

Novembre-dicembre 2009

Customer satisfaction

Igiene urbana

Amiat

Anno 2009

a cura di **Francesca Dallago**

Osservatorio del Nord Ovest
Università degli Studi di Torino

Caratteristiche dell'indagine

- 1.1. Caratteristiche dell'indagine
- 1.2. Confronto fra il campione e l'universo

La valutazione del servizio di Igiene Urbana

- 2.0. Domande presenti nel questionario
- 2.1. Soddisfazione complessiva per il servizio di igiene urbana nel Comune di residenza
- 2.1. Soddisfazione complessiva per il servizio di igiene urbana nel Comune di residenza.
Andamento autunno 2003 - autunno 2009
- 2.2. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità
- 2.2. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità. *Andamento autunno 2003 - autunno 2009*
- 2.3. Soddisfazione per la pulizia di strade e marciapiedi
- 2.4. Corresponsabilità dei cittadini per la sporcizia di strade e marciapiedi

- 2.4. Corresponsabilità dei cittadini per la sporcizia di strade e marciapiedi.
Andamento primavera 2001 - autunno 2009

- 2.5. Giudizio sul livello di pulizia di strade e aree verdi

La valutazione del servizio di Igiene Urbana

- 2.6. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio di pulizia delle strade
- 2.7. Soddisfazione per la frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti
- 2.8. Soddisfazione per la frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti.
Andamento primavera 2001 – autunno 2009
- 2.9. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio di raccolta rifiuti
- 2.10. Giudizio sul servizio di raccolta differenziata Porta a Porta. *Confronto Utenti/Non utenti del servizio*

- 2.10. Giudizio sul servizio di raccolta differenziata Porta a Porta. *Confronto fra chi ritiene Utile/Non utile la raccolta differenziata in generale*
- 2.11. Difficoltà incontrate nell'eseguire quanto richiesto dal servizio di raccolta differenziata Porta a Porta
- 2.12. Principale causa delle difficoltà incontrate nell'eseguire quanto richiesto dal servizio di raccolta differenziata Porta a Porta
- 2.13. Soddisfazione per il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti
- 2.13. Soddisfazione per il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. *Andamento primavera 2001 – autunno 2009*
- 2.14. Utilità del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti

Segue...

La valutazione del servizio di Igiene Urbana

- 2.14. Soddisfazione per il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. *Confronto fra chi ritiene Utile/Non utile tale servizio*
- 2.14. Utilità del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. *Confronto fra chi è Soddisfatto/Insoddisfatto per tale servizio*
- 2.14. Utilità del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. *Andamento autunno 2004 – autunno 2009*
- 2.15. Adeguatezza distanza dei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti
- 2.15. Adeguatezza distanza dei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti. *Andamento autunno 2003 – autunno 2009*
- 2.16. Ricorso più frequente alla raccolta differenziata qualora i contenitori venissero dislocati nel cortile

- 2.16. Ricorso più frequente alla raccolta differenziata qualora i contenitori venissero dislocati nel cortile.
Andamento autunno 2003 – autunno 2009
- 2.17. Giudizio chiarezza delle informazioni relative alla raccolta differenziata
- 2.18. Utilizzo di un centro multiraccolta/ ecocentro
- 2.19. Smaltimento rifiuti ingombranti
- 2.20. Eliminazione rifiuti ingombranti
- 2.21. Il servizio di igiene urbana più importante
- 2.22. Utilizzo del Numero Verde Amiat
- 2.23. Giudizio sulle tre dimensioni del Numero Verde

Conclusioni

- 3.1. Il servizio di igiene urbana in generale
- 3.2. Il servizio di raccolta differenziata Porta a Porta
- 3.3. Il servizio di raccolta differenziata
- 3.4. Il servizio ritenuto il più importante
- 3.5. Il Numero Verde



1.1. Caratteristiche dell'indagine

- ➔ **PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI** Novembre-Dicembre 2009.
- ➔ **STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI** Questionario telefonico (metodo CATI) complessivamente costituito da 46 domande.
- ➔ **CAMPIONE:** 1.200 torinesi (di cui 501 costituiscono un sovracampionamento delle persone coinvolte nella raccolta differenziata Porta a Porta). Il campione è rappresentativo della popolazione torinese maggiorenne per genere ed età (dati Istat, 1 gennaio 2009).



1.1. Caratteristiche dell'indagine

DOMANDE UTILIZZATE:

- ➔ Indicatori socio-demografici, soddisfazione per la propria esistenza e per la vita nel Comune di residenza: 8 domande.
- ➔ Servizio di Igiene urbana: 38 domande.

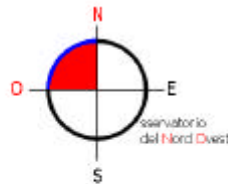
CONFRONTI NEL TEMPO:

- ➔ Alcuni risultati di questa ricerca sono confrontabili con quelli delle indagini condotte dalla primavera 2001 all'autunno 2009 e con quelli delle indagini condotte nell'estate del 2004 e nell'estate del 2005.



1.2. Confronto fra il campione e l'universo

	N popolazione	N campione	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Uomini	367.319	565	47	47	4,2
Donne	412.483	635	53	53	4,0
18-29 anni	105.071	162	13	13	5,4
30-59 anni	400.930	617	52	52	4,0
60 anni e oltre	273.801	421	35	35	4,7
BASI	779802	1200	100	100	2,9



Novembre-dicembre 2009

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? Secondo Lei, come si vive oggi nel Comune in cui risiede?

- ➔ Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di igiene urbana?



2.0. Domande presenti nel questionario

- ➔ Parliamo ora del servizio di raccolta rifiuti. In particolare, quanto è soddisfatto/a della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti?

- ➔ Esprima ora un giudizio, con un voto da 1 (per nulla soddisfatto/a) a 10 (completamente soddisfatto/a), 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 quale 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?
- ➔ Qual è il suo giudizio sul Servizio di raccolta differenziata Porta a Porta da 1 (per nulla soddisfatto/a) a 10 (completamente soddisfatto/a)?
(Domanda posta anche a chi non è coinvolto dal servizio raccolta differenziata Porta a Porta)
- ➔ In merito alla raccolta Porta a Porta, quante difficoltà ha incontrato nell'eseguire quanto richiesto dal servizio? *(Domanda posta solo a chi è coinvolto nella raccolta differenziata Porta a Porta)*
- ➔ Qual è la principale causa di queste difficoltà? *(Domanda posta solo a chi ha risposto che ha avuto Molte o Abbastanza o Poche difficoltà nella raccolta differenziata Porta a Porta)*



2.0. Domande presenti nel questionario

- ➔ Parliamo ora del servizio di **raccolta differenziata** dei rifiuti. Quanto è soddisfatto/a del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti (carta, plastica, vetro, ecc.)? *(Domanda posta 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? *(Domanda posta solo a chi non è coinvolto nella raccolta differenziata Porta a Porta)*
- ➔ Quanto ritiene utile la raccolta differenziata dei rifiuti?
- ➔ 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?



2.0. Domande presenti nel questionario

- ➔ 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**?
- ➔ Per eliminare i rifiuti ingombranti, Lei solitamente... *(Domanda posta solo a chi è già capitato di smaltire rifiuti ingombranti)*



2.0. Domande presenti nel questionario

- ➔ Le è mai capitato di utilizzare il numero verde Amiat?

- ➔ In che misura è soddisfatto rispetto ai seguenti aspetti: *(Domanda posta solo a chi ha risposto che ha già utilizzato numero verde Amiat)*
 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



2.0. Domande presenti nel questionario

- ➔ 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?
- ➔ 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?



2.0. Domande presenti nel questionario

- ➔ Esprima un giudizio con un voto da 1 (molto sporca) a 10 (molto pulita) sul livello di pulizia di:
 1. Strade
 2. Aree verdi

- ➔ Esprima ora il suo livello di soddisfazione da 1 (per nulla soddisfatto/a) a 10 (completamente soddisfatto/a) 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. Servizio di spazzamento
 4. Orari operazioni di pulizia
 5. Pulizia e cura dei giardini pubblici



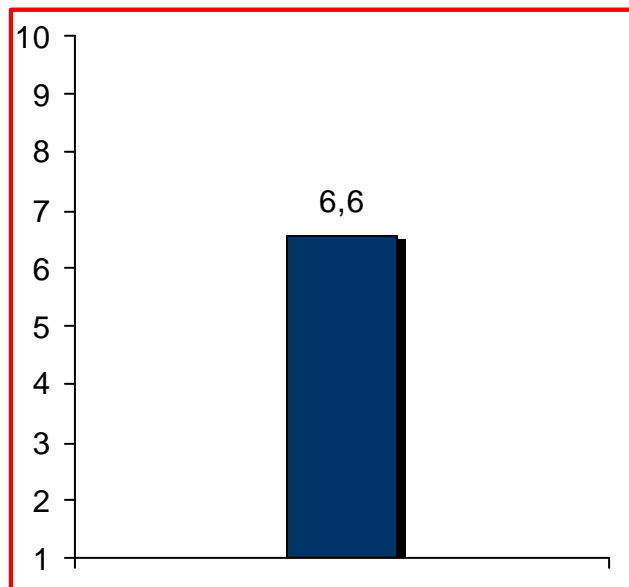
2.0. Domande presenti nel questionario

- ➔ 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 (per nulla soddisfatto/a) a 10 (completamente soddisfatto/a), quale voto sceglierebbe?



Il servizio di Igiene Urbana

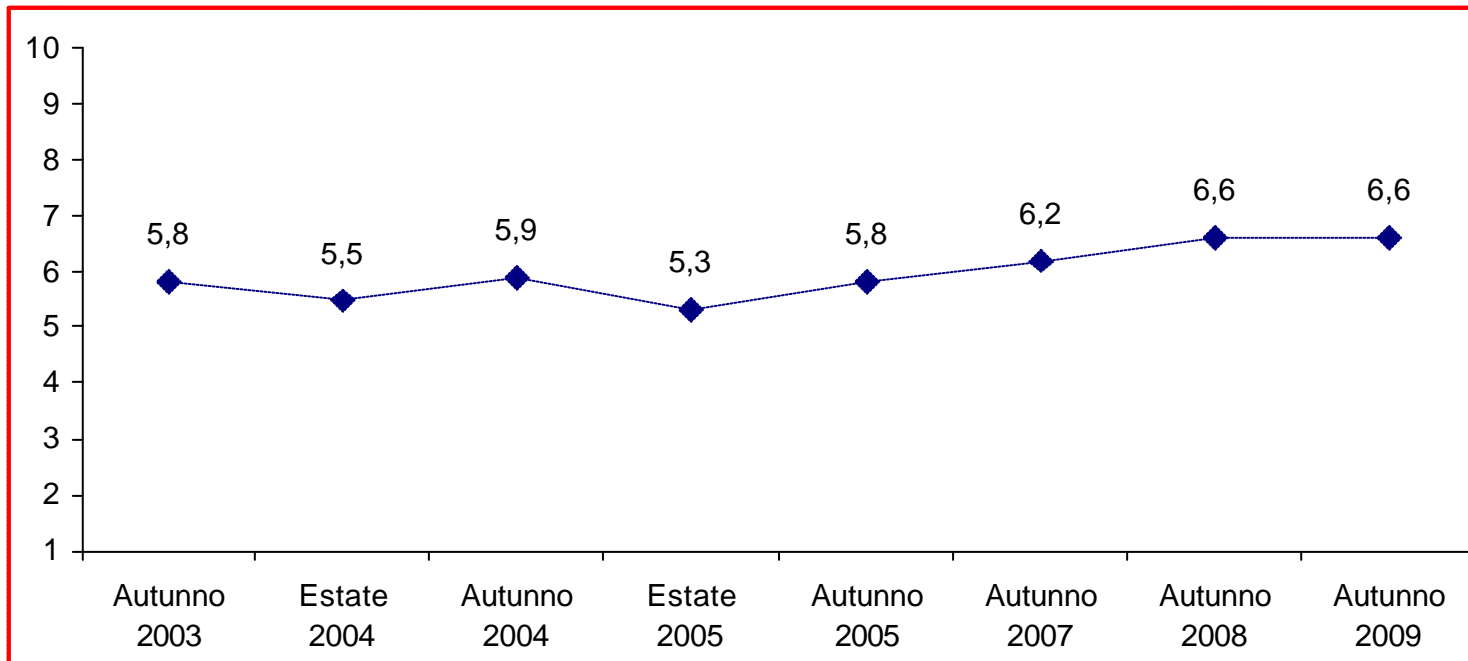
2.1. Soddisfazione complessiva per il servizio di igiene urbana nel Comune di residenza



(Barra: voto medio per il servizio)

Il voto medio complessivo, su scala 1-10, conferito al servizio di igiene urbana è più che sufficiente. Coerentemente con questo dato, la quota di abitanti del capoluogo piemontese soddisfatti in merito a tale servizio supera quella degli insoddisfatti (differenza percentuale tra molto + abbastanza soddisfatti e poco + per nulla soddisfatti: + 40,3 punti percentuali).

2.1. Soddisfazione complessiva per il servizio di igiene urbana nel Comune di residenza. Andamento autunno 2003 - autunno 2009

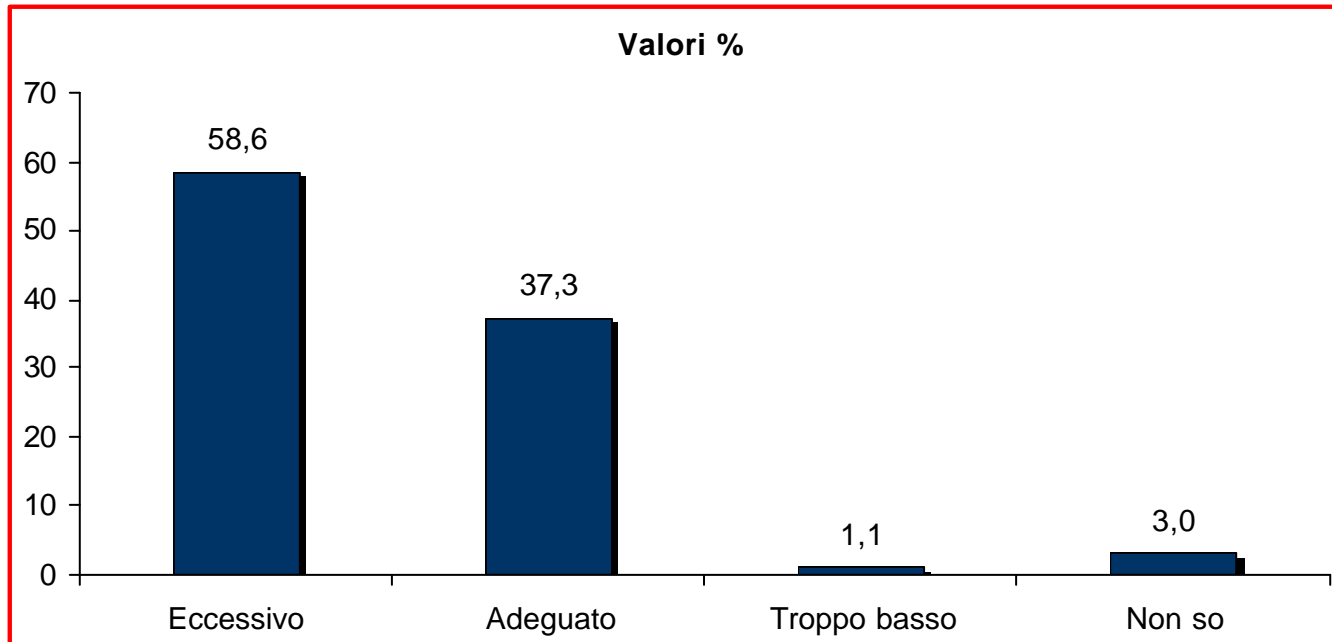


(Linea: valutazione media del servizio)

Fra l'autunno 2008 e l'autunno 2009, il voto medio complessivo conferito dai torinesi al servizio di igiene urbana non ha registrato variazioni, restando fermo al valore 6,6.



