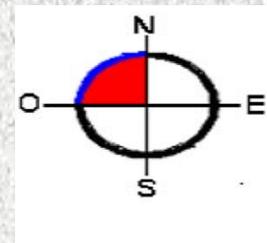


Novembre - Dicembre 2007

Customer satisfaction Igiene urbana

A cura di Francesca Dallago



2.0. Caratteristiche dell'indagine

- PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Novembre-Dicembre 2007.
- STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Questionario telefonico (metodo CATI).
- CAMPIONE: 4000 piemontesi, suddivisi in tre sotto-campioni concentrici, rispettivamente estratti dalla popolazione residente a Torino (N = 3200), dalla popolazione residente nell'Area metropolitana torinese, compresa la città di Torino (N = 3602) e dalla popolazione residente nella Provincia di Torino, comprese la città di Torino e l'Area metropolitana torinese (N = 4000). I tre campioni sono rappresentativi delle popolazioni da cui sono stati estratti per genere ed età.

2.0. Caratteristiche dell'indagine

- DOMANDE UTILIZZATE:
 - servizio di trasporti pubblici urbani: 13 domande (vedi punto 1)
 - servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade): 13 domande;
 - variabili sociodemografiche e relative alla soddisfazione per la propria esistenza e per la vita nel Comune di residenza: 8 domande.

2.0. Caratteristiche dell'indagine

● CONFRONTI NEL TEMPO:

- Per quel che concerne i torinesi, le ricerche condotte in autunno dal 2001 in poi sono accomunate dall'uso di un questionario in massima parte immutato. Questo permette di studiare l'andamento della soddisfazione per i servizi analizzati dal 2001 in poi.
- Per quel che concerne le rilevazioni autunnali, la serie storica relativa agli abitanti dell'area metropolitana torinese e ai residenti in Provincia di Torino ha inizio nel 2004.
- Per tutte le popolazioni sondate, su alcuni argomenti i risultati di questa ricerca sono confrontabili con quelli delle indagini condotte nell'estate del 2004 e nell'estate del 2005.

2.1. Confronto fra il campione e l'universo: *Torino*

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	365803	1509	47,2	47,2	2,6
Femmine	409750	1691	52,8	52,8	2,4
18 - 24 anni	51581	213	6,7	6,7	3,4
25 - 34 anni	123400	509	15,9	15,9	3,2
35 - 44 anni	149129	615	19,2	19,2	3,2
45 - 54 anni	121375	501	15,6	15,6	3,2
55 - 64 anni	116269	480	15,0	15,0	3,3
> 65 anni	213799	882	27,6	27,6	3,0
Basi	775553	3200	100,0	100,0	1,8

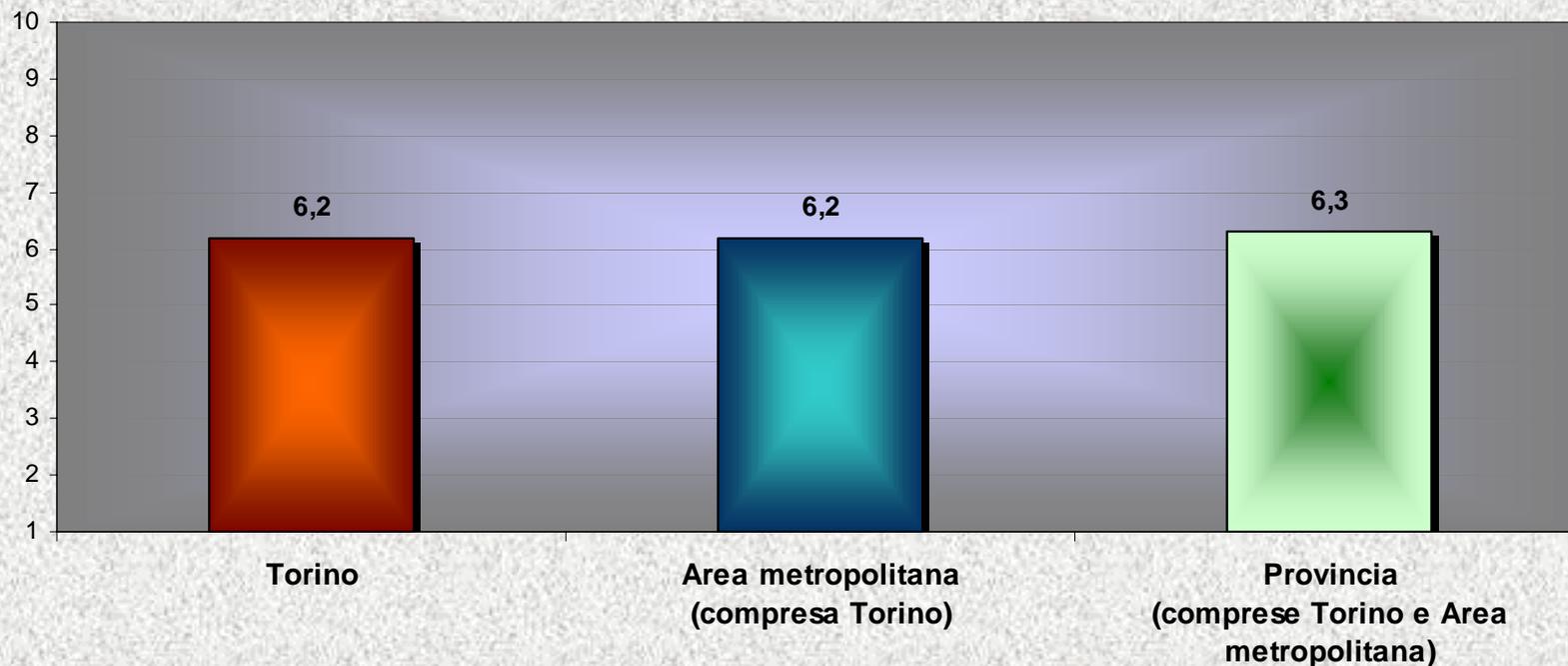
2.1. Confronto fra il campione e l'universo: *Area metropolitana (compresa Torino)*

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	633279	1718	47,7	47,7	2,4
Femmine	695448	1884	52,3	52,3	2,3
18 - 29 anni	190343	515	14,3	14,3	3,1
30 - 64 anni	804615	2183	60,6	60,6	2,1
> 65 anni	333769	904	25,1	25,1	2,9
Basi	1328727	3602	100,0	100,0	1,7

2.1. Confronto fra il campione e l'universo: *Provincia (comprese Torino e Area metropolitana)*

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	914123	1916	47,9	47,9	2,3
Femmine	994466	2084	52,1	52,1	2,2
18 - 24 anni	137095	288	7,2	7,2	3,0
25 - 34 anni	298968	626	15,7	15,7	2,9
35 - 44 anni	370347	776	19,4	19,4	2,8
45 - 54 anni	313941	658	16,4	16,4	2,9
55 - 64 anni	297294	623	15,6	15,6	2,9
> 65 anni	490944	1029	25,7	25,7	2,7
Basi	1908589	4000	100,0	100,0	1,6

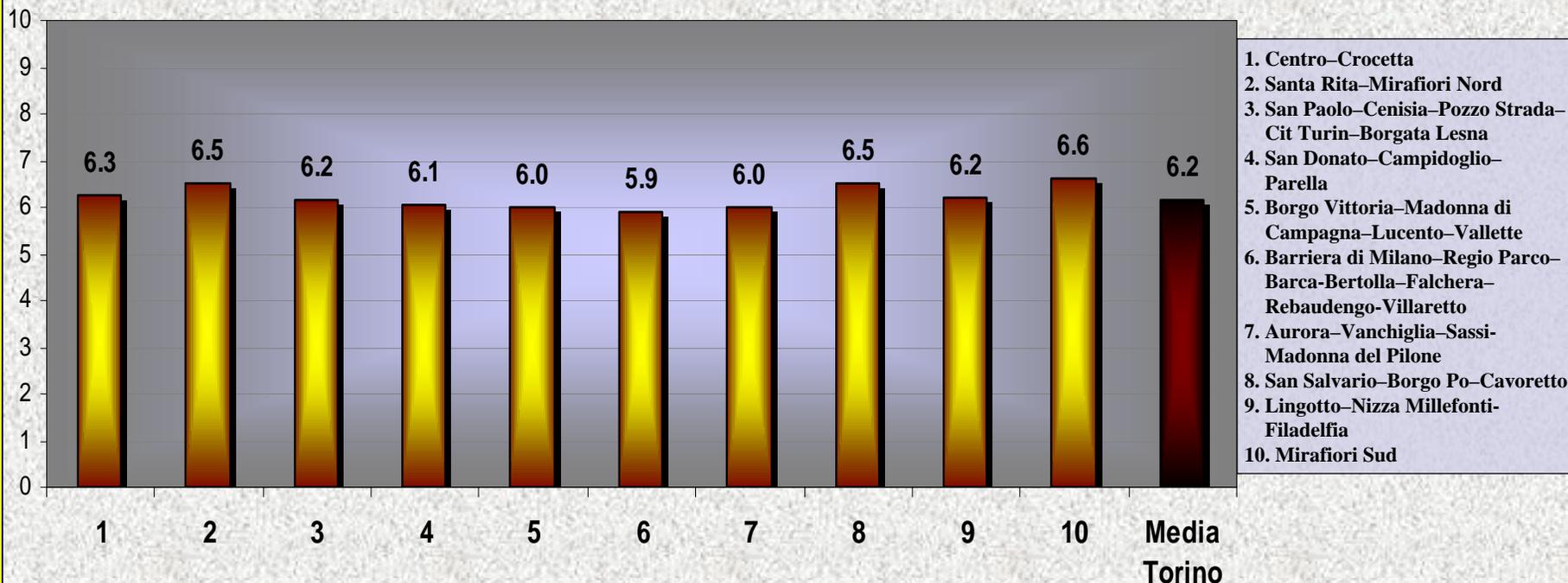
2.2. Quanto è soddisfatto del servizio di igiene urbana del Comune in cui risiede? *Confronto fra i territori analizzati*



Barre: voto medio per il servizio

Il voto medio conferito al servizio è sufficiente in tutte e tre le aree considerate. Coerentemente con questo dato, la quota di abitanti soddisfatti (molto + abbastanza soddisfatti) supera quella degli insoddisfatti (poco + per nulla soddisfatti) in tutti e tre i territori (differenza percentuale tra molto + abbastanza soddisfatti e poco + per nulla soddisfatti: +1,9% a Torino, +2,5% nell'Area metropolitana e +8,8% in Provincia).

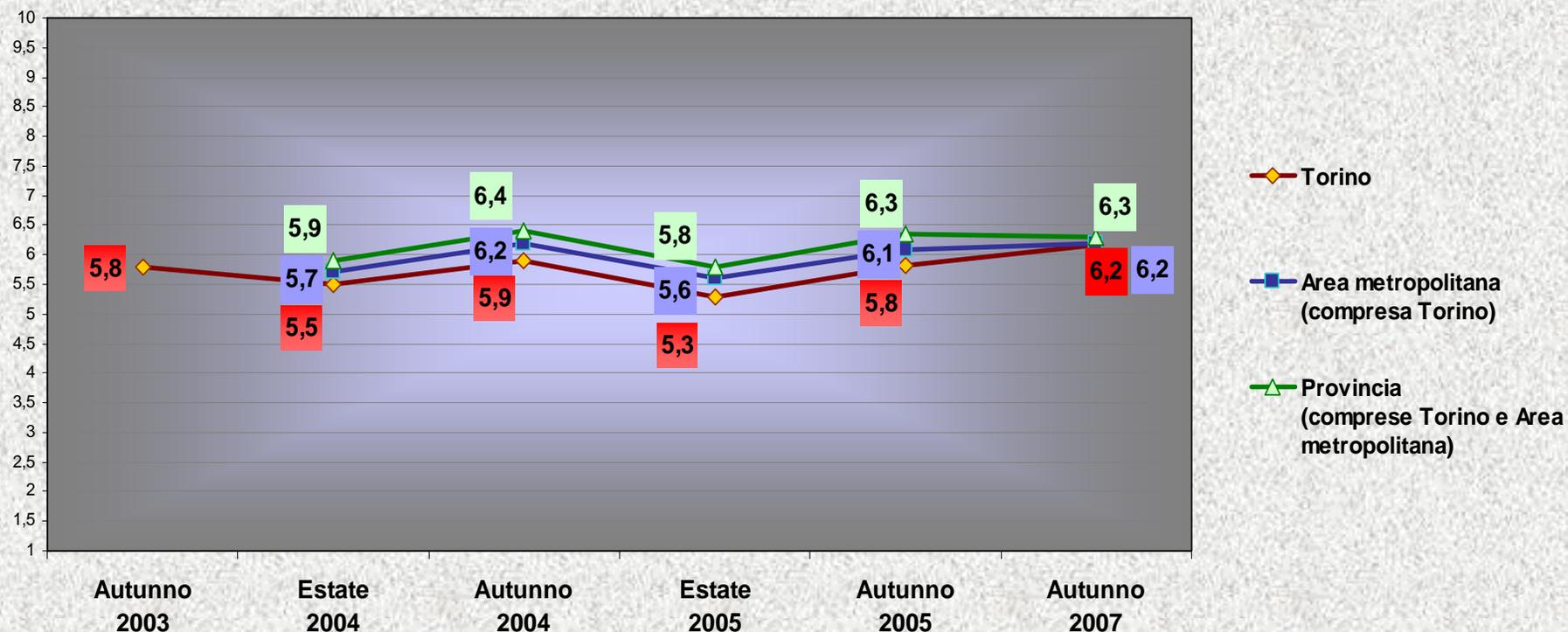
2.2. Quanto è soddisfatto del servizio di igiene urbana del Comune in cui risiede? *Torino e le sue circoscrizioni*



Barre: valutazione media del servizio. Dati: Torino e le sue circoscrizioni

Ad eccezione della circoscrizione 6, la soddisfazione media per il servizio di igiene urbana raggiunge la sufficienza piena in tutte le circoscrizioni. I torinesi più soddisfatti risultano essere coloro che abitano nelle circoscrizioni 2, 8 e 10.

