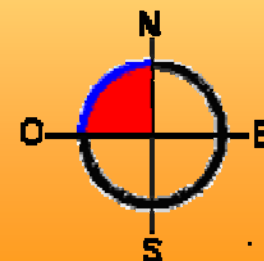


Novembre - Dicembre 2008

Customer satisfaction Igiene urbana

A cura di Francesca Dallago



0.1. Caratteristiche dell'indagine

- PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Novembre-Dicembre 2008.
- STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Questionario telefonico (metodo CATI) complessivamente costituito da 46 domande.

0.1. Caratteristiche dell'indagine

- TRE CAMPIONI, rispettivamente rappresentativi degli abitanti di Torino, Milano e Roma per genere ed età. Nel complesso $N = 2637$. Intervistati di età compresa fra 18 e 95 anni.
 - 1137 residenti nella città di **Torino** (501 costituiscono un sovracampionamento delle persone coinvolte nella raccolta differenziata Porta a Porta)
 - 750 residenti nella città di **Milano**
 - 750 residenti nella città di **Roma**

0.1. Caratteristiche dell'indagine

DOMANDE UTILIZZATE:

-  Domande sociodemografiche e domande relative alla soddisfazione per la propria esistenza e per la vita nel Comune di residenza: 8 domande.
-  Servizio di Igiene urbana: 38 domande.

0.1. Caratteristiche dell'indagine

- CONFRONTI NEL TEMPO (solo per la città di **Torino**):

- Su alcuni argomenti i risultati di questa ricerca sono confrontabili con quelli delle indagini condotte dalla primavera 2001 all'autunno 2007 e con quelli delle indagini condotte nell'estate del 2004 e nell'estate del 2005.

0.2. Confronto fra il campione e l'universo: Torino

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	365803	535	47	47	4,3
Femmine	409750	601	53	53	4,1
18 - 29 anni	103126	149	13	13	5,5
30 - 59 anni	402618	592	52	52	4,1
60 e oltre	269809	395	35	35	4,8
Basi	775553	1137	100,0	100,0	3,0

0.2. Confronto fra il campione e l'universo: Milano

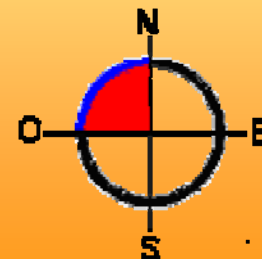
	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	520684	349	47	47	5,3
Femmine	597033	401	53	53	5,0
18 - 29 anni	140739	94	13	13	6,8
30 - 59 anni	586850	394	53	53	5,0
60 e oltre	390128	262	35	35	5,9
Basi	1117717	750	100	100	3,7

0.2. Confronto fra il campione e l'universo: Roma

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	1068493	347	46	46	5,4
Femmine	1237594	403	54	54	5,0
18 - 29 anni	329755	107	14	14	6,8
30 - 59 anni	1252353	407	54	54	4,9
60 e oltre	723979	235	31	31	6,0
Basi	2306087	750	100	100	3,7

Novembre - Dicembre 2008

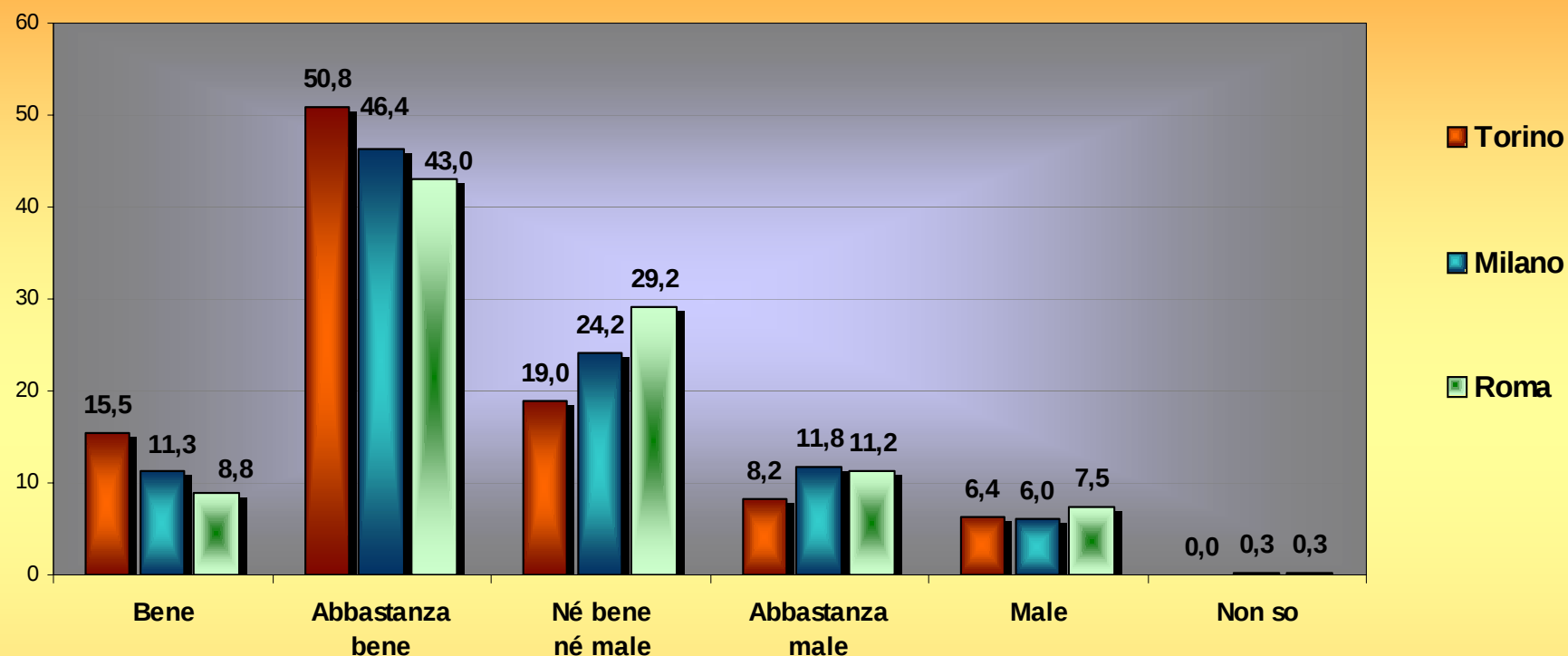
La soddisfazione per la vita nel Comune di residenza



1.0. Domande presenti nel questionario

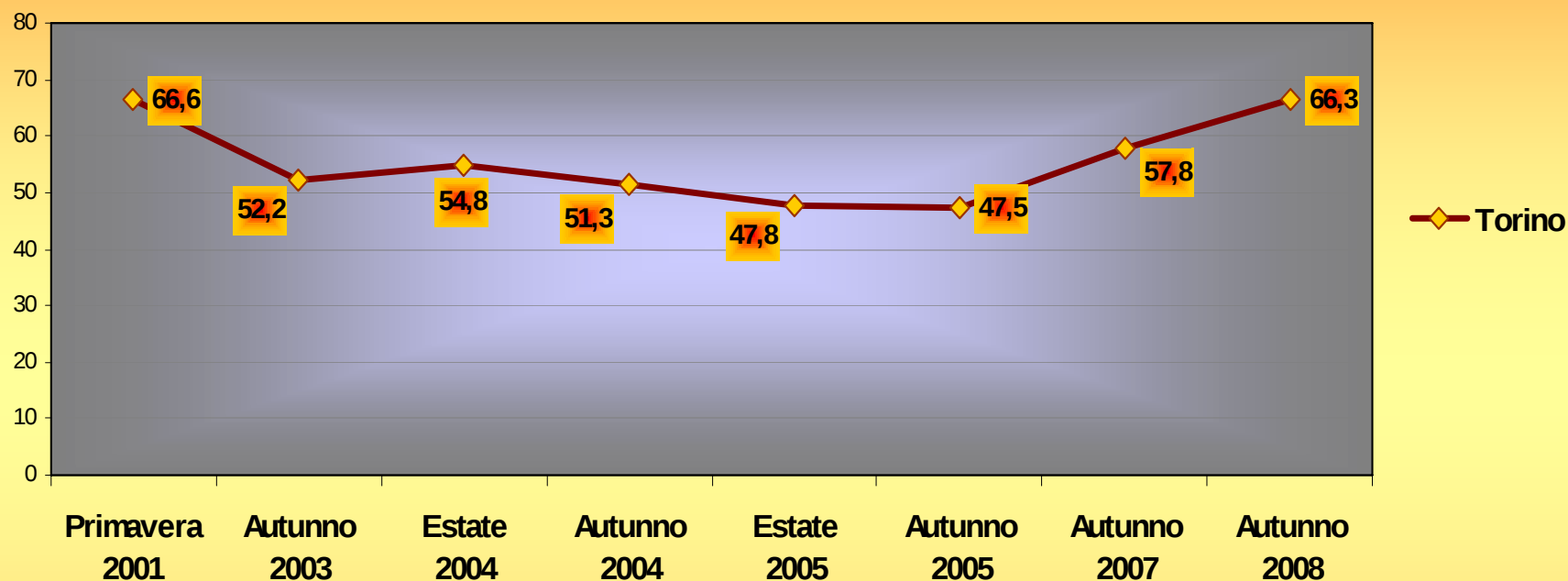
- Secondo lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede?
- Nel complesso, quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente?
Esprima la sua soddisfazione con un voto compreso fra 1 (soddisfazione minima) e 10 (soddisfazione massima).

1.1. Secondo lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede? *Confronto fra i territori analizzati*



In tutti i tre i territori analizzati, la quota di abitanti soddisfatti per la vita condotta nella propria città è sensibilmente superiore alla quota di insoddisfatti (Torino: + 51,7 punti percentuali; Milano: + 39,9 punti percentuali; Roma: + 33,2 punti percentuali). I torinesi sono la popolazione più soddisfatta e i romani quella meno soddisfatta.

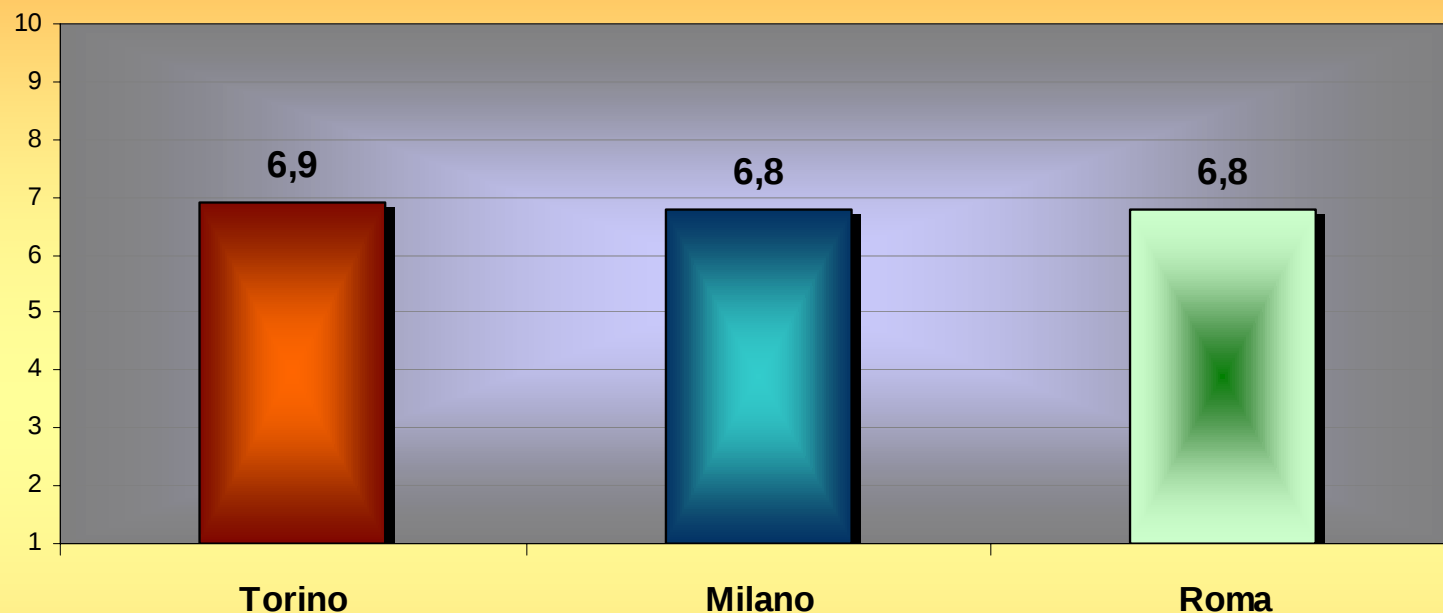
1.1. Secondo lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede? *Andamento primavera 2001 - autunno 2008*



(Linea: percentuali di risposte “Bene” e “Abbastanza bene”)

A Torino, la soddisfazione per la vita condotta nel proprio comune è aumentata fra l'autunno 2007 e l'autunno 2008 (risposte “bene” e “abbastanza bene”: + 8,5 punti percentuali rispetto alla rilevazione precedente).

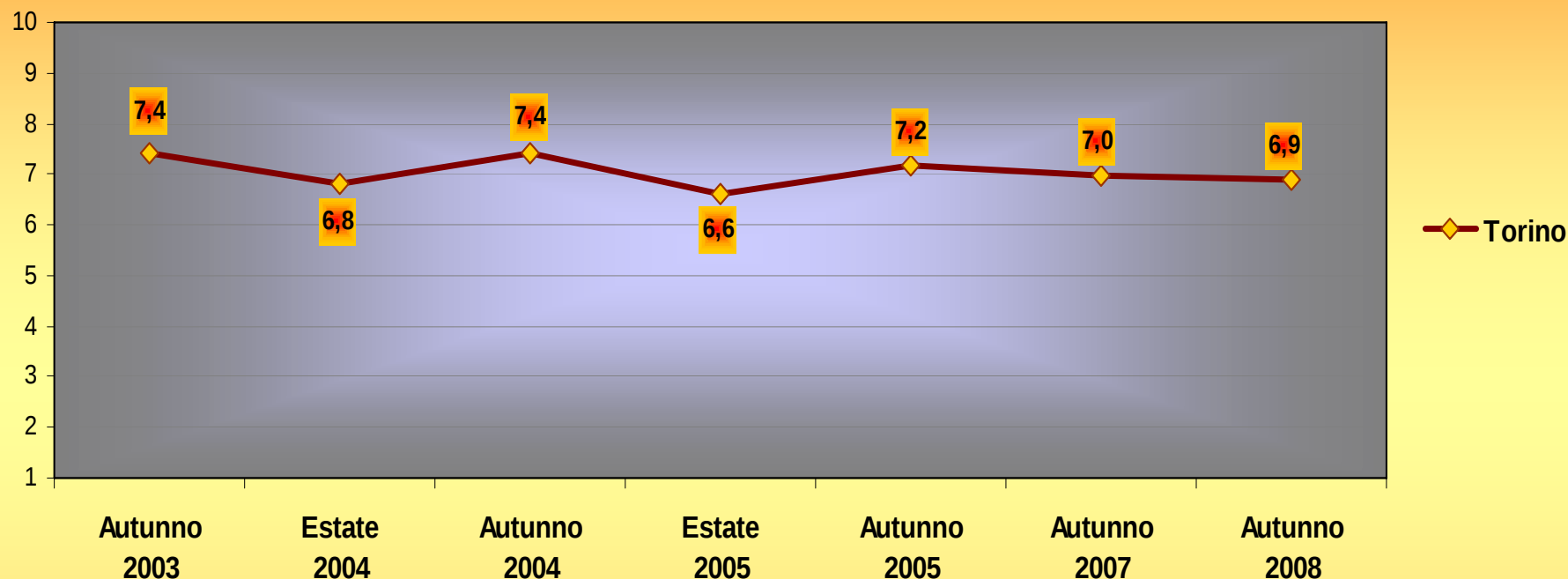
1.2. Nel complesso quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente? *Confronto fra i territori analizzati*



(Barre: soddisfazione media per la propria vita)

Su scala 1-10, la soddisfazione media per la vita attualmente condotta dalle tre popolazioni sondate è più che sufficiente, senza alcuna differenza territoriale rilevante.

1.2. Nel complesso quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente? *Andamento autunno 2003 – autunno 2008*

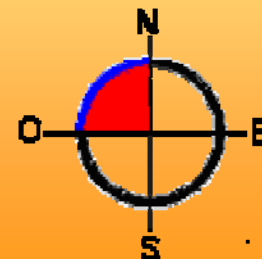


(Linea: soddisfazione media per la propria vita)

A Torino, fra l'autunno 2007 e l'autunno 2008, la soddisfazione media per la vita che si conduce, misurata su scala 1-10, è rimasta sostanzialmente stabile.

Novembre - Dicembre 2008

La valutazione del servizio di igiene urbana



2.0. Domande presenti nel questionario

- Parliamo ora del servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade) nel Comune in cui risiede. Quanto è soddisfatto/a di questo servizio?
- Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di igiene urbana?

Parliamo ora del servizio di raccolta rifiuti:

- In particolare, quanto è soddisfatto/a della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti?

2.0. Domande presenti nel questionario

● Esprima ora un giudizio, con un voto da 1= per niente soddisfatto a 10= completamente soddisfatto, in merito a:

1. Numero di contenitori
2. Pulizie/igiene delle aree adiacenti ai contenitori
3. Facilità uso dei contenitori
4. Distanza da casa e ubicazione dei luoghi di raccolta
5. Chiarezza delle informazioni relative alla raccolta differenziata

● Lei personalmente in che momento della giornata preferirebbe che fosse fatta la raccolta dei rifiuti?

2.0. Domande presenti nel questionario

Parliamo ora del servizio di raccolta differenziata Porta a Porta:

- La sua è una delle famiglie della città coinvolte nella raccolta differenziata Porta a Porta?
- Domanda posta anche a chi non è coinvolto dal servizio raccolta differenziata Porta a Porta: Qual è il suo giudizio sul Servizio di raccolta differenziata Porta a Porta da 1 a 10?
- Domanda posta solo a chi è coinvolto nella raccolta differenziata Porta a Porta: In merito alla raccolta Porta a Porta, quante difficoltà ha incontrato nell'eseguire quanto richiesto dal servizio?

2.0. Domande presenti nel questionario

- Domanda posta solo a chi ha risposto che ha avuto Molte o Abbastanza o Poche difficoltà nella raccolta differenziata Porta a Porta: Qual è la principale causa di queste difficoltà?

Parliamo ora del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti:

- Domanda posta solo a chi non è coinvolto nella raccolta differenziata Porta a Porta: Quanto è soddisfatto/a del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti (carta, plastica, vetro, ecc.)?
- Domanda da porre solo a chi non è coinvolto nella raccolta differenziata Porta a Porta: Ritieni che i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti siano posti a una distanza adeguata dalla sua abitazione?
- Quanto ritiene utile la raccolta differenziata dei rifiuti?

2.0. Domande presenti nel questionario

- Se i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti fossero collocati nel suo cortile, lei ritiene che ricorrerebbe più spesso alla raccolta differenziata dei rifiuti, o, se già lo sono, l'hanno portata a ricorrere più spesso alla raccolta differenziata?
- Le è mai capitato di utilizzare un centro multiraccolta/ecocentro (centri di raccolta in cui i cittadini possono disfarsi gratuitamente dei rifiuti ingombranti, dei medicinali, delle batterie esaurite, di piccoli quantitativi di materiali di demolizione, ecc.)?
- Le è mai capitato di smaltire rifiuti ingombranti?
- Domanda posta solo a chi è già capitato di smaltire rifiuti ingombranti: Per eliminare i rifiuti ingombranti lei solitamente...

2.0. Domande presenti nel questionario

- Le è mai capitato di utilizzare il numero verde Amiat/Amsa/Ama?
- Domanda posta solo a chi ha risposto che ha già utilizzato numero verde Amiat/Amsa/Ama: In che misura è soddisfatto rispetto ai seguenti aspetti:
 1. Esito che ha avuto la chiamata in termini di soluzione del problema
 2. Capacità di venire incontro ai cittadini e di fornire informazioni chiare e complete
 3. Disponibilità e cortesia degli operatori che hanno risposto al telefono
- Quanto è soddisfatto/a della pulizia dei marciapiedi nel quartiere in cui vive?
- Quanto è soddisfatto/a della pulizia delle strade nel quartiere in cui vive?
- Quanto è soddisfatto/a della pulizia dei marciapiedi in genere nel Comune in cui vive?

