

CUSTOMER SATISFACTION DEI SERVIZI COMUNALI

IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA E I TRASPORTI PUBBLICI: ANALISI DESCRITTIVE

RAPPORTO (NOVEMBRE 2004)

0.1. CARATTERISTICHE DELL'INDAGINE

OBIETTIVI: in Torino e Provincia, analizzare i principali elementi di soddisfazione/insoddisfazione per i seguenti servizi: igiene urbana, trasporti pubblici, erogazione dell'acqua, erogazione dell'energia elettrica ed erogazione del gas.

CAMPIONE: 1816 piemontesi, di età compresa fra 18 e 88 anni, suddivisi in tre sotto-campioni concentrici, rispettivamente rappresentativi della popolazione residente a Torino (N = 1008), della popolazione residente nell'area metropolitana torinese, compresa la città di Torino, (N = 1428) e della popolazione residente nella Provincia di Torino, comprese la città di Torino e l'area metropolitana torinese (N = 1816). Tale campione è costituito dal panel postale periodicamente intervistato dall'Osservatorio del Nord Ovest (www.nordovest.org) (campionamento per quote di genere, età, livello di scolarità, area geografica di residenza, dimensione del Comune di residenza).

STRUMENTO DI RILEVAZIONE: Questionario postale complessivamente costituito da 89 domande (79 chiuse e 10 aperte). Utilizzo di 5 diverse versioni del questionario con ordine delle domande randomizzato per servizio.

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: luglio-agosto 2004.

DOMANDE UTILIZZATE: (a) generali (soddisfazione per la propria vita e per la vita nel Comune di residenza, contatti diretti con le cinque aziende oggetto dell'indagine): 12 domande; (b) analisi del servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade): 17 domande; (c) analisi del servizio dei trasporti pubblici urbani: 17 domande; (d) analisi del servizio di erogazione dell'acqua: 14 domande; (e) analisi del servizio di fornitura dell'energia elettrica: 14 domande; (f) analisi del servizio di fornitura del gas: 15 domande.

FOCUS DEL RAPPORTO: il servizio di igiene urbana nel Comune di residenza e il servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese.

CONFRONTI NEL TEMPO: alcune domande sono già state utilizzate nelle precedenti indagini (primavera del 2001 e autunno del 2003) effettuate sugli abitanti del Comune di Torino. Questo consente, *per i soli residenti nel capoluogo*, di confrontare i dati emersi nell'estate del 2004 con quelli emersi negli anni precedenti.

0.2. CONFRONTO TRA IL CAMPIONE E L'UNIVERSO

Torino

	Numero casi (popolazione) ¹	Numero casi (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	352517	479	47.5%	47.5%	4.6
Femmine	389624	529	52.5%	52.5%	4.3
18-29 anni	139522	190	18.8%	18.8%	5.7
30-64 anni	423762	576	57.1%	57.1%	4.1
65 anni e oltre	178856	243	24.1%	24.1%	5.5
Massimo licenza elementare	206315	280	27.8%	27.8%	5.4
Licenza media	241196	328	32.5%	32.5%	5.2
Diploma superiore	233774	318	31.5%	31.5%	5.2
Laurea	60855	83	8.2%	8.2%	6.0
< 10.000 abitanti	0	0	0.0%	0.0%	---
10.000-100.000 abitanti	0	0	0.0%	0.0%	---
> 100.000 abitanti	742140	1008	100.0%	100.0%	3.1
Basi	742140	1008	100.0%	100.0%	3.1

¹ Fonte: Istat.

0.2. CONFRONTO TRA IL CAMPIONE E L'UNIVERSO (SEGUE)

Area metropolitana (compresa Torino)

	Numero casi (popolazione)²	Numero casi (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	616408	685	48.0%	48.0%	3.8
Femmine	667775	743	52.0%	52.0%	3.7
18-29 anni	255552	284	19.9%	19.9%	4.7
30-64 anni	753816	838	58.7%	58.7%	3.4
65 anni e oltre	274815	306	21.4%	21.4%	4.7
Massimo licenza elementare	362140	403	28.2%	28.2%	4.5
Licenza media	423780	471	33.0%	33.0%	4.3
Diploma superiore	395528	440	30.8%	30.8%	4.4
Laurea	102735	114	8.0%	8.0%	5.1
< 10.000 abitanti	80903	90	6.3%	6.3%	5.1
10.000-100.000 abitanti	448180	498	34.9%	34.9%	4.3
> 100.000 abitanti	755100	840	58.8%	58.8%	3.4
Basi	1284183	1428	100.0%	100.0%	2.6

² Fonte: Istat.

0.2. CONFRONTO TRA IL CAMPIONE E L'UNIVERSO (SEGUE)

Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)

	Numero casi (popolazione)³	Numero casi (campione)	popolazione	campione	Errore standard delle stime
Maschi	892891	873	48.1	48.1	3.4
Femmine	963432	943	51.9	51.9	3.3
18-29 anni	365695	358	19.7	19.7	4.2
30-64 anni	1084093	1061	58.4	58.4	3.0
65 anni e oltre	406535	398	21.9	21.9	4.1
Massimo licenza elementare	540190	528	29.1	29.1	4.0
Licenza media	610730	597	32.9	32.9	3.8
Diploma superiore	566179	554	30.5	30.5	3.9
Laurea	139224	136	7.5	7.5	4.5
< 10.000 abitanti	482644	472	26.0	26.0	4.0
10.000-100.000 abitanti	608874	596	32.8	32.8	3.8
> 100.000 abitanti	764805	748	41.2	41.2	3.6
Basi	1856323	1816	100.0	100.0	2.3

³ Fonte: Istat.

0.3. CONTATTI TELEFONICI O AGLI SPORTELLI NEGLI ULTIMI 12 MESI (Dati: estate 2004)

	Torino			Area metropolitana (compresa Torino)			Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)		
	Sì	No	Non ricordo	Sì	No	Non ricordo	Sì	No	Non ricordo
Igiene urbana: contatti al telefono	21.8%	77.8%	0.4%	22.7%	76.5%	0.8%	21.5%	78.0%	0.6%
Igiene urbana: contatti agli sportelli	3.4%	95.9%	0.8%	7.7%	91.6%	0.7%	7.8%	91.5%	0.7%
Trasporti pubblici: contatti al telefono	18.3%	81.2%	0.5%	17.8%	81.6%	0.6%	15.8%	83.5%	0.7%
Trasporti pubblici: contatti agli sportelli	11.1%	88.4%	0.4%	7.9%	91.0%	1.0%	7.8%	91.2%	1.0%

La quota delle popolazioni intervistate che negli ultimi 12 mesi è entrata in contatto con i due servizi in esame varia fra poco meno di un quarto (contatti con il servizio di trasporti pubblici degli abitanti della Provincia) e un po' meno di un terzo (contatti con il servizio di igiene urbana degli abitanti dell'area metropolitana). Per entrambi i servizi, i contatti sono avvenuti più frequentemente al telefono che agli sportelli.

0.4. IN FAMIGLIA È LEI CHE SI OCCUPA DI PAGARE LA TASSA DEI RIFIUTI?

	Torino		Area metropolitana (compresa Torino)		Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	
	Sì	No	Sì	No	Sì	No
Pagamento della tassa dei rifiuti	65.9%	34.1%	67.5%	32.5%	65.0%	35.0%

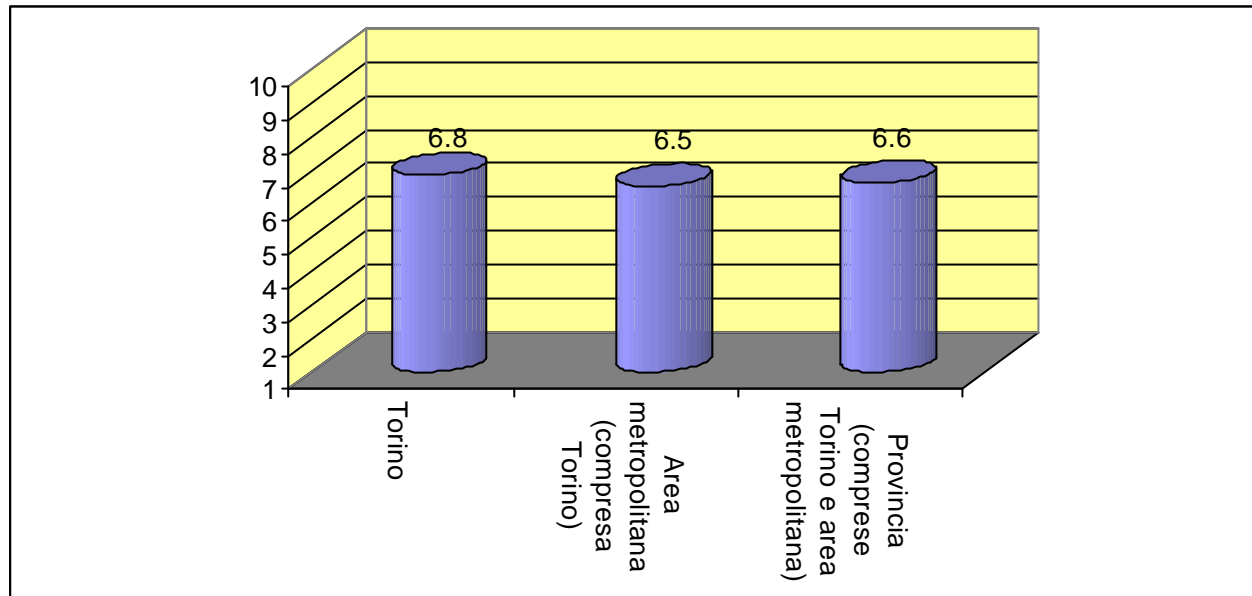
Senza rilevanti differenze territoriali, circa i due terzi degli intervistati si occupano personalmente di pagare la tassa dei rifiuti.

PARTE PRIMA

LA SODDISFAZIONE PER LA PROPRIA ESISTENZA E PER LA VITA NEL COMUNE DI RESIDENZA

Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003
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).	No	Sì
Secondo lei nel Comune in cui risiede si vive:	Sì	Sì
E secondo lei, nel Comune in cui risiede si vive:	No	No

1.1. NEL COMPLESSO, QUANTO È SODDISFATTO DELLA VITA CHE CONDUCE ATTUALMENTE? (Dati: estate 2004)

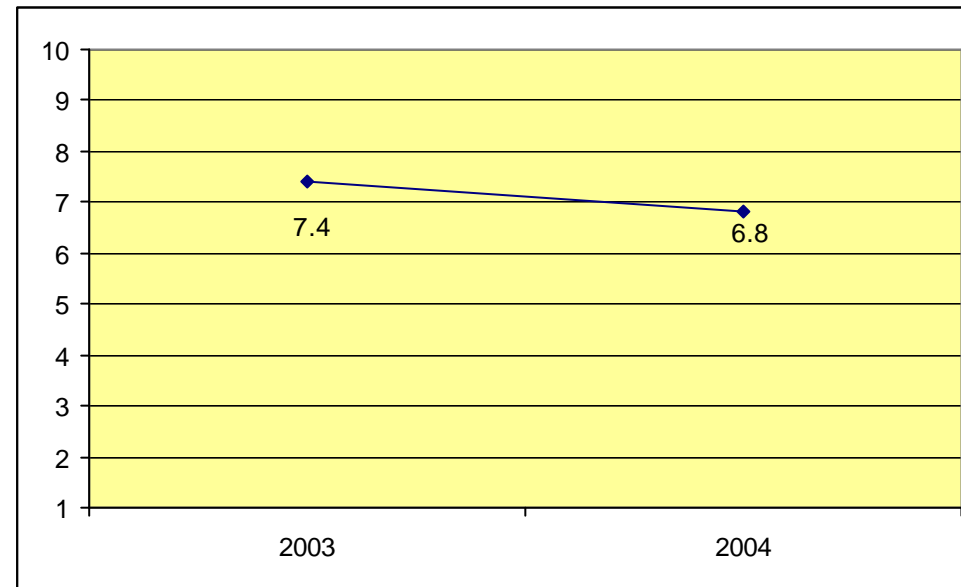


Senza rilevanti differenze territoriali, la soddisfazione per la propria esistenza delle tre popolazioni intervistate supera la sufficienza (che, come nelle pagelle scolastiche, corrisponde al 6).

1.2. NEL COMPLESSO, QUANTO È SODDISFATTO DELLA VITA CHE CONDUCE ATTUALMENTE?

(Dati: Torino)

(Andamento autunno 2003-estate 2004)



Fra l'autunno 2003 e l'estate 2004 la soddisfazione per la propria vita dei torinesi è calata di oltre mezzo punto.

1.3. SECONDO LEI NEL COMUNE IN CUI RISIEDA SI VIVE: (Dati 2004)

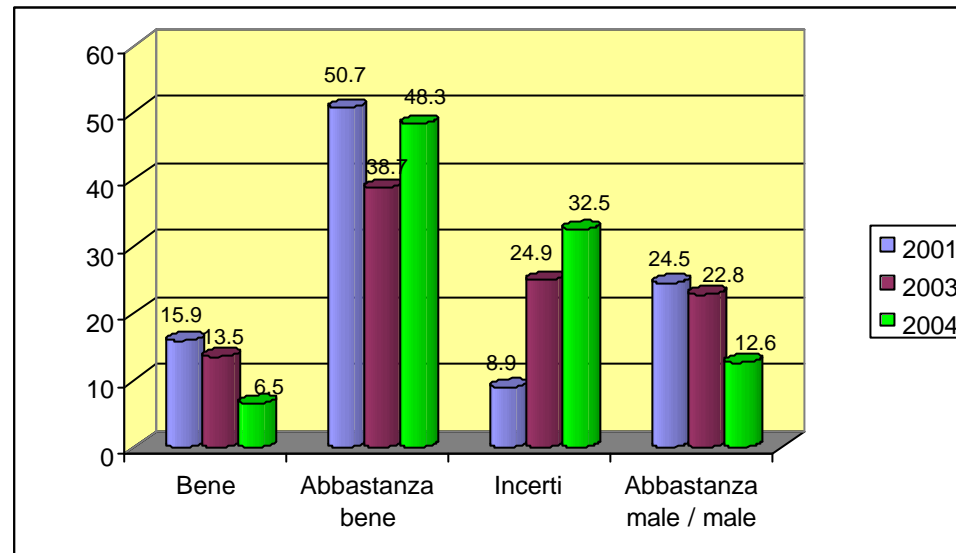
	Bene	Abbastanza bene	Né bene né male	Abbastanza male	Male	Non so
Torino	6.5%	48.3%	32.3%	9.8%	2.8%	0.2%
Area metropolitana (compresa Torino)	10.3%	51.3%	28.7%	7.2%	2.4%	0.1%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	12.6%	53.7%	26.7%	5.3%	1.6%	0.1%

In tutti i territori considerati, la maggioranza assoluta delle popolazioni analizzate è molto o abbastanza soddisfatta della vita nel proprio Comune di residenza. Tuttavia, la percentuale di molto o abbastanza soddisfatti aumenta man mano che da Torino (54.8%) ci si sposta verso l'area metropolitana (61.6%) e da lì verso la Provincia (66.3%).

1.4. SECONDO LEI NEL COMUNE IN CUI RISIEDE SI VIVE:

(Dati: Torino)

(Andamento primavera 2001-autunno 2003-estate 2004. Categoria “incerti” dall’aggregazione delle risposte “non so” e “né bene né male”)



Fra la primavera del 2001 e l’estate del 2004 la soddisfazione per la qualità della vita a Torino è complessivamente calata (- 11.8% dei molto o abbastanza soddisfatti). Tuttavia, in tale periodo è contemporaneamente calata anche la quota di torinesi abbastanza o molto insoddisfatti per la qualità di vita nel capoluogo (- 11.9%), mentre è sensibilmente aumentata la quota degli “incerti” (risposte “non so” e “né bene né male”) (+ 23.6%).

1.5. E SECONDO LEI, NEL COMUNE IN CUI RISIEDE SI VIVE: (Dati: 2004)

	Molto meglio della media italiana	Un po' meglio della media italiana	Più o meno come nella media italiana	Un po' peggio della media italiana	Molto peggio della media italiana	Non so
Torino	3.7%	24.2%	54.3%	11.3%	1.9%	4.6%
Area metropolitana (compresa Torino)	5.6%	26.5%	54.1%	9.0%	1.3%	3.4%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	6.3%	30.7%	51.4%	6.8%	0.9%	3.8%

La maggioranza assoluta dei residenti nei tre territori considerati ritiene che nel proprio Comune di residenza si viva più o meno come nella media italiana. Tuttavia, con quote di valutazioni positive crescenti man mano che ci si allontana dal capoluogo, la fetta di popolazione che ritiene che la qualità di vita nel proprio Comune sia superiore alla qualità di vita media italiana (il 27.9% dei torinesi, il 32,1% degli abitanti dell'area metropolitana e il 37.0% dei residenti in Provincia) è più elevata a quella che ritiene che essa sia inferiore (quote rispettivamente pari al 13.2%, al 10.3% e al 7.7%).

