

Customer satisfaction dei servizi comunali

Il servizio di igiene urbana e i trasporti pubblici:
analisi descrittive

Estate 2005



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:** 1777 piemontesi, di età compresa fra 18 e 94 anni, suddivisi in tre sotto-campioni concentrici, rispettivamente estratti dalla popolazione residente a Torino (N = 995), dalla popolazione residente nell'area metropolitana torinese, compresa la città di Torino (N = 1402), e dalla popolazione residente nella Provincia di Torino, comprese la città di Torino e l'area metropolitana torinese (N = 1777).



0.1. Caratteristiche dell'indagine (segue)

- **CAMPIONE (SEGUE):** I tre campioni, che costituiscono una parte del panel postale dell'Osservatorio del Nord Ovest, sono rappresentativi delle popolazioni da cui sono stati estratti per genere, età, titolo di studio e zona di residenza.
- **PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:** luglio-agosto 2005.
- **STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI:** Questionario postale complessivamente costituito da 89 domande.



0.1. Caratteristiche dell'indagine (segue)

- **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, natura e frequenza degli spostamenti effettuati settimanalmente): 19 domande; (b) analisi del servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade): 14 domande; (c) analisi del servizio dei trasporti pubblici urbani: 22 domande; (d) analisi del servizio di erogazione dell'acqua: 11 domande; (e) analisi del servizio di fornitura dell'energia elettrica: 11 domande; (f) analisi del servizio di fornitura del gas: 12 domande.
- **CONFRONTI NEL TEMPO:** alcune domande sono già state utilizzate nelle precedenti indagini. Questo consente alcuni confronti diacronici.



0.1. Caratteristiche dell'indagine (segue)

- FOCUS DEL RAPPORTO: il servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade) nel Comune di residenza e il servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese.

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

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	352517	473	47.5%	47.5%	4.6
Femmine	389624	522	52.5%	52.5%	4.4
18-29 anni	139522	187	18.8%	18.8%	5.7
30-64 anni	423762	568	57.1%	57.1%	4.2
> 64 anni	178856	240	24.1%	24.1%	5.5
Max. lic. el.	206315	277	27.8%	27.8%	5.4
Lic. media	241196	322	32.5%	32.5%	5.2
Dipl. sup.	233774	314	31.5%	31.5%	5.2
Laurea	60855	82	8.2%	8.2%	6.1
Basi	742140	995	100.0%	100.0%	3.2

0.3. Confronto fra il campione e l'universo: area metropolitana (compresa Torino)

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	616408	673	48.0%	48.0%	3.9
Femmine	667775	729	52.0%	52.0%	3.7
18-29 anni	255552	279	19.9%	19.9%	4.8
30-64 anni	753816	823	58.7%	58.7%	3.4
> 64 anni	274815	300	21.4%	21.4%	4.7
Max. lic. el.	362140	395	28.2%	28.2%	4.5
Lic. media	423780	463	33.0%	33.0%	4.4
Dipl. sup.	395528	432	30.8%	30.8%	4.4
Laurea	102735	112	8.0%	8.0%	5.1
Basi	1284183	1402	100.0%	100.0%	2.7

0.4. Confronto fra il campione e l'universo: Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)

	N (popolazione)	N (campione)	popolazione	campione	Errore standard delle stime
Maschi	892891	855	48.1%	48.1%	3.4
Femmine	963432	922	51.9%	51.9%	3.3
18-29 anni	365695	350	19.7%	19.7%	4.3
30-64 anni	1084093	1038	58.4%	58.4%	3.1
> 64 anni	406535	389	21.9%	21.9%	4.2
Max. lic. el.	540190	517	29.1%	29.1%	4.0
Lic. media	610730	585	32.9%	32.9%	3.9
Dipl. sup.	566179	542	30.5%	30.5%	4.0
Laurea	139224	133	7.5%	7.5%	4.6
Basi	1856323	1777	100.0%	100.0%	2.4

