

territōrium

II

Direttore

Aurelio BRUZZO
Università degli Studi di Ferrara

Comitato scientifico

Fulvio ADOBATI
Università degli Studi di Bergamo

Alberto BRAMANTI
Università commerciale Luigi Bocconi

Emilio CHIDO
Università degli Studi di Teramo

Gabriele DI FERDINANDO
Centro Studi Sistema

Giovanni DINI
Centro Studi Sistema

Ekaterina DOMORENOK
Università degli Studi di Padova

Roberto FAZIOLI
Università degli Studi di Ferrara

Vittorio FERRI
Università degli Studi di Milano–Bicocca

territōrium



*Il territorio è un'opera d'arte: forse la più alta, la più corale
che l'umanità abbia espresso*

— Alberto MAGNAGHI, *Il Progetto locale*

Con i libri pubblicati in questa collana s'intende contribuire al dibattito scientifico, a livello sia nazionale che internazionale, su una gamma di argomenti inerenti in particolare le relazioni che intercorrono fra:

- le attività produttive, con particolare attenzione a quelle di carattere innovativo e di piccola dimensione;
- il territorio, nelle diverse accezioni assunte nelle discipline in cui esso è oggetto di studio;
- l'intervento di regolazione svolto dall'operatore pubblico, con prevalente riferimento a quello regionale e locale;
- il ruolo esercitato dall'Unione europea nel contesto mondiale e il suo impatto sulla regolazione nazionale ai diversi livelli territoriali.

Tale campo d'indagine, vasto e multidisciplinare, attiene a problematiche estremamente rilevanti nell'ambito dei moderni sistemi economici in cui le complesse reti di relazioni intrecciate sul territorio risultano determinanti ai fini del successo delle iniziative imprenditoriali e tali da richiedere metodi di studio tendenzialmente innovativi.



Vai al contenuto multimediale

Paolo Sospiro, Rostand Yebetchou Tchounkeu

**Analisi dell'efficacia
della comunicazione istituzionale e aziendale
nei servizi pubblici locali**

Trasporti, acqua e rifiuti



*A Gabriella, Pablo e Leo
che come sempre mi hanno supportato
e amato nonostante la lontananza*



Aracne editrice

www.aracneeditrice.it
info@aracneeditrice.it

Copyright © MMXVII
Giacchino Onorati editore S.r.l. – unipersonale

www.gioacchinoonoratieditore.it
info@gioacchinoonoratieditore.it

via Vittorio Veneto, 20
00020 Canterano (RM)
(06) 45551463

ISBN 978-88-255-0625-9

*I diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica,
di riproduzione e di adattamento anche parziale,
con qualsiasi mezzo, sono riservati per tutti i Paesi.*

*Non sono assolutamente consentite le fotocopie
senza il permesso scritto dell'Editore.*

I edizione: ottobre 2017

Indice

13 *Introduzione*

15 *Premessa*

Parte I

Presentazione dei questionari e degli individui

21 **Capitolo I**

Presentazione dei questionari

1.1. Presentazione questionario servizi raccolta rifiuti ed idrici, 21 – 1.2. Presentazione questionario Trasporto Pubblico Locale (TPL), 24.

27 **Capitolo II**

Raccolta rifiuti e acqua

2.1. Caratteristiche individuali degli intervistati, 28 – 2.2. Condizione lavorativa degli individui intervistati, 29 – 2.3. Condizione famigliare degli individui intervistati, 30.

35 **Capitolo III**

Trasporto Pubblico Locale (TPL)

3.1. Informazioni personali, 35 – 3.2. Informazioni familiari, 38.

Parte II

Analisi dei questionari raccolta rifiuti

45 **Capitolo I**

Conoscenza della struttura di gestione dei servizi

1.1. Grado di conoscenza del piano d'ambito, 45 – 1.2. Grado di conoscenza della società di gestione, 48 – 1.3. Grado di conoscenza della carta dei servizi, 50.