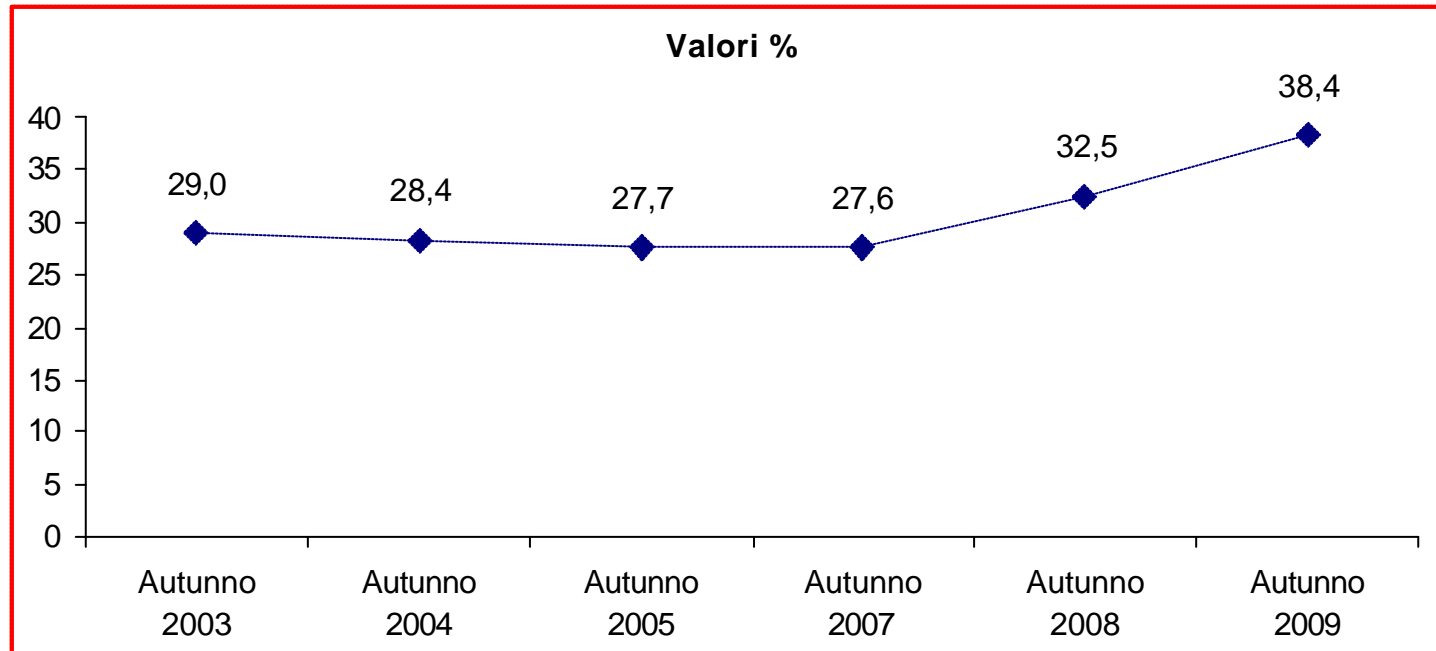
2.2. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità



La quota di intervistati torinesi che giudica eccessivo il costo del servizio di igiene urbana in relazione alla sua qualità costituisce la maggioranza assoluta della popolazione. Rilevante è comunque la quota di intervistati che giudica le tariffe adeguate o addirittura troppo basse; tale quota rappresenta infatti più di un terzo del campione intervistato (tariffe adeguate + troppo basse: 38,4%).



2.2. Valutazione del costo del servizio in relazione alla sua qualità. Andamento autunno 2003 – autunno 2009

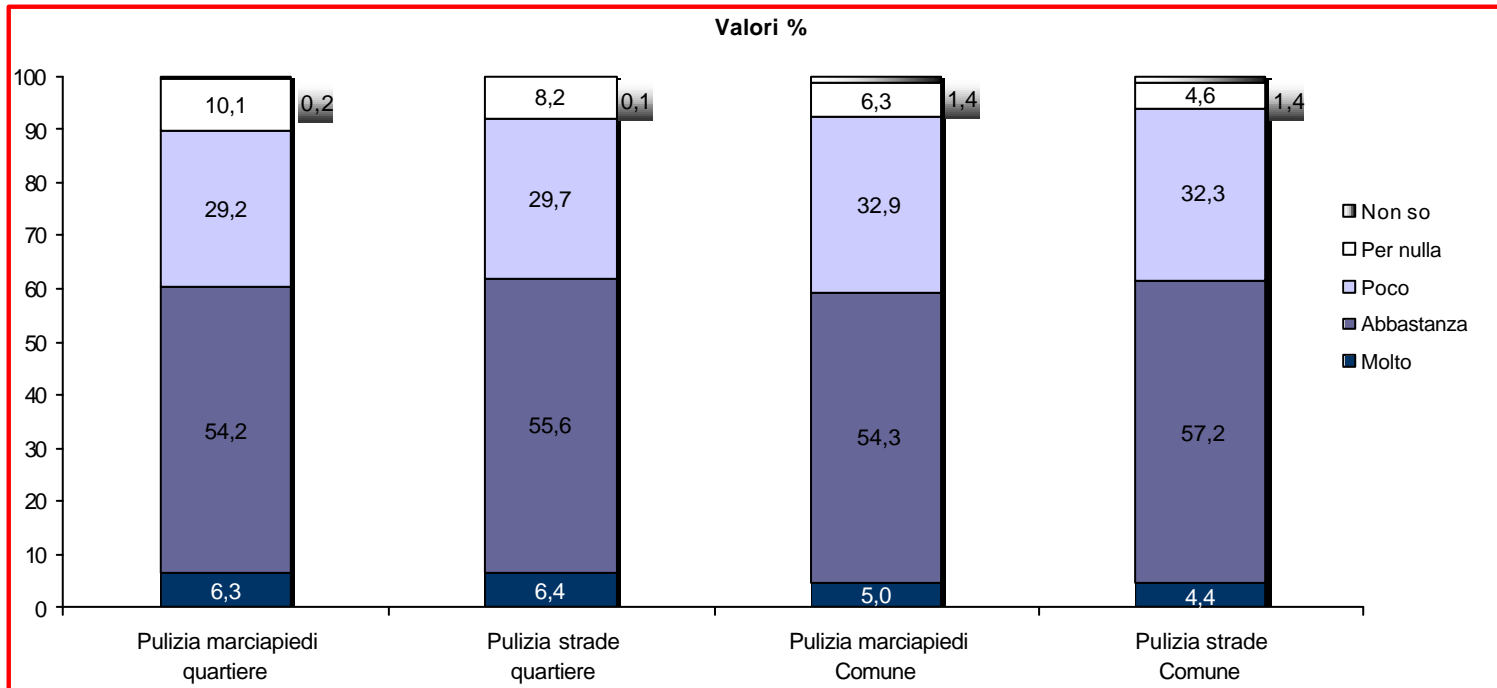


(Linea: percentuale di risposte “Sono giuste per la qualità del servizio offerto” o “Sono troppo basse per la qualità del servizio offerto”)

Fra l'autunno 2008 e l'autunno 2009, è lievemente aumentata la quota di torinesi intervistati che considerano adeguato o addirittura troppo basso il costo del servizio di igiene urbana (+ 5,9 punti percentuali).



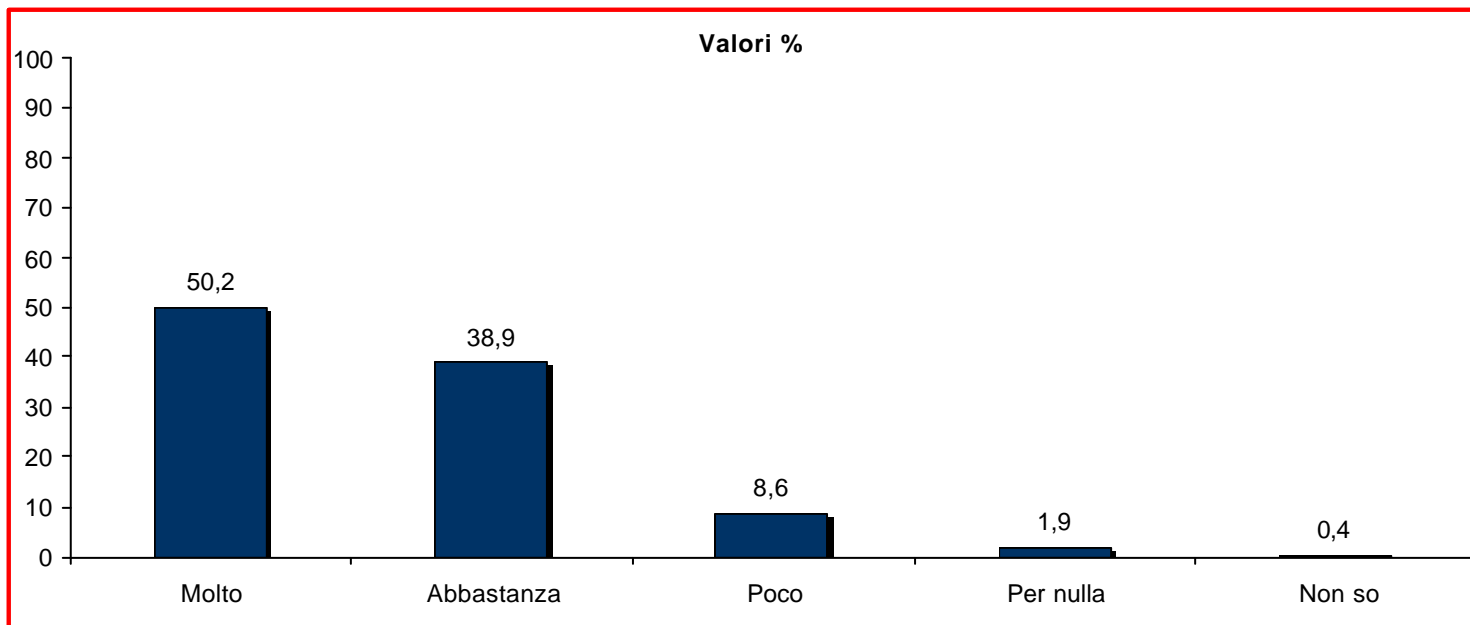
2.3. Soddisfazione per la pulizia di strade e marciapiedi



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: 60,5% e 62,0%; molto + abbastanza soddisfatti per il servizio di pulizia dei marciapiedi e delle strade nel proprio comune: 59,3% e 61,6%).



2.4. Corresponsabilità dei cittadini per la sporcizia di strade e marciapiedi

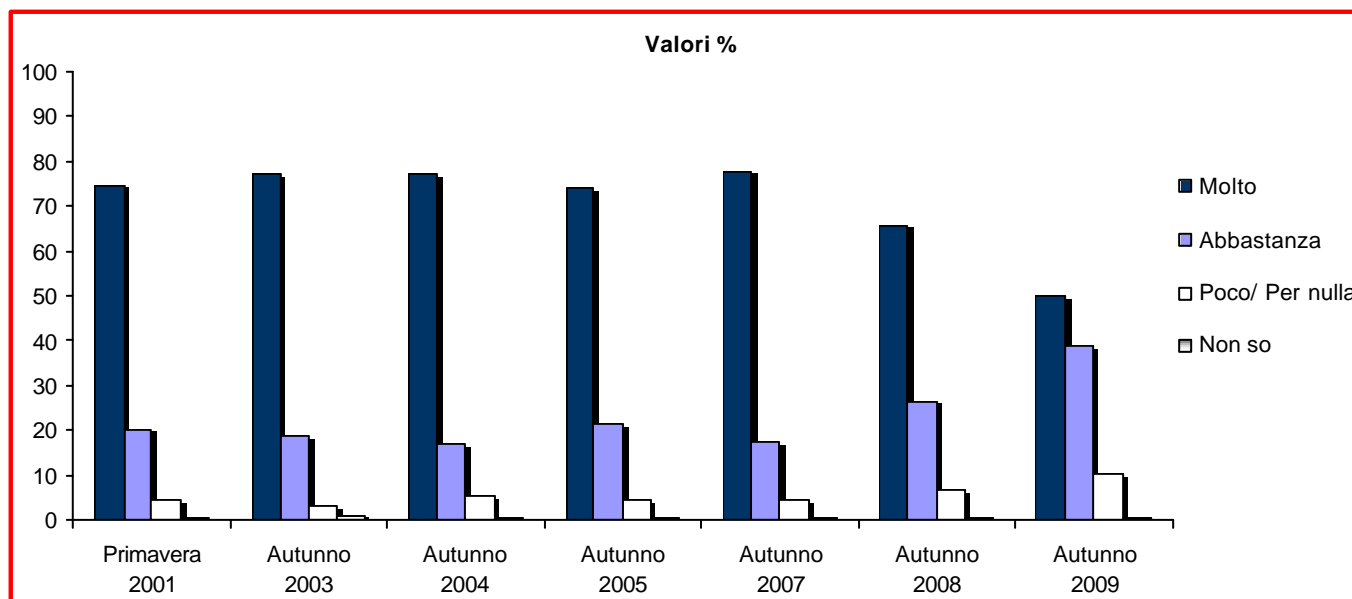


La maggioranza assoluta della popolazione torinese intervistata ritiene che i cittadini siano molto o abbastanza responsabili, assieme all'azienda, per la scarsa pulizia di strade e marciapiedi* (molto + abbastanza responsabili: 89,1%).