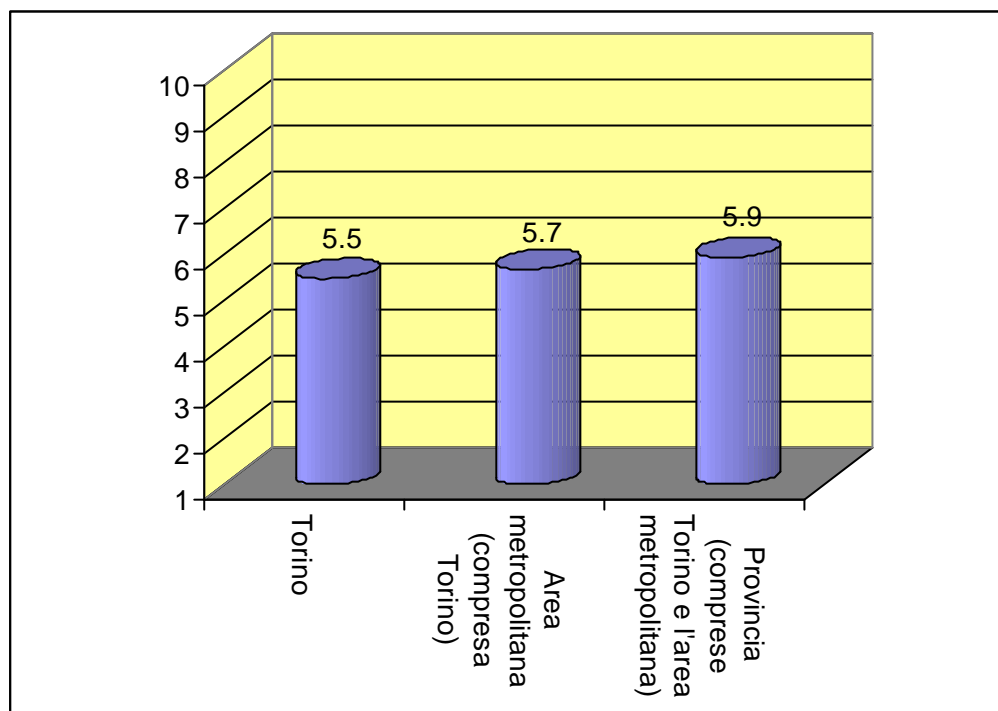
PARTE SECONDA

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA E DEI TRASPORTI PUBBLICI

2.1. IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA (RACCOLTA DEI RIFIUTI E PULIZIA DELLE STRADE)

Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003
Parliamo ora del servizio di igiene urbana (raccolta rifiuti e pulizia strade) nel Comune in cui risiede. Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per questo servizio con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?	No	Sì
E secondo Lei il servizio di igiene urbana (raccolta rifiuti e pulizia strade) nel Comune in cui risiede funziona:	No	No
Di seguito trova elencate una serie di caratteristiche del servizio di igiene urbana (raccolta rifiuti e pulizia strade) nel Comune in cui risiede, ciascuna descritta da una coppia di aggettivi. Esprima il suo giudizio con un numero da 1 a 5 a seconda che le sembri più appropriato l'aggettivo di sinistra (ad esempio <i>pulite</i>) o quello di destra (ad esempio <i>sporche</i>)	No	No
Quanto distano i contenitori dei rifiuti generici più vicini a casa Sua?	No	No
Quanto distano i contenitori dei rifiuti differenziati più vicini a casa Sua?	No	No
È ovvio che la responsabilità della pulizia della città dipende in parte dall'educazione dei cittadini ed in parte dall'efficienza del servizio di raccolta rifiuti e di pulizia delle strade. Secondo lei, nel Comune in cui vive da chi dipende soprattutto la pulizia della città?	No	No
Secondo lei qual è il principale punto di forza del servizio di igiene urbana (raccolta rifiuti e pulizia strade) del Comune in cui risiede?	No	No
E qual è il suo principale punto di debolezza?	No	No

2.1.1. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA (RACCOLTA RIFIUTI E PULIZIA STRADE)
DEL COMUNE DI RESIDENZA (Dati: estate 2004)



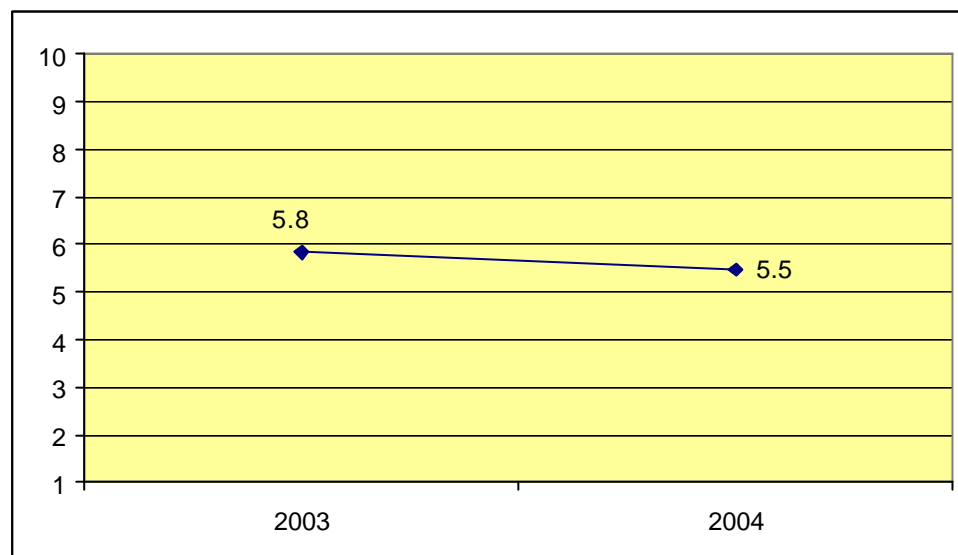
In tutte le aree considerate la valutazione media del servizio di igiene urbana non raggiunge la sufficienza (che, come nelle pagelle scolastiche, coincide con il 6). Le valutazioni, tuttavia, migliorano man mano che ci si allontana da Torino.

2.1.2. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA (RACCOLTA RIFIUTI E PULIZIA STRADE)

DEL COMUNE DI RESIDENZA

(Dati: Torino)

(Andamento autunno 2003-estate 2004)



La soddisfazione complessiva dei torinesi per il servizio di igiene urbana è calata fra l'autunno del 2003 e l'estate del 2004.

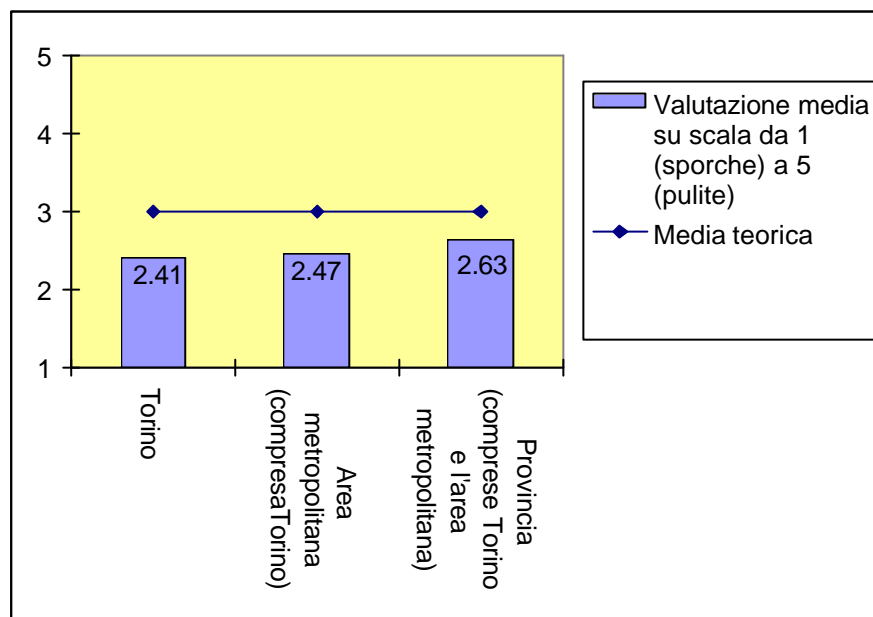
2.1.3. E SECONDO LEI IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA (RACCOLTA RIFIUTI E PULIZIA STRADE)

NEL COMUNE IN CUI RISIEDE FUNZIONA: (Dati: estate 2004)

	Molto meglio della media italiana	Un po' meglio della media italiana	Più o meno come nella media italiana	Un po' peggio della media italiana	Molto peggio della media italiana	Non so
Torino	7.3%	35.2%	35.5%	10.8%	2.0%	9.3%
Area metropolitana (compresa Torino)	8.5%	37.3%	34.6%	9.4%	2.4%	7.8%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	11.1%	38.9%	34.8%	7.3%	1.8%	6.2%

La maggioranza relativa dei torinesi e degli abitanti dell'area metropolitana e la maggioranza assoluta degli abitanti della Provincia ritiene che nel proprio Comune di residenza il servizio di igiene urbana funzioni almeno un po' meglio rispetto alla situazione media dell'Italia. Circa un terzo delle popolazioni intervistate ritiene che nel proprio Comune di residenza tale servizio funzioni più o meno come funziona mediamente in Italia, mentre le persone che pensano che nel proprio Comune di residenza tale servizio funzioni almeno un po' o molto peggio rispetto alla situazione media dell'Italia non superano mai il 13%.

2.1.4. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO
DI IGIENE URBANA DEL COMUNE DI RESIDENZA:
PULIZIA DELLE AREE ADIACENTI AI CONTENITORI (Dati: estate 2004)

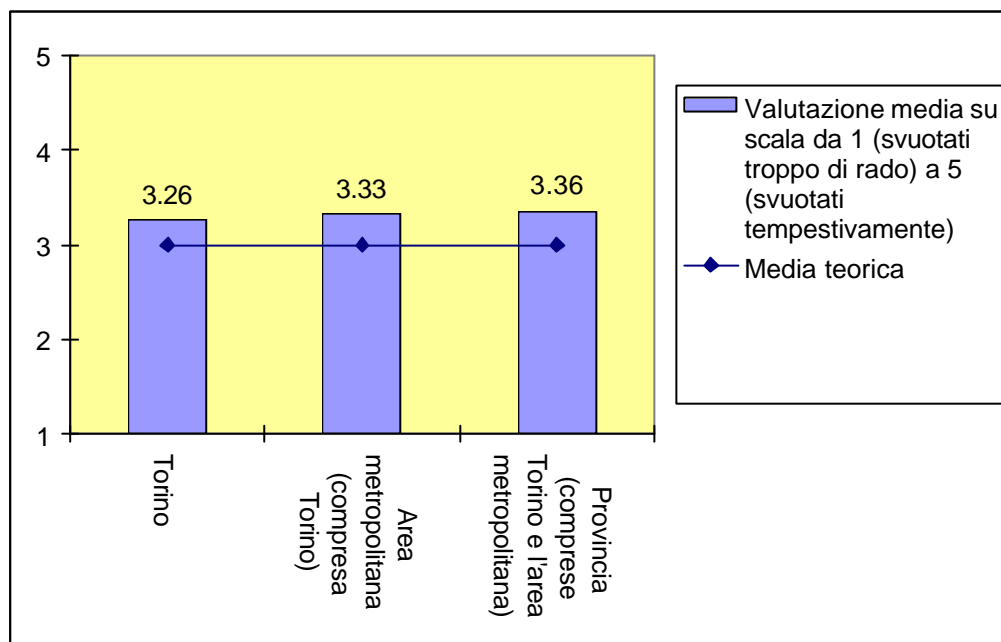


Le tre popolazioni analizzate sono insoddisfatte del grado di pulizia delle aree adiacenti ai contenitori dei rifiuti. Tale insoddisfazione si riduce man mano che ci si allontana da Torino (quote di risposte “non so”: Torino = 4.4%, area metropolitana = 4.0%, Provincia = 3.5%).

2.1.5. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

DI IGIENE URBANA DEL COMUNE DI RESIDENZA:

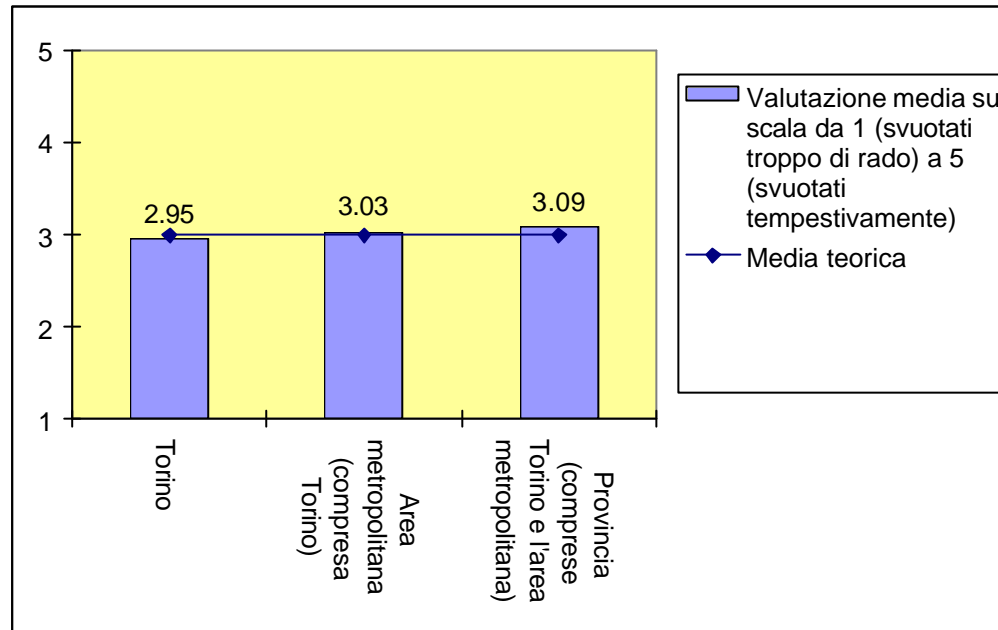
TEMPESTIVITÀ DELLO SVUOTAMENTO DEI CONTENITORI DEI RIFIUTI GENERICI (Dati: estate 2004)



Senza rilevanti differenze territoriali, i torinesi, gli abitanti dell'area metropolitana e gli abitanti della Provincia sono soddisfatti per la frequenza di svuotamento dei contenitori dei rifiuti generici (quote di risposte "non so": Torino = 4.4%, area metropolitana = 5.7%, Provincia = 4.8%).

2.1.6. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO
DI IGIENE URBANA DEL COMUNE DI RESIDENZA:

TEMPESTIVITÀ DELLO SVUOTAMENTO DEI CONTENITORI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA (Dati: estate 2004)

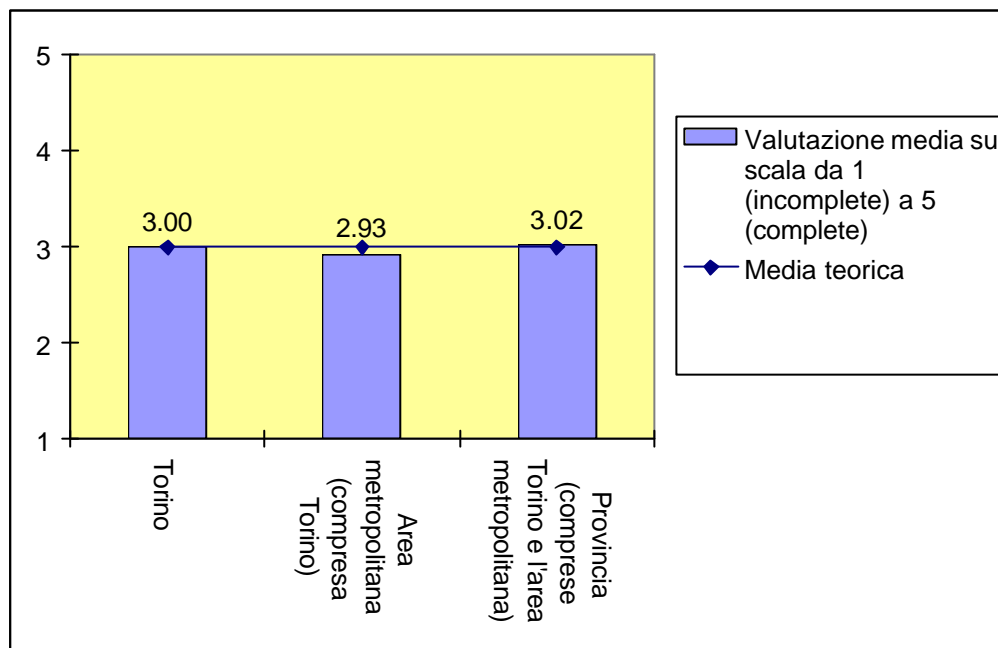


Senza rilevanti differenze territoriali, i torinesi, gli abitanti dell'area metropolitana e gli abitanti della Provincia mostrano un grado intermedio di soddisfazione per la frequenza di svuotamento dei contenitori dei rifiuti generici. Tale soddisfazione ha un andamento blandamente ascendente man mano che ci si allontana dal capoluogo (quote di risposte "non so": Torino = 5.9%, area metropolitana = 6.4%, Provincia = 5.8%).

