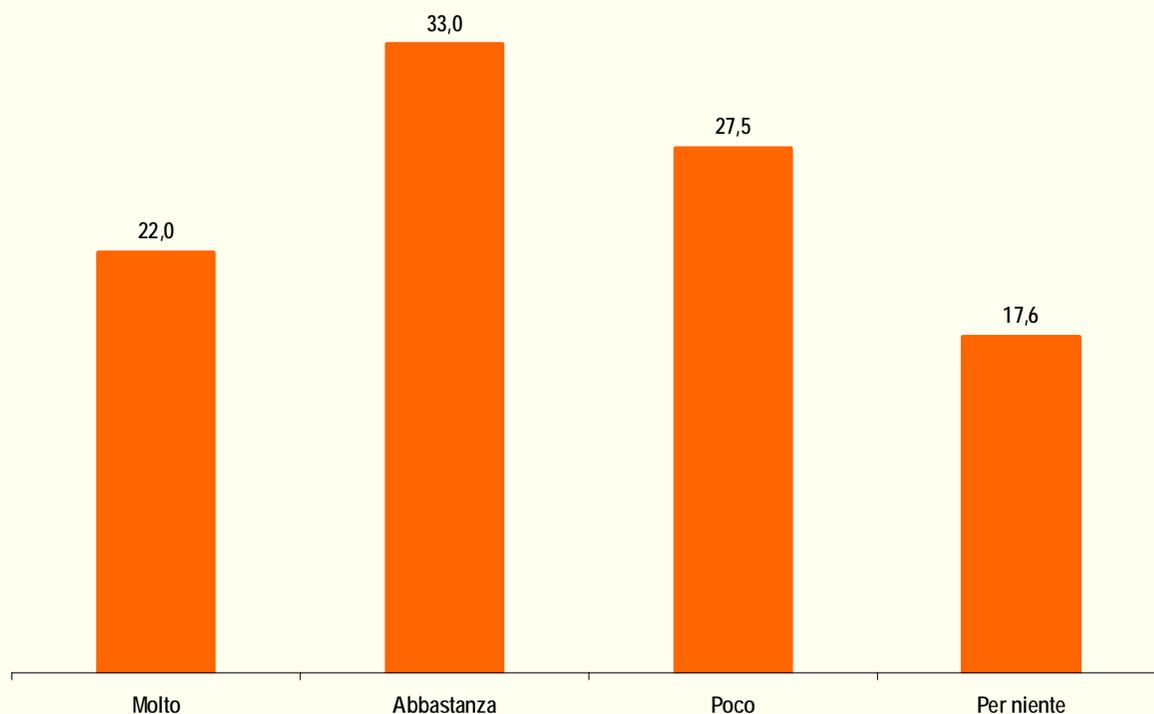
LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - OPERATIVITA'

In un giudizio medio positivo, si rileva che, a fronte di un contributo sostanzialmente nullo derivante dalla lettera e dalla chiamata al numero verde, risaltano i migliori giudizi riferiti sia al lavoro degli operatori condotto presso le abitazioni dei clienti, che l'intervento diretto dell'amministratore di condominio. Interessante è pure notare anche il giudizio fortemente positivo riferito al Punto Informativo Amiat, pur non in grado di indurre cambiamenti sugli aspetti visti in precedenza. Questo significa che il segmento più sensibile che si appropria al Porta a Porta seguendo questa via, pur trovandola adeguata, non viene in alcun modo influenzato nei giudizi complessivi che esprime nei confronti dell'azienda, in quanto probabilmente ancorati ad una più strutturata ed autonoma visione complessiva delle cose.

Il campione rivela l'orientamento dell'azienda volto ad accrescere il coinvolgimento degli amministratori di condominio, se così fosse, la scelta sarebbe quanto mai opportuna; le ricadute che il suo intervento produce suggerirebbero addirittura un ulteriore avvicinamento (convention, omaggi, incentivi ecc...). Ponendolo al centro della strategia di coinvolgimento di nuovi utenti nel Porta a Porta, si potrebbe ipotizzare di far partecipare gli operatori Amiat ad alcuni momenti programmati nelle riunioni di condominio invece che inviarli direttamente presso ciascuna singola famiglia (molti contatti poca spesa...).

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - OPERATIVITA'

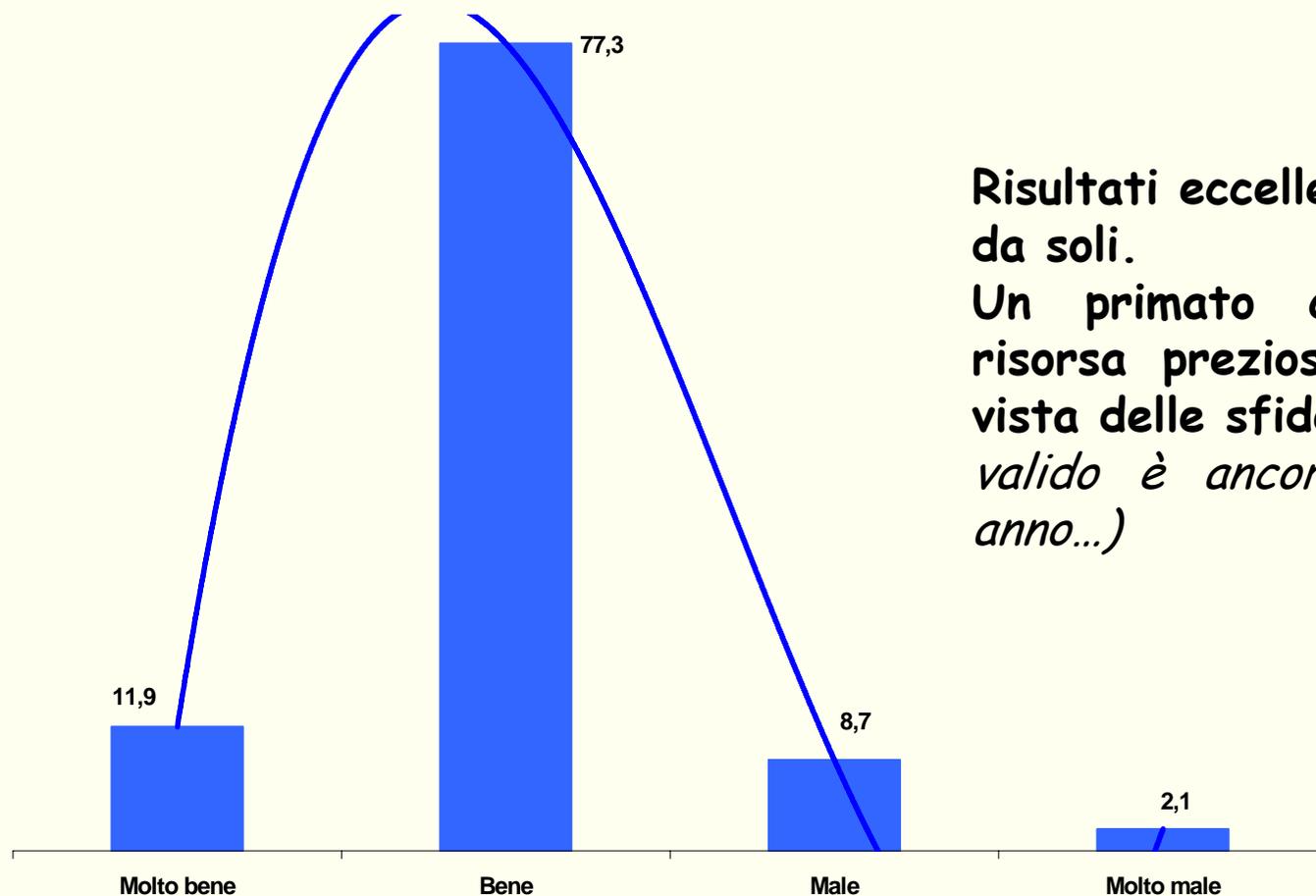
AC8. In che misura l'attività di sensibilizzazione degli operatori ha inciso sulle sue abitudini di raccolta differenziata - **5,31** in scala da 0 a 10:



Grande sforzo risultato modesto, soprattutto alla luce del fatto che il 45% delle persone si dichiara poco condizionato dal lavoro degli operatori.

Cercare di costruire profili non avrebbe senso in quanto gran parte della popolazione, pur coinvolta tramite il contatto diretto, potrebbe non aver avuto alcun contatto con l'operatore stesso.

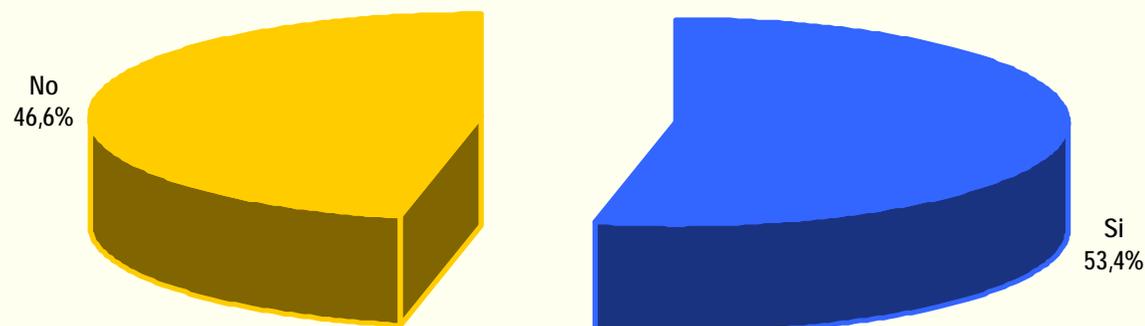
AE1. Come giudica AMIAT rispetto alla FACILITÀ DI CONTATTO con l'azienda:



Risultati eccellenti che si commentano da soli.

Un primato che rappresenta una risorsa preziosa che va tutelata in vista delle sfide future. *(Il commento valido è ancora quello dello scorso anno...)*

AU1. Lei è mai entrato in contatto con il call center di Amiat?



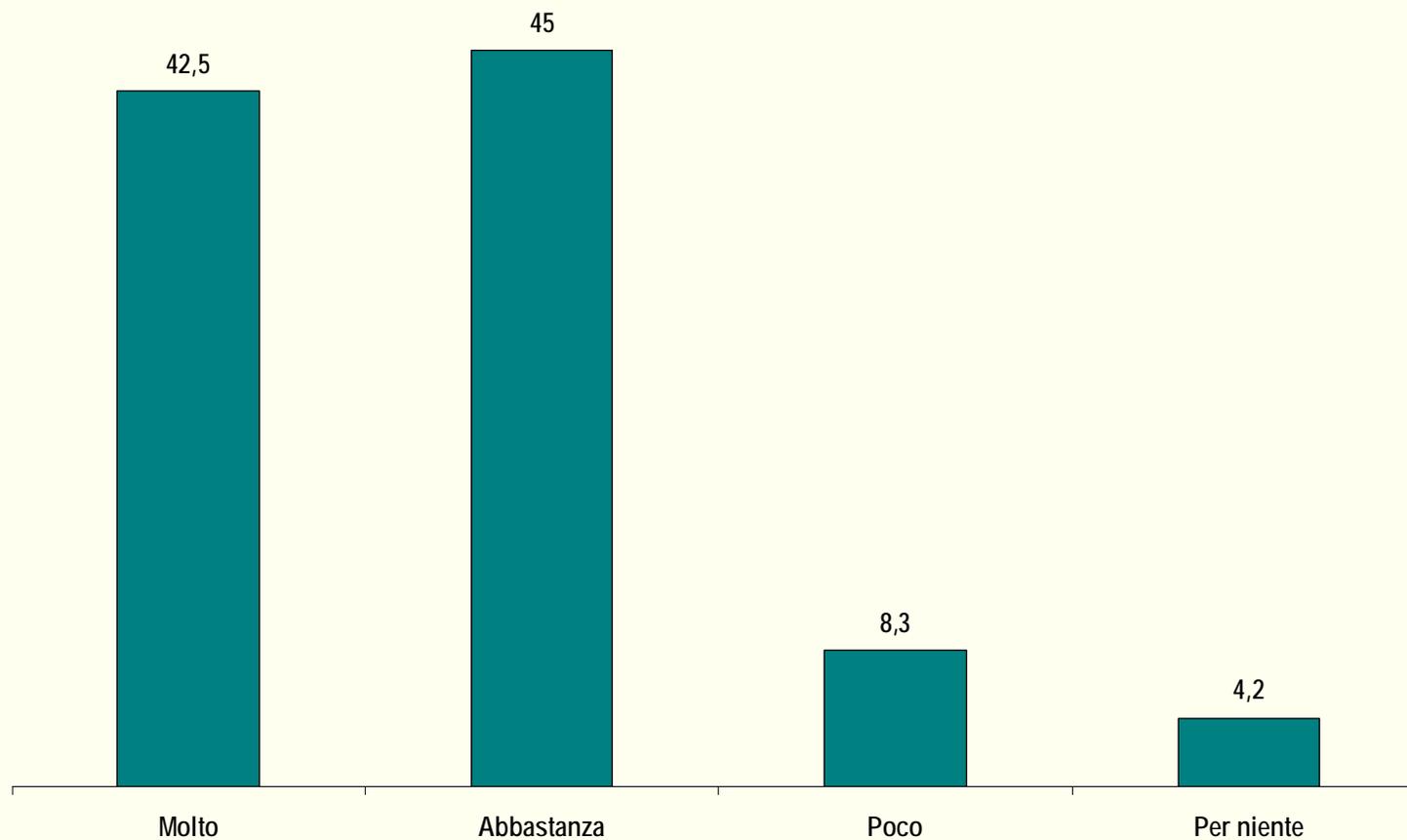
Il numero verde del servizio clienti è senz'altro molto frequentato, ed è anche proprio questa elevata frequenza che ne testimonia la solidità. In ogni caso la sua **eccellente qualità** è certificata dai risultati riportati di seguito.

Si tratta di un **servizio importante** in quanto rappresenta un **punto di osmosi** tra azienda e cittadino la sua efficienza è indubbiamente preziosa per Amiat.

C'è una capillarità in questo rapporto che ha qualcosa di familiare, quasi di quotidiano, elementi importanti che lo sostengono ...

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - OPERATIVITA'

AU2. Ne è rimasto soddisfatto? - 7,53 in scala da 0 a 10

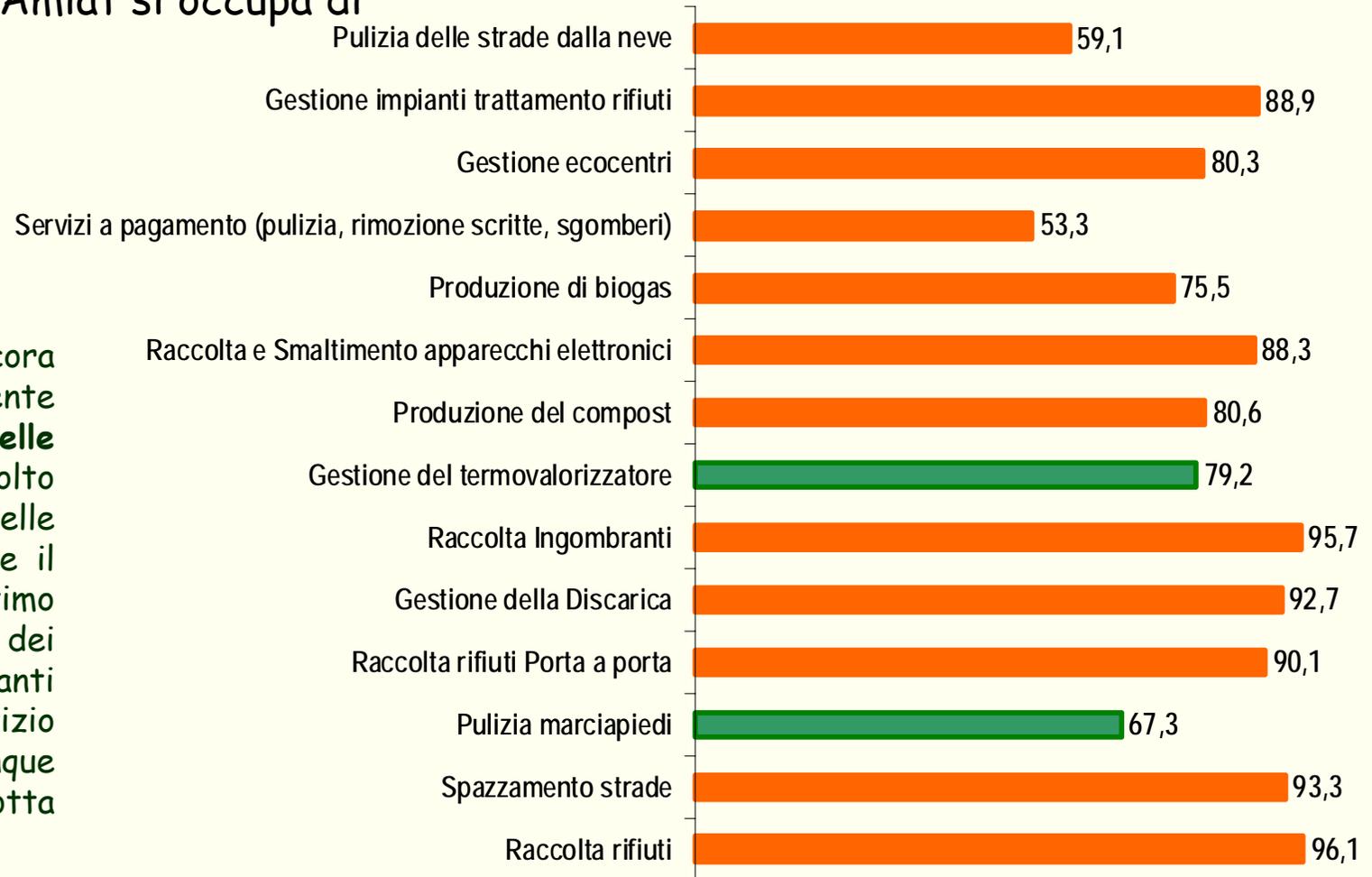


...soprattutto quando raggiungono questi livelli di soddisfazione.

Impareggiabile call center.

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - OPERATIVITA'

AM. Secondo lei, Amiat si occupa di

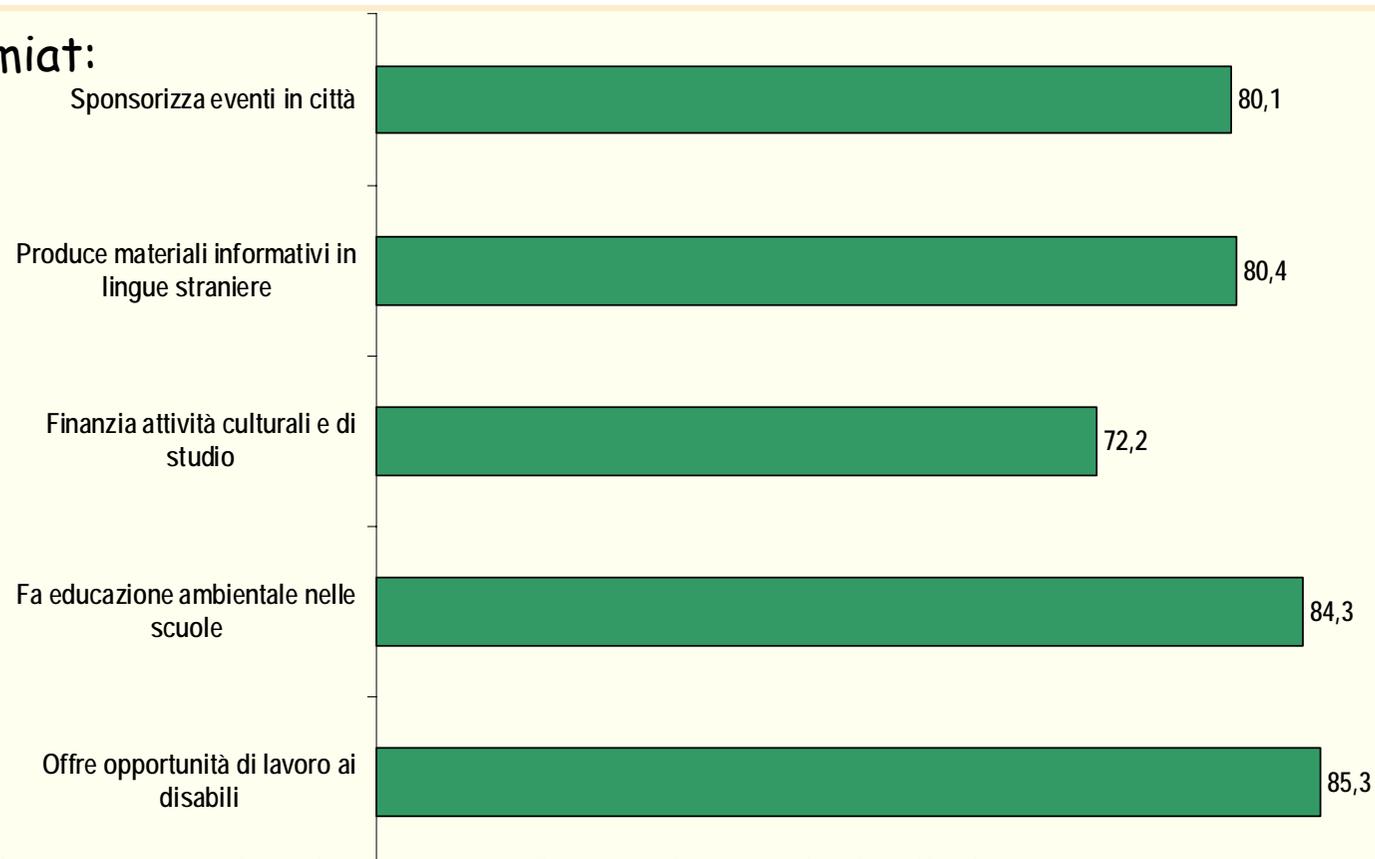


La città conserva ancora il ricordo dell'eccellente lavoro di **pulizia delle strade dalla neve** svolto in occasione delle Olimpiadi. Nonostante il disagio dell'ultimo inverno, il contributo dei giudizi di quanti attribuiscono il servizio ad Amiat su qualunque altra attività condotta appare positivo.

Amiat è... un insieme di cose buone e ben fatte. Indubbiamente la gente appare ben informata, se non lo è tende ad attribuire ad Amiat funzioni comunque importanti per la città. **La minaccia sta in quella quota tutt'altro che residuale (due cittadini su tre!) che le attribuiscono anche la penalizzante pulizia dei marciapiedi** - (si potrebbe pensare senza malizia ad una campagna di educazione civica, magari condivisa con il Comune, che sostanzialmente lancia l'idea che "il marciapiede è nostro teniamolo pulito... (perché ad Amiat non compete ...)

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - OPERATIVITA'

AQ. Secondo lei, Amiat:

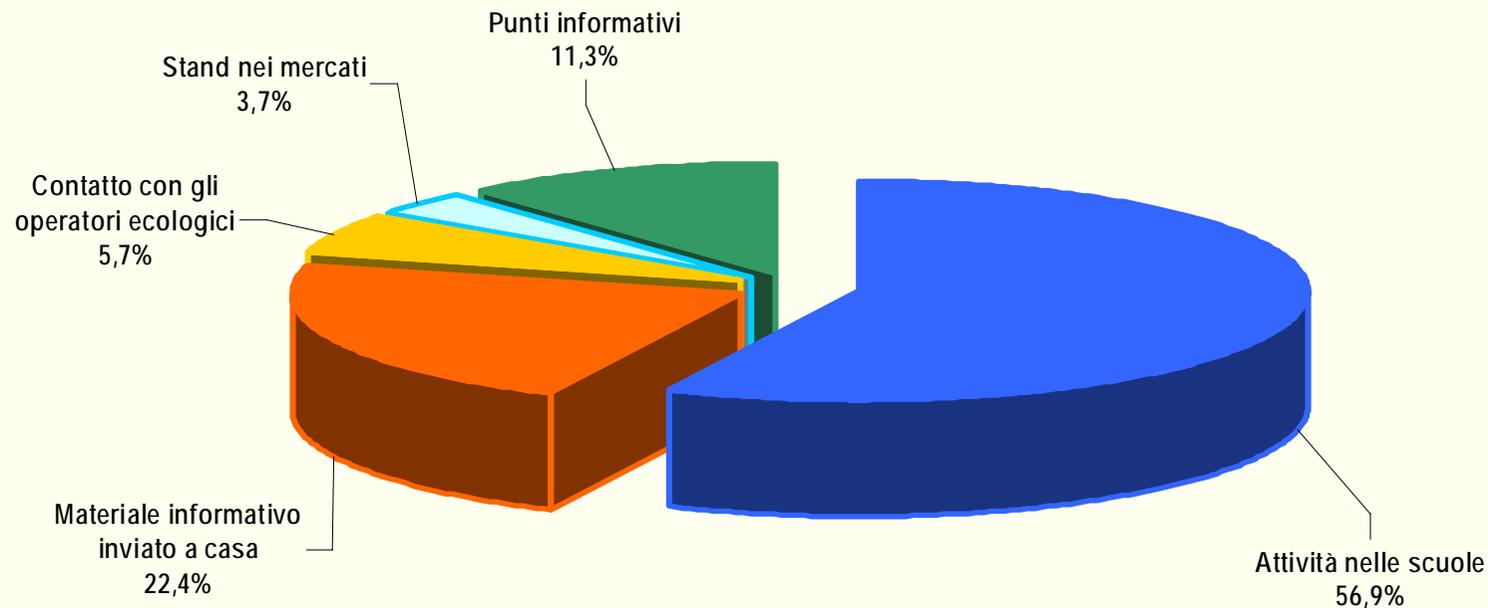


Non avendo raccolto giudizi in merito, la valutazione va fatta sul piano dei livelli di conoscenza. **Si riscontrano valori senz'altro eccellenti, benissimo l'asse delle opportunità sociali e delle attività nella scuola.**

Il cuore di Amiat nell'immaginario dei torinesi batte dove succedono cose buone: ambiente e solidarietà. Non c'è da commentare i contenuti, in quanto si sono sottoposti a valutazione solo elementi positivi, ma quello che vale sottolineare è l'intensità del radicamento di questa idea di "bontà" che a queste azioni si accompagna. In questo caso ci sembra di poter segnalare che ci potrebbe anche essere un ritorno positivo sul piano dell'immagine derivante dalle cooperative sociali che effettuano la raccolta della carta e che sicuramente impiegano ampia parte di manodopera proveniente dall'area della marginalità sociale, elemento molto apprezzato dai cittadini (soprattutto anche alla luce del fatto che l'operatore è percepito come una presenza rassicurante, dunque il merito in questo caso raddoppia).