*Si evidenzia che a Torino l'azienda in questione, 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



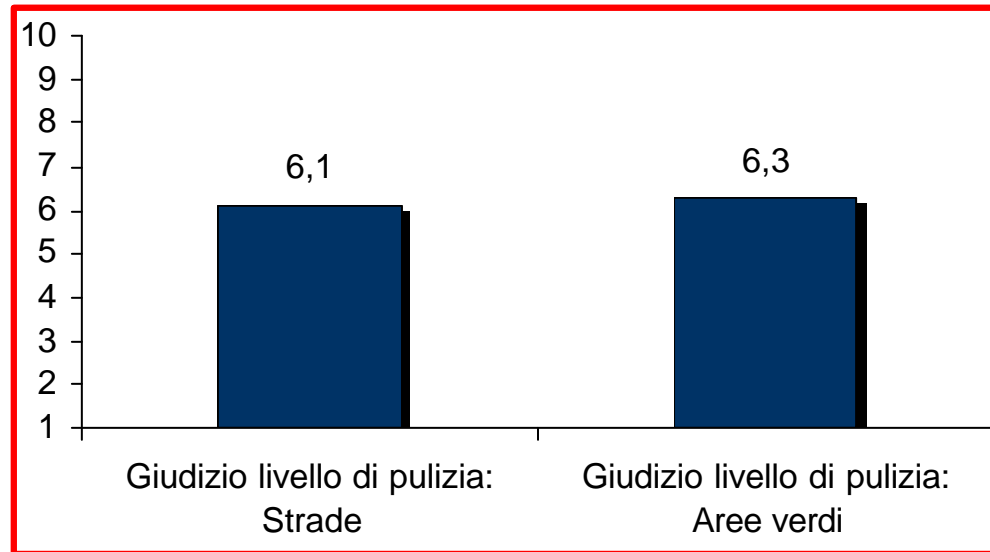
2.4. Corresponsabilità dei cittadini per la sporcizia di strade e marciapiedi. Andamento primavera 2001 – autunno 2009



Dalla primavera del 2001 all'autunno del 2009 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, infatti, la maggioranza assoluta dei torinesi ha sempre considerato l'azienda ed i cittadini corresponsabili dello stato di pulizia di strade e marciapiedi (le risposte "molto" + "abbastanza" 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, il 92,5% nel 2008 e l'89,1% nel 2009).



2.5. Giudizio sul livello di pulizia di strade e aree verdi

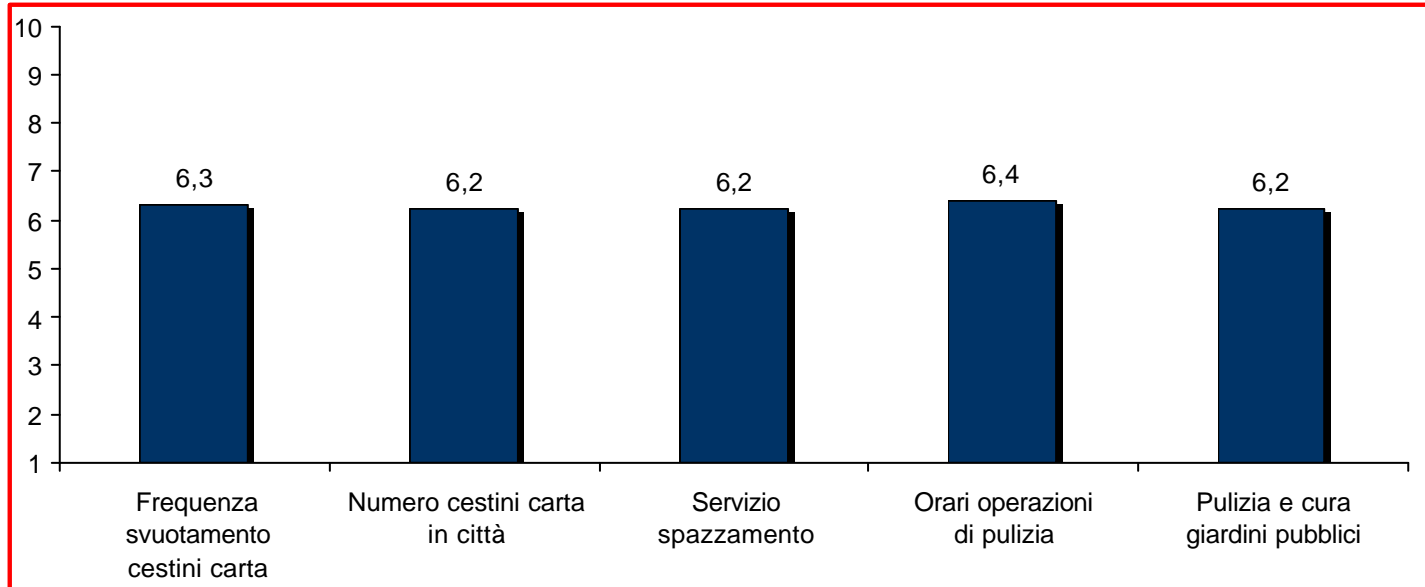


(Barre: voto medio per il servizio)

Il voto medio conferito dagli abitanti del capoluogo torinese alla pulizia delle strade ed a quella delle aree verdi raggiunge la sufficienza piena.



2.6. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio di pulizia delle strade



(Barre: voto medio)

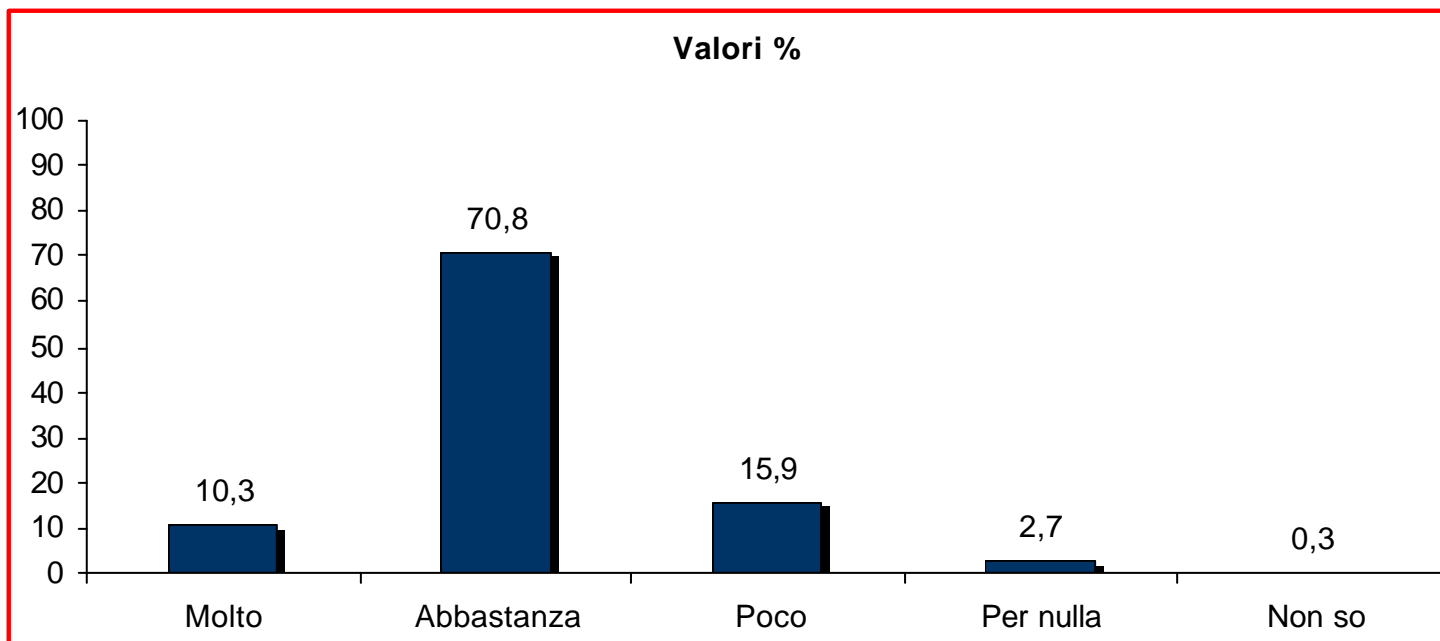
A tutte e cinque le dimensioni del servizio analizzate, i cittadini torinesi coinvolti nell'indagine conferiscono un voto medio pienamente sufficiente.



Il servizio di raccolta rifiuti

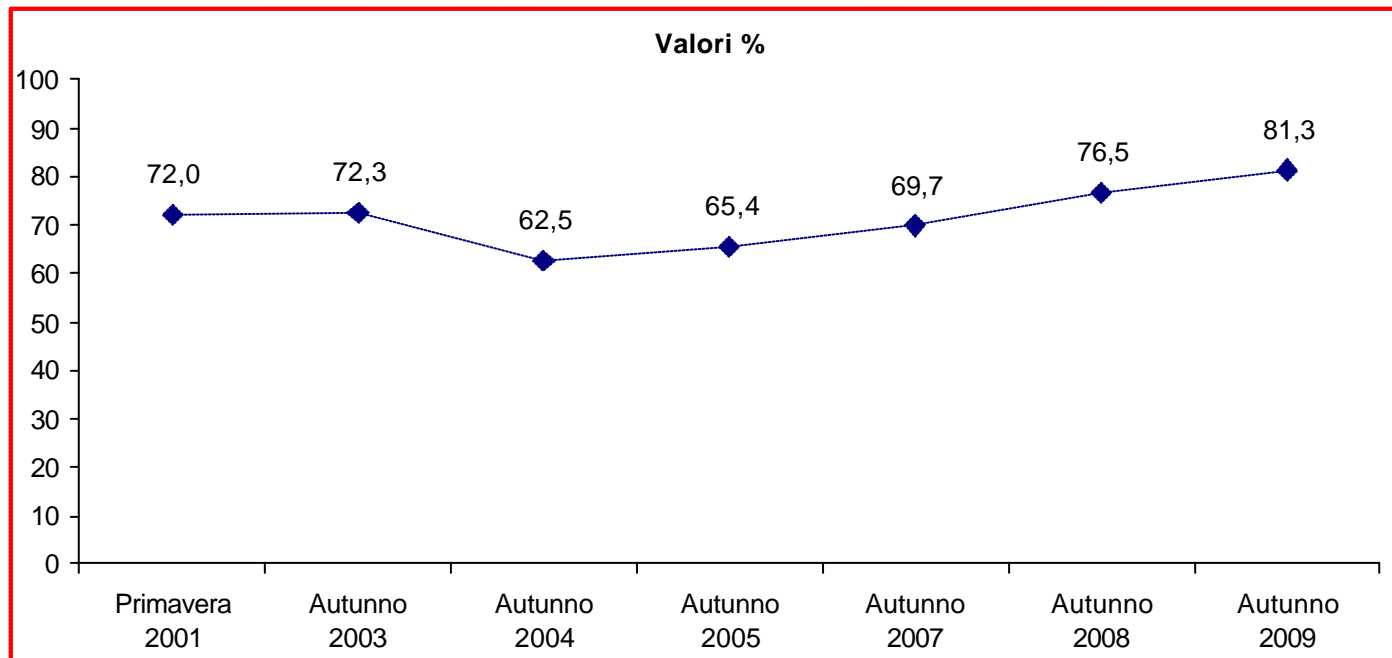


2.7. Soddisfazione per la frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti



La maggioranza assoluta dei residenti torinesi valuta positivamente la frequenza con cui la raccolta dei rifiuti viene effettuata; la quota di cittadini soddisfatti (molto o abbastanza soddisfatti) in merito a tale servizio supera, infatti, quella degli insoddisfatti (poco o per nulla soddisfatti) di 62,4 punti percentuali.

2.7. Soddisfazione per la frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti. Andamento primavera 2001 – autunno 2009

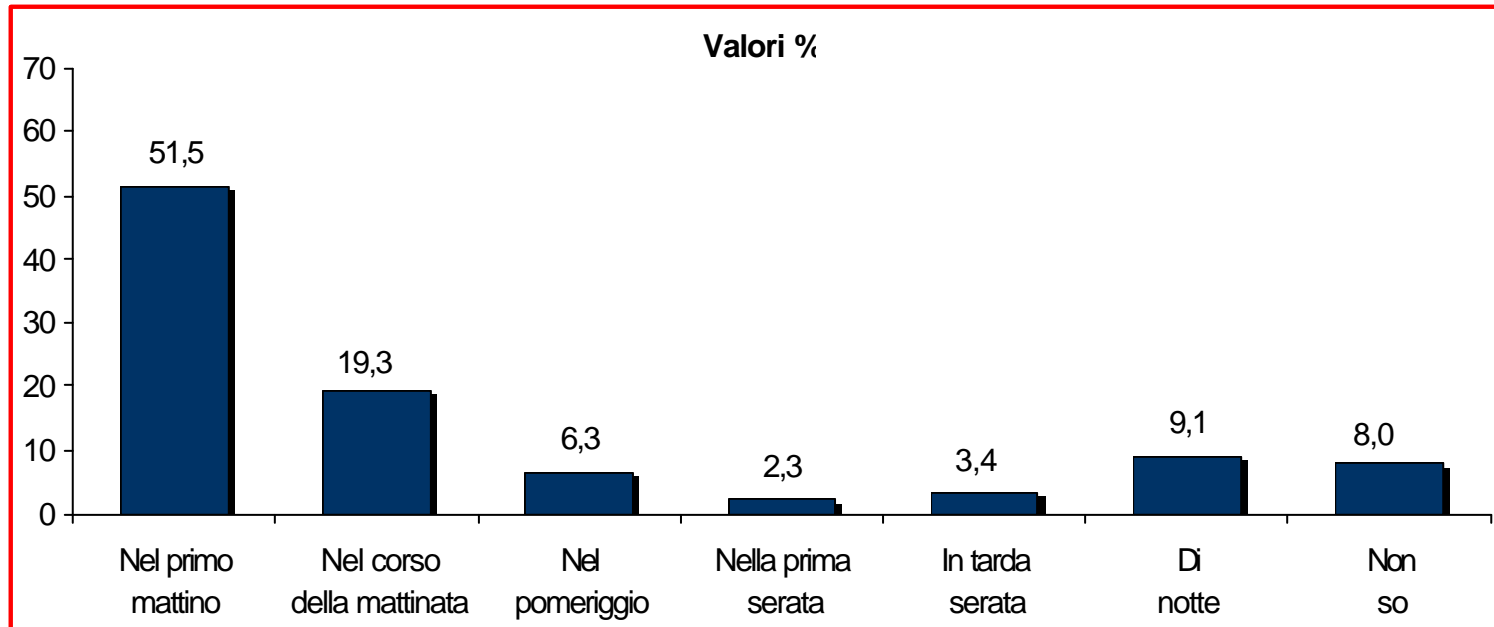


(Linea: percentuali di risposte “Molto soddisfatto” e “Abbastanza soddisfatto”. Dati al netto dei “Non so”)

Per quel che concerne la soddisfazione in merito alla frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti, si conferma il trend positivo registrato a partire dall'autunno 2005. Fra l'autunno del 2008 e l'autunno del 2009, la quota di persone soddisfatte per questa dimensione del servizio è ulteriormente cresciuta di 4,8 punti percentuali.