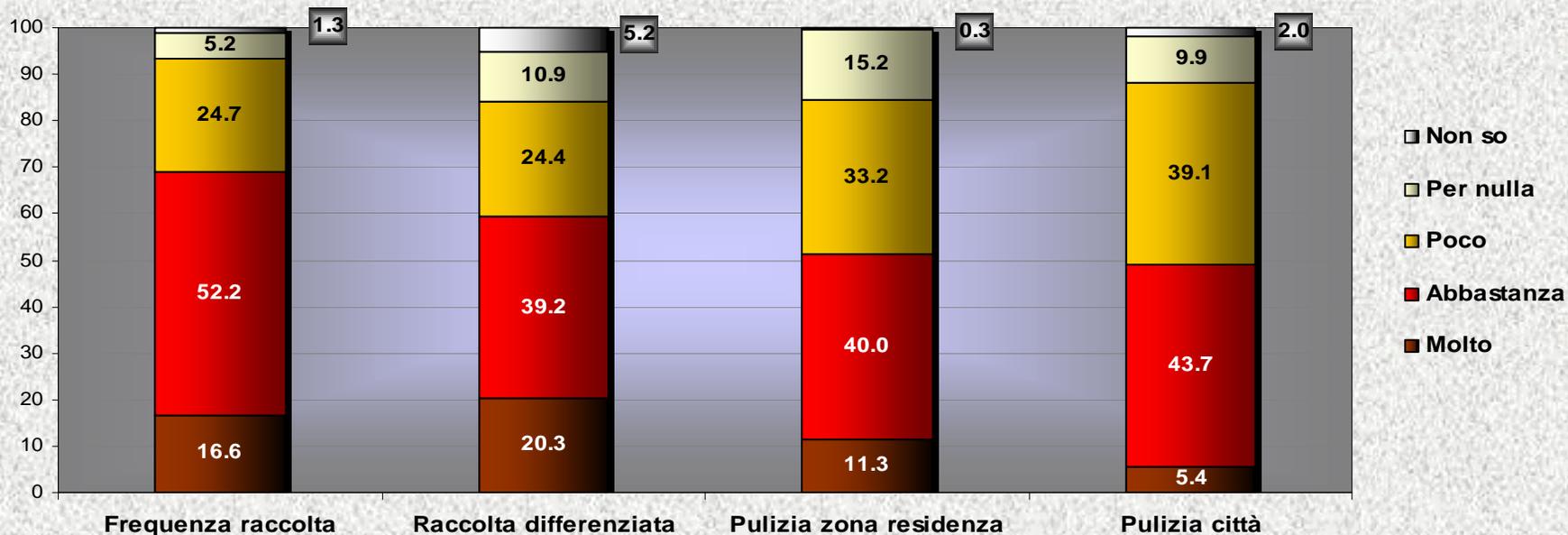
2.2. Soddisfazione complessiva per il servizio di igiene urbana. Andamento autunno 2003 - autunno 2007



Linee: valutazione media del servizio

Fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007, il voto medio conferito al servizio di igiene urbana è rimasto sostanzialmente lo stesso nell'Area metropolitana e nella Provincia, mentre è aumentato, raggiungendo la sufficienza piena, a Torino.

2.3. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio. *Torino*



La maggioranza assoluta dei torinesi è soddisfatta per la frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti (molto + abbastanza soddisfatti: 68,8%), per il servizio di raccolta differenziata (molto + abbastanza soddisfatti: 59,5%) e per la pulizia delle strade e dei marciapiedi nella zona di residenza (molto + abbastanza soddisfatti: 51,3%). Per quanto concerne la pulizia del proprio Comune, i torinesi sono invece più critici: la quota di insoddisfatti e quella dei soddisfatti si equivalgono (molto + abbastanza soddisfatti: 49,1%; poco + per nulla soddisfatti: 49,0%).

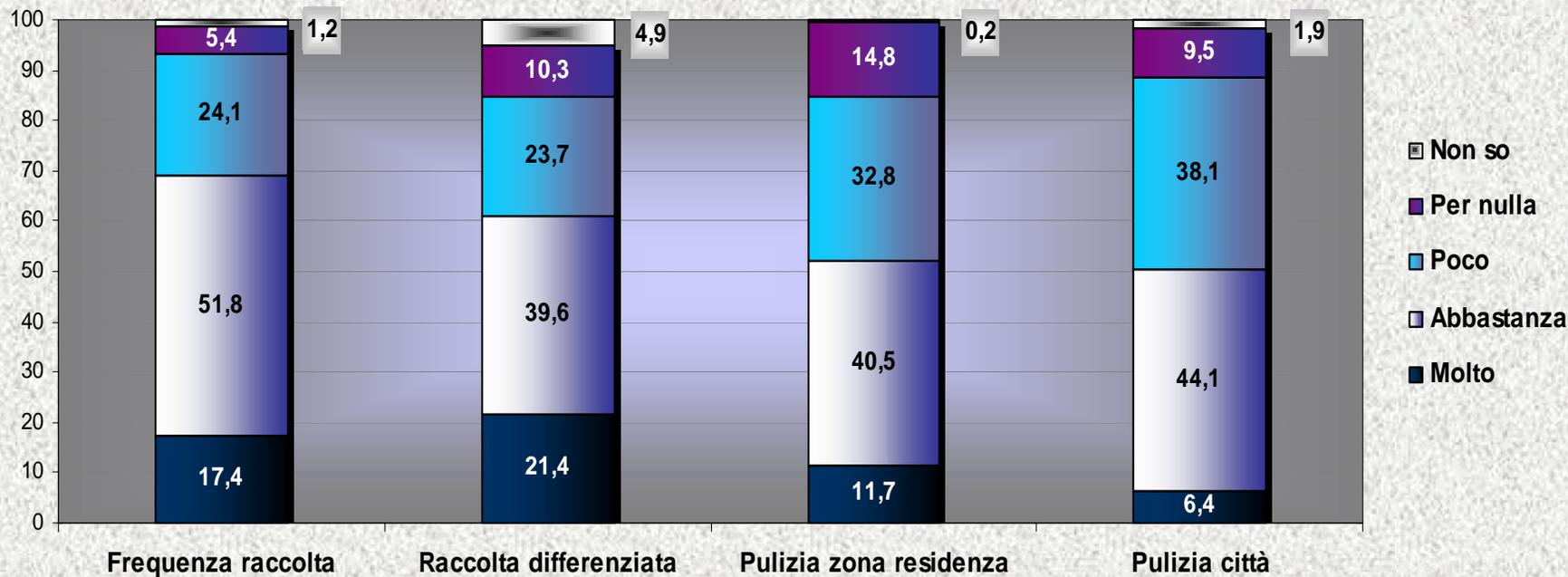
2.3. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio. *Torino e le sue circoscrizioni*

	Frequenza raccolta	Raccolta differenziata	Pulizia zona residenza	Pulizia città
1. Centro – Crocetta	+6,6%	-7,6%	+6,1%	+3,8%
2. Santa Rita – Mirafiori Nord	+11,6%	+10,8%	+14,5%	+9,9%
3. San Paolo – Cenisia – Pozzo Strada – Cit Turin – Borgata Lesna	-2,4%	-0,4%	-1,3%	-3,2%
4. San Donato – Campidoglio – Parella	-1,0%	-0,7%	-5,5%	-6,4%
5. Borgo Vittoria – Madonna di Campagna – Lucento – Vallette	-11,4%	-5,7%	-6,8%	+0,5%
6. Barriera di Milano – Regio Parco – Barca – Bertolla – Falchera – Rebaudengo - Villaretto	-5,5%	+0,2%	-9,2%	-5,9%
7. Aurora – Vanchiglia – Sassi- Madonna del Pilone	+1,8%	+2,6%	-0,3%	-0,8%
8. San Salvario – Borgo Po – Cavoretto	+3,0%	+1,7%	-0,2%	-0,5%
9. Lingotto – Nizza Millefonti - Filadelfia	-0,3%	-4,9%	-0,7%	-0,2%
10. Mirafiori Sud	+8,5%	+7,3%	+14,3%	+8,5%
Torino	69,7%	62,8%	51,4%	50,0%

In cella: differenza fra i Molto e gli Abbastanza soddisfatti a Torino e nelle sue circoscrizioni. Dati al netto dei “Non so”

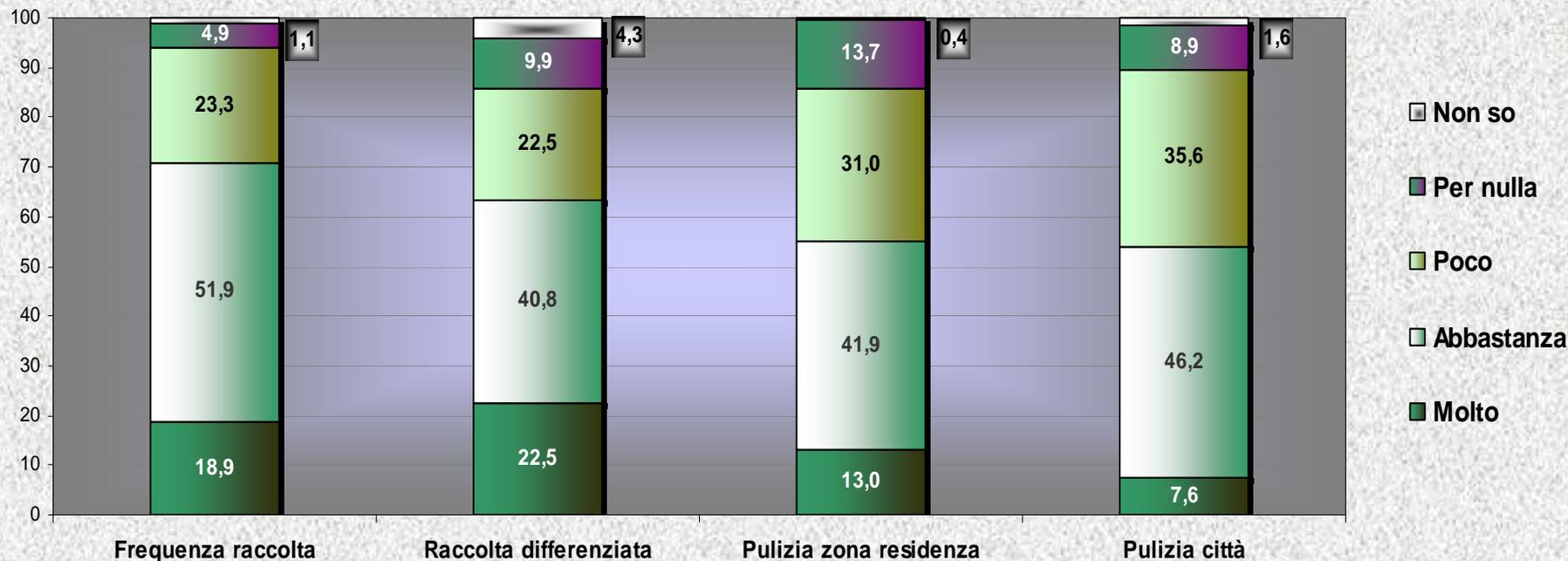
Gli abitanti delle circoscrizioni 2 e 10 sono più soddisfatti dei torinesi, considerati nel loro complesso, su tutte e quattro le dimensioni del servizio; mentre i residenti nelle circoscrizioni 3, 4 e 9 risultano essere i meno soddisfatti.

2.3. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio. *Area metropolitana (compresa Torino)*



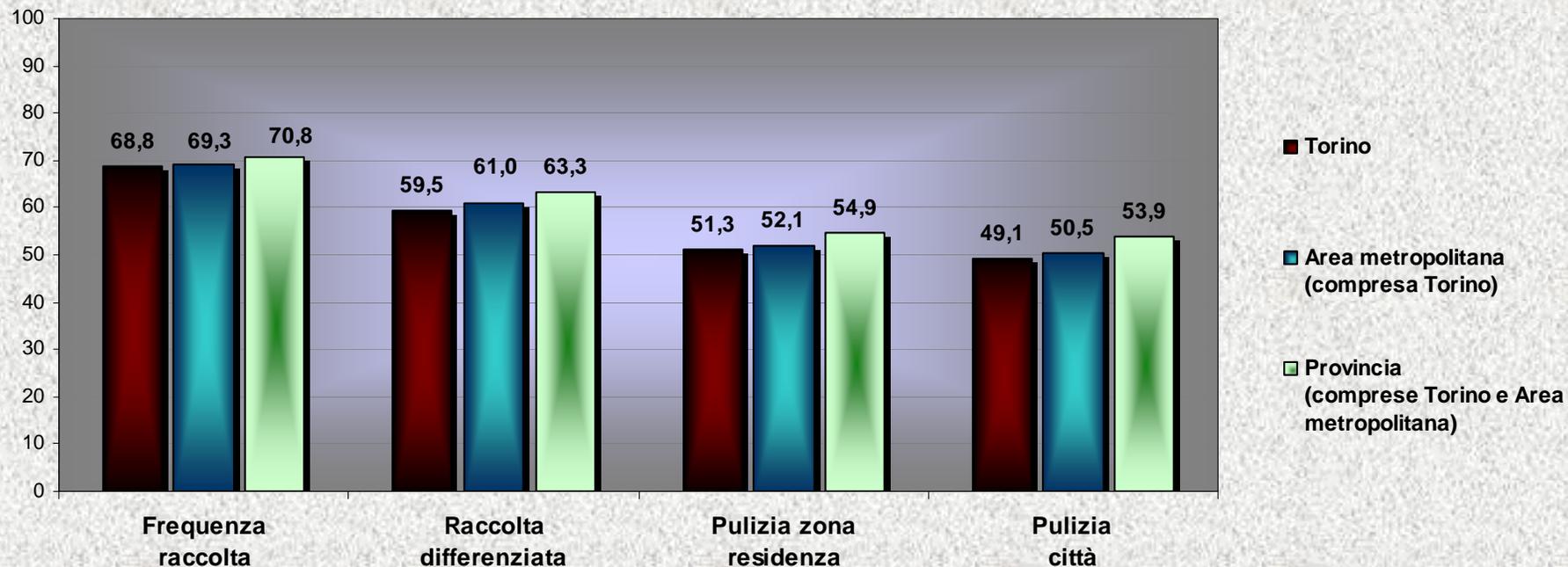
La maggioranza assoluta degli abitanti dell'Area metropolitana è soddisfatta per tutte le dimensioni del servizio analizzate: la frequenza della raccolta dei rifiuti (molto + abbastanza soddisfatti: 69,2%), la raccolta differenziata (molto + abbastanza soddisfatti: 61,0%), la pulizia della zona di residenza (molto + abbastanza soddisfatti: 52,2%) e quella del proprio Comune (molto + abbastanza soddisfatti: 50,5%).

2.3. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio. *Provincia (comprese Torino e Area metropolitana)*



Gli abitanti della Provincia sono in maggioranza assoluta soddisfatti per le quattro dimensioni del servizio considerate. La frequenza della raccolta dei rifiuti risulta essere la dimensione che ottiene le valutazioni più positive (molto + abbastanza soddisfatti: 70,8%). A valutare molto o abbastanza positivamente la raccolta differenziata è il 63,3% degli intervistati, mentre il 54,9% è almeno abbastanza soddisfatto per la pulizia della zona di residenza e il 53,8% lo è per la pulizia del proprio Comune.