- 55 **Capitolo II**
 Osservazioni sulla carta dei servizi di SienAmbiente
- 2.1. Confronto con altre carte dei servizi, 57 – 2.2. Suggerimenti per una migliore carta dei servizi, 58 – 2.3. Alcuni indicatori, 60 – 2.4. Alcuni suggerimenti sulla raccolta, 61.
- 65 **Capitolo III**
 Rapporto azienda/cliente
- 3.1. Cosa si intende per Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) oggi?, 65 – 3.2. Grado di soddisfazione URP – Sportello Informativo (SI), 70 – 3.3. Grado di soddisfazione URP – Numero Verde (NV), 72 – 3.4. Grado di soddisfazione URP – Sito Internet (SInt), 74.
- 77 **Capitolo IV**
 Grado di soddisfazione dei clienti
- 4.1. Valutazione della qualità dei servizi, 77 – 4.2. Conoscenza dei processi di gestione dei rifiuti, 80 – 4.3. Valutazione della continuità dei servizi offerti , 82.
- 85 **Capitolo V**
 La Tariffa di Igiene Ambientale (TIA)
- 5.1. Grado di conoscenza della TIA, 85 – 5.2. Considerazioni sul costo della TIA , 86 – 5.3. Pagamento online della TIA , 103.

Parte III
Analisi dei questionari servizi idrici integrati

- 111 **Introduzione**
- 113 **Capitolo I**
 Analisi Azienda “Siena Ambiente”
- 1.1. Presentazione Azienda, 114 – 1.2. Presentazione dei bilanci 2008–2010, 115 – 1.3. Analisi dei bilanci, 122 – 1.3.1. *Approccio abbreviato*, 125 – 1.3.2. *Analisi dei dati*, 127.

- 131 **Capitolo II**
Analisi Azienda “Fiora”
- 2.1. Presentazione Azienda, 131 – 2.2. Presentazione dei bilanci 2008–2010, 132
– 2.3. Analisi dei bilanci, 137.
- 147 **Capitolo III**
Conoscenza della struttura di gestione dei servizi
- 3.1. Grado di conoscenza del piano d’ambito, 147 – 3.2. Grado di conoscenza della carta dei servizi, 151.
- 155 **Capitolo IV**
Osservazioni sulla carta dei servizi di Fiora
- 4.1. Confronto con altre carte dei servizi, 157 – 4.2. Suggerimenti per una migliore carta dei servizi, 158.
- 163 **Capitolo V**
Rapporto azienda/cliente
- 5.1. Cosa si intende per Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) oggi?, 163
– 5.2. Grado di soddisfazione URP – Sportello Informativo (SI), 167 –
5.3. Grado di soddisfazione URP – Numero Verde (NV), 169 – 5.4. Grado
di soddisfazione URP – Sito Internet (SInt), 171.
- 175 **Capitolo VI**
Grado di soddisfazione dei clienti
- 6.1. Cosa si intende per servizio idrico integrato, 175 – 6.2. Accessibilità del servizio, 177 – 6.3. Gestione del rapporto contrattuale, 178 –
6.4. Continuità del servizio, 181 – 6.5. Qualità delle acque, 182.
- 185 **Capitolo VII**
La Tariffa dell’Acqua

Parte IV
Analisi dei questionari TPL

- 191 **Capitolo I**
Conoscenza della struttura di gestione dei servizi
- 1.1. Conoscenza azienda, 192 – 1.2. Conoscenza della carta dei servizi, 193.

- 195 Capitolo II
 Osservazioni sulla carta dei servizi di TRA.IN
 2.1. Presentazione della carta dei servizi, 195 – 2.2. Confronto con altre
 carte dei servizi, 198 – 2.3. Un tentativo di analisi multidimensionale, 200.
- 203 Capitolo III
 Rapporto azienda/cliente
 3.1. Rapporto tra l'azienda e l'utente, 203 – 3.2. Grado di soddisfazione
 URP – Sportello Informativo (SI), 205 – 3.3. Grado di soddisfazione URP
 – Numero Verde (NV), 207 – 3.4. Grado di soddisfazione URP – Sito
 Internet (SInt), 208.
- 211 Capitolo IV
 Valutazione del grado di soddisfazione del servizio
 4.1. Informazioni sull'utilizzo dei mezzi, 211 – 4.2. Condizioni dei mezzi
 e qualità delle corse, 212 – 4.3. Condizioni delle pensiline e dei supporti
 ad esse pertinenti, 216 – 4.4. Disservizi, 217 – 4.5. Qualità dei controlli e
 del personale controllore, 218 – 4.6. Suggerimenti degli utenti, 219.
- 221 Capitolo V
 Tariffazione
 5.1. Prezzo del servizio, 221 – 5.2. Sconti ed agevolazioni, 222 – 5.3. Moda-
 lità di pagamento, 225 – 5.4. Considerazioni finali, 227.
- 233 *Conclusioni*
- 239 *Bibliografia*
- 243 *Appendice*