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - OPERATIVITA'

AR1. Qual è l'iniziativa promozionale di Amiat che lei valuta più utile?



Ascoltare anche le persone ingenua a volte è segno di lungimiranza... **la gente apprezza massimamente l'attività condotta all'interno delle scuole.** A questa segue l'invio di materiale informativo a casa. Se si assumesse la popolazione scolastica come volano per contaminare positivamente anche il resto della popolazione potremmo sortire **risultati di massima efficacia**; da considerare che uno dei problemi è rappresentato dalle difficoltà di raggiungere i segmenti più marginali di popolazione, che a Torino sono piuttosto numerosi; in molti casi ai ragazzi è affidato il ruolo di **mediatori culturali**, in quanto vincolati all'obbligo scolastico. Di contro, in diverse culture le donne (loro madri) rimangono maggiormente isolate in casa. La scuola rappresenta indubbiamente il contenitore più efficace per promuovere azioni non solo rivolte ad un segmento altamente qualificato per il lavoro che Amiat conduce ma anche per trasferire presso il resto della popolazione buone pratiche e, come ben si vede, una **buona immagine**. Assumere la scuola come bersaglio non vuol dire necessariamente estendere quello che stiamo facendo bensì ripensare il lavoro per introdursi in quella dimensione di discontinuità di cui si è in precedenza parlato e che è necessaria per ricalibrare la relazione affidandola a nuovi linguaggi ed esperienze.

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - OPERATIVITA'

L'apprezzamento nei confronti delle attività educative condotte nella scuola intercetta soprattutto il segmento di popolazione che esprime i massimi valori di sensibilità ambientale, favorendo la relazione con persone non facili da avvicinare, in quanto esigenti, e talvolta critici, sulla base di prestazioni attese di adeguata qualità. E' evidente che in questo caso il livello delle iniziative condotte li soddisfa ampiamente e la preziosa relazione tenderà nel tempo a consolidarsi.

Questa valutazione è rafforzata da un andamento analogo che avvicina anche quanti apprezzano l'efficienza di Amiat alle attività condotte nelle scuole. Da segnalare che l'efficienza è un indice integrato e che correlazioni positive si riscontrano con tutte le sue componenti interne.

Infine non ci resta che segnalare che le attività educative nelle scuole danno un **contributo originale e positivo anche al giudizio complessivo della Comunicazione**, unico fattore significativamente incidente.

La funzione di testimonial ricoperta dall'**operatore** si connette sia alla sua funzione che ad un giudizio positivo riferito all'efficienza espressa da Amiat. In sostanza l'operatore occupa una postazione che lega i due aspetti tra loro e sicuramente in qualche modo contribuisce positivamente a sostenere sia l'uno che l'altro; naturalmente la sua credibilità passa dalla solerzia che esprime attraverso il suo lavoro.

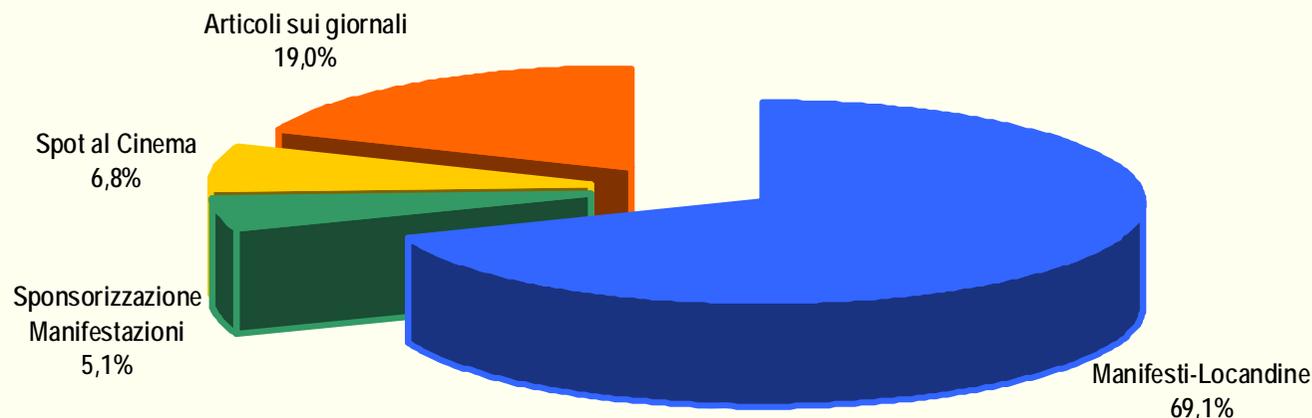
Un aspetto accessorio ma non trascurabile è dato dal fatto che questa relazione coinvolge soprattutto persone con scarsa sensibilità ambientale. Quelle meno in grado di valutare, o anche solo cogliere, altre iniziative o attività.

Il **Materiale informativo** inviato a casa è segnalato come elemento importante da persone che si segnalano solo per la scarsa sensibilità ambientale ed i giudizi contenuti riferiti sia all'efficienza espressa dall'Azienda che ai livelli di pulizia di strade e marciapiedi. Andamento simile per quanti segnalano i Punti informativi, con la differenza evidente riferita ai migliori giudizi espressi in materia di raccolta differenziata.

In questo caso la funzione dello strumento è utile per avvicinare segmenti piuttosto periferici nella relazione con Amiat. Queste considerazioni valgono, a maggior ragione, anche nel caso di quanti segnalano l'importanza degli stand nei mercati che presentano il valore minimo di sensibilità e giudizi prevalentemente negativi. Il loro profilo complessivo li collocherà, come vedremo più avanti, nei gruppi 7 e 8.

Queste indicazioni sono espresse da segmenti di popolazione decisamente contenuti.

AR2. Qual è la pubblicità di Amiat che le l'ha colpita di più?



Come si raccomandava in altra sezione, non si tratta di chiudere una porta per aprirne un'altra, alcune attività di carattere tradizionale sortiscono effetti eccellenti e garantiscono quella visibilità che a volte è parsa difettare, pur tra tanto credito. Tra queste **le affissioni ripagano ampiamente**, ma queste considerazioni vanno anche viste alla luce degli investimenti fatti su ciascun elemento sottoposto a giudizio, passando cioè da una verifica dell'efficacia ad una sull'efficienza (se di efficienza si potesse parlare in casi simili).

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - OPERATIVITA'

Tra le campagne promosse colpiscono gli elevati livelli nei confronti di **manifesti e locandine**. Si tratta di forme di pubblicità che attraggono l'attenzione di persone con più elevati livelli di sensibilità e che percepiscono l'immagine di Amiat sostanzialmente volta verso un miglioramento. Non brillano per giudizi espressi nei confronti delle attività, il loro tratto caratteristico è proprio da ricercarsi in questa attenzione che pongono nei confronti dell'immagine complessiva, cui probabilmente, gli stessi manifesti e locandine offrono un contributo apprezzabile. ***Si tratta di sette persone su dieci. L'indicazione di questo tipo di pubblicità si accompagna al massimo rilievo attribuito alle attività con le scuole. Il binomio, viste anche le quote di popolazione da cui le indicazioni arrivano (50%), assume rilevanza prioritaria.***

La **sponsorizzazione di manifestazioni** ed eventi colpisce un segmento decisamente contenuto di popolazione che rivela giudizi negativi nei confronti di Amiat, anche sotto il profilo dell'immagine. E' un target di scarsa sensibilità ambientale e sicuramente di nicchia.

Gli **articoli sui giornali**, e in buona misura anche gli **spot al cinema**, che sommati tra loro raggiungono una quota di popolazione indubbiamente significativa, rivelano una certa efficacia nel raggiungere un target interessante in quanto abbastanza vicino all'Azienda nei confronti della quale nutrono buoni giudizi.

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - OPERATIVITA'

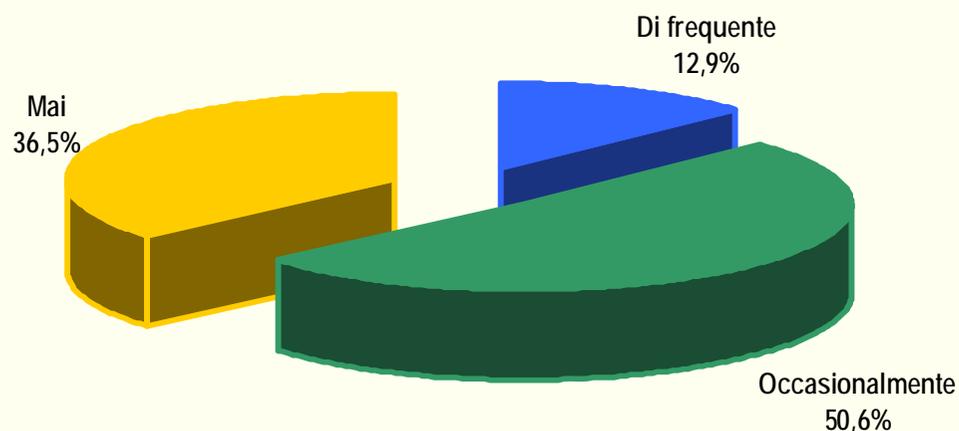
AS1. Associ l'operatore ecologico dell'Amiat ad una di queste qualità:

Utile	97,5	Rassicurante	97,8	Laborioso	80,9	Cortese	94,5
Inutile	2,5	Pericoloso	2,2	Pigro	19,1	Indisponente	5,5
Totale	100	Totale	100	Totale	100	Totale	100

Vale la pena ricordare quanto riportato poco prima in riferimento al peso che i torinesi attribuiscono all'attenzione che Amiat riserva al fatto di occupare persone con problemi sociali. Solitamente la qualità non si coniuga con questo tipo di scelte e spesso la forbice non funziona, dovendo scegliere l'uno o l'altro dei due aspetti. In questo caso si riscontra invece che **l'operatore Amiat** non solo è cortese ma anche rassicurante; non traggano in inganno i meno premianti giudizi sul piano della laboriosità, 8 cittadini su dieci è senz'altro un risultato di eccellenza assoluta. Questo senso di responsabilità andrebbe premiato (incentivato... viaggi premio? Vacanze?) in quanto **contribuisce a consolidare la credibilità dell'azienda**, che a questi livelli è veramente difficile accrescere se non con il contributo di tutti, e gli operatori certo non rappresentano l'ultima ruota del carro...

As5. Le capita di parlare con l'operatore ecologico Amiat?

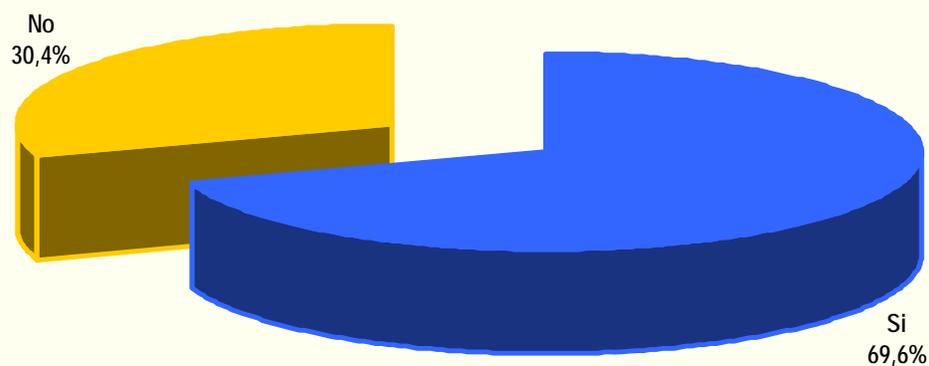
Mai: oltre il 50% nel quartiere di Lanzo Madonna, oltre il 60% a San Salvario, Nizza - Millefonti, Campagna e Mirafiori Sud.



... del resto l'operatore non è certo marginalmente esposto, due cittadini su tre hanno occasione di parlarci, contribuendo a dare maggior credito ai giudizi riscontrati in precedenza (alla luce di queste considerazioni sarebbe senz'altro interessante riflettere sulla creazione della figura dell'**Operatore Ecologico di Quartiere - E.D.O. Ecological District Operator**, una simpatica figura familiare che contribuisce alla sostenibilità sociale del quartiere ...)

LA COMUNICAZIONE AL PEZZO - OPERATIVITA'

AT. A fine anno chiude la discarica di Basse di Stura. Lei è favorevole?



Difficile fare valutazioni, manca un prima ed un dopo e qualunque riferimento oggettivo, non ci resta che consegnare il dato così come lo si è raccolto. Non avrebbe neppure senso territorializzare le risposte in quanto troppo ampi i due gruppi....

I CLUSTER

I CLUSTER

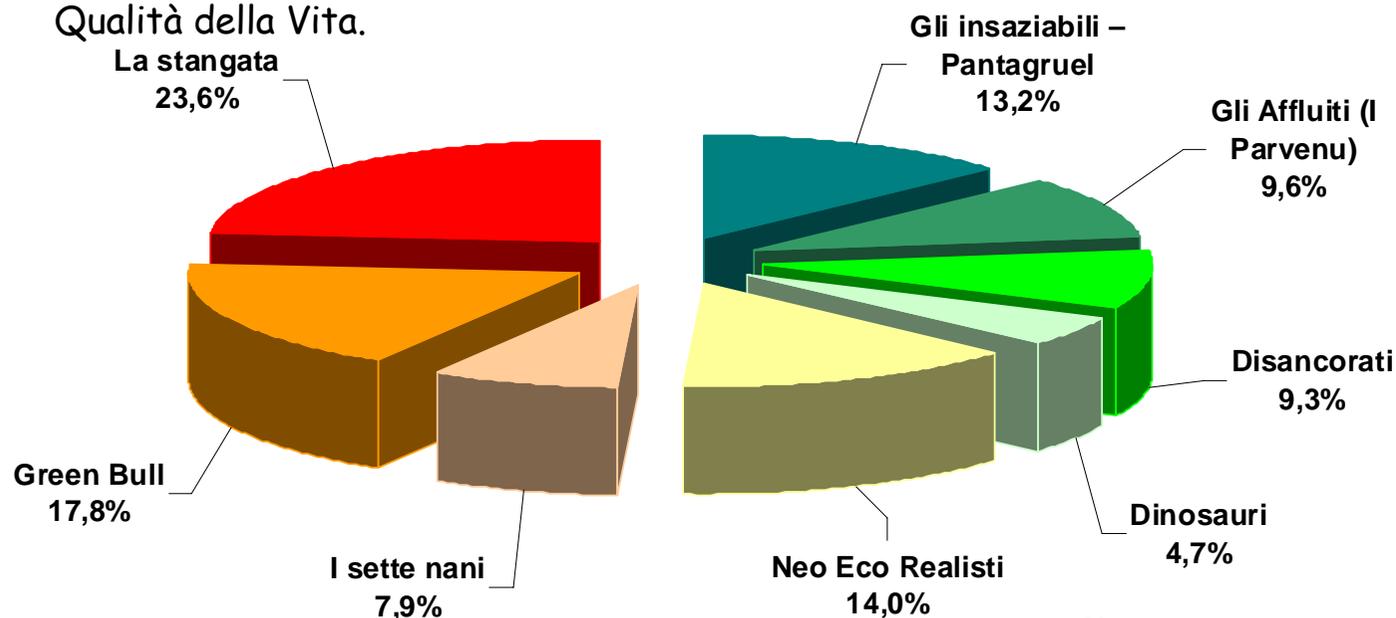
La ripetizione di quelle sole domande che consentivano nel 2006 di classificare con altissima probabilità i cittadini torinesi in cluster omogenei offre la possibilità di verificare le trasformazioni della struttura e nel tempo dei cluster stessi tre anni dopo la loro creazione, sintetizzare gli atteggiamenti mutati e identificare la direzione del cambiamento in atto: è una lettura di Torino "a prezzi costanti", laddove "prezzi" assume l'accezione di "connotazione della persona": non si assume che un cittadino rimanga nello stesso cluster di tre anni fa, gli si concede la migrazione cercando di ricondurla agli aspetti che l'hanno determinata.

I CLUSTER

Gli 8 gruppi cambiano per entità e caratteristiche, alcune significativamente rispetto a quelle del gruppo originario. Di seguito la loro descrizione con la quota riferita al cluster di origine e l'entità della trasformazione, oltre quella del peso che ciascuno detiene sulla popolazione complessiva.

La descrizione dinamica dei cluster si integra con la riconduzione del profilo stesso alle azioni di massima efficacia per la Comunicazione Amiat; inoltre ogni gruppo è ricondotto agli indici della Qualità della Vita, della Sensibilità ambientale e dell'Efficienza Amiat, per convenzione presentati in una scala dal **verde (migliori)** al **rosso (peggiori)**.

Infine sono evidenziate i servizi Amiat che rivestono la massima incidenza nel modificare la percezione della Qualità della Vita.



Gli indici compositi ricostruiti - medie per cluster

Cluster	SENSIBILITA' AMBIENTALE	EFFICIENZA	QUALITA' DELLA VITA
1 Gli insaziabili - Pantagruel	0,31	6,44	0,16
2 Gli Affluiti (I Parvenu)	0,44	6,40	0,08
3 Disancorati	0,49	6,41	0,04
4 Dinosauri	0,00	6,27	0,15
5 Neo Eco Realisti	0,48	5,96	0,06
6 I sette nani	-0,08	6,02	-0,02
7 Green Bull	-0,40	6,00	-0,05
8 La stangata	-0,42	5,73	-0,15
Torino	0,00	6,11	0,00

GLI INSAZIABILI - PANTAGRUEL

1. Da Open Space - Nati per Torino (17,9%) a Gli insaziabili - Pantagrue (13,2%)

Il profilo del gruppo conferma la propensione verso la giovane età e l'origine torinese, attivi e partecipi, con elevati titoli di studio, utilizzano internet e le tecnologie più moderne. Per gli appartenenti al cluster la cultura rimane uno dei tratti qualificanti la qualità della vita torinese.

La percezione che a Torino si vive bene è confermata e si radica ancora di più; anche la prospettiva di fronte al futuro è rosea, pur se l'ottimismo si è fortemente indebolito; in ogni caso non aumentano i pessimisti, c'è solo una migrazione dalla visione più rosea ad una che sostiene che sostanzialmente con il passare del tempo le cose resteranno uguali.

La città rimane ancora sicura ma le preoccupazioni arrivano dal fronte dell'occupazione e dell'andamento economico, che pur rimanendo soddisfacenti presentano le prime evidenti crepe. E' un cluster che percepisce la crisi in prossimità dei propri spazi vitali, ed è proprio in virtù di questo cambiamento che la questione si pone al centro delle loro attenzioni, indebolendo anche il peso di ogni altro aspetto che viene ridotto a qualità accessoria; dalla casa, alla cultura, al tempo libero. Questi ultimi pur continuando a mantenere buoni giudizi crollano nella scala delle priorità, compresa la dimensione degli aspetti sociali, nonostante un miglioramento di un giudizio già buono in precedenza e che adesso tende addirittura verso l'eccellenza assoluta.

Unico elemento irremovibile rimane l'importanza dell'ambiente anche come fattore incidente nel determinare la qualità della vita nella città di Torino.

Il giudizio riferito alla qualità ambientale era e rimane ancora il migliore tra quello espresso dai diversi gruppi, tuttavia il cambiamento è inferiore a quello percepito dagli altri.

E' il gruppo della massima conoscenza in materia ambientale anche se comincia a presentare elementi che rivelano una perdita di fiducia nel senso di responsabilità dei cittadini propendendo maggiormente verso la richiesta di maggiori controlli.

E' il segnale di uno spostamento basato sul senso di una perdita di peso e di responsabilità, la gente non ce la fa e crescono le responsabilità (e con ciò le attese) del controllore e di chi porta l'onere del governo.

Hanno sempre espresso chiare attese nei confronti anche di Amiat, e queste crescono, accompagnandosi a giudizi più critici riferiti soprattutto ai servizi di raccolta, particolarmente della differenziata^[4]. Si tratta chiaramente di una relazione di causa effetto, nel senso che sono le forti aspettative a sostenere il diffuso senso di delusione, in quanto in realtà percepiscono migliore sia la pulizia del quartiere in cui risiedono che quella degli spazi verdi urbani.

^[4] In realtà il giudizio espresso da questo cluster rimane comunque ampiamente sufficiente (6,73), ma quello che si registra è un vero e proprio crollo testimoniato da un calo di due punti standardizzati nel giudizio espresso. Da considerare che si tratta di un gruppo tra i più coinvolti nel servizio.

GLI INSAZIABILI - PANTAGRUEL

Dunque in un ambiente che attorno a sé percepiscono più pulito maturano giudizi più severi, in linea con le forti attese che da sempre hanno espresso, sottolineate anche dalla priorità assoluta che attribuiscono alla raccolta rifiuti. Si tratta di un gruppo di insaziabili, che traccia la linea e che continuerà a trovarsi sempre più avanti rispetto agli altri. Anche l'atteggiamento espresso nei confronti della comunicazione segue lo stesso andamento, si rafforza nella priorità (già elevata da prima) e si indebolisce nel giudizio. Nella sostanza il vero cambiamento è da ricercarsi nello spostamento dell'accento da quello che prima pensavano si potesse fare anche da soli, in quanto comunità attiva di cittadini (o comunità di cittadini attivi), all'idea che adesso si fa largo di una comunità un po' più fiacca e con le armi più spuntate, per la qual cosa serve un sistema con più rigidi controlli.

Non è l'atteggiamento nei confronti dell'ambiente che è cambiato, è un sentimento all'interno del gruppo che si radica, espressione di un cambiamento culturale un po' meno fiducioso e ottimista e che adesso domanda un po' più di protezione e che esprime meno sicurezza.

Nei confronti della popolazione immigrata ribadiscono la radicata convinzione che l'equazione più immigrati uguale maggiore criminalità è infondata; nei loro confronti manifestano le minori riserve accettandoli anche come partner dei propri figli e confermano l'idea che la compresenza nella scuola non turba affatto la sfera religiosa dei bambini.

Il cambiamento appare nella sfera della minaccia che rappresentano nei confronti della cultura locale e nei processi di integrazione tra popoli. A scanso di equivoci bisogna rilevare che i membri di questo cluster sono comunque quelli che esprimono la massima apertura, con livelli di disponibilità elevatissimi, quello che tuttavia ci preme segnalare è il significativo spostamento verso valori più contenuti di questo sentimento di accoglienza. Sono le tracce dell'indebolimento di quel senso di sicurezza cui accennavamo in precedenza e che individua nella cultura locale il tesoro avito da proteggere, da una minaccia che prima non percepivano neppure e che adesso invece comincia ad affacciarsi.

Si trattava di un gruppo eccellente che nobilitava il profilo di Torino, pur spostando l'accento verso l'economia, mantiene i suoi tratti essenziali di nobiltà ribadendo il primato dell'ambiente e dell'integrazione, tuttavia non sfugga che questa quota di torinesi "nobili" si indebolisce dal punto di vista numerico in quanto una parte dei suoi antichi membri migrano in altri cluster e quelli che arrivano non colmano la perdita.

GLI INSAZIABILI - PANTAGRUEL

Pantagruel e la Comunicazione

Meno preoccupato tra tutti della criminalità diffusa. Si sentono vicino ai problemi dei concittadini in ugual misura rispetto a due anno fa (e un po' meno). Si dichiarano Più sensibili rispetto a prima nei confronti dei problemi ambientali. Ribadiscono la propensione all'utilizzo dei mezzi pubblici (che peraltro considerano migliorati nella qualità del servizio). Ridurre le perdite della rete di distribuzione rappresentano le priorità di fronte al problema dell'acqua. Si pone l'accento sull'efficienza della rete distributiva mentre altri sottolineano il cambiamento delle abitudini individuali. Cambiare le abitudini per ridurre i consumi in materia energetica. Erano il gruppo con la massima propensione a praticare la differenziata, l'hanno rafforzata, ma sono stati scavalcati dal gruppo 2. Cresce la sensazione positiva nei confronti della raccolta Porta a Porta portandosi al 77% (val max). Il tratto caratteristico del gruppo sono le forti attese che nutrono nei confronti dell'Azienda; a queste si accompagna un buon giudizio (uno dei migliori), pur in sensibile contrazione. La stima riferita all'efficienza espressa non si salda con la fiducia; è un vero peccato in quanto questo è il cluster con elevata sensibilità ambientale, sarebbe importante averli vicini. Uno dei problemi potrebbe proprio essere legato alla delusione di una comunicazione inadeguata, in quanto anche in questo caso manifestano forti aspettative; in ogni caso è certo che la comunicazione rappresenta il punto di equilibrio nel determinare la relazione con gli appartenenti a questo cluster. Meno emozioni e più contenuti! Amiat appare loro un'azienda ben solida, il giudizio sulla fiducia si basa sulla competenza che Amiat esprime, sulla sua buona efficienza e sull'immagine anch'essa all'altezza. La questione è che il giudizio sull'efficienza (e quello dell'immagine tendono a migliorare nel tempo), ma i giudizi sui singoli servizi che l'efficienza compongono sono più bassi. Di nuovo riaffiora la questione delle forti attese che si nutrono nei confronti di un'azienda che pur eccellente, dovrebbe a giudizio di questi, fare ancora di più e meglio. Tenaci oppositori dell'esportazione di rifiuti all'estero, però sono fiduciosi rispetto alla minaccia di non riuscire a smaltire i rifiuti (non la temono). In sostanza questi ribadiscono la loro fiducia, ma i problemi che si pongono di fronte all'ambiente non sono "solo" questi, bensì il loro upgrade, il passaggio alla fase successiva, raccolta più spinta e filiera più virtuosa. Torino rispetto all'Italia si trova a livelli senz'altro migliori (solo migliori). Rispetto alle iniziative comunicative che Amiat promuove sono quelli che apprezzano maggiormente l'attività nelle scuole (Le scuole come punto centrale dell'azione indiretta comunicativa per avvicinarsi a questo segmento) Arriva a casa anche a loro, l'apprezzano e li fa contenti. I coinvolti nel Porta a Porta del gruppo appaiono colpiti dalla lettera ricevuta, ma soprattutto dall'azione di sensibilizzazione diretta da parte degli operatori. Frequenti utilizzatori del call center, esprimono anche un giudizio eccellente nei confronti dell'operatore ecologico di Amiat con il quale sono quelli che ci interloquiscono più di frequente. In conclusione si rivelano il gruppo che esprime una maggiore prossimità nei confronti di Amiat e del suo lavoro, quello che gli manca è la saldatura su, piano della fiducia che va ricercata attraverso azioni non di comunicazione tradizionale (propaganda) ma in grado di indurre anche nella e persone quei cambiamenti attesi a sostegno di comportamenti assolutamente virtuosi. Elevata adesione (82%) nei confronti della chiusura della discarica di Basse di Stura.