2.0. Domande presenti nel questionario

- E quanto è soddisfatto/a della pulizia delle strade in genere nel Comune in cui vive?
- Quanto ritiene che il problema della pulizia delle strade e dei marciapiedi nel Comune in cui risiede sia imputabile anche alla scarsa educazione civica dei cittadini?
- Esprima un giudizio con un voto da 1 = molto sporca a 10 = molto pulita sul livello di pulizia di:
 1. Strade
 2. Aree verdi

2.0. Domande presenti nel questionario

✿ Esprima ora il suo livello di soddisfazione da 1 a 10 riguardo al servizio di pulizia delle strade. Quanto è soddisfatto per:

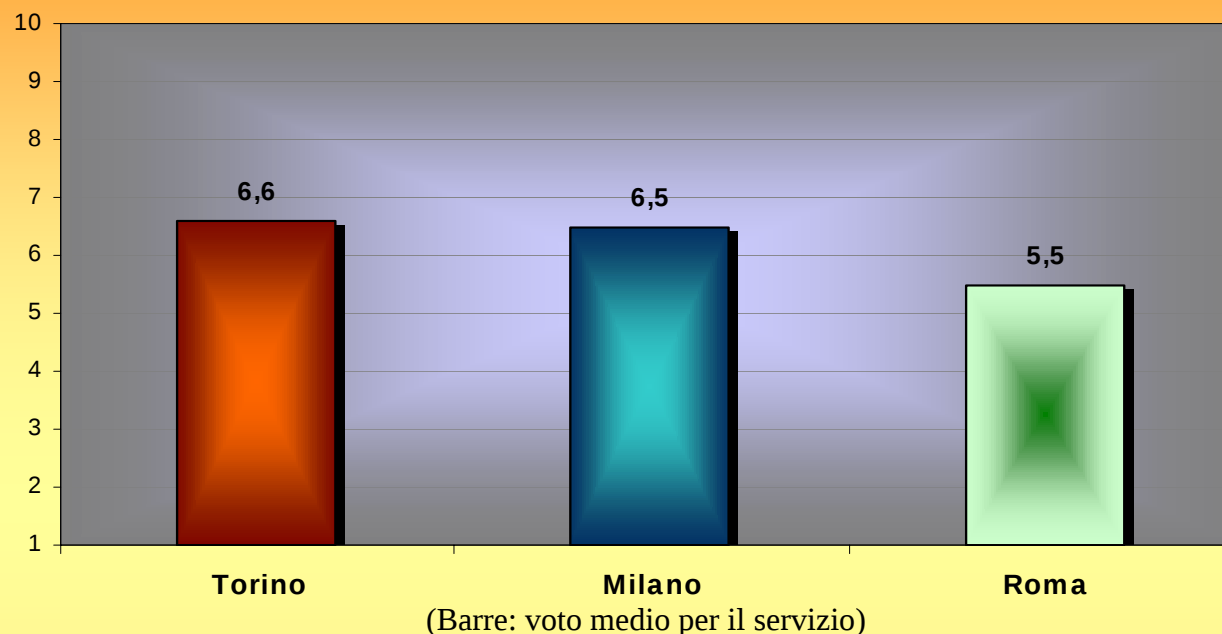
1. Frequenza con cui i cestini getta-carta vengono svuotati
2. Numero di cestini getta-carta in città
3. Il servizio di spazzamento
4. Orari operazioni di pulizia
5. Pulizia e cura dei giardini pubblici

2.0. Domande presenti nel questionario

- Tra i vari aspetti del servizio che abbiamo esaminato finora, lei personalmente quale considera il più importante?
- Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade) nel Comune in cui risiede con un voto da 1 a 10, quale voto sceglierebbe?

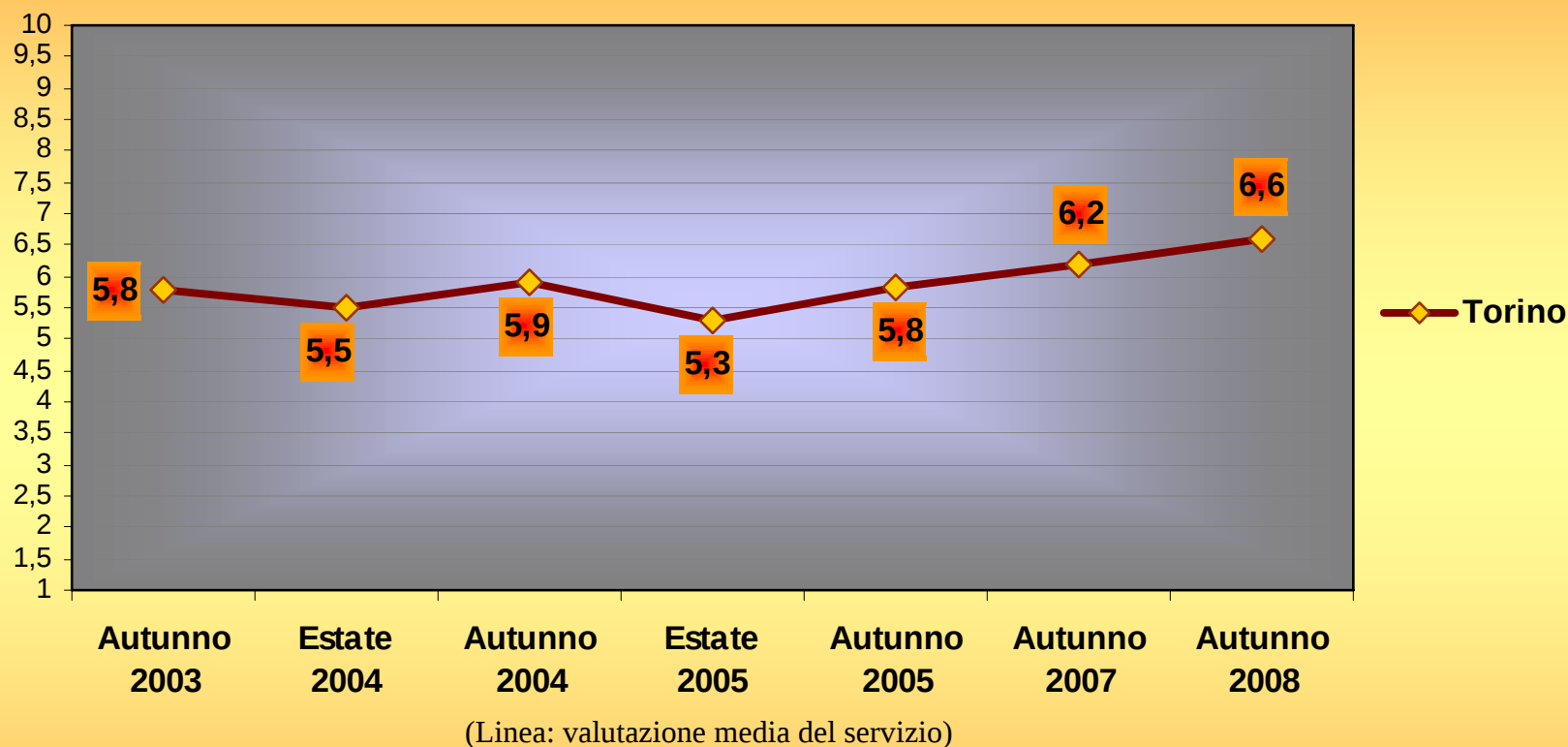
Il servizio di Igiene Urbana

2.1. Soddisfazione complessiva per il servizio di igiene urbana nel Comune di residenza. *Confronto fra i territori analizzati*



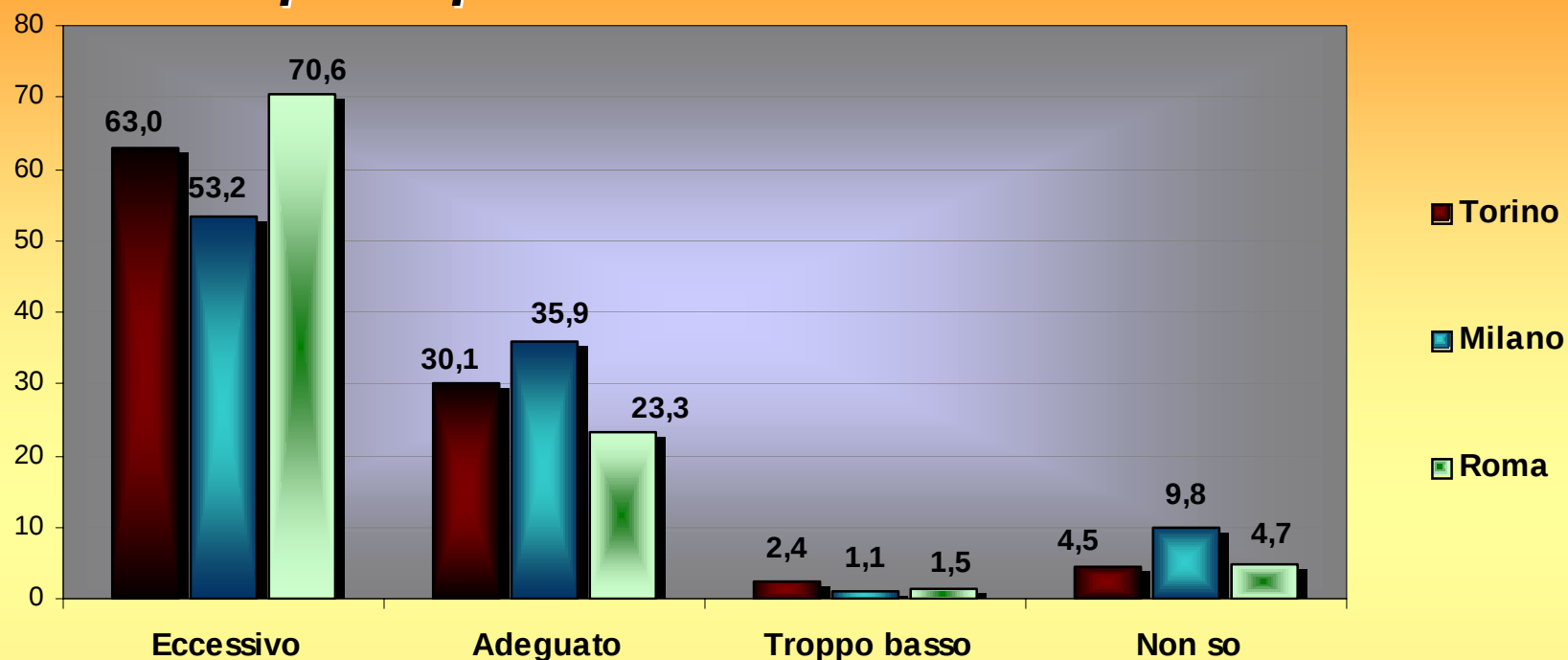
Il voto medio su scala 1-10 conferito al servizio è più che sufficiente sia a Torino che a Milano, mentre a Roma non raggiunge la sufficienza. Coerentemente con questi dati, la quota di abitanti molto o abbastanza soddisfatti supera quella delle persone poco o per nulla soddisfatte sia nel capoluogo piemontese che in quello lombardo (differenza percentuale tra molto + abbastanza soddisfatti e poco + per nulla soddisfatti: + 26,4 punti percentuali a Torino, + 28,5 punti percentuali a Milano). A Roma, si registra il contrario: la quota di intervistati insoddisfatti supera quella di soddisfatti (differenza percentuale tra molto + abbastanza soddisfatti e poco + per nulla soddisfatti: - 25,7 punti percentuali).

2.1. Soddisfazione complessiva per il servizio di igiene urbana nel Comune di residenza. *Andamento autunno 2003 - autunno 2008*



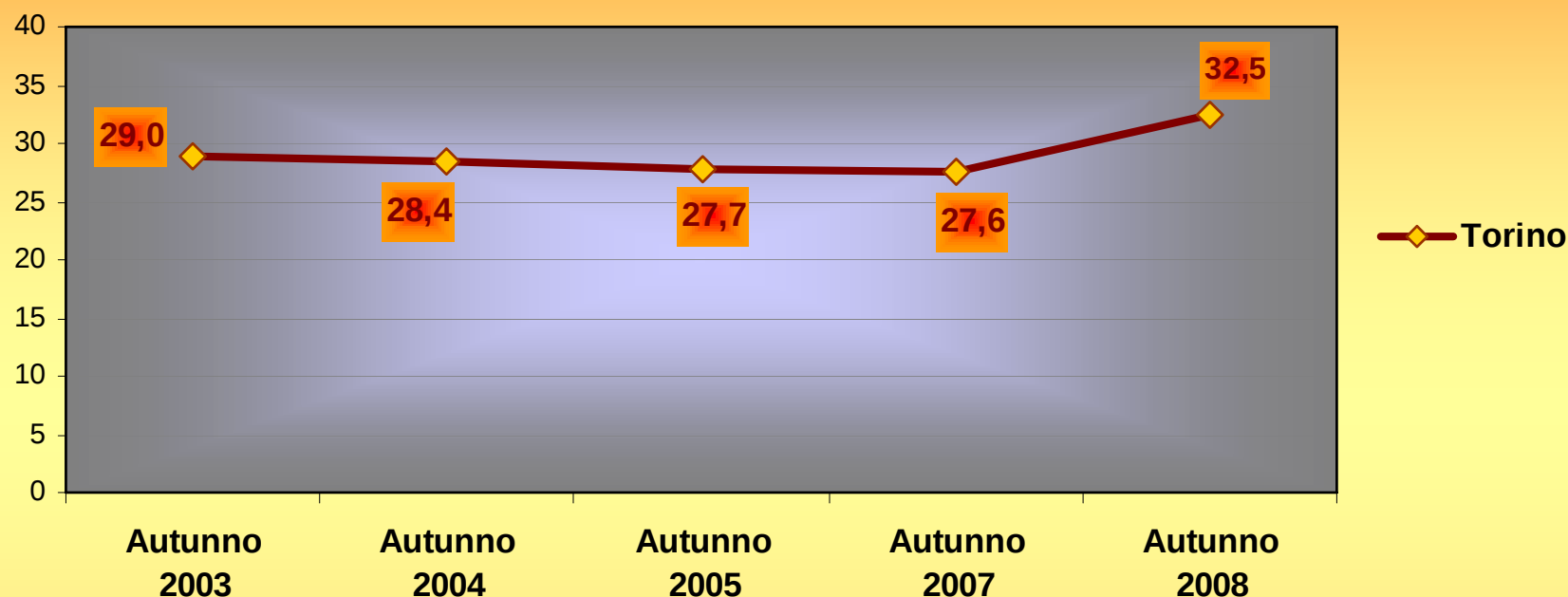
Il voto medio conferito dai torinesi al servizio di igiene urbana è in crescita dall'autunno del 2005.

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



In tutte e tre le città analizzate la quota di intervistati che giudica eccessivo il costo del servizio di igiene urbana in confronto alla sua qualità costituisce la maggioranza assoluta della popolazione. In particolare, i romani risultano essere gli intervistati più severi nel valutare questo parametro, seguiti dai torinesi e dai milanesi. Rilevante è comunque la quota di intervistati che giudica le tariffe adeguate o addirittura troppo basse: un terzo, circa, del campione torinese e milanese e un quarto, circa, di quello romano (tariffe adeguate + troppo basse: 32,5% a Torino, 37,0% a Milano e 24,7% a Roma).

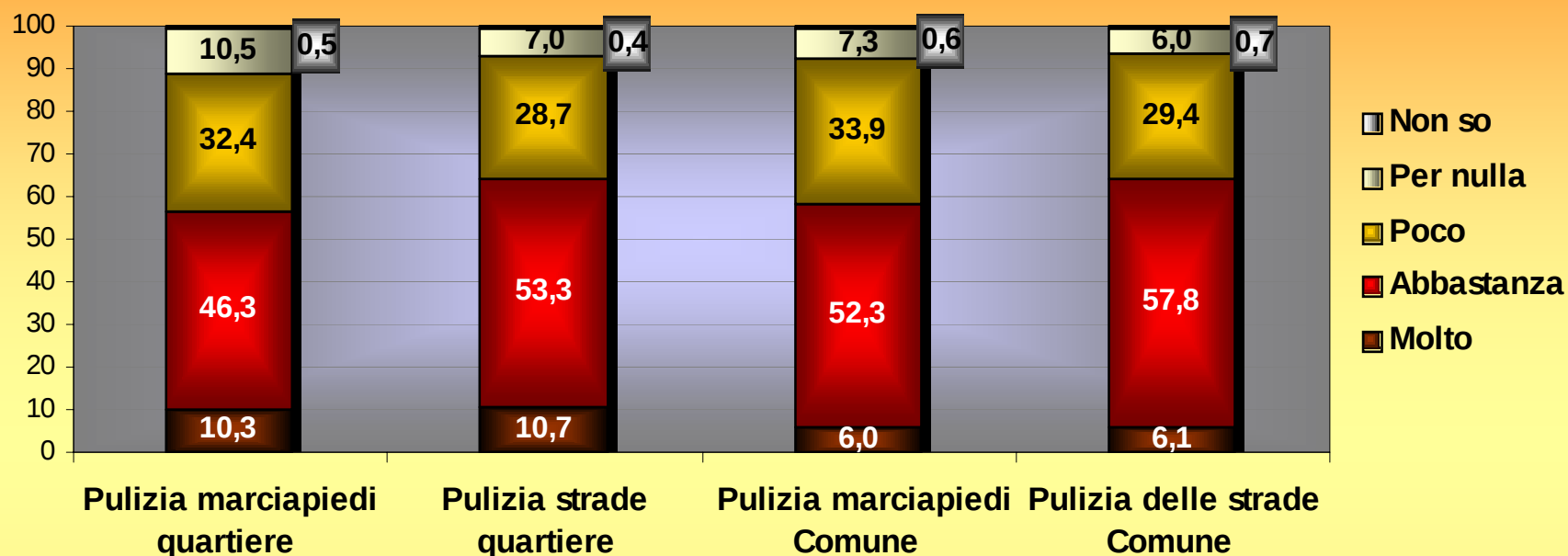
2.2. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità. *Andamento autunno 2003 – autunno 2008*



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

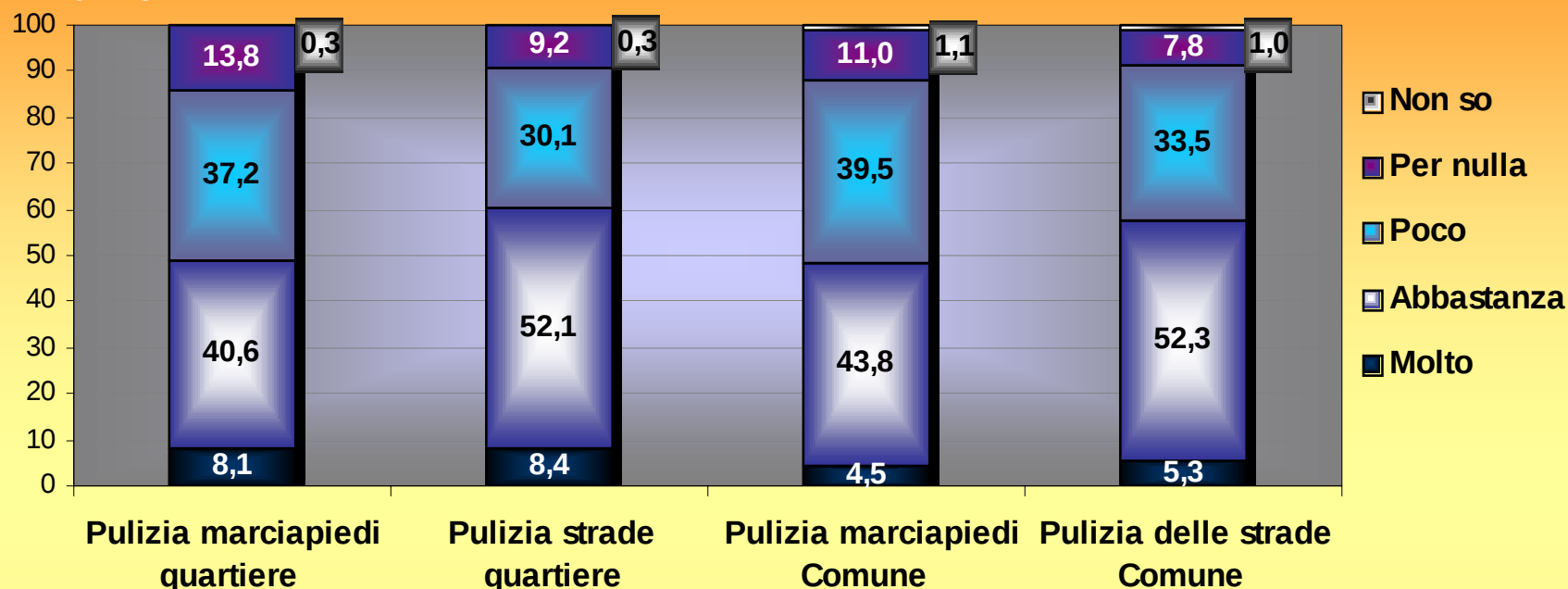
Fra l'autunno 2007 e l'autunno 2008, è aumentata la quota di torinesi intervistati che considerano adeguato o addirittura troppo basso il costo del servizio di igiene urbana (+ 4,9 punti percentuali).