Introduzione

Questo volume è frutto di una serie di lavori ormai triennale che nacque quasi per caso ma che nel tempo si è rivelato particolarmente interessante ma anche omogeneo.

La collaborazione tra un gruppo di ricerca dell'Università degli Studi di Macerata e l'insieme delle Associazioni dei Consumatori della Provincia di Siena inizia nel 2008 quando le Associazioni commissionarono, finanziati dalla Camera di Commercio di Siena, la realizzazione di un documento circa l'analisi comparata dei prezzi al consumo a livello nazionale e locale della provincia di Siena.

Constatata la validità di quel piccolo lavoro, si pensò di andare oltre e quindi di prendere in esame il grado di soddisfazione degli utenti circa i servizi idrici, rifiuti e trasporti della Provincia di Siena i cosiddetti servizi di interesse generale.

Il primo anno si analizzarono i sistemi idrici e dei rifiuti con la somministrazione di questionari alla popolazione e l'analisi comparata delle carte dei servizi mentre l'anno successivo si utilizzò la stessa metodologia per il servizio dei Trasporti.

I questionari sono stati somministrati a 572 individui residenti o utilizzatori dei servizi di trasporto in Provincia di Siena e 410 individui dell'analisi dei servizi di rifiuti ed idrici.

Alla luce dei risultati ottenuti, si è pensato di unire i tre documenti in un unico volume che permettesse a chiunque di prendere in esame la situazione dei servizi di interesse generale in Provincia di Siena.

Il volume è così strutturato, nella prima parte i questionari e gli individui mentre nella seconda si presentano i risultati dell'analisi dei servizi rifiuti¹, la conoscenza della struttura dei servizi di raccolta rifiuti, grado di soddisfazione degli utenti circa i servizi offerti dall'azienda

1. In questo caso, dato che l'analisi dei servizi idrici e rifiuti sono stati svolti con lo stesso campione di intervistati. Di conseguenza, la presentazione delle caratteristiche generali degli intervistati è identica per le due analisi. Quindi si è preceduto ad una presentazione all'inizio del volume.

nell'ambito dei rifiuti ed infine alcuni suggerimenti per migliorare il servizio ed il rapporto con gli utenti.

La terza parte è dedicata all'analisi dei servizi idrici integrati, conoscenza della struttura di gestione dei servizi, grado di soddisfazione degli utenti, dove si è pensato di introdurre anche l'analisi della tariffa.

La quarta parte è dedicata all'analisi del servizio di trasporto pubblico locale (TPL) in provincia di Siena effettuato l'anno successivo con un nuovo campione. All'analisi comparata delle carte dei servizi delle tre società è dedicata la quinta parte. L'analisi dello stato di salute delle imprese chiude il volume. Infine, le conclusioni generali del libro.

In appendice è possibile consultare i questionari somministrati, la nota metodologica di analisi del campione ed il confronto con le analisi delle carte dei servizi del servizio di trasporto pubblico locale. Si è pensato di aggiungere questa ultima parte in quanto permette di verificare le modalità utilizzate per l'analisi del campione e delle carte dei servizi.

Si ringraziano ancora le associazioni dei consumatori della Provincia di Siena per aver commissionato il lavoro e la Camera di Commercio di Siena per aver finanziato le Associazioni. Si ritiene che la metodologia sviluppata in questi anni, oltre alle informazioni raccolte, possano essere utili per indagare un tema quale quello dei servizi di interesse generale offerti dalle aziende municipalizzate. Questa la motivazione principale per la pubblicazione di questo volume.