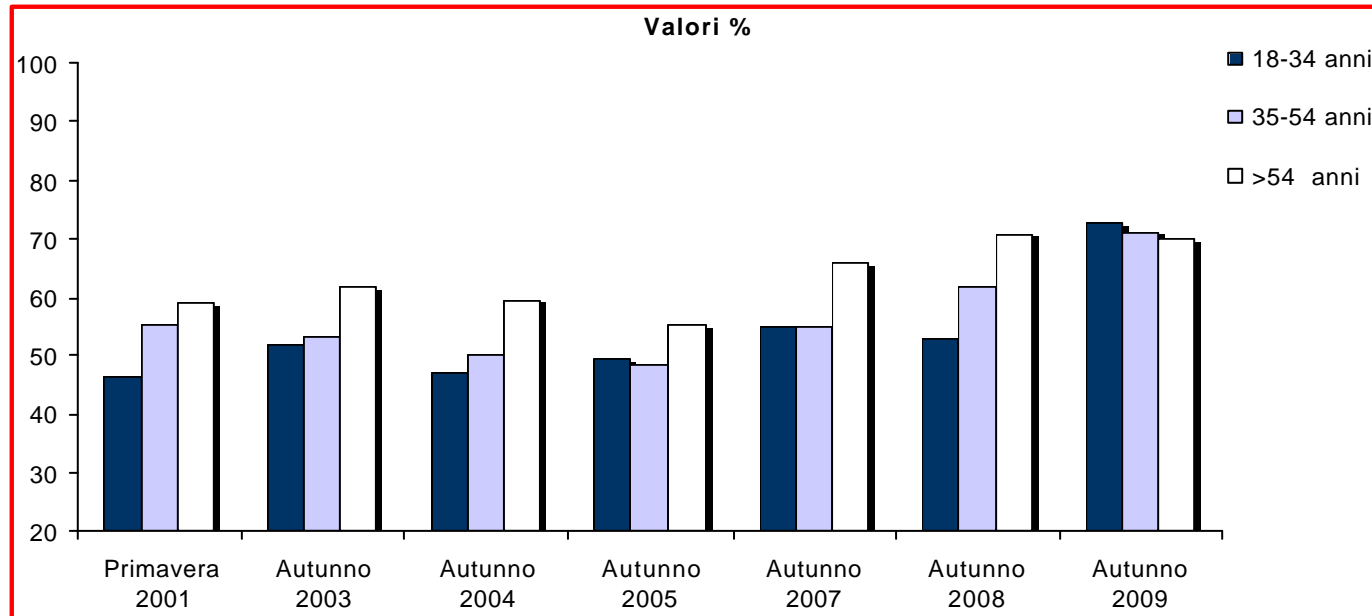
2.8. Momento della giornata in cui si preferirebbe fosse fatta la raccolta dei rifiuti



Per quanto concerne la raccolta dei rifiuti, il primo mattino risulta essere il momento della giornata prescelto dalla maggioranza dei torinesi.



2.8. Momento della giornata in cui si preferirebbe fosse fatta la raccolta dei rifiuti. Andamento primavera 2001 – autunno 2009

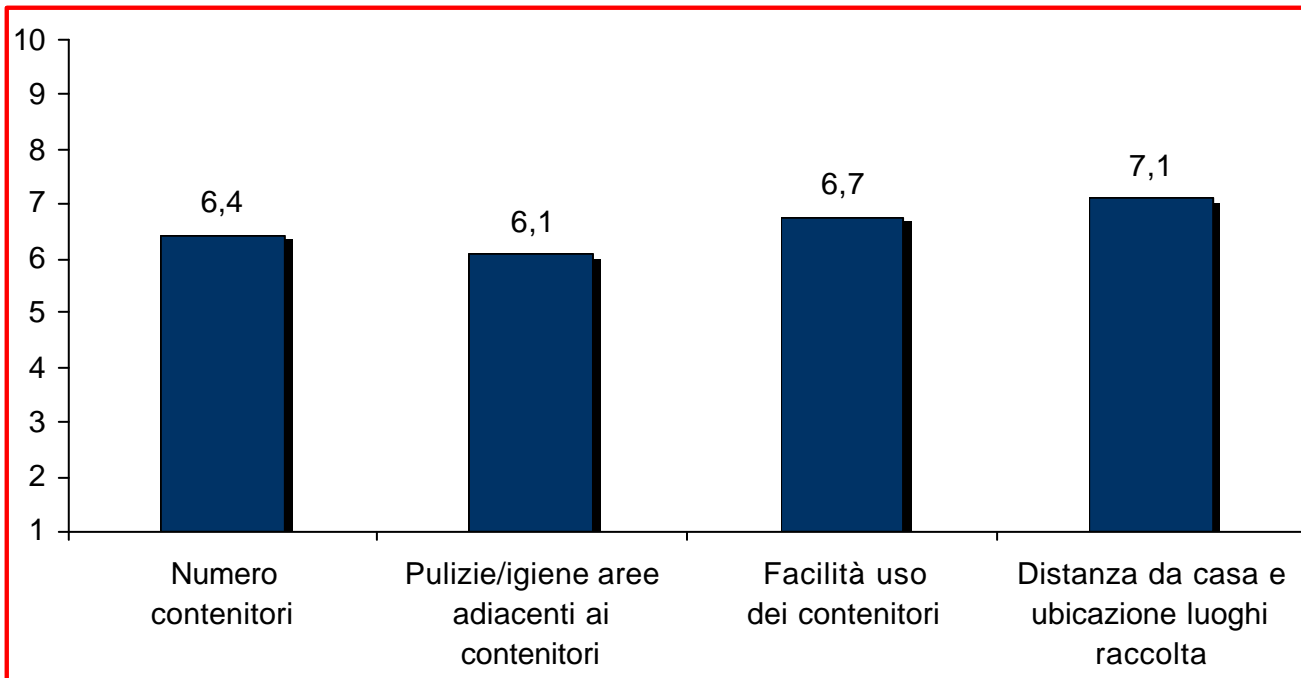


(Linea: percentuale di risposte "Nel primo mattino" e "Nel corso della mattinata")

La quota di cittadini che preferirebbe che la raccolta dei rifiuti venisse effettuata nel primo mattino o nel corso della mattinata è cresciuta, dall'autunno 2008 all'autunno 2009, sia tra i più giovani (+ 19,8 punti percentuali), sia tra i 35-54enni (+ 9,6 punti percentuali); tale quota è invece rimasta sostanzialmente stabile tra gli over 54enni (- 0,8 punti percentuali).



2.9. Soddisfazione per le principali dimensioni del servizio di raccolta rifiuti



(Barre: voto medio)

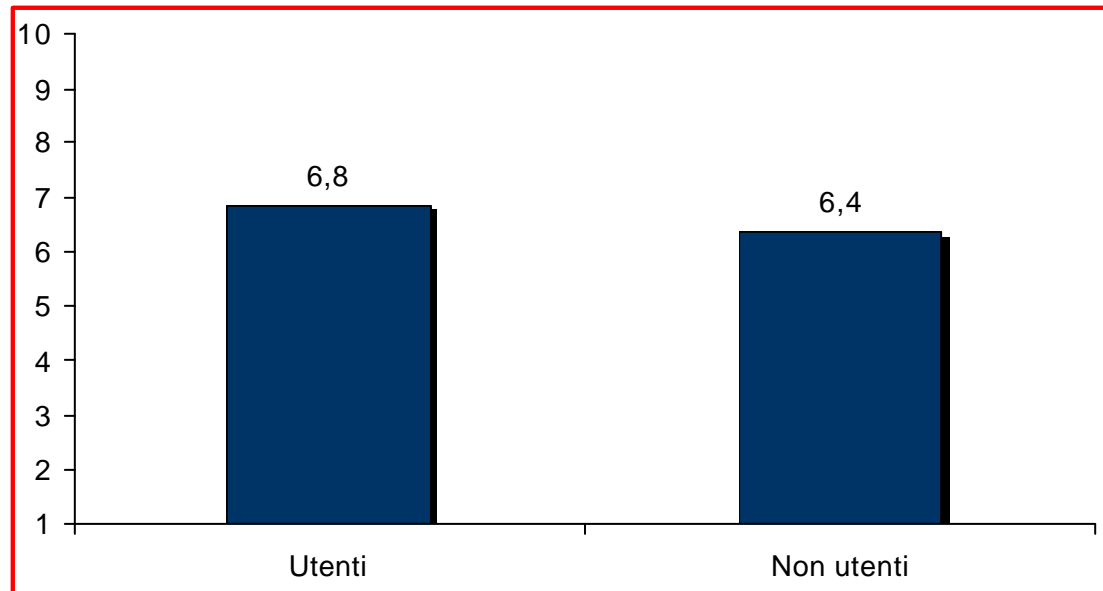
Il voto medio attribuito dai torinesi raggiunge la sufficienza piena in ciascuna delle dimensioni del servizio analizzate. In particolare, la soddisfazione maggiore si registra nei confronti dell'ubicazione dei luoghi di raccolta.



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

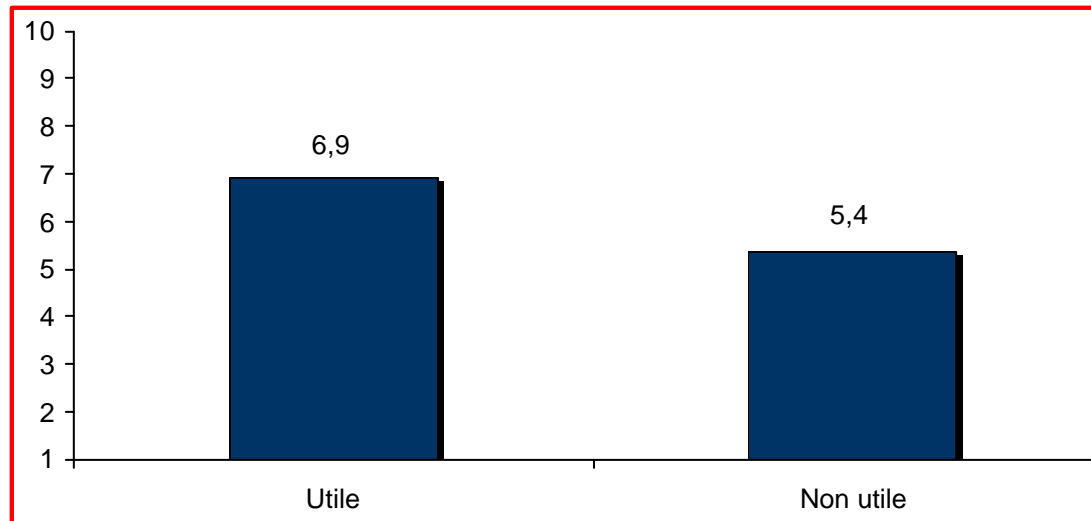


(Barre: voto medio)

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. Si sottolinea inoltre che il giudizio medio attribuitogli da coloro che ne usufruiscono risulta essere 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

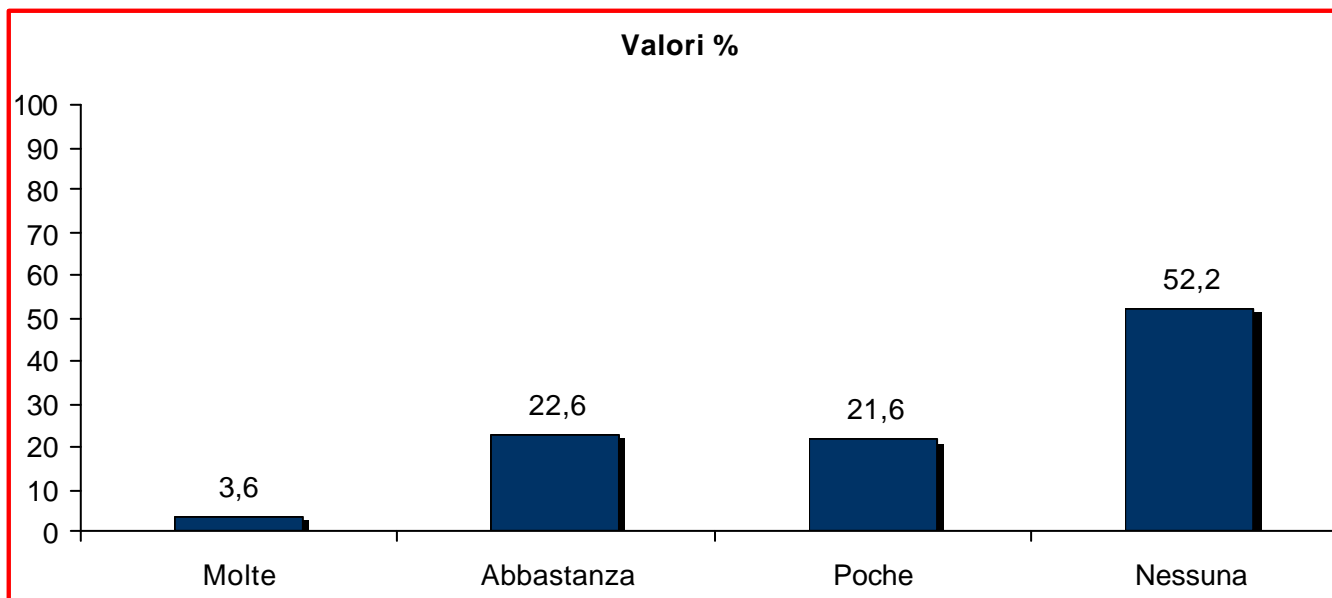


(Base: solo le famiglie coinvolte nella raccolta differenziata Porta a Porta. Barre: voto medio)

I cittadini intervistati che giudicano 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.