0.5. Contatti telefonici o agli sportelli negli ultimi 12 mesi

	Torino		Area metropolitana (compresa Torino)		Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	
	2004	2005	2004	2005	2004	2005
Igiene urbana: contatti al telefono	21.8%	24.6%	22.7%	23.7%	21.5%	24.5%
Igiene urbana: contatti agli sportelli	3.4%	3.0%	7.7%	6.5%	7.8%	8.4%
Trasporti pubblici: contatti al telefono	18.3%	16.4%	17.8%	13.2%	15.8%	11.6%
Trasporti pubblici: contatti agli sportelli	11.1%	6.7%	7.9%	6.9%	7.8%	5.6%

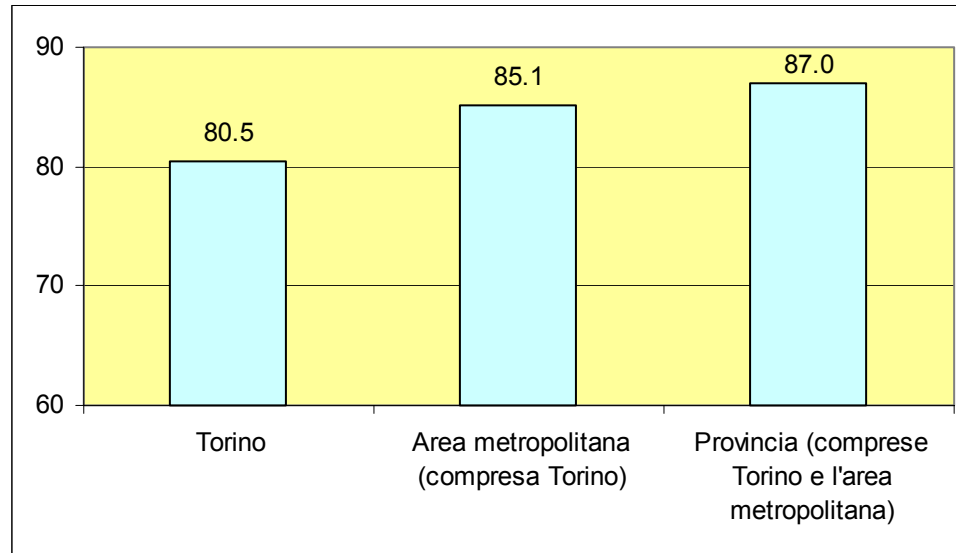
Nel 2005 la quota delle popolazioni intervistate che è entrata in contatto con i due servizi analizzati varia fra poco meno di un quinto (contatti al telefono o agli sportelli degli abitanti della Provincia con il servizio di trasporti pubblici dell'area torinese e quasi un terzo (contatti al telefono o agli sportelli degli abitanti della Provincia con il servizio di igiene urbana). Fra il 2004 e il 2005 il numero dei contatti è diminuito in tutti i territori per quel che concerne il servizio di trasporti pubblici ed è aumentato per quanto riguarda il servizio di igiene urbana (ma non nell'area metropolitana torinese).

0.6. 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)	
	2004	2005	2004	2005	2004	2005
Pagamento della tassa dei rifiuti	65.9%	64.1%	67.5%	66.4%	65.0%	66.3%

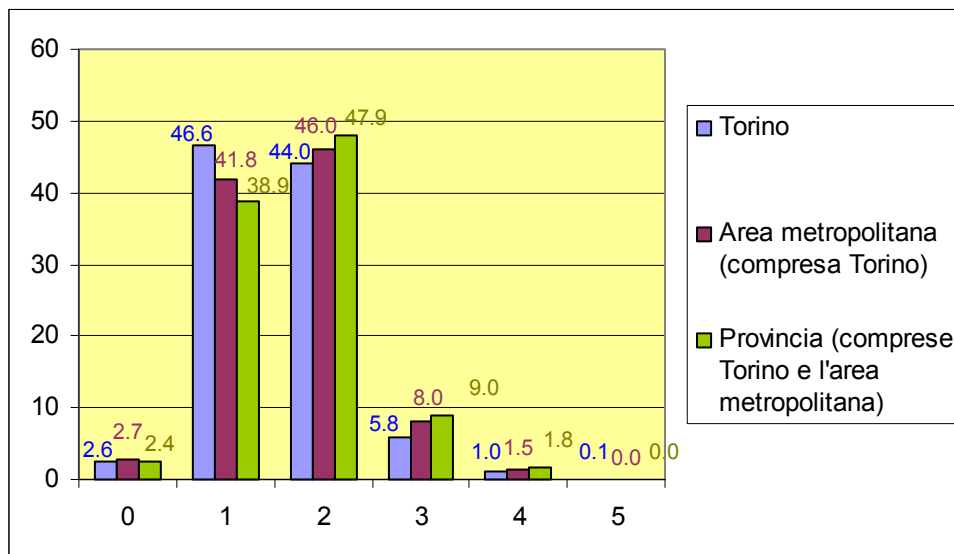
Senza rilevanti differenze territoriali, circa i due terzi delle popolazioni intervistate si occupano personalmente di pagare la tassa dei rifiuti. Tale quota è rimasta sostanzialmente invariata fra il 2004 e il 2005.