Ovviamente, i contenuti e le opinioni espresse in questo volume sono e solo degli autori e non dei soggetti che hanno commissionato o finanziato il volume ed il lavoro.

Premessa

In questa premessa si ritiene importante sottolineare la modalità con la quale si è svolta la parte dell'indagine dedicata all'analisi delle imprese SienaAmbiente e Fiora rispettivamente aziende responsabili dei servizi integrati rifiuti e idrici di due classi del quinto dell'Istituto "Bandini" di Siena con le quali si era deciso di collaborare per svolgere l'analisi di bilancio di due aziende di servizi di Siena: Siena Ambiente ed Acquedotto del Fiora.

In questo elaborato si presenta solo il lavoro svolto e quindi l'indagine fatta da parte dei ricercatori. Il lavoro è stato commissionato dall'insieme delle associazioni dei consumatori della Provincia di Siena con il contributo della Camera di Commercio di Siena.

La collaborazione, iniziata ormai nel 2008 ha permesso di fare una comparazione dei prezzi al consumo in Italia ed in Provincia di Siena¹. Successivamente, nel 2009, si è deciso di fare un'analisi di due delle municipalizzate di Siena, Fiora e SienaAmbiente². Nel 2010 invece l'analisi ha preso in considerazione la società di gestione del Trasporto Pubblico Locale (TPL)³. In questi due lavori si sono somministrati due questionari alla popolazione di Siena per verificarne il grado di soddisfazione circa l'azienda, la carta dei servizi, l'ufficio relazioni con il pubblico ed infine la tariffa. Inoltre, si sono comparate le carte dei servizi delle aziende con altre municipalizzate. Proprio quest'anno si è deciso di pubblicare un unico volume con l'analisi di tutte e tre le aziende a conclusione del percorso⁴.

Sono stati due lavori particolarmente importanti e con esiti positivi, tanto che nel 2010 si è pensato, alla luce dei risultati e dei suggerimenti raccolti, di presentare un progetto europeo nell'ambito

1. Iniziative per l'educazione e l'informazione dei consumatori (2008).

2. Ricerca sullo stato dei servizi idrici integrati e di raccolta rifiuti in Provincia di Siena: la parola ai clienti utenti (2009).

3. Analisi sistema di Trasporto Pubblico Locale (TPL) in Provincia di Siena (2012).

4. Ricerca sullo stato dei servizi in Provincia di Siena: acqua, rifiuti e trasporti (2012).

del Programma “Citizen” per svolgere un servizio porta a porta per l’educazione al consumo energetico. Tale progetto ha permesso di visitare due volte circa 150 famiglie tra Siena, Firenze, Figline e Borgo San Lorenzo, in Italia, e Atene, in Grecia. Anche questo progetto ha dato dei risultati particolarmente interessanti tanto che successivamente si è giunti alla pubblicazione di un volume dal titolo CASE PRO.PRI.E: Proposta di un Piano di Ristrutturazione Energetica del Patrimonio Immobiliare, pubblicato sempre da Aracne (<http://www.aracneeditrice.it/aracneweb/index.php/pubblicazione.html?item=9788854888265>)⁵.

Nel frattempo, dati i risultati dei questionari, dell’analisi comparata delle carte dei servizi e soprattutto l’evoluzione delle municipalizzate a Siena ed in generale in Italia, si è pensato di approfondire lo stato di salute delle aziende. Di conseguenza, si è pensato di prendere in considerazione i bilanci del 2008–2009–2010, le relative note integrative, le relazioni dei collegi sindacali e le relazioni di gestione delle aziende Fiora e Siena Ambiente.

L’obiettivo principale era verificare come le aziende municipalizzate si stessero riorganizzando per affrontare un periodo di forte crisi economica e di forti tagli dal centro e scarse risorse da parte degli enti locali. In particolare, verificare se anche a Siena le aziende stanno cercando di ampliare il bacino di utenza per sfruttare le economie di scale e quindi poter offrire un servizio migliore ma ad un costo più limitato.