GLI INSAZIABILI - PANTAGRUEL

Composizione % del cluster per cluster di Origine

		Gr. 2006 (Origine)							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Gr. 2009	Gli insaziabili - Pantagruel 1	39,6%	20,8%	6,3%	18,8%	6,3%	0,0%	4,2%	4,2%
(composizione attuale)	Torino	13,2%	9,6%	9,3%	4,7%	14,0%	7,9%	17,8%	23,6%

Attività del servizio Amiat incidenti sulla Qualità della vita a Torino [5]

Variabili inserite	R-quadro
1 T. Esprima un giudizio sul livello di pulizia di - Aree verdi	0,234
2 S. Esprima la sua soddisfazione in particolare sulla Raccolta Differenziata	0,276
3 T. Esprima un giudizio sul livello di pulizia di - Marciapiedi	0,295

Gli indici composti ricostruiti - medie per cluster [6]

Cluster	SENSIBILITA' AMBIENTALE	EFFICIENZA	QUALITA' DELLA VITA
1 Gli insaziabili - Pantagruel	0,31	6,44	0,16
Torino	0,00	6,11	0,00

[5] Il valore R-Quadro indica l'incidenza del servizio sulla Qualità della vita percepita dai componenti del gruppo

[6] Gli indici della Sensibilità Ambientale e della Qualità della Vita sono costruiti con media = 0 per l'intero campione, l'Efficienza è ancora calcolato come media ponderata dei giudizi su scala da 0 a 10: il valore medio nel 2009 per la città è 6,11.

2. Da Gli Affluenti (11,3%) a Gli Affluiti (I Parvenu) (9,6%)

Gruppo a larga prevalenza maschile, di classe di età intermedia, tendenzialmente scolarizzati, attivi e dinamici, poco propensi all'uso di internet, risiedono nella zona ovest della città (Mirafiori, Pozzo Strada e Parella).

Convinti, nel 2006, che a Torino si vivesse bene, a distanza di tre anni ribadiscono la loro convinzione con maggiore insistenza; andamento analogo per quanto si riferisce all'ottimismo di fronte alla prospettiva futura della città (Max aumento e max valore). Si tratta di un giudizio radicato tendente a proiettarsi anche sugli altri aspetti che qualificano la qualità della vita, compresa la questione della sicurezza, che prima appariva loro decisamente preoccupante, mentre adesso risale verso livelli percepiti migliori. Tuttavia nel merito i giudizi non collimano, in quanto la preoccupazione per la criminalità diffusa è al momento decisamente più elevata. La città è percepita buona in quanto in grado di soddisfare il loro problema più importante, l'affermarsi attraverso il lavoro, e questo le dona un'aurea benevola e accogliente, tuttavia nello specifico trovano che i problemi che l'attraversano non solo non si attenuano, ma in qualche caso si acuiscono. La questione della criminalità, in particolare, per un verso rivela una grande apertura nei confronti del cittadino extracomunitario, nei confronti del quale non nutrono alcuna riserva; di contro non nascondono la loro ferma convinzione che i fenomeni di microcriminalità diffusa siano proprio da ricondurre alla loro presenza. Dietro questa apparente contraddizione tuttavia si nasconde la semplice idea che gli immigrati siano troppi e che a questa presenza eccessiva siano da ricondurre la maggior parte dei fatti criminosi.

Da tempo sensibili alle questioni del lavoro a distanza di anni trovano che questo sia ancor più al centro delle loro attenzioni, giudicandolo positivamente anche rispetto alla media del campione. Si trattava, come si vide a suo tempo, di un gruppo fortemente concentrato verso la ricerca del successo; il tempo l'ha avvicinato all'obiettivo e la crisi attuale non li ha sorpresi.

Dalla loro postazione rassicurante osservano i cambiamenti di una città che si migliora sia in termini di qualità ambientale che di mobilità.

Gruppo ampiamente composto da immigrati da altre regioni d'Italia, si posizionava a margine della partecipazione alla vita associativa e politica; il tempo ha ridotto la spinta all'isolamento, favorendo un loro armonico inserimento.

Il tempo li ha aiutati ad accrescere le competenze in materia ambientale, più bendisposti nell'utilizzo dei mezzi pubblici e, a distanza di tre anni, sentono ampiamente accresciuta anche la loro sensibilità ambientale; questo aspetto è sottolineato dalle responsabilità che sentono incombere su di loro in quanto cittadini e rafforza la loro disponibilità ad impegnarsi per ricercare la risoluzione dei diversi problemi.

Tre anni fa il gruppo appariva ben distante dall'impegnarsi per accrescere la quota di differenziata mentre attualmente dichiara per intero (100%) di essere impegnato nel differenziare i rifiuti domestici.

Apparivano pieni di buona volontà ma non del tutto attrezzati, mentre adesso li scopriamo motivati e pienamente ingaggiati nel tentativo di fare la propria parte fare. La differenziata per loro era ed è il servizio più importante tra quelli svolti da Amiat; sicuramente su queste trasformazioni ha influenzato anche il fatto dell'essere entrati a far parte del gruppo di torinesi coinvolti nel Porta a Porta; a riprova dei buoni effetti che sortiscono le buone pratiche ben orientate. L'esperienza non è stata per niente percepita come un fastidio o una imposizione bensì ha rafforzato l'idea che si tratti di un dovere civile e di una esperienza positiva.

Rispetto al problema dell'acqua, come il gruppo precedente, considerano priorità assoluta adeguare la rete di distribuzione in funzione della riduzione delle perdite. Disponibili, ma anche attenti a non sprecare energie, puntano sul risparmio affidato alle buone abitudini ma anche sull'efficienza massima; lo stesso atteggiamento risalta nel caso dell'energia elettrica.

Sono legati ad Amiat da livelli di fiducia decisamente elevati (valore max). E' un giudizio che si basa sulla elevata e crescente competenza e sull'efficienza che le attribuiscono; naturalmente tutto questo non può che accompagnarsi ad una immagine migliorata nel tempo.

I giudizi si basano sulle eccellenti performances espresse da Amiat in merito alla pulizia delle strade e delle aree verdi, sensibilmente inferiore il giudizio rilevato nella pulizia dei marciapiedi e nella differenziata (che comunque resta nell'eccellenza).

Il giudizio sulla comunicazione, pur risaltando come uno dei migliori, con il passare del tempo recede di mezzo punto in termini assoluti. Si riscontra di nuovo l'accompagnarsi di giudizi di maggiore insoddisfazione nei confronti della comunicazione con gli accresciuti livelli di sensibilità ambientale.

I Parvenu e la Comunicazione

E' come se la comunicazione fosse tarata sulla medietà del torinese, il che peraltro è lusinghiero, ma al momento in cui crescono le aspettative si apre un divario che viene riempito da un senso di inadeguatezza ed insoddisfazione. E' un tema ricorrente che di nuovo torna a connettersi con l'attenzione alle attività condotte all'interno delle scuole.

E' il gruppo che esprime al momento la massima sintonia nella relazione, affidata a buoni giudizi ed elevata stima.

Anche l'accesso affidato al sito internet nel tempo appare loro migliorato, pur non presentando una elevata propensione all'utilizzo del call center, nelle occasioni in cui l'utilizzano ne traggono giudizi senz'altro positivi.

Rispetto alla pubblicità che Amiat promuove, come il gruppo precedente, prestano attenzione alle locandine più che ad ogni altra iniziativa.

E' il cluster dei più favorevoli alla chiusura della discarica di Base di Stura

GLI AFFLUITI - I PARVENU

Composizione % del cluster per cluster di Origine

		Gr. 2006 (Origine)								
			1	2	3	4	5	6	7	8
Gr. 2009	Gli Affluiti (I Parvenu)	2	25,7%	17,1%	11,4%	14,3%	14,3%	2,9%	5,7%	8,6%
(composizione attuale)	Torino		13,2%	9,6%	9,3%	4,7%	14,0%	7,9%	17,8%	23,6%

Attività del servizio Amiat incidenti sulla Qualità della vita a Torino

Mod.	Variabili	R-quadro
1	T. Esprima un giudizio sul livello di pulizia di - Aree verdi	0,263
2	T. Esprima un giudizio sul livello di pulizia di - Strade	0,282

Gli indici compositi ricostruiti - medie per cluster

Cluster		SENSIBILITA' AMBIENTALE	EFFICIENZA	QUALITA' DELLA VITA
2	Gli Affluiti (I Parvenu)	0,44	6,40	0,08
	Torino	0,00	6,11	0,00

3. Da Gli Aristocratici (9,2%) a Disancorati (9,3%)

Il gruppo è cambiato per età e per sesso, risiedono a Vanchiglia e Mirafiori Nord, sono giovani (30-40), i più giovani, classe di impiegati e insegnanti, elevati livelli di scolarizzazione, attivi (massima propensione allo sport) e tecnologici (max. propensione), si tengono informati e amano le buone letture.

A Torino si vive bene esattamente come ci si viveva tre anni prima, il loro ottimismo tuttavia si è molto attenuato, ma non emigrano nella classe dei pessimismi, prevedono solo un futuro meno radioso. Al centro delle loro attenzioni risalta ancora economia e lavoro che nei loro giudizi resiste sostanzialmente anche nel momento di crisi; crescono le attenzioni nei confronti dell'ambiente.

La qualità della vita si connette significativamente alle buone opportunità che la città offre in materia di tempo libero e attività culturali; a queste si accompagnano la buona rete di servizi riferiti a salute e sociale; migliorano i giudizi riferiti alla mobilità urbana, nei confronti della quale esprimevano in precedenza giudizi molto critici, questo cambiamento sostiene anche la loro disponibilità all'uso del mezzo pubblico che riguarda quattro cittadini su dieci.

Cresce la sensibilità ambientale ma in misura minore rispetto al campione, collocando i membri del gruppo in una posizione di metà che in ogni caso ancora corrisponde ad un giudizio sulla qualità ambientale torinese più che sufficiente, si tratta di una sensibilità un po' meno radicata, un po' meno competente e con tratti più evidenti di emotività (minore avversione ad esportare i rifiuti all'estero, maggiori paura che a Torino si possa non essere in grado di smaltire i rifiuti... come a Napoli un anno fa).

Di fronte alle responsabilità ambientali la tendenza è a ritrarsi leggermente attribuendole più all'inefficienza del servizio pubblico e alla carenza dei controlli.

In quanto a sensibilità ambientale si stimano a distanza di tre anni decisamente più preparati, di fronte alla questione dei consumi di acqua e energia sostengono che gli sforzi vanno orientati in direzione del contenimento dei consumi, tornando a trasferire, in questo caso, le responsabilità sugli stili di vita dei cittadini.

Dal gruppo scompare anche la quota di quanti non facevano mai la raccolta differenziata dei rifiuti domestici, nel frattempo, come gruppo, sono passati dall'8% di copertura del servizio del Porta a Porta al 35% che ad oggi rappresenta il valore massimo. E' evidente l'effetto che il coinvolgimento nel nuovo servizio di raccolta ha prodotto anche sulle loro abitudini quotidiane. Si è trattato di un incontro felice tra servizio e popolazione in quanto il loro giudizio è senz'altro positivo in quanto la considerano soprattutto una buona abitudine; gli atteggiamenti oppositivi passano da un terzo ad un quarto della popolazione che compone questo cluster.

Il Porta a Porta li ha folgorati e adesso si pone al centro delle loro attenzioni, sopravanzando la pulizia delle strade che in precedenza richiama la loro massima attenzione (con il P.a P. scompare praticamente del tutto dalle loro priorità).

Il giudizio sulla sicurezza migliora marcatamente crescendo molto più della media, dunque giudizio positivo e rassicurante; tuttavia la sicurezza viene ricondotta senza ombra di dubbio all'aumento della presenza di stranieri (più stranieri più crimini). La questione di nuovo presenta elementi contraddittori in quanto, per un verso si riscontrano le massime aperture sia nei confronti della convivenza dei bambini a scuola, sia nella disponibilità ad accettare l'extracomunitario come partner dei propri figli; neppure la questione religiosa rappresenta più una minaccia. D'altro canto l'immigrato viene percepito come una minaccia nei confronti della cultura locale; evidentemente alla cultura si tende ad associare qualcosa di fortemente evocativo, un elemento simbolico da tutelare e proteggere. In sostanza, esattamente con nel caso del primo gruppo, compaiono elementi di irrazionalità non decifrabili, contraddizioni che non rassicurano e non anticipano una convivenza serena per il futuro. Inoltre è evidente che si radica la convinzione che nella popolazione immigrata straniera si nascondano quote di delinquenti che inevitabilmente spingono verso l'aumento di fenomeni criminali. Anche se questo è valido per qualunque segmento di popolazione la miscela che si compone non lascia intravedere prospettive serene.

Disancorati e la Comunicazione

Cresce la fiducia nei confronti di Amiat ed lo fa in misura superiore alla media; si accentrano i giudizi attorno al valore modale (abbastanza 83%). E' un giudizio che si accompagna ad una crescita espressa sul piano dell'efficienza.

Il giudizio sull'efficienza comunque è condizionato fortemente dai servizi riferiti alla pulizia, che peraltro loro stessi giudicano meno rilevanti, di contro più critici sono quelli espressi in merito alla raccolta rifiuti, di maggiore rilevanza. Si ripresenta nuovamente la comparsa di un divario tra azienda e attese espresse da parte dei cittadini nel momento in cui tra questi crescono le ambizioni a far meglio (tutti e due e insieme...).

Il giudizio sulla comunicazione è in diminuzione ma meno della media espressa dall'intero campione.

Sono i massimi fruitori del servizio di call center, i più soddisfatti e quelli che, vivendo in condomini di oltre dieci appartamenti, dichiarano di essere stati coinvolti nel Porta a Porta, sia dalla lettera di Amiat che dall'amministratore di condominio.

DISANCORATI

Composizione % del cluster per cluster di Origine

		Gr. 2006 (Origine)								
		1	2	3	4	5	6	7	8	
Gr. 2009	Disancorati	3	20,6%	8,8%	11,8%	17,6%	23,5%	11,8%	2,9%	2,9%
(composizione attuale)	Torino		13,2%	9,6%	9,3%	4,7%	14,0%	7,9%	17,8%	23,6%

Attività del servizio Amiat incidenti sulla Qualità della vita a Torino

Mod.	Variabili	R-quadro
1	T. Esprima un giudizio sul livello di pulizia di - Aree verdi	0,165
2	S. Esprima la sua soddisfazione in particolare sulla Raccolta Differenziata	0,200
3	R. In generale, quale è il suo giudizio sulla raccolta di rifiuti	0,270

Gli indici compositi ricostruiti - medie per cluster

Cluster	SENSIBILITA'		QUALITA'
	AMBIENTALE	EFFICIENZA	DELLA VITA
3 Disancorati	0,49	6,41	0,04
Torino	0,00	6,11	0,00

4. Da Cipputi (14,6%) a i Dinosauri (4,7%)

Il popolo dei Cipputi è quello che presenta le massime trasformazioni interne nel tempo intercorso; apparentemente stabile e quasi sclerotizzato all'interno di un guscio protettivo stabile, invece migra verso i due gruppi estremi della nuova classificazione. Il contenitore si svuota e accoglie pochissimi nuovi membri come invece accade negli altri casi.

E' il gruppo dei diplomati (tutti i suoi membri presentano lo stesso livello di scolarità), composto da giovani e anziani. A Torino si vive bene esattamente come si viveva tre anni fa; è uno tra i giudizi migliori (il secondo miglior giudizio) ma non si sposta rispetto a tre anni fa. Ancora ottimisti ma in misura leggermente minore, tre anni fa occupavano la prima posizione adesso si trovano al secondo posto. La loro attenzione è centrata sui temi dell'economia e dell'occupazione (come prima) che adesso si accompagna solo ai temi legati alla sicurezza.

I giudizi su ogni singolo aspetto (lavoro, sicurezza, cultura e tempo libero, ambiente e casa) evidenziano la massima crescita; tuttavia, come si è visto la qualità complessiva della vita non sale proporzionalmente, effetto di un ottimismo calato che frena il trasferimento dei buoni giudizi al sistema complessivo.

Nell'insieme rimane il cluster meglio posizionato in città per qualità della vita ma è anche quello che si riduce maggiormente.

In un quadro che lo colloca ai primi posti per giudizi espressi su ogni aspetto esaminato, le pur consistenti variazioni (in meglio) percepite in riferimento all'ambiente lo mantengono ai precedenti livelli più bassi della graduatoria (sesto sugli otto gruppi).

Percepiscono la propria sensibilità ambientale cresciuta nel tempo e la esprimono attraverso una accresciuta propensione all'utilizzo del mezzo pubblico, al contenimento dei consumi idrici e ad una ferma opposizione all'esportazione dei rifiuti all'estero.

Crescono le attenzioni nei confronti della comunicazione nella scala delle priorità, mentre mantengono gli stessi elevati livelli di attenzione nei confronti del Porta a Porta che percepiscono come una buona abitudine.

Nei confronti di Amiat il loro giudizio ha registrato la variazione migliore, condizionato da eccellenti valutazioni espresse nei confronti della pulizia delle strade e delle aree verdi e soprattutto del Porta a Porta.

Originariamente convinti che la criminalità fosse da ricondurre alla eccessiva presenza degli immigrati, confermano questo loro giudizio anche a distanza di tre anni; cresce invece la diffidenza ma non la preoccupazione di veder indebolita l'identità locale né i processi di integrazione tra popoli; del resto si trattava di un gruppo composto per la maggior parte da immigrati dal sud Italia.

Nei confronti dell'Azienda esprimevano in precedenza livelli di fiducia tra i più elevati che confermano anche a distanza di tempo e che si affida perlopiù alla competenza ed alla buona immagine che l'accompagnano. La considerano senza riserve un'azienda decisamente solida sulla quale sarebbero disposti ad investire qualora si quotasse in borsa.

I Dinosauri e la Comunicazione

La massima rilevanza che attribuiscono alla comunicazione si accompagna ai migliori giudizi, mentre ricorrono con la minima frequenza ai contatti con il call center aziendale e con l'operatore ecologico. In ogni caso quelli che hanno avuto occasione di chiamare il numero verde esprimono i livelli più elevati di soddisfazione.

Non distinguono tra le diverse campagne promosse alcun aspetto che li abbia in qualche modo colpiti, mentre sul piano della pubblicità si rivelano più colpiti dai manifesti e locandine.

Un quarto degli intervistati è coinvolto nel Porta a Porta e dichiarano (tutti) di essere stati contattati (anche) dall'amministratore di condominio.

DINOSAURI

Composizione % del cluster per cluster di Origine

		Gr. 2006 (Origine)								
		1	2	3	4	5	6	7	8	
Gr. 2009	Dinosauri	4	17,6%	11,8%	0,0%	17,6%	17,6%	17,6%	5,9%	11,8%
(composizione attuale)	Torino		13,2%	9,6%	9,3%	4,7%	14,0%	7,9%	17,8%	23,6%

Attività del servizio Amiat incidenti sulla Qualità della vita a Torino

Mod.	Variabili	R-quadro
1	T. Esprima un giudizio sul livello di pulizia di - Marciapiedi	0,304
2	V. Come valuta l'efficacia della comunicazione Amiat con gli utenti	0,347
3	R. In generale, quale è il suo giudizio sulla raccolta di rifiuti	0,381

Gli indici compositi ricostruiti - medie per cluster

Cluster	SENSIBILITA' AMBIENTALE	EFFICIENZA	QUALITA' DELLA VITA
4 Dinosauri	0,00	6,27	0,15
Torino	0,00	6,11	0,00

5. Da Bicerin (14,5%) a Neo-Eco-Realisti (14%)

L'età si presenta in sensibile crescita rispetto alla precedente rilevazione, al momento rappresentano perlopiù le classi in età lavorativa attiva (30-60).

Sotto il profilo professionale c'è una ampia varietà; con l'età si sono abbassati anche i titoli di studio, schiacciati tra medie inferiori e superiori.

Esprimono il massimo cambiamento riferito alla qualità della vita in precedenza stimata senz'altro meno positivamente; facevano previsioni realistiche che alla prova del tempo sono state ampiamente superate. Il realismo è la loro ancora più solida, in un contesto economico che giudicano fortemente critico (massimo scarto negativo) l'esperienza li pone di fronte ad un futuro che giudicano comunque positivo: un ottimismo ancorato ad una evidente capacità di leggere con estremo realismo la realtà che li circonda.

Attribuivano ampia importanza alla sicurezza, che adesso crolla nelle priorità a favore del sistema economico ed occupazionale, mentre tengono faticosamente i valori espressi dalle opportunità culturali in un generale contesto di vasta remissione. La cultura ed il tempo libero rappresentavano per i Bicerin un vero tratto caratterizzante che al momento si contrae vistosamente mentre si accampano le attenzioni riferite all'ambiente, nei confronti del quale esprimono valutazioni eccellenti.

Con la crescita di attenzioni verso l'ambiente si scoprono più sensibili, rivelandosi più attenti e più competenti. L'accento si sposta dalla richiesta di maggiori controlli ad una maggiore attenzione posta alla produzione (eccessiva) di rifiuti, risaltando la necessità di introdurre (acquisire) nuovi comportamenti. L'ombra di questa accresciuta sensibilità risalta soprattutto nel caso dei temi energetici per i quali ribadiscono la priorità di contenere i consumi alla fonte attraverso diversi stili di vita, mentre di fronte alla questione idrica segnalano la priorità dell'adeguamento della rete distributiva, risaltando il loro fondato senso di realtà. Coerentemente con il nuovo profilo cresce anche la propensione all'utilizzo dei mezzi pubblici.

Residenti nei quartieri di Santa Rita, Parella e Barriera, sono stati tra i primi ad essere coinvolti nel Porta a Porta, manifestavano nei confronti di questa pratica elevate attenzioni e la rispettavano con grande solerzia. Nel tempo, pur non crescendo di molto il loro coinvolgimento, continuano a mantenere le buone pratiche acquisite, che contribuiscono ai successi della raccolta differenziata.

NEO-ECO-REALISTI

Esprimono giudizi mediani rispetto all'efficienza complessiva di Amiat che riconducono ai servizi di pulizia, mentre appaiono decisamente più critici in merito ai servizi di raccolta. In questo ribadiscono la propensione verso giudizi peggiori, esattamente come tutti quelli che manifestano maggiori attenzioni e sensibilità e con ciò maggiori aspettative.

In una città in cui il problema della sicurezza diminuisce, si radica l'idea che ad una crescita della popolazione degli immigrati si accompagna l'aumento della criminalità diffusa. Come la maggior parte dei torinesi, accetterebbero un immigrato come partner dei propri figli e coerentemente con questo sentimento ribadiscono che la convivenza a scuola dei ragazzi non mina la cultura locale, anche se resiste il terzo che invece la percepisce come un rischio. In questo quadro si rileva anche uno spostamento verso l'acuirsi dei problemi riferiti all'integrazione che la convivenza nelle scuole stenta a sostenere. Di contro la religione, percepita tre anni fa come la minaccia maggiormente incombente, al momento perde di intensità per carica negativa, pur continuando a rappresentare una preoccupazione per un terzo della popolazione.

Neo-Eco-Realisti e la Comunicazione

Passano da un giudizio sulla fiducia relativamente basso ad uno schiacciato sulla medietà, che in questo caso equivale ad un giudizio positivo espresso dal 90% degli intervistati. La fiducia viene ricondotta alla competenza ed all'efficienza che l'Azienda esprime, della quale apprezzano massimamente sia la trasparenza che la serietà, e l'attività del call center.

Giudizi di massima criticità nei confronti della Comunicazione di Amiat, giudizio sostenuto dalla massima escursione negativa rilevata nel tempo.

Massima attenzione alle iniziative condotte nelle scuole e al materiale informativo inviato a casa.

Tra quanti sono coinvolti nel servizio di raccolta Porta a Porta, massima attenzione viene espressa nei confronti dell'azione di sensibilizzazione condotta presso la loro abitazione dagli informatori di Amiat.

NEO-ECO-REALISTI

Composizione % del cluster per cluster di Origine

		Gr. 2006 (Origine)								
			1	2	3	4	5	6	7	8
Gr. 2009 (composizione attuale)	Neo Eco Realisti	5	27,5%	3,9%	13,7%	15,7%	21,6%	7,8%	7,8%	2,0%
	Torino		13,2%	9,6%	9,3%	4,7%	14,0%	7,9%	17,8%	23,6%

Attività del servizio Amiat incidenti sulla Qualità della vita a Torino

Mod.	Variabili	R-quadro
1	T. Esprima un giudizio sul livello di pulizia di - Strade	0,092
2	T. Esprima un giudizio sul livello di pulizia di - Marciapiedi	0,122
3	R. In generale, quale è il suo giudizio sulla raccolta di rifiuti	0,142
4	T. Esprima un giudizio sul livello di pulizia di - Aree verdi	0,155

Gli indici compositi ricostruiti - medie per cluster

Cluster		SENSIBILITA' AMBIENTALE	EFFICIENZA QUALITA' DELLA VITA
5	Neo Eco Realisti	0,48	5,96
	Torino	0,00	6,11

6. Da I Sette Nani (8,5%) a I Sette Nani (7,9%)

Cluster a prevalenza di anziani e con un'ampia maggioranza femminile perlopiù coniugate, rappresentano la nicchia che meno risente della crisi economica ed occupazionale. Residenti a S. Donato e S. Rita. Amanti della buona lettura, versano in uno stato di salute che definiscono non buono, non praticano attività sportive e non utilizzano il computer. La qualità della vita a Torino in questi anni è decisamente peggiorata; si tratta di una percezione diffusa e disancorata da ogni singolo aspetto che invece registra solo miglioramenti, tranne che per cultura e tempo libero.