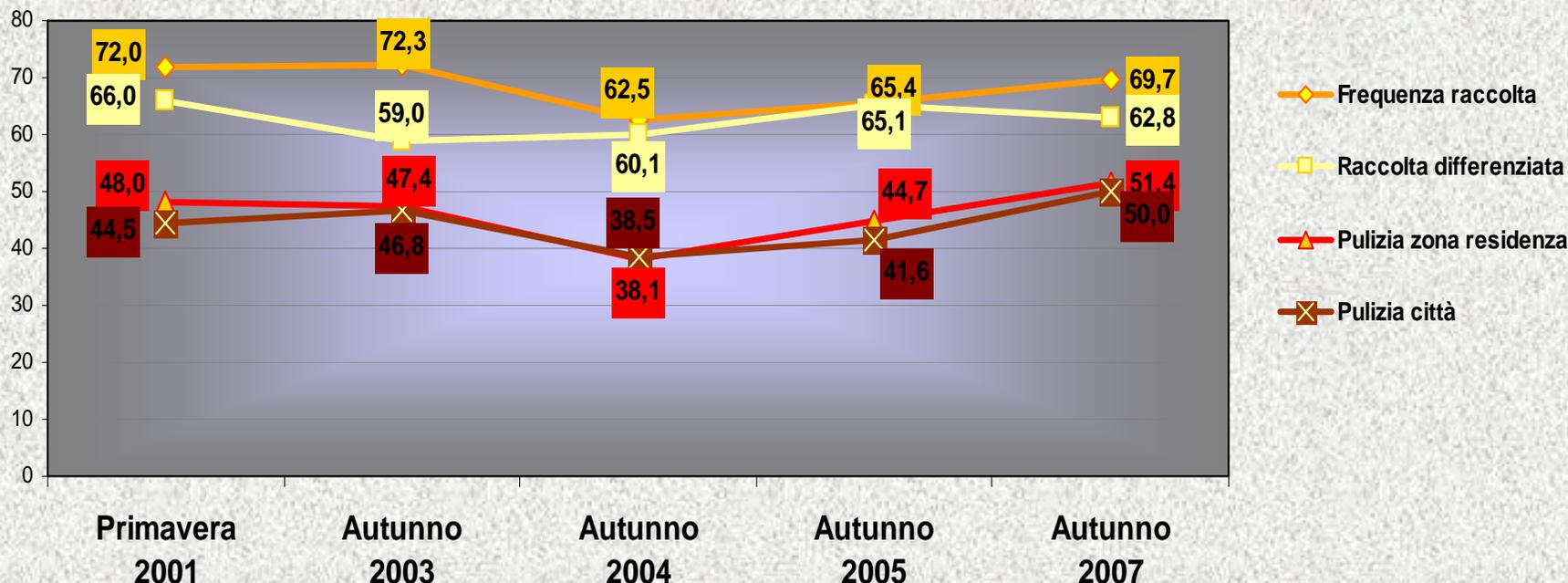
2.3. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio. *Confronto fra i territori analizzati*



Barre: percentuali di Molto o Abbastanza soddisfatti

Non si riscontrano rilevanti differenze fra le tre popolazioni analizzate per quanto concerne la frequenza della raccolta dei rifiuti. Per le altre tre dimensioni analizzate le differenze più marcate riguardano Torino e la Provincia, con quest'ultima sempre più soddisfatta rispetto alla popolazione torinese.

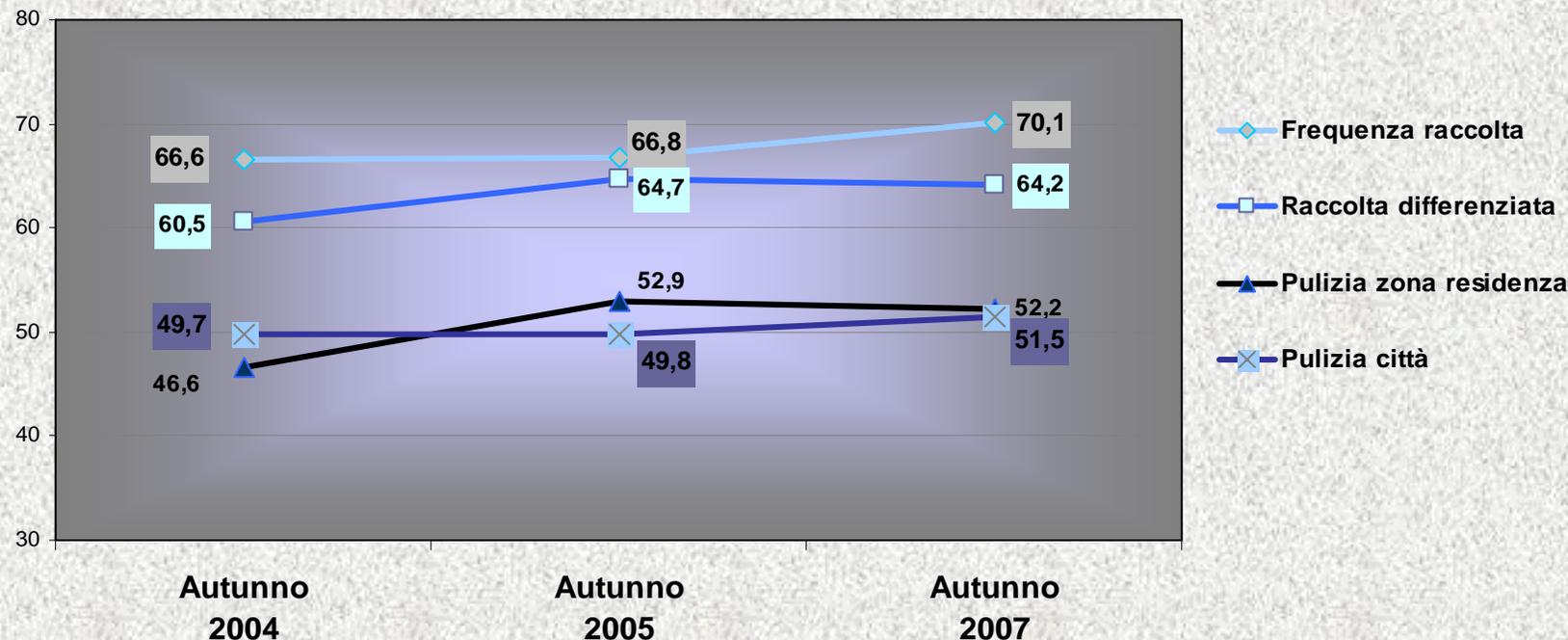
2.3. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio. Andamento primavera 2001 – autunno 2007 (Torino)



Linee: percentuale di risposte “Molto soddisfatto” e “Abbastanza soddisfatto”. Dati al netto dei “Non so”

Dal 2005 al 2007, la soddisfazione per la frequenza della raccolta rifiuti, per la pulizia della propria zona di residenza e della propria città è aumentata (rispettivamente +4,3 punti percentuali, +6,7 punti percentuali e +8,4 punti percentuali), mentre è diminuita la soddisfazione per la raccolta differenziata (-2,3 punti percentuali).

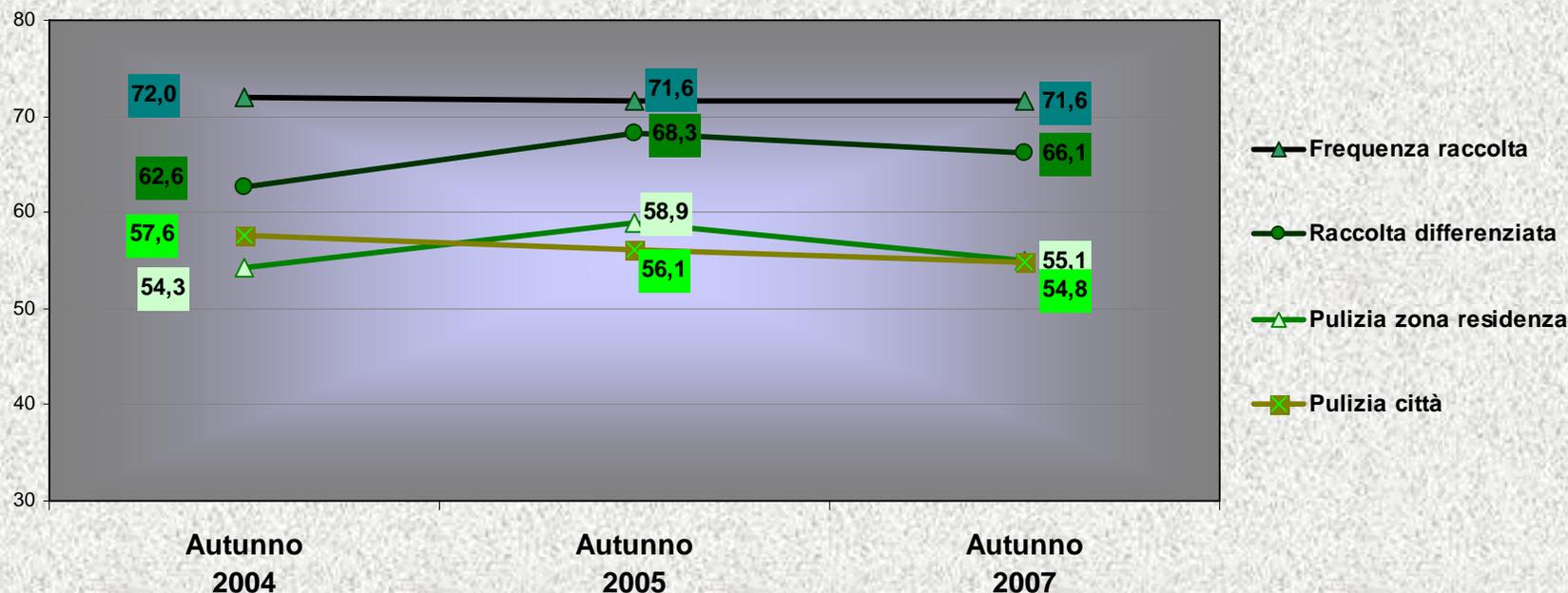
2.3. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio. *Andamento autunno 2004 – autunno 2007 (Area metropolitana, compresa Torino)*



Linee: percentuale di risposte “Molto soddisfatto” e “Abbastanza soddisfatto”. Dati al netto dei “Non so”

Rispetto all'autunno 2005, è cresciuta la quota di abitanti dell'Area metropolitana molto o abbastanza soddisfatti per la frequenza della raccolta dei rifiuti e per la pulizia della città (rispettivamente +3,3 punti percentuali e +1,7 punti percentuali). La soddisfazione per il servizio di raccolta differenziata e per la pulizia della zona di residenza è, invece, rimasta sostanzialmente stabile.

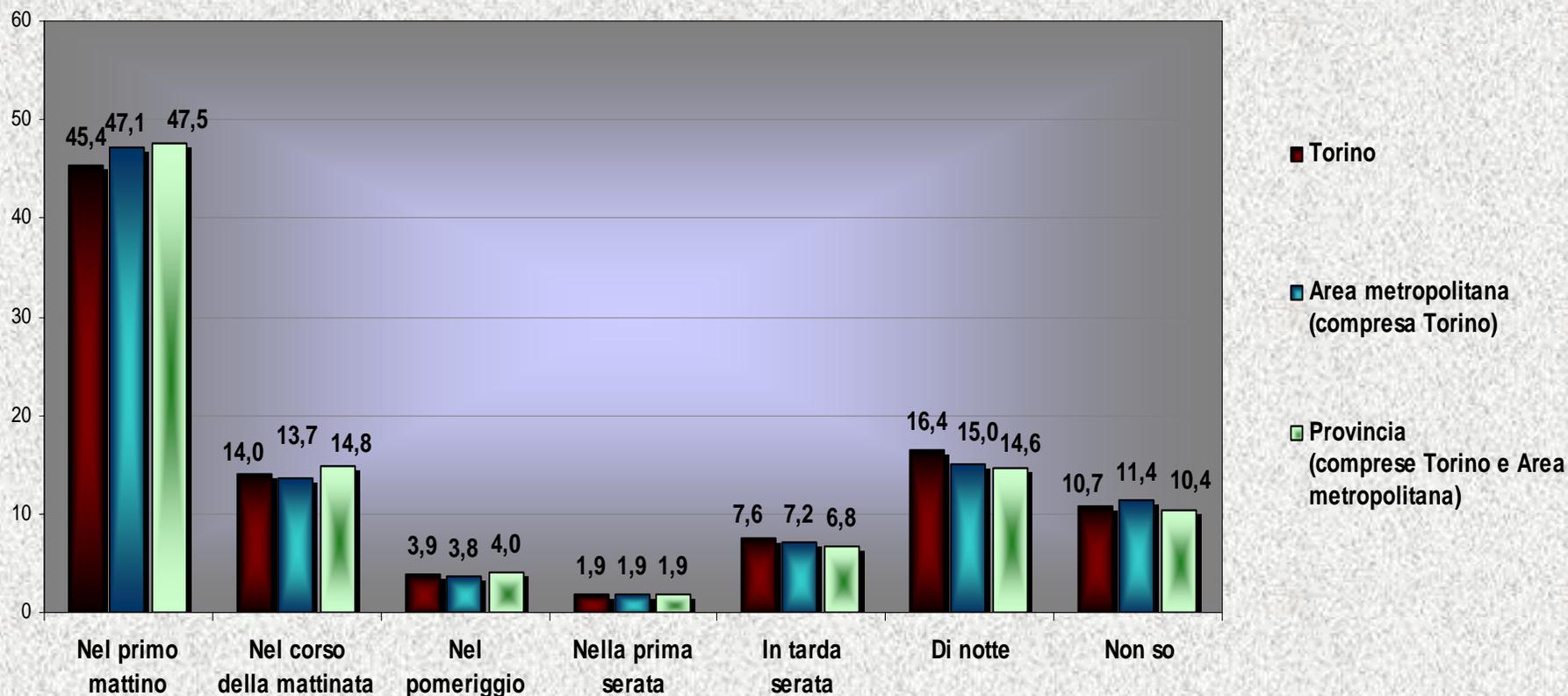
2.3. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio. *Andamento autunno 2004 – autunno 2007 (Provincia, comprese Torino e Area metropolitana)*



Linee: percentuale di risposte “Molto soddisfatto” e “Abbastanza soddisfatto”. Dati al netto dei “Non so”