0.7. Quota di persone che hanno la patente automobilistica



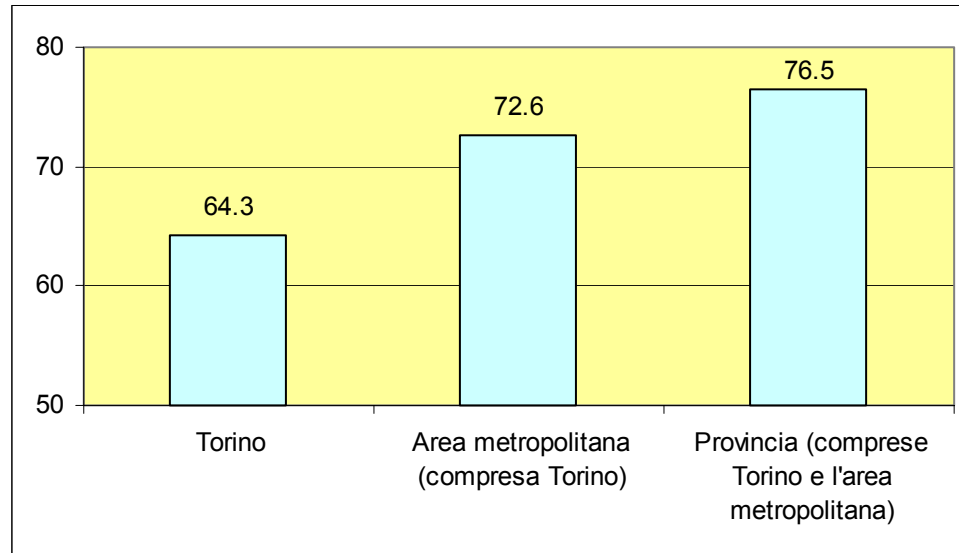
Più di tre quarti delle popolazioni intervistate hanno la patente, con quote di “patentati” crescenti man mano che ci si allontana dal capoluogo.

0.8. Numero di automobili per famiglia



La maggioranza relativa delle famiglie torinesi dispone al massimo di un'automobile, mentre quella delle famiglie dell'area metropolitana e della Provincia dispone di due vetture.

0.9. Quota di persone che hanno un'automobile a disposizione per i loro spostamenti più frequenti




La maggioranza assoluta dei componenti delle tre popolazioni intervistate può disporre di un'automobile per i propri spostamenti più frequenti. La quota aumenta man mano che ci si allontana da Torino, passando da poco meno di due terzi a poco più di tre quarti.