2.1.7. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

DI IGIENE URBANA DEL COMUNE DI RESIDENZA:

COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI RELATIVE ALLA RACCOLTA DIFFERENZIATA (Dati: estate 2004)

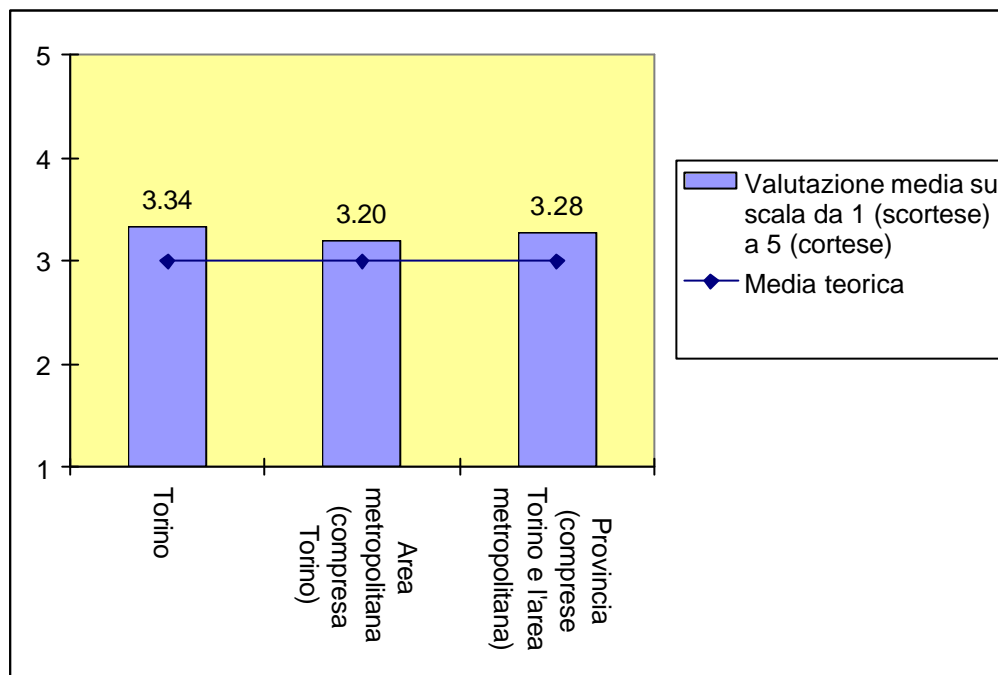


Senza rilevanti differenze territoriali, i torinesi, gli abitanti dell'area metropolitana e gli abitanti della Provincia mostrano un grado intermedio di soddisfazione per la completezza delle informazioni relative alla raccolta differenziata (quote di risposte "non so": Torino = 4.9%, area metropolitana = 6.2%, Provincia = 5.6%).

2.1.8. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

DI IGIENE URBANA DEL COMUNE DI RESIDENZA:

CORTESIA DEL PERSONALE ADDETTO ALLE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (SPORTELLI O TELEFONO) (Dati: estate 2004)

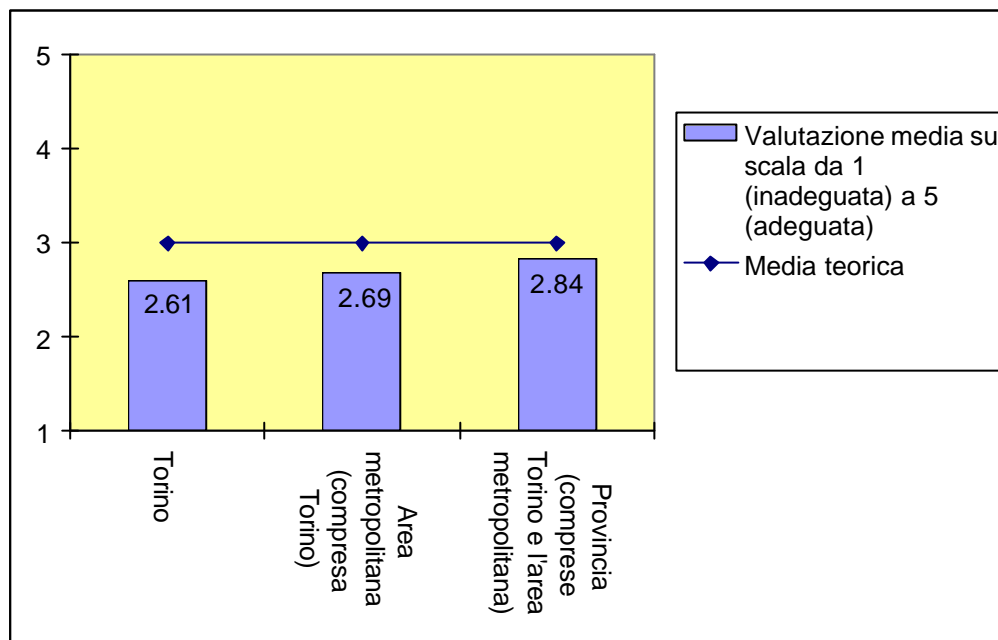


La soddisfazione per la cortesia del personale addetto alle relazioni con il pubblico è superiore alla media teorica in tutte le tre popolazioni analizzate, senza rilevanti differenze territoriali (quote di risposte “non so”: Torino = 42.2%, area metropolitana = 39.0%, Provincia = 37.2%).

2.1.9. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

DI IGIENE URBANA DEL COMUNE DI RESIDENZA:

ADEGUATEZZA DELLA PULIZIA DELLE STRADE DEL SUO QUARTIERE (Dati: estate 2004)

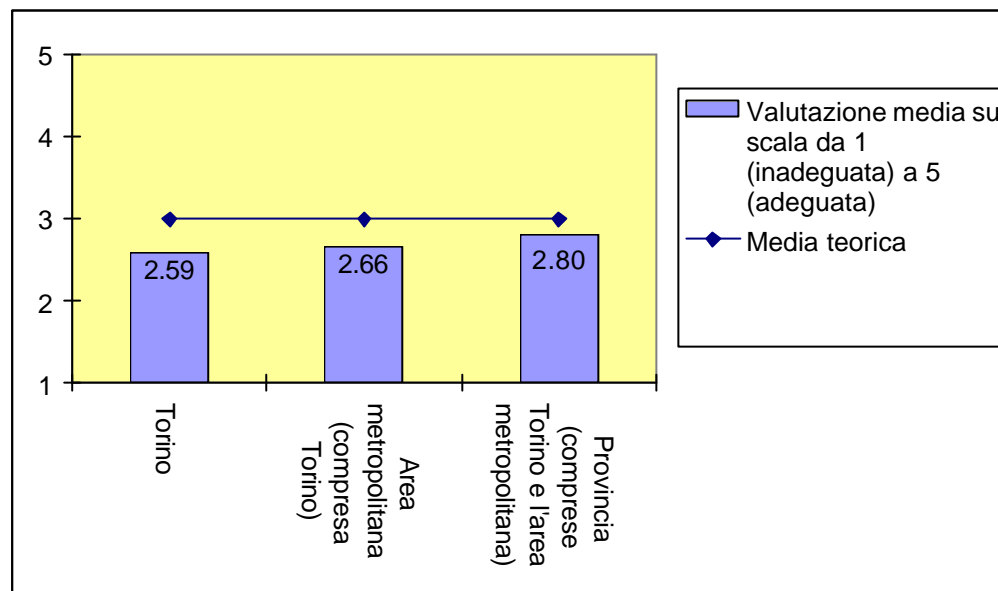


La soddisfazione per la pulizia delle strade nella propria zona di residenza è inferiore alla sufficienza in tutti i territori considerati, e diminuisce man mano che ci si avvicina al capoluogo (quote di risposte “non so”: Torino = 6.2%, area metropolitana = 5.2%, Provincia = 3.9%).

2.1.10. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

DI IGIENE URBANA DEL COMUNE DI RESIDENZA:

ADEGUATEZZA DELLA PULIZIA DEI MARCIAPIEDI DEL SUO QUARTIERE (Dati: estate 2004)

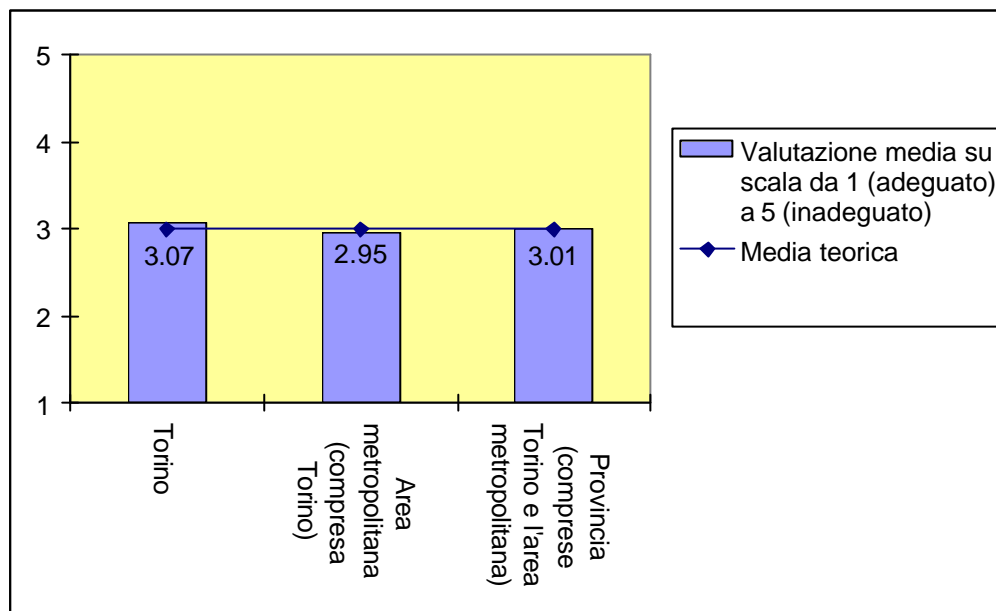


La soddisfazione per la pulizia dei marciapiedi nella propria zona di residenza ricalca quella per la soddisfazione per la pulizia delle strade nello stesso ambito: essa è inferiore alla sufficienza in tutti i territori considerati, diminuendo man mano che ci si avvicina al capoluogo (quote di risposte “non so”: Torino = 6.3%, area metropolitana = 5.8%, Provincia = 5.0%).

2.1.11. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

DI IGIENE URBANA DEL COMUNE DI RESIDENZA:

ADEGUATEZZA DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI INGOMBRANTI (Dati: estate 2004)

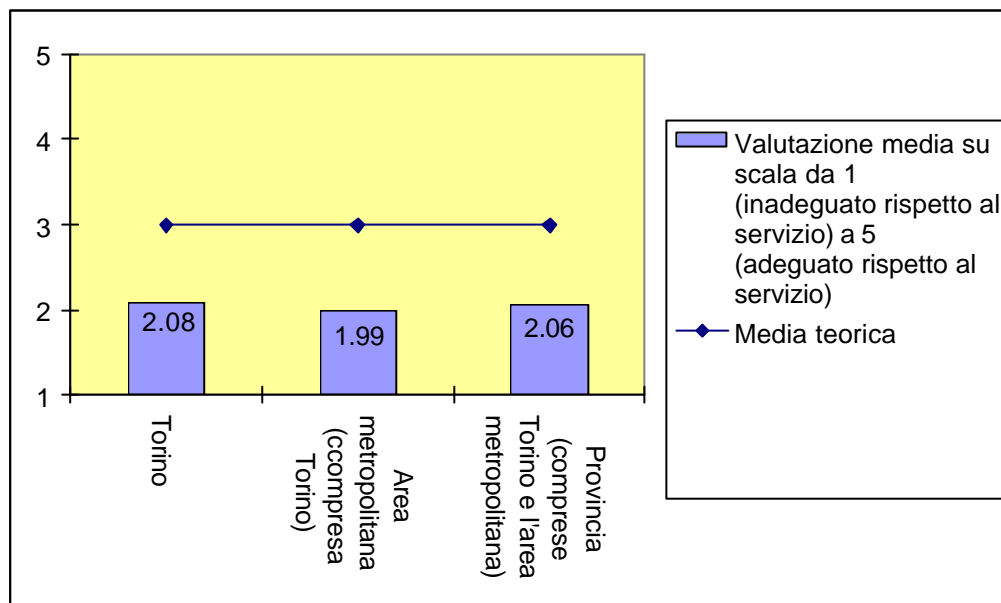


Senza rilevanti differenze territoriali, i torinesi e gli abitanti della Provincia dichiarano un sufficiente livello di soddisfazione per il servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti. La soddisfazione degli abitanti dell'area metropolitana è invece di poco sotto la sufficienza (quote di risposte “non so”: Torino = 6.5%, area metropolitana = 6.7%, Provincia = 6.4%).

2.1.12. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

DI IGIENE URBANA DEL COMUNE DI RESIDENZA:

ADEGUATEZZA DELL'IMPORTO DELLA TASSA DEI RIFIUTI CHE LEI PAGA (Dati: estate 2004)



Tutte le popolazioni intervistate considerano la tassa dei rifiuti troppo onerosa rispetto alla qualità del servizio di igiene urbana (quote di risposte “non so”: Torino = 14.8%, area metropolitana = 15.3%, Provincia = 14.5%).

2.1.13. QUANTO DISTANO I CONTENITORI DEI RIFIUTI GENERICI PIÙ VICINI A CASA SUA? (Dati: estate 2004)

	Sono nel cortile	Meno di 100 metri	Fra 100 e 1000 metri	Più di 1000 metri	Non so
Torino	8.3%	87.5%	4.0%	0.1%	0.1%
Area metropolitana (compresa Torino)	11.1%	82.0%	6.1%	0.5%	0.3%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	11.5%	77.3%	10.4%	0.6%	0.2%

Con un incremento man mano che ci si avvicina al capoluogo, la stragrande maggioranza degli abitanti delle tre zone considerate dispone di contenitori per la raccolta dei rifiuti generici al massimo a 100 metri di distanza dalla propria abitazione. Tuttavia, i torinesi che dispongono di tali contenitori nel cortile sono meno del 10% della popolazione; la quota si innalza oltre il 10% nell'area metropolitana e nella provincia. Piuttosto elevata è quota di abitanti della provincia che hanno a disposizione i contenitori per la raccolta dei rifiuti generici a più di 100 metri di distanza dalla loro abitazione.

2.1.14. QUANTO DISTANO I CONTENITORI DEI RIFIUTI DIFFERENZIATI PIÙ VICINI A CASA SUA? (Dati: estate 2004)

	Sono nel cortile	Meno di 100 metri	Fra 100 e 1000 metri	Più di 1000 metri	Non so
Torino	6.9%	64.5%	26.0%	1.8%	0.8%
Area metropolitana (compresa Torino)	10.9%	56.0%	29.7%	2.6%	0.9%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	11.8%	49.9%	33.0%	4.6%	0.7%

La maggioranza assoluta dei torinesi e degli abitanti dell'area metropolitana e quella relativa degli abitanti della Provincia dispone di contenitori per la raccolta differenziata a meno di 100 metri dalla propria abitazione, mentre una quota compresa fra circa un quarto (a Torino) e circa un terzo (Provincia) deve fare da 100 metri a un chilometro per potere usufruire di tali contenitori.

2.1.15. ATTRIBUZIONE DI RESPONSABILITÀ PER LA PULIZIA DEL COMUNE DI RESIDENZA (Dati: estate 2004)

	Quasi esclusivamente dei cittadini	Prevalentemente dei cittadini	In egual misura dei cittadini e della società che si occupa del servizio	Prevalentemente della società che si occupa del servizio	Quasi esclusivamente della società che si occupa del servizio	Non so
Torino	42.7%	14.7%	26.4%	3.0%	12.3%	1.0%
Area metropolitana (compresa Torino)	40.6%	13.3%	25.9%	4.5%	14.9%	0.8%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	40.7%	13.4%	24.6%	5.1%	15.5%	0.7%

La maggioranza assoluta dei componenti delle tre popolazioni analizzate attribuisce ai cittadini più responsabilità che alla società che si occupa dell'igiene urbana per lo stato di sporcizia/pulizia del proprio Comune di residenza. Questo è particolarmente evidente fra i torinesi, che si differenziano piuttosto nettamente dagli abitanti dell'area metropolitana e della provincia (per il 57.4% dei primi, il 53.9% dei secondi e il 54.1% dei terzi la pulizia del proprio Comune di residenza dipende quasi esclusivamente o prevalentemente dai cittadini). Al contrario, la quota di chi ritiene prevalente la responsabilità della società che si occupa del servizio è compresa fra un po' meno di un sesto (a Torino) e circa un quarto (nell'area metropolitana e in Provincia).