2.3. Soddisfazione per la pulizia di strade e marciapiedi. *Torino*



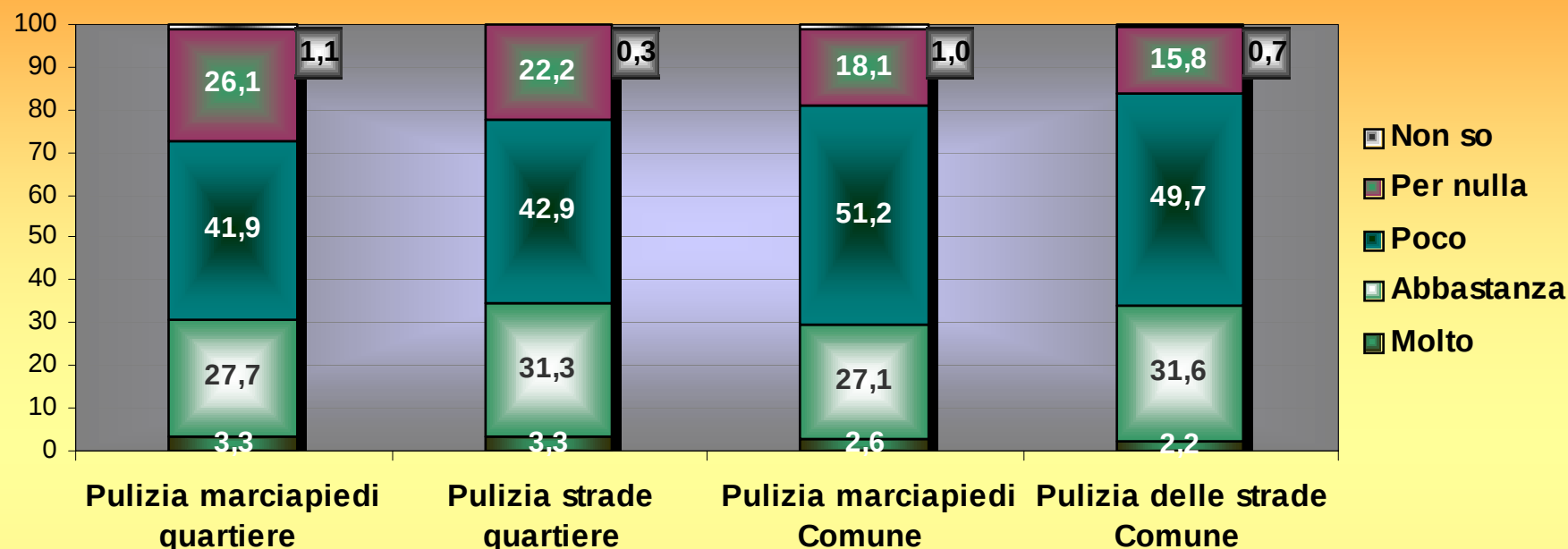
La maggioranza assoluta dei torinesi è soddisfatta per la pulizia di strade e marciapiedi sia nel proprio quartiere che, più in generale, nel comune di residenza (molto + abbastanza soddisfatti per il servizio di pulizia dei marciapiedi e delle strade nel proprio quartiere: 56,6% e 64,0%; molto + abbastanza soddisfatti per il servizio di pulizia dei marciapiedi e delle strade nel proprio comune: 58,3% e 63,9%). Si osserva inoltre che i torinesi risultano essere più soddisfatti per la pulizia delle strade, rispetto a quella dei marciapiedi. Questo sia quando si riferiscono alla propria zona ristretta di residenza, sia quando si riferiscono alla città più in generale.

2.3. Soddisfazione per la pulizia di strade e marciapiedi. *Milano*



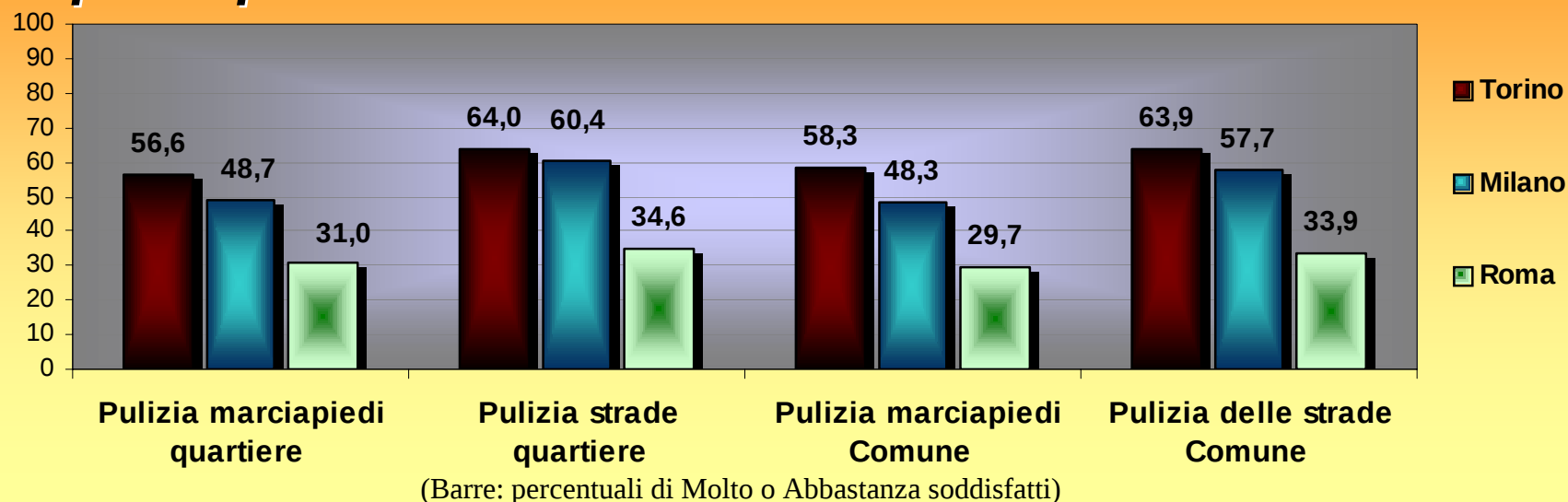
La maggioranza assoluta dei milanesi è soddisfatta per la pulizia delle strade nella propria zona e nel comune di residenza (molto + abbastanza soddisfatti per il servizio di pulizia delle strade nel proprio quartiere: 60,4%; molto + abbastanza soddisfatti per il servizio di pulizia delle strade nel proprio comune: 57,7%). I milanesi sono invece più critici per quanto concerne la pulizia dei marciapiedi, sia quando questa riguarda il quartiere di residenza, sia quando riguarda la città più in generale. Infatti, in questo caso, la quota di insoddisfatti supera, seppur di poco, quella dei soddisfatti (differenza percentuale tra insoddisfatti e soddisfatti: + 2,2 punti percentuali sia per il quartiere che per il comune di residenza).

2.3. Soddisfazione per la pulizia di strade e marciapiedi. *Roma*



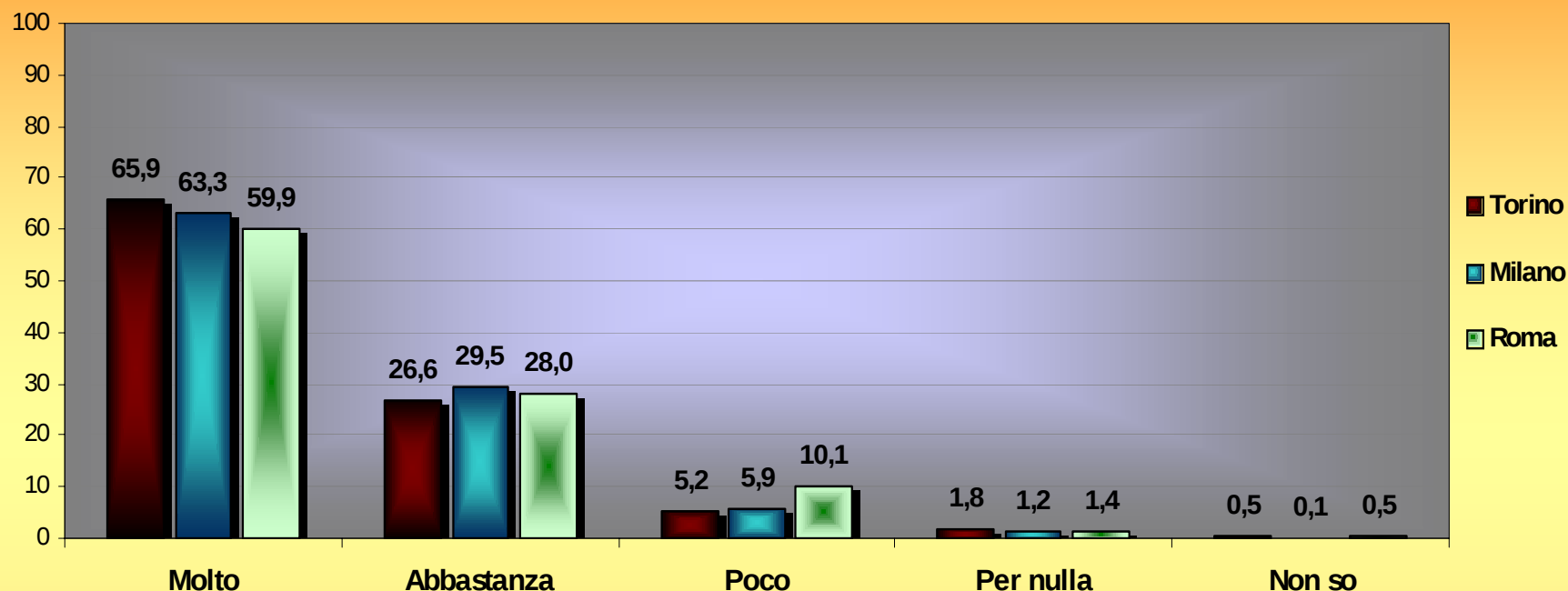
Ancora una volta la popolazione più critica fra quelle sondate risulta essere quella dei romani. La maggioranza assoluta dei residenti nella capitale si mostra infatti insoddisfatta per la pulizia di strade e marciapiedi, questo sia nel quartiere di residenza che nella città, senza grandi differenze in merito alla soddisfazione fra pulizia delle strade e dei marciapiedi (poco + per nulla soddisfatti per il servizio di pulizia dei marciapiedi e delle strade nel proprio quartiere: 68,0% e 65,1%; poco + per nulla soddisfatti per il servizio di pulizia dei marciapiedi e delle strade nel proprio comune: 69,3% e 65,5%).

2.3. Soddisfazione per la pulizia di strade e marciapiedi. *Confronto fra i territori analizzati*



Come anticipato nelle slide precedenti, la popolazione più soddisfatta per il servizio di pulizia delle strade e dei marciapiedi è quella dei torinesi, seguita da quella dei milanesi. I primi si mostrano, infatti, in maggioranza assoluta soddisfatti per entrambi i tipi di servizio, anche se esprimono un giudizio più positivo per la pulizia delle strade rispetto a quella dei marciapiedi (sia nel quartiere che, più in generale, nel comune di residenza). A Milano, gli intervistati si dicono in maggioranza assoluta soddisfatti per la pulizia delle strade, ma non altrettanto per quella dei marciapiedi. Nella capitale si osservano invece le maggiori criticità nei confronti di entrambi i tipi di servizio (sia quando riferiti al quartiere, sia quando riferiti alla città): la maggioranza assoluta degli intervistati è infatti sempre rappresentata dagli insoddisfatti.

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

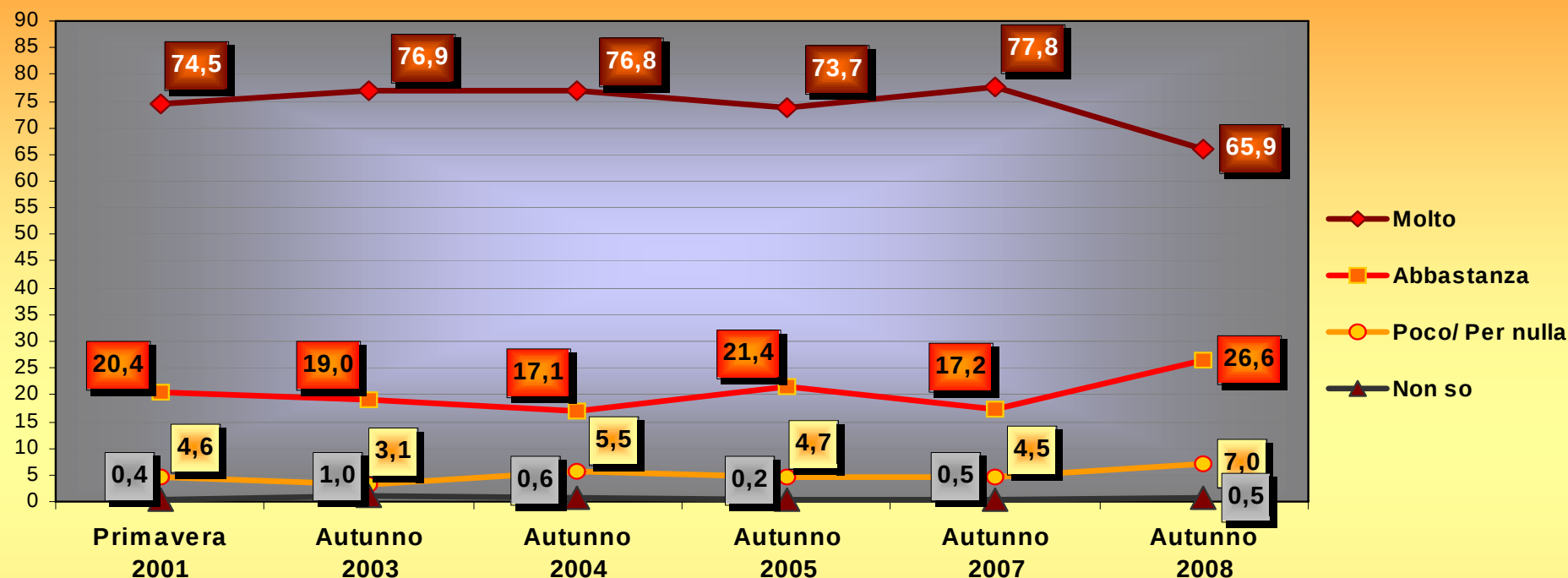


Senza grandi differenze territoriali, la quasi totalità delle tre popolazioni analizzate (Torino: 92,5%; Milano: 92,8%; Roma: 87,9%) ritiene che i cittadini siano molto o abbastanza responsabili, assieme all'azienda, per la scarsa pulizia di strade e marciapiedi*.

*Si evidenzia che a Torino l'azienda in questione, l'Amiat, è in realtà responsabile unicamente del servizio di pulizia delle strade. La responsabilità per la pulizia dei marciapiedi è infatti da attribuire ai proprietari degli stabili e ai gestori dei negozi.

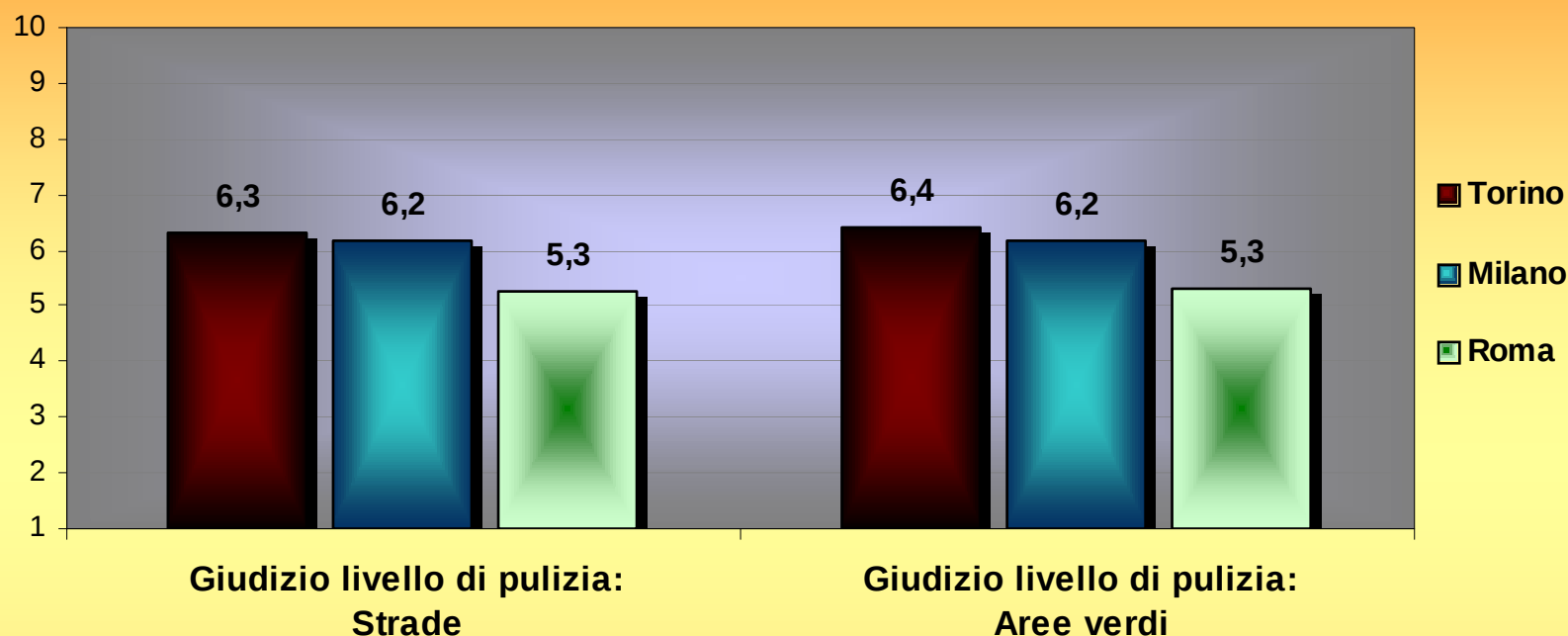
Fonte: http://www.amiat.it/images/File/ComunicazioneEsterna/card_pulizia.pdf

2.4. Corresponsabilità dei cittadini per la sporcizia di strade e marciapiedi. *Andamento primavera 2001 – autunno 2008*



A Torino fra la primavera del 2001 all'autunno del 2008 non si sono registrate variazioni rilevanti in merito alla percezione di corresponsabilità dei cittadini per la scarsa pulizia di strade e marciapiedi: per tutti gli anni considerati la stragrande maggioranza dei torinesi ha infatti considerato 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, il 95,0% nel 2007 e il 92,5% nel 2008).

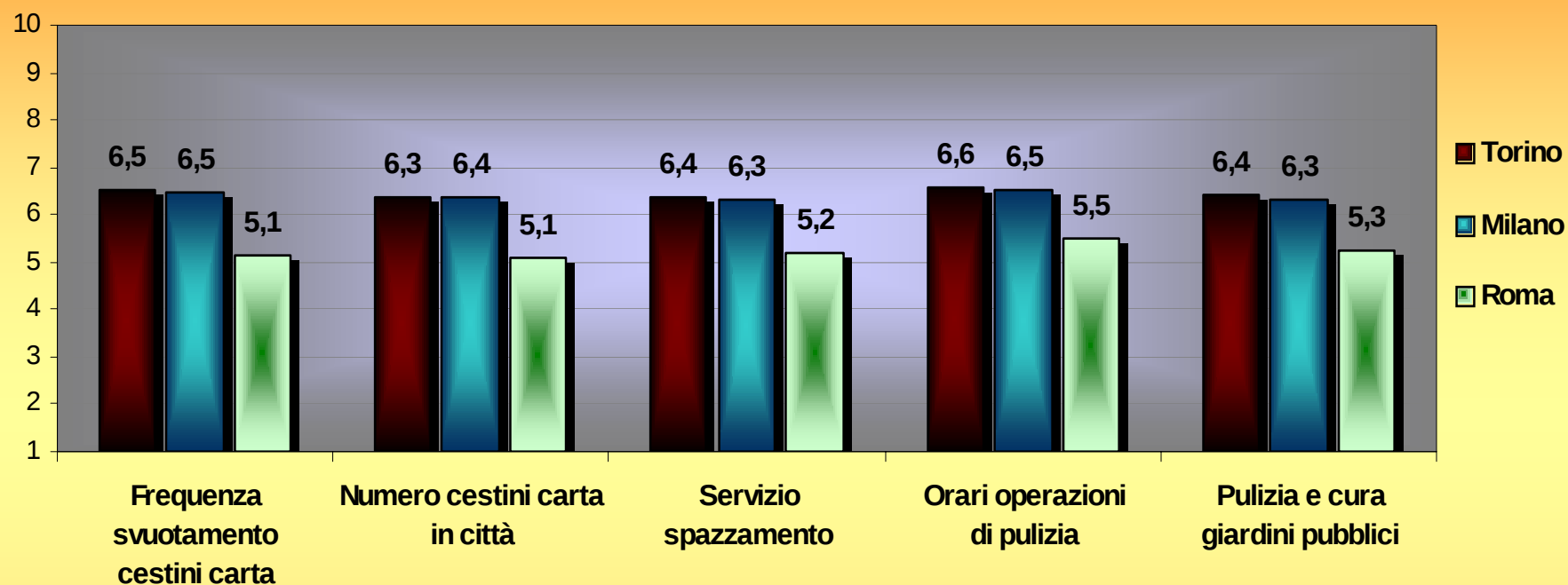
2.5. Giudizio sul livello di pulizia di strade e aree verdi. *Confronto fra i territori analizzati*



(Barre: voto medio per il servizio)

A Torino e a Milano il voto medio conferito alla pulizia delle strade e delle aree verdi raggiunge la sufficienza piena. Come per altri aspetti precedentemente indagati, i romani intervistati mostrano invece di essere insoddisfatti in merito a questo servizio, conferendogli un voto medio di poco superiore al cinque.