0.10. Tempo generalmente impiegato per raggiungere il posto di lavoro

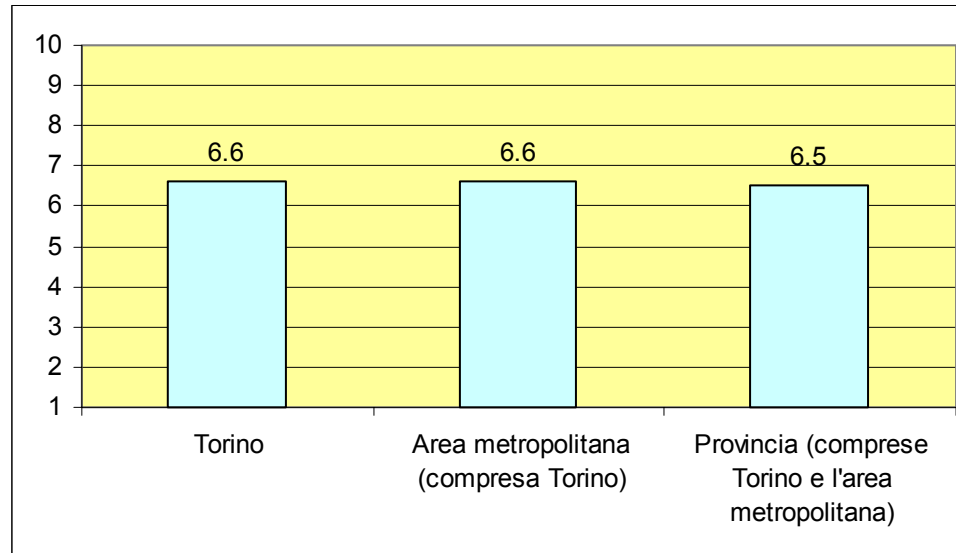
	Non lavoro	Lavoro in casa	Dipende dal posto in cui lavoro	Meno di 15'	15-30'	30-45'	45-60'	Più di 60'
Torino	51.9%	5.2%	7.0%	10.6%	14.4%	7.6%	2.8%	0.6%
Area metropolitana (compresa Torino)	51.8%	4.6%	5.6%	11.0%	14.7%	8.1%	3.5%	0.7%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	52.5%	4.4%	4.5%	13.0%	13.3%	7.1%	3.9%	1.3%

Senza rilevanti differenze territoriali, la maggioranza assoluta delle popolazioni prese in considerazione generalmente non si sposta per recarsi al posto di lavoro, o perché non lavora o perché lavora in casa. La maggioranza assoluta degli intervistati che compiono uno spostamento abituale impiega al massimo mezz'ora per effettuare tale spostamento.

1. La soddisfazione per la propria esistenza e per la vita nel Comune di residenza



1.1. Nel complesso quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente?

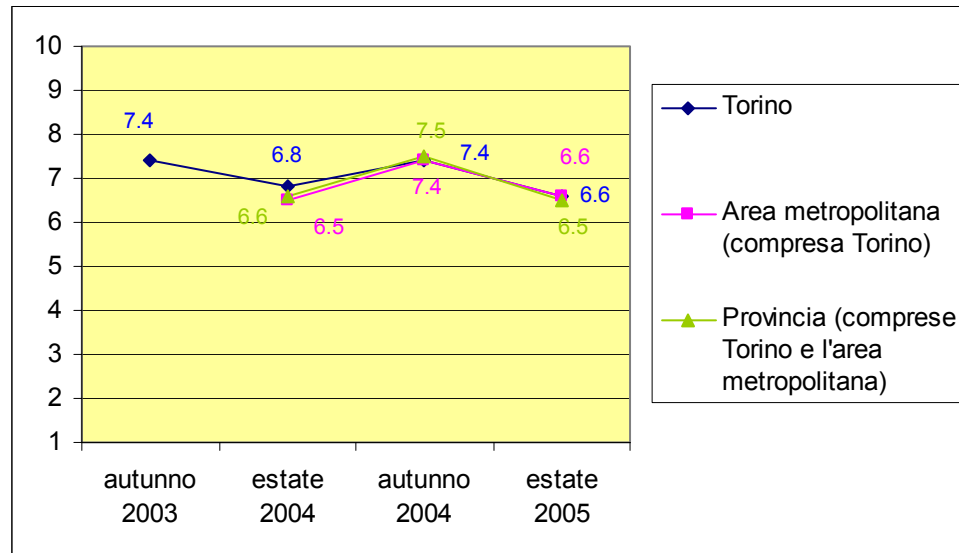


(Barre: soddisfazione media per la propria vita)

Senza differenze territoriali, la soddisfazione per la vita dei torinesi, degli abitanti dell'area metropolitana e degli abitanti della Provincia di Torino supera la sufficienza.