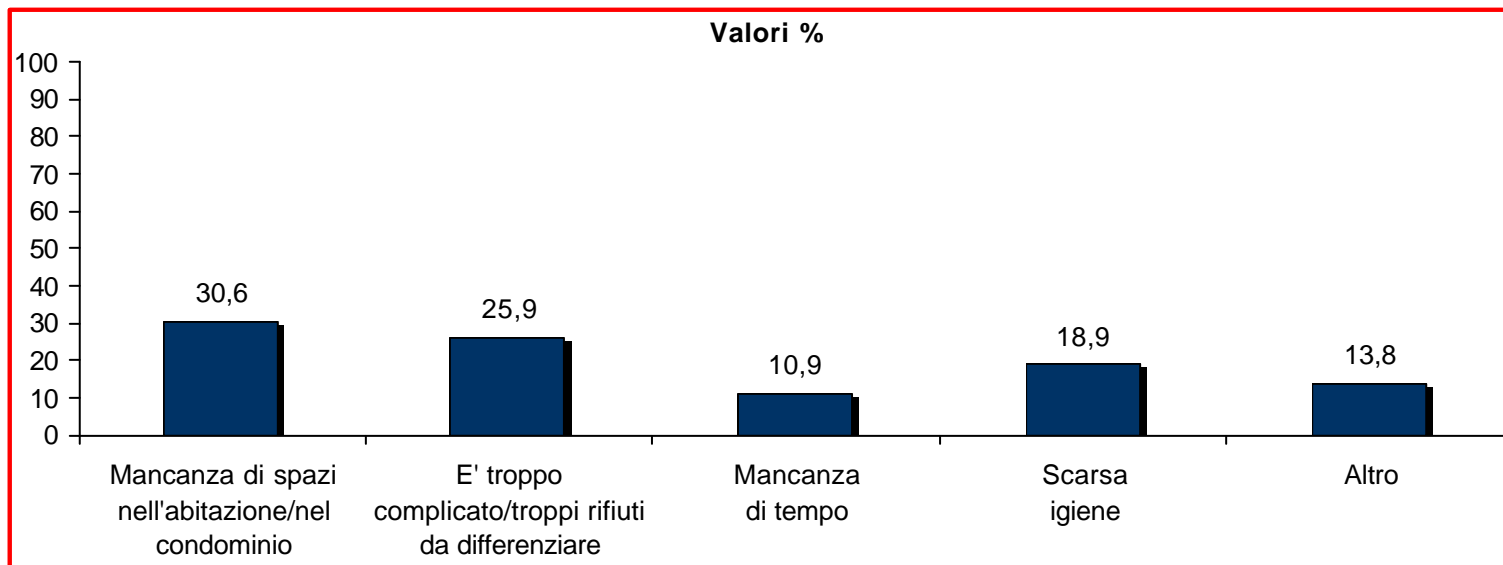
2.11. Difficoltà incontrate nell'eseguire quanto richiesto dal servizio di raccolta differenziata Porta a Porta



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

La maggioranza dei residenti torinesi dichiara di non aver avuto alcuna difficoltà nell'eseguire quanto richiesto dal servizio di raccolta differenziata Porta a Porta.

2.12. Principale causa delle difficoltà incontrate nell'eseguire quanto richiesto dal servizio di raccolta differenziata Porta a Porta



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

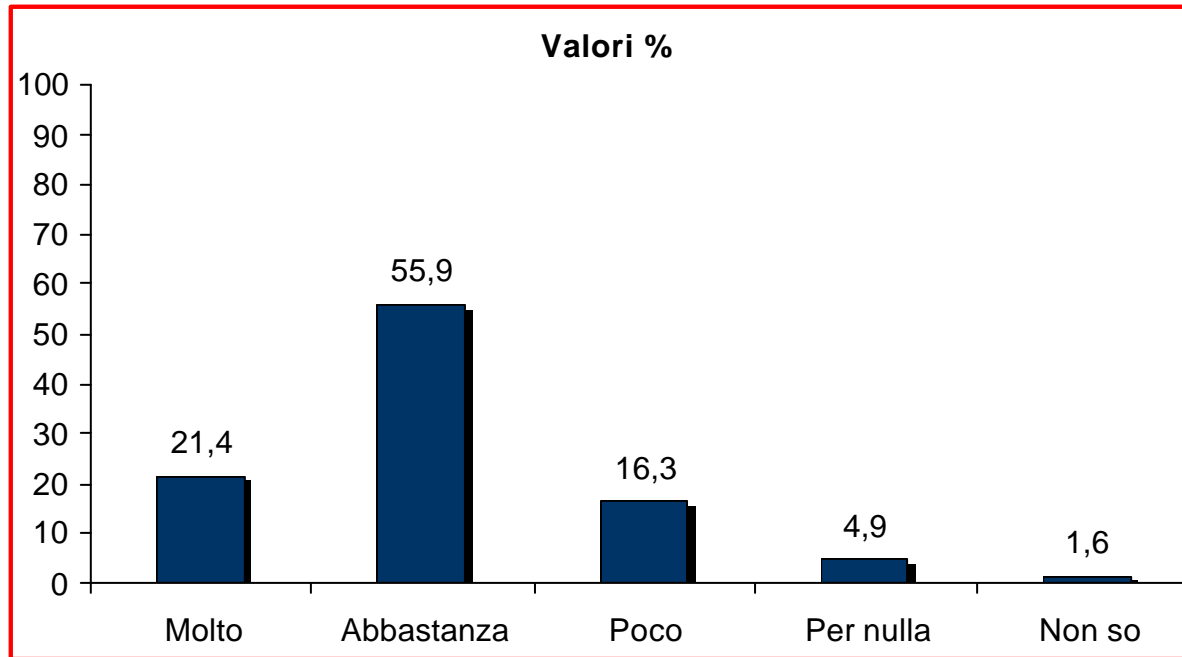
Tra coloro che hanno incontrato almeno qualche problema nell'effettuare quanto richiesto dal servizio di raccolta Porta a Porta, la maggioranza relativa lamenta difficoltà dovute alla mancanza di spazi adeguati nell'abitazione o nel condominio. Inoltre, circa un intervistato su quattro sottolinea che quanto richiesto dal servizio è troppo complicato o che i rifiuti da differenziare sono troppi.



Il servizio di raccolta differenziata



2.13. Soddisfazione per il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti

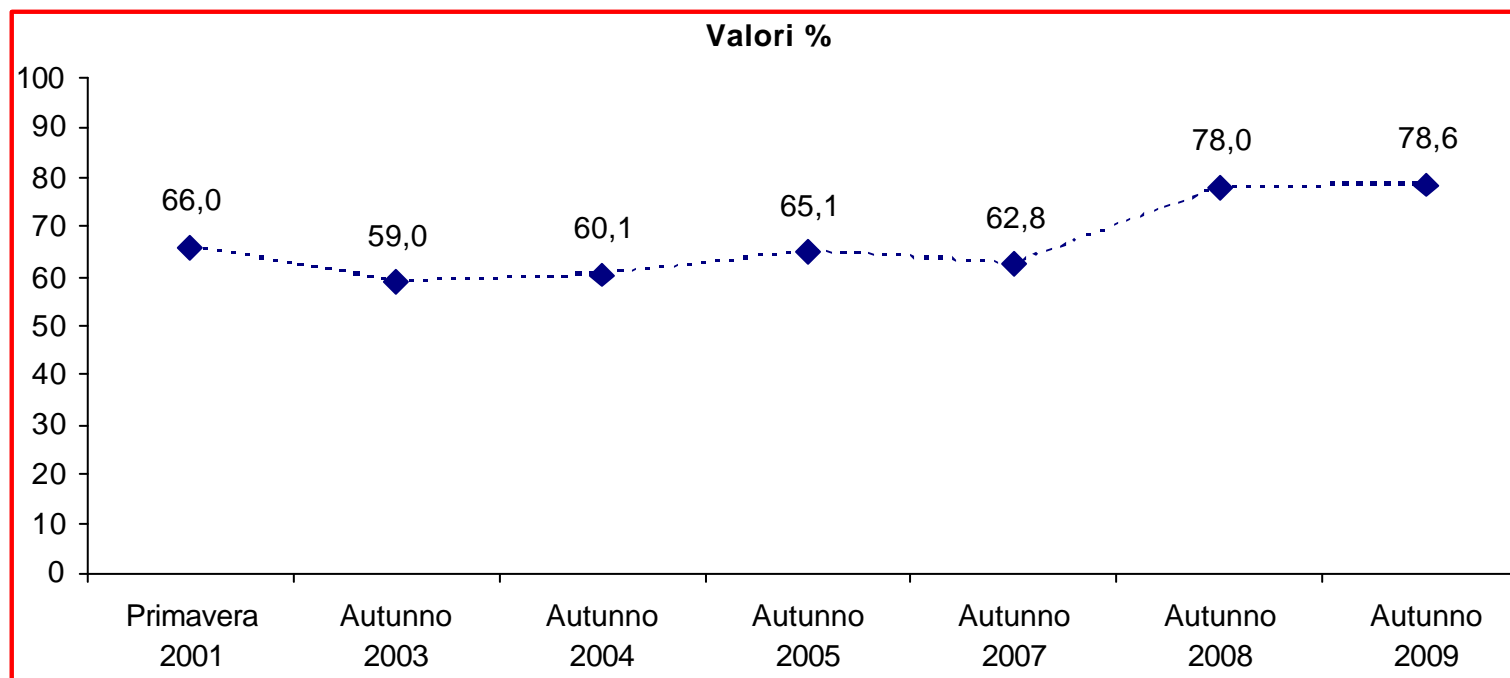


(Base: famiglie non coinvolte nella raccolta differenziata Porta a Porta)

Le persone che si dicono soddisfatte per il servizio di raccolta differenziata rappresentano la maggioranza assoluta della popolazione torinese coinvolta nell'indagine (molto + abbastanza soddisfatte: 77,3%).



2.13. Soddisfazione per il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. Andamento primavera 2001 – autunno 2009

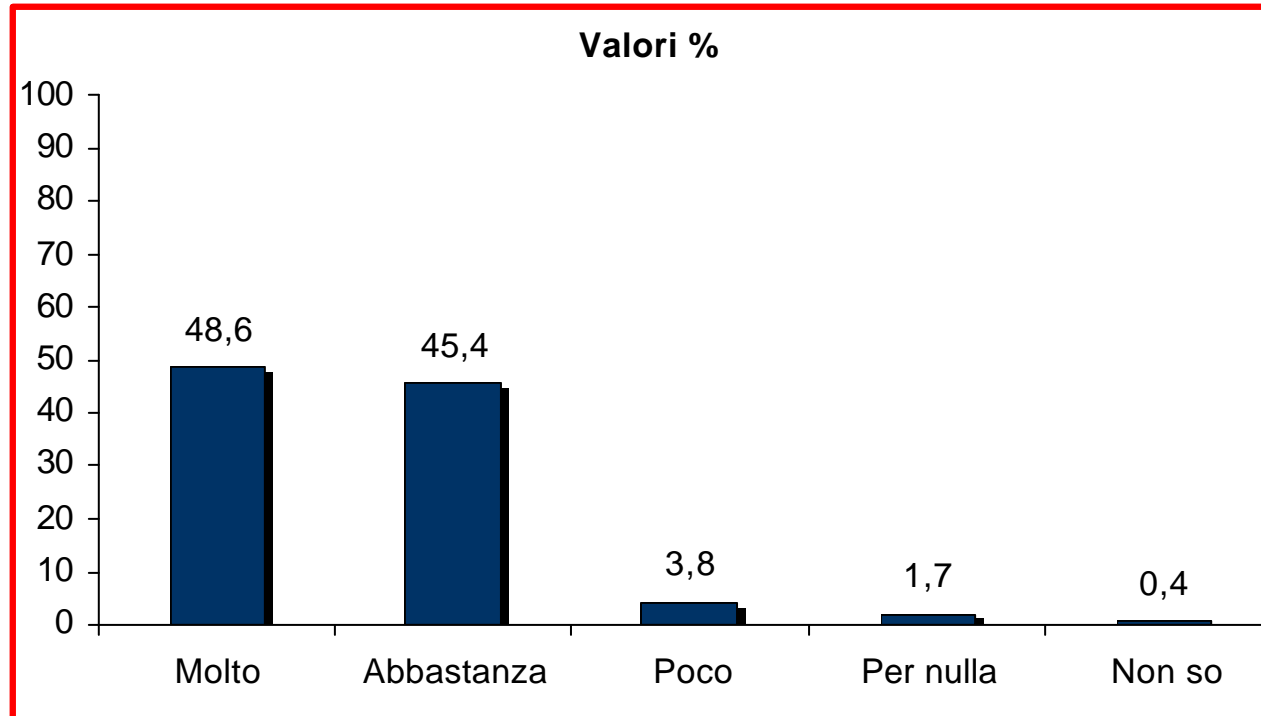


(Linea: percentuale di risposte “Molto soddisfatto” e “Abbastanza soddisfatto”. Dati al netto dei “Non so”)

A Torino, dal 2008 al 2009, è rimasta sostanzialmente stabile la quota di intervistati che si dichiarano soddisfatti per il servizio di raccolta differenziata (+ 0,6 punti percentuali).



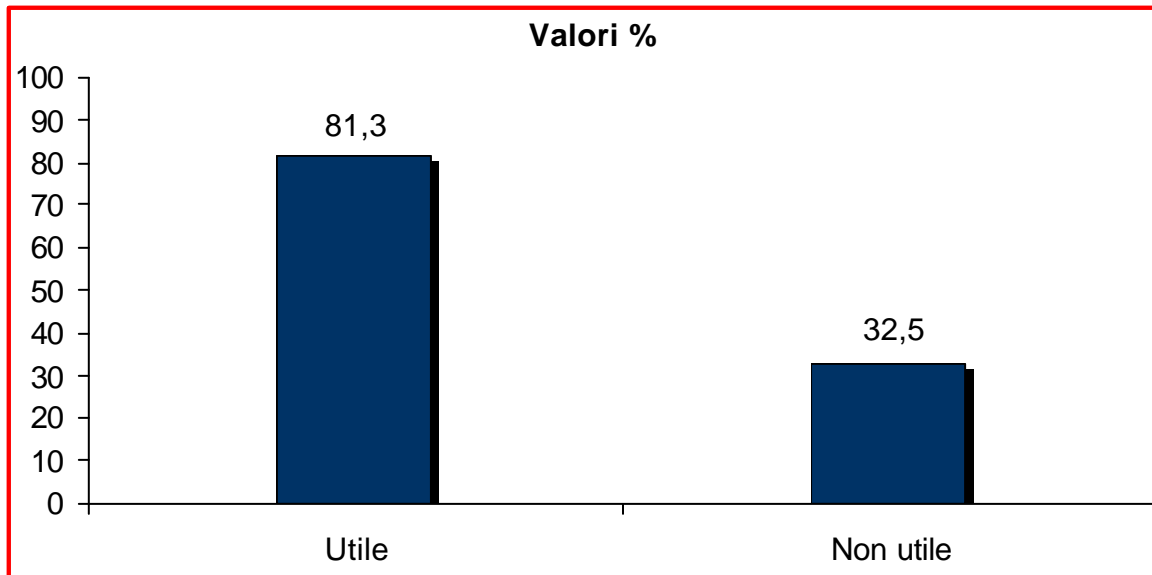
2.14. Utilità del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti



La quasi totalità del campione torinese analizzato ritiene utile la raccolta differenziata dei rifiuti (molto + abbastanza utile: 94,0%).