2.1.16. SECONDO LEI QUAL È IL PRINCIPALE PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA (RACCOLTA RIFIUTI E PULIZIA STRADE) DEL COMUNE IN CUI RISIEDE? (Dati: estate 2004)

	Torino	Area metropolitana (compresa Torino)	Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)
Frequenza e regolarità della raccolta	28.5%	28.7%	27.1%
Gestione e organizzazione della raccolta differenziata, informazioni su essa	18.3%	19.5%	23.2%
Non so	14.3%	14.4%	15.7%
Nessuno	10.5%	12.0%	9.3%
Modernità delle apparecchiature	6.1%	4.7%	3.6%
Altro	5.9%	4.4%	5.7%
Numerosi punti di raccolta	3.9%	2.9%	2.2%
Cortesìa e competenza del personale	3.9%	2.8%	2.1%
Tempestività della raccolta dei rifiuti ingombranti	2.9%	2.2%	1.7%
Adeguate pulizia di strade e giardini	2.7%	2.6%	3.2%
Efficienza in generale	2.5%	5.1%	5.0%
Efficiente smaltimenti dei rifiuti	0.5%	0.3%	0.6%
Ritiro rifiuti a domicilio	0.1%	0.4%	0.5%

2.1.16. SECONDO LEI QUAL È IL PRINCIPALE PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA (RACCOLTA RIFIUTI E PULIZIA STRADE) DEL COMUNE IN CUI RISIEDA? (Dati: estate 2004) (SEGUE)

Secondo le tre popolazioni intervistate i principali punti di forza del servizio di igiene urbana del Comune di residenza sono i modi di organizzazione e gestione della raccolta differenziata (quote crescenti man mano che ci si allontana dal capoluogo) e, soprattutto, la frequenza e la regolarità dei passaggi. Tuttavia, senza rilevanti differenze territoriali una quota di popolazione pari a circa un sesto non sa indicare un punto di forza del servizio, e circa un decimo degli intervistati ritiene che il servizio non abbia alcun punto di forza.

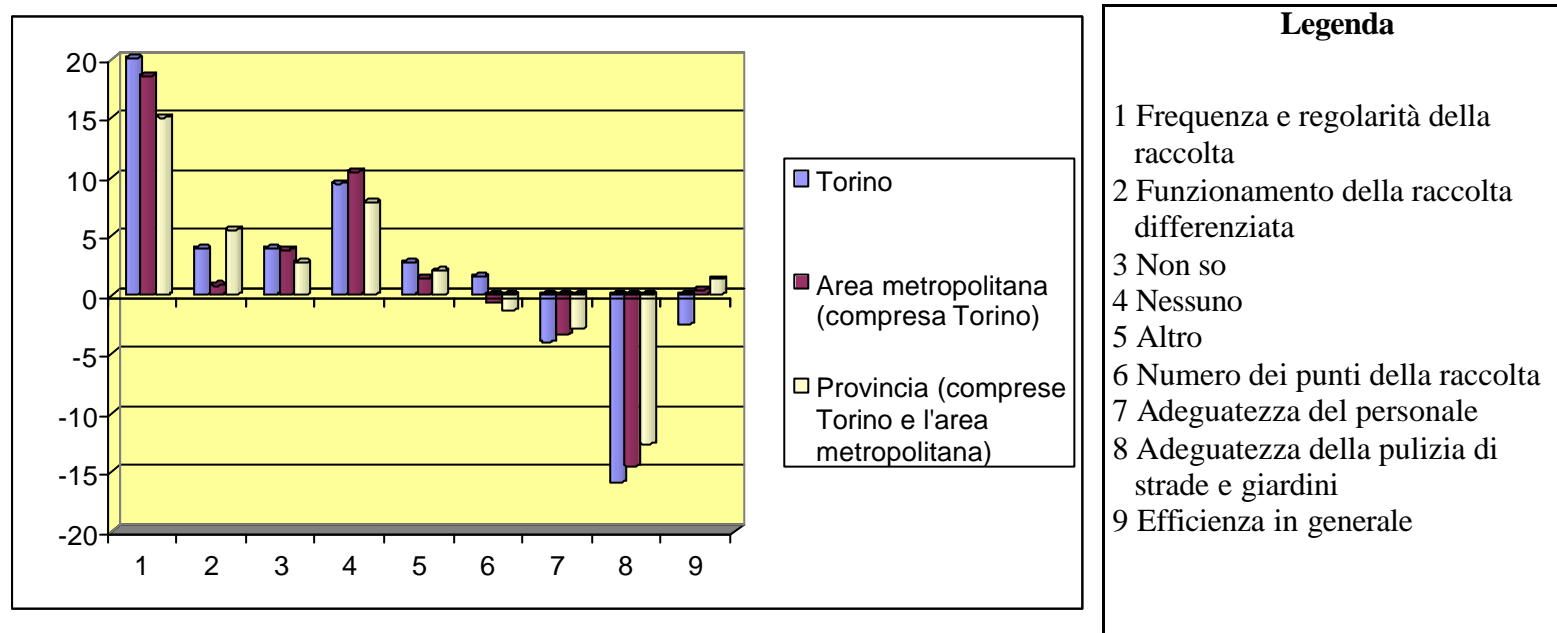
2.1.17. E QUAL È IL SUO PRINCIPALE PUNTO DI DEBOLEZZA? (Dati: estate 2004)

	Torino	Area metropolitana (compresa Torino)	Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)
Inadeguata pulizia di strade e giardini	18.6%	17.1%	15.8%
Insoddisfacente gestione della raccolta differenziata	14.4%	18.7%	17.7%
Non so	10.4%	10.6%	13.0%
Obsolescenza e insufficienza dei mezzi, carenza di personale	9.0%	6.8%	6.5%
Scarsa frequenza della raccolta, cassonetti pieni e maleodoranti	8.5%	10.2%	12.1%
Inadeguatezza e inefficienza del personale	7.9%	6.2%	5.0%
Maleducazione dei cittadini e scarsità delle sanzioni	7.1%	6.6%	7.0%
Inefficienza in generale	5.0%	4.7%	3.7%
Orari di raccolta insoddisfacenti	4.5%	3.1%	2.4%
Servizio non sempre adeguato in ogni zona	3.8%	2.3%	1.9%
Altro	3.2%	3.0%	3.7%
Onerosità delle tasse	2.7%	2.6%	3.3%
Scarsi punti di raccolta	2.4%	3.6%	3.5%
Nessuno	1.1%	1.6%	1.5%
Scarsità delle informazioni	0.9%	2.1%	2.2%
Funzionamento della discarica	0.4%	0.4%	0.3%
Cassonetti vecchi o guasti	0.3%	0.4%	0.4%

2.1.17. E QUAL È IL SUO PRINCIPALE PUNTO DI DEBOLEZZA? (Dati: estate 2004) (SEGUE)

I principali elementi di insoddisfazione che accomunano i tre territori considerati sono l'inadeguatezza della pulizia delle strade e dei giardini e la gestione della raccolta differenziata. Abbastanza rilevanti (soprattutto a Torino) anche le critiche rivolte all'obsolescenza dei mezzi e al numero dei mezzi e del personale e, soprattutto nell'area metropolitana e in Provincia, quelle rivolte alla scarsa frequenza di svuotamento dei cassonetti.

2.1.18. CONFRONTO FRA I PUNTI DI FORZA E I PUNTI DI DEBOLEZZA (Dati: estate 2004)



Nove punti di forza e di debolezza emersi dall'indagine sono fra loro confrontabili. Come si nota, senza grandi differenze territoriali due caratteristiche del servizio di igiene urbana sono valutate più negativamente che positivamente: si tratta dell'adeguatezza del personale e, soprattutto, dell'adeguatezza della pulizia di strade e giardini. Inoltre, per le popolazioni intervistate è decisamente più facile individuare un punto di debolezza del servizio di igiene urbana del loro Comune di residenza piuttosto che un suo punto di forza. Una caratteristica del servizio è invece valutata in modo sensibilmente più positivo che negativo: si tratta della frequenza e della regolarità dello svuotamento dei contenitori.

2.1.19. IN CONCLUSIONE

1. I contenitori per la raccolta dei rifiuti generici e, in misura più contenuta, quelli per la raccolta differenziata distano dall'abitazione non più di cento metri per la stragrande maggioranza dei componenti delle popolazioni intervistate (anche se man mano che ci si allontana da Torino aumenta la quota di persone che li hanno più lontani di 100 metri da casa).
2. La soddisfazione complessiva per il servizio di igiene urbana (raccolta rifiuti e pulizia strade) del Comune di residenza non raggiunge la sufficienza in nessuna delle tre zone considerate. Le valutazioni peggiorano man mano che ci si avvicina al capoluogo, dove si registra un trend negativo fra l'autunno del 2003 e l'estate del 2004.
3. Tuttavia, le tre popolazioni analizzate ritengono in maggioranza (relativa a Torino e nell'area metropolitana, assoluta in Provincia) che il servizio di igiene urbana funzioni almeno un po' meglio nel proprio Comune di residenza rispetto alla media dell'Italia.
4. A livello analitico:
 - a. Cinque caratteristiche sono valutate in modo positivo: si tratta della frequenza di svuotamento dei contenitori per la raccolta differenziata, dell'informazione disponibile circa la raccolta differenziata, del servizio di smaltimento dei rifiuti ingombranti e, soprattutto, della frequenza di svuotamento dei cassonetti per i rifiuti generici e della cortesia del personale addetto alle relazioni con il pubblico (allo sportello e al telefono).
 - b. Le caratteristiche del servizio valutate negativamente sono quattro: si tratta della pulizia delle strade, della pulizia dei marciapiedi della zona in cui si risiede, della pulizia delle aree adiacenti ai contenitori e, soprattutto, dell'adeguatezza dell'importo della tassa dei rifiuti alla qualità del servizio erogato.
5. I torinesi sono la popolazione meno soddisfatta delle tre analizzate per quel che concerne la pulizia delle aree adiacenti ai contenitori, la frequenza di svuotamento dei contenitori dei rifiuti generici, la frequenza di svuotamento dei contenitori per la raccolta differenziata, la pulizia delle strade della zona di residenza e la pulizia dei marciapiedi della zona di residenza.

6. Per le altre quattro caratteristiche la popolazione meno soddisfatta è quella dell'area metropolitana: si tratta delle informazioni sulla raccolta differenziata, sulla cortesia del personale addetto alle relazioni pubbliche, del servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti e dell'adeguatezza della tassa dei rifiuti alla qualità del servizio erogato.

2.1.19. IN CONCLUSIONE (SEGUE)

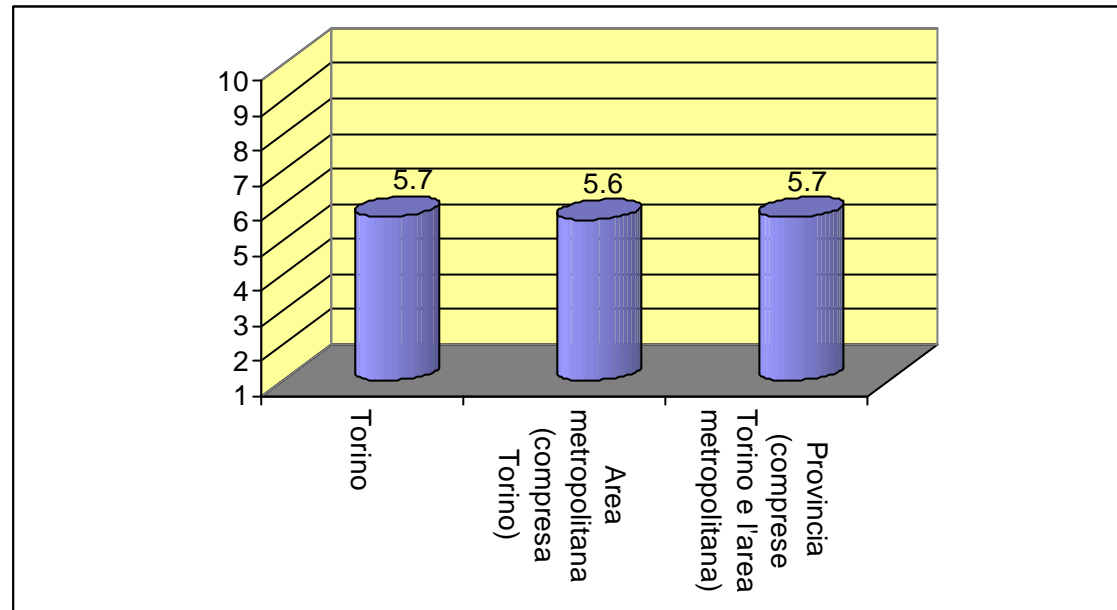
6. Lasciate completamente libere di esprimersi, le tre popolazioni trovano più facile individuare un punto di debolezza del servizio piuttosto che un suo punto di forza. Senza grandi differenze territoriali, esse enfatizzano in senso positivo soprattutto la frequenza e la regolarità della raccolta e in senso negativo principalmente la pulizia delle strade e dei giardini nel proprio Comune di residenza.

2.2. IL SERVIZIO DI TRASPORTI PUBBLICI URBANI

Domande utilizzate	Confrontabilità con la primavera 2001	Confrontabilità con l'autunno 2003
Parliamo ora del servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese (autobus, tram, treni locali). Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per questo servizio con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?	No	No
E secondo lei il servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese funziona:	No	No
Lei utilizza i mezzi pubblici per muoversi nel territorio del Comune di Torino (area Urbana di Torino):	No	Parziale ⁴
Lei utilizza i mezzi pubblici per spostarsi tra l'area Urbana di Torino (Area U) e le altre aree della prima e della seconda cintura di Torino (aree dalla A alla T):	No	No
Di seguito trova elencate una serie di caratteristiche del servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese, ciascuna descritta da una coppia di aggettivi. Esprima il suo giudizio con un numero da 1 a 5 a seconda che le sembri più appropriato l'aggettivo di sinistra (ad esempio <i>rari</i>) o quello di destra (ad esempio <i>frequenti</i>)	No	No
Secondo lei qual è il principale punto di forza del servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese?	No	No
E qual è il suo principale punto di debolezza?	No	No

⁴ In questo caso la confrontabilità è solo parziale perché nell'indagine del 2003, ma non in quella del 2004, era prevista l'opzione di risposta "non so". Nel confronto fra le risposte date dai torinesi nel 2003 e nel 2004 non sono state prese in considerazione le risposte "non so" date nel 2003, corrispondenti allo 0.5% del campione intervistato.

2.2.1. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO DI TRASPORTI PUBBLICI DI TORINO E DELL'AREA TORINESE
(AUTOBUS, TRAM, TRENI LOCALI) (Dati: estate 2004)



Senza rilevanti differenze territoriali, la soddisfazione complessiva delle tre popolazioni indagate per il servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese non raggiunge la sufficienza che, come nelle pagelle scolastiche, coincide con il 6.