1.2. Nel complesso quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente?

Andamento autunno 2003-estate 2005



(Linee: soddisfazione media per la propria vita)

In tutti i territori si osserva un andamento stagionale della soddisfazione, che raggiunge il massimo in autunno e il minimo in estate.

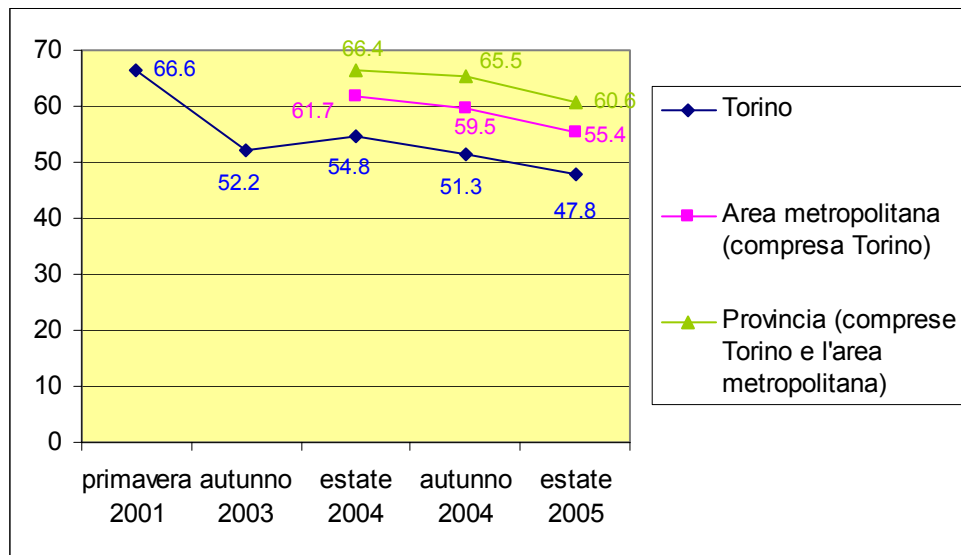
1.3. Secondo lei come si vive nel comune in cui risiede?

	Bene	Abbastanza bene	Né bene né male	Abbastanza male	Male	Non so
Torino	6.1%	41.7%	37.4%	10.7%	3.7%	0.5%
Area metropolitana (compresa Torino)	7.6%	47.8%	32.4%	8.6%	2.6%	1.1%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	9.5%	51.1%	30.1%	6.6%	1.8%	0.9%

La maggioranza relativa dei torinesi (47.8%) ritiene che nel proprio comune di residenza si viva almeno abbastanza bene. Tale maggioranza diventa assoluta quando si esce dal capoluogo, spostandosi nell'area metropolitana (55.4%) e in Provincia (60.6%).

1.4. Secondo lei come si vive nel comune in cui risiede?

Andamento primavera 2001-estate 2005



(Linee: percentuale di chi risponde Bene o Abbastanza bene)

In tutti i territori analizzati negli ultimi anni si è rilevata una sistematica riduzione della soddisfazione per la vita nel Comune di residenza.