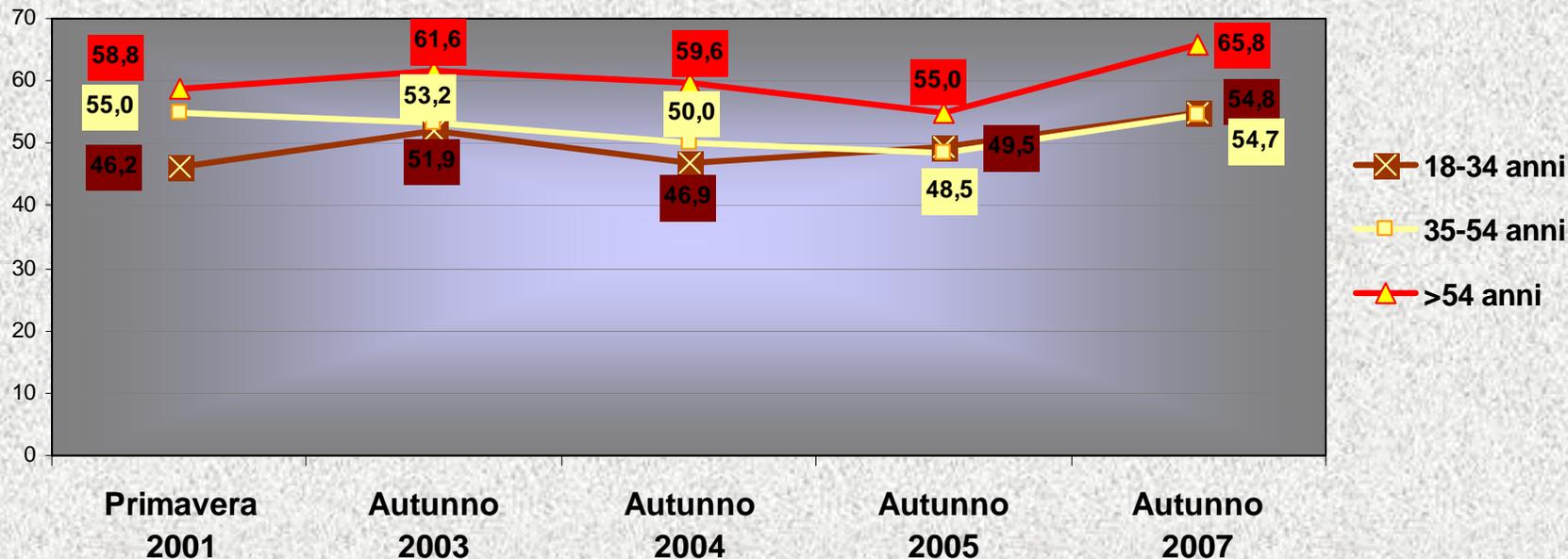
In Provincia, dal 2005 al 2007, è rimasta immutata la quota di abitanti che si dicono soddisfatti per la frequenza della raccolta rifiuti. Si registra, invece, un decremento della soddisfazione per il servizio di raccolta differenziata (-2,2 punti percentuali), per quello della pulizia della zona di residenza (-3,8 punti percentuali) e per quello della pulizia della città di residenza (-1,3 punti percentuali).

2.4. In che momento della giornata preferirebbe che si facesse la raccolta dei rifiuti? *Confronto fra i territori analizzati*



La maggioranza assoluta delle tre popolazioni analizzate vorrebbe che la raccolta dei rifiuti venisse effettuata nel primo mattino o, comunque, nel corso della mattinata (Torino: 59,4%; Area metropolitana: 60,8%; Provincia: 62,3%).

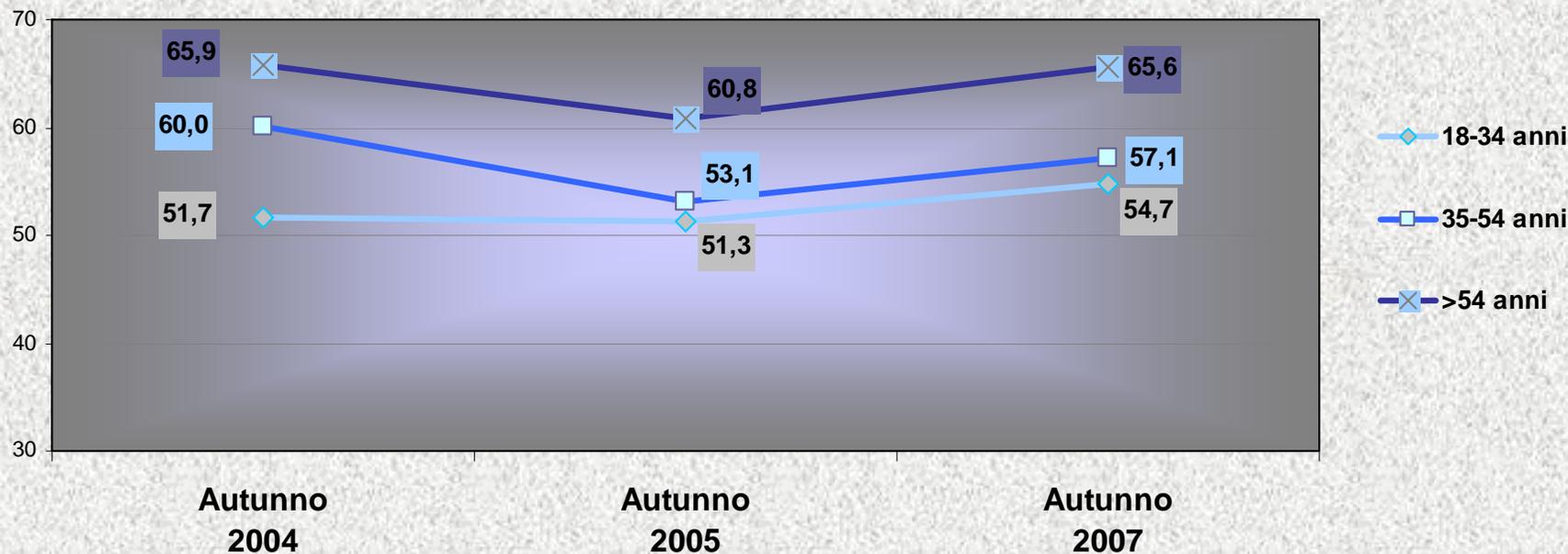
2.4. In che momento della giornata preferirebbe che si facesse la raccolta dei rifiuti? *Andamento primavera 2001 – autunno 2007 (Torino)*



Linee: percentuale di risposte "Nel primo mattino" e "Nel corso della mattinata"

La quota di torinesi che preferirebbe che la raccolta dei rifiuti venisse effettuata nel primo mattino o nel corso della mattinata è cresciuta, dall'autunno 2005 all'autunno 2007, in tutte e tre le classi d'età considerate (per i giovani: +5,3 punti percentuali; per i 35-54enni +6,2 punti percentuali; per gli over 54enni: +10,8 punti percentuali).

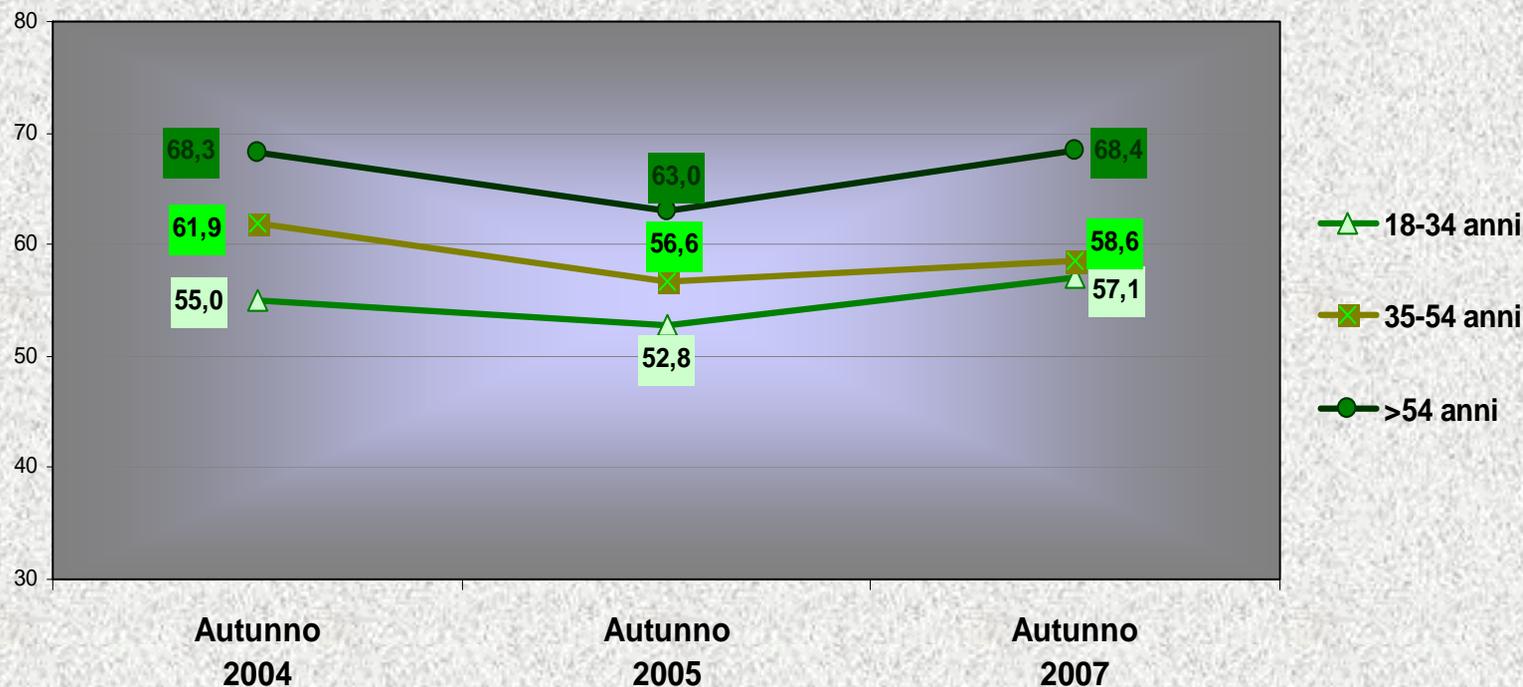
2.4. In che momento della giornata preferirebbe che si facesse la raccolta dei rifiuti? *Andamento autunno 2004 – autunno 2007* (Area metropolitana, compresa Torino)



Linee: percentuale di risposte "Nel primo mattino" e "Nel corso della mattinata"

Dall'autunno 2005 all'autunno 2007, è cresciuta, in tutte e tre le classi d'età considerate, la quota di residenti nell'Area metropolitana che vorrebbe che la raccolta dei rifiuti venisse effettuata nel primo mattino o nel corso della mattinata (per i giovani: +3,4 punti percentuali; per i 35-54enni: +4,0 punti percentuali; per gli over 54enni: +4,8 punti percentuali).

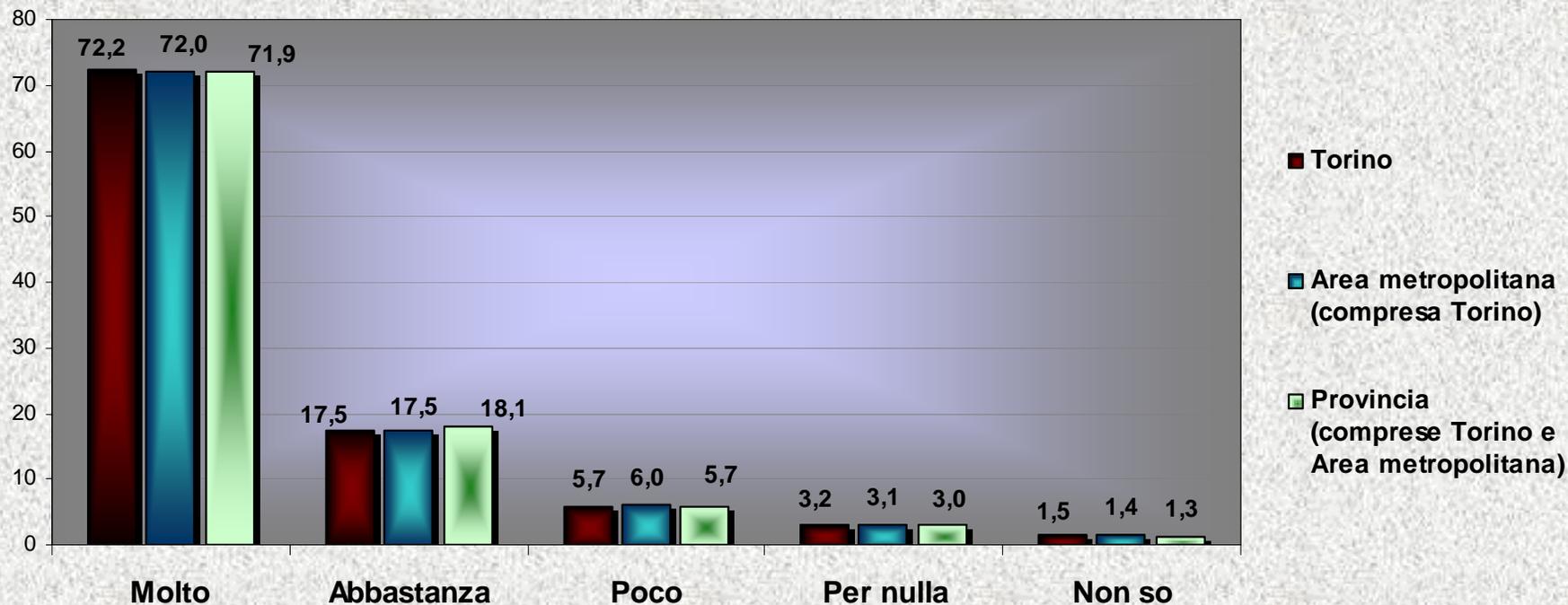
2.4. In che momento della giornata preferirebbe che si facesse la raccolta dei rifiuti? *Andamento autunno 2004 – autunno 2007* (*Provincia, comprese Torino e Area metropolitana*)



Linee: percentuale di risposte "Nel primo mattino" e "Nel corso della mattinata"