E' una crisi per "sentito dire" piuttosto che percepita direttamente, legata in parte all'attuale condizione inattiva in cui si trovano a seguito della progressiva fuoriuscita dal mercato del lavoro. Di fronte al futuro esprimevano giudizi negativi che nel tempo vengono rafforzati; non essendo il disagio un problema che incombe sulla loro esistenza esprimono la proiezione di un sentimento in parte legato all'età e allo stato percepito di salute. Salute e sicurezza rappresentano gli aspetti che più salgono nelle priorità, e sia l'una che l'altra appaiono come gli elementi che esprimono la dimensione protettiva della città che meglio li tutela.

La criminalità rappresenta una preoccupazione quotidiana e rimane ampiamente un problema riconducibile alla presenza eccessiva di immigrati. Nella situazione di compresenza a scuola dei ragazzi, la religione non rappresenta più un problema, mentre lo diventa sempre più la questione dell'integrazione, aggravata dall'ancor più pressante problema del rischio dell'indebolimento della cultura locale.

La loro sensibilità (percepita) nei confronti dell'ambiente non appare mutata, mentre migliora il giudizio della qualità ambientale che la città esprime. A loro parere i problemi che affliggono la città sono da ricondurre in prevalenza allo scarso senso civico dei cittadini, in presenza del quale non servirebbero maggiori controlli.

Più clienti che cittadini di fronte al problema energetico suggerirebbero soluzioni efficaci che non scomodino le loro consolidate abitudini. Rispetto al problema dei rifiuti, Torino si trova in una posizione senz'altro migliore nei confronti delle altre città italiane, anche se non nascondono preoccupazioni sulle capacità che la città possiede di riuscire, nel tempo, a smaltire i rifiuti che produce. Pur essendo tra i gruppi meno coinvolti nel servizio di raccolta Porta a Porta, si dichiarano ferventi praticanti della differenziata che separano quotidianamente; quello che è cambiato è l'atteggiamento che nutrono nei confronti del modello Porta a Porta che proprio non si attaglia alle loro abitudini.

Il processo di invecchiamento del cluster sposta le loro attenzioni dalla raccolta differenziata alla pulizia degli spazi verdi e dei marciapiedi, ovvero nei confronti degli spazi che probabilmente utilizzano più degli altri.

In merito all'efficienza il giudizio su Amiat migliora pur relegandoli alla, solita, sesta posizione. I giudizi migliorano per quasi tutti gli aspetti considerati, con un progresso manifestato nella pulizia delle aree verdi.

I Sette Nani e la Comunicazione

E' il gruppo che attribuisce alla comunicazione minore importanza in assoluto anche se è l'unico che non ne percepisce alcun arretramento nella qualità; si collocano a margine del coinvolgimento nel servizio Porta a Porta anche se dichiarano di differenziare i rifiuti abitualmente.

Minimo utilizzo del call center, più frequenti le occasioni di contatto con gli operatori, nei confronti dei quali esprimono anche giudizi meno positivi.

In merito alla pubblicità promossa da Amiat, ricordano soprattutto articoli su giornali, mentre tra le iniziative attribuiscono maggiore efficacia alle attività condotte all'interno delle scuole.

I SETTE NANI

Composizione % del cluster per cluster di Origine

		Gr. 2006 (Origine)								
			1	2	3	4	5	6	7	8
Gr. 2009 (composizione attuale)	I sette nani	6	3,4%	3,4%	24,1%	17,2%	13,8%	13,8%	10,3%	13,8%
	Torino		13,2%	9,6%	9,3%	4,7%	14,0%	7,9%	17,8%	23,6%

Attività del servizio Amiat incidenti sulla Qualità della vita a Torino

Mod.	Variabili	R-quadro
1	V. Come valuta l'efficacia della comunicazione Amiat con gli utenti	0,130
2	R. In generale, quale è il suo giudizio sulla raccolta di rifiuti	0,173

Gli indici compositi ricostruiti - medie per cluster

Cluster		SENSIBILITA' AMBIENTALE	EFFICIENZA	QUALITA' DELLA VITA
6	I sette nani	-0,08	6,02	-0,02
	Torino	0,00	6,11	0,00

7. Da "Omo è Omo" (I Rancorosi) (9,6%) a Green Bull (17,8%)

Nella sostanza si conferma il profilo di un segmento debole, tendenzialmente anziano, non molto scolarizzato con professionalità ordinarie, in prevalenza composto da donne. Poco adusi all'utilizzo del computer e di ogni altro strumento della tecnologia moderna. Non amano leggere e sostanzialmente ribadiscono la scarsa capacità di orientarsi in un mondo che ai loro occhi appare troppo complicato. Residenti Cenisia-Cit-turin, Mirafiori Sud, Lingotto.

In ogni caso il gruppo cambia considerevolmente e accoglie migranti che originariamente appartenevano ai gruppi dal profilo migliore; evidentemente nella vite di questi qualcosa è cambiato e li ha avvicinati a questo cluster più provato dalla condizione attuale.

Il loro giudizio sulla qualità della vita torinese peggiora in misura tripla della media complessiva, collocandoli al penultimo posto. Il fatto che giudichino il futuro in continuità con i livelli qualitativi attuali non è indice di un normale ottimismo ma dell'idea che la situazione di difficoltà attuale debba continuare anche per il futuro.

In precedenza attribuivano grande importanza al tema della sicurezza che, al momento, cede importanza a favore dei temi economici e occupazionali. L'economia dunque al centro delle attenzioni di un cluster che non presentava particolari problemi sotto questo profilo e che adesso si percepisce molto meno sicuro, esprimendo il giudizio con la massima variazione negativa (in precedenza erano al terzo posto mentre al momento si collocano al settimo).

Evidentemente i cambiamenti nella sfera economica intervenuti negli appartenenti a cluster "migliori" hanno contribuito in misura significativa a spostarli in questo angolo decisamente meno confortevole, azzerando molte delle buone qualità possedute solo fino a pochi anni fa. Solo l'ambiente compare, pur in una crescita lieve, nella graduatoria degli aspetti più importanti, laddove in precedenza non ce n'era alcuna traccia.

Il nuovo profilo dunque si sostiene attorno ad un asse che lega economia ed occupazione alla sicurezza, che ancora risalta per peso relativo tra le priorità percepite, nonostante nel tempo non si rilevino tracce di significativi cambiamenti.

Cala l'attribuzione di responsabilità agli immigrati per l'aumento della criminalità diffusa, in un quadro complessivo che nella sostanza vede ridursi i livelli di preoccupazione in precedenza decisamente più elevati. Unica eccezione un lieve stato di maggiore allerta riferito ai processi di integrazione che comunque rimangono a livelli contenuti.

La questione della presenza degli immigrati pesava molto sul profilo di tre anni fa, adesso si riduce, assorbita anch'essa, dalle preoccupazioni di carattere economico; l'elemento positivo è che la maggiore incertezza percepita attorno ai propri equilibri non viene trasferita ai temi dell'immigrazione lasciando intravedere, per il futuro, minori difficoltà per continuare a gestire serenamente i processi di integrazione.

Il loro legame alla tradizione tuttavia resiste nell'ostinazione che esprimono di fronte alla minaccia di una relazione omosessuale per i propri figli, preoccupazione che travalica addirittura la prospettiva di un legame affettivo con un/una extracomunitario/a.

Nei confronti dell'ambiente percepiscono un cambiamento nella loro sensibilità in senso crescente che si esprime verso il contenimento della produzione dei rifiuti; si riduce il peso delle responsabilità del cittadino attribuendone di crescenti all'Azienda e al servizio pubblico. Si tratta di una sensibilità con forti deficit sul piano della competenza, quella che esprimono deriva da elementi imprecisi e probabilmente derivati da suggestioni ed emozioni, tant'è che risaltano anche per la tentazione che manifestano nell'esportare i rifiuti all'estero per risolvere il problema a Torino.

Nei confronti di Amiat continuano a manifestare ampia fiducia (seconda in classifica), che però si collega a giudizi estremamente critici, anche in merito all'efficienza complessiva che esprime, soprattutto nei servizi di raccolta (massima variazione negativa).

Green Bull e la Comunicazione

E' il cluster meno propenso ad effettuare la raccolta differenziata, quello meno coinvolto nel servizio del Porta a Porta e l'impressione che danno è quella di sentirsi abbandonati da Amiat alla quale domandano una relazione di maggior vicinanza affidata soprattutto al servizio di comunicazione. Il peso di quest'ultima appare tanto più necessario quanto evidente è anche la necessità di integrare il quadro di competenze e conoscenze ambientali. Anche nei confronti delle attività di Amiat si rivelano i più ingenui. Oltretutto è il secondo gruppo per dimensione...

Questa idea è rafforzata dal fatto che mentre in precedenza consideravano il Porta a Porta un inutile fastidio, in quest'occasione risaltano per considerarla una buona abitudine.

Riaffiora il legame tra sensibilità, buone pratiche e servizio di raccolta Porta a Porta che le sostiene. In questo caso è interessante rilevare il ritardo che si registra nel mancato coinvolgimento di un segmento che nel frattempo ha maturato un po' di competenze e un'adeguata disponibilità nei confronti delle tematiche ambientali. A questa sono in parte anche da ricondurre i giudizi negativi che si registrano sia nei confronti di Amiat, pur riconoscendola come un'azienda che merita piena fiducia, che nei confronti del suo servizio di Comunicazione.

GREEN BULL

Composizione % del cluster per cluster di Origine

		Gr. 2006 (Origine)								
		1	2	3	4	5	6	7	8	
Gr. 2009	Green Bull	7	20,0%	12,3%	13,8%	10,8%	10,8%	13,8%	6,2%	12,3%
(composizione attuale)	Torino		13,2%	9,6%	9,3%	4,7%	14,0%	7,9%	17,8%	23,6%

Attività del servizio Amiat incidenti sulla Qualità della vita a Torino

Mod.	Variabili	R-quadro
1	V. Come valuta l'efficacia della comunicazione Amiat con gli utenti	0,101
2	T. Esprima un giudizio sul livello di pulizia di - Strade	0,127

Gli indici compositi ricostruiti - medie per cluster

Cluster		SENSIBILITA' AMBIENTALE	EFFICIENZA	QUALITA' DELLA VITA
7	Green Bull	-0,40	6,00	-0,05
	Torino	0,00	6,11	0,00

LA STANGATA

8. Da Dropout (14,4%) a La Stangata (23,6%)

Anziani e a prevalenza femminile, coniugati, dispersi in ogni luogo della città con prevalenza di operai, pensionati e casalinghe. Titoli di studio minimi e massima disoccupazione, nessuna propensione verso le tecnologie moderne, non leggono e poco si preoccupano di tenersi informati, percepiscono il loro stato di salute come non buono.

A Torino si viveva male e nel tempo la situazione è ulteriormente peggiorata, la distanza già ampia si allarga e il vero problema è che nel tempo il gruppo è vistosamente cresciuto fino ad accogliere poco meno di un quarto della popolazione totale.

Sotto il profilo delle priorità confermano gli assi "critici" legati al sistema economico ed occupazionale e della sicurezza; le dimensioni del gruppo determinano in una misura consistente l'umore di fondo della città passando da una collocazione marginale ad una ben più centrale. Rappresentano il grosso della falda che si stacca (il Big One).

Questo nuovo posizionamento, che consegue all'ampliamento delle dimensioni del gruppo, contribuisce anche a contenerne i tratti che in precedenza lo caratterizzavano con maggiore intensità; l'afflusso di nuovi membri, anche con condizioni diverse tra loro, ne sfuma in diversi casi i caratteri proprio in quanto espressione di una porzione più vasta di popolazione. Nel caso della valutazione che esprimono di fronte alla prospettiva futura, i giudizi peggiori sono espressione degli antichi membri del gruppo, mentre i nuovi arrivati contribuiscono anche a risollevarne almeno in parte l'ottimismo. In ogni caso rimane prevalente la prospettiva negativa.

E' il cluster che esprime la massima esposizione al problema della casa; le migrazioni che accoglie derivano in larga misura dall'accentuarsi di questo aspetto ed in seconda battuta dall'acuirsi della questione della sicurezza, mentre l'età avanzata dà peso ai temi della salute e del welfare.

Poco propensi fin da prima a partecipare alla vita associativa cittadina confermano questa loro vocazione, mentre risalta la grande crescita che si registra di fronte alla preoccupazione del diffondersi della criminalità. La questione, come già prima, è esclusivamente da ricondurre all'eccessiva presenza di immigrati. E' l'unico aspetto di assoluta concordia.

La preoccupazione investe ampiamente, oltre la già solida questione dell'identità religiosa, anche quella dell'integrazione e ancor di più della cultura locale. Naturalmente in questo caso non si manifesta la minima propensione ad accogliere per i propri figli né un partner dello stesso sesso né un extracomunitario/a.

LA STANGATA

Sotto il profilo ambientale manifestano ancora evidenti deficit sul piano della conoscenza, nonostante una buona metà si dichiara più sensibile rispetto a prima e cresca percentualmente la quota che propende ad assumere su di sé le responsabilità dei problemi che si registrano. Sul piano delle scelte riferite allo smaltimento non ci sono dubbi alla luce della loro chiara propensione a favore di qualunque sistema purché in grado di garantire il risultato (compresa l'esportazione dei rifiuti all'estero). La questione per loro è anche rilevante in quanto giudicano Torino anche al di sotto degli standard offerti dalle altre grandi città d'Italia, persino esposta al rischio di non riuscire a smaltire i rifiuti che produce.

Si tratta di un gruppo poco coinvolto nel servizio del Porta a Porta che continuano a percepire soprattutto come un inutile fastidio. Come il gruppo precedente, non si impegnano nella raccolta differenziata.

Il giudizio in merito all'efficienza espressa da Amiat è indubbiamente negativo e deriva soprattutto dalla modesta qualità dei servizi di raccolta.

La Stangata e la Comunicazione

Si conferma come il gruppo che nutre meno fiducia nei confronti di Amiat; in questo quadro, nel quale compaiono molte più ombre che luci, è comunque opportuno ricordare che, pur ai livelli minimi, ci troviamo in presenza di otto cittadini su dieci soddisfatti e fiduciosi.

Impreciso e sfiduciato, contrario alla chiusura della discarica di Basse di Stura, è il cluster meno preparato sotto il profilo della conoscenza delle attività condotte da Amiat, con il più elevato margine di errore (quali servizi svolge e quali non le competono, conoscenza attività culturali, occasioni di lavoro a disabili, produzione di materiali in lingue straniere, sostegno ad eventi in città....).

Anche il giudizio riferito alla comunicazione rimane su livelli minimi (settimi per posizione ma giudizio in senso assoluto soddisfacente 6,05).

LA STANGATA

Composizione % del cluster per cluster di Origine

		Gr. 2006 (Origine)								
		1	2	3	4	5	6	7	8	
Gr. 2009	La stangata	8	7,0%	7,0%	7,0%	19,8%	9,3%	5,8%	9,3%	34,9%
(composizione attuale)	Torino		13,2%	9,6%	9,3%	4,7%	14,0%	7,9%	17,8%	23,6%

Attività del servizio Amiat incidenti sulla Qualità della vita a Torino

Mod.	Variabili	R-quadro
1	T. Esprima un giudizio sul livello di pulizia di - Strade	0,117
2	T. Esprima un giudizio sul livello di pulizia di - Marciapiedi	0,128
3	R. In generale, quale è il suo giudizio sulla raccolta di rifiuti	0,137

Gli indici compositi ricostruiti - medie per cluster

Cluster		SENSIBILITA' AMBIENTALE	EFFICIENZA	QUALITA' DELLA VITA
8	La stangata	-0,42	5,73	-0,15
	Torino	0,00	6,11	0,00

SINTESI

Considerazioni finali sulla Comunicazione

E' come se la comunicazione avesse finora adempiuto alla propria funzione educativa, cercando di "convincere" i torinesi a votarsi a pratiche più evolute ed a migliori comportamenti.

Alcuni risultati appaiono al momento acquisiti ed esprimono un pieno successo.

La situazione adesso però presenta un nuovo quadro; da una parte si riscontra la sopravvivenza di sacche consistenti che ancora resistono alle sollecitazioni "educative" che la comunicazione continua ad esercitare, per l'altro i nuovi adepti votati alle buone pratiche ambientali domandano un cambio di marcia, più informazioni, prestazioni diverse per qualità, in qualche modo più all'altezza delle ambizioni che ha ampiamente contribuito a far emergere.

Il successo del Porta a Porta è fortemente messo a rischio dai consistenti numeri dei suoi oppositori per cui l'obiettivo della loro "conversione" alla fede ecologista rimane una priorità assoluta, in quanto è impensabile di raggiungere prestazioni eccellenti con poco meno di un quarto della popolazione complessiva che si ostina a non differenziare i rifiuti che produce. D'altra parte la sfida che pongono i "parvenu" è legittima e si aspetta risposte adeguate con procedura d'urgenza.

Il problema approda sul tavolo dei responsabili della comunicazione con tutto il suo peso e come indicazione dal presente lavoro arriva il suggerimento di porre la massima attenzione alle attività educative all'interno delle scuole come risposta di massima efficacia nei confronti dei più sensibili, mentre nel caso dei renitenti la questione rimane al momento ancora aperta...

La Big One cui si è accennato rispetto alle questioni economiche ed alla qualità della vita in qualche modo manifesta la sua presenza anche in merito alla questione della convivenza con gli immigrati. Da una parte si riscontra un consolidamento di atteggiamenti di ampia apertura, dall'altra monta un non ancora affiorato sentimento di diffidenza in quanto, al di là di ogni buona disponibilità, non c'è niente che possa convincerli che la causa della criminalità (crescente) in città dipende soprattutto dalla loro eccessiva presenza.

Torino potrebbe trovarsi sorpresa di fronte a questo sentimento che fatica ad ammettere e riconoscere come proprio, preferisce negarlo a se stessa, nascondendosi dentro una più ragionevole ed accettabile capacità di accogliere, ma qualcosa sotto i loro piedi scricchiola, la faglia appunto, che potrebbe riservare qualche inaspettata sorpresa spiacevole sotto sul piano dell'accoglienza.

ALLEGATO
IL BENCHMARK AMBIENTALE
DI TORINO

Torino e l'ambiente nelle grandi città italiane

La ricerca desk sugli indicatori comunali ha schiuso la possibilità di leggere, per la città, sia la situazione allo stato attuale che le sue evoluzioni in merito alla competitività del territorio nel raffronto con le altre grandi città italiane. Tale metodologia può essere utile per approfondire le tematiche ambientali sulla base di elementi oggettivi di conoscenza.

L'obiettivo è quello di fotografare lo stato dell'ambiente nei principali centri in base alle informazioni (qualitative e quantitative) provenienti dalle varie fonti disponibili e stimare (mediante l'utilizzo delle metodologie collaudate nella qualità della vita), la vocazione integrata verso l'ambiente, per valutare la capacità di emergere in un'**ottica regionale**, verificare gli ordini di priorità degli aspetti in esame e leggere l'efficacia degli interventi strategici volti al miglioramento.

Il contributo non è solo da ricercarsi in una stima integrata di benchmark sullo stato dell'ambiente, quanto nella possibilità di verificare se è maggiormente opportuno rafforzare i punti di forza del sistema ambientale oppure se scegliere (conoscendo l'efficacia dei singoli parametri) di concentrarsi sul recupero dei deficit ambientali. Tale verifica consente di costruire adeguate politiche e interventi mirati verso uno sviluppo coerente e sostenibile con le risorse che derivano dalla propria identità.

Il benchmark della vocazione ambientale con i dati dell'Osservatorio Istat 2007

La prima sezione dell'analisi di benchmark ambientale si incentra sulla disponibilità di dati provenienti dalla pubblicazione Istat sui dati ambientali dei 111 comuni capoluogo di provincia, che ha aggiornato al 2007 una pubblicazione relativa al periodo 1996-1999 per soli 22 comuni.

Si tratta dell'Osservatorio Ambientale 2007 sui 111 capoluoghi nei quali vive quasi un terzo del paese.

Gli indicatori disponibili in serie storica annuale 2000-2007 ci consegnano globalmente un panorama nazionale in cui cresce costantemente l'impatto dei fattori di pressione ambientale, cui però fa da controaltare l'aumento delle offerte di strutture adeguate e l'implementazione di iniziative politiche per la sensibilizzazione del cittadino o per la riduzione del rischio di degrado ambientale.

IL BENCHMARK DI TORINO - L'AMBIENTE NELLE GRANDI CITTA' ITALIANE

In Italia nel periodo 2000-2007:

- aumenta il numero di passeggeri trasportati dai mezzi pubblici
- **aumenta il tasso di motorizzazione**
- aumenta la densità di verde urbano
- **aumenta il consumo di energia per uso domestico**
- diminuisce il consumo di gas metano per uso di riscaldamento
- **aumenta il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti**
- **aumenta la quantità di rifiuti urbani raccolti**
- diminuisce il consumo di acqua per uso domestico
- aumenta la dotazione di centraline per rilevazione della qualità dell'aria
- aumentano i Piani urbano del Traffico e del Verde Urbano e le Zonizzazioni Acustiche
- aumentano i Piani Energetici Comunali

Variazioni 2007/2000 e 2007/2006 dei principali indicatori ambientali - Torino e Italia (evidenziate le vocazioni)

	Torino 2007/2000	Italia 2007/2000	Torino 2007/2006	Italia 2007/2006
Domanda trasporto pubblico - (passeggeri annui trasportati dai mezzi pubblici per abitante)	1,8%	11,0%	0,6%	4,9%
Tasso di motorizzazione - (autovetture per 1.000 abitanti)	-3,1%	1,9%	0,5%	0,6%
Disponibilità di verde urbano - (m2 per abitante)	25,1%	7,2%	1,9%	0,1%
Densità di verde urbano - (percentuale sulla superficie comunale)	25,4%	7,1%	2,3%	0,6%
Consumo di energia elettrica per uso domestico - (KWh per abitante)	-0,5%	5,5%	-6,3%	4,5%
Consumo di gas metano per uso domestico e per riscaldamento - (m3 per abitante)	-0,3%	-1,5%	-3,4%	-6,9%
Percentuale di raccolta differenziata sul totale dei rifiuti urbani -	96,1%	80,6%	7,7%	8,0%
Raccolta di rifiuti urbani -(kg per abitante)	12,9%	9,6%	-1,9%	-0,3%
Densità di popolazione -(abitanti per km2 di superficie comunale)	0,2%	0,0%	0,4%	0,5%
Consumo di acqua per uso domestico (m3 per abitante)	-24,1%	-9,1%	-6,9%	-2,4%

Una fotografia di un'Italia in cui cresce sia il fabbisogno di risorse ambientali che l'offerta, sostenendo il radicamento di un modello antropico orientato alla "crescita" piuttosto che alla contrazione dei prelievi e degli impatti.