2.6. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio di pulizia delle strade. *Confronto fra i territori analizzati*

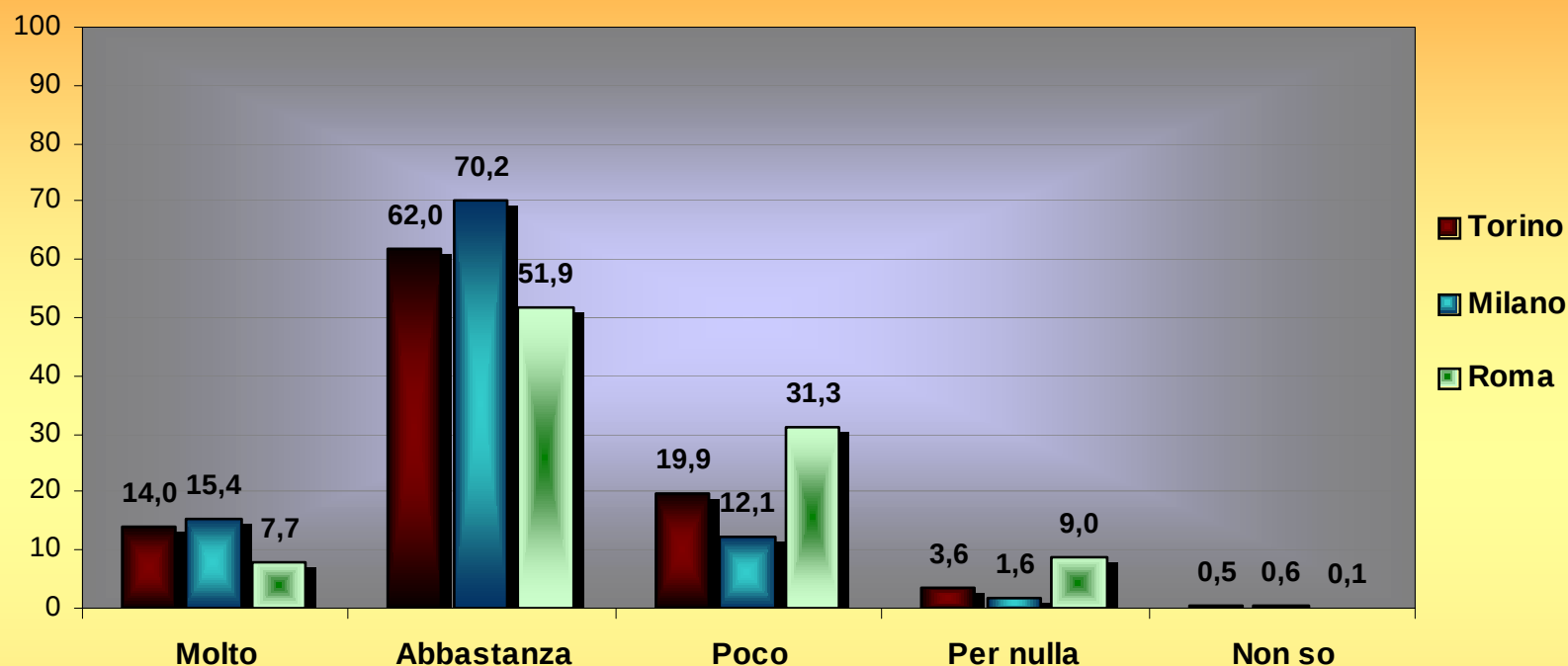


(Barre: voto medio)

A Torino e a Milano, il voto medio conferito alle cinque dimensioni del servizio analizzate è, in generale, più che sufficiente. I romani, al contrario, si mostrano insoddisfatti su tutte e cinque le dimensioni considerate, conferendo voti medi compresi tra il 5,1 e il 5,5.

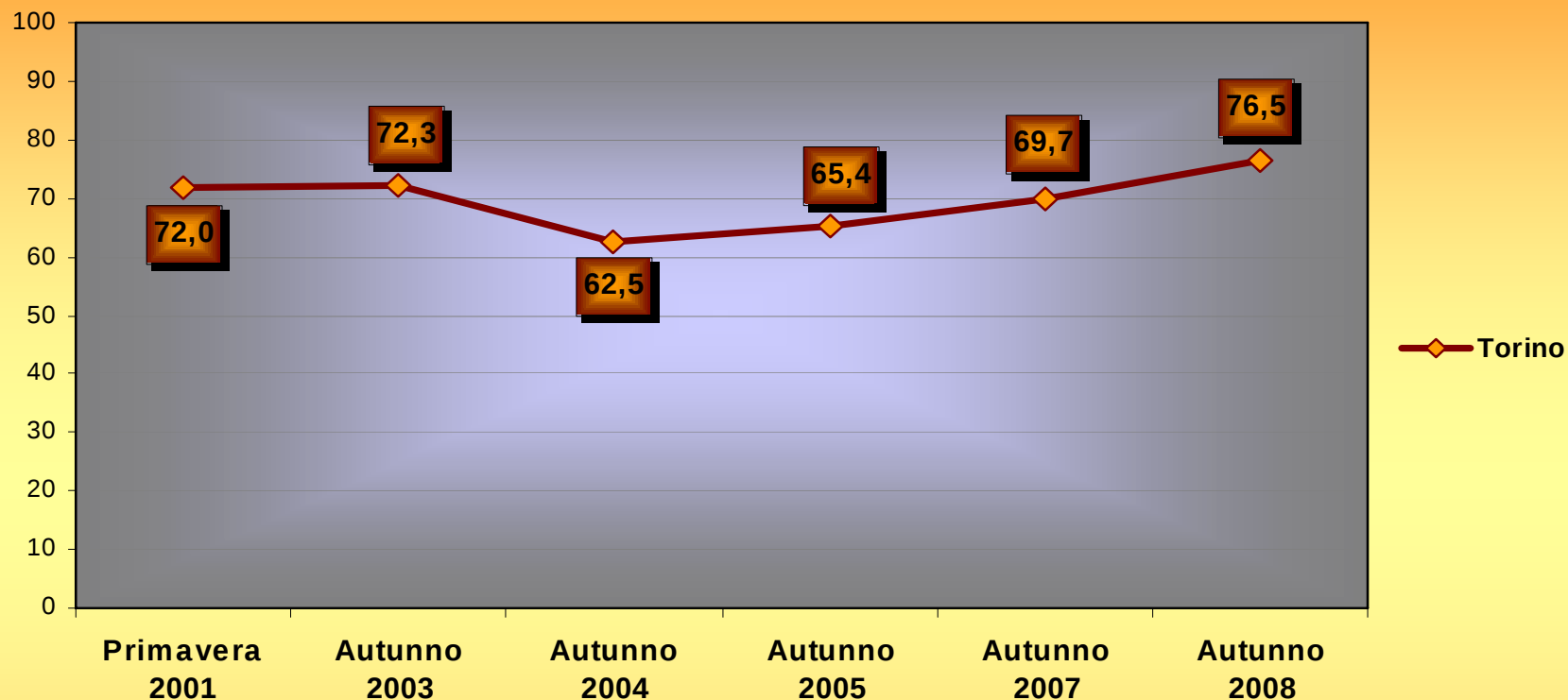
Il servizio di raccolta rifiuti

2.7. Soddisfazione frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti. *Confronto fra i territori analizzati*



La maggioranza assoluta dei residenti nelle tre città analizzate è soddisfatta per la frequenza con cui la raccolta dei rifiuti viene effettuata; i milanesi sono la popolazione più soddisfatta, i romani quella che valuta più severamente questo aspetto del servizio di igiene urbana.

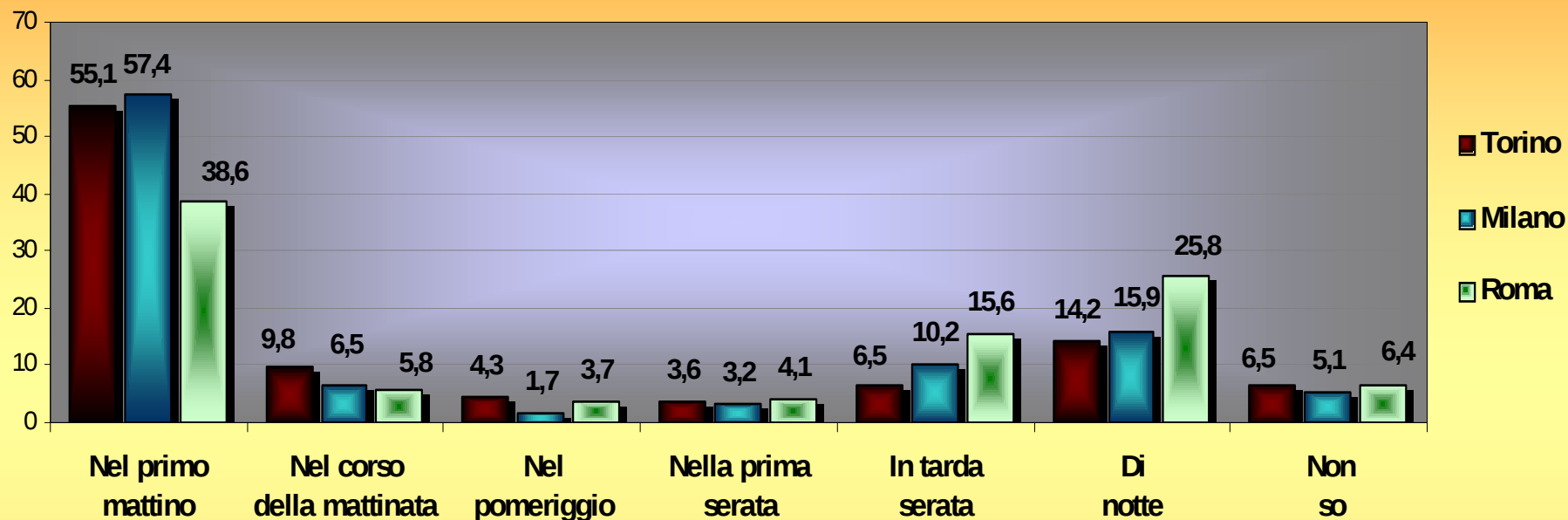
2.7. Soddisfazione frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti. *Andamento primavera 2001 – autunno 2008*



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

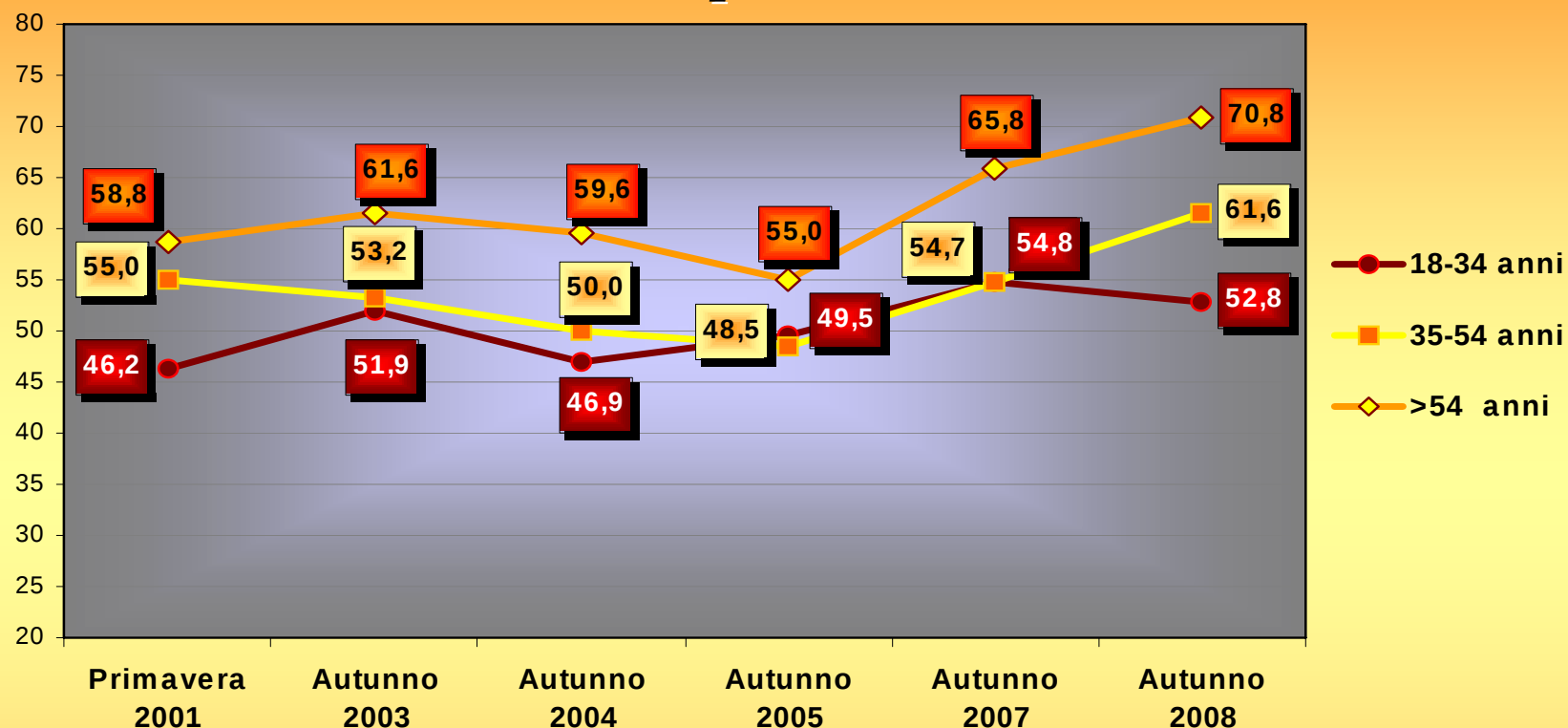
Per quel che concerne la soddisfazione per la frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti, a Torino si conferma il trend positivo registrato a partire dall'autunno 2005 in merito alla soddisfazione complessiva per il servizio di igiene urbana. Fra l'autunno del 2007 e l'autunno del 2008 la quota di persone soddisfatte per questa dimensione del servizio è ulteriormente cresciuta di 6,8 punti percentuali.

2.8. Momento della giornata in cui si preferirebbe fosse fatta la raccolta dei rifiuti. *Confronto fra i territori analizzati*



La maggioranza assoluta dei torinesi e dei milanesi vorrebbe che la raccolta dei rifiuti venisse effettuata nel primo mattino, mentre a Roma, solo due intervistati su cinque prediligono tale fascia oraria; nella capitale è infatti consistente la quota di cittadini, circa uno su quattro, che preferirebbe che la raccolta dei rifiuti avvenisse durante le ore notturne.

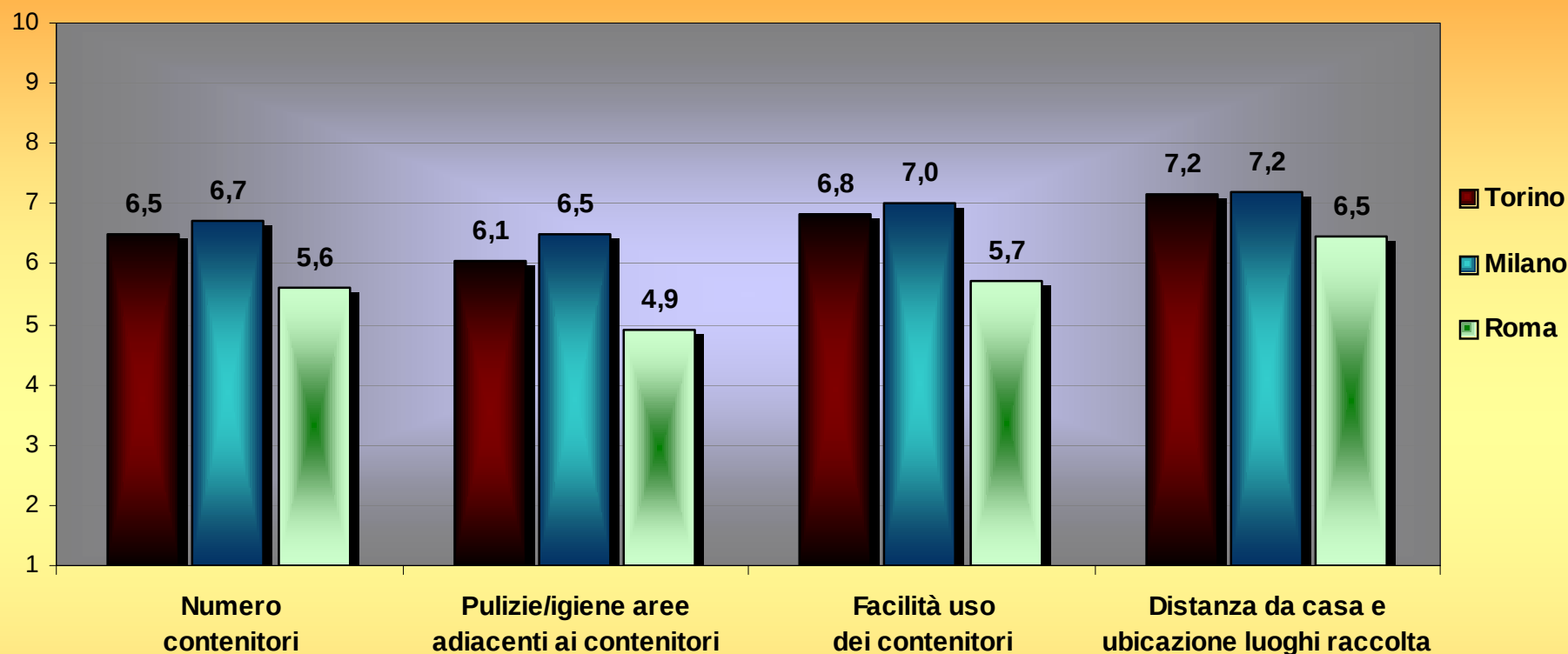
2.8. Momento della giornata in cui si preferirebbe fosse fatta la raccolta dei rifiuti. *Andamento primavera 2001 – autunno 2008*



(Linea: 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 2007 all'autunno 2008, sia tra i 35-54enni che tra gli over 54enni (35-54enni: + 6,9 punti percentuali; over 54enni: + 5,0 punti percentuali), mentre è diminuita tra i più giovani (18-34enni: - 2,0 punti percentuali).