2.2.2. E SECONDO LEI IL SERVIZIO DI TRASPORTI PUBBLICI DI TORINO E DELL'AREA TORINESE FUNZIONA:

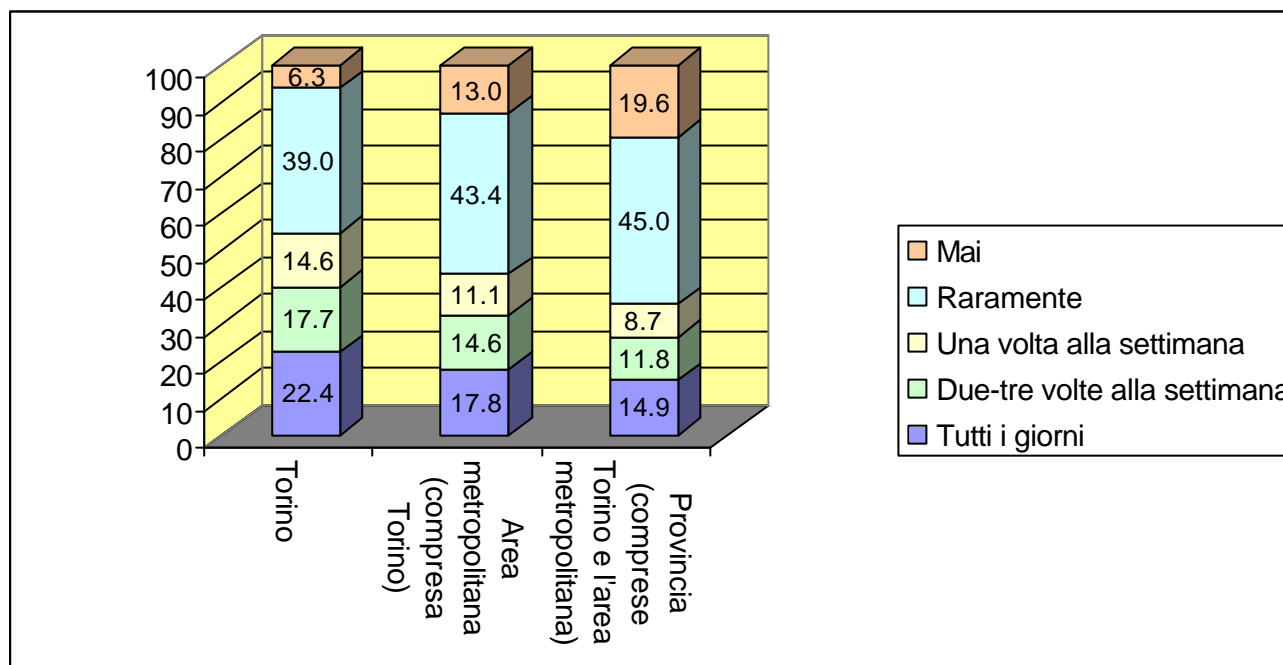
(Dati: estate 2004)

	Molto meglio della media italiana	Un po' meglio della media italiana	Più o meno come nella media italiana	Un po' peggio della media italiana	Molto peggio della media italiana	Non so
Torino	3.7%	18.3%	43.3%	14.3%	2.6%	17.8%
Area metropolitana (compresa Torino)	4.3%	17.2%	46.9%	13.1%	2.2%	16.4%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	3.7%	15.7%	48.9%	11.9%	2.4%	17.4%

La maggioranza relativa di tutte e tre le popolazioni indagate valuta il funzionamento del servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese analogo a quello della situazione media dell'Italia. In tutti i territori considerati la quota di persone che valutano il servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese molto o abbastanza migliore della situazione media italiana è superiore alla quota di persone che lo valutano molto o abbastanza peggiore rispetto alla situazione media dell'Italia (differenza: + 5.1% per Torino, + 6.2% per l'area metropolitana e + 5.1% per la Provincia).

2.2.3. LEI UTILIZZA I MEZZI PUBBLICI PER MUOVERSI NEL TERRITORIO DEL COMUNE DI TORINO (AREA URBANA DI TORINO)?

(Dati: estate 2004)

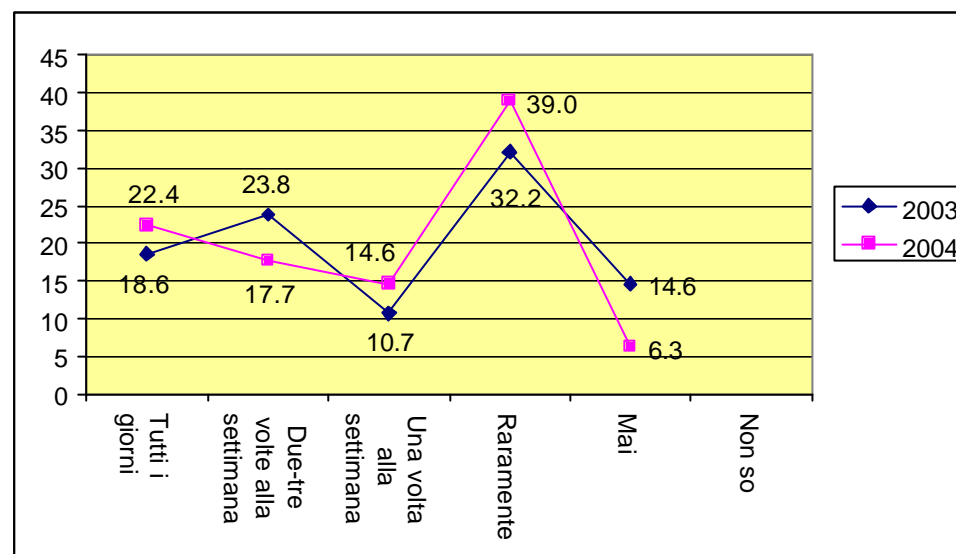


La maggioranza assoluta dei torinesi (54.7%) fa uso dei servizi pubblici dell'area urbana almeno una volta a settimana. Nell'area metropolitana la quota di chi usa almeno una volta a settimana tale servizio è analoga a quella di chi lo usa raramente (43.5% contro 43.4%), mentre la maggioranza relativa di chi vive in Provincia (45.0%) usa al massimo raramente i mezzi pubblici nell'area torinese.

2.2.4. LEI UTILIZZA I MEZZI PUBBLICI PER MUOVERSI NEL TERRITORIO DEL COMUNE DI TORINO (AREA URBANA DI TORINO)?

(Dati: Torino)

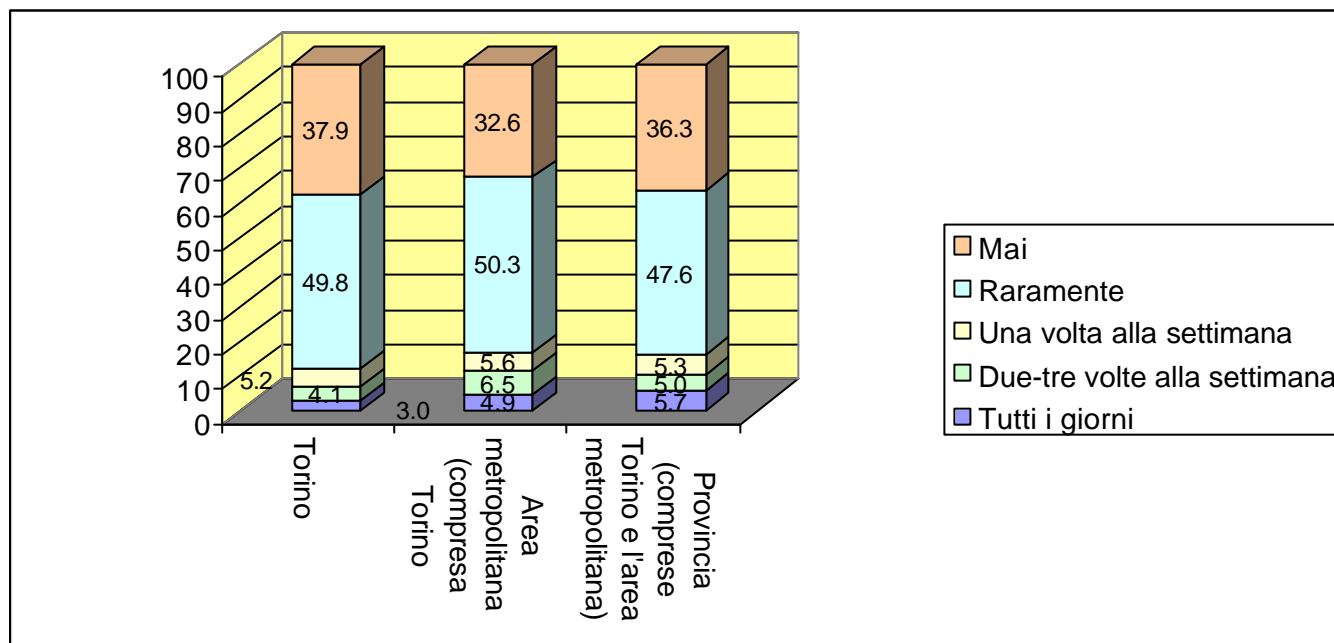
(Andamento autunno 2003-estate 2004)



Fra l'autunno del 2003 e l'estate del 2004 è leggermente aumentata la quota di torinesi che usano i mezzi pubblici nell'area torinese almeno una volta a settimana (+ 1.6%). Tale aumento va imputato soprattutto alla crescita di chi li usa tutti i giorni (+ 3.8%) e di chi li usa una sola volta alla settimana (+ 3.9%), mentre la quota di chi li usa due o tre volte alla settimana è diminuita (- 6.1%). Notevole la riduzione di chi non usa mai tale servizio (- 8.3%).

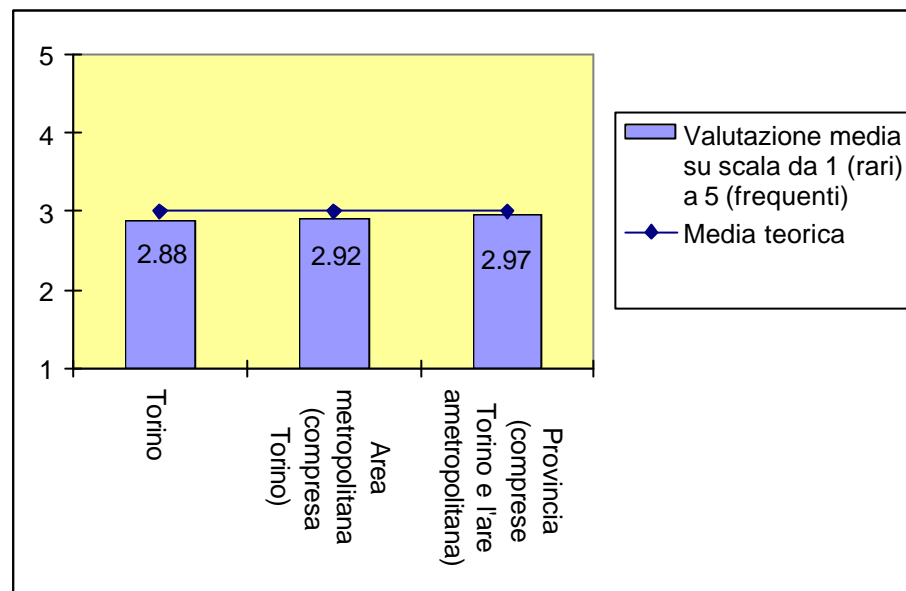
2.2.5. LEI UTILIZZA I MEZZI PUBBLICI PER SPOSTARSI TRA L'AREA URBANA DI TORINO (AREA U) E LE ALTRE AREE DELLA PRIMA E DELLA SECONDA CINTURA DI TORINO (AREE DALLA A ALLA T)

(Dati: estate 2004)



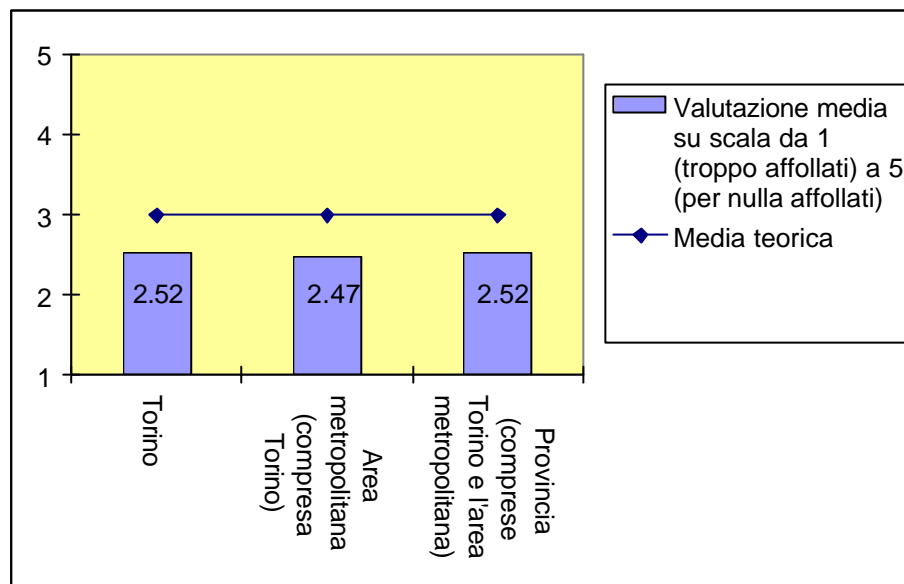
La quota delle tre popolazioni analizzate che usa raramente i servizi pubblici per i propri spostamenti fra Torino e cintura sfiora o supera il 50%. Nel complesso, le persone che ricorrono a tale servizio almeno una volta a settimana sono una minoranza (il 12.3% a Torino, il 17.0% nell'area metropolitana e il 16.0% nella Provincia di Torino).

2.2.6. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO
DI TRASPORTI PUBBLICI DI TORINO E DELL'AREA TORINESE:
FREQUENZA DEI PASSAGGI DEI MEZZI (Dati: estate 2004)



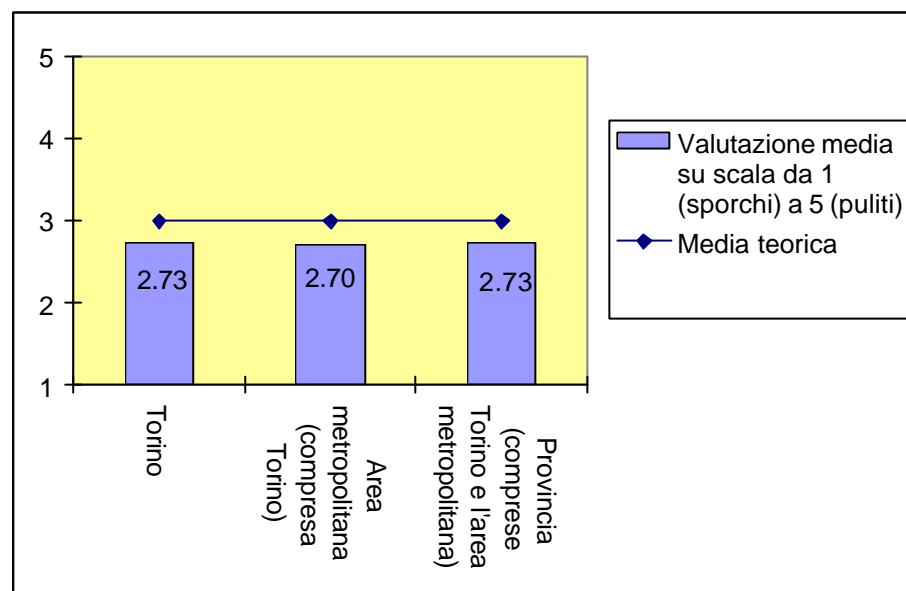
Torinesi e abitanti dell'area metropolitana considerano più rari che frequenti i passaggi dei mezzi, mentre gli abitanti della Provincia danno la sufficienza a tale parametro di valutazione (quote di risposte "non so": Torino = 4.4%, area metropolitana = 7.2%, Provincia = 11.1%).

2.2.7. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO
DI TRASPORTI PUBBLICI DI TORINO E DELL'AREA TORINESE:
AFFOLLAMENTO DEI MEZZI (Dati: estate 2004)



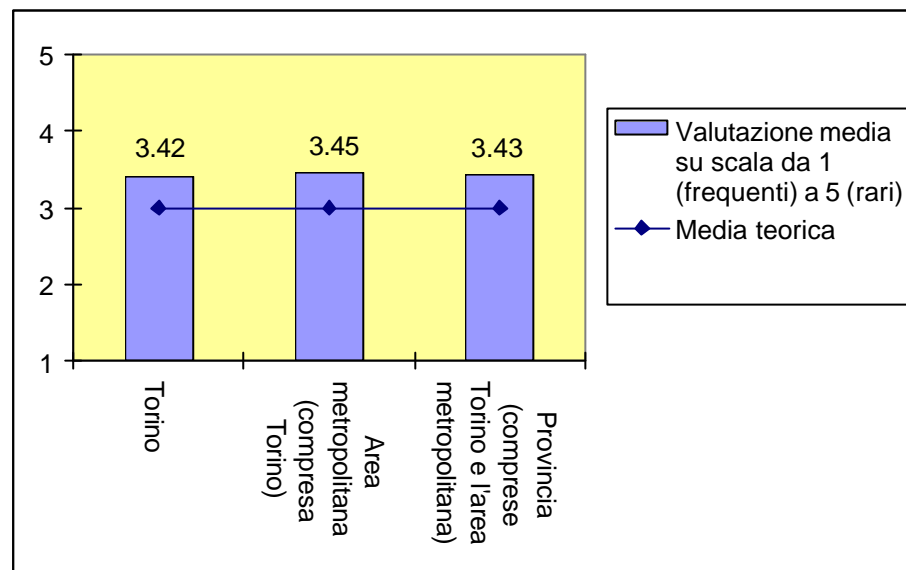
Senza differenze territoriali, sia i torinesi, sia gli abitanti dell'area metropolitana, sia gli abitanti della Provincia considerano tendenzialmente troppo affollati i mezzi dei trasporti pubblici torinesi e dell'area torinese (quote di risposte "non so": Torino = 2.0%, area metropolitana = 4.1%, Provincia = 8.3%).