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

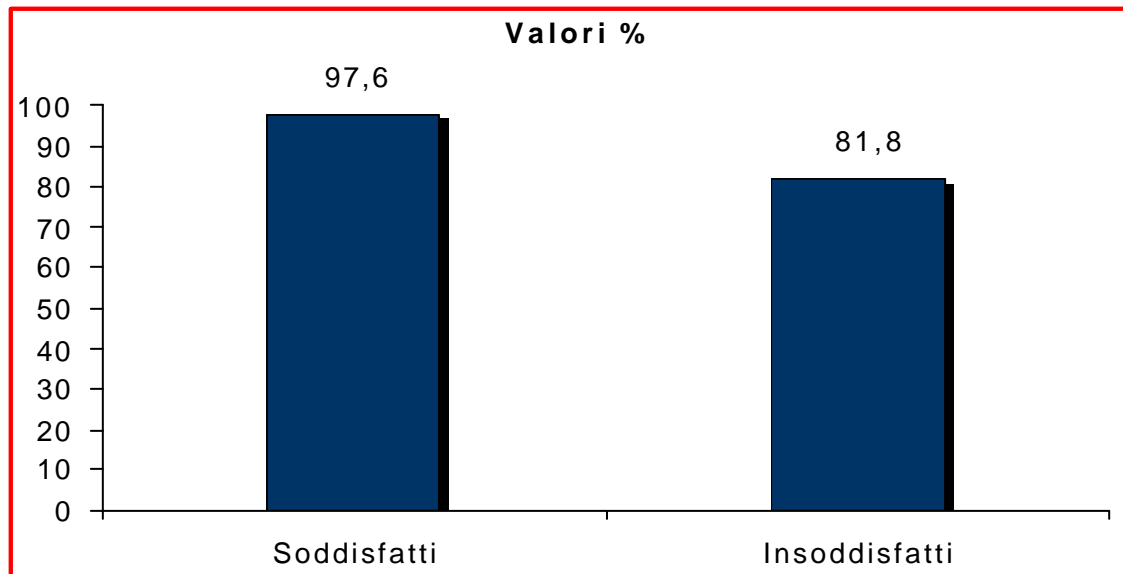


(Base: famiglie non coinvolte nella raccolta differenziata Porta a Porta. Barre: percentuali di risposte “Molto” o “Abbastanza” soddisfatto per la raccolta differenziata. Dati al netto dei “Non so”)

A Torino, 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); la differenza fra chi lo considera utile e chi non lo considera tale è infatti di + 48,8 punti percentuali.



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

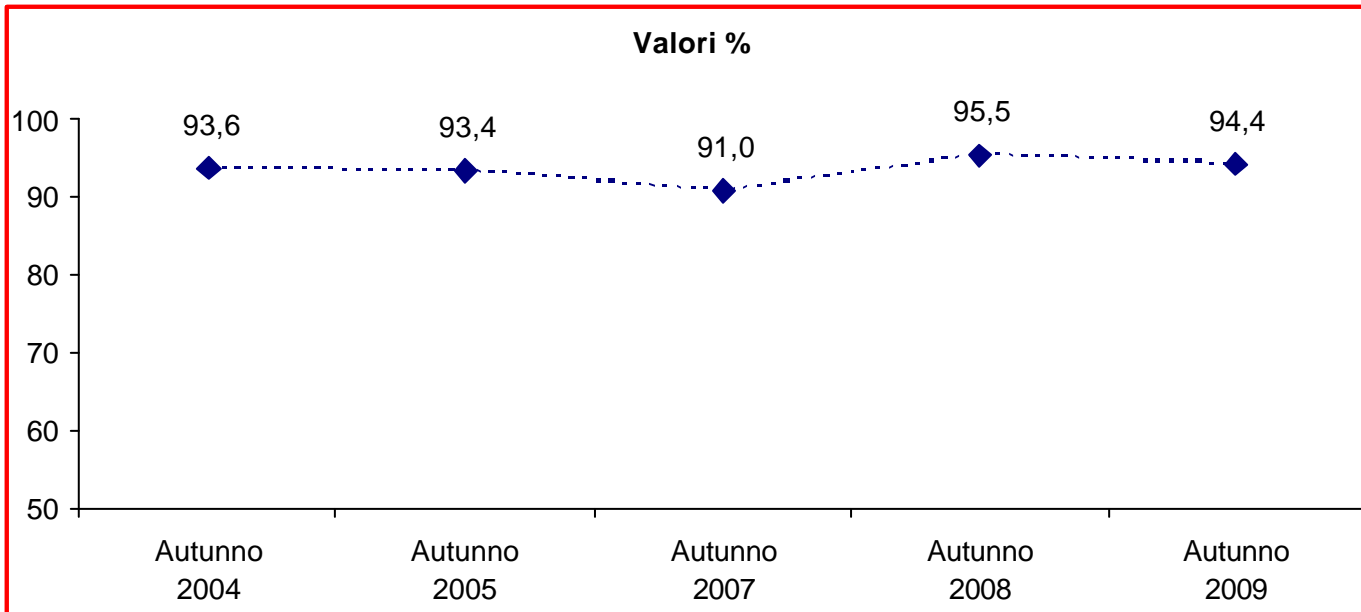


(Base: famiglie non coinvolte nella raccolta differenziata Porta a Porta. Barre: percentuali di risposte “Molto” o “Abbastanza” utile la raccolta differenziata. Dati al netto dei “Non so”)

Gli abitanti torinesi che si dicono soddisfatti (molto + abbastanza soddisfatti) per il servizio di raccolta differenziata ritengono - in percentuale maggiore rispetto a coloro che si dicono insoddisfatti (poco + per nulla soddisfatti) - che la raccolta differenziata sia utile, con una differenza fra soddisfatti e insoddisfatti di + 15,8 punti percentuali.



2.14. Utilità del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti. Andamento autunno 2004 – autunno 2009

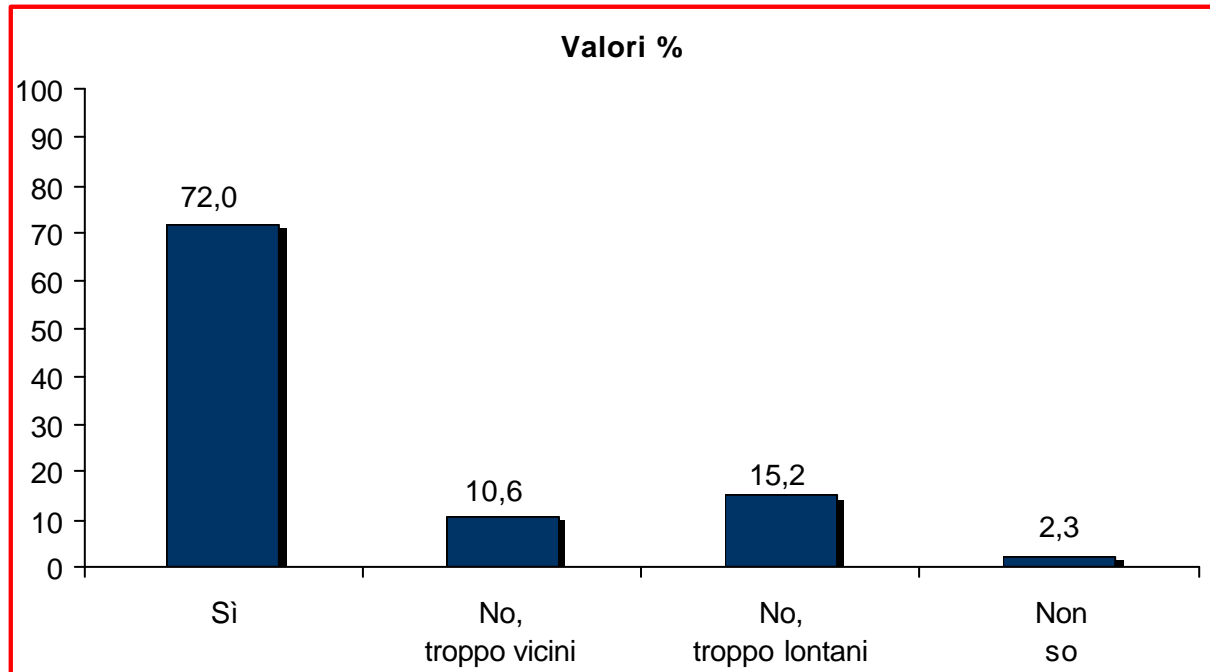


(Linea: percentuale di risposte “Molto utile” e “Abbastanza utile”. Dati al netto dei “Non so”)

Fra il 2008 e il 2009, a Torino non si è registrata alcuna variazione significativa nella quota di intervistati che ritengono utile il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti (- 1,1 punti percentuali).



2.15. Adeguatezza distanza dei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti

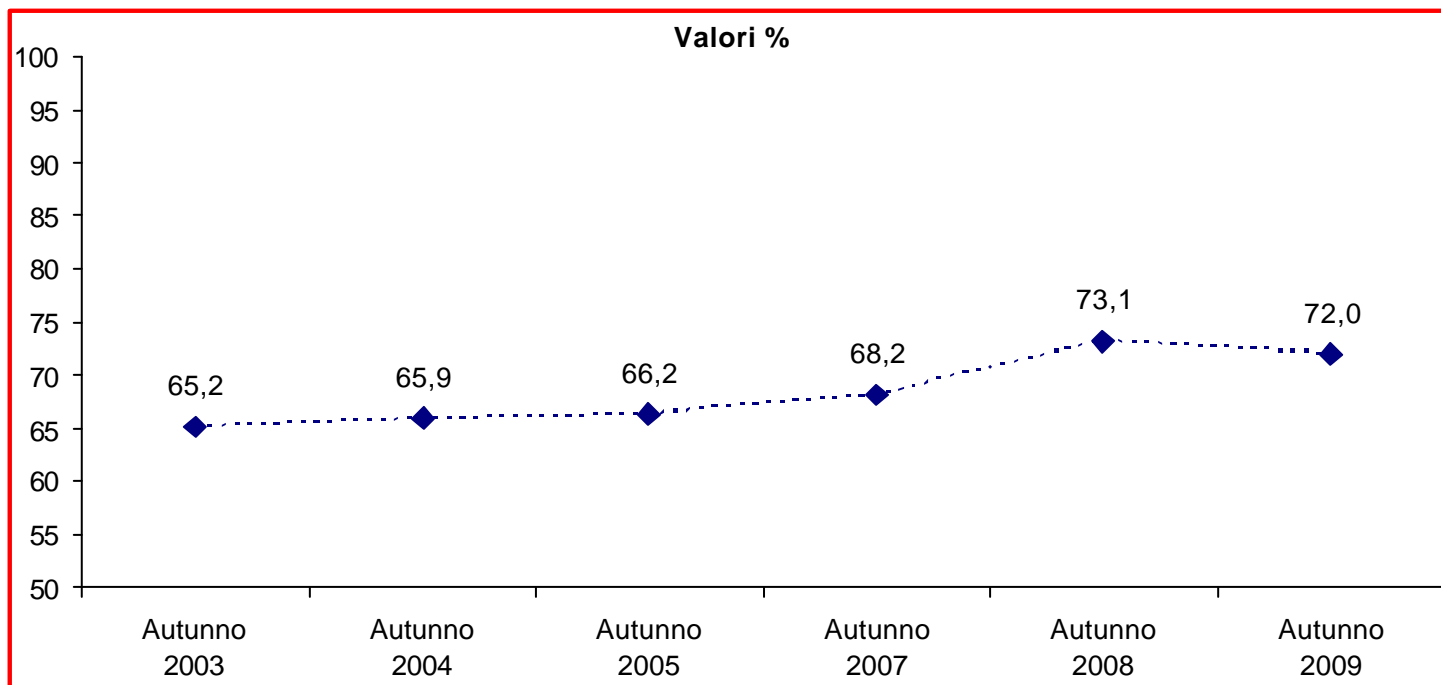


(Base: famiglie non coinvolte nella raccolta differenziata Porta a Porta)

La distanza dei contenitori dei rifiuti riciclabili è considerata adeguata dalla maggioranza assoluta dei torinesi. È comunque rilevante la quota di coloro che li reputano troppo vicini o troppo lontani dall'abitazione (25,8%).



2.15. Adeguatezza distanza dei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti. Andamento autunno 2003 – autunno 2009

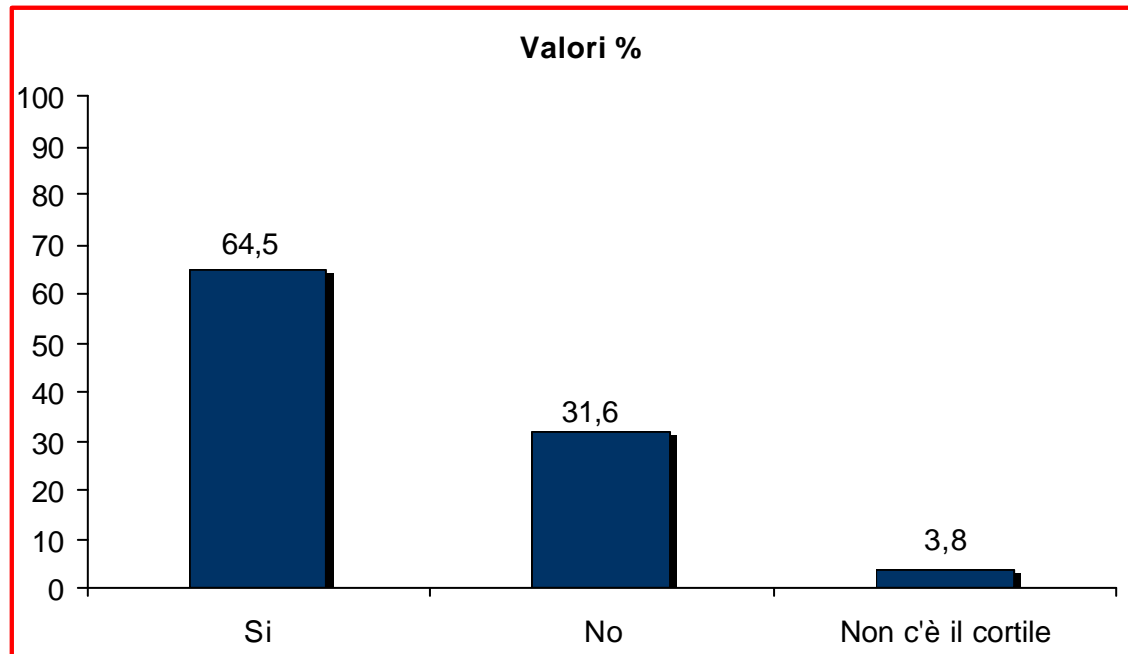


(Linea: percentuale di risposte Sì)

Fra il 2008 e il 2009, è rimasta sostanzialmente stabile la quota di cittadini torinesi che reputano adeguata la distanza dei contenitori dei rifiuti riciclabili dalla propria abitazione (- 1,1 punti percentuali).