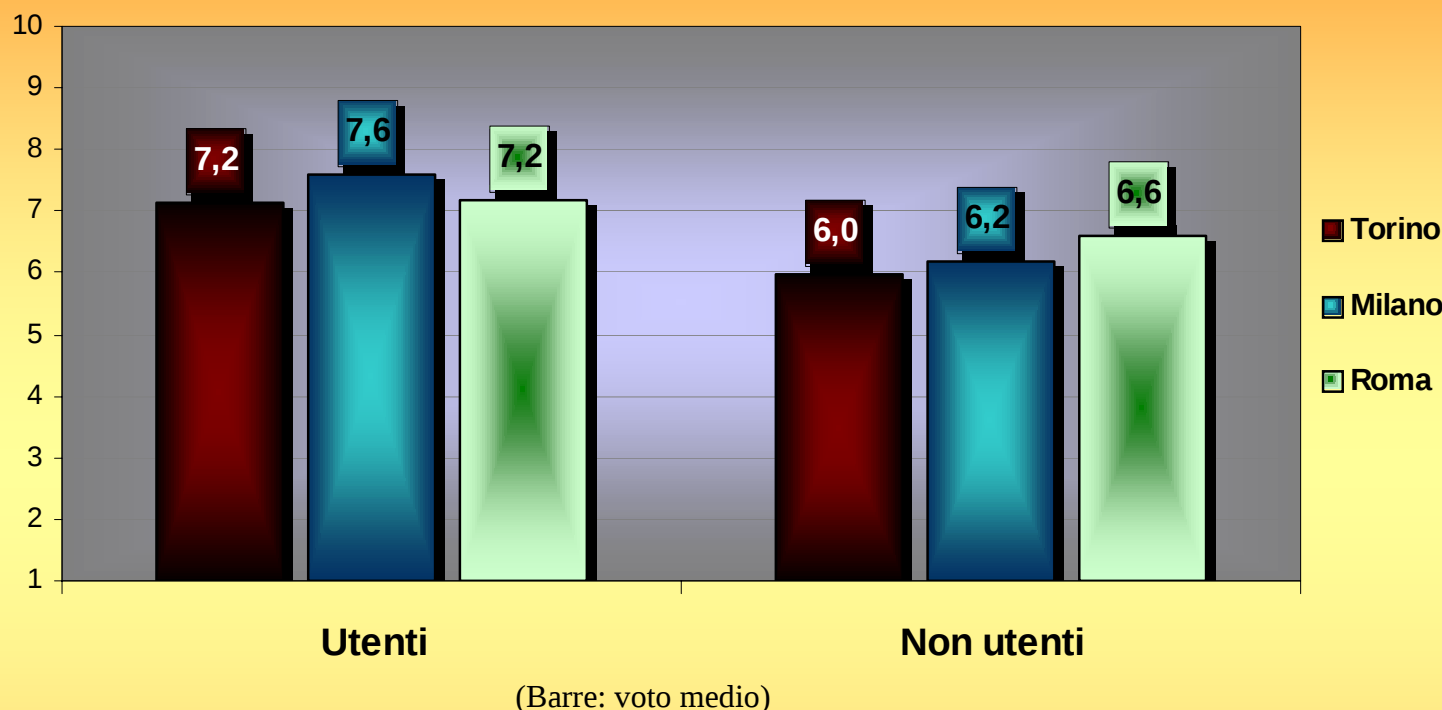
2.9. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio di raccolta rifiuti. *Confronto fra i territori analizzati*



A Torino e a Milano il voto medio conferito a tutte le quattro le dimensioni del servizio analizzate è più che sufficiente. I romani si mostrano sufficientemente soddisfatti solo per quanto concerne l'ubicazione dei luoghi di raccolta, mentre per le rimanenti dimensioni il voto medio non raggiunge mai la sufficienza.

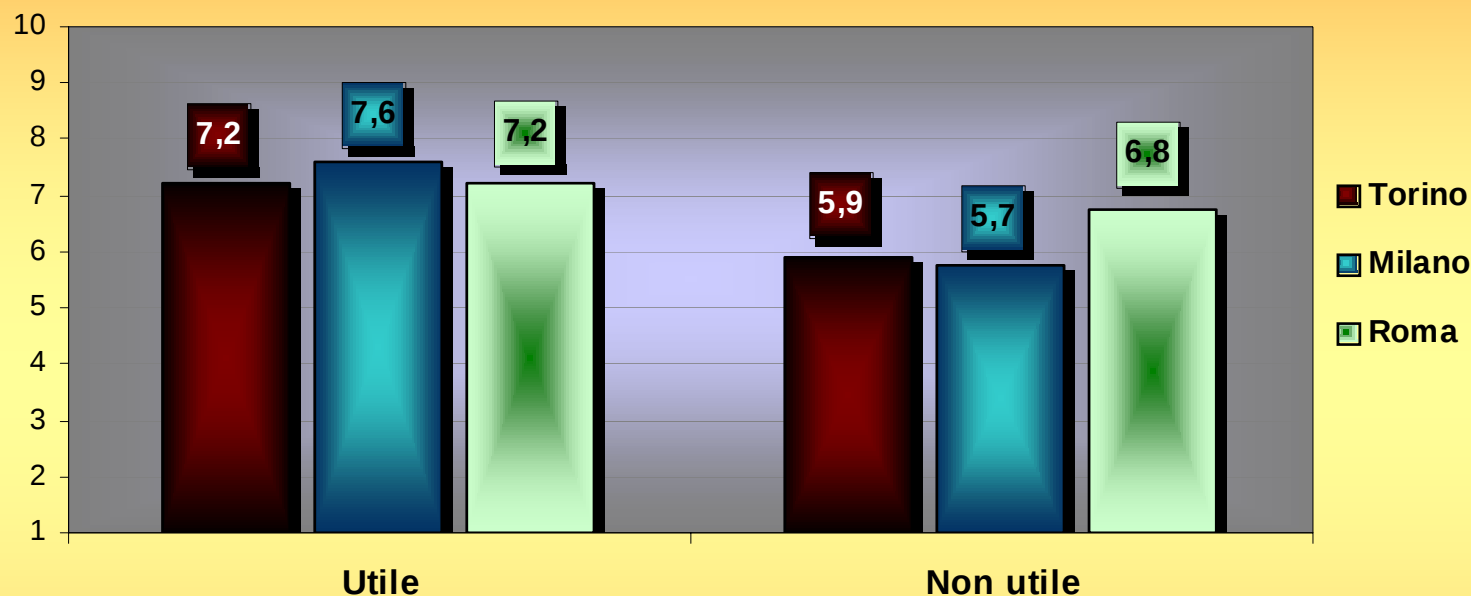
Il servizio di raccolta differenziata Porta a Porta

2.10. Giudizio sul servizio di raccolta differenziata Porta a Porta. *Confronto Utenti/Non utenti del servizio*



Sia a Torino che a Milano che a Roma, il voto medio conferito al servizio di raccolta differenziata Porta a Porta supera la sufficienza sia fra gli “Utenti” che fra i “Non utenti” del servizio. È però importante sottolineare che in tutti i tre i territori considerati il giudizio medio attribuitogli da coloro che ne usufruiscono è decisamente più positivo rispetto a quello dato da chi non ne usufruisce.

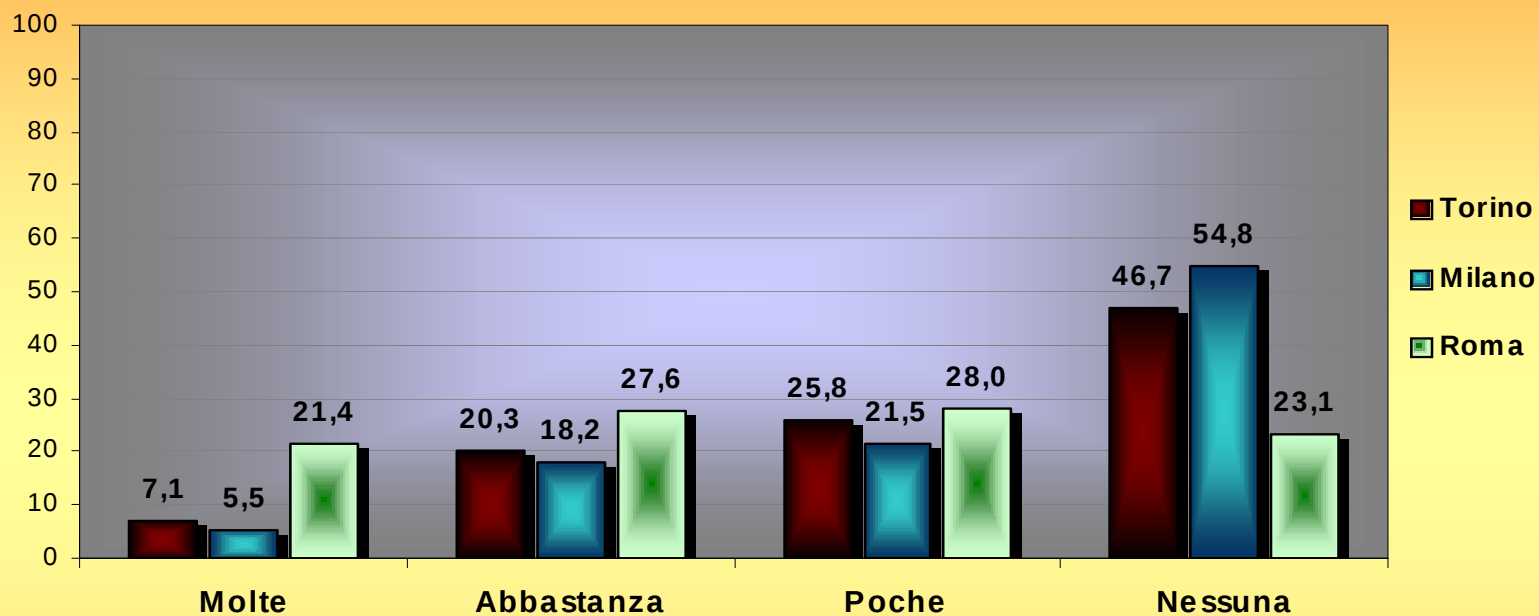
2.10. Giudizio sul servizio di raccolta differenziata Porta a Porta. Confronto fra chi ritiene Utile/Non utile la raccolta differenziata in generale.



(Base: solo le famiglie coinvolte nella raccolta differenziata Porta a Porta. Barre: voto medio)

Nei tre territori analizzati, i cittadini che ritengono molto o abbastanza utile la raccolta differenziata conferiscono al servizio Porta a Porta un giudizio medio più positivo di quello attribuitogli da coloro che la ritengono inutile o, comunque, poco utile. Tale differenza di giudizio è particolarmente marcata a Milano.

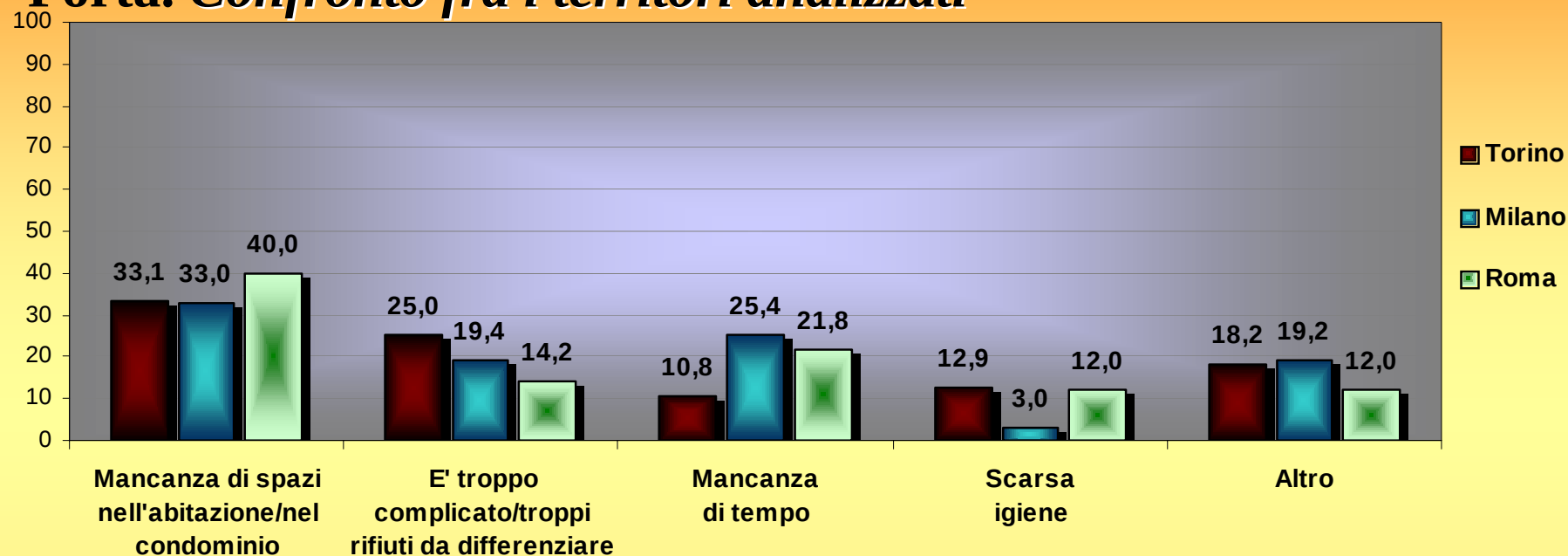
2.11. Difficoltà incontrate nell'eseguire quanto richiesto dal servizio di raccolta differenziata Porta a Porta. *Confronto fra i territori analizzati*



(Base: famiglie coinvolte nella raccolta differenziata Porta a Porta)

La maggioranza assoluta dei residenti nelle tre città analizzate dichiara di avere avuto al massimo poche difficoltà nell'eseguire quanto richiesto dal servizio di raccolta differenziata Porta a Porta (poche + nessuna difficoltà: 72,5% a Torino, 76,3% a Milano e 51,1% a Roma). I milanesi sono la popolazione che riferisce le minori difficoltà, seguiti dai torinesi e, con un notevole distacco, dai romani.

2.12. Principale causa delle difficoltà incontrate nell'eseguire quanto richiesto dal servizio di raccolta differenziata Porta a Porta. *Confronto fra i territori analizzati*

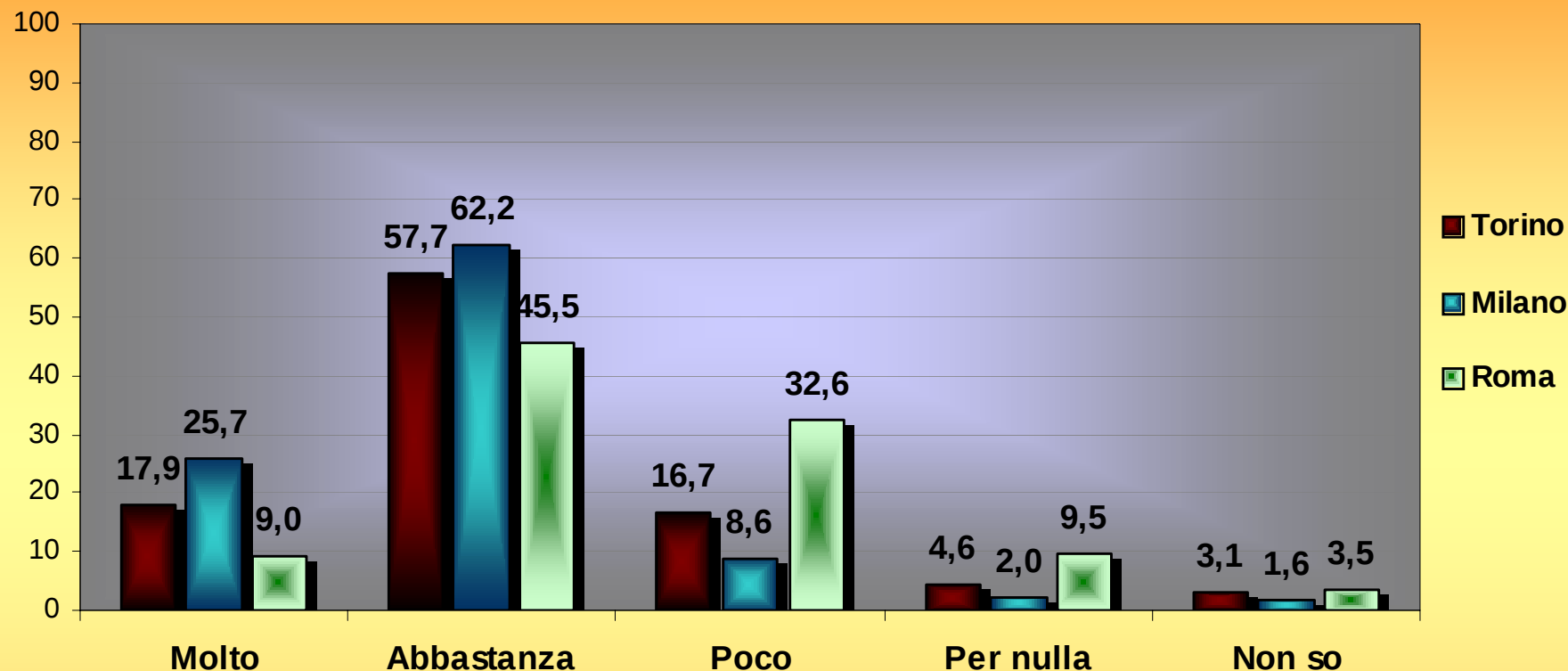


(Base: famiglie coinvolte nella raccolta differenziata Porta a Porta che hanno risposto di aver avuto almeno poche difficoltà nella raccolta differenziata Porta a Porta)

La maggioranza relativa di tutte le tre popolazioni intervistate lamenta difficoltà dovute alla mancanza di spazi adeguati nell'abitazione o nel condominio. Tale maggioranza è particolarmente ampia a Roma. Inoltre, mentre a Torino un quarto del campione sostiene che quanto richiesto dal servizio sia troppo complicato o che i rifiuti da differenziare siano troppi, a Milano, si registra la medesima proporzione di residenti che indicano, quale principale causa di difficoltà, la mancanza di tempo.

Il servizio di raccolta differenziata

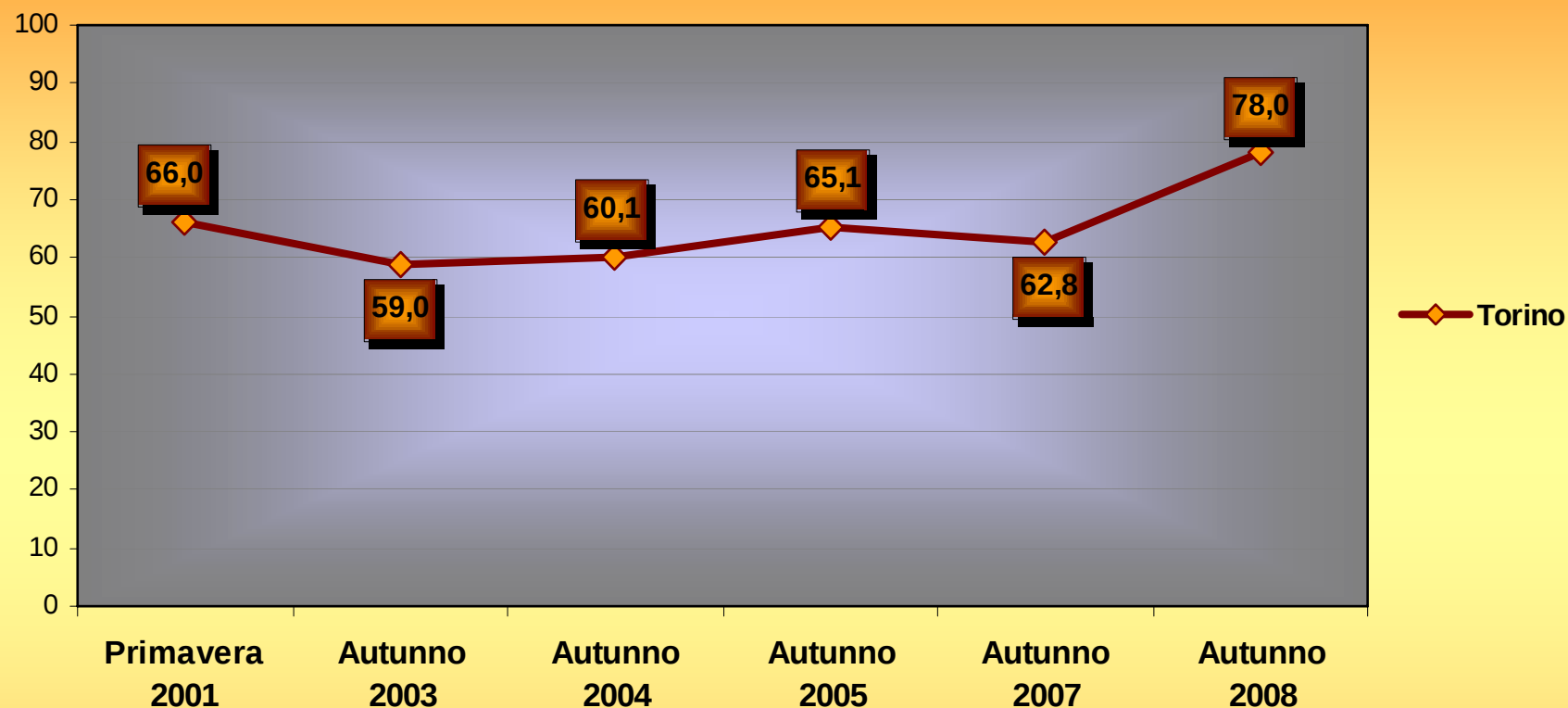
2.13. Soddisfazione per il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. *Confronto fra i territori analizzati*



(Base: famiglie non coinvolte nella raccolta differenziata Porta a Porta)

Le persone soddisfatte per il servizio di raccolta differenziata rappresentano la maggioranza assoluta di tutte le tre popolazioni analizzate. La città che valuta più favorevolmente il servizio è Milano, seguita da Torino (molto + abbastanza soddisfatti: 75,6% a Torino; 87,9% a Milano; 54,5% a Roma).