IL BENCHMARK DI TORINO - L'AMBIENTE NELLE GRANDI CITTA' ITALIANE

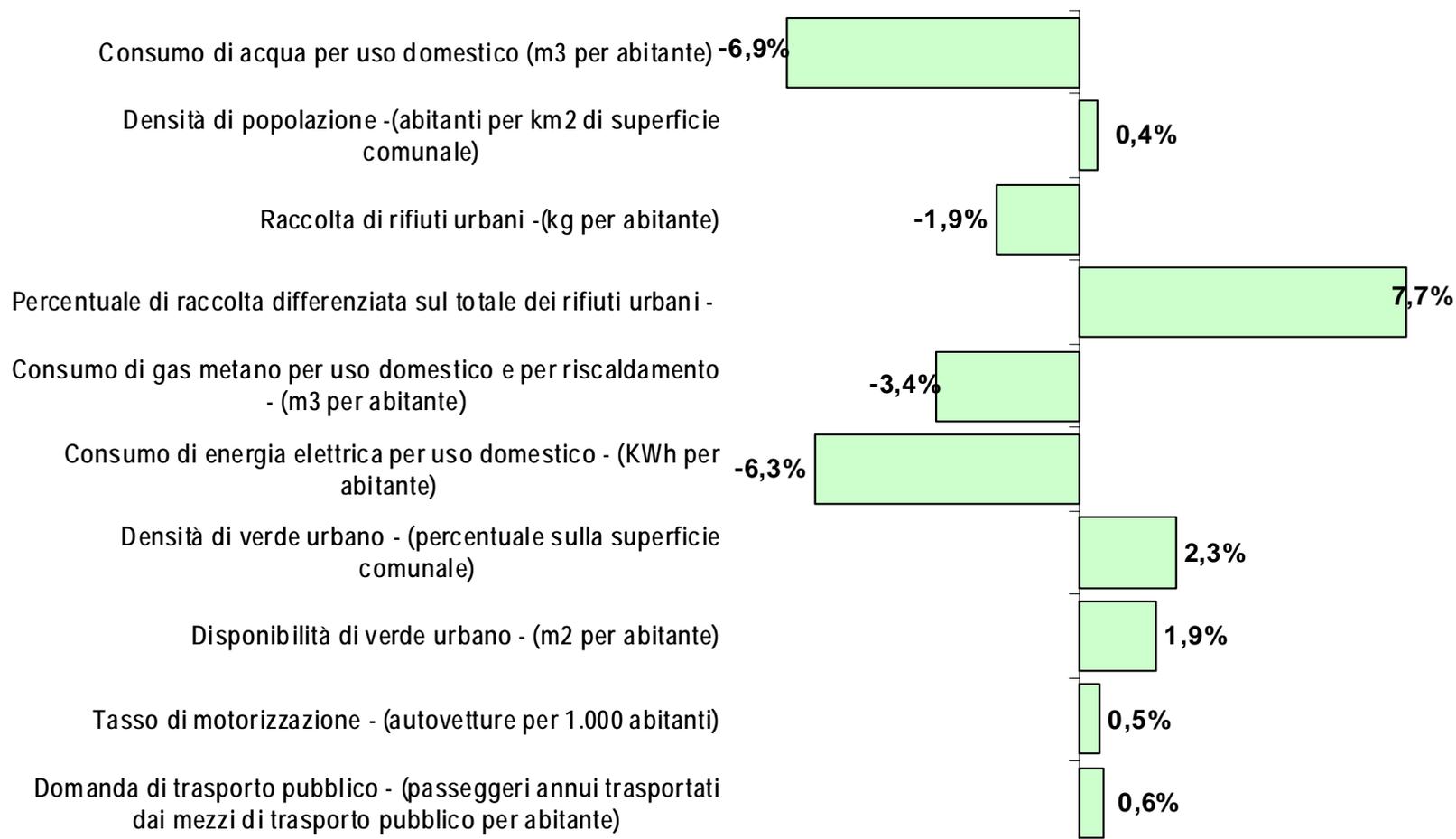
Un'Italia in cui prevalgono stili di vita ancora volti al consumo, in cui negli ultimi otto anni si registra un aumento di dieci punti percentuali del quantitativo di rifiuti prodotti per abitante e di 5 della domanda di **energia elettrica**, parametri che meglio di altri riflettono **atteggiamenti, abitudini e cultura dei cittadini nel cui vocabolario per adesso non compaiono le parole "risparmio", contenimento, riduzione**. Molto però gli spunti che evidenziano un pur lento **assorbimento dei cittadini di Torino di stili di vita volti ad una maggiore sobrietà**. E' infatti innegabile che la città registri un aumento della produzione di **rifiuti** più marcata della media nazionale (+13%), ma per l'energia elettrica, ad esempio, si inverte la crescita della domanda, nel periodo considerato, per presentare una contrazione di mezzo punto percentuale (ma la variazione nel solo 2007 è pari al -6,3% nei consumi), ad iniziare una lunga serie di indicatori dell'eccellenza torinese nel panorama nazionale. E anche per i rifiuti, appare interessante evidenziare come nel 2007 la città faccia registrare una consistente diminuzione (-2%) del quantitativo prodotto, ben eccedente la stessa tendenza nazionale. Qualche difficoltà si registra dal lato del **trasporto pubblico**; la decisa crescita nazionale, sia nell'intero periodo in esame che nel corso dell'ultimo anno, fa riflettere perché Torino associa una più contenuta crescita ad un bilancio domanda/offerta non allineato alle potenzialità di sviluppo e alla sensibilità che dimostra in altri settori ambientali. E' invece eccellenza torinese la **dotazione di verde pubblico** che cresce sia nell'ultimo anno che nell'intero periodo, oltre la media nazionale. Lo è ancor più, al confronto con quanto avviene mediamente in Italia, il **consumo di acqua**, in calo di lungo periodo di ben 24 punti percentuali, 7 dei quali nel solo ultimo anno, con l'Italia comunque in riduzione ma del solo 9%. Tra l'assoluta eccellenza invece si colloca il **tasso di raccolta differenziata**; il tradizionale punto di forza torinese si conferma per dinamica di medio periodo (raddoppia la quota in 8 anni), nel corso del 2007 dove, pur partendo da posizioni dove i margini di crescita sono ristretti, presenta la stessa variazione media nazionale.

IL BENCHMARK DI TORINO - L'AMBIENTE NELLE GRANDI CITTA' ITALIANE

Le eccellenze torinesi, o meglio la dinamica delle eccellenze, si consolidano con la **riduzione del tasso di motorizzazione** avvenuto negli ultimi 8 anni, nonostante il lieve incremento fatto registrare proprio nell'ultimo anno.

Significativa la contrazione della domanda di gas metano avvenuta nel 2007 e nell'intero periodo, in una tendenza volta alla contrazione del fabbisogno che invece la scala nazionale tende ad accentuare.

Variazioni 2007/2006 dei principali indicatori ambientali - Torino

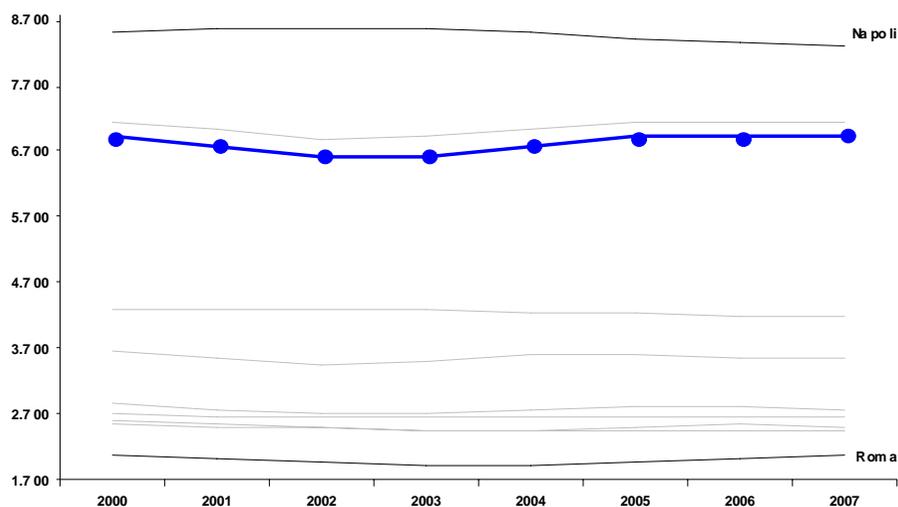


IL BENCHMARK DI TORINO - L'AMBIENTE NELLE GRANDI CITTÀ ITALIANE

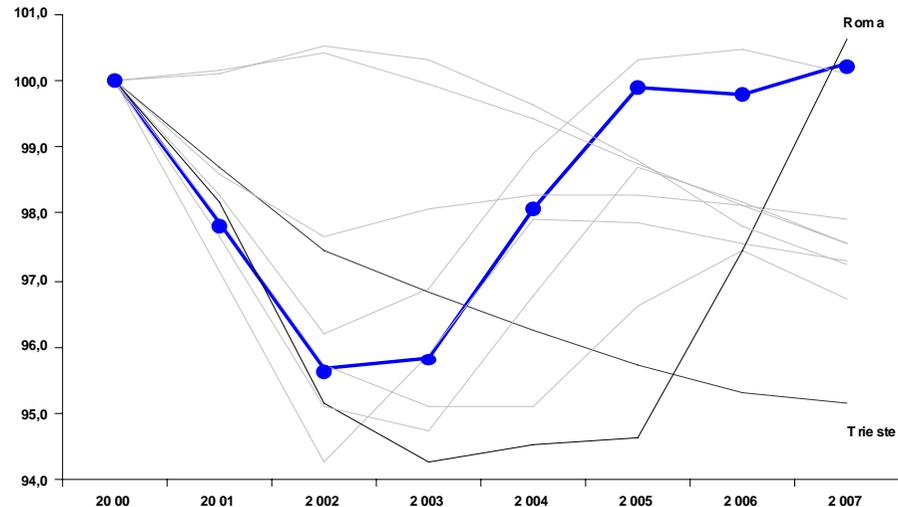
Gli assi sui quali sono disponibili le informazioni riguardano: aria, acqua, energia, verde urbano, trasporti e rifiuti. Ognuno di questi è sintetizzato da uno o più indicatori compositi, omogenei e corretti per entità e serie storica 2000-2007. In questa sezione viene presentata una ricognizione generale su questi indicatori, analizzando Torino (in BLU nei grafici) e le altre 9 grandi città italiane rispetto alle tendenze assunte nel periodo in esame (gli anni 2000-2007). L'analisi dinamica è affrontata sia utilizzando i valori assoluti, per far emergere l'ordine di grandezza assunto dai singoli parametri nelle 10 città, sia i numeri indice, maggiormente capaci di evidenziare le tendenze e le prospettive di crescita in maniera indipendente dall'entità.

DENSITÀ DI POPOLAZIONE (ABITANTI PER KM² DI SUPERFICIE COMUNALE)

Valori assoluti



Numero indice 2000 = 100

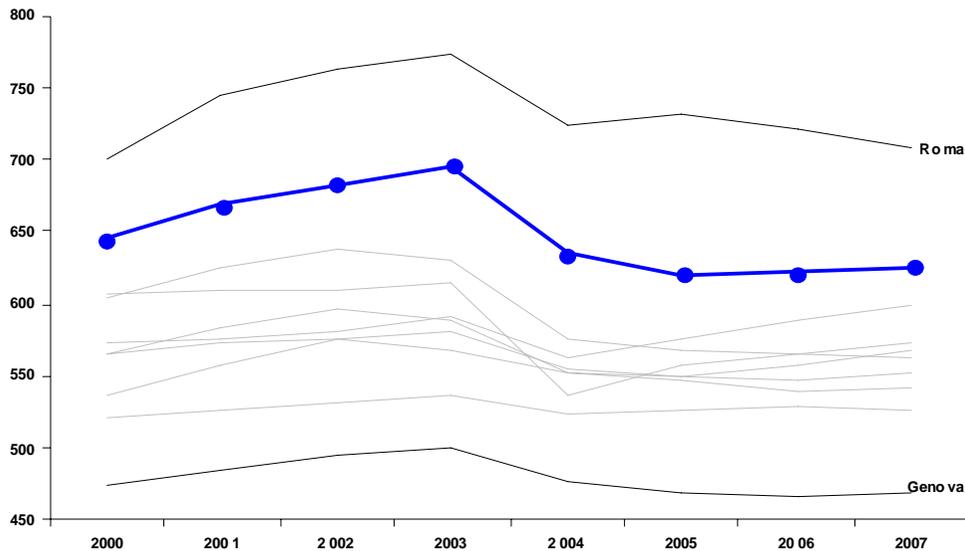


E' l'indicatore più stabile e connesso alle sole variazioni del numeratore (il numero di abitanti), vista la determinata superficie territoriale. Torino è una città densamente abitata, tanto che solo Milano e Napoli la superano nell'indice della popolazione che risiede in un chilometro quadrato di territorio urbano. E' abitata da quasi 7.000 persone per chilometro quadrato ben lontano dai 900 della media nazionale. La tendenza continua a presentarsi in crescita; è prossimo il riallineamento con Milano in uno scenario opposto a quanto avviene al sud dove però Roma, dopo anni di costanti contrazioni, inverte nuovamente la tendenza per collocarsi in crescita demografica.

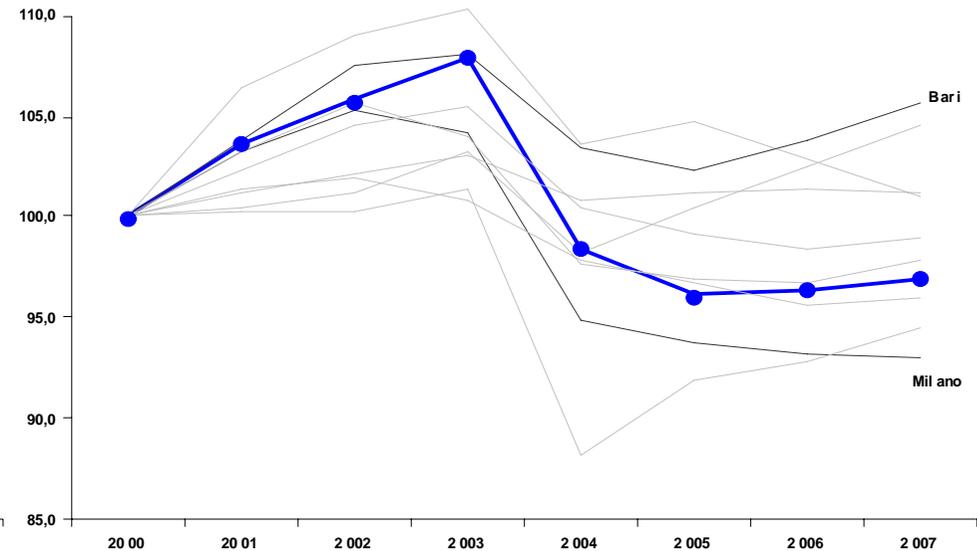
IL BENCHMARK DI TORINO - L'AMBIENTE NELLE GRANDI CITTA' ITALIANE

TASSO DI MOTORIZZAZIONE (AUTOVETTURE PER 1.000 ABITANTI)

Valori assoluti



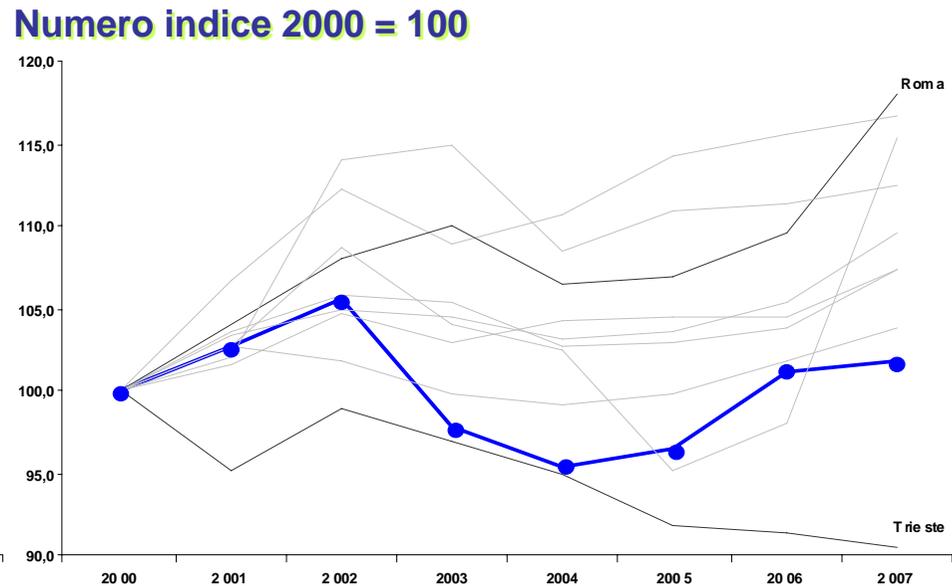
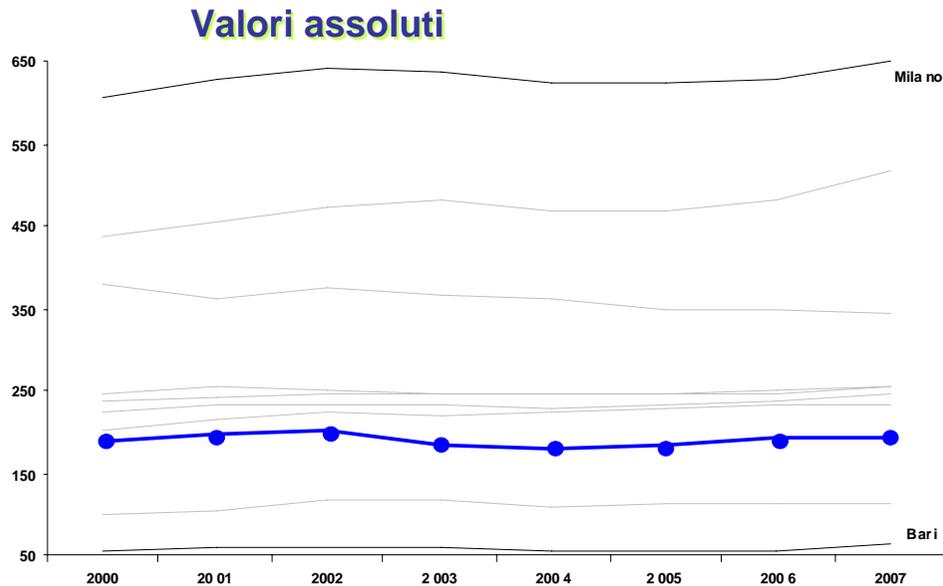
Numero indice 2000 = 100



La capitale italiana dell'automobile detiene 625 autovetture per mille abitanti (621 la media nazionale) ma la tendenza degli ultimi anni è, in maniera omogenea ai due più grandi centri nazionali, volta ad una crescita più contenuta della media nazionale stessa. La posizione tra i dieci capoluoghi più importanti in Italia la colloca comunque ancora al secondo posto dopo la capitale. Dal 2005 il tasso di motorizzazione tende nuovamente a salire dopo il vistoso calo del 2004 legato alla riduzione della produzione nazionale di veicoli e alla connessa diminuzione di consumo del carburante, fattori che potrebbero ripresentarsi e con maggior violenza all'analisi delle statistiche relative all'anno 2008: questa congiuntura negativa sembra infatti potersi abbattere su Torino in maniera rilevante e determinare effetti indotti su occupazione e economia di ancora più gravi dimensioni.

IL BENCHMARK DI TORINO - L'AMBIENTE NELLE GRANDI CITTÀ ITALIANE

DOMANDA DI TRASPORTO PUBBLICO (PASSEGGERI ANNUI TRASPORTATI DAI MEZZI DI TRASPORTO PUBBLICO PER ABITANTE)

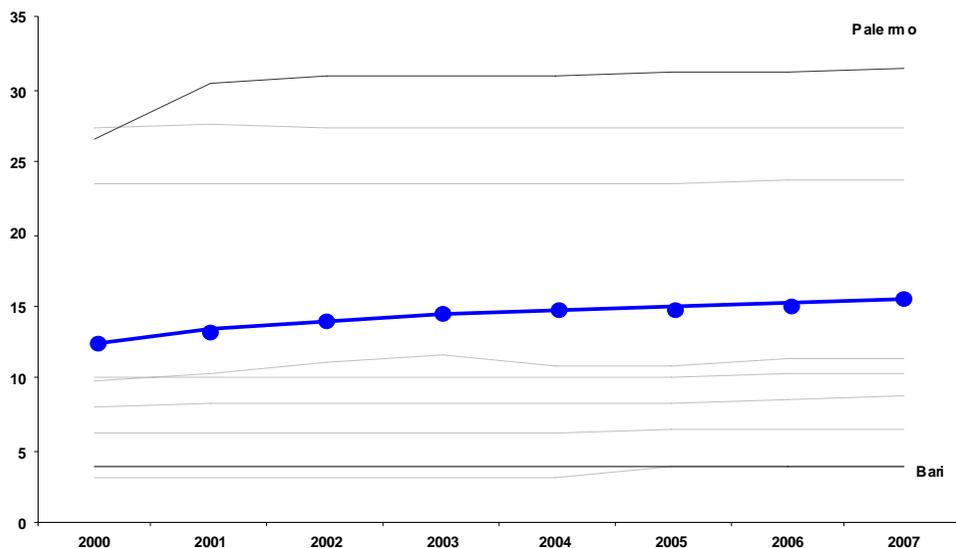


Il posizionamento dopo Roma in vetta al tasso di motorizzazione indica Torino come una città in movimento con i mezzi privati che tende a limitare l'uso del mezzo pubblico. Per questo indicatore Torino **si colloca tra i capoluoghi a minor vocazione**, sotto le 200 corse annue per ogni abitante contro il dato di 650 rilevato a Milano e 520 a Roma. Se a Napoli soprattutto, ma anche a Palermo, Firenze e Roma, si rilevano tassi di crescita annui molto significativi, Torino subisce una contrazione di domanda tra il 2003 e il 2004, seguito nella tendenza da Bari e Trieste; dal 2005 si assiste ad una nuova inversione con la crescita del servizio pubblico di mobilità cittadina che raggiunge le attuali 200 corse, crescita che però si realizza mentre molte delle altre grandi città innestano una marcia decisamente superiore al riguardo. **È un punto di debolezza abbastanza evidente** di un sistema Mobilità che tende a concentrarsi sempre più verso l'uso del mezzo privato, mentre altri centri sono concentrati verso il potenziamento di quello pubblico. Non rilevante un elevato posizionamento rispetto ai 110 capoluoghi di provincia italiani (13° posto) visto il deficit rispetto alle grandi città, vero benchmark del parametro.

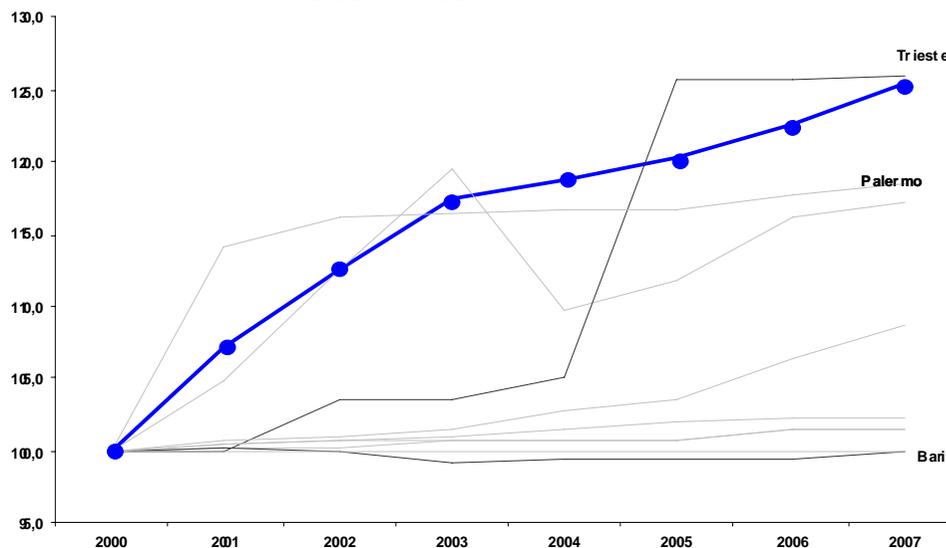
IL BENCHMARK DI TORINO - L'AMBIENTE NELLE GRANDI CITTA' ITALIANE

DENSITÀ DI VERDE URBANO (PERCENTUALE SULLA SUPERFICIE COMUNALE)

Valori assoluti



Numero indice 2000 = 100

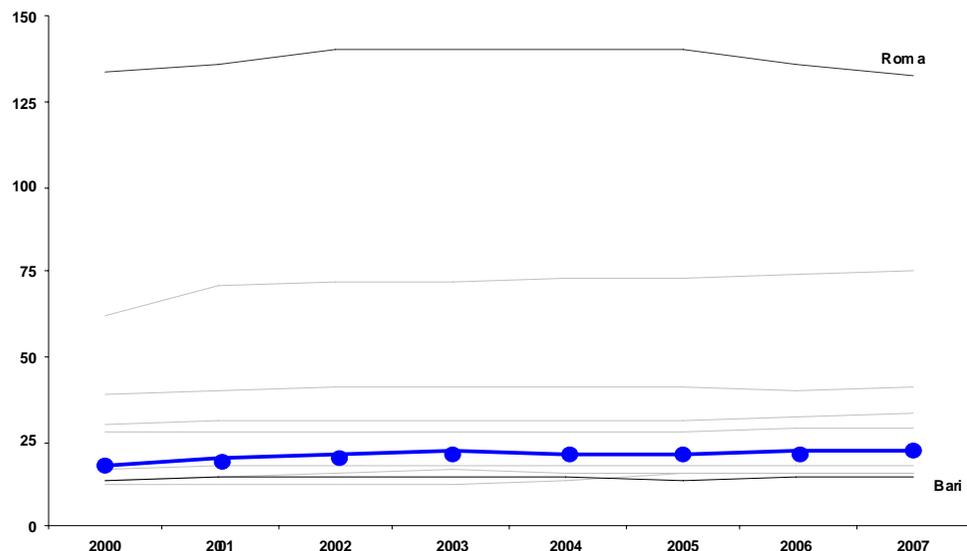


Se il verde urbano costituisce in media nazionale il 2,3% del territorio urbanizzato delle grandi città capoluogo di provincia, Torino va a costituire l'eccellenza nazionale con una quota in costante crescita. È coperto a verde quasi il 16% del territorio comunale e nei grafici il dato si commenta da solo, sia per entità (assoluta) che per capacità di crescita negli ultimi 8 anni (seconda solo a Trieste nel periodo) e con una progressione ininterrotta dell'Amministrazione in questa direzione. Anche le altre città però hanno individuato in questa indicatore una opportunità di crescita in materia ambientale e di fruizione per i cittadini e la loro qualità della vita, inserendo in maniera costante nella propria dotazione territoriale piccoli interventi mirati, spesso più efficaci di quanto non risultino le nuove acquisizioni straordinarie, strumentali alla variazione dell'indice e non funzionali al cittadino.