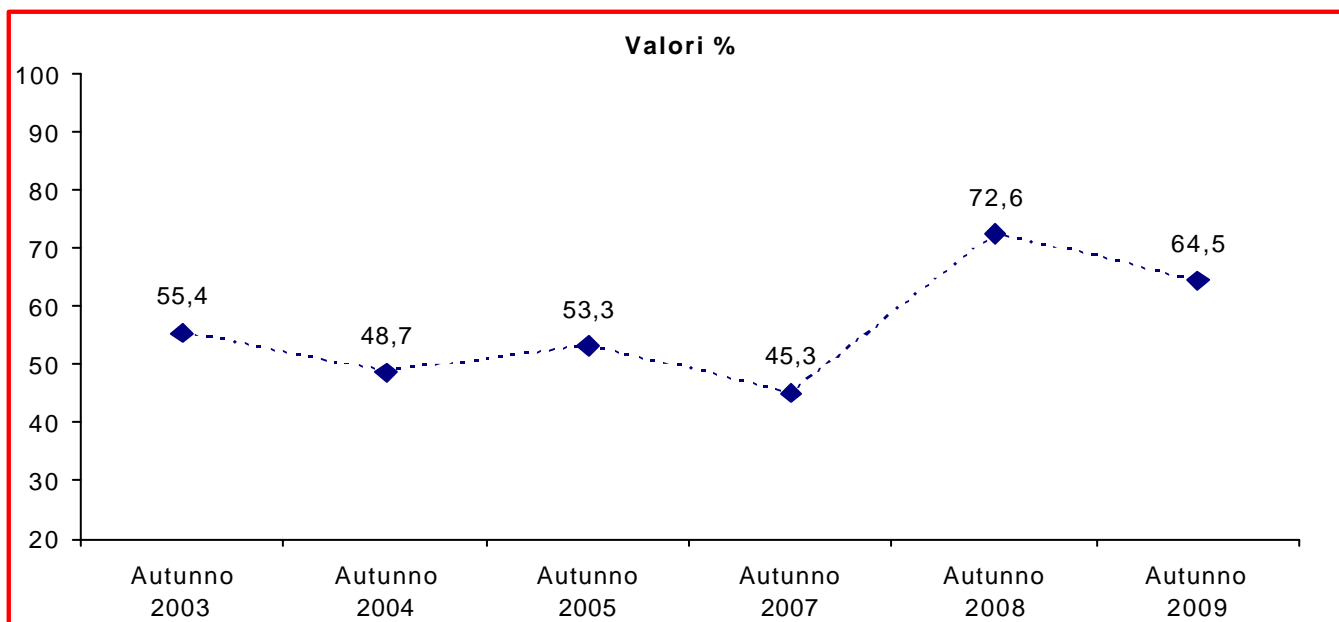
2.16. Ricorso più frequente alla raccolta differenziata qualora i contenitori venissero dislocati nel cortile



La maggioranza assoluta degli abitanti torinesi 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).



2.16. Ricorso più frequente alla raccolta differenziata qualora i contenitori venissero dislocati nel cortile. Andamento autunno 2003 – autunno 2009

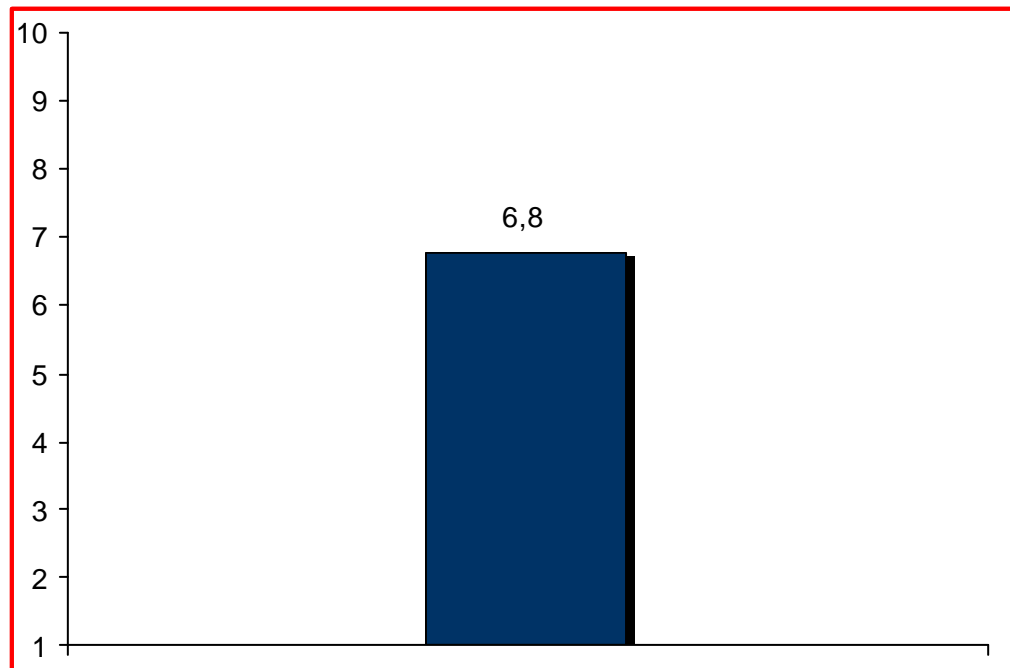


(Linea: percentuale di risposte Sì. Dati al netto dei “Non so”)

Fra il 2008 e il 2009, a Torino si è registrato un decremento della quota di intervistati che ricorrerebbe più frequentemente al servizio di raccolta differenziata qualora i contenitori fossero collocati nel cortile dell'abitazione (- 8,0 punti percentuali). È però importante notare che tale quota di intervistati negli ultimi due anni (2008 e 2009) ha registrato un incremento notevole rispetto a quella rilevata nel periodo 2003-2007.



2.17. Giudizio chiarezza delle informazioni relative alla raccolta differenziata

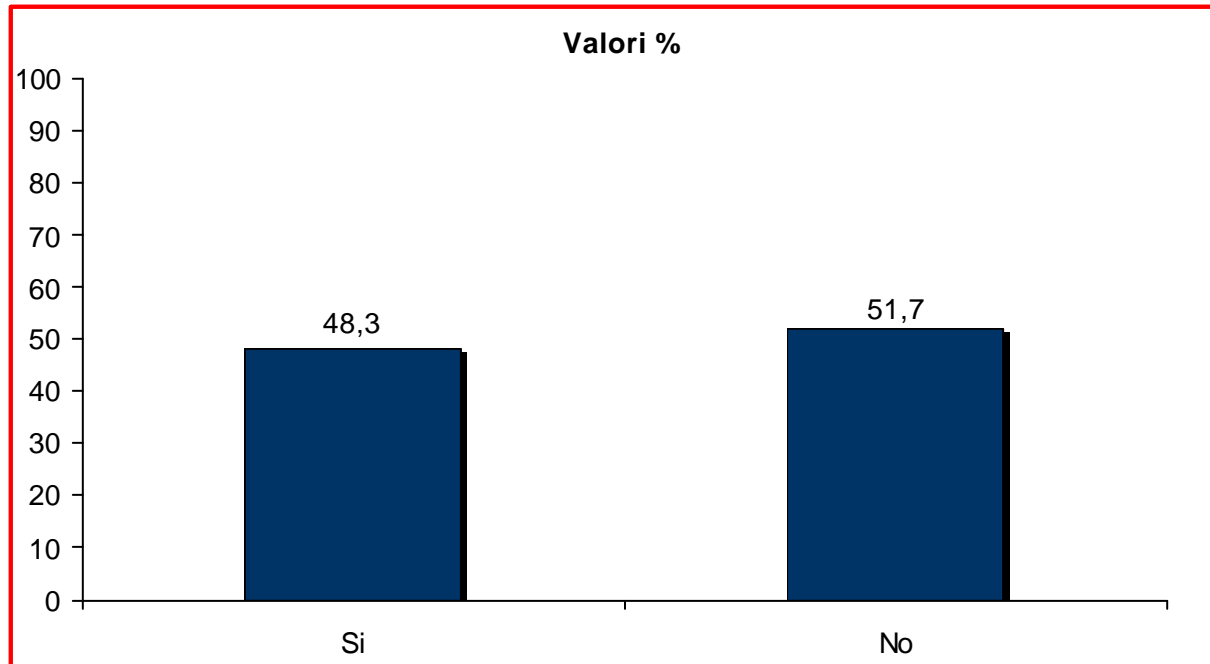


(Barra: voto medio)

Il giudizio medio attribuito dai torinesi alla chiarezza delle informazioni relative alla raccolta differenziata è più che sufficiente.



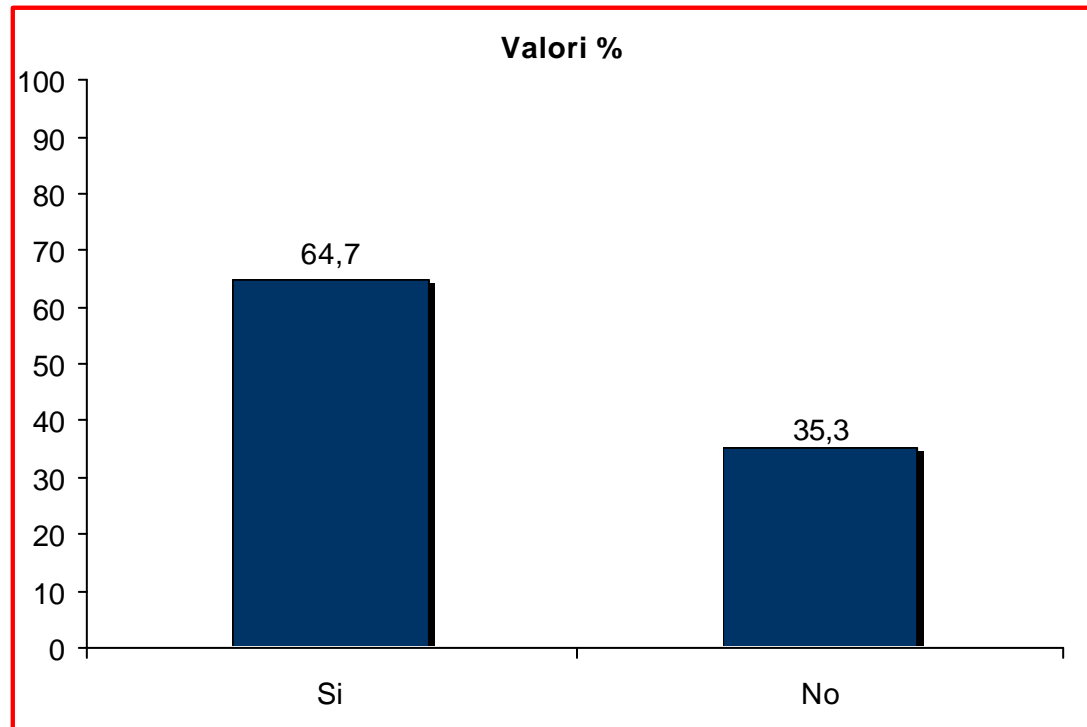
2.18. Utilizzo di un centro multiraccolta/ecocentro



Poco più della metà del campione torinese coinvolto nell'indagine 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.).



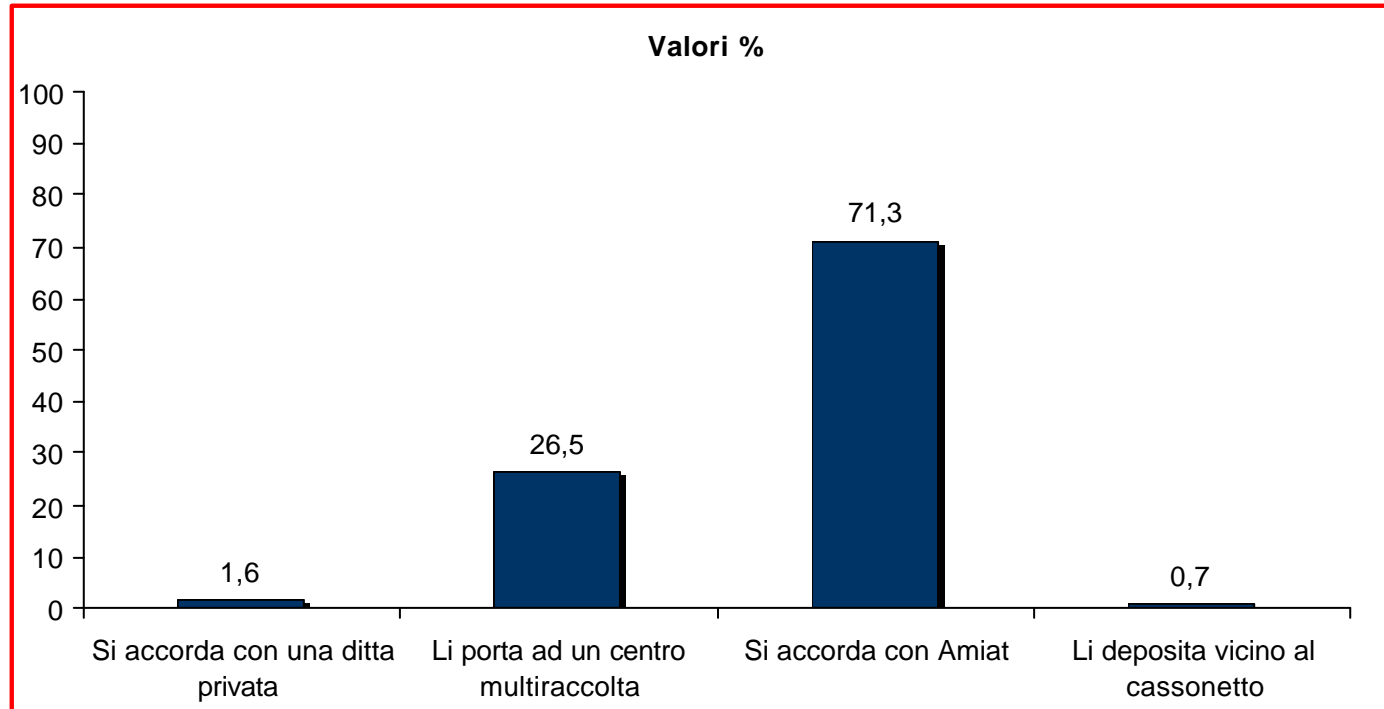
2.19. Smaltimento rifiuti ingombranti



Alla maggioranza assoluta dei cittadini torinesi è già capitato di dover smaltire dei rifiuti ingombranti.