2.2.8. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO
DI TRASPORTI PUBBLICI DI TORINO E DELL'AREA TORINESE:
PULIZIA DEI MEZZI (Dati: estate 2004)



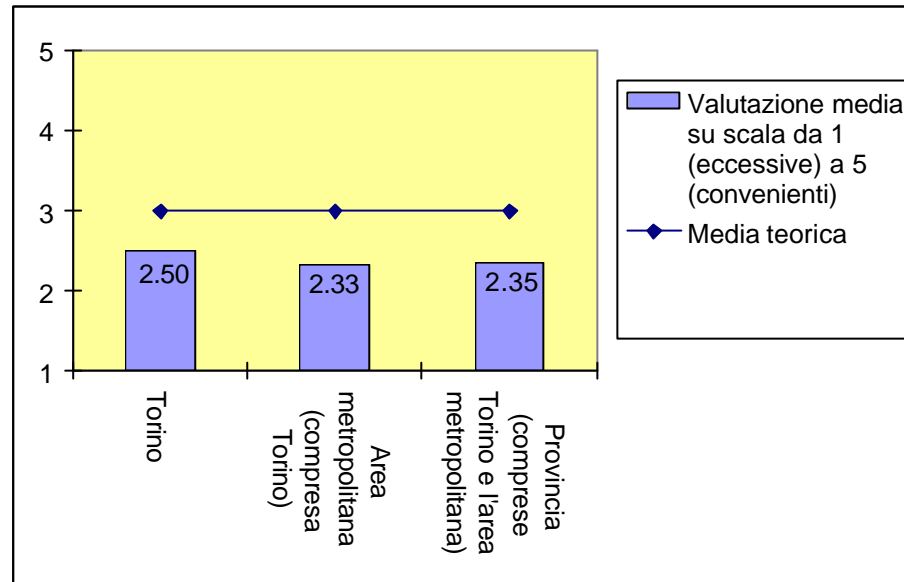
Senza alcuna differenza territoriale, le tre popolazioni analizzate considerano più sporchi che puliti i mezzi dei trasporti pubblici torinesi e dell'area torinese (quote di risposte "non so": Torino = 4.7%, area metropolitana = 7.0%, Provincia = 10.9%).

2.2.9. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO
DI TRASPORTI PUBBLICI DI TORINO E DELL'AREA TORINESE:
FREQUENZA DEI GUASTI (Dati: estate 2004)



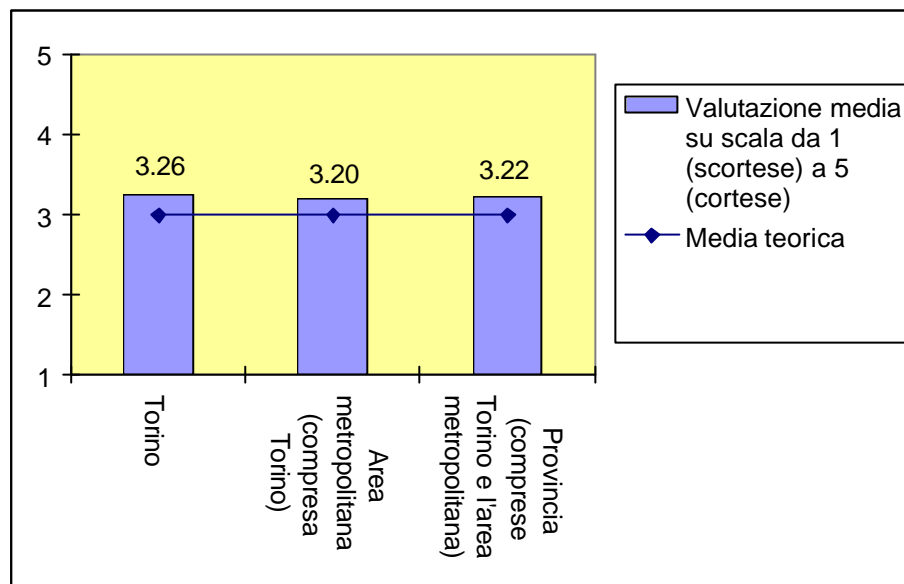
Tutte e tre le popolazioni analizzate considerano più rari che frequenti i guasti dei mezzi dei trasporti pubblici torinesi e dell'area torinese, senza rilevanti differenze territoriali (quote di risposte "non so": Torino = 6.8%, area metropolitana = 10.4%, Provincia = 15.3%).

2.2.10. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO
DI TRASPORTI PUBBLICI DI TORINO E DELL'AREA TORINESE:
ADEGUATEZZA DELLE TARIFFE (Dati: estate 2004)



Torinesi e, soprattutto, abitanti dell'area metropolitana e della Provincia considerano eccessive le tariffe dei trasporti pubblici torinesi e dell'area torinese (quote di risposte "non so": Torino = 7.4%, area metropolitana = 10.8%, Provincia = 15.3%).

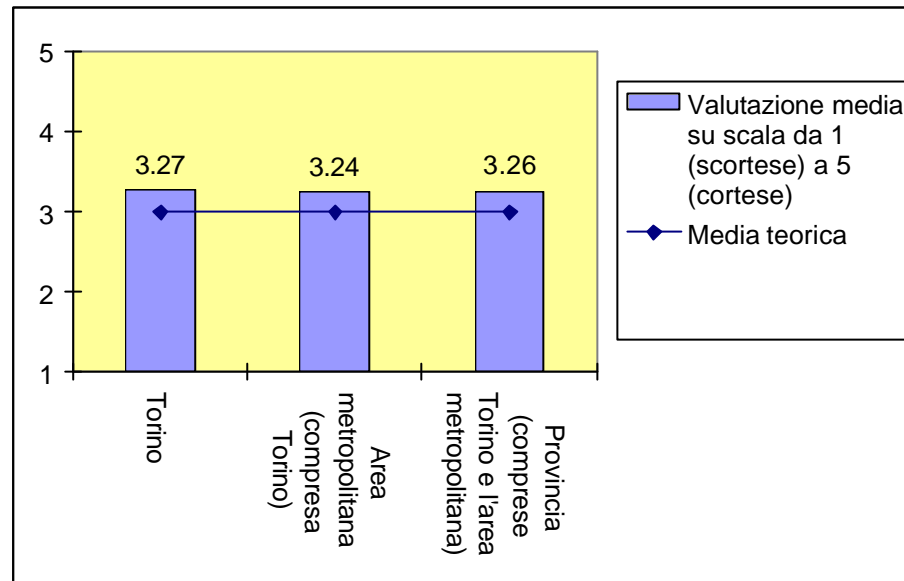
2.2.11. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO
DI TRASPORTI PUBBLICI DI TORINO E DELL'AREA TORINESE:
CORTESIA DEL PERSONALE VIAGGIANTE (AUTISTI E CONTROLLORI) (Dati: estate 2004)



Senza rilevanti differenze territoriali, la cortesia del personale viaggiante (autisti e controllori) è complessivamente valutata positivamente (quote di risposte “non so”: Torino = 7.1%, area metropolitana = 9.2%, Provincia = 13.6%).

2.2.12. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO
DI TRASPORTI PUBBLICI DI TORINO E DELL' AREA TORINESE:

CORTESIA DEL PERSONALE ADDETTO ALLE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (SPORTELLI O TELEFONO) (Dati: estate 2004)

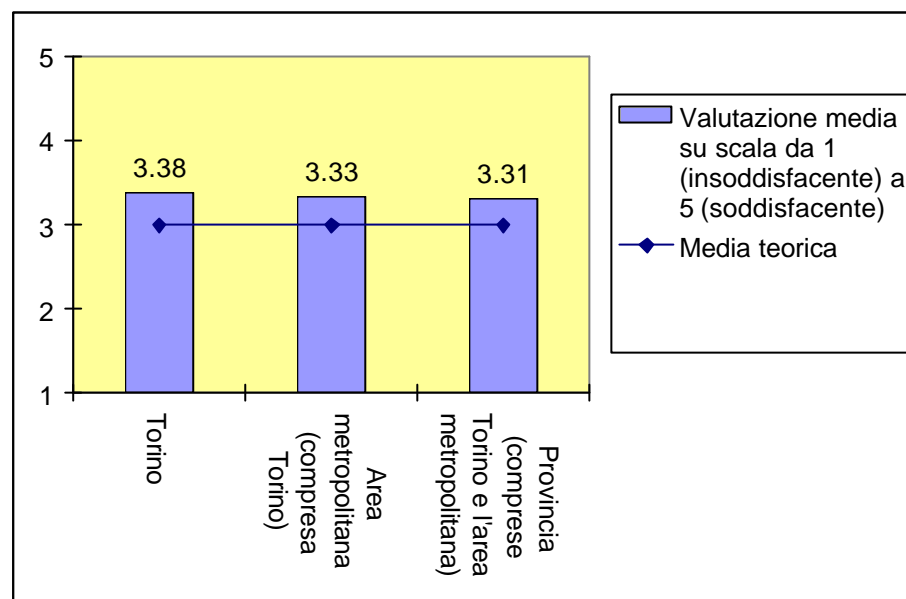


Il giudizio sulla cortesia del personale addetto alle relazioni con il pubblico (agli sportelli o al telefono) è nel complesso positivo, anche in questo caso senza alcuna differenza fra Torino, la sua area metropolitana e la sua Provincia (quote di risposte “non so”: Torino = 35.3%, area metropolitana = 36.9%, Provincia = 38.4%).

2.2.13. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

DI TRASPORTI PUBBLICI DI TORINO E DELL'AREA TORINESE:

ADEGUATEZZA DELLA COPERTURA DEL TERRITORIO DELL'AREA URBANA DI TORINO (AREA U) (Dati: estate 2004)

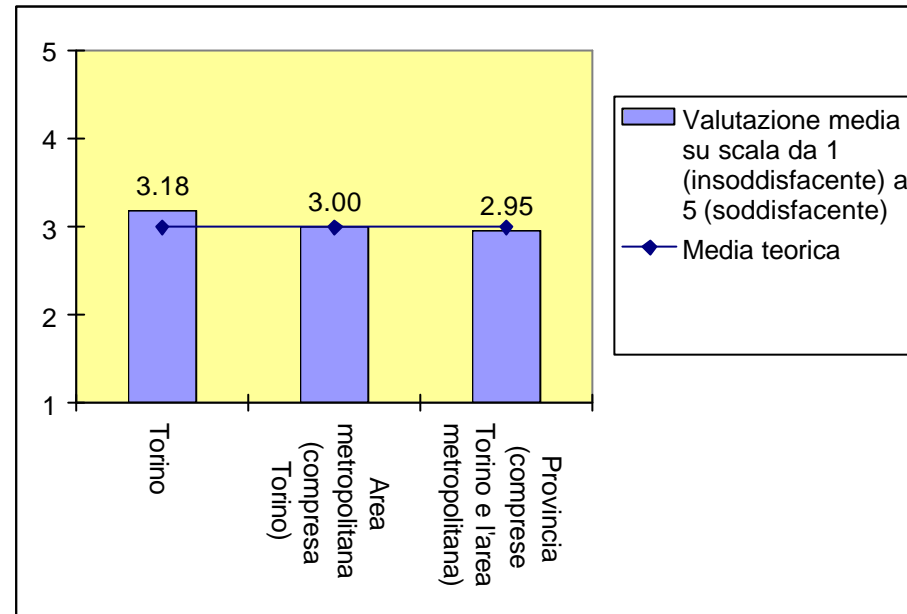


Senza differenze territoriali, la copertura dell'area urbana di Torino è nel complesso valutata positivamente (quote di risposte "non so": Torino = 8.8%, area metropolitana = 12.8%, Provincia = 19.6%).

2.2.14. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

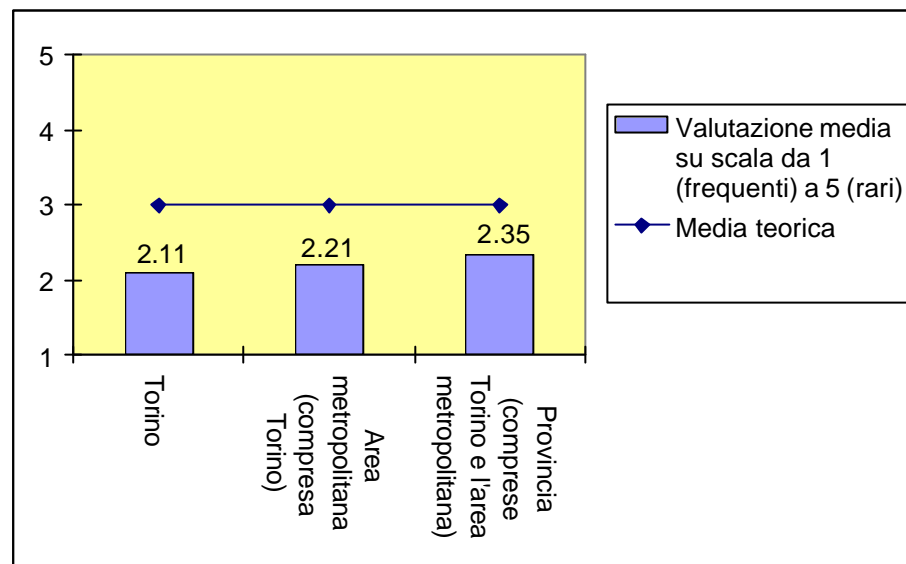
DI TRASPORTI PUBBLICI DI TORINO E DELL'AREA TORINESE:

ADEGUATEZZA DEL COLLEGAMENTO TRA IL TERRITORIO DELL'AREA URBANA DI TORINO (AREA U) E LE ALTRE AREE DELLA PRIMA E DELLA SECONDA CINTURA (ZONE DALLA A ALLA T) (Dati: estate 2004)



I torinesi e gli abitanti dell'area metropolitana considerano soddisfacenti i collegamenti fra il capoluogo e la prima e la seconda cintura, mentre la valutazione data dagli abitanti della Provincia sfiora soltanto la sufficienza (quote di risposte "non so": Torino = 30.1%, area metropolitana = 24.1%, Provincia = 26.8%).

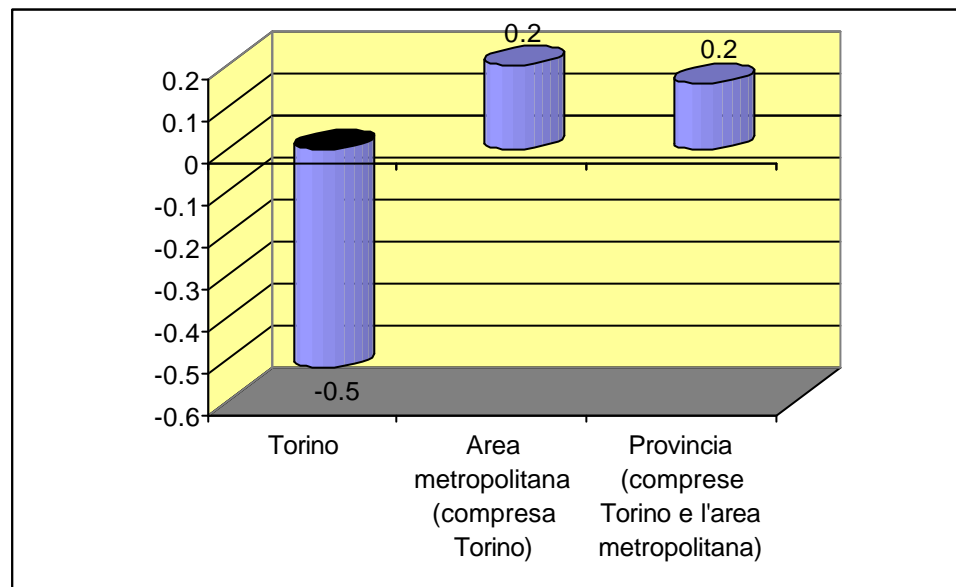
2.2.15. VALUTAZIONE DELLE PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO
DI TRASPORTI PUBBLICI DI TORINO E DELL' AREA TORINESE:
FREQUENZA DI SCIPPI, BORSEGGI E FURTI A BORDO (Dati: estate 2004)



La valutazione della sicurezza sui mezzi è piuttosto negativa, con un aggravarsi della valutazione man mano che ci si avvicina capoluogo (quote di risposte “non so”: Torino = 19.2%, area metropolitana = 20.6%, Provincia = 23.9%).