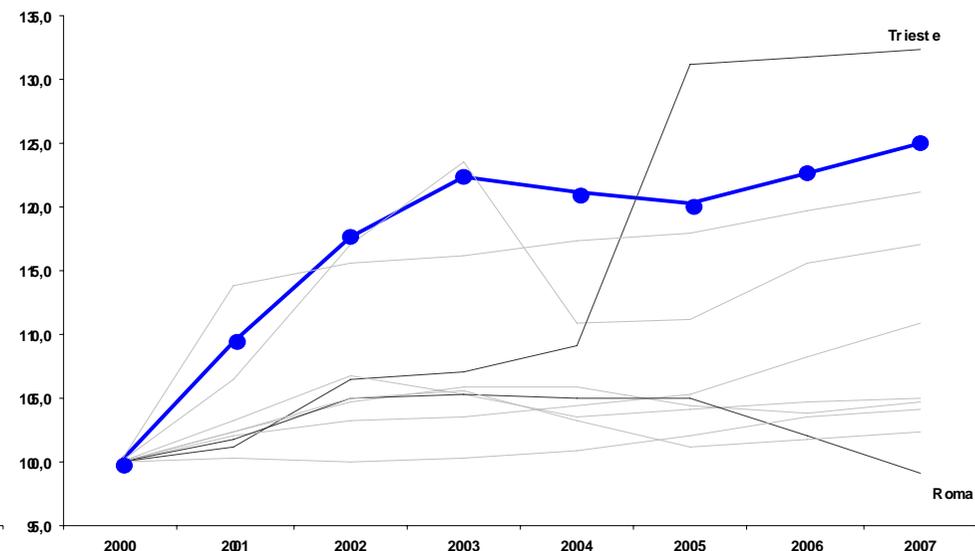
IL BENCHMARK DI TORINO - L'AMBIENTE NELLE GRANDI CITTÀ ITALIANE

DISPONIBILITÀ DI VERDE URBANO (M² PER ABITANTE)

Valori assoluti



Numero indice 2000 = 100

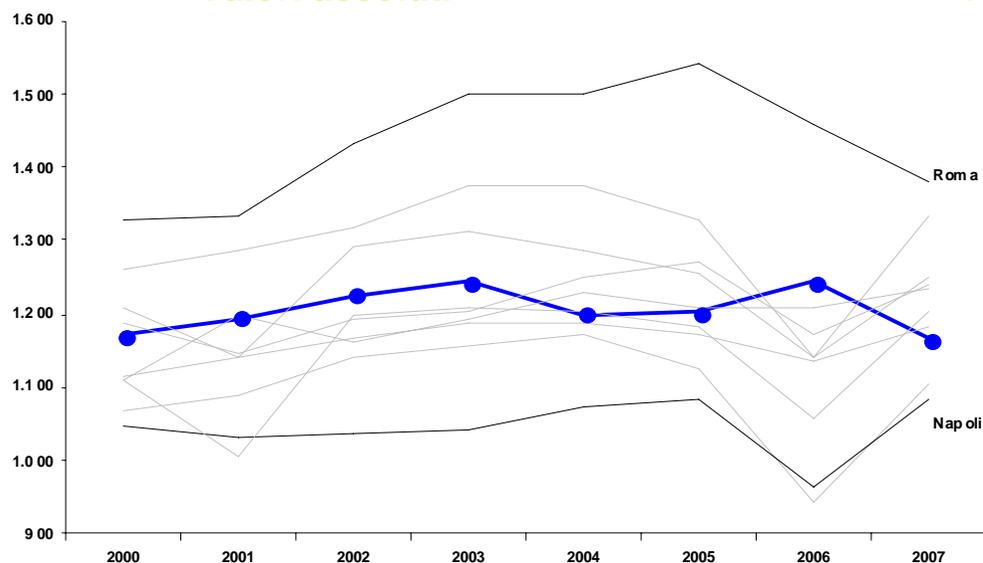


Più attenuata la lettura della dotazione di verde urbano per unità di popolazione che, pur con la stessa tendenza in crescita rilevata per il territorio, vede Torino in posizione intermedia (pari a 22 metri quadri), anche se inferiore alla media nazionale (80), ma soprattutto inferiore ad alcune grandi città, tra le quali risalta il dato della capitale, sopra i 130 metri quadri, appare veramente dotazione importante.

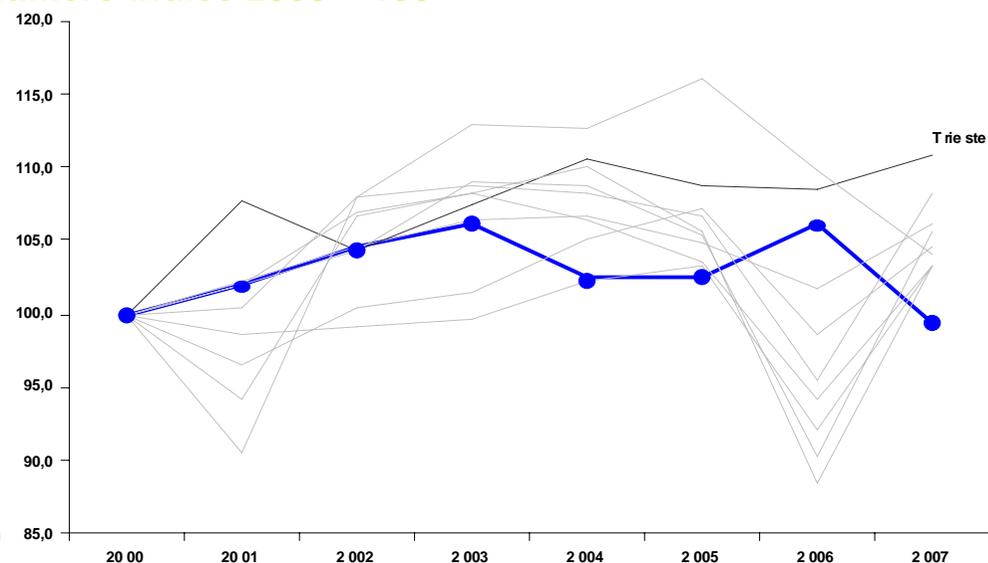
IL BENCHMARK DI TORINO - L'AMBIENTE NELLE GRANDI CITTÀ ITALIANE

CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA PER USO DOMESTICO (KWH PER ABITANTE)

Valori assoluti



Numero indice 2000 = 100

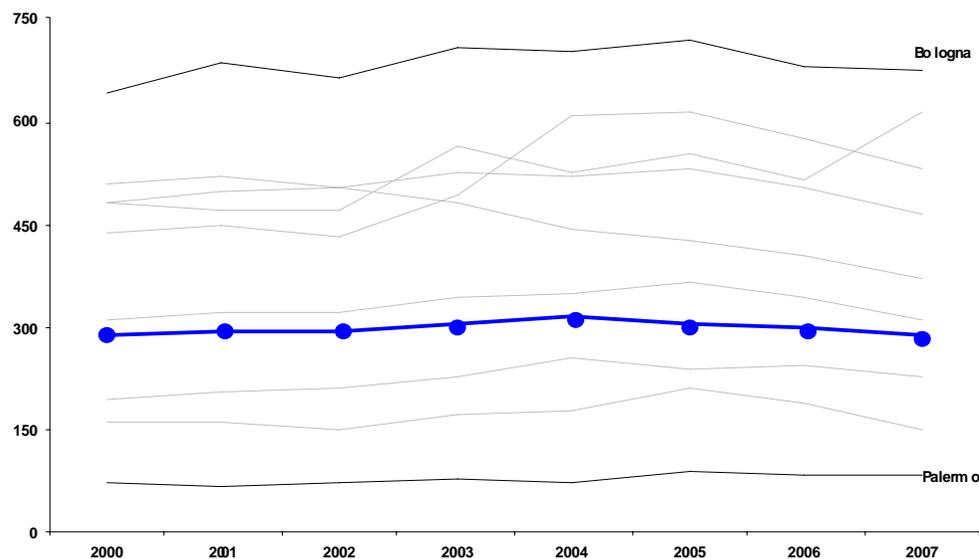


Torino e Roma sono nel 2006 le città italiane che esprimono la massima domanda di energia elettrica in Italia; il 2007 mostra queste due città, uniche in Italia, flettere decisamente fino a toccare il livello minimo di consumo annuo dell'intero periodo in esame. Questa profonda contrazione inclina verso il basso la tendenza di lungo periodo per Torino e lascia intravedere la tendenza verso una maggiore sostenibilità. Se per Roma la contrazione è un "must" visti gli elevati livelli di fabbisogno, fino al 2006 quasi a 1.600 kwh per abitante, **per Torino la collocazione "anticiclica"**, tutti gli altri grandi centri salgono nel 2007 per consumi elettrici, **si dimostra strutturale perché si connette ad un calo pur meno pronunciato della domanda di gas metano**, tradizionale fonte energetica di sostituzione per alcuni usi rispetto a quella elettrica.

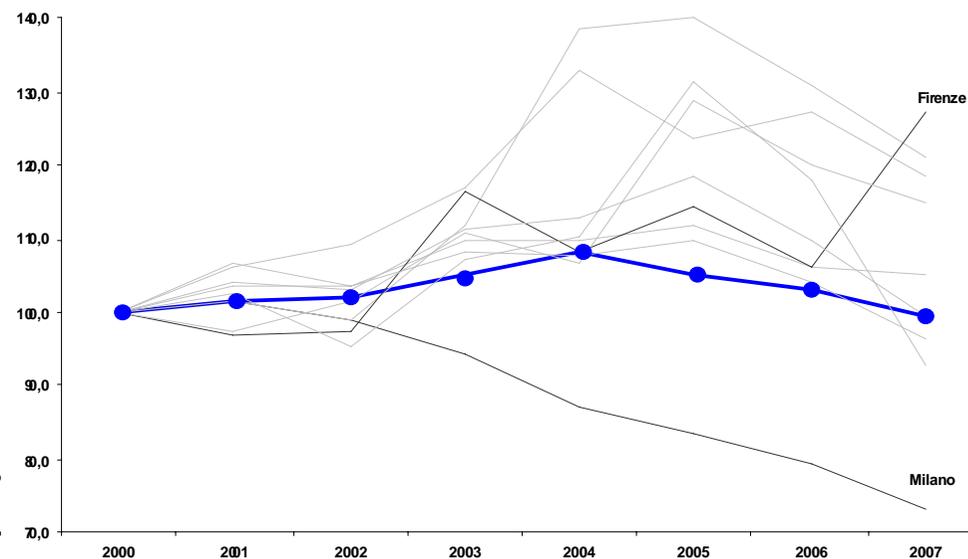
IL BENCHMARK DI TORINO - L'AMBIENTE NELLE GRANDI CITTÀ ITALIANE

CONSUMO DI GAS METANO PER USO DOMESTICO E PER RISCALDAMENTO (M³ PER ABITANTE)

Valori assoluti



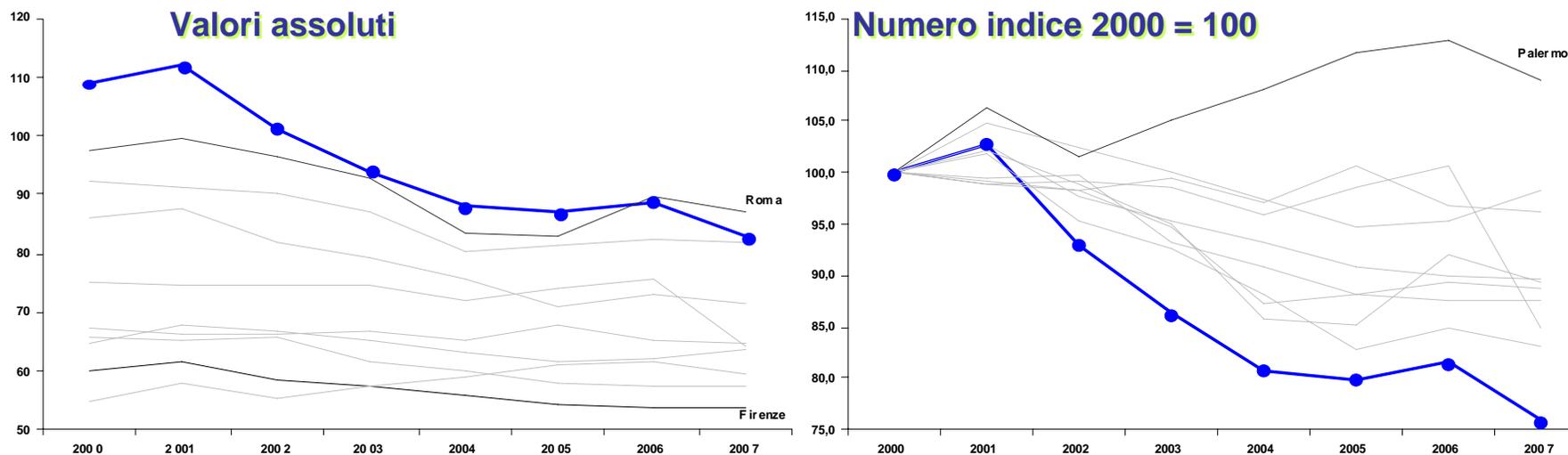
Numero indice 2000 = 100



Il 2004 ha rappresentato l'anno di massimo storico della richiesta di gas metano per uso domestico e di riscaldamento alla rete di distribuzione torinese. I tre anni successivi, in linea con l'evoluzione delle altre grandi città, si presentano in calo, un calo che per Torino significa scendere ben al di sotto dei **300 metri cubi per abitante all'anno, lontano dai 366 della media nazionale**. La tendenza in contrazione di questi ultimi anni appare meno pronunciata di quella milanese che però presenta valori di fabbisogno ancora superiori a Torino ma si dimostra anche meno soggetta a variazioni annue di ampio segno, maggiormente influenzate da fenomeni straordinari: **quella attuale sembra realmente essere una dinamica strutturale volta al contenimento dei consumi**.

IL BENCHMARK DI TORINO - L'AMBIENTE NELLE GRANDI CITTÀ ITALIANE

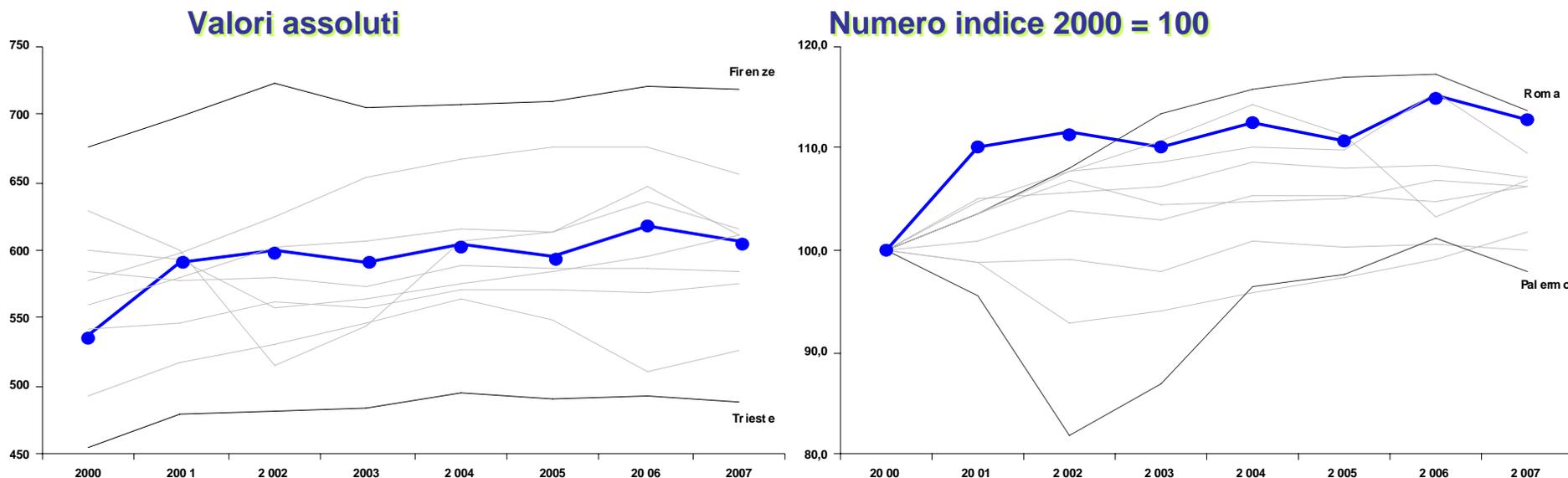
CONSUMO DI ACQUA PER USO DOMESTICO (M3 PER ABITANTE)



Il consumo di acqua per uso domestico rappresenta l'indicatore sicuramente più controverso per Torino tra quelli inseriti nell'analisi. Nel 2000-2001 il consumo medio procapite dei torinesi ha superato del 40% quello medio nazionale, oltre i 110 metri cubi annui per abitante, un dato che la collocava al primo posto tra tutti i 111 capoluoghi di provincia. Questa difficile esposizione, tuttavia, si è progressivamente attenuata e, pur rimanendo un surplus fortemente positivo rispetto alla media nazionale (+18% nel 2007), bisogna rilevare come la diminuzione registrata in 8 anni appare di gran lunga la migliore tra le 10 grandi città italiane, tanto che Torino perde il poco nobile primato non solo tra tutti i capoluoghi di provincia (adesso è 101° con 10 capoluoghi più "spreconi") ma anche tra le grandi città, superata da Roma la cui contrazione si è manifestata nel tempo in termini molto più contenuti. Nel 2007 ogni cittadino torinese supera gli 82,7 metri cubi, come detto il 18% in meno della media nazionale di 70. Lascia peraltro ben sperare proprio la variazione dell'ultimo anno, alla quale sembra poter contribuire, vista l'entità veramente significativa, non solo il comportamento più virtuoso dei cittadini, volto al risparmio dei consumi, ma anche la soluzione di problemi delle reti di distribuzione che spesso determinano la comparsa di perdite capaci di incidere anche per la metà dei consumi globali. Resta l'allarme per gli alti consumi soprattutto alla luce del fatto che quello dell'acqua costituirà nel futuro il primo problema da risolvere tra quelli afferenti alla sfera ambientale.

IL BENCHMARK DI TORINO - L'AMBIENTE NELLE GRANDI CITTÀ ITALIANE

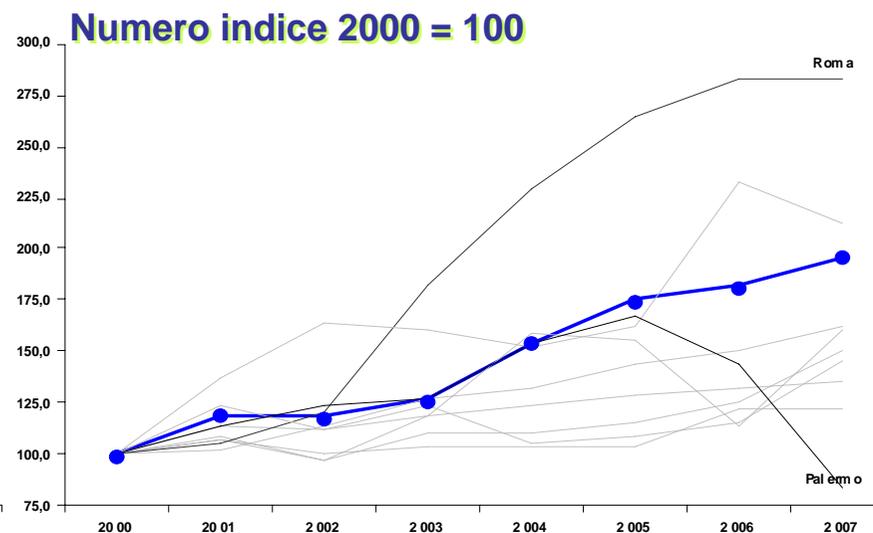
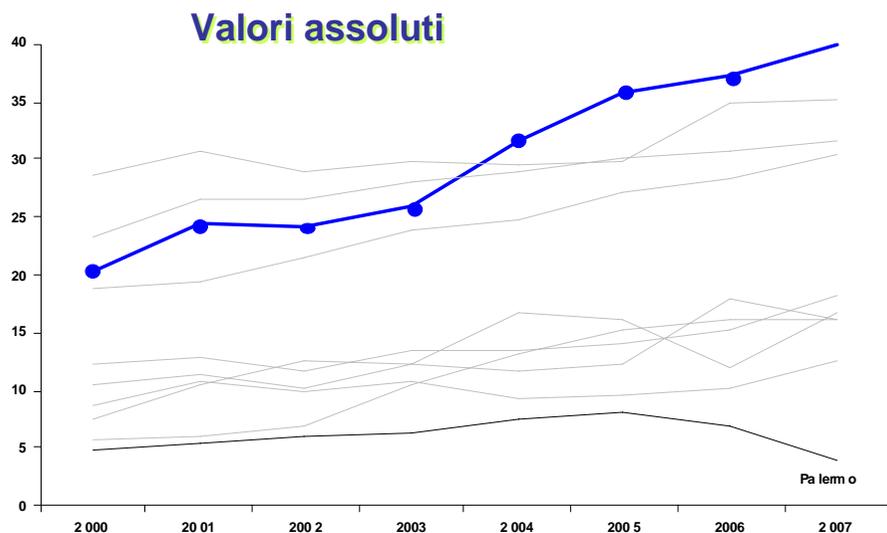
PRODUZIONE DI RIFIUTI URBANI (KG PER ABITANTE)



Torino produce 605 chilogrammi di rifiuti solidi all'anno per ogni abitante, in un dato inferiore del 3% rispetto alla media nazionale, ma appare comunque inserita in un gruppo nutrito di grandi centri equidistanti tra Firenze, che deve la predominanza nell'indice alla significativa incidenza sulla popolazione residente al gran numero di turisti stanziali e escursionisti che funzionano da produttori di rifiuti e che non finiscono "nel denominatore" (il numero di abitanti) e Trieste, in cui l'impatto giornaliero minimo di nettezza urbana appare invece sgombro da queste presenze aggiuntive. Torino non si presenta eccessivamente propensa alla ricezione di queste "altre" motivazioni di presenza sul territorio; non appare dunque fuori luogo pensare **Torino tra i massimi produttori reali di nettezza urbana per persona tra le città italiane**, controvertendo le buone tendenze in atto osservate per altri indicatori capaci di descrivere le trasformazioni degli stili di vita. In più, proprio la **tendenza penalizza Torino, inserendola, con Roma, al vertice per la progressione di crescita rilevata nell'intero arco di tempo in esame**. L'indicazione appare davvero significativa.

IL BENCHMARK DI TORINO - L'AMBIENTE NELLE GRANDI CITTÀ ITALIANE

PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA (SUL TOTALE DEI RIFIUTI URBANI)



Il fiore all'occhiello torinese è il contributo della differenziata alla raccolta complessiva. Tale eccellenza si manifesta fin dal 2004 e si mantiene anche negli anni successivi, staccandosi di gran lunga rispetto a tutte le maggiori città italiane, alcune delle quali non soggette ad una tendenza stabile ma determinata, quanto a strappi annuali talvolta soggetti a contrazioni importanti nell'anno successivi dovute a mancanza di strutturazione del servizio e sensibilità della popolazione. Nel 2007 la percentuale di differenziata di Torino raggiunge il 40%, a consolidamento di un tasso di crescita medio annuo che sfiora il 3%. Giova comunque indicare come il cittadino italiano in genere aderisca maggiormente alla differenziata, anche a seguito di una diffusamente accresciuta sensibilità complessiva. In pochi anni la media nazionale è passata dal 14% a poco meno del 25% e molti centri si sradicano dal torpore storico di percentuali irrisorie di raccolta, crescendo molto nel tasso ma incontrando non poche difficoltà a recuperare il deficit iniziale di una posizione ben al di sotto del 10%. E' il caso di Roma ma anche di Bari mentre quello di Napoli è un caso a parte per il quale occorre prestare attenzione anche alle cifre fornite dall'Istat. **Oltre a consolidare il predominio rispetto alle grandi città, Torino passa tra il 2000 e il 2007 dal 34° al 29° posto nazionale:** la città sfrutta la maggiore sensibilità che il territorio piemontese dimostra da sempre, connotato che si desume dal fatto che, su 110 capoluoghi di provincia, Verbania al 72% è 1°, Novara al 70,6% al 2°, Asti al 61,6% al 4°, Alessandria al 52,8% al 10 mentre solo Vercelli supera di poco il 25%.

IL BENCHMARK DI TORINO - L'AMBIENTE NELLE GRANDI CITTA' ITALIANE

La sintesi di quanto analizzato appare in questi prospetti, nei quali si risalta la posizione nelle singole graduatorie degli indicatori analizzati, in riferimento al sistema delle 10 grandi città italiane, più omogenee per comportamenti di domanda e di offerta per alcuni indicatori. Emerge l'eccellenza attuale del verde e del trasporto pubblico e soprattutto della raccolta differenziata ma anche i punti di ombra del consumo di acqua e, in merito, della produzione complessiva di rifiuti urbani.

VALORI RELATIVI E GRADUATORIA DELLE 10 GRANDI CITTA' ITALIANE RISPETTO AI PARAMETRI AMBIENTALI DISPONIBILI NEI 111 CAPOLUOGHI DI PROVINCIA - 2000 E 2007

Consumo di gas metano per uso

Raccolta di rifiuti urbani (kg per abitante)				Raccolta differenziata dei rifiuti urbani (valori percentuali)				Consumo di gas metano per uso domestico e per riscaldamento (m ³ per abitante)				Consumo di energia elettrica per uso domestico (kWh per abitante)				Consumo di acqua per uso domestico (m ³ per abitante)				
Pos.	2000	Pos.	2007	Pos.	2000	Pos.	2007	Pos.	2000	Pos.	2007	Pos.	2000	Pos.	2007	Pos.	2000	Pos.	2007	
Bari	68	558,7	72	612,2	69	7,6	79	16,2	28	192,7	31	228,3	70	1.109,4	73	1.201,1	49	65,9	38	57,7
Bologna	77	584,1	57	583,3	38	18,8	51	30,5	95	642,1	97	675,0	103	1.262,3	102	1.331,7	56	67,3	66	64,6
Firenze	99	675,5	92	717,6	23	23,4	49	31,7	71	483,4	93	616,4	95	1.210,1	86	1.250,0	35	60,0	30	53,8
Genova	34	493,3	27	527,2	62	10,4	77	16,7	65	438,1	78	530,9	53	1.066,0	41	1.102,0	97	85,9	85	71,3
Milano	62	542,2	52	575,4	13	28,6	40	35,2	77	509,0	61	373,7	74	1.114,6	71	1.183,0	104	92,1	99	81,6
Napoli	83	600,6	70	610,9	64	8,7	87	12,7	23	159,4	21	147,9	44	1.047,0	37	1.082,6	82	75,3	63	63,9
Palermo	91	628,2	74	615,2	79	4,8	107	4,1	16	70,9	18	81,6	86	1.186,5	85	1.241,7	22	54,7	45	59,6
Roma	72	576,6	89	655,3	74	5,7	78	16,2	46	309,8	46	308,9	107	1.328,0	106	1.380,4	108	97,5	107	87,0
Torino	57	536,8	66	605,9	34	20,4	29	40,0	43	288,9	41	288,0	83	1.171,4	64	1.165,4	111	108,9	101	82,7
Trieste	14	455,7	15	488,8	59	12,1	75	18,3	72	484,0	69	467,2	72	1.111,5	82	1.232,7	44	64,9	62	63,8
Italia		569,1		623,5		14,1		25,4		372,2		366,5		1.139,0		1.202,0		76,9		69,9

Densità di verde urbano

Domanda di trasporto pubblico

(percentuale sulla superficie comunale)

Disponibilità di verde urbano (m² per abitante)

(passeggeri annui trasportati dai mezzi di trasporto pubblico per ab.)