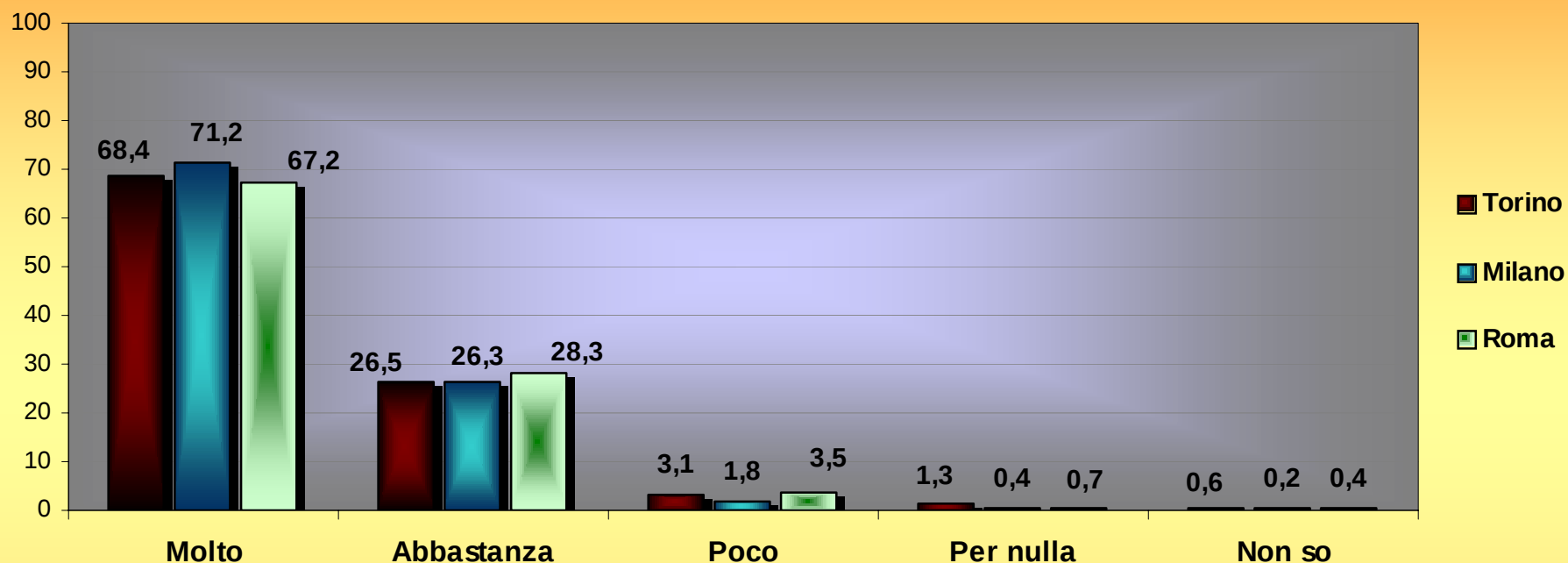
2.13. Soddisfazione per il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. *Andamento primavera 2001 – autunno 2008*



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

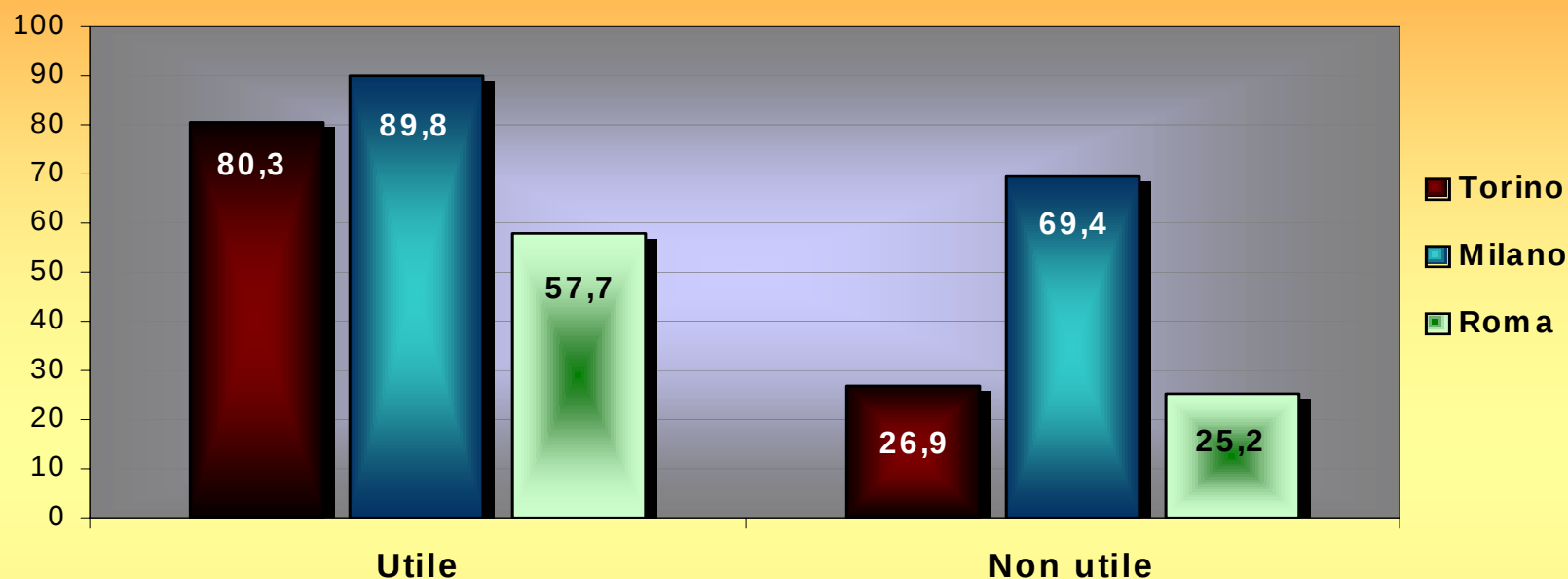
A Torino, dal 2007 al 2008, è aumentata in modo rilevante la quota di intervistati che si dichiarano soddisfatti per il servizio di raccolta differenziata (+ 15,2 punti percentuali).

2.14. Utilità del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. *Confronto fra i territori analizzati*



Senza rilevanti differenze territoriali, la quasi totalità dei tre campioni analizzati ritiene utile la raccolta differenziata dei rifiuti (molto + abbastanza utile: 94,9% a Torino; 97,5% a Milano; 95,5% a Roma).

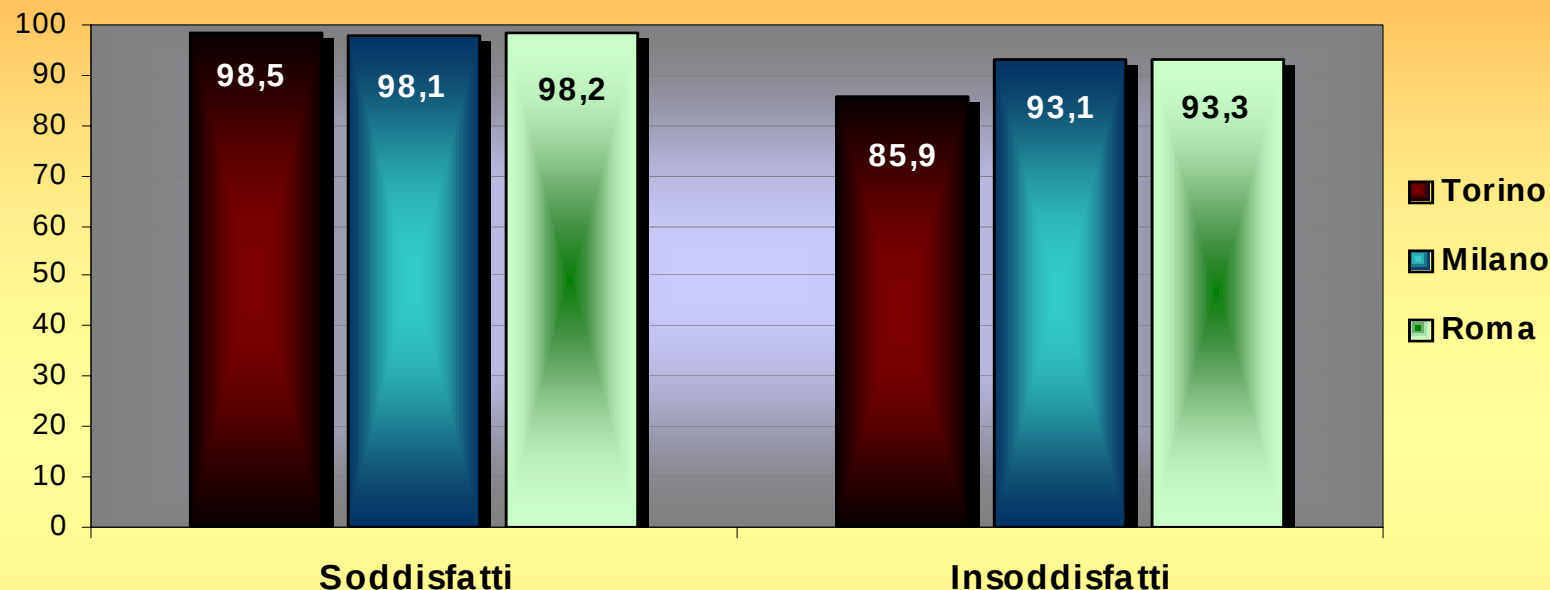
2.14. Soddisfazione per il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. *Confronto fra chi ritiene Utile/Non utile tale servizio*



(Base: famiglie non coinvolte nella raccolta differenziata Porta a Porta. Barre: percentuali di risposte "Molto" o "Abbastanza" soddisfatto per la raccolta differenziata. Dati al netto dei "Non so")

In tutte e tre le città analizzate, i cittadini che ritengono utile (molto + abbastanza utile) la raccolta differenziata si mostrano decisamente più soddisfatti in merito a tale tipo di servizio, rispetto a coloro che ne negano l'utilità o che comunque non lo ritengono particolarmente utile (poco + per nulla utile). Tale differenza è particolarmente marcata a Torino (differenze percentuali fra chi lo considera utile e chi non lo considera utile: + 53,4 punti percentuali a Torino; + 20,4 punti percentuali a Milano; + 32,5 punti percentuali a Roma).

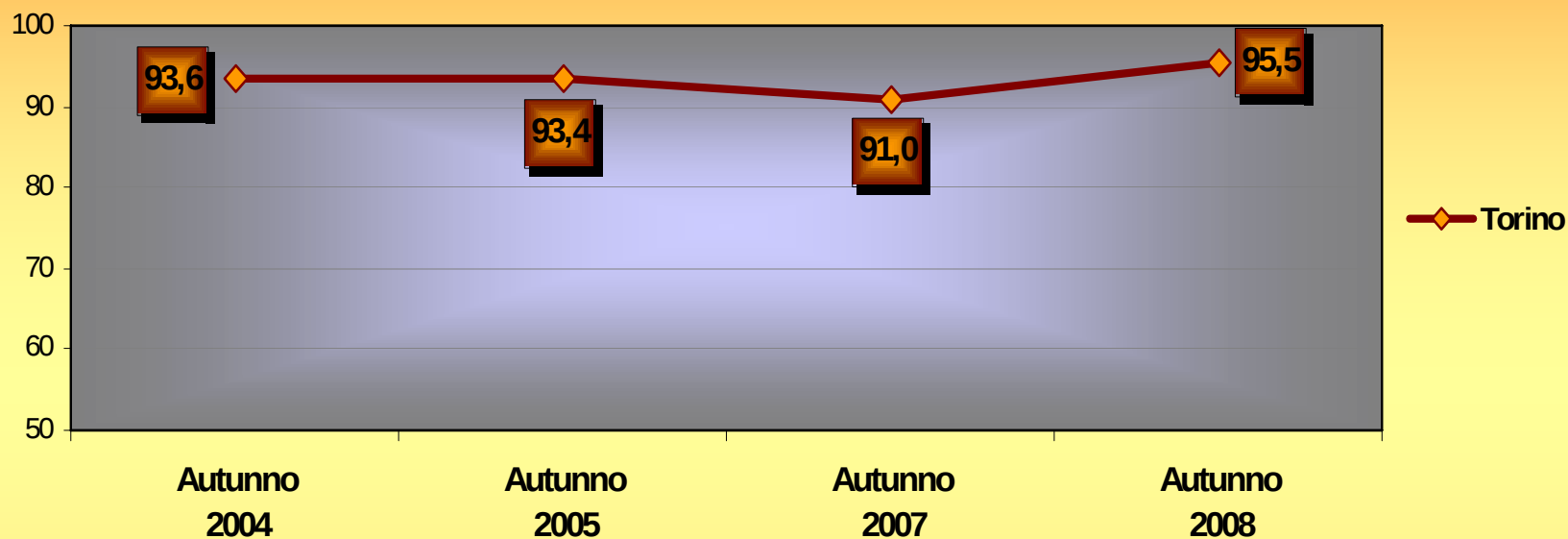
2.14. Utilità del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. *Confronto fra chi è Soddisfatto/Insoddisfatto per tale servizio*



(Base: famiglie non coinvolte nella raccolta differenziata Porta a Porta. Barre: percentuali di risposte “Molto” o “Abbastanza” utile la raccolta differenziata. Dati al netto dei “Non so”)

In tutte e tre le città analizzate, i cittadini che si dicono soddisfatti (molto + abbastanza soddisfatti) per il servizio di raccolta differenziata ritengono, in percentuale maggiore rispetto a coloro che si ritengono insoddisfatti (poco + per nulla soddisfatti), che la raccolta differenziata sia utile. Tale differenza è marcata soprattutto a Torino (differenze percentuali fra soddisfatti e insoddisfatti: +12,6 punti percentuali a Torino; +5,0 punti percentuali a Milano; +4,9 punti percentuali a Roma).

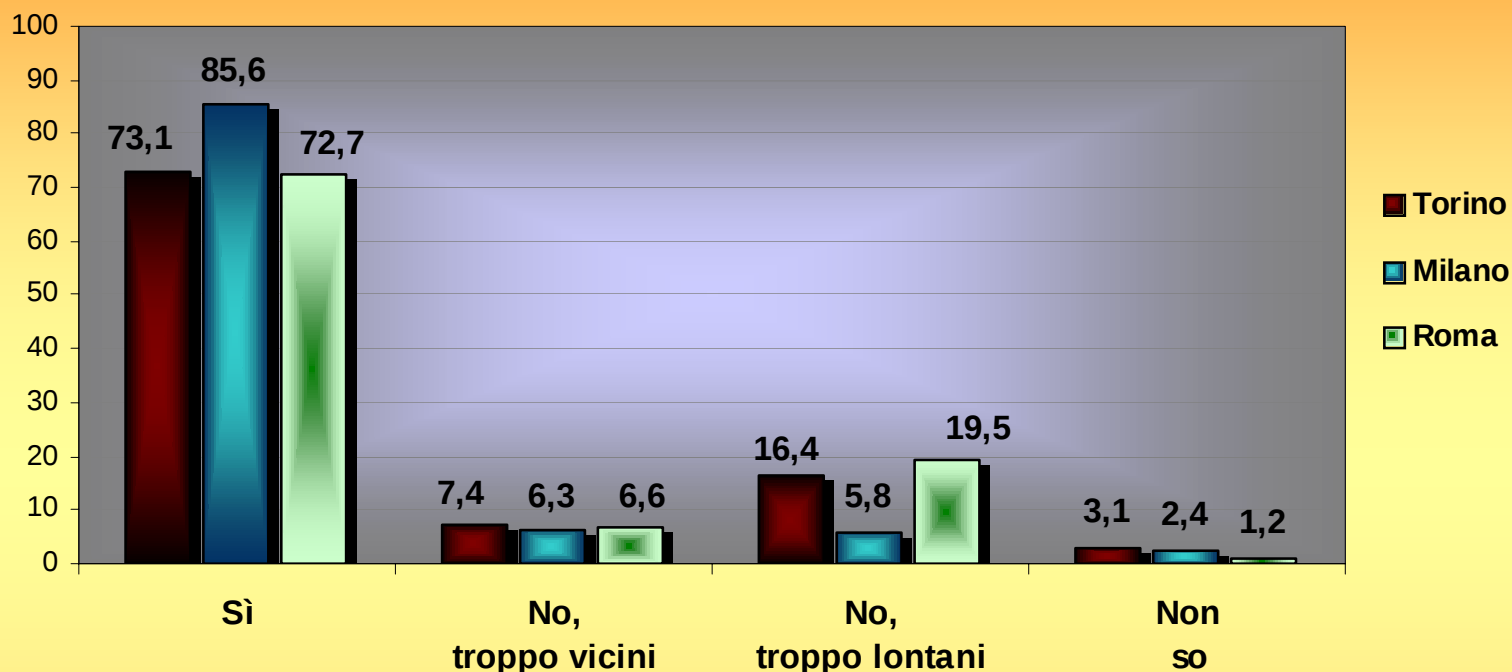
2.14. Utilità del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. *Andamento autunno 2004 – autunno 2008*



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

Fra il 2007 e il 2008, a Torino si è registrato un aumento della quota di intervistati che ritengono utile il servizio di raccolta differenziata (+ 4,5 punti percentuali).

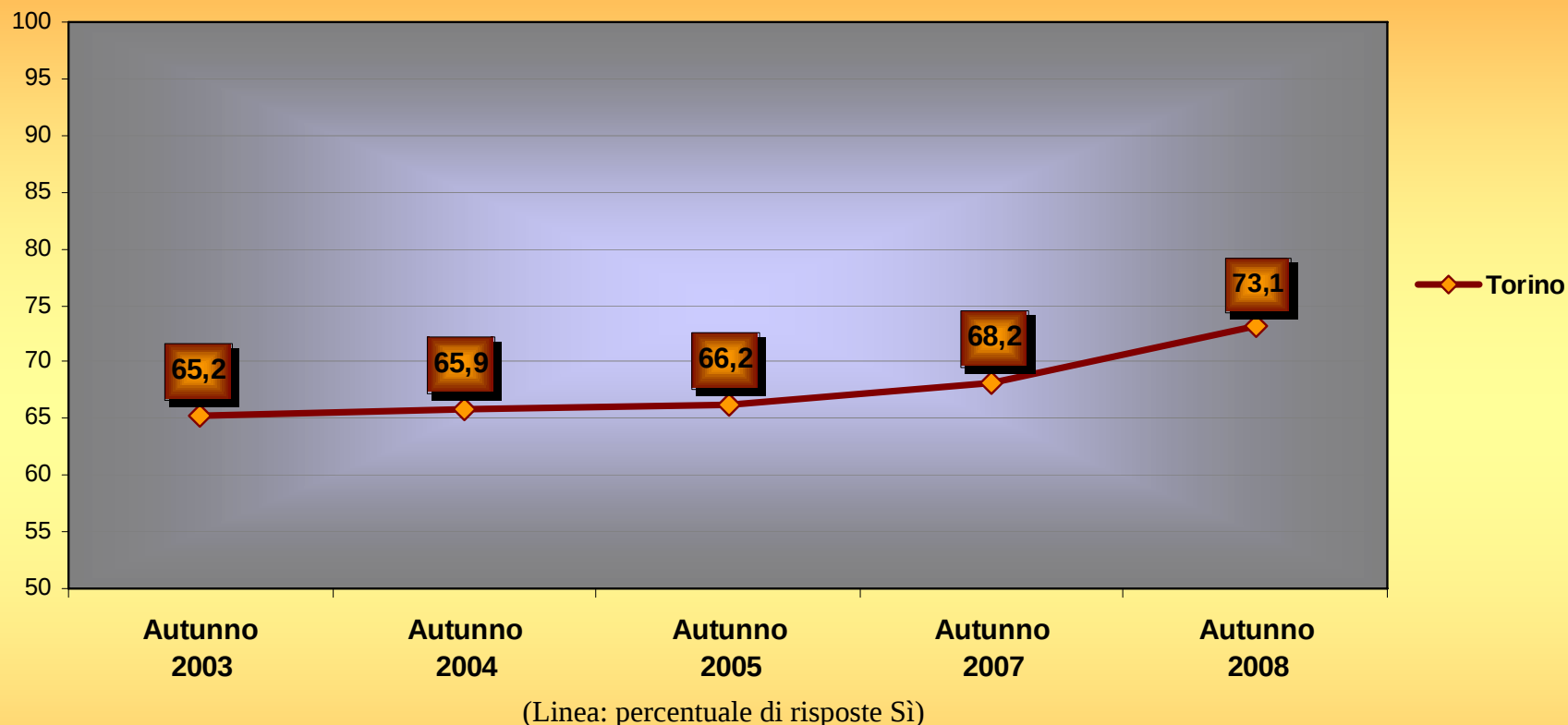
2.15. Adeguatezza distanza dei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti. *Confronto fra i territori analizzati*



(Base: famiglie non coinvolte nella raccolta differenziata Porta a Porta)

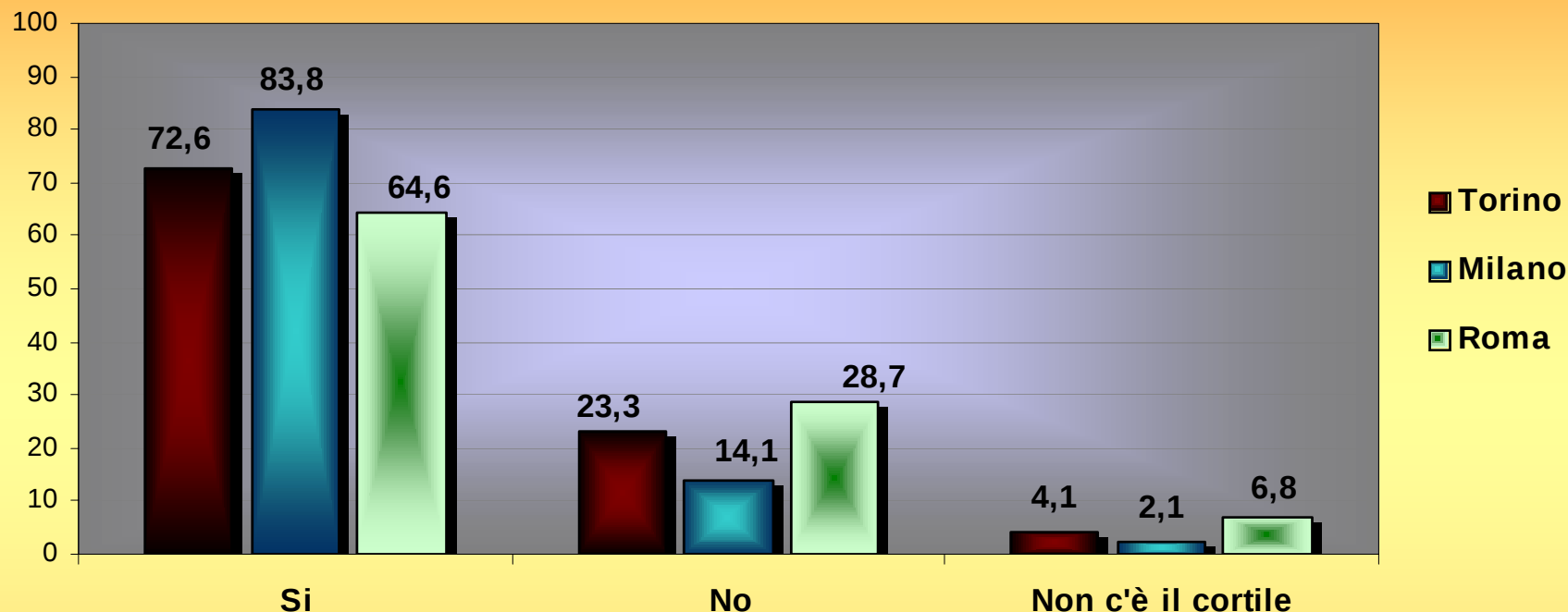
La distanza dei contenitori dei rifiuti riciclabili è considerata adeguata dalla maggioranza assoluta di tutte le tre popolazioni considerate. Sia a Torino che a Roma, è però rilevante la quota di coloro che li reputano troppo vicini o troppo lontani dall'abitazione (Torino: 23,8%; Roma: 26,1%), mentre a Milano tale quota si riduce al 12,1% dei cittadini intervistati.