2.2.16. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO DI TRASPORTI PUBBLICI DI TORINO E DELL'AREA TORINESE (AUTOBUS, TRAM, TRENI LOCALI): CONFRONTO FRA UTILIZZATORI E NON UTILIZZATORI DEL SERVIZIO A TORINO (Dati: estate 2004)

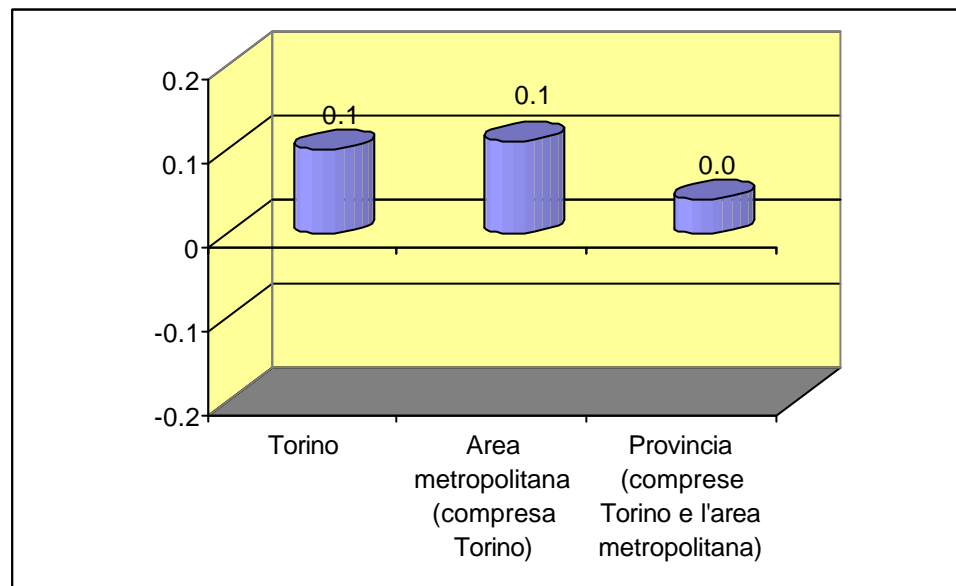
(Barre: differenza nel voto medio dato da chi usa almeno raramente i trasporti pubblici per spostarsi nel territorio del Comune di Torino e quello dato da chi non li usa mai)



A Torino sono particolarmente insoddisfatti del servizio di trasporti pubblici coloro i quali usano almeno raramente tale servizio per i loro spostamenti nell'ambito del territorio torinese. Il contrario accade nell'area metropolitana e in Provincia.

2.2.17. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO DI TRASPORTI PUBBLICI DI TORINO E DELL'AREA TORINESE
(AUTOBUS, TRAM, TRENI LOCALI): CONFRONTO FRA UTILIZZATORI E NON UTILIZZATORI DEL SERVIZIO PER SPOSTARSI FRA
L'AREA URBANA DI TORINO E LA CINTURA (Dati: estate 2004)

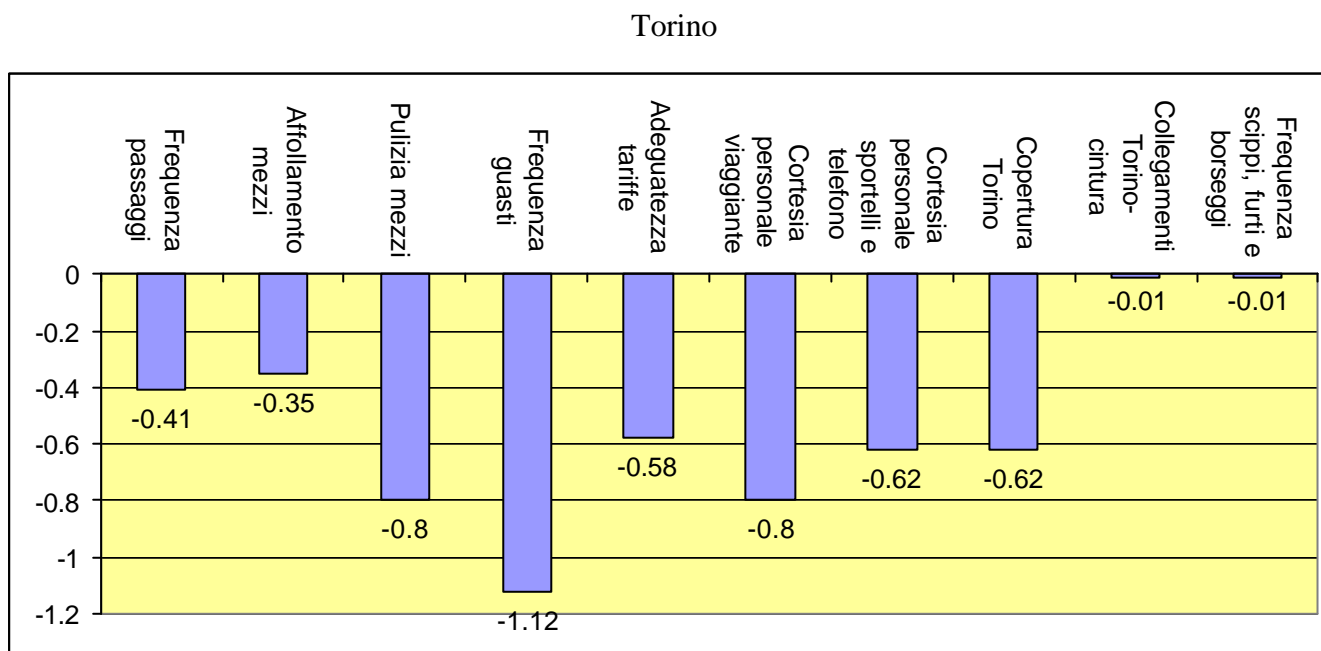
(Barre: differenza nel voto medio dato da chi usa almeno raramente i trasporti pubblici per spostarsi fra l'area urbana di Torino e la cintura e quello dato da chi non li usa mai)



La differenza nella valutazione complessiva del servizio di trasporti pubblici fra chi li usa almeno raramente per spostarsi fra Torino e Provincia e chi non lo fa è minima.

2.2.18. ELEMENTI DI SODDISFAZIONE-INSODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO DI TRASPORTI PUBBLICI DI TORINO E DELL'AREA TORINESE (AUTOBUS, TRAM, TRENI LOCALI): CONFRONTO FRA UTILIZZATORI E NON UTILIZZATORI DEL SERVIZIO A TORINO (Dati: estate 2004)

(Barre: differenza nel voto medio dato da chi usa almeno raramente i trasporti pubblici per spostarsi nel territorio del Comune di Torino e quello dato da chi non li usa mai)

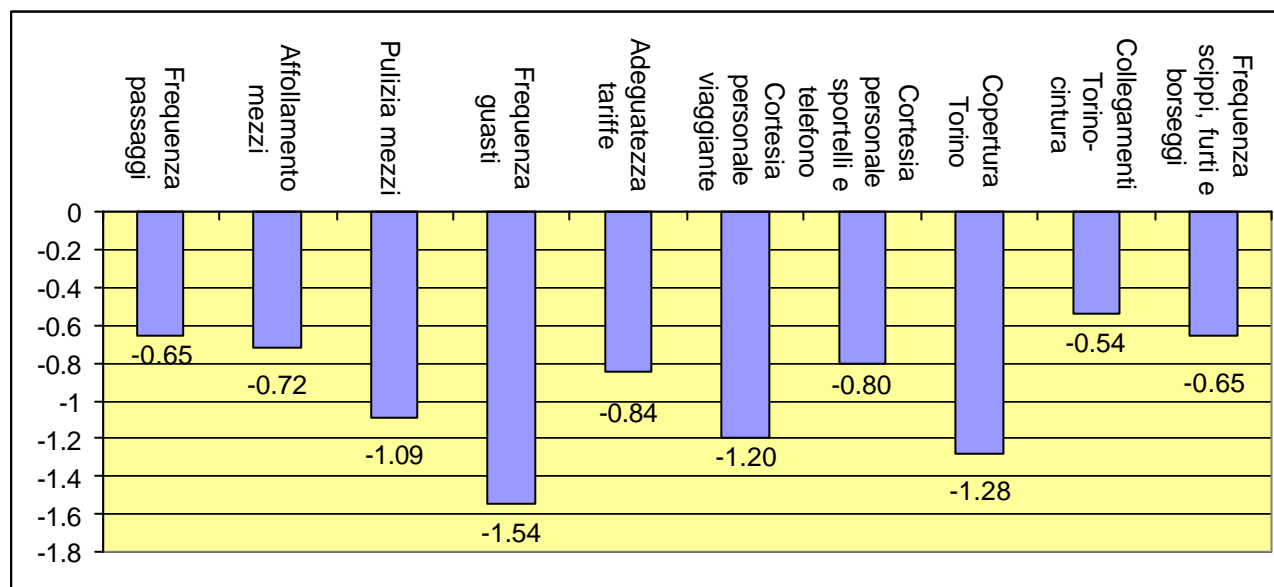


Con due sole eccezioni, per le quali non emergono differenze (il collegamento fra Torino e cintura e la percezione di sicurezza a bordo), le valutazioni date dai torinesi che usano almeno raramente i mezzi pubblici nel territorio torinese sono sistematicamente inferiori a quelle date da quelli che non li usano mai.

2.2.18. ELEMENTI DI SODDISFAZIONE-INSODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO DI TRASPORTI PUBBLICI DI TORINO E DELL'AREA TORINESE (AUTOBUS, TRAM, TRENI LOCALI): CONFRONTO FRA UTILIZZATORI E NON UTILIZZATORI DEL SERVIZIO A TORINO (Dati: estate 2004)

(Barre: differenza nel voto medio dato da chi usa almeno raramente i trasporti pubblici per spostarsi nel territorio del Comune di Torino e quello dato da chi non li usa mai) (SEGUE)

Area metropolitana (compresa Torino)

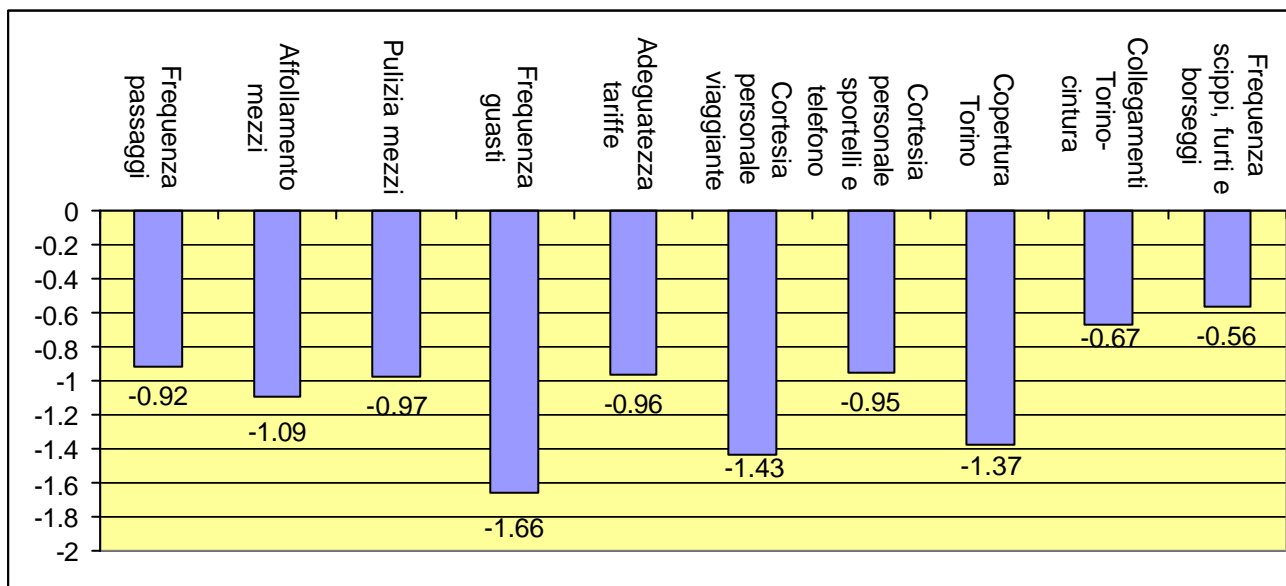


Nell'area metropolitana tutte le valutazioni del servizio di trasporti pubblici nel territorio torinese sono inferiori fra i suoi utenti almeno occasionali.

2.2.18. ELEMENTI DI SODDISFAZIONE-INSODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO DI TRASPORTI PUBBLICI DI TORINO E DELL'AREA TORINESE (AUTOBUS, TRAM, TRENI LOCALI): CONFRONTO FRA UTILIZZATORI E NON UTILIZZATORI DEL SERVIZIO A TORINO (Dati: estate 2004)

(Barre: differenza nel voto medio dato da chi usa almeno raramente i trasporti pubblici per spostarsi nel territorio del Comune di Torino e quello dato da chi non li usa mai) (SEGUE)

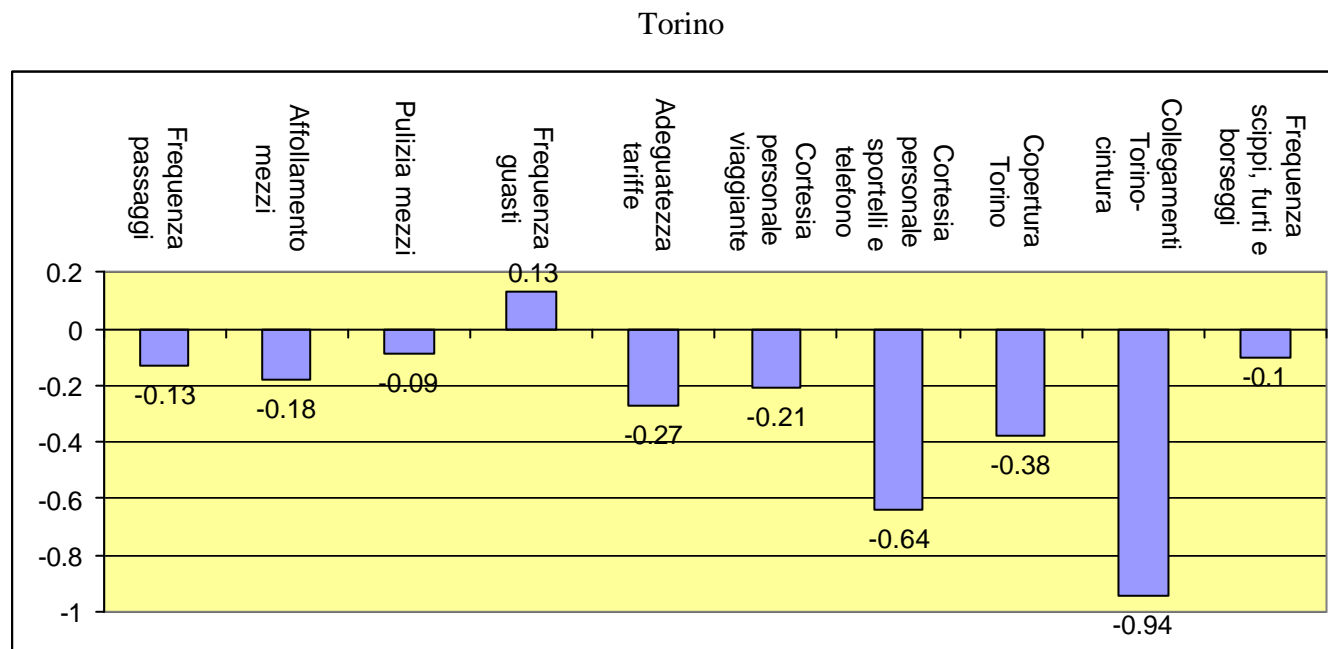
Provincia (comprese l'area metropolitana e Torino)



Anche nella Provincia di Torino tutte le valutazioni del servizio di trasporti pubblici nel territorio torinese sono sistematicamente inferiori fra i suoi utenti almeno occasionali.