Tasso di motorizzazione (autovetture per 1.000 abitanti)

Consistenza dei motocicli (motocicli per 1.000 abitanti)

Pos.	2000	Pos.	2007	Pos.	2000	Pos.	2007	Pos.	2000	Pos.	2007	Pos.	2000	Pos.	2007	Pos.	2000	Pos.	2007	
Bari	29	3,9	34	3,9	73	13,8	77	14,1	51	56,2	47	64,8	16	536,3	16	566,6	34	53,2	48	93,4
Bologna	17	8,1	18	8,8	37	30,0	39	33,3	7	237,6	7	255,3	33	564,2	7	542,1	95	89,1	90	134,1
Firenze	20	6,3	23	6,4	66	17,1	69	18,0	10	201,1	10	235,1	34	565,6	12	553,1	102	102,3	103	177,5
Genova	15	10,1	17	10,2	28	38,8	29	40,7	6	247,5	6	256,9	4	473,7	2	469,0	109	143,9	108	212,0
Milano	16	9,8	16	11,5	74	13,7	72	16,1	1	608,3	2	653,1	58	605,2	14	563,3	69	68,6	63	104,1
Napoli	8	23,4	8	23,7	40	27,4	44	28,6	8	224,3	8	245,9	60	606,9	18	573,1	89	80,0	85	123,6
Palermo	7	26,6	5	31,6	17	62,1	15	75,4	26	102,0	24	114,8	37	573,5	33	599,1	82	75,4	99	162,4
Roma	6	27,5	7	27,5	11	133,3	12	132,4	3	439,2	3	519,0	108	700,2	105	707,2	84	76,3	94	140,9
Torino	13	12,4	11	15,6	64	17,9	55	22,4	12	190,9	13	194,4	93	644,7	52	625,1	24	46,9	17	70,6
Trieste	38	3,1	36	3,9	78	12,0	73	15,9	4	380,0	4	344,1	12	519,9	4	525,9	104	109,1	102	177,0
Italia		6,6		7,0		74,3		79,6		206,9		229,6		609,2		620,9		72,9		121,1

IL BENCHMARK DI TORINO - L'AMBIENTE NELLE GRANDI CITTA' ITALIANE

Alcuni indicatori si presentano in una tendenza molto positiva per la città, esaltandone lo scenario futuro verso una maggiore sensibilità del cittadino che si manifesta nell'adozione di comportamenti più virtuosi per l'ambiente affidata alla riduzione di consumo di risorse non rinnovabili. Ne sono esempi significativi l'**energia elettrica**, in miglioramento di 19 posizioni nella classifica dei capoluoghi di provincia italiani in 8 anni, il **tasso di motorizzazione** (41 posizioni recuperate), i **motocicli** (7 posizioni) e la **raccolta differenziata** che passa dal 34° al 29° posto nazionale. **Solo la produzione dei rifiuti fa emergere le difficoltà di medio periodo** che si manifestano con un peggioramento fino al 66° capoluogo di provincia su 111 nel 2007 da una già non eccellente posizione in ambito nazionale raggiunta all'inizio del periodo in esame (57° nel 2000).

GRADUATORIA DELLE 10 GRANDI CITTA' ITALIANE RISPETTO AI PARAMETRI AMBIENTALI DISPONIBILI NEI 111 CAPOLUOGHI DI PROVINCIA – 2000 E 2007

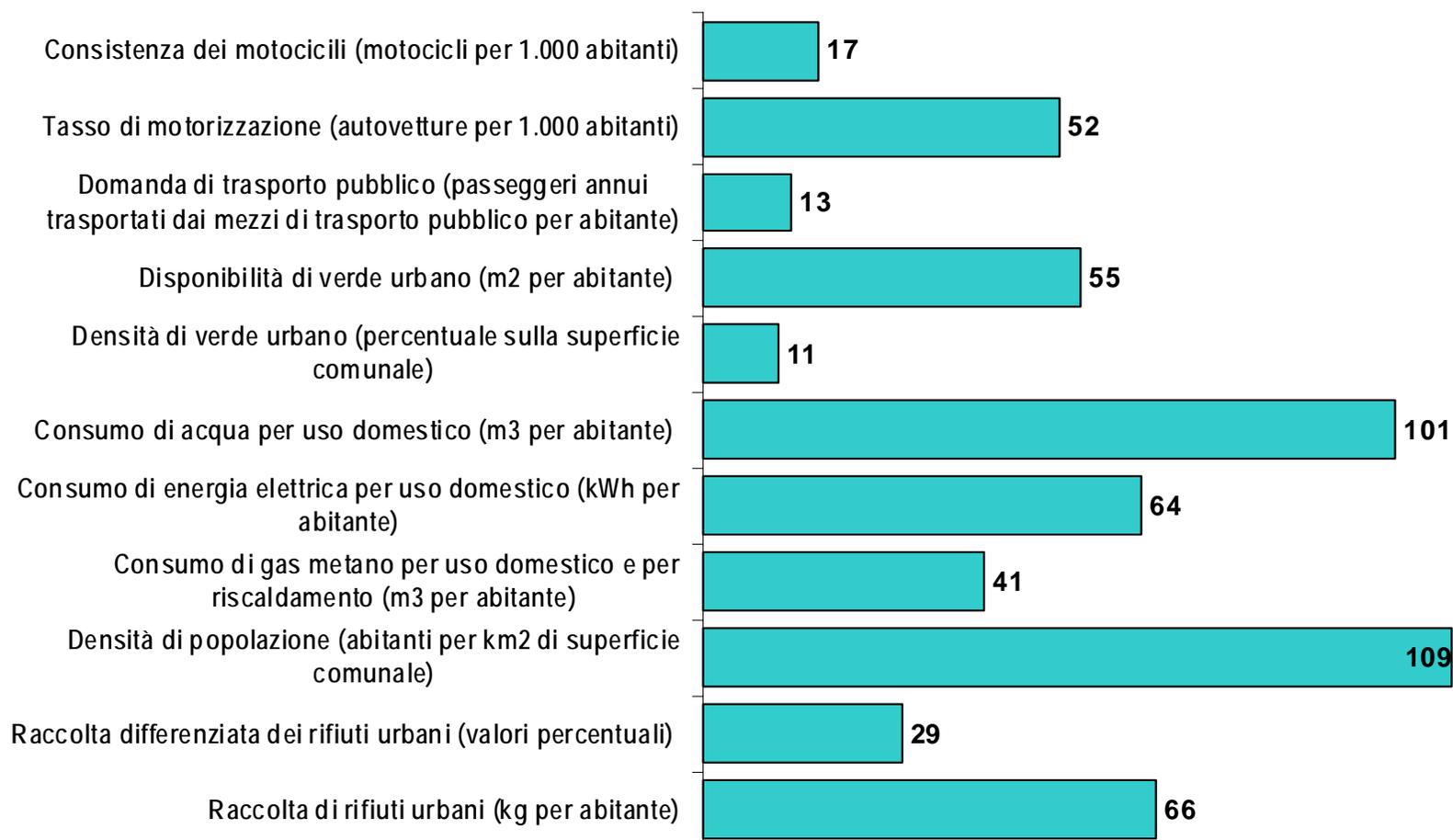
	Raccolta di rifiuti urbani (kg per abitante)		Raccolta differenziata dei rifiuti urbani (valori percentuali)		Densità di popolazione (abitanti per km ² di superficie comunale)		Consumo di gas domestico e per riscaldamento (m ³ per abitante)		Consumo di energia elettrica per uso domestico (kWh per abitante)		Consumo di acqua per uso domestico (m ³ per abitante)		Densità di verde urbano (percentuale sulla superficie comunale)		Disponibilità di verde urbano (m ² per abitante)		Domanda di trasporto pubblico (passeggeri annui nei mezzi di trasporto pubblico per abitante)		Tasso di motorizzazione (autovetture per 1.000 abitanti)		Consistenza dei motocicli (motocicli per 1.000 abitanti)	
	2000	2007	2000	2007	2000	2007	2000	2007	2000	2007	2000	2007	2000	2007	2000	2007	2000	2007	2000	2007	2000	2007
Bari	68	72	69	79	104	104	28	31	70	73	49	38	29	34	73	77	51	47	16	16	34	48
Bologna	77	57	38	51	103	103	95	97	103	102	56	66	17	18	37	39	7	7	33	7	95	90
Firenze	99	92	23	49	107	106	71	93	95	86	35	30	20	23	66	69	10	10	34	12	102	103
Genova	34	27	62	77	102	102	65	78	53	41	97	85	15	17	28	29	6	6	4	2	109	108
Milano	62	52	13	40	110	110	77	61	74	71	104	99	16	16	74	72	1	2	58	14	69	63
Napoli	83	70	64	87	111	111	23	21	44	37	82	63	8	8	40	44	8	8	60	18	89	85
Palermo	91	74	79	107	108	108	16	18	86	85	22	45	7	5	17	15	26	24	37	33	82	99
Roma	72	89	74	78	96	96	46	46	107	106	108	107	6	7	11	12	3	3	108	105	84	94
Torino	57	66	34	29	109	109	43	41	83	64	111	101	13	11	64	55	12	13	93	52	24	17
Trieste	14	15	59	75	101	101	72	69	72	82	44	62	38	36	78	73	4	4	12	4	104	102

IL BENCHMARK DI TORINO - L'AMBIENTE NELLE GRANDI CITTA' ITALIANE

La situazione di deficit torinese nel contesto nazionale è esplicitata dal consumo di acqua potabile mentre Torino si inserisce nella medietà italiana nella produzione di rifiuti, nel consumo di energia elettrica e metano e nel tasso di motorizzazione.

Migliore il posizionamento per il trasporto pubblico, per la dotazione di verde urbano e soprattutto per la raccolta differenziata.

POSIZIONE NEL 2007 NELLE CLASSIFICHE NAZIONALI PER INDICATORE



L'INDICE DI VOCAZIONE AMBIENTALE INTEGRATA

LA RICOSTRUZIONE DI UN ORDINAMENTO DELLA VOCAZIONE AMBIENTALE INTEGRATA – V.A.I.

Le tecniche modellistiche possono risultare ancora una volta utili per sintetizzare le informazioni Istat dell'Osservatorio Ambientale, in un ordinamento che tende a fotografare le singole propensioni delle singole città al rispetto dell'ambiente. L'intervallo temporale di riferimento è negli 8 anni tra il 2000 e il 2007.

Le "componenti principali" rappresentano ancora una volta la tecnica ideale per individuare i fattori (ovvero le combinazioni di indicatori connessi tra loro) capaci di esprimere il livello di sensibilità ambientale integrato delle città, cioè lo stato dell'arte globale, prima che i modelli di regressione lineare tentino di **verificare l'efficacia degli interventi nella direzione dei singoli parametri.**

Disponendo di un numero limitato di variabili (11 con la densità demografica che però è un parametro non direzionabile), occorre contenere il numero di fattori fino al raggiungimento di una significativa capacità esplicativa della varianza.

E' parsa ottimamente dimensionata la scelta di 5 fattori capaci di incidere negli anni tra il 77% e il 73% della variabilità totale del **valore sintetico** che esprime la **Vocazione Ambientale del Territorio** sotteso ai 111 capoluoghi di provincia italiani.

Per tutti gli anni in esame, la procedura ha mostrato una sostanziale stabilità nel tempo sia dei fattori che entrano nella spiegazione dell'indice di Vocazione ambientale sia per l'entità della spiegazione della variabilità complessiva, come detto sempre intorno all'80%. Ma le variazioni registrate, pur di lieve entità, sono molto significative per apprezzare le trasformazioni nel tempo di fenomeni tendenzialmente stabili e consentono di identificare le migliori performance riguardo la sensibilità ambientale delle città italiane dal punto di vista dell'impatto che i singoli aspetti generano sul territorio.

L'INDICE DI VOCAZIONE AMBIENTALE INTEGRATA

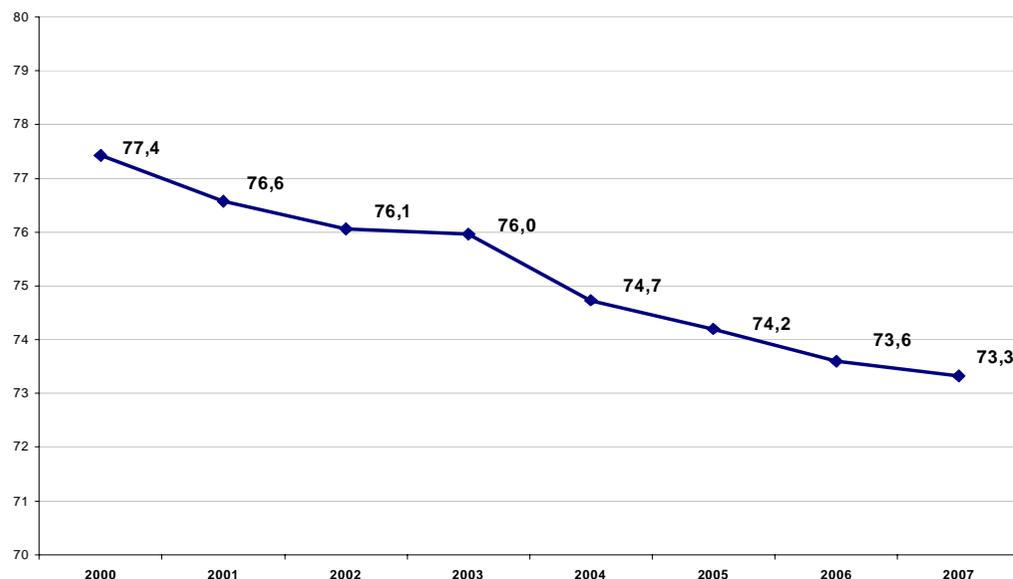
CORRELAZIONE DELLE 5 COMPONENTI CON GLI INDICATORI AMBIENTALI – 2000-2007

Segno dei componenti	Componenti					Componenti				
	-	-	+	-	-	-	-	+	-	-
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	2000					2004				
Raccolta di rifiuti urbani (kg per abitante)	0,56	0,01	0,33	0,03	-0,59	0,61	-0,05	0,30	0,36	-0,38
Raccolta differenziata dei rifiuti urbani (valori percentuali)	0,72	-0,27	0,30	-0,40	0,00	0,64	-0,40	0,39	-0,26	0,02
Densità di popolazione (abitanti per km2 di superficie comunale)	0,53	0,11	-0,69	0,09	0,04	0,49	0,13	-0,69	-0,12	0,23
Consumo di gas metano per uso domestico e per riscaldamento (m3 per abitante)	0,64	-0,27	0,27	-0,50	0,16	0,63	-0,31	0,33	-0,47	0,01
Consumo di energia elettrica per uso domestico (kWh per abitante)	0,52	0,08	0,11	0,43	-0,43	0,45	0,07	0,03	0,70	-0,02
Consumo di acqua per uso domestico (m3 per abitante)	0,64	-0,09	-0,27	-0,14	0,38	0,66	-0,07	-0,08	-0,09	0,36
Densità di verde urbano (percentuale sulla superficie comunale)	0,31	0,89	0,05	-0,02	-0,01	0,38	0,85	0,10	-0,03	0,01
Disponibilità di verde urbano (m2 per abitante)	0,01	0,84	0,32	-0,26	0,21	0,08	0,81	0,42	-0,27	-0,04
Domanda di trasporto pubblico (passeggeri annui trasportati dai mezzi pubblici per abit.)	0,59	0,16	-0,57	-0,04	-0,12	0,59	0,13	-0,57	-0,06	0,00
Tasso di motorizzazione (autoveicoli per 1.000 abitanti)	0,31	-0,04	0,32	0,64	0,51	0,07	-0,01	0,37	0,34	0,78
Consistenza dei motocicli (motocicli per 1.000 abitanti)	0,64	-0,09	0,20	0,38	0,16	0,57	-0,07	-0,04	0,17	-0,32
	2001					2005				
Raccolta di rifiuti urbani (kg per abitante)	0,58	-0,09	0,27	0,00	-0,58	0,53	0,01	0,26	0,53	-0,34
Raccolta differenziata dei rifiuti urbani (valori percentuali)	0,68	-0,27	0,26	-0,48	0,06	0,55	-0,47	0,48	-0,14	0,10
Densità di popolazione (abitanti per km2 di superficie comunale)	0,53	0,17	-0,67	0,08	0,11	0,56	0,08	-0,61	-0,25	0,19
Consumo di gas metano per uso domestico e per riscaldamento (m3 per abitante)	0,62	-0,23	0,25	-0,54	0,16	0,58	-0,38	0,48	-0,33	-0,03
Consumo di energia elettrica per uso domestico (kWh per abitante)	0,53	-0,01	0,08	0,36	-0,47	0,33	0,17	-0,11	0,73	0,11
Consumo di acqua per uso domestico (m3 per abitante)	0,66	-0,03	-0,20	0,00	0,40	0,66	-0,09	-0,11	-0,10	0,31
Densità di verde urbano (percentuale sulla superficie comunale)	0,30	0,89	0,09	0,00	-0,09	0,40	0,83	0,15	-0,11	0,03
Disponibilità di verde urbano (m2 per abitante)	0,00	0,83	0,38	-0,23	0,13	0,07	0,78	0,47	-0,28	-0,05
Domanda di trasporto pubblico (passeggeri annui trasportati dai mezzi pubblici per abit.)	0,57	0,19	-0,58	-0,08	-0,10	0,65	0,09	-0,47	-0,15	-0,01
Tasso di motorizzazione (autoveicoli per 1.000 abitanti)	0,35	-0,03	0,41	0,62	0,41	-0,03	0,05	0,27	0,30	0,82
Consistenza dei motocicli (motocicli per 1.000 abitanti)	0,63	-0,08	0,19	0,41	0,10	0,55	-0,01	-0,02	0,24	-0,32
	2002					2006				
Raccolta di rifiuti urbani (kg per abitante)	0,60	-0,09	0,35	0,25	-0,42	0,49	-0,03	-0,10	0,58	-0,44
Raccolta differenziata dei rifiuti urbani (valori percentuali)	0,68	-0,33	0,34	-0,34	0,04	0,31	-0,53	0,52	0,24	0,19
Densità di popolazione (abitanti per km2 di superficie comunale)	0,50	0,20	-0,69	-0,06	0,13	0,63	0,04	-0,35	-0,42	0,29
Consumo di gas metano per uso domestico e per riscaldamento (m3 per abitante)	0,65	-0,28	0,31	-0,46	0,04	0,50	-0,45	0,61	-0,04	-0,08
Consumo di energia elettrica per uso domestico (kWh per abitante)	0,51	0,03	0,06	0,63	-0,15	0,24	0,21	-0,39	0,67	0,20
Consumo di acqua per uso domestico (m3 per abitante)	0,68	-0,07	-0,13	-0,13	0,43	0,68	-0,15	0,00	-0,04	0,28
Densità di verde urbano (percentuale sulla superficie comunale)	0,30	0,88	0,12	-0,02	-0,03	0,44	0,78	0,27	-0,02	0,05
Disponibilità di verde urbano (m2 per abitante)	0,02	0,80	0,45	-0,26	0,03	0,07	0,74	0,59	-0,04	-0,06
Domanda di trasporto pubblico (passeggeri annui trasportati dai mezzi pubblici per abit.)	0,59	0,21	-0,57	-0,09	-0,11	0,71	0,04	-0,24	-0,27	0,13
Tasso di motorizzazione (autoveicoli per 1.000 abitanti)	0,26	0,03	0,29	0,52	0,68	-0,09	0,09	0,10	0,50	0,60
Consistenza dei motocicli (motocicli per 1.000 abitanti)	0,58	-0,02	-0,04	0,19	-0,33	0,53	0,02	-0,15	0,10	-0,52
	2003					2007				
Raccolta di rifiuti urbani (kg per abitante)	0,59	-0,02	0,33	0,38	-0,36	0,51	-0,11	0,26	0,46	-0,45
Raccolta differenziata dei rifiuti urbani (valori percentuali)	0,66	-0,34	0,36	-0,34	0,01	0,20	-0,53	0,61	-0,21	0,20
Densità di popolazione (abitanti per km2 di superficie comunale)	0,51	0,13	-0,70	-0,06	0,15	0,61	0,00	-0,51	-0,14	0,35
Consumo di gas metano per uso domestico e per riscaldamento (m3 per abitante)	0,62	-0,27	0,33	-0,49	-0,04	0,48	-0,38	0,47	-0,43	-0,11
Consumo di energia elettrica per uso domestico (kWh per abitante)	0,50	0,03	0,15	0,62	0,00	0,37	0,06	0,19	0,71	0,19
Consumo di acqua per uso domestico (m3 per abitante)	0,68	-0,10	-0,13	-0,20	0,37	0,65	-0,17	-0,01	-0,06	0,21
Densità di verde urbano (percentuale sulla superficie comunale)	0,33	0,88	0,06	-0,04	-0,01	0,47	0,77	0,19	-0,13	0,07
Disponibilità di verde urbano (m2 per abitante)	0,03	0,83	0,37	-0,30	-0,03	0,11	0,79	0,42	-0,30	-0,08
Domanda di trasporto pubblico (passeggeri annui trasportati dai mezzi pubblici per abit.)	0,60	0,14	-0,57	-0,04	-0,08	0,71	-0,02	-0,33	-0,15	0,20
Tasso di motorizzazione (autoveicoli per 1.000 abitanti)	0,19	0,05	0,29	0,35	0,80	-0,13	0,11	0,33	0,44	0,60
Consistenza dei motocicli (motocicli per 1.000 abitanti)	0,58	-0,03	-0,03	0,25	-0,34	0,54	0,02	-0,15	0,24	-0,48

I contenuti dei singoli fattori tendono a subire una trasformazione nel corso degli 8 anni in esame; dai minori livelli di correlazione dei singoli indicatori con il primo fattore uniti ad un numero però elevato di indicatori correlati e nella direzione congrua, riscontrati nel primo anno, si passa lentamente ad una maggiore polarizzazione verso elementi di attrazione (energia elettrica, gas metano e soprattutto la differenziata) che manifestano una crescente capacità di condizionare un singolo fattore. Il tutto in una perdita di generalità complete del primo fattore sempre più concentrato sull'elemento di densità abitativa che stacca i grandi centri e che si trascina il ricorso al trasporto pubblico, ma in una direzione inversa rispetto alla nobiltà dell'impatto dell'indicatore sulla Vocazione ambientale.

L'INDICE DI VOCAZIONE AMBIENTALE INTEGRATA

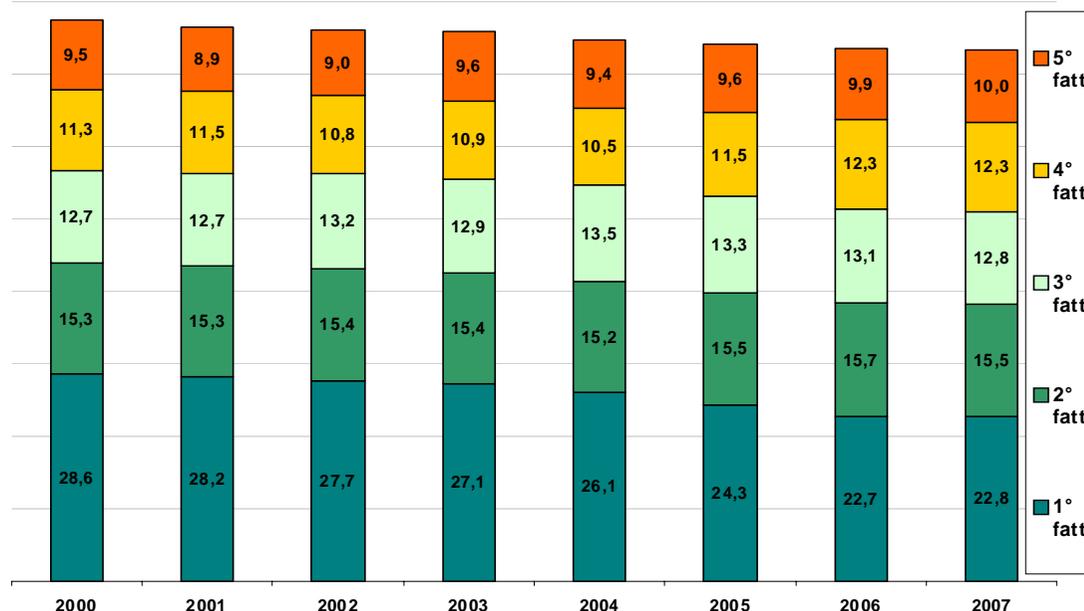
EVOLUZIONE DELLA SPIEGAZIONE DELLA VARIANZA COMPLESSIVA DEL V.A.I. DEI 5 FATTORI – 2000-2007



Il peso dei 5 fattori sulla spiegazione complessiva della Vocazione Ambientale delle città regredisce dal 77% al 73% in 8 anni mostrando come il **concetto stesso di Vocazione tende ad essere influenzato sempre più da una serie di fattori "altri"**, spesso neanche ben identificabili tra quelli capaci di generare impatto ambientale come quelli disponibili nella bibliografia storica dell'Osservatorio Istat

EVOLUZIONE DELLA SPIEGAZIONE DELLA VARIANZA COMPLESSIVA DEL V.A.I. DEI 5 FATTORI – 2000-2007

Ne è prova il fatto che sia solo il primo fattore, dei cinque, a condizionare interamente il calo nei 5 anni; è il calo della "generalizzazione" mentre tengono nel loro peso, pur ridotto rispetto al primo, i fattori "specialistici". Non solo la percezione del cittadino ma anche l'oggettività degli indicatori ambientali confermano come la definizione della Vocazione ambientale sconfini sempre più in ambiti in cui gli indicatori tradizionali faticano a coglierne la dimensione più "vera".