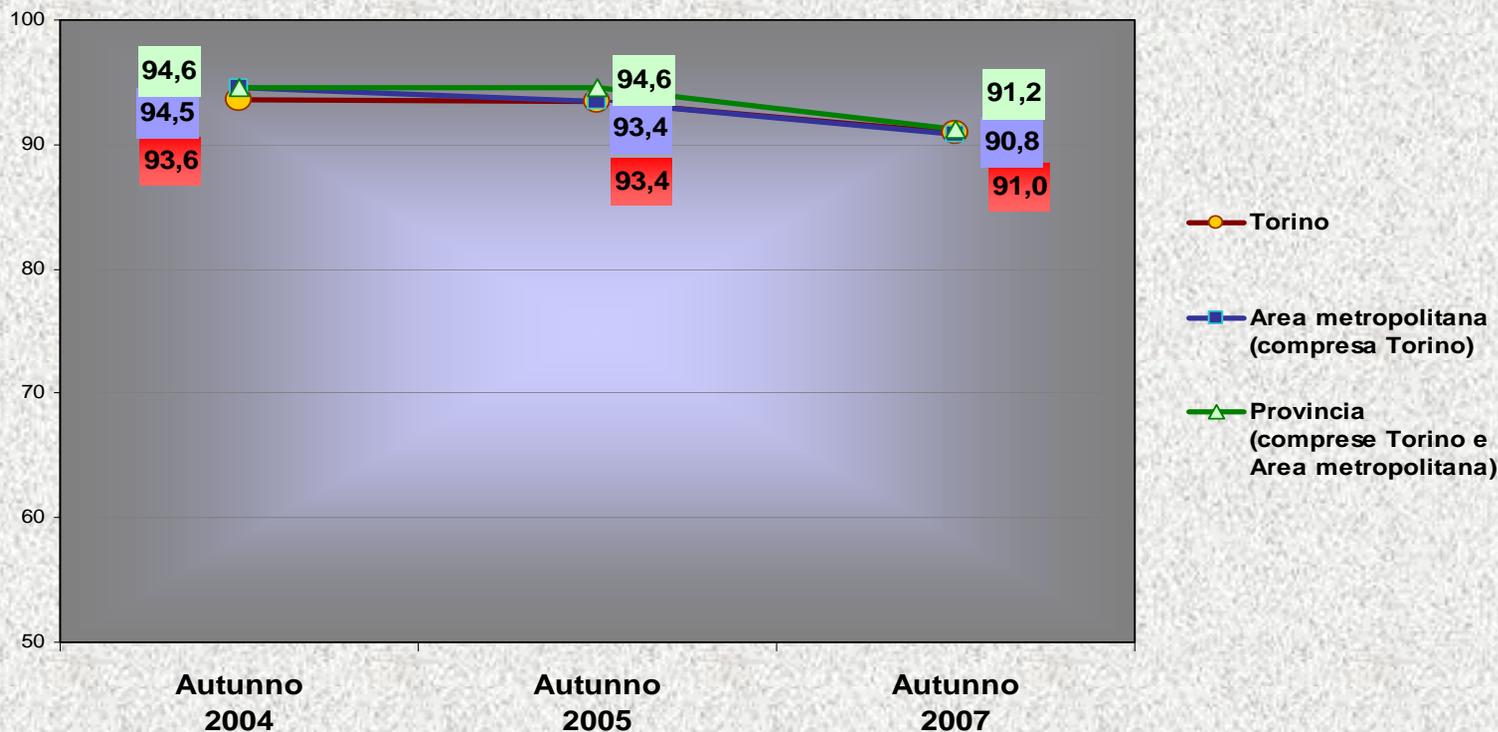
Fra il 2005 e il 2007 è aumentata, nel complesso, la quota di abitanti della Provincia che preferirebbe che la raccolta dei rifiuti venisse effettuata nel primo mattino o nel corso della mattinata (18-34 anni: +4,3 punti percentuali; 35-54 anni: +2,0 punti percentuali; >54 anni: +5,4 punti percentuali).

2.5. Quanto ritiene utile la raccolta differenziata dei rifiuti? *Confronto fra i territori analizzati*



La raccolta differenziata viene ritenuta molto o abbastanza utile dalla maggioranza assoluta delle tre popolazioni analizzate (Torino: 89,7%; Area metropolitana: 89,5%; Provincia: 90,1%).

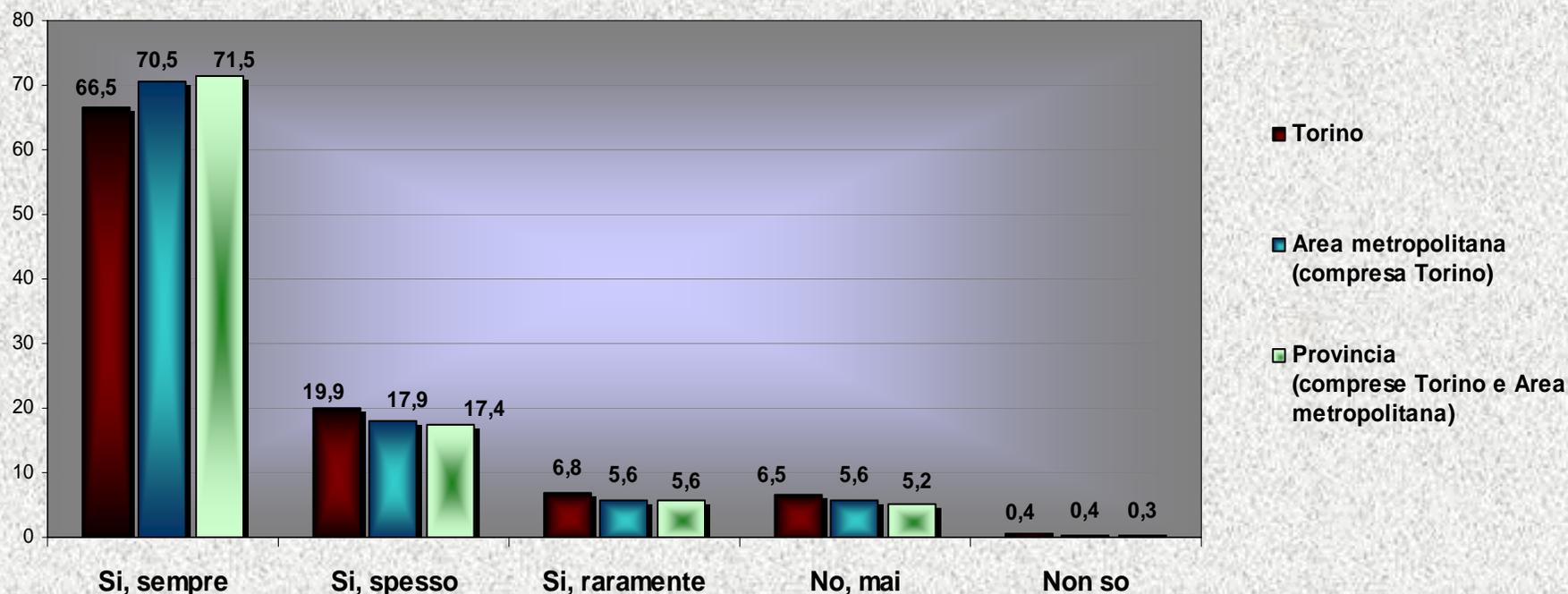
2.5. Quanto ritiene utile la raccolta differenziata dei rifiuti? *Andamento autunno 2004 – autunno 2007*



Linee: percentuale di risposte “Molto utile” e “Abbastanza utile“. Dati al netto dei “Non so”

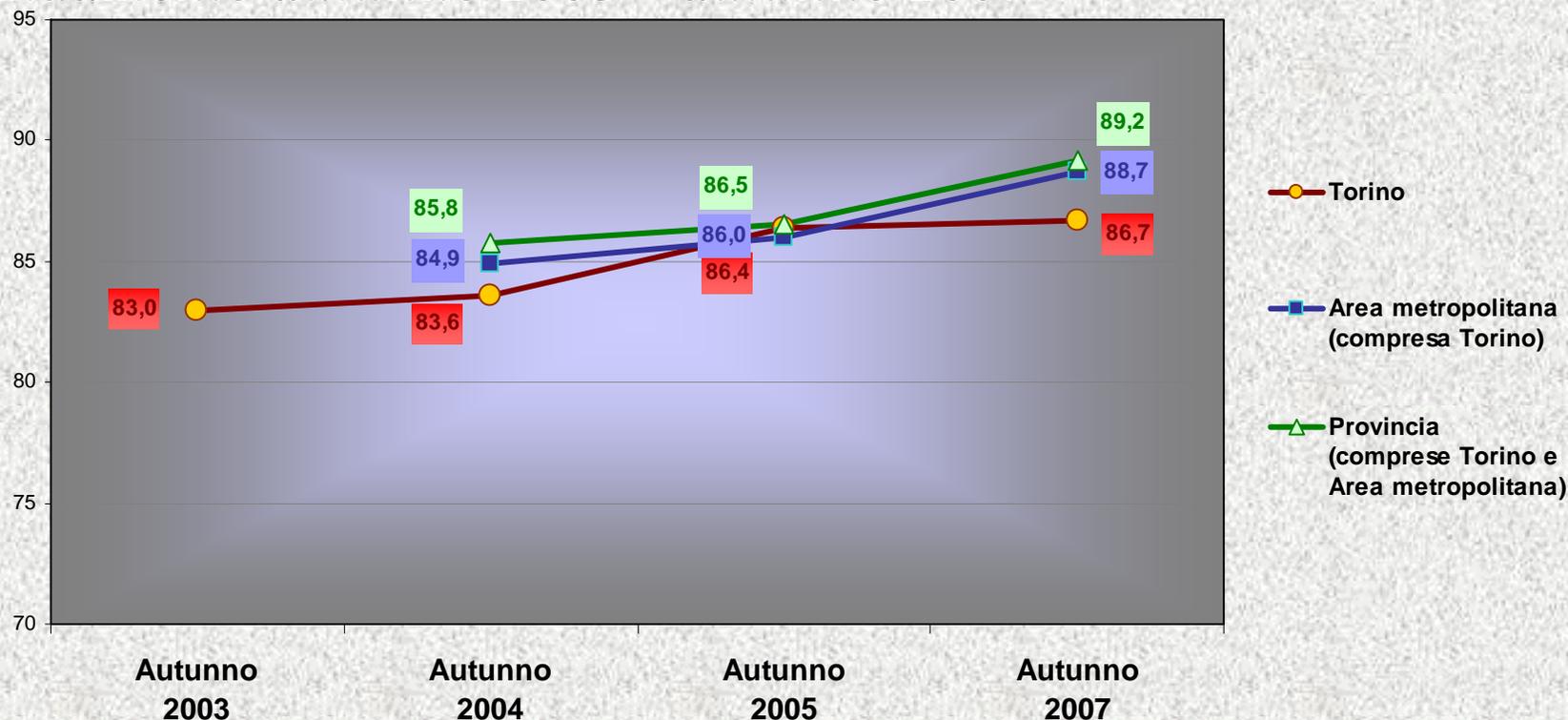
Dal 2005 al 2007, è diminuita la quota di intervistati che ritengono utile la raccolta differenziata (Torino: -2,4 punti percentuali; Area metropolitana: -2,6 punti percentuali; Provincia: -3,4 punti percentuali).

2.6. Lei utilizza il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti? *Confronto fra i territori analizzati*



Quasi il 90% degli abitanti delle tre popolazioni considerate dichiara di effettuare almeno spesso la raccolta differenziata. Si tratta di un dato da interpretare con cautela, dal momento che è plausibile che la domanda, mettendo in gioco il senso civico dei rispondenti, abbia stimolato a dare risposte affermative anche gli intervistati che non lo fanno effettivamente.

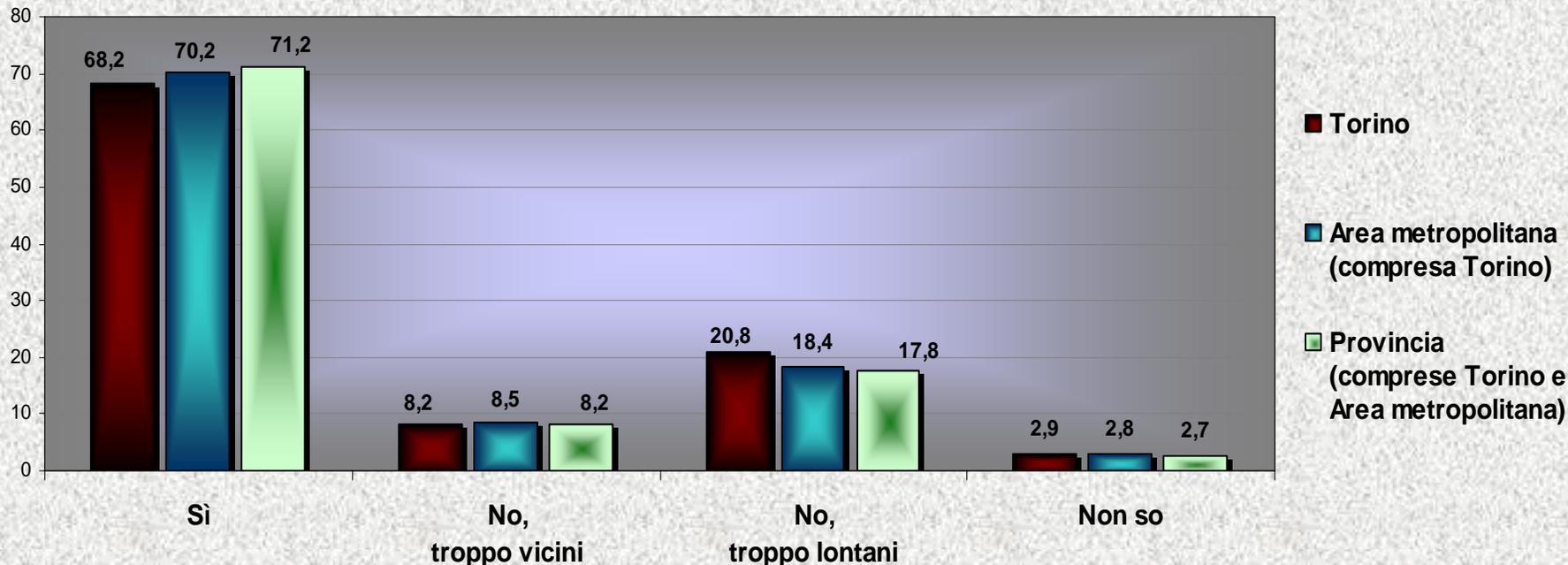
2.6. Lei utilizza il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti? *Andamento autunno 2003 – autunno 2007*



Linee: percentuale di risposte "Sì, sempre" e "Sì, spesso". Dati al netto dei "Non so"