Allo stesso tempo, in questo elaborato si intende presentare anche alcuni aspetti che erano risultati interessanti quando si fece il lavoro di analisi del grado di soddisfazione degli utenti e l’analisi comparata delle carte dei servizi.

Infatti, in quest’ultimo lavoro si è pensato di coinvolgere anche le scuole in quanto dalla nostra indagine emergeva che pochi erano coloro che conoscevano la struttura delle aziende prese in considerazione. Solo un terzo è a conoscenza dell’esistenza del piano d’ambito per i rifiuti. In particolare è da sottolineare che la conoscenza del piano d’ambito cresce tra coloro con alta scolarizzazione. Questo è un fatto-

5. Door-To-Door: the main results (2012), questa azione è stata finanziata dall’Unione Europea alla Federconsumatori Toscana e aveva come partners il CREAR dell’Università di Firenze e ELIX Grecia.

re che caratterizza i risultati di tutte le nostre ricerche. Infatti, l'età e il grado di scolarizzazione tendono ad essere particolarmente influenti circa il grado di conoscenza delle aziende e dei servizi. Tuttavia, anche i giovani non sono molto informati⁶. Pochi erano a conoscenza della tipologia di soggetti che gestiscono i servizi in Provincia di Siena. Infatti, circa il 40% dichiara che le società di gestione sono private tuttavia non si tiene conto che in realtà sono società di diritto privato ma a capitale di maggioranza pubblico⁷. Inoltre, pochi erano coloro che erano a conoscenza dell'esistenza della carta dei servizi ed ancora meno coloro che l'avevano consultato e ne avevano fatto buon uso. Solo un quarto degli intervistati dichiara di essere a conoscenza dell'esistenza della carta dei servizi ed addirittura tra coloro che la conoscono oltre la metà non ha mai avuto l'occasione di consultarla⁸. Infine, molti, oltre la metà dichiara di non essere a conoscenza di come sono definiti i prezzi o le tariffe dei servizi e non sono a conoscenza di come siano calcolate le tariffe⁹.

Tuttavia, cosa ancora più grave nessuno era interessato a conoscere le aziende che offrono dei servizi che sono essenziali. Infatti, quando al termine dell'indagine organizzammo la conferenza finale, vennero solo i membri delle associazioni dei consumatori. Di conseguenza, si è pensato di coinvolgere le scuole con un ruolo attivo. Non si era interessati a fare educazione passiva piuttosto educazione attiva, dando l'opportunità agli studenti di studiare le aziende e quindi farsi una propria idea delle stesse.

Per fare ciò ad inizio anno, si è preso contatto con una scuola tecnica, appunto l'Istituto "Bandini" di Siena, e gli si propose di svolgere l'analisi dei bilanci con due classi del quinto. Consci del fatto che una serie di incontri e l'analisi delle aziende avrebbero generato maggiore curiosità piuttosto che presentarle. Infatti, gli studenti hanno studiato i bilanci e le aziende e questa sezione non è altro che una sintesi del nostro e del loro lavoro.

Si ringraziano quindi il Preside della scuola, gli insegnanti, professori Anna Benincasa e Silvio Bonechi, che hanno seguito gli studenti e

6. Ricerca sullo stato dei servizi in Provincia di Siena: acqua, rifiuti e trasporti, pp. 28–29 (2012).

7. Ricerca sullo stato dei servizi in Provincia di Siena: acqua, rifiuti e trasporti p. 30 (2012).

8. Ricerca sullo stato dei servizi in Provincia di Siena: acqua, rifiuti e trasporti p. 32 (2012).

9. Ricerca sullo stato dei servizi in Provincia di Siena: acqua, rifiuti e trasporti p. 54 (2012).

ovviamente gli studenti delle classi V° IGEA e Mercurio, veri e propri protagonisti di questa sfida.

Si ringraziano inoltre, le associazioni dei consumatori di Siena che hanno ideato ed organizzato il lavoro e la Camera di Commercio che lo ha finanziato mentre rimane degli autori, come sempre, la responsabilità del contenuto.

Macerata, 28 Maggio 2012