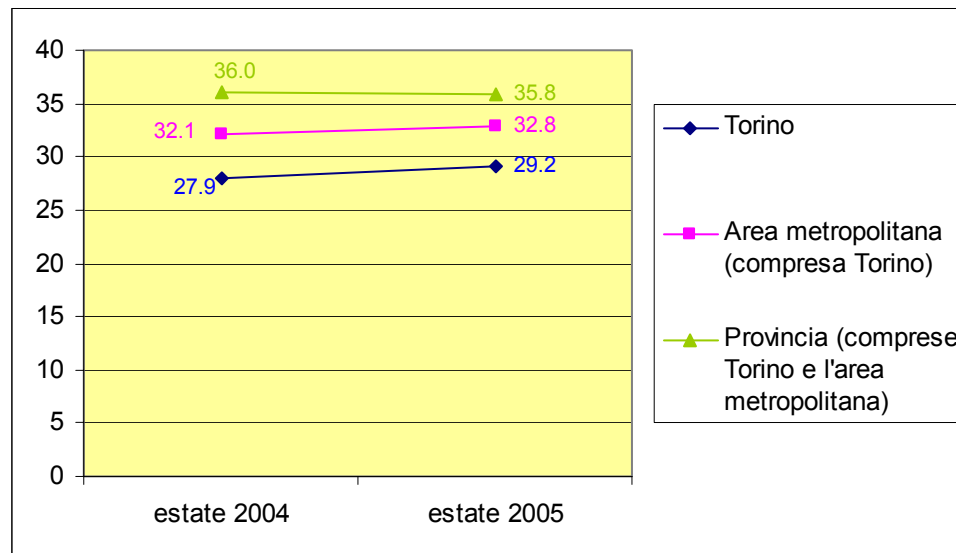
1.5. E secondo lei nel Comune in cui risiede si vive:

	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	2.3%	26.9%	50.4%	13.2%	2.2%	4.9%
Area metropolitana (compresa Torino)	2.1%	30.7%	52.0%	9.1%	1.3%	4.8%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	2.9%	32.9%	52.0%	6.7%	0.9%	4.6%

La maggioranza assoluta delle popolazioni analizzate ritiene che nel proprio Comune di residenza si viva più o meno come nella media italiana. Seguono coloro i quali pensano che nel proprio Comune di residenza si viva almeno un po' meglio che nel resto del paese. La quota di persone soddisfatte aumenta man mano che ci si allontana dal capoluogo (29.2% a Torino, 32.8% nell'area metropolitana e 35.8% in Provincia).

1.6. E secondo lei nel Comune in cui risiede si vive:

Andamento estate 2004-estate 2005



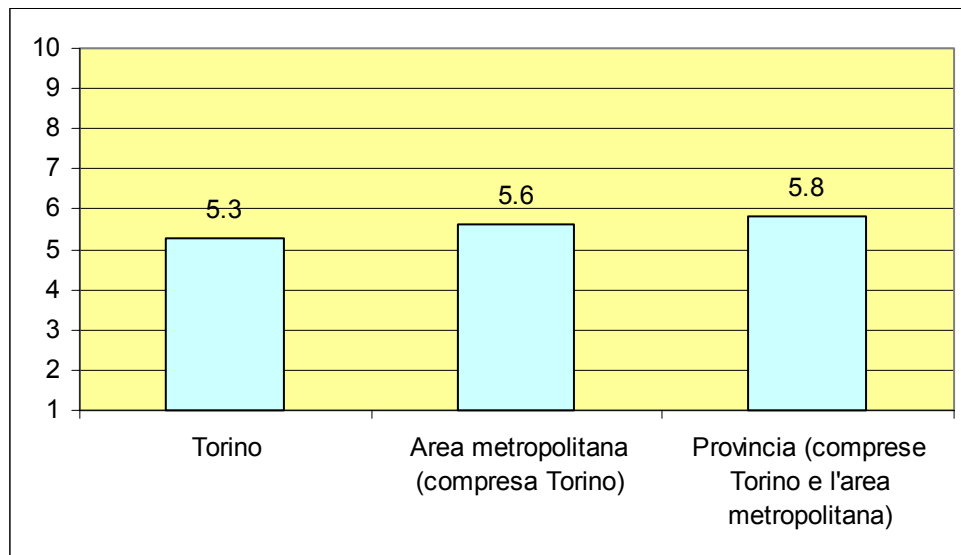
(Linee: percentuale di chi risponde Molto meglio o Un po' meglio della media italiana)

In tutti i territori analizzati fra il 2004 e il 2005 l'esito del confronto fra la qualità della vita nel Comune di residenza e quella media italiana è rimasto sostanzialmente immutato.