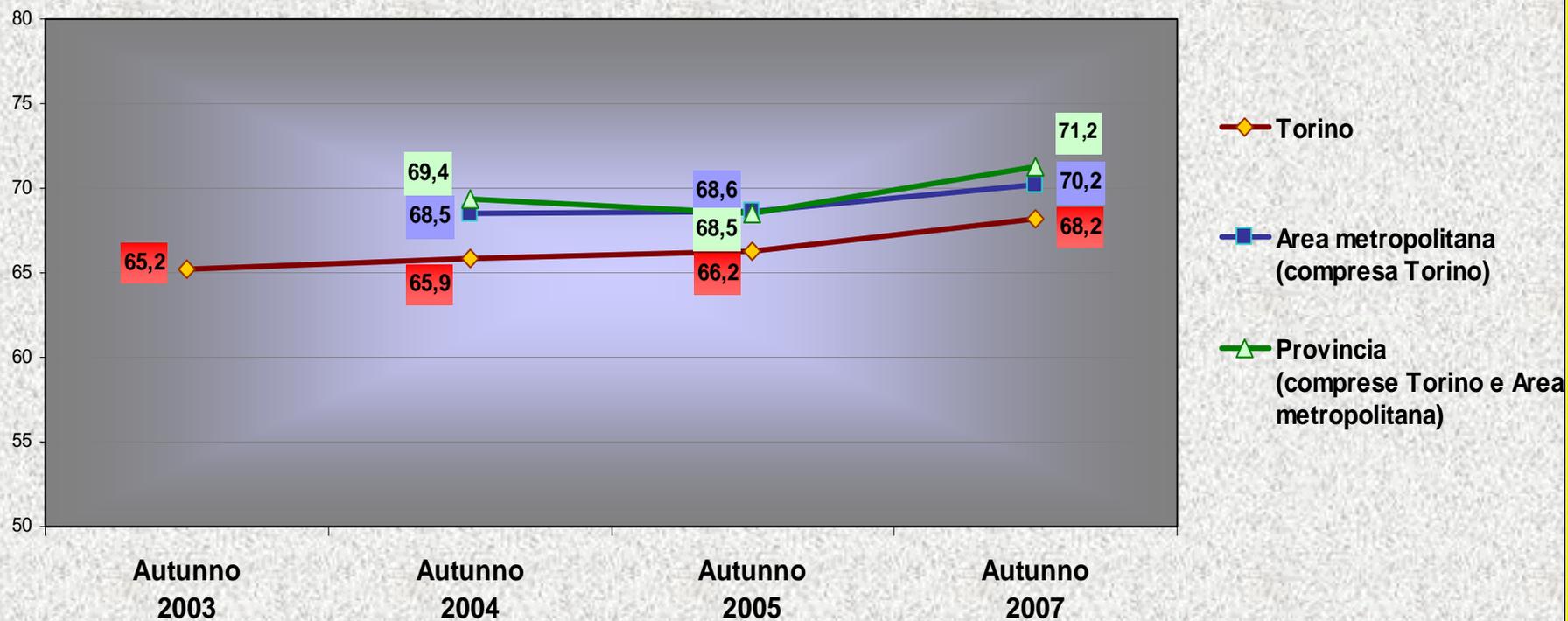
Dal 2005 al 2007, la quota di intervistati che dicono di utilizzare il servizio di raccolta differenziata è rimasta sostanzialmente stabile a Torino (+0,3 punti percentuali), mentre è aumentata nell'Area metropolitana (+2,7 punti percentuali) e in Provincia (+2,7 punti percentuali).

2.7. I contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti sono a una distanza adeguata dalla sua abitazione? *Confronto fra i territori analizzati*



La distanza dei contenitori dei rifiuti riciclabili è considerata adeguata dalla maggioranza assoluta di tutte e tre le popolazioni considerate. Circa due persone su dieci ritengono, invece, che i contenitori siano troppo lontani dalla loro abitazione.

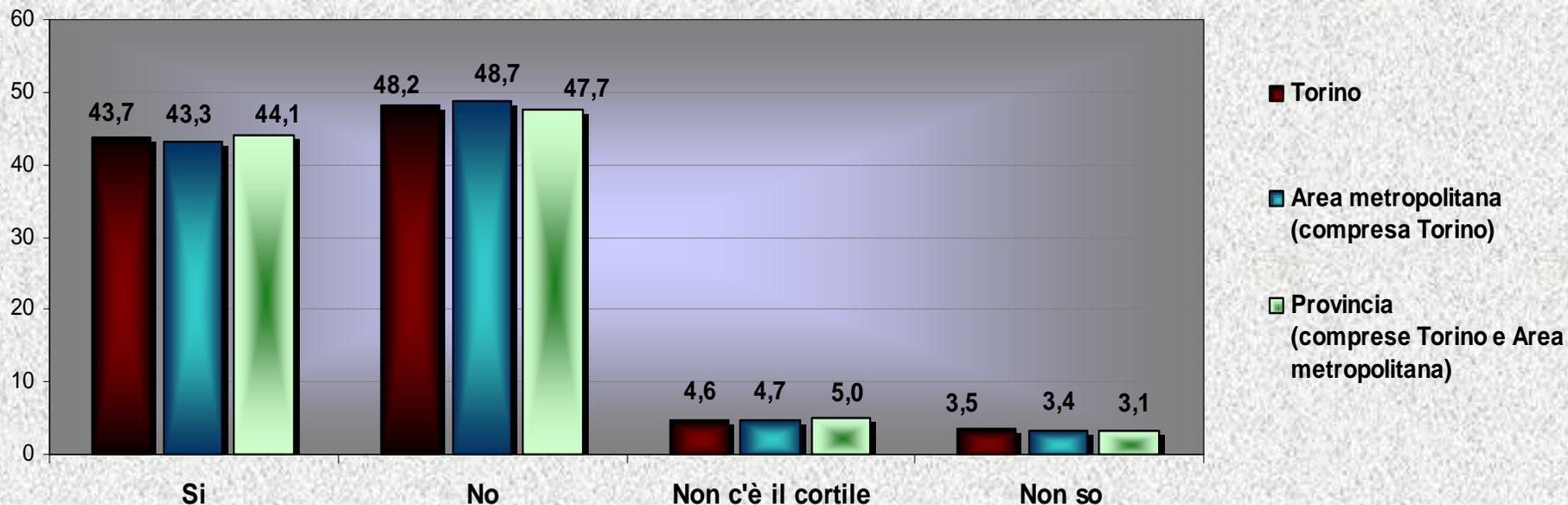
2.7. Adeguatezza distanza dei contenitori per la raccolta differenziata. *Andamento autunno 2003 – autunno 2007*



Linee: percentuale di risposte "Sì"

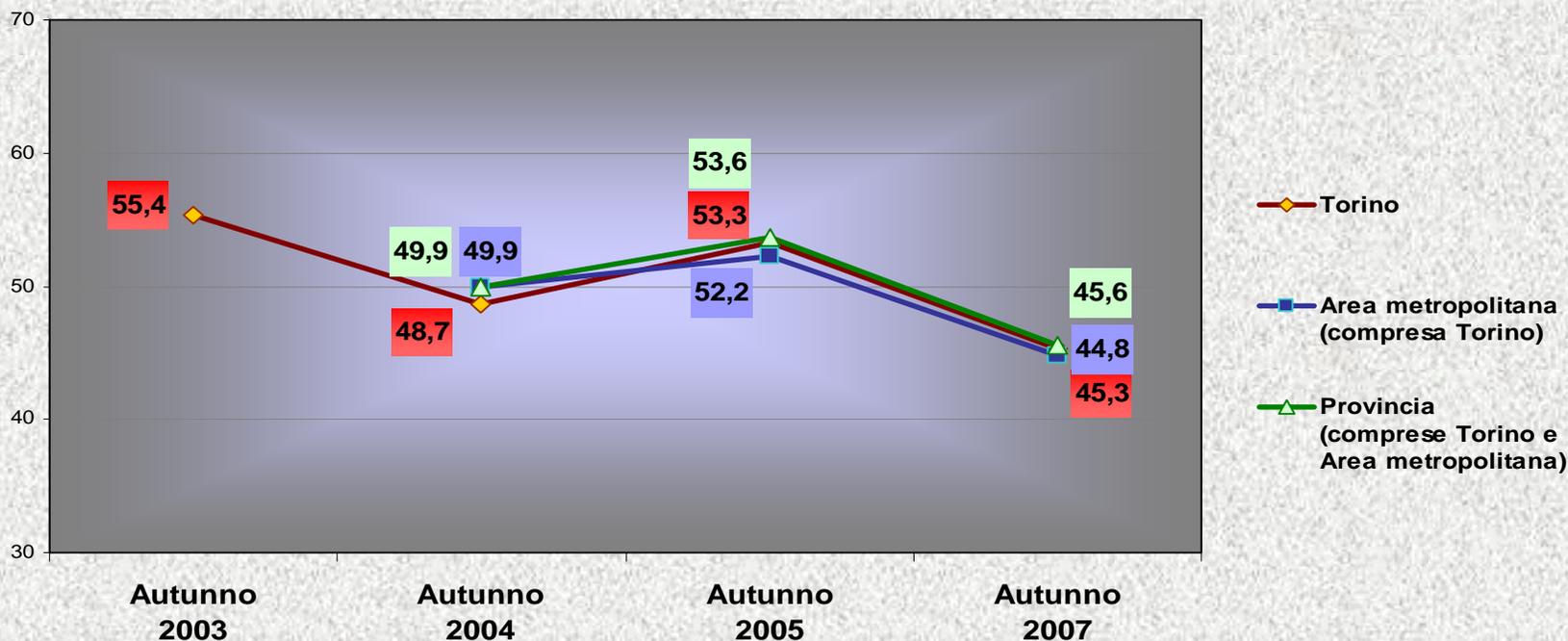
Dal 2005 al 2007, è aumentata, in tutte e tre le aree considerate, la quota di intervistati che reputano adeguata la distanza dei contenitori dei rifiuti differenziabili dalla propria abitazione (Torino: +2,0 punti percentuali; Area metropolitana: +1,6 punti percentuali; Provincia: +2,7 punti percentuali).

2.8. Userebbe più spesso la raccolta differenziata se i contenitori fossero nel cortile? *Confronto fra i territori analizzati*



Senza rilevanti differenze territoriali, la maggioranza relativa degli abitanti delle tre popolazioni considerate dichiara che non ricorrerebbe più spesso alla raccolta differenziata se i contenitori dei rifiuti riciclabili fossero posti nel cortile dell'abitazione.

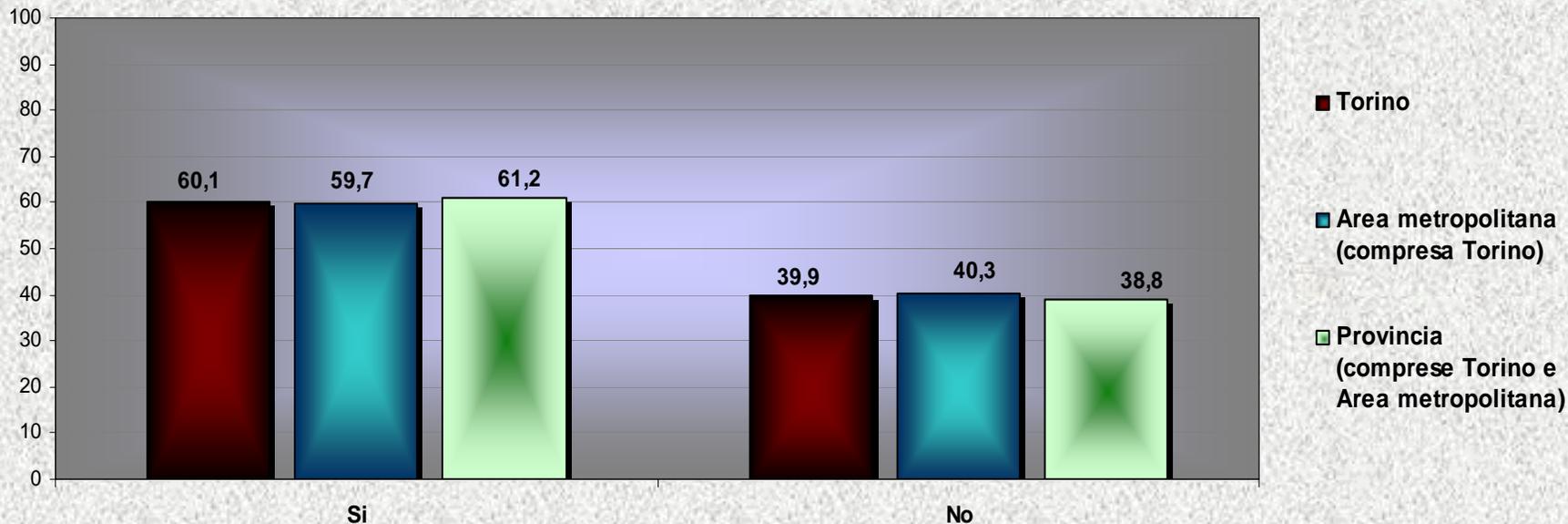
2.8. Userebbe più spesso la raccolta differenziata se i contenitori fossero nel cortile? *Andamento autunno 2003 – autunno 2007*



Linee: percentuale di risposte "Sì". Dati al netto dei "Non so"

Dal 2005 al 2007, in tutti i territori analizzati, si registra un notevole decremento della quota di intervistati che ricorrerebbe più frequentemente al servizio di raccolta differenziata qualora i contenitori fossero collocati nel cortile dell'abitazione (Torino: -8,0 punti percentuali; Area metropolitana: -7,4 punti percentuali; Provincia: -8,0 punti percentuali).