2.15. Adeguatezza distanza dei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti. *Andamento autunno 2003 – autunno 2008*



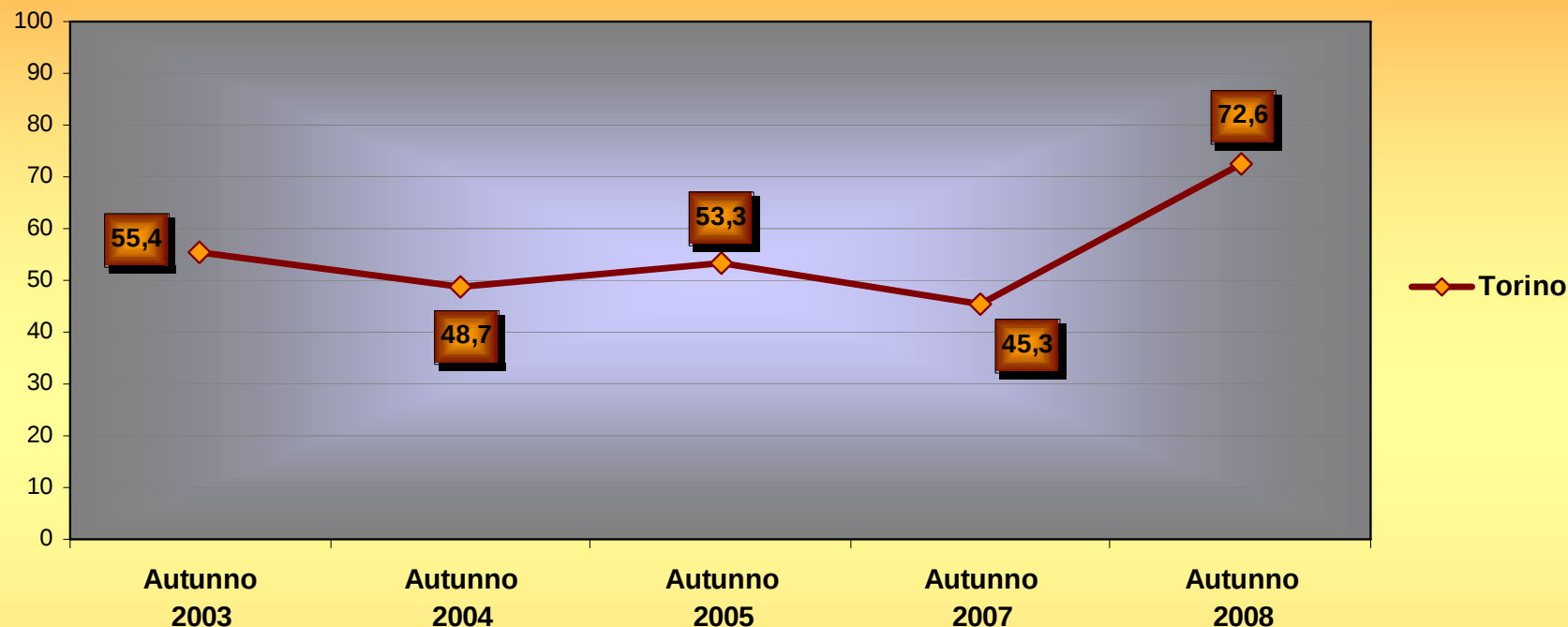
Fra il 2007 e il 2008 è ulteriormente aumentata la quota di cittadini torinesi che reputano adeguata la distanza dei contenitori dei rifiuti riciclabili dalla propria abitazione (+ 4,9 punti percentuali), confermando un trend iniziato negli anni precedenti.

2.16. Ricorso più frequente alla raccolta differenziata qualora i contenitori venissero dislocati nel cortile. *Confronto fra i territori analizzati*



La maggioranza assoluta degli abitanti delle tre popolazioni considerate dichiara che ricorrerebbe più spesso alla raccolta differenziata se i contenitori dei rifiuti riciclabili fossero posti nel cortile dell'abitazione (o, ove già presenti, dichiara che la collocazione nel cortile di tali contenitori ha portato a ricorrere più spesso alla raccolta differenziata). A Torino e a Roma, la quota di coloro che dichiarano che non vi ricorrerebbero o che non vi hanno ricorso più spesso è sensibilmente più ampia che a Milano.

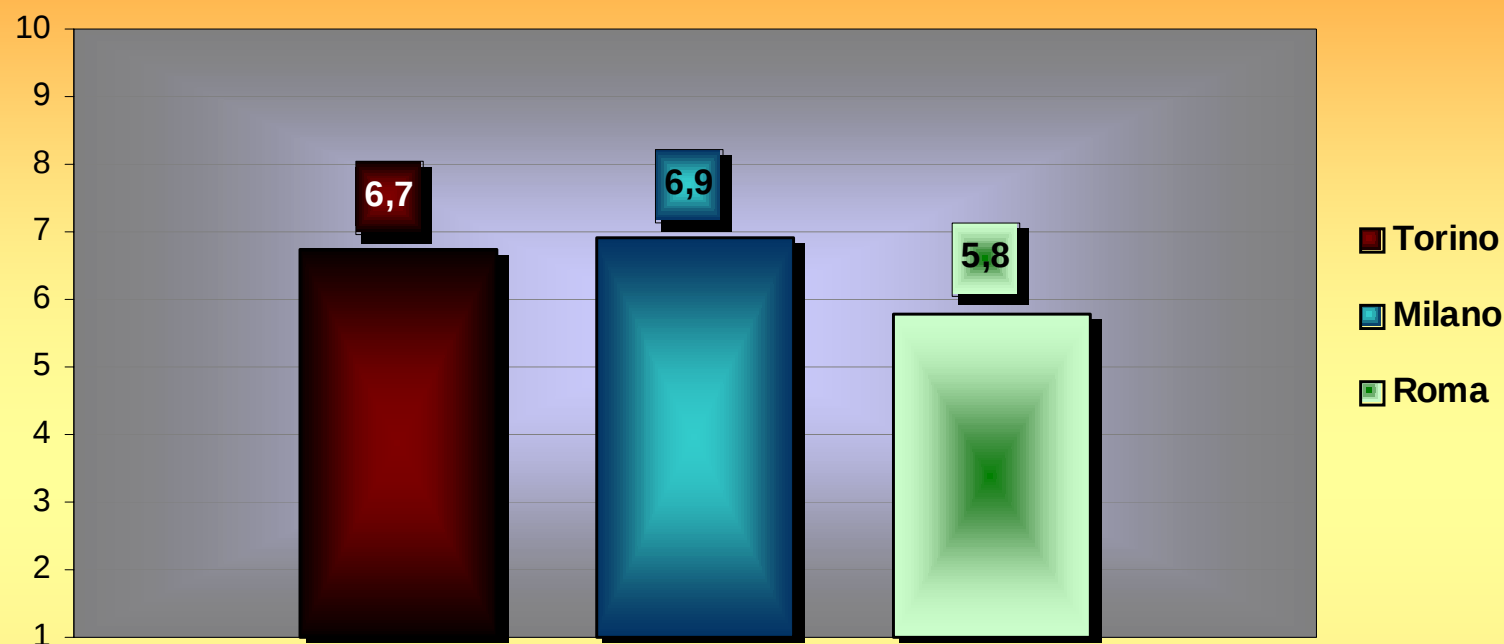
2.16. Ricorso più frequente alla raccolta differenziata qualora i contenitori venissero dislocati nel cortile. *Andamento autunno 2003 – autunno 2008*



(Linea: percentuale di risposte "Sì". Dati al netto dei "Non so")

Fra il 2007 e il 2008, a Torino si è registrato un notevole incremento della quota di intervistati che ricorrerebbe più frequentemente al servizio di raccolta differenziata qualora i contenitori fossero collocati nel cortile dell'abitazione (+ 27,3 punti percentuali).

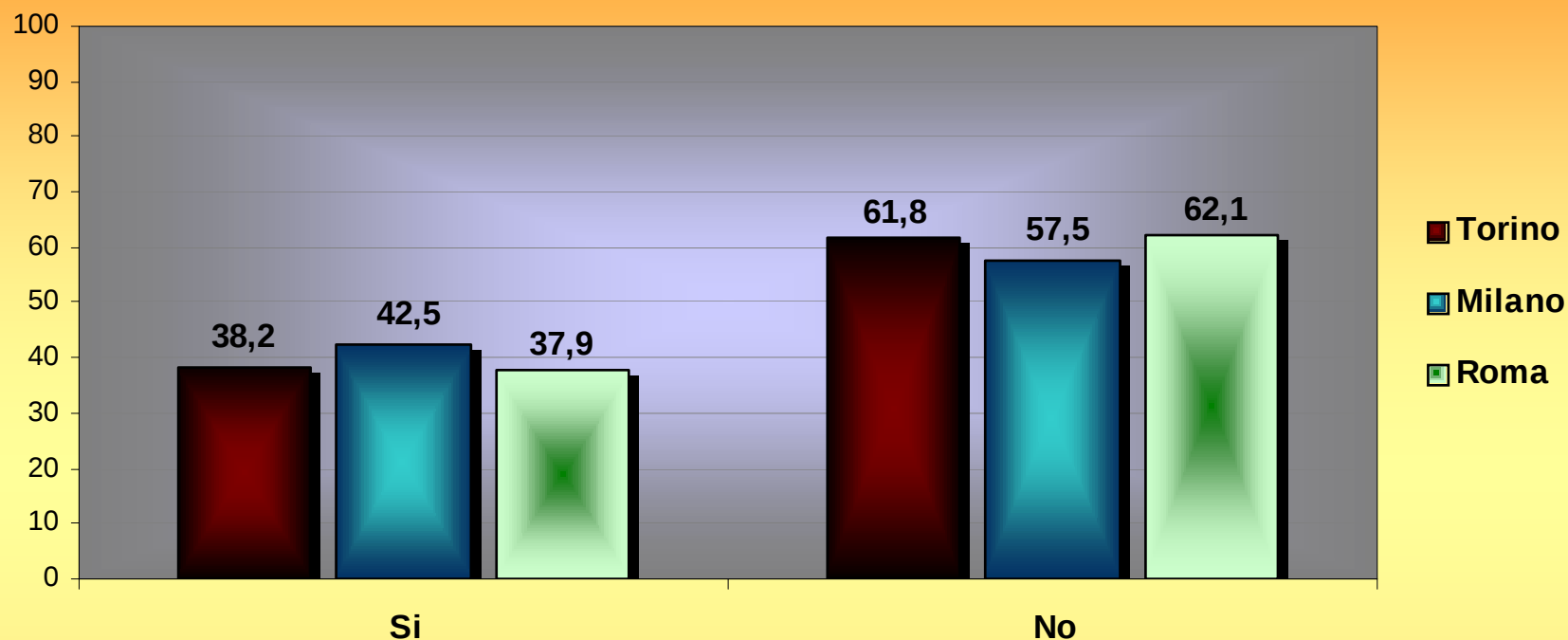
2.17. Giudizio chiarezza delle informazioni relative alla raccolta differenziata. *Confronto fra i territori analizzati*



(Barre: voto medio)

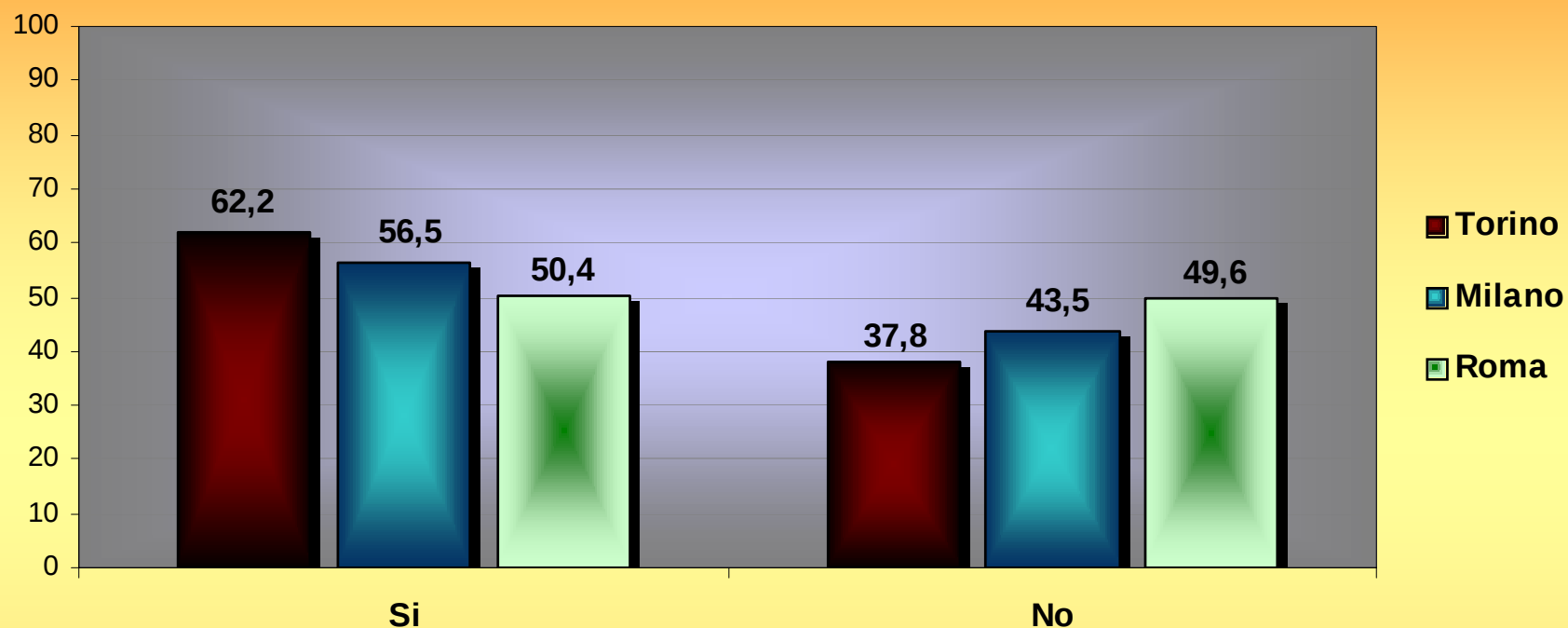
A Torino e a Milano il giudizio medio riguardante la chiarezza delle informazioni relative alla raccolta differenziata è ampiamente sufficiente, mentre nel complesso i romani non reputano sufficientemente chiare le informazioni fornite in merito.

2.18. Utilizzo di un centro multiraccolta/ecocentro. *Confronto fra i territori analizzati*



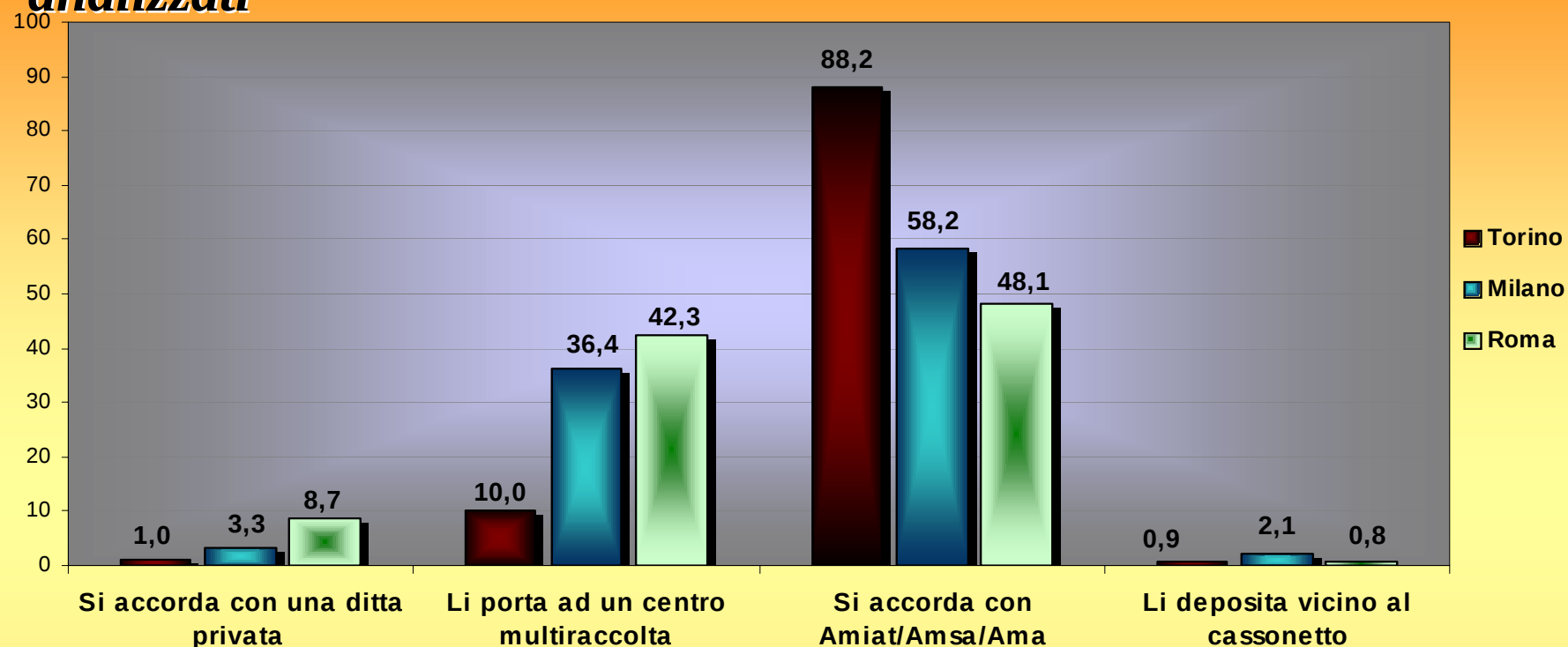
La maggioranza assoluta dei cittadini di tutte le tre città analizzate dichiara di non avere mai avuto occasione di servirsi di un centro multiraccolta/ecocentro (centri di raccolta in cui i cittadini possono disfarsi gratuitamente dei rifiuti ingombranti, dei medicinali, delle batterie esaurite, di piccoli quantitativi di materiali di demolizione, ecc.). Rilevante è comunque la quota di coloro cui è capitato di usufruirne: due intervistati su cinque, circa, in tutti e tre i territori, con una quota leggermente superiore a Milano.