L'INDICE DI VOCAZIONE AMBIENTALE INTEGRATA

FATTORE 1 -

La prima componente risalta **grandi consumi, alta produzione di rifiuti** pro capite, prevalenza di **motocicli**, in sostanza un **fattore che evidenzia benessere connesso a stili di vita tradizionali**. Uno degli effetti è lo **stacco che compare in tutta evidenza rispetto alle aree più povere del paese, nelle quali si rileva minore impatto** derivante però da stili di vita decisamente più morigerati; più che una virtù, un effetto del minore sviluppo e della minore concentrazione demografica e della competitività globale.

Offre un contributo negativo all'indice

FATTORE 2

Seconda componente: il **verde, ampio possesso** non esprime un dato di merito o una virtù ma un dato di fatto rivelatore del possesso di un ampio patrimonio. A questo si accompagna però una **propensione a non migliorare le proprie performance in materia di raccolta dei rifiuti**; in sostanza un territorio ben dotato e poco sensibile ai temi ambientali; può essere che la collocazione "verde" tenga lontani i disagi della modernità. **Di nuovo un fattore che separa, tendenzialmente ricchi dai poveri**. Nel tempo, chi ha questa virtù "verde" resta al palo in materia di raccolta differenziata. Gli altri migliorano, mentre loro ristagnano; i consumi di metano rimangono al palo a sottolineare una stagnazione anche economica.

Offre un contributo negativo all'indice

FATTORE 3

La terza componente sotto il profilo statico risalta l'**elevata propensione ad effettuare raccolta differenziata**, presenta **paesi con bassa densità abitativa**, prevalentemente piccoli, **elevati nei consumi di gas domestico**. Nel tempo si rivelano paesi che si orientano verso un processo di modernizzazione anche rivolto ad una crescente attenzione (sensibilità) nei confronti dei temi ambientali; su tutto **risalta la crescita relativa in materia di raccolta differenziata di rifiuti solidi urbani** e nei confronti del trasporto pubblico (che cresce).

Offre un contributo positivo all'indice

FATTORE 4

La quarta componente evidenzia l'**elevato consumo di energia elettrica per uso domestico** accompagnata alla **bassa quota di raccolta differenziata**. Elevata **produzione di rifiuti solidi urbani e elevati tassi di motorizzazione**. Indubbiamente un **contributo negativo alla componente ambientale**. Si tratta di paesi tendenzialmente orientati verso una minore competitività in quanto tendono a veder **ridotta la popolazione sul proprio territorio**. **Bassa anche la propensione al trasporto pubblico**. Nel tempo rivelano una crescente attenzione nei confronti del problema dei rifiuti (che evidentemente si è aggravato); ma **aumentano anche i consumi** mentre diminuiscono i livelli di motorizzazione (in senso relativo).

Offre un contributo negativo all'indice

FATTORE 5

La quinta componente è caratterizzata da un **elevatissimo tasso di motorizzazione, città più grandi, con poca produzione di rifiuti e positiva, pur modesta, raccolta differenziata**. Centri con **bassa vocazione turistica** a prevalente vocazione industriale.

Offre un contributo negativo all'indice

L'INDICE DI VOCAZIONE AMBIENTALE INTEGRATA

L'indice così costruito permette di classificare tutte le città capoluogo italiane secondo la Vocazione Ambientale Integrata che esprimono.

Quello che risalta è che tendenzialmente **maggiori livelli di benessere tendono a spingere le città che lo manifestano verso la parte più bassa della graduatoria** (esattamente come accade per Torino). La tendenza è interrotta da casi con profili particolari (Vercelli, Novara...).

In sostanza si rileva come il **modello di sviluppo presenti conflitti evidenti con la cosiddetta sostenibilità ambientale**. Difficile è arrivare a coniugare in maniera credibile questi due aspetti, **al momento benessere equivale a dire elevata produzione di rifiuti, elevati consumi (prelievi e materie prime), elevate emissioni**.

Si tratta di **lavorare in maniera più convinta verso una riconversione ecologica più marcata** e soprattutto più coerente, in grado di rendere davvero sostenibile nel tempo gli stili con le prospettive di vita, sia per gli uomini che per l'ambiente.

I 5 FATTORI A TORINO NEL 2007 NELLE CLASSIFICHE NAZIONALI

Pos.	FATTORE 1	Pos.	FATTORE 2	Pos.	FATTORE 3	Pos.	FATTORE 4	Pos.	FATTORE 5
1	Lanusei	1	Verbania	1	Pisa	1	L'Aquila	1	Rimini
2	Villacidro	2	Novara	2	L'Aquila	2	Matera	2	Imperia
3	Sanluri	3	Lecco	3	Aosta	3	Trento	3	Livorno
4	Foggia	4	Bergamo	4	Ravenna	4	Belluno	4	Pesaro
5	Isernia	5	Varese	5	Verbania	5	Milano	5	Savona
56	Bari	41	Firenze	72	Bologna	25	Torino	11	Genova
95	Palermo	45	Bologna	80	Firenze	28	Genova	19	Firenze
99	Trieste	50	Milano	98	Roma	31	Napoli	48	Trieste
101	Bologna	57	Trieste	99	Bari	46	Trieste	54	Palermo
102	Genova	61	Torino	105	Torino	53	Bologna	60	Bari
104	Firenze	71	Genova	106	Genova	70	Firenze	72	Bologna
105	Torino	77	Bari			73	Bari	105	Roma
		101	Roma			86	Palermo		
		102	Napoli			87	Roma		
107	Napoli	107	Palermo	107	Salerno	107	Agrigento	107	Cagliari
108	Bergamo	108	Matera	108	Trieste	108	Cagliari	108	Napoli
109	Roma	109	Cagliari	109	Palermo	109	Catania	109	Torino
110	Pisa	110	Pisa	110	Milano	110	Aosta	110	Milano
111	Milano	111	L'Aquila	111	Napoli	111	Olbia	111	Aosta

L'INDICE DI VOCAZIONE AMBIENTALE INTEGRATA

Nel primo fattore generalista, non emerge il grande apporto fornito a **Torino** in termini di riduzioni di impatti ambientali dalla raccolta differenziata, schiacciato dai più alti **livelli di produzione di rifiuti, dai consumi di acqua, energia elettrica e metano**. Intermedia la posizione nel secondo fattore per la migliore esposizione verso la differenziata, aggravata in termini di indice dalla contenuta quota di verde per abitante. La posizione ai margini in Italia (105°) è ripetuta nel Fattore 3, anch'esso condotto verso il basso dal carico demografico congiunto ai bassi livelli di trasporto pubblico e agli alti consumi di metano. Migliori le performance al Fattore 4, legato alla riduzione in corso dei consumi elettrici mentre torna al negativo il posizionamento del Fattore 5, laddove, una volta depurato la componente residenziale, emerge lo scarso apporto turistico ed il tasso di motorizzazione.

La combinazione di questi 5 fattori, con il peso assegnato ad ognuno per capacità di incidere sulla variabilità complessiva dell'indice, determina la graduatoria dei 111 capoluoghi di provincia e delle 10 città toscane per la **Vocazione Ambientale Integrata**.

L'indice complessivo la colloca ad un ipotetico 28° percentile della distribuzione standardizzata in **105° posizione nazionale, valore che indica debolezza e dotazione ambientale scarsa**.

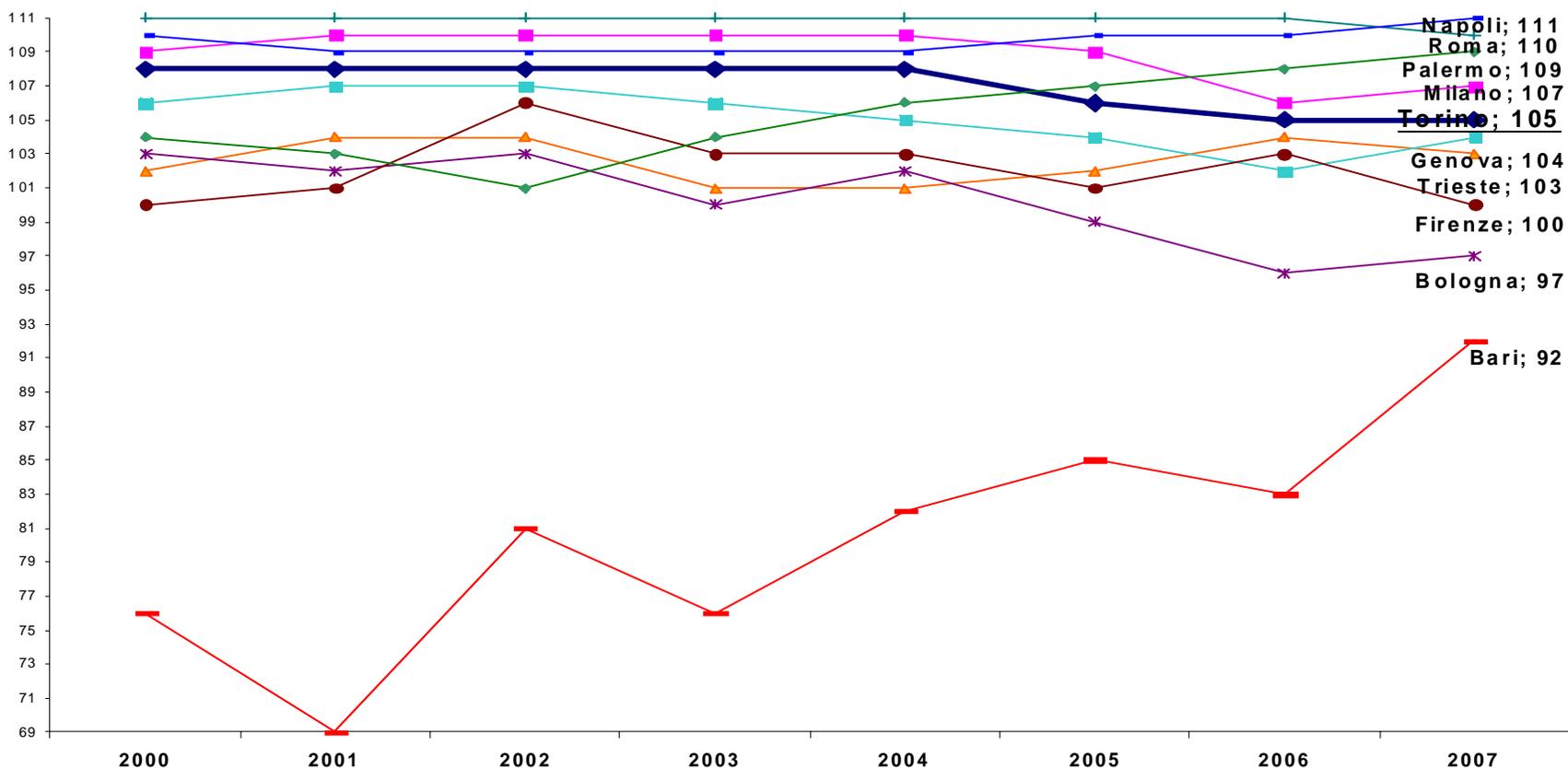
Il valore conduce **Torino al 6° posto tra le 10 grandi città italiane**.

I due ordinamenti sono la **sintesi di un mix di debolezza, cui contribuiscono in primis la consistente produzione di rifiuti solidi urbani e l'elevato consumo di acqua e di energia elettrica per usi domestici**. Tuttavia permane la segnalazione del deficit rispetto alle grandi città e le debolezze che partono dalla medietà nazionale del tasso di motorizzazione si ingigantiscono nei **veri punti di criticità ambientale**, rappresentati dai **consumi domestici di gas**.

L'indice, elaborato sulla base degli 11 indicatori Istat disponibili, appare condizionato dalla **dimensione demografica** che attenua (al denominatore degli indici relativi) alcuni aspetti soggetti a fattori di scala e appare altresì influenzato dalla **maggior possibilità dei grandi centri urbani di attivare servizi e dotazioni rispetto alle città più piccole**. Questo spiega in parte la presenza nella bassa classifica delle grandi città italiane.

L'INDICE DI VOCAZIONE AMBIENTALE INTEGRATA

LA POSIZIONE DELLE GRANDI CITTA' NEL V.A.I. NAZIONALE - 2000-2007



I centri più grandi si collocano nelle posizioni di retroguardia della Vocazione ambientale con Napoli, Roma e Palermo agli ultimi 3 posti. Genova, Bologna e Milano tentano di migliorare la loro performance in termini di impatto ambientale integrato ma i miglioramenti sono sempre modesti. Anche Torino si colloca tra le province che migliorano la propria stima dell'indice ma la collocazione rimane stabilmente tra le città più deficitarie rispetto allo stesso. Il 105° posto è raggiunto dopo aver toccato il 108° tra il 2000 e il 2004 e sembra frutto di un recupero che si è manifestato dal 2005 in poi, ma di lenta attivazione. Le note più positive per il 2007 vengono soprattutto dai consumi di acqua e di energia elettrica.

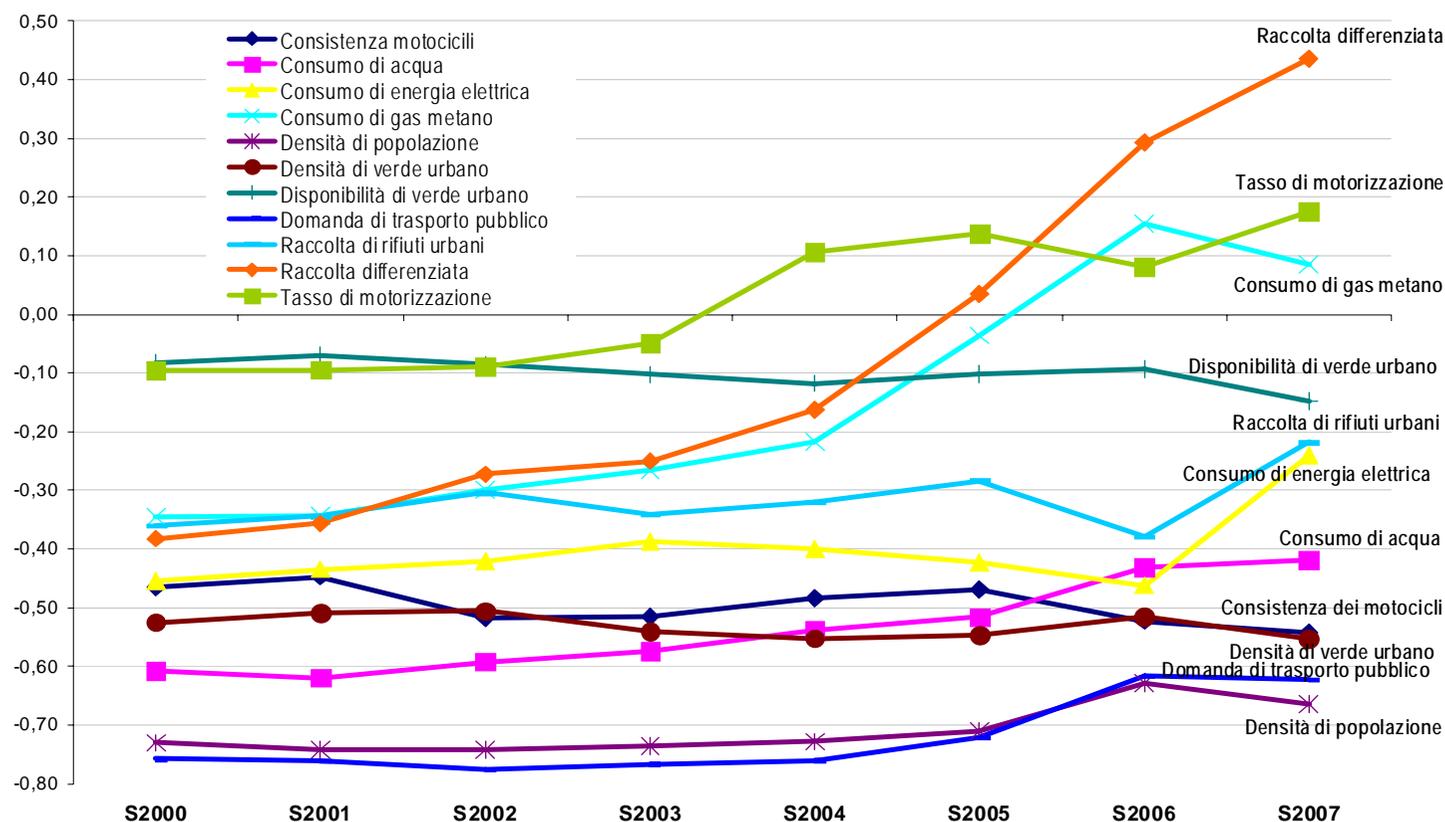
L'INDICE DI VOCAZIONE AMBIENTALE INTEGRATA

LE PRIORITA' STRATEGICHE

L'indice di Vocazione Ambientale Integrata (come emerso nella metodologia applicata nel presente lavoro) è chiaramente influenzato da ognuna delle variabili rese disponibili dall'Osservatorio Istat. È interessante chiedersi quale di queste variabili, o quali combinazioni delle stesse, influenzino maggiormente l'indice complessivo, in modo da concentrare l'attenzione su quegli indicatori che detengono la massima efficacia qualora siano avviate iniziative e politiche di rafforzamento.

Se volessimo indagare separatamente ognuna delle variabili, ci accorgeremmo che il solo coefficiente di correlazione di ognuna con l'indice complessivo raggiunge l'obiettivo prefissato.

EVOLUZIONE DELL'INDICE DI CORRELAZIONE DI OGNI INDICATORE CON IL V.A.I. – 2000-2007



In sintesi, la **performance ambientale** che ogni anno un territorio esprime, risente in maniera clamorosa del cambiamento del "peso" dei fattori che la compongono. Dal grafico riportato appare evidente su ogni altro elemento il contributo che deriva attualmente dalla raccolta dei rifiuti

L'INDICE DI VOCAZIONE AMBIENTALE INTEGRATA

La tabella che segue ripropone i risultati del processo ormai familiare più volte applicato, rivelando quali siano le variabili che mantengono inalterato la loro capacità di incidere sull'indice V.A.I.

Di nuovo la regressione stepwise ci permette di stimare quali sarebbero le scelte più efficaci per raggiungere l'obiettivo del miglioramento: in questo caso quattro soli parametri si rivelano in grado di spiegare, negli anni, tra l'82% e l'89% della variabilità complessiva dell'indice.

Le **variabili maggiormente connesse** con l'indice V.A.I. e quindi quelle sulle quali concentrare l'attenzione per costruire iniziative e politiche di rafforzamento (in quanto coincidenti con quelle più efficaci individuate dall'analisi stepwise) nel 2007 sono:

- **Densità di popolazione**
- **Raccolta differenziata dei rifiuti urbani**
- **Consistenza del parco di motocicli**
- **Densità di verde urbano**

PRIORITA' DI INFLUENZA SUL V.A.I. – 2007

2007	R-quadro
Densità di popolazione	0,436
Raccolta differenziata dei rifiuti urbani	0,607
Consistenza dei motocicli	0,744
Densità di verde urbano	0,853
Consumo di acqua per uso domestico	0,885
Consumo di energia elettrica per uso domestico	0,899
Tasso di motorizzazione	0,916
Consumo di gas metano per uso domestico e per riscaldamento	0,918

Negli anni 2000-2007 si rileva una sostanziale tenuta dell'incidenza della densità di popolazione, la quale sussume su di sé, facendolo scomparire dai fattori correlati, il pur significativo contributo di una efficace organizzazione di trasporto pubblico; dal quadro che ne consegue **risalta in assoluta evidenza l'importanza del fattore della raccolta differenziata che viene ad assumere la massima importanza strategica** per la messa in atto di interventi tesi a sostenere gli elementi che esprimono la vocazione ambientale.

La raccolta differenziata, con il passare del tempo, assume sempre maggior rilevanza nella capacità di indurre modificazioni generali e, collocandosi a seguito di un indicatore ingovernabile (la densità di popolazione), assurge naturalmente a fattore di massima rilevanza. Con ciò **si individuano in tutte le pratiche di incremento del tasso di differenziata, le decisioni più efficaci al miglioramento complessivo dell'indice.**

L'INDICE DI VOCAZIONE AMBIENTALE INTEGRATA

EVOLUZIONE DELLE PRIORITA' DI INFLUENZA SUL V.A.I. – 2000-2007

Posizione 2000		R-quadro	2001		R-quadro
1	Domanda di trasporto pubblico	0,57	Domanda di trasporto pubblico	0,575	
2	Densità di popolazione	0,708	Consumo di acqua per uso domestico	0,726	
3	Densità di verde urbano	0,808	Densità di verde urbano	0,829	
4	Consumo di acqua per uso domestico	0,879	Densità di popolazione	0,891	
5	Consumo di energia elettrica per uso domestico	0,916	Consumo di energia elettrica per uso domestico	0,921	
6	Consistenza dei motocicli	0,939	Consistenza dei motocicli	0,94	
7	Consumo di gas metano per uso domestico e per riscaldamento	0,946	Consumo di gas metano per uso domestico e per riscaldamento	0,948	
8	Tasso di motorizzazione	0,95	Tasso di motorizzazione	0,955	
9	Disponibilità di verde urbano	0,952	Disponibilità di verde urbano	0,957	
2002		R-quadro	2003		R-quadro
1	Densità di popolazione	0,546	Densità di popolazione	0,536	
2	Consistenza dei motocicli	0,672	Densità di verde urbano	0,672	
3	Densità di verde urbano	0,766	Consistenza dei motocicli	0,779	
4	Consumo di acqua per uso domestico	0,839	Consumo di acqua per uso domestico	0,842	
5	Consumo di energia elettrica per uso domestico	0,873	Consumo di energia elettrica per uso domestico	0,871	
6	Tasso di motorizzazione	0,879	Tasso di motorizzazione	0,877	
7	Consumo di gas metano per uso domestico e per riscaldamento	0,884			
2004		R-quadro	2005		R-quadro
1	Densità di popolazione	0,527	Densità di popolazione	0,502	
2	Densità di verde urbano	0,676	Densità di verde urbano	0,649	
3	Consistenza dei motocicli	0,772	Consumo di energia elettrica per uso domestico	0,748	
4	Consumo di energia elettrica per uso domestico	0,824	Consistenza dei motocicli	0,817	
5	Consumo di acqua per uso domestico	0,856	Consumo di acqua per uso domestico	0,842	
6	Tasso di motorizzazione	0,875	Raccolta differenziata dei rifiuti urbani	0,873	
7			Tasso di motorizzazione	0,895	
2006		R-quadro	2007		R-quadro
1	Densità di popolazione	0,391	Densità di popolazione	0,436	
2	Consumo di energia elettrica per uso domestico	0,587	Raccolta differenziata dei rifiuti urbani	0,607	
3	Consistenza dei motocicli	0,732	Consistenza dei motocicli	0,744	
4	Raccolta differenziata dei rifiuti urbani	0,821	Densità di verde urbano	0,853	
5	Densità di verde urbano	0,88	Consumo di acqua per uso domestico	0,885	
6	Consumo di acqua per uso domestico	0,903	Consumo di energia elettrica per uso domestico	0,899	
7	Raccolta di rifiuti urbani (kg per abitante) 2006	0,914	Tasso di motorizzazione	0,916	
8	Tasso di motorizzazione	0,922	Consumo di gas metano per uso domestico e per riscaldamento	0,918	
9	Consumo di gas metano per uso domestico e per riscaldamento	0,928			

L'INDICE DI VOCAZIONE AMBIENTALE INTEGRATA

LA DINAMICA DEI FATTORI CHE INCIDONO SULLA VOCAZIONE AMBIENTALE INTEGRATA

Oltre al fattore cardine della raccolta differenziata ci sono altri elementi assolutamente prioritari che il modello in ogni caso ancora nasconde. Come si è detto in precedenza, il forte legame che intercorre tra la densità abitativa ed il trasporto, fa sì che la prima "si mangi" il contributo del secondo facendolo scomparire dal modello finale. In realtà questo continua ad esistere e ad esercitare, pur non rilevato, la forza della propria incidenza. Per questo motivo, e soprattutto per l'impossibilità di agire direttamente ed in tempi brevi sulla componente principale, la densità demografica, **agli sforzi orientati ad accrescere la raccolta differenziata dovrebbero accompagnarsi interventi verso una maggiore utilizzazione del servizio di trasporto pubblico.**

A questo segue, come fattore incidente, la forte presenza di motocicli, altro aspetto difficilmente governabile, ma connesso alla funzionalità del sistema di trasporto pubblico urbano.

La marcata correlazione tra i livelli di consumo di gas metano e l'indice VAI ne risalta il peso e l'importanza. Si tratta di un elemento dipendente da fattori climatici e dipendente in larga misura dalla qualità degli edifici; non rappresenta certo un aspetto su cui si può intervenire direttamente, tuttavia un sostegno alla causa della bio-edilizia, oltre ad un contenimento nei consumi, offrirebbe un contributo sensibile alla maggiore sostenibilità della città.

Ci sono qua e là segnali che lasciano intravedere l'esistenza di un sentire diffuso che propende (domanda e si aspetta) maggiori attenzioni nei confronti di forme di edilizia con elevate prestazioni ambientali; in questo caso, è evidente che l'amministrazione che la sostenesse, pur non incassando immediatamente i risultati in termini di riduzione dei consumi, incasserebbe il consenso che consegue ad una capacità di saper cogliere un sentimento sempre più condiviso e dunque sempre più popolare.

La formidabile e crescente incidenza della raccolta differenziata sull'indice di Vocazione Ambientale spinge a rafforzare il carattere di eccellenza. La differenziata tende ad aumentare di anno in anno il peso che ricopre nell'indice, al punto da determinarne in misura crescente i contorni che questo tende ad assumere. L'impegno a rafforzare il primato è obbligatorio ed a questo non ci si può sottrarre, tuttavia è bene non dimenticare che a questo dovrebbe accompagnarsi un altrettanto significativo impegno volto alla riduzione della produzione di rifiuti prodotti.

In conclusione tutto questo significa che solo un piano coordinato nelle diverse direzioni induce modificazioni oggettive della vocazione, e, indirettamente, anche sulla sensibilità ambientale del cittadino. In ogni caso l'elemento di massimo interesse è che esiste una correlazione diretta tra la capacità che un'amministrazione esprime di intercettare questi umori di carattere ambientale e la popolarità che ne guadagnerebbe.