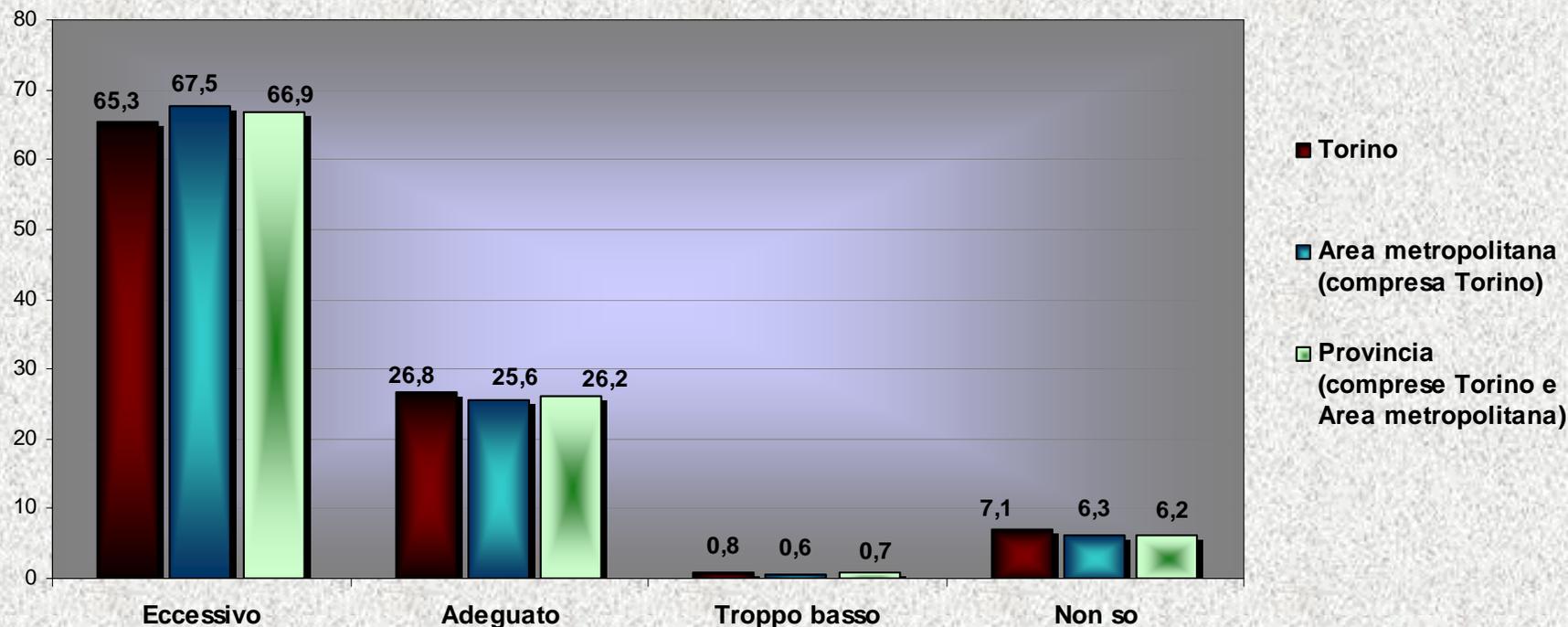
2.8. Userebbe più spesso la raccolta differenziata se i contenitori fossero nel cortile? % di risposte tra coloro che utilizzano spesso o raramente o mai la raccolta differenziata



Base: chi utilizza “spesso” o “raramente” o “mai” la raccolta differenziata. Dati al netto di chi dice "nello stabile in cui vivo non c'e' un cortile" e di chi non risponde

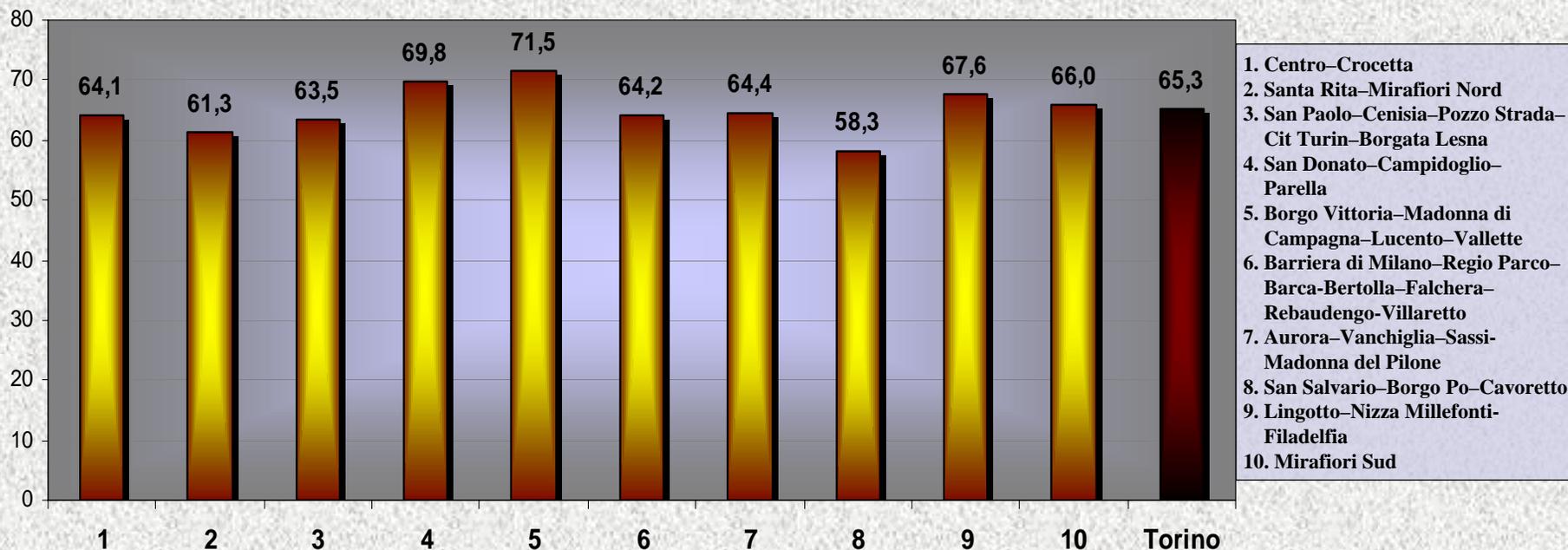
Se rileviamo, però, lo stesso dato considerando solo quelli che utilizzano “spesso” o “raramente” o “mai” la raccolta differenziata, osserviamo che la maggioranza assoluta degli intervistati di tutte e tre le aree analizzate dichiara che ricorrerebbe più spesso alla raccolta differenziata se i contenitori dei rifiuti riciclabili fossero posti nel cortile dell’abitazione.

2.9. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità. *Confronto fra i territori analizzati*



In tutte e tre le aree territoriali, la quota di intervistati che giudica eccessivo il costo del servizio in relazione alla sua qualità costituisce la maggioranza assoluta della popolazione. Rilevante è comunque la quota di intervistati, un 27% circa, che giudica le tariffe troppo basse o comunque adeguate.

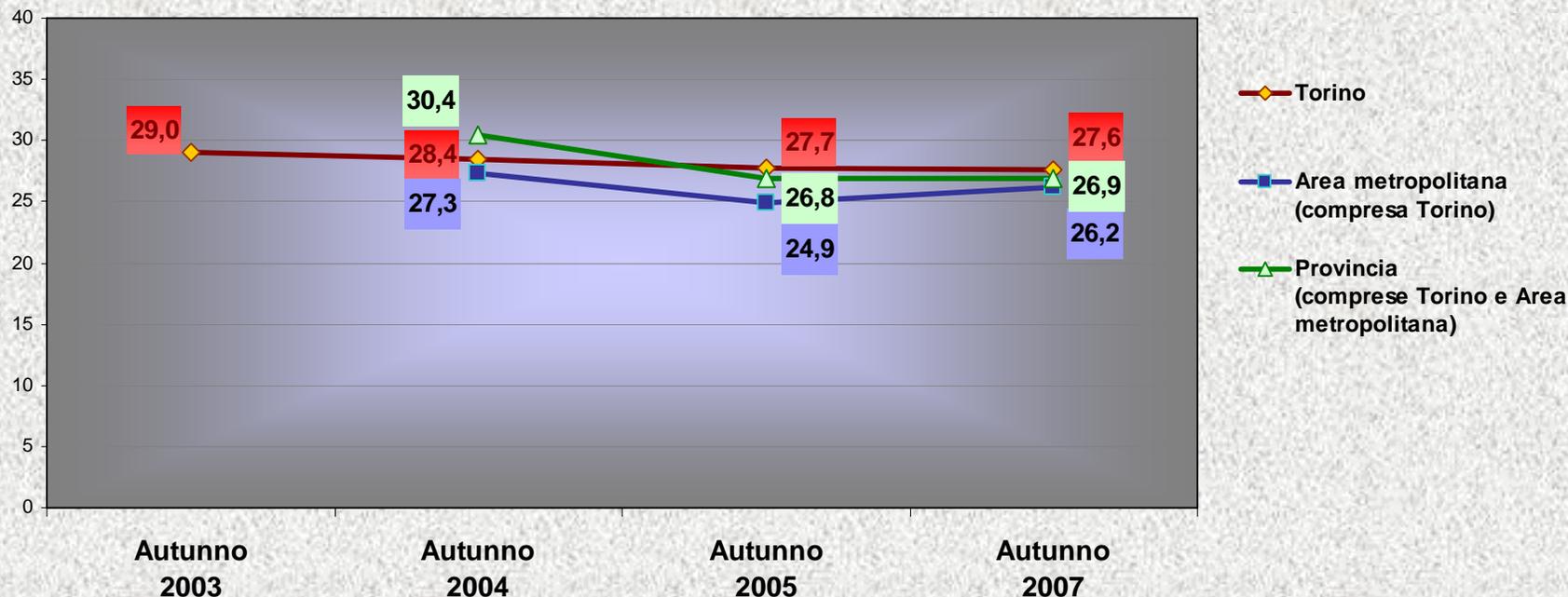
2.9. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità. *Torino e le sue circoscrizioni*



Barre: percentuali di risposte "È eccessivo rispetto alla qualità del servizio". Dati: Torino e le sue circoscrizioni

Rispetto a Torino, le circoscrizioni che risultano essere meno soddisfatte per le tariffe del servizio, giudicandole eccessive rispetto alla qualità del servizio offerto, sono la 10, la 9, la 4 e, soprattutto, la 5. Gli abitanti delle altre circoscrizioni, invece, risultano essere meno critici dei torinesi considerati nel loro complesso. Si segnala, comunque, che la maggioranza assoluta degli abitanti di tutte le circoscrizioni torinesi considera eccessive le tariffe applicate al servizio.

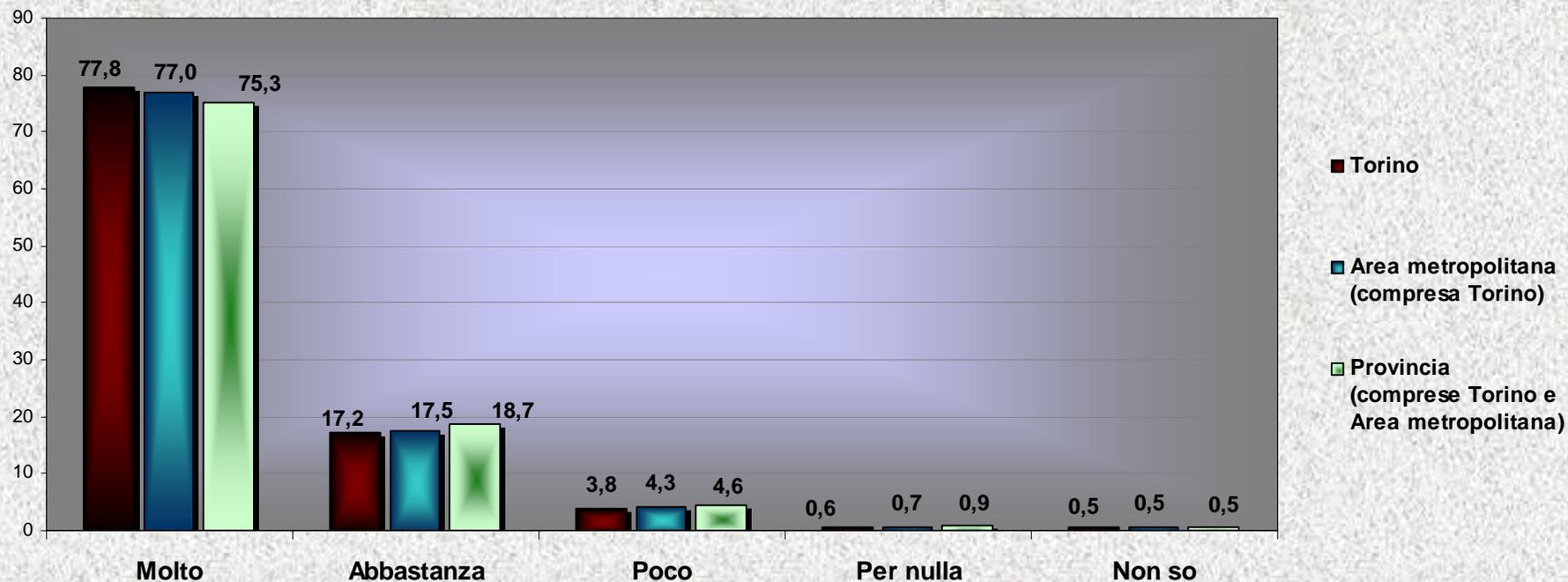
2.9. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità. *Andamento autunno 2003 – autunno 2007*



Linee: percentuale di risposte “Sono giuste per la qualità del servizio offerto” o “Sono troppo basse per la qualità del servizio offerto”

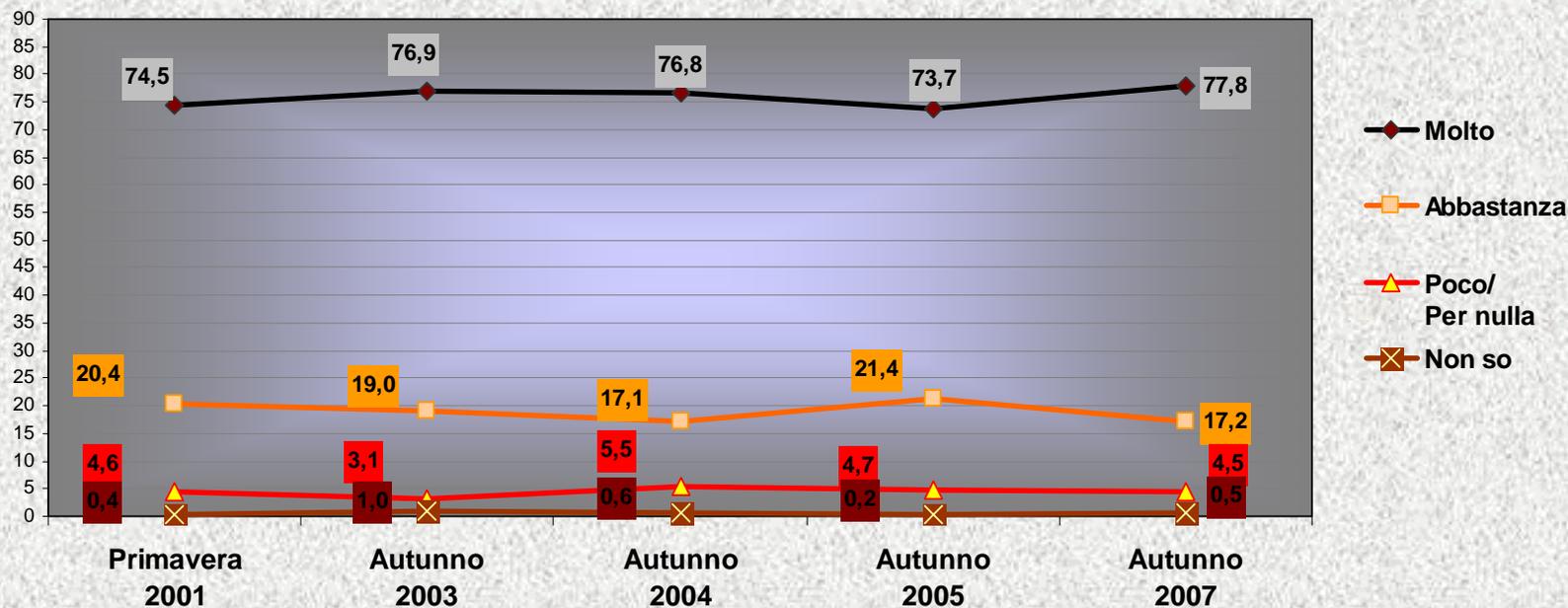
Fra l'autunno 2005 e l'autunno 2007, è rimasta sostanzialmente stabile, in tutte e tre le aree considerate la quota di torinesi che considerano adeguato o addirittura troppo basso il costo del servizio.