2.20. Eliminazione rifiuti ingombranti



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

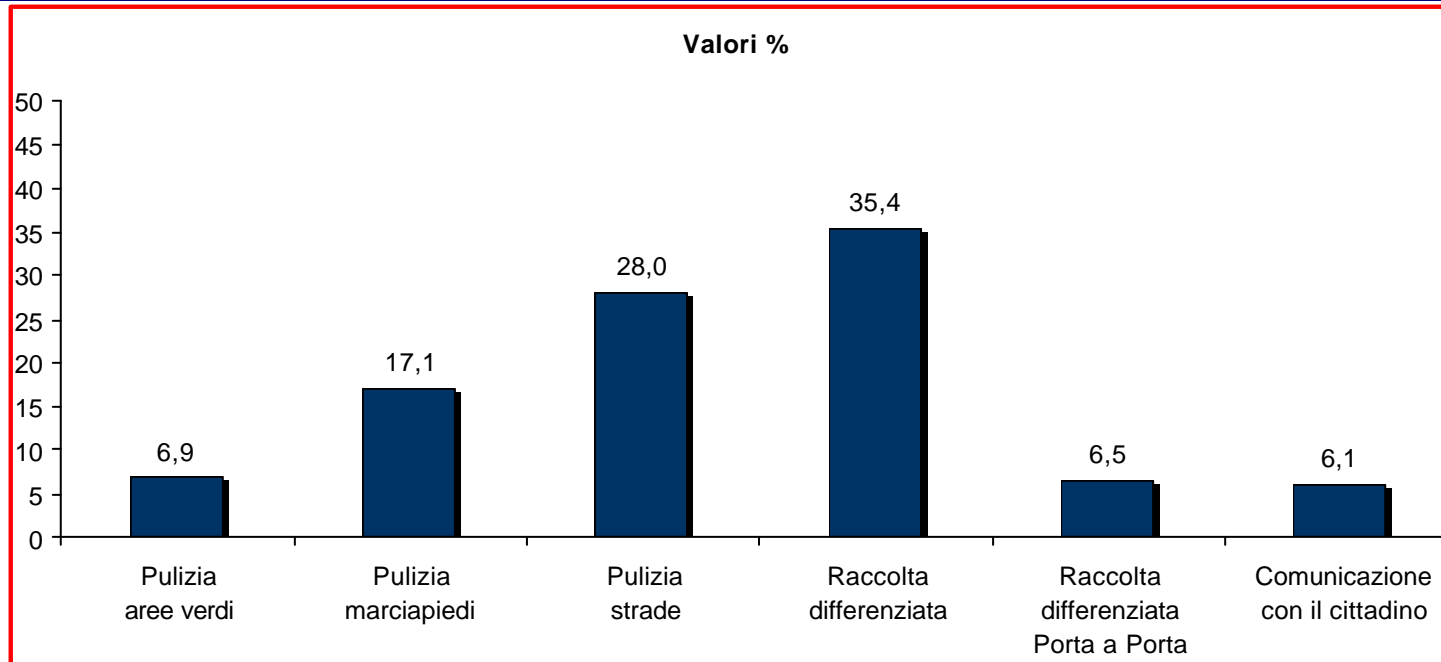
Il modo d'uso abituale scelto dalla popolazione torinese per smaltire i rifiuti ingombranti è quello di contattare l'Amiat al fine di accordarsi sul loro ritiro. Coloro che scelgono tale modalità rappresentano, infatti, la maggioranza assoluta del campione. Più di un intervistato su quattro dice invece di portare tali rifiuti personalmente ad uno dei centri multiraccolta dislocati nella città.



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



2.21. Il servizio di igiene urbana più importante



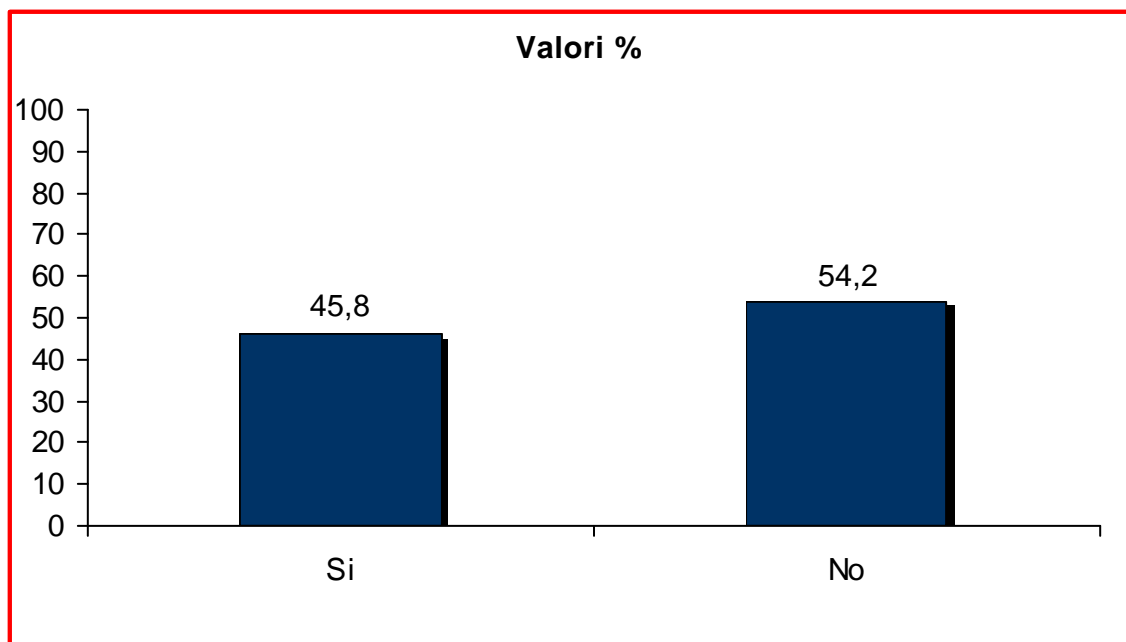
Più di un terzo del campione intervistato considera quello della raccolta differenziata il servizio di igiene urbana più importante. Gli altri due servizi maggiormente indicati dai cittadini torinesi come i più importanti risultano essere la pulizia delle strade e quella dei marciapiedi. La prima viene indicata come il servizio più importante da un intervistato su quattro circa, la seconda da un intervistato su cinque circa.



Il servizio Numero verde Amiat



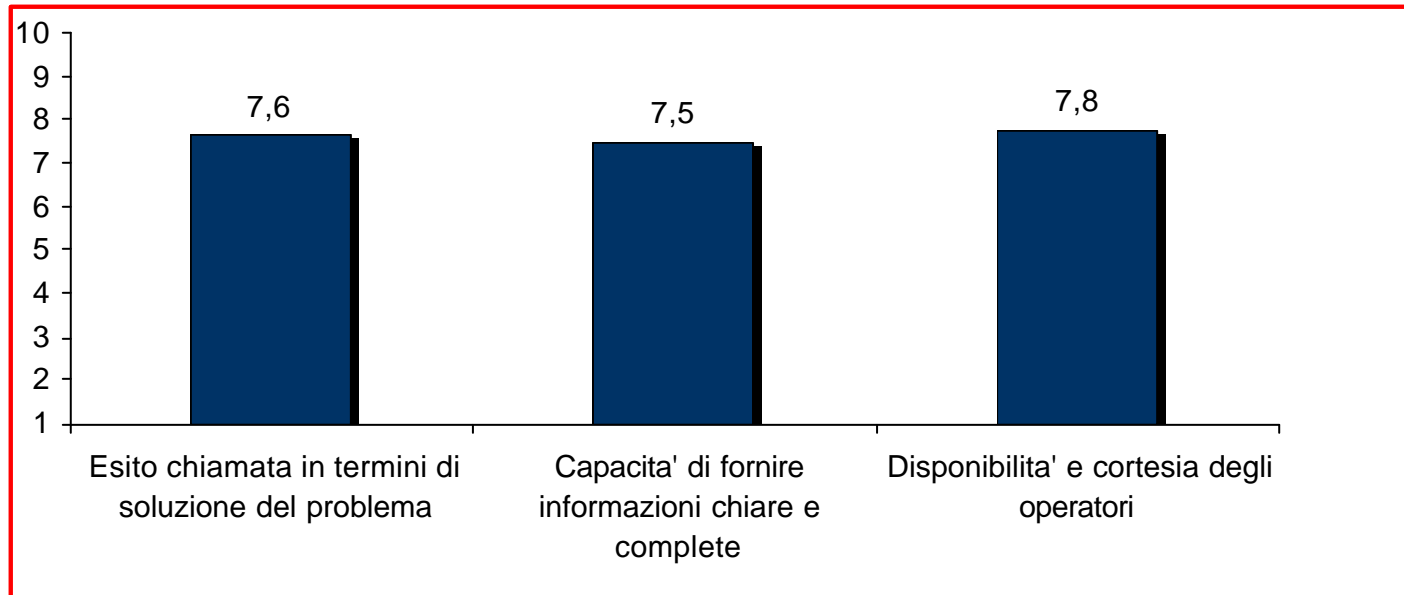
2.22. Utilizzo del Numero Verde Amiat



A Torino, la maggioranza assoluta degli intervistati riferisce di non avere avuto occasione di utilizzare il Numero Verde Amiat. Rilevante è comunque la quota di coloro cui è già capitato di usufruirne.

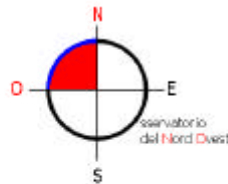


2.23. Giudizio sulle tre dimensioni del Numero Verde



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

A Torino, il giudizio che viene dato a ciascuna delle tre dimensioni del servizio Numero Verde si attesta sempre intorno al sette e mezzo. La dimensione del servizio che riceve il maggior apprezzamento è quella relativa alla disponibilità ed alla cortesia degli operatori che rispondono a tale numero.



Novembre-dicembre 2009

Conclusioni



3.1. Il servizio di igiene urbana in generale

- ➔ La maggioranza assoluta dei torinesi coinvolti nella presente indagine si mostra, nel complesso, **soddisfatta** del **servizio di igiene urbana**.
- ➔ Coerentemente con quanto osservato sopra, il **voto medio** conferito al servizio è più che sufficiente.



3.1. Il servizio di igiene urbana in generale

- ➔ Nella città oggetto di indagine, il **costo** del servizio è considerato troppo elevato rispetto alla qualità del servizio erogato dalla maggioranza assoluta dei suoi abitanti. Tuttavia, esiste una quota rilevante di persone - più di un terzo del campione – che, al contrario, lo considera adeguato.



3.1. Il servizio di igiene urbana in generale

- ➔ Sia quando si fa riferimento al quartiere che, più in generale, quando si considera l'intero comune di residenza, la maggioranza assoluta dei torinesi mostra di essere soddisfatta in merito al **servizio di pulizia delle strade e dei marciapiedi**



3.1. Il servizio di igiene urbana in generale

- ➔ La maggioranza assoluta del campione ritiene, inoltre, 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.



3.1. Il servizio di igiene urbana in generale

- ➔ Per quanto concerne le dimensioni specifiche del servizio di pulizia delle strade (**frequenza svuotamento** e **numero** dei **cestini** della carta, servizio di **spazzamento**, orari operazioni di **pulizia** delle **strade** e pulizia/cura dei **giardini** pubblici), i torinesi conferiscono un voto medio a ciascuna delle dimensioni indagate pienamente sufficiente.



3.1. Il servizio di igiene urbana in generale

- ➔ In generale, gli abitanti del capoluogo piemontese si dicono in larga maggioranza soddisfatti in merito alla **frequenza** con cui viene effettuata la **raccolta dei rifiuti**.
- ➔ Per quanto concerne gli **orari** in cui i torinesi preferirebbero venisse fatta la raccolta dei rifiuti, è il primo mattino ad essere considerato dalla maggioranza assoluta degli intervistati il momento migliore per effettuare tale servizio.



3.1. Il servizio di igiene urbana in generale

- ➔ I torinesi si ritengono soddisfatti in merito a tutte le quattro dimensioni riguardanti il servizio di raccolta dei rifiuti analizzate (**numero** e facilità **uso** dei contenitori, **pulizia/igiene** area adiacente ai contenitori, **ubicazione** dei luoghi di raccolta): il voto medio conferito a ciascuna di esse è, infatti, sempre pienamente sufficiente, sino ad arrivare a 7 per quanto concerne l'ubicazione dei luoghi di raccolta.



3.2. Il servizio di raccolta differenziata Porta a Porta

- ➔ Il giudizio assegnato al servizio di raccolta differenziata **Porta a Porta** è positivo: il **voto medio** conferitogli è infatti pienamente sufficiente sia fra coloro che non ne sono coinvolti, sia fra coloro che già ne usufruiscono. In particolare, questi ultimi attribuiscono al servizio un voto medio più alto rispetto a quanto fanno i non utenti.



3.2. Il servizio di raccolta differenziata Porta a Porta

- ➔ Le **difficoltà** riscontrate nell'eseguire quanto richiesto dal servizio di raccolta differenziata Porta a Porta sembrano non essere molte: la maggioranza assoluta del campione torinese afferma, infatti, di non averne incontrata alcuna.
- ➔ Tra coloro che hanno incontrato almeno qualche difficoltà, la **principale causa** risulta essere la mancanza di spazi adeguati nella propria abitazione o nel proprio condominio.



3.3. Il servizio di raccolta differenziata

- ➔ La **soddisfazione** per il servizio di **raccolta differenziata** è, in generale, buona: la maggioranza assoluta della popolazione intervistata si dichiara, infatti, molto o abbastanza soddisfatta in merito.
- ➔ Inoltre, la quasi totalità dei torinesi intervistati ritiene che tale servizio sia **utile**.



3.3. Il servizio di raccolta differenziata

- ➔ La maggioranza assoluta dei residenti torinesi intervistati considera adeguata la **distanza dei contenitori dei rifiuti riciclabili** dalla propria abitazione, anche se circa un quarto del campione lamenta la loro eccessiva vicinanza o lontananza.
- ➔ Rappresentano inoltre la maggioranza assoluta del campione anche quei cittadini che dichiarano che ricorrerebbero più spesso alla raccolta differenziata se i **contenitori dei rifiuti riciclabili** fossero ubicati **nel proprio cortile**.



3.3. Il servizio di raccolta differenziata

- ➔ Il giudizio concernente la **chiarezza** delle **informazioni** comunicate ai cittadini in merito alla raccolta differenziata è più che sufficiente: il voto medio conferito a tale aspetto è infatti quasi pari a 7.
- ➔ La maggioranza assoluta dei torinesi intervistati dichiara di non avere mai avuto occasione di servirsi di un centro **multiraccolta/ecocentro**, anche se è comunque rilevante la quota di coloro che affermano di averne già usufruito.



3.3. Il servizio di raccolta differenziata

- ➔ I cittadini intervistati dicono, in maggioranza assoluta, di avere già avuto la necessità di smaltire dei **rifiuti ingombranti**.
- ➔ La **modalità** abituale maggiormente indicata dai torinesi intervistati **per smaltire** tali rifiuti è quella di contattare l'Amiat al fine di accordarsi sul loro ritiro.



3.4. Il servizio ritenuto il più importante

- ➔ Tra i servizi indagati (pulizia delle aree verdi, pulizia delle strade e dei marciapiedi, raccolta differenziata, raccolta Porta a Porta, comunicazione con il cittadino) quello cui i torinesi attribuiscono **maggiore importanza** è il servizio della **raccolta differenziata**. Gli altri due servizi maggiormente indicati dalla popolazione coinvolta nell'indagine come i più importanti sono, rispettivamente, la pulizia delle strade e quella dei marciapiedi.



3.5. Il Numero Verde

- ➔ Alla maggioranza assoluta dei torinesi intervistati non è mai capitato di **usufruire del Numero Verde**, anche se rilevante è la quota di coloro cui già è capitato di utilizzare tale servizio.
- ➔ Il giudizio medio 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: si attesta, infatti, sempre intorno al 7,5.