2.2.19. ELEMENTI DI SODDISFAZIONE-INSODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO DI TRASPORTI PUBBLICI DI TORINO E DELL'AREA TORINESE (AUTOBUS, TRAM, TRENI LOCALI): CONFRONTO FRA UTILIZZATORI E NON UTILIZZATORI DEL SERVIZIO PER SPOSTARSI FRA L'AREA URBANA DI TORINO E LA CINTURA (Dati: estate 2004)

(Barre: differenza nel voto medio dato da chi usa almeno raramente i trasporti pubblici per spostarsi fra l'area urbana di Torino e la cintura e quello dato da chi non li usa mai)

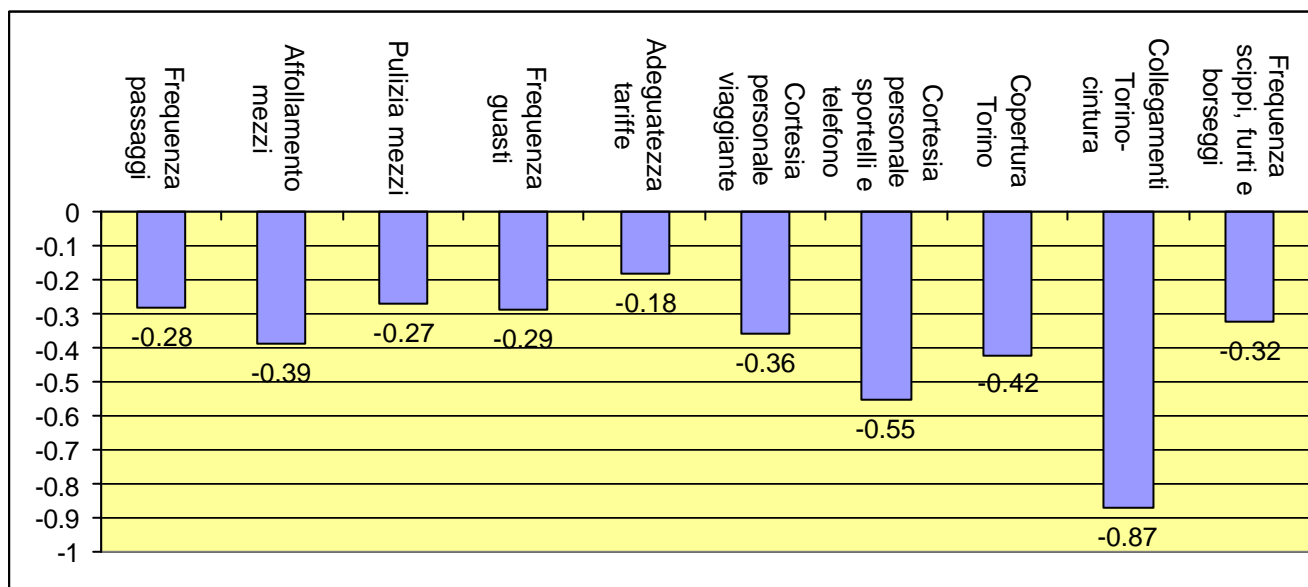


Fra i torinesi chi ricorre al servizio di collegamento fra Torino e la cintura valuta una sola caratteristica di tale servizio più positivamente di quanto non fa chi non vi ricorre mai: si tratta dell'affidabilità dei mezzi.

2.2.19. ELEMENTI DI SODDISFAZIONE-INSODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO DI TRASPORTI PUBBLICI DI TORINO E DELL'AREA TORINESE (AUTOBUS, TRAM, TRENI LOCALI): CONFRONTO FRA UTILIZZATORI E NON UTILIZZATORI DEL SERVIZIO PER SPOSTARSI FRA L'AREA URBANA DI TORINO E LA CINTURA (Dati: estate 2004) (SEGUE)

(Barre: differenza nel voto medio dato da chi usa almeno raramente i trasporti pubblici per spostarsi fra l'area urbana di Torino e la cintura e quello dato da chi non li usa mai)

Area metropolitana (compresa Torino)

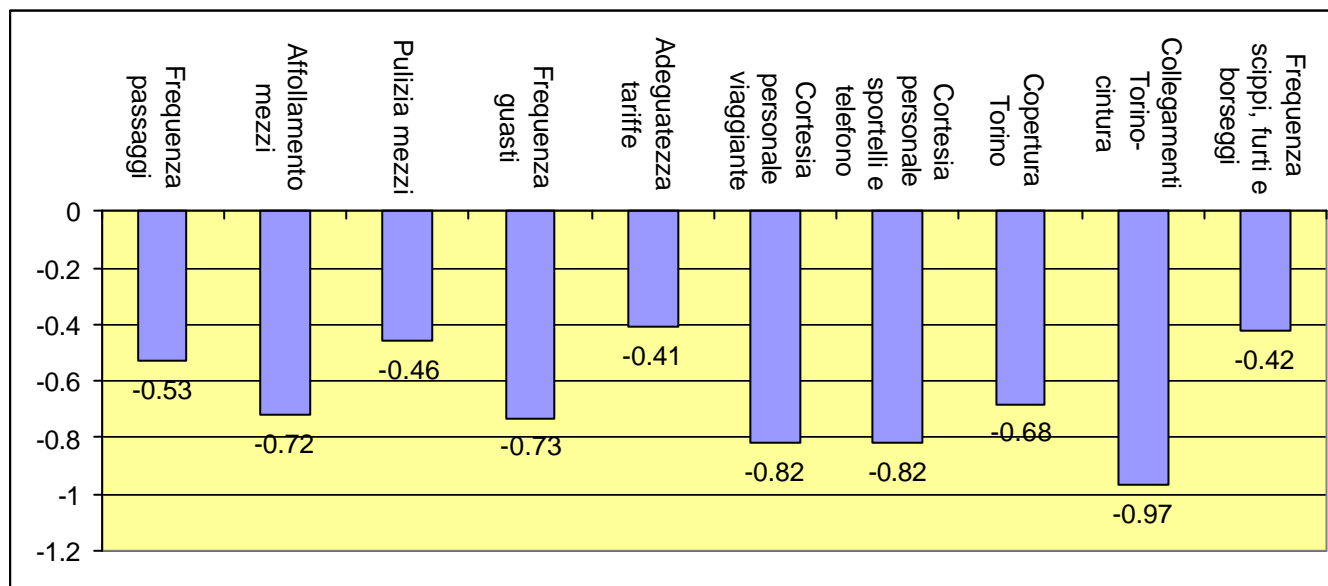


Fra gli abitanti dell'area metropolitana chi ricorre al servizio di collegamento fra Torino e la cintura valuta tutte le caratteristiche di tale servizio più negativamente di quanto non fa chi non vi ricorre mai.

2.2.19. ELEMENTI DI SODDISFAZIONE-INSODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO DI TRASPORTI PUBBLICI DI TORINO E DELL'AREA TORINESE (AUTOBUS, TRAM, TRENI LOCALI): CONFRONTO FRA UTILIZZATORI E NON UTILIZZATORI DEL SERVIZIO PER SPOSTARSI FRA L'AREA URBANA DI TORINO E LA CINTURA (Dati: estate 2004) (SEGUE)

(Barre: differenza nel voto medio dato da chi usa almeno raramente i trasporti pubblici per spostarsi fra l'area urbana di Torino e la cintura e quello dato da chi non li usa mai)

Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)



Anche fra gli abitanti della Provincia chi utilizza il servizio di collegamento fra Torino e la cintura valuta tutte le caratteristiche di tale servizio più negativamente di quanto non fa chi non lo utilizza mai.

2.2.20. SECONDO LEI QUAL È IL PRINCIPALE PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO DI TRASPORTI PUBBLICI DI TORINO E DELL'AREA TORINESE? (Dati: estate 2004)

	Torino	Area metropolitana (compresa Torino)	Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)
Non so	21.2%	25.6%	30.8%
Copertura del territorio e capillarità del servizio	19.0%	18.5%	17.9%
Qualità dei mezzi	14.9%	13.7%	12.2%
Nessuno	10.1%	10.7%	10.3%
Puntualità e frequenza dei passaggi	9.4%	9.6%	9.5%
Cortesìa e competenza del personale	4.2%	2.9%	2.2%
Potenziamento delle linee e costruzione della metropolitana	3.9%	3.9%	3.1%
Informazioni sui mezzi e alle fermate	2.8%	2.2%	1.8%
Altro	2.8%	2.6%	2.3%
Snellimento del traffico e maggiore facilità parcheggio	2.7%	2.5%	2.4%
Efficienza in generale	2.7%	2.2%	3.2%
Corsie preferenziali	2.0%	2.5%	1.8%
Adeguatezza delle tariffe alla qualità del servizio	2.0%	1.2%	0.9%
Facilità di organizzazione del servizio per la configurazione del territorio torinese	1.3%	1.1%	0.8%
Abbonamenti integrati e differenziati	0.9%	0.9%	0.7%

2.2.20. SECONDO LEI QUAL È IL PRINCIPALE PUNTO DI FORZA DEL SERVIZIO DI TRASPORTI PUBBLICI DI TORINO E DELL'AREA TORINESE? (Dati: estate 2004) (SEGUE)

La maggioranza relativa delle tre popolazioni intervistate non è in grado di indicare un punto di forza del servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese. Chi è in grado di indicare un punto di forza del servizio segnala soprattutto la copertura territoriale e la capillarità del servizio, la qualità dei mezzi e la puntualità e la frequenza dei passaggi.

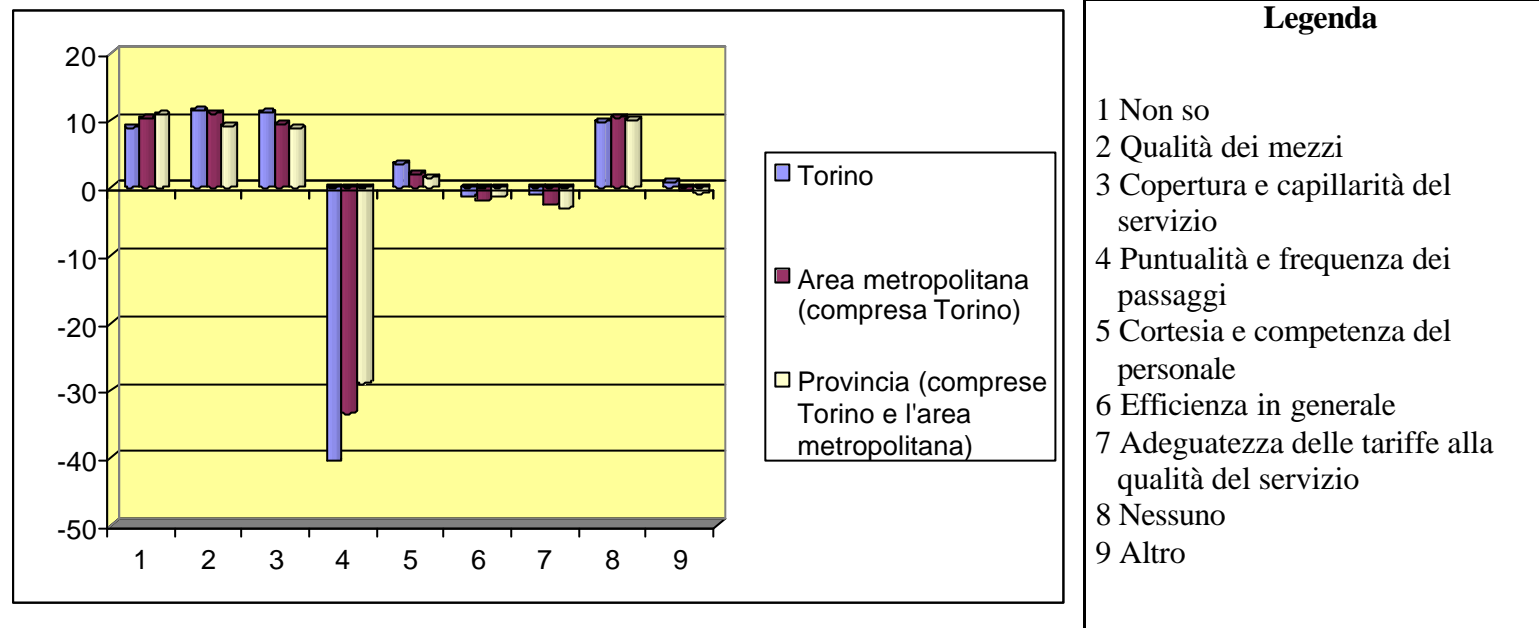
2.1.21. E QUAL È IL SUO PRINCIPALE PUNTO DI DEBOLEZZA? (Dati: estate 2004)

	Torino	Area metropolitana (compresa Torino)	Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)
Mezzi insufficienti, passaggi poco frequenti, ritardi	36.1%	28.7%	26.1%
Mezzi lenti, insufficienza delle corsie preferenziali	13.8%	14.3%	12.4%
Non so	12.3%	15.4%	20.0%
Scarsa copertura di certe aree, in certi orari e in certi periodi	7.9%	9.1%	9.1%
Mancanza della metropolitana	4.1%	6.8%	6.2%
Controllo scarso o superficiale dei biglietti	4.0%	3.2%	2.5%
Inefficienza in generale	4.0%	4.1%	4.6%
Mezzi obsoleti e poco attrezzati	3.5%	2.7%	3.1%
Sovraffollamento dei mezzi	3.2%	2.6%	2.3%
Costo eccessivo rispetto al servizio erogato	3.1%	3.8%	3.9%
Altro	2.0%	3.0%	3.2%
Scarsa pulizia e manutenzione dei mezzi	1.9%	2.1%	3.0%
Microcriminalità a bordo	1.0%	1.4%	1.2%
Troppe deviazioni	1.0%	0.7%	0.6%
Troppi scioperi	0.9%	0.8%	0.9%
Scortesia e incompetenza del personale	0.7%	0.9%	0.7%
Nessuno	0.3%	0.3%	0.3%

2.1.21. E QUAL È IL SUO PRINCIPALE PUNTO DI DEBOLEZZA? (Dati: estate 2004) (SEGUE)

La maggioranza assoluta delle tre popolazioni intervistate lamenta soprattutto l'insufficienza dei mezzi, la loro scarsa frequenza, i loro ritardi e la loro lentezza (quota crescente man mano che ci si avvicina al capoluogo). Una quota di intervistati compresa fra circa un ottavo (a Torino) e circa un quinto (Provincia) non è in grado di indicare alcun punto di debolezza del servizio.

2.1.22. CONFRONTO FRA I PUNTI DI FORZA E I PUNTI DI DEBOLEZZA (Dati: estate 2004)



Nel complesso, per le tre popolazioni analizzate è assai più facile trovare punti di debolezza che punti di forza del servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese. Fra i nove elementi confrontabili, quello nel complesso valutato più negativamente è la puntualità e la frequenza dei passaggi (insoddisfazione crescente man mano che ci si avvicina a Torino). Nel complesso, sono valutati più positivamente che negativamente la qualità dei mezzi e la copertura e la capillarità del servizio.

2.2.23. IN CONCLUSIONE

1. La maggioranza assoluta dei torinesi dichiara di usare i mezzi pubblici almeno una volta a settimana. Tale quota è in leggero aumento rispetto a quella rilevata nell'indagine dell'autunno 2003. Man mano che ci si allontana dal capoluogo gli utenti dei mezzi pubblici torinesi e dell'area torinese si riducono.
2. I torinesi, gli abitanti dell'area metropolitana e quelli della Provincia che utilizzano regolarmente i mezzi pubblici di Torino e dell'area torinese per spostarsi fra il capoluogo e la sua cintura sono invece una minoranza.
3. Nella valutazione del servizio di trasporti pubblici urbani di Torino e dell'area torinese non emergono rilevanti differenze territoriali.
4. La valutazione sintetica del servizio è nel complesso insufficiente. Ciononostante, la maggioranza relativa delle popolazioni analizzate ritiene che la situazione dell'area torinese sia analoga a quella media italiana. Inoltre, la quota di chi pensa che tale situazione sia migliore della situazione media italiana è superiore a quella di chi ritiene il contrario.
5. Fra i torinesi la soddisfazione complessiva per il servizio è superiore in chi usa sempre, spesso o almeno raramente i mezzi pubblici per spostarsi nel territorio del capoluogo rispetto a quanto non sia in chi non li utilizza mai.
6. La valutazione analitica del servizio è molto articolata. Nel dettaglio:
 - a. Cinque caratteristiche sono valutate positivamente: si tratta dei collegamenti fra Torino e la prima e la seconda cintura, della cortesia del personale viaggiante e del personale addetto ai contatti con l'utenza, della copertura del territorio torinese e, soprattutto, della affidabilità dei mezzi.
 - b. Cinque caratteristiche sono valutate negativamente: si tratta della frequenza dei passaggi dei mezzi, della loro pulizia e, soprattutto, dell'affollamento dei mezzi, dell'adeguatezza delle tariffe al servizio erogato e del livello di rischio di vittimizzazione microcriminale presente sui mezzi.
 - c. Le tre popolazioni intervistate trovano più facile individuare un punto di debolezza piuttosto che un punto di forza del servizio. Senza grandi differenze territoriali, il bilancio è nel complesso positivo per quel che concerne la qualità dei mezzi, la copertura del territorio e la capillarità del servizio, e molto negativo per quel che concerne la puntualità e la frequenza dei mezzi.

2.2.23. IN CONCLUSIONE (SEGUE)

7. Con pochissime eccezioni, in tutti i territori considerati gli utilizzatori del servizio di trasporti pubblici nel territorio torinese e fra il capoluogo e la cintura valutano le caratteristiche del servizio analizzate in modo sistematicamente più negativo di quanto non facciano coloro i quali non lo usano mai.