2.19. Smaltimento rifiuti ingombranti. *Confronto fra i territori analizzati*



In tutti i tre territori analizzati, alla maggioranza assoluta dei cittadini è capitato di dover smaltire rifiuti ingombranti, con quote superiori e Milano e, soprattutto, a Torino.

2.20. Eliminazione rifiuti ingombranti. *Confronto fra i territori analizzati*

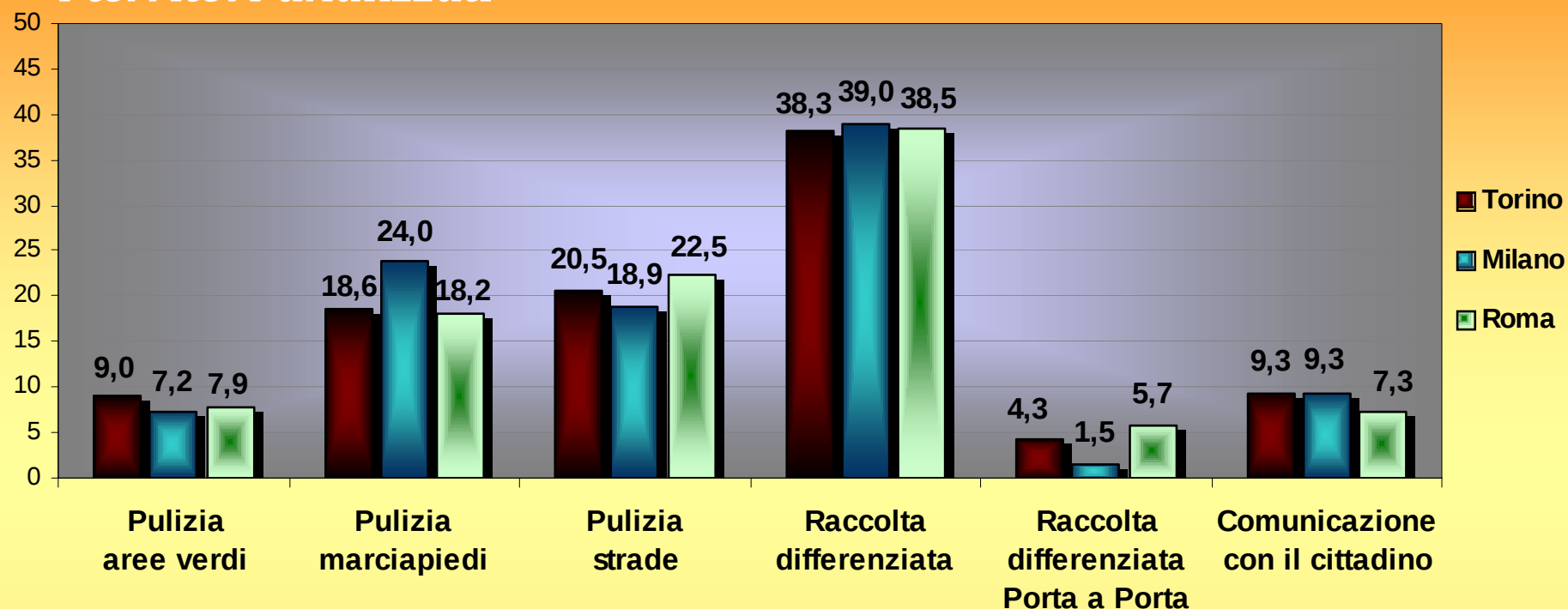


(Base: persone cui è capitato di dover smaltire rifiuti ingombranti. Dati al netto degli "Altro")

Il modo d'uso abituale scelto dai cittadini di tutte le tre città considerate per smaltire i rifiuti ingombranti è quello di contattare l'Amiat (a Torino), l'Amsa (a Milano) e l'Ama (a Roma), al fine di accordarsi sul loro ritiro. Coloro che scelgono tale modalità rappresentano, infatti, la maggioranza assoluta dei torinesi e dei milanesi e quella relativa dei romani. A Milano e a Roma circa due intervistati su cinque dicono di portare tali rifiuti personalmente a uno dei centri multiraccolta dislocati nella città, mentre Torino tale modalità è preferita solamente da un intervistato su dieci.

***Il servizio di igiene urbana considerato il più
importante***

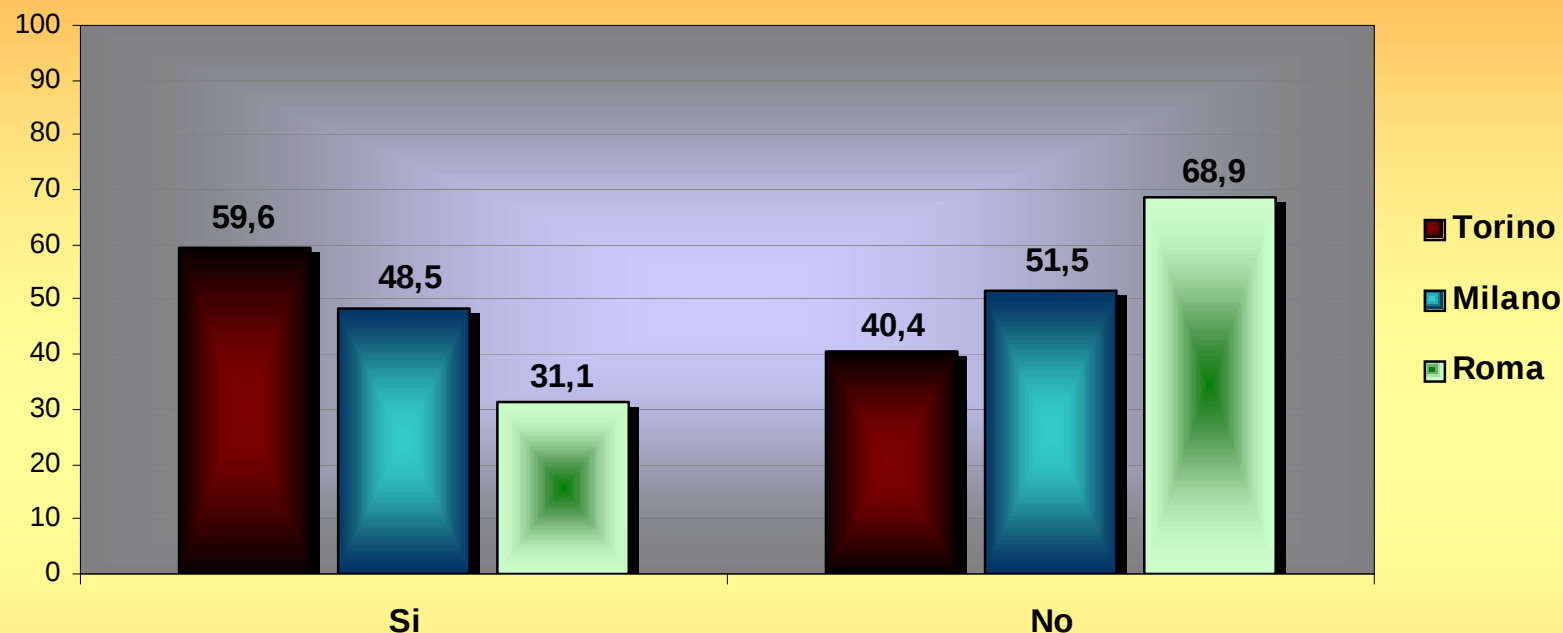
2.21. Il servizio di igiene urbana più importante. *Confronto fra i territori analizzati*



Senza rilevanti differenze territoriali, circa due intervistati su cinque considerano quello della raccolta differenziata il servizio di igiene urbana più importante. Gli altri due servizi maggiormente indicati dai cittadini delle tre città analizzate come i più importanti sono la pulizia delle strade e quella dei marciapiedi. La prima viene indicata come il servizio più importante da circa un intervistato su cinque in tutte e tre le città, mentre il servizio di pulizia dei marciapiedi risulta essere quello più importante per circa un quinto dei torinesi e dei milanesi e per circa un quarto dei romani.

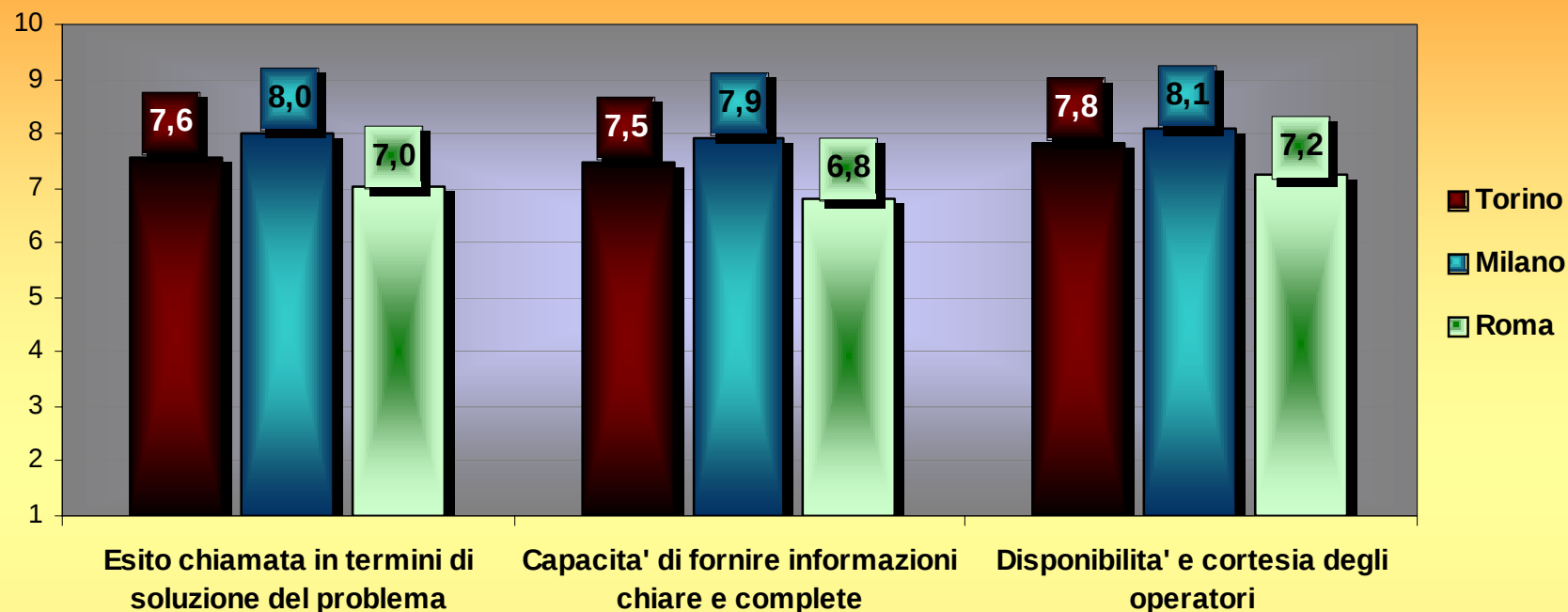
Numero verde Amiat/Amsa/Ama

2.22. Utilizzo del Numero Verde Amiat/Amsa/Ama. *Confronto fra i territori analizzati*



Solo a Torino, la maggioranza assoluta degli intervistati riferisce di avere avuto occasione di utilizzare il Numero Verde dell'azienda, mentre la maggioranza assoluta dei milanesi e dei romani afferma di non aver mai chiamato tale numero.

2.23. Giudizio sulle tre dimensioni del Numero Verde. *Confronto fra i territori analizzati*



(Base: persone cui è capitato di utilizzare il Numero Verde. Barre: voto medio)

Tra i territori analizzati, Milano è quella che assegna i voti medi più alti su tutte e tre le dimensioni indagate: il giudizio che viene dato è sempre buono. A Torino le valutazioni sono leggermente più basse, attestandosi comunque sempre intorno al sette e mezzo. I voti dati dai romani sono meno positivi, pur essendo ampiamente sufficienti. In tutte le tre città considerate la dimensione del servizio che riceve il maggior apprezzamento è la disponibilità e la cortesia degli operatori che rispondono al Numero Verde.

Conclusioni

3.1. Conclusioni sul servizio di igiene urbana in generale

- La maggioranza assoluta dei torinesi e dei milanesi si mostra, nel complesso, **soddisfatta** del **servizio di igiene urbana**. Nella città di Roma a prevalere, al contrario, è l'insoddisfazione. La minore soddisfazione degli abitanti della capitale è un dato ricorrente anche quando si fa riferimento alle dimensioni analitiche del servizio.
- Coerentemente con quanto osservato sopra, a Torino e a Milano il **voto medio** conferito al servizio supera la sufficienza, mentre a Roma non la raggiunge.

3.1. Conclusioni sul servizio di igiene urbana in generale

- In tutte le tre città oggetto di indagine il **costo** del servizio è considerato troppo elevato rispetto alla qualità del servizio erogato. Un giudizio, questo, che vede più critici i romani, seguiti dai torinesi e dai milanesi; questi ultimi sono gli intervistati fra i quali è più ampia la quota di chi considera adeguato il costo del servizio in relazione alla qualità offerta.

3.1. Conclusioni sul servizio di igiene urbana in generale

- La soddisfazione più elevata in merito al servizio di **pulizia delle strade** e dei **marciapiedi** si registra a Torino, dove la maggioranza assoluta degli abitanti è soddisfatta per entrambi i tipi di servizio. Questo vale sia quando si fa riferimento al quartiere che, più in generale, quando si considera l'intero comune di residenza, con una preferenza per la pulizia delle strade rispetto a quella dei marciapiedi. A Milano, i cittadini si dicono in maggioranza assoluta soddisfatti per la pulizia delle strade, ma non per quella dei marciapiedi. A Roma, si evidenziano le criticità maggiori nei confronti di entrambi i tipi di servizio, sia quando riferiti al quartiere, sia quando riferiti alla città: la maggioranza assoluta dei cittadini si mostra infatti insoddisfatta.

3.1. Conclusioni sul servizio di igiene urbana in generale

- Gli intervistati di tutte le tre città ritengono, quasi all'unanimità, i cittadini e l'azienda **corresponsabili** per la scarsa pulizia di strade e marciapiedi.
- Il **voto medio** conferito al livello di **pulizia di strade e aree verdi** presenti in città è pienamente sufficiente sia a Torino che a Milano, mentre i romani mostrano, ancora una volta, di non essere soddisfatti, giudicandolo inadeguato.

3.1. Conclusioni sul servizio di igiene urbana in generale

- I torinesi e i milanesi conferiscono un **voto medio** a tutte le dimensioni del servizio di pulizia delle strade indagate (**frequenza svuotamento** e **numero dei cestini della carta**, servizio di **spazzamento**, **orari** operazioni di **pulizia delle strade** e **pulizia/cura dei giardini pubblici**) che supera la sufficienza, attestandosi sempre intorno al 6,5. A Roma, si registra ancora una volta una certa insoddisfazione: infatti, il voto medio attribuito a tutte le cinque dimensioni analizzate non raggiunge mai la sufficienza piena.

3.1. Conclusioni sul servizio di igiene urbana in generale

- In generale, gli abitanti di dei tre territori considerati si dicono soddisfatti in merito alla **frequenza** con cui viene effettuata la **raccolta** dei **rifiuti**. Occorre però anche notare che a Roma la quota di persone che si dicono insoddisfatte è nettamente superiore a quella rilevata nelle altre due città oggetto di indagine.
- I romani si differenziano dai torinesi e dai milanesi anche per quanto concerne gli **orari** in cui preferirebbero venisse fatta la **raccolta** dei **rifiuti**; se, infatti, sia a Torino che a Milano è il mattino ad essere considerato il momento migliore dalla maggioranza assoluta degli intervistati, circa un quarto dei romani indica che preferirebbe che i rifiuti venissero raccolti la notte.

3.1. Conclusioni sul servizio di igiene urbana in generale

- I torinesi e i milanesi si trovano sostanzialmente concordi nel ritenersi soddisfatti in merito a tutte le quattro dimensioni riguardanti il servizio di raccolta dei rifiuti (**numero e facilità uso dei contenitori, pulizia/igiene area adiacente ai contenitori, ubicazione** dei luoghi di raccolta): il voto medio conferito è, infatti, sempre più che sufficiente. I romani danno il medesimo giudizio dei torinesi e dei milanesi all'ubicazione dei luoghi di raccolta, mentre sulle altre tre dimensioni del servizio il voto medio attribuito non raggiunge mai la sufficienza.

3.2. Conclusioni sul servizio di raccolta differenziata Porta a Porta

- Il giudizio assegnato al servizio di raccolta differenziata Porta a Porta è positivo in tutte e tre le città: il **voto medio** conferitogli è infatti pienamente sufficiente sia fra coloro che non ne sono coinvolti, sia fra coloro che ne usufruiscono. Questi ultimi attribuiscono al servizio un voto medio più alto rispetto a quanto fanno i non utenti.

3.2. Conclusioni sul servizio di raccolta differenziata Porta a Porta

- In tutte le tre città oggetto d'indagine le **difficoltà** riscontrate nell'eseguire quanto richiesto dal servizio di raccolta differenziata Porta a Porta sembrano non essere molte: la maggioranza assoluta di tutti e tre i campioni afferma infatti di averne incontrate al massimo poche. Si osserva però che a Roma la quota di coloro che dicono di aver avuto molte o comunque abbastanza difficoltà è decisamente più elevata di quella registrata a Torino e a Milano.
- In tutte e tre le città considerate la **principale causa** di difficoltà nell'eseguire quanto richiesto dal servizio di raccolta differenziata Porta a Porta risulta essere la mancanza di spazi adeguati nell'abitazione o nel condominio.

3.3. Conclusioni sul servizio di raccolta differenziata

- La **soddisfazione** per il servizio di raccolta differenziata è, in generale, buona: la maggioranza assoluta delle tre popolazioni intervistate si dichiara infatti molto o almeno abbastanza soddisfatta. I romani mostrano però, ancora una volta, d'essere i più critici: è infatti a Roma che si registra la quota più consistente di insoddisfatti.
- Vi è invece un sostanziale accordo fra tutte e tre le città per quanto concerne l'**utilità** del servizio: la raccolta differenziata è infatti ritenuta utile dalla quasi totalità dei torinesi, dei milanesi e dei romani.

3.3. Conclusioni sul servizio di raccolta differenziata

- La stragrande maggioranza degli abitanti di tutte le tre zone analizzate considerano adeguata la **distanza dei contenitori dei rifiuti riciclabili**, anche se a Torino e a Roma circa un quarto del campione lamenta la loro eccessiva vicinanza o lontananza rispetto all'abitazione.
- La maggioranza assoluta dei cittadini di tutte le tre città considerate dichiara che ricorrerebbe più spesso alla raccolta differenziata se i **contenitori** dei rifiuti riciclabili fossero ubicati nel proprio cortile. A Torino e a Roma è comunque consistente la quota di coloro che sostengono, al contrario, che in ogni caso non vi ricorrerebbero più spesso (un quarto del campione circa in entrambe le città).

3.3. Conclusioni sul servizio di raccolta differenziata

- Il giudizio concernente la **chiarezza** delle **informazioni** comunicate ai cittadini in merito alla raccolta differenziata è più che sufficiente sia a Torino che a Milano, mentre a Roma non raggiunge la sufficienza piena.
- La maggioranza assoluta delle tre popolazioni intervistate dichiara di non aver mai avuto occasione di servirsi di un centro **multiraccolta/ecocentro**, anche se una quota non irrilevante in tutti e tre i campioni, circa due intervistati su cinque, afferma di averne già usufruito.

3.3. Conclusioni sul servizio di raccolta differenziata

- In tutte e tre le città i cittadini intervistati riportano, in maggioranza assoluta, di aver già dovuto smaltire **rifiuti ingombranti**.
- La **modalità** abituale maggiormente indicata dai torinesi, dai milanesi e dai romani **per smaltire** i rifiuti ingombranti è quella di contattare l'azienda di riferimento al fine di accordarsi sul ritiro.

3.4. Conclusioni sul servizio ritenuto il più importante

- Il **servizio** cui i torinesi, i milanesi e i romani attribuiscono **maggiore importanza** è quello della raccolta differenziata.

3.5. Conclusioni sul Numero Verde

- I torinesi risultano essere gli intervistati che maggiormente **usufruiscono** del Numero Verde.
- Il **giudizio** dato alle tre dimensioni del servizio Numero Verde indagate (**esito della chiamata in termini di soluzione dei problemi, capacità di fornire informazioni chiare ed esaustive e cortesia del personale**) è decisamente positivo in tutte le tre città considerate.

Novembre - Dicembre 2008

Customer satisfaction Igiene urbana

A cura di Francesca Dallago