2.10. Corresponsabilità dei cittadini per la sporcizia di strade e marciapiedi. *Confronto fra i territori analizzati*



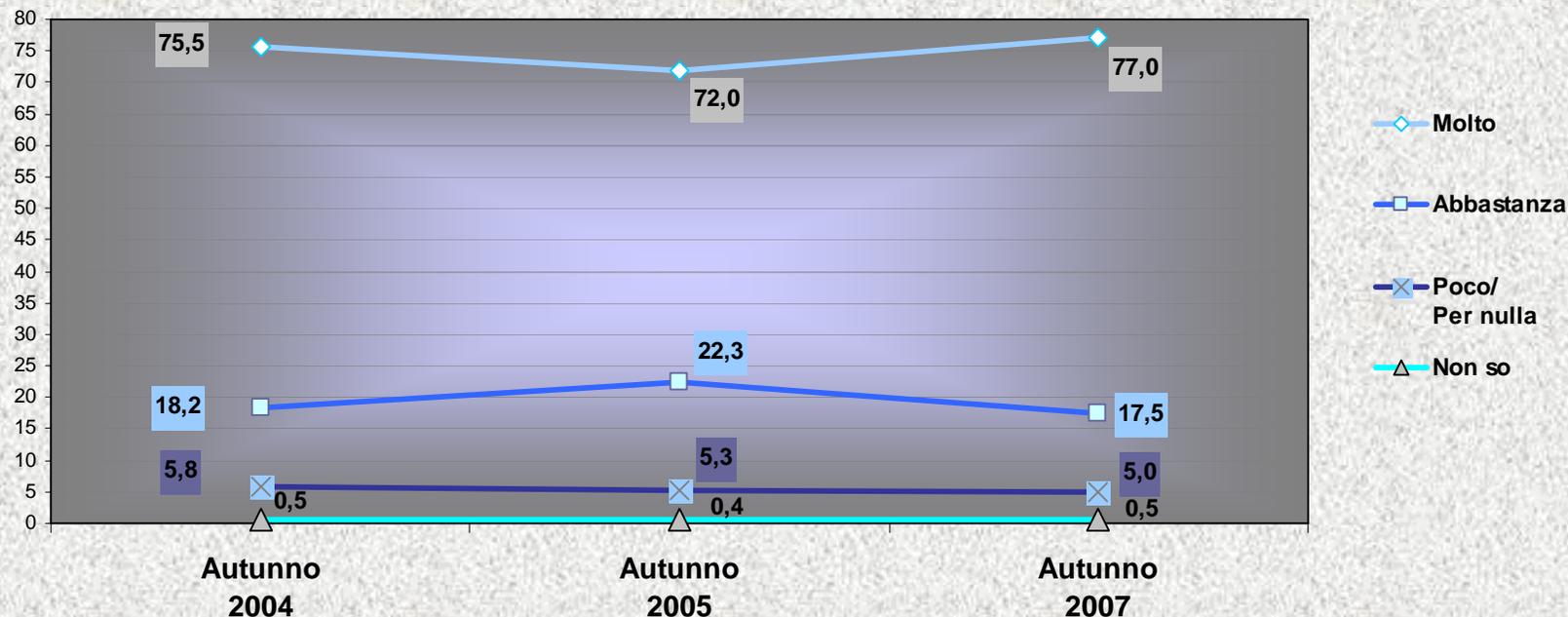
La quasi totalità delle tre popolazioni analizzate (Torino: 95,0%; Area metropolitana: 94,5%; Provincia: 94,0%) ritiene che i cittadini siano molto o abbastanza responsabili, assieme all'azienda, per la scarsa pulizia di strade e marciapiedi.

2.10. Corresponsabilità dei cittadini per la sporcizia di strade e marciapiedi. *Andamento primavera 2001 – autunno 2007* (Torino)



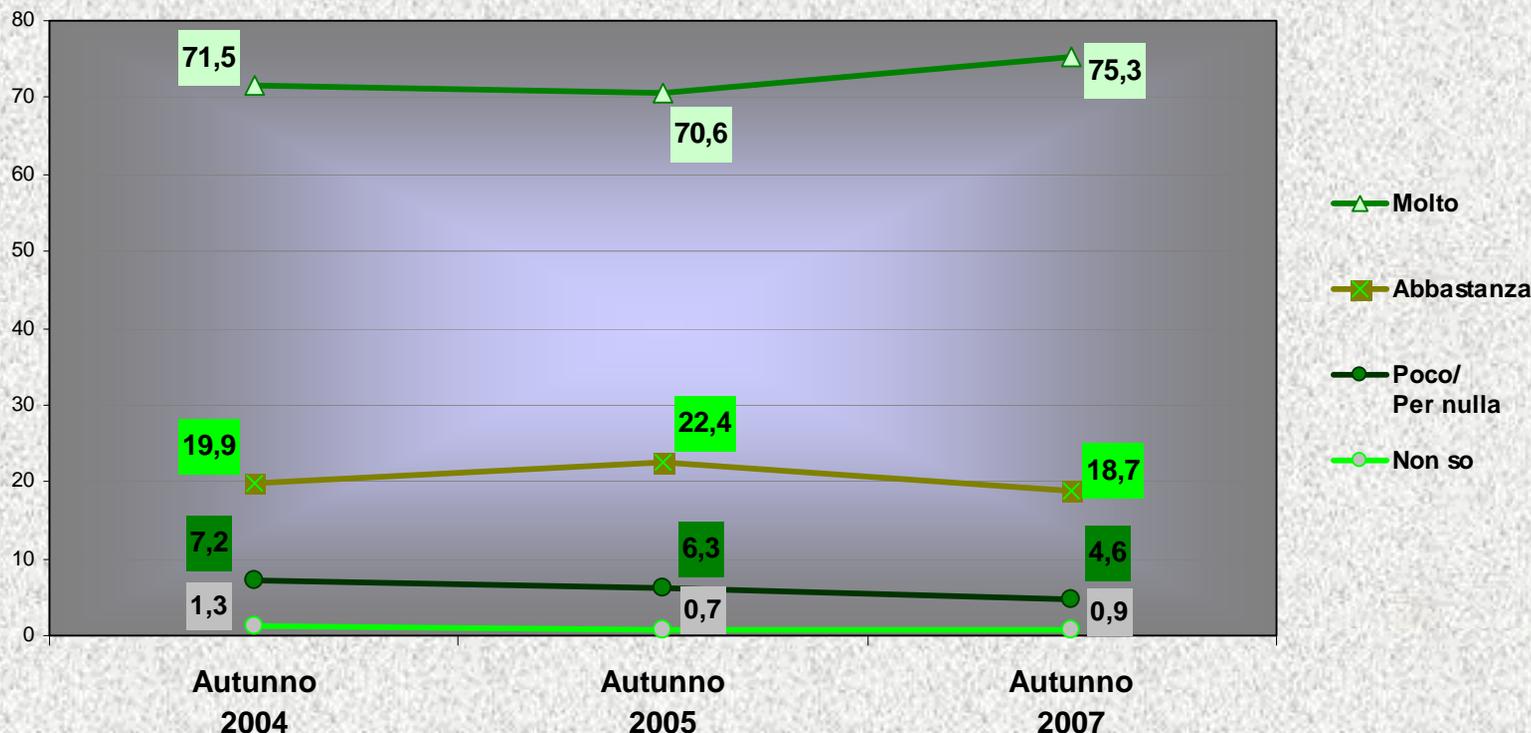
A Torino, dalla primavera 2001 all'autunno 2007, non si registrano variazioni rilevanti circa la percezione di corresponsabilità dei cittadini per la scarsa pulizia di strade e marciapiedi: per tutti gli anni considerati la stragrande maggioranza dei Torinesi considera l'azienda e i cittadini corresponsabili dello stato di pulizia di strade e marciapiedi (le risposte "molto" + "abbastanza" a Torino sono state il 94,9% nel 2001, il 95,9% nel 2003, il 93,9% nel 2004, il 95,1% nel 2005 e il 95,0% nel 2007).

2.10. Corresponsabilità dei cittadini per la sporcizia di strade e marciapiedi. *Andamento autunno 2004 - autunno 2007 (Area metropolitana, compresa Torino)*



Dal 2004 al 2007, nell'Area metropolitana non si registrano variazioni rilevanti circa la percezione di corresponsabilità dei cittadini per la scarsa pulizia di strade e marciapiedi: per ciascuno dei 3 anni considerati la maggioranza assoluta degli abitanti dell'Area metropolitana pensa, infatti, che i cittadini e l'azienda siano corresponsabili della pulizia di strade e marciapiedi (le risposte "molto" + "abbastanza" nell'Area metropolitana sono state il 93,7% nel 2004, il 94,2% nel 2005 e il 94,5% nel 2007).

2.10. Corresponsabilità dei cittadini per la sporcizia di strade e marciapiedi. *Andamento autunno 2004 - autunno 2007* (*Provincia, comprese Torino e Area metropolitana*)



Anche in Provincia, non è sostanzialmente mutata, dal 2004 al 2007, la percezione di corresponsabilità dei cittadini e dell'azienda per la scarsa pulizia delle strade e dei marciapiedi (le risposte "molto" + "abbastanza" nella Provincia sono state il 91,4% nel 2004, il 93,0% nel 2005 e il 94,0% nel 2007).

2.11. In conclusione

- La maggioranza assoluta dei torinesi, degli abitanti dell'Area metropolitana e della Provincia sono, nel complesso, soddisfatti del servizio di igiene urbana.
- Il voto medio conferito al servizio raggiunge la sufficienza piena in tutte le aree considerate. Dall'autunno 2005 all'autunno 2007, nell'Area metropolitana e nella Provincia non si registrano variazioni significative in merito. A Torino, invece, nel 2007 il voto medio conferito al servizio raggiunge per la prima volta la sufficienza piena.

2.11. In conclusione

- Mentre gli abitanti della Provincia e dell'Area metropolitana valutano positivamente tutte e quattro le principali dimensioni del servizio (frequenza della raccolta, servizio raccolta differenziata, pulizia della zona di residenza, pulizia del Comune in cui si vive), i torinesi sono un po' più critici nei confronti della pulizia del proprio Comune: contrariamente a quanto accade negli altri due territori considerati, infatti, nel capoluogo piemontese la quota di abitanti soddisfatti per la pulizia del proprio Comune non supera quella degli insoddisfatti.
- Rispetto al 2005, il livello di soddisfazione per la frequenza della raccolta rifiuti e per la pulizia della città è cresciuto, nel 2007, sia fra i torinesi, sia fra gli abitanti dell'Area metropolitana, mentre in Provincia è rimasto sostanzialmente stabile il livello di soddisfazione per il primo servizio ed è diminuito quello per il secondo.

2.11. In conclusione

- La soddisfazione per il servizio di raccolta differenziata è diminuita sia a Torino che nella Provincia, mentre non si registrano variazioni rilevanti nell'Area metropolitana.
- I confronti con il 2005 differenziano tra loro tutte e tre le aree considerate per quanto concerne la soddisfazione per la pulizia della zona di residenza: nel 2007 si registra, infatti, un trend positivo nel capoluogo piemontese, un andamento opposto in Provincia e una situazione pressoché immutata nell'Area metropolitana.
- Gli abitanti di tutti e tre i territori considerati sono concordi nel sostenere che preferirebbero che i rifiuti venissero raccolti durante la mattinata. Dal 2005 al 2007 la quota di persone che considerano il mattino il momento migliore per effettuare la raccolta dei rifiuti è aumentata in tutte e tre le aree analizzate.

2.11. In conclusione

- Dai nostri dati sembrerebbe che la raccolta differenziata, ritenuta utile dalla maggioranza assoluta degli intervistati, venga praticata dalla quasi totalità della popolazione in tutte le aree considerate. Come è stato sottolineato precedentemente, questo è un dato che va interpretato con cautela in quanto la domanda, mettendo in gioco il senso civico dei rispondenti, ha realisticamente stimolato gli intervistati a dare risposte affermative. Dal 2005 al 2007, il numero di chi dichiara di effettuare la raccolta differenziata è rimasto stabile a Torino, mentre è leggermente cresciuto fra gli abitanti dell'Area metropolitana e della Provincia.
- Gli abitanti di tutte e tre le zone analizzate considerano adeguata la distanza dei contenitori dei rifiuti riciclabili.

2.11. In conclusione

- La maggioranza relativa degli abitanti delle tre popolazioni considerate dichiara che non ricorrerebbe più spesso alla raccolta differenziata se i contenitori dei rifiuti riciclabili fossero posti nel cortile dell'abitazione. In generale, dal 2005 al 2007, diminuisce notevolmente la quota di intervistati che ricorrerebbero più spesso alla raccolta differenziata qualora i contenitori venissero posti all'interno dei cortili delle abitazioni.
- Una nuova analisi ha però permesso di evidenziare che se si rileva lo stesso dato considerando unicamente quelli che utilizzano “spesso” o “raramente” o “mai” la raccolta differenziata, i risultati cambiano: la maggioranza assoluta degli intervistati di tutte e tre le aree analizzate che non utilizzano sempre la raccolta differenziata dichiara infatti che se ne servirebbe più spesso qualora i contenitori dei rifiuti riciclabili venissero posti nel cortile dell'abitazione.

2.11. In conclusione

- In generale, le tariffe applicate al servizio sono considerate troppo elevate rispetto alla qualità offerta.
- Gli intervistati ritengono, in larga maggioranza, i cittadini e l'azienda corresponsabili per la scarsa pulizia di strade e marciapiedi.