2. La valutazione del servizio di igiene urbana (raccolta rifiuti e pulizia strade)

2.1. Soddisfazione complessiva per il servizio di igiene urbana

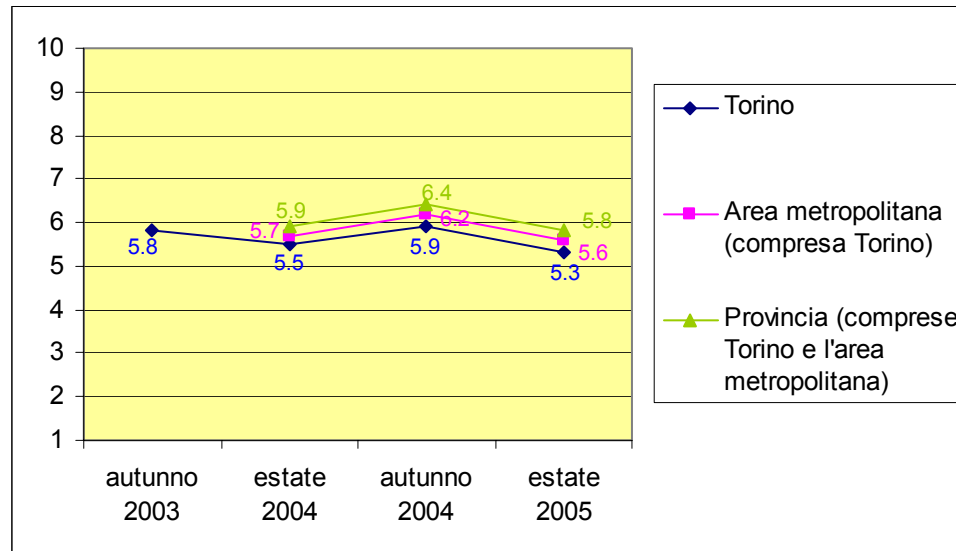


(Barre: soddisfazione media per il servizio)

In nessuna delle aree considerate il servizio raggiunge la sufficienza, anche se l'insoddisfazione decresce man mano che ci si allontana da Torino.

2.2. Soddisfazione complessiva per il servizio di igiene urbana

Andamento autunno 2003-estate 2005



(Linee: soddisfazione media per il servizio)

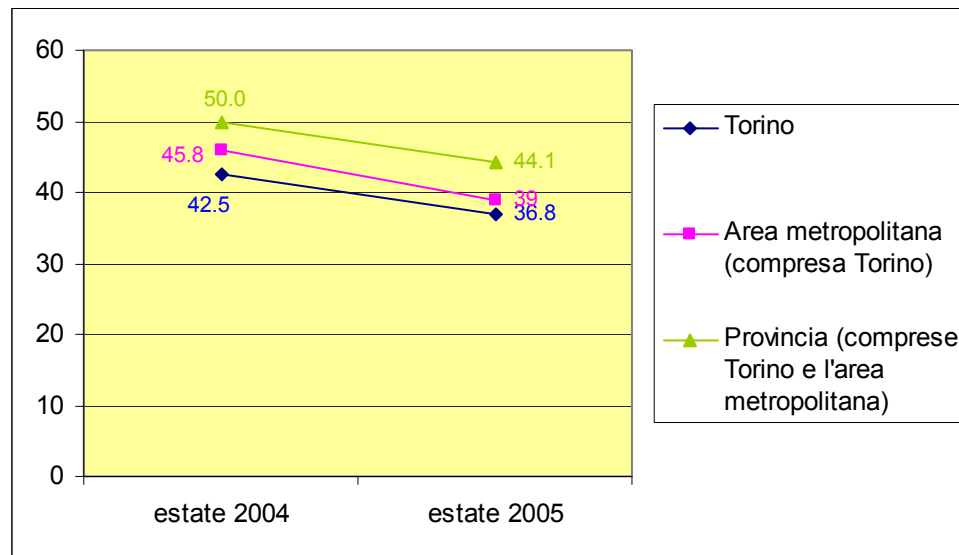
Nel corso del tempo la soddisfazione media mostra un'oscillazione temporale: in tutti i territori analizzati raggiunge infatti il minimo in estate e il massimo in autunno. Nelle rilevazioni autunnali del 2004 si hanno le uniche valutazioni medie sufficienti del servizio, ma solo nell'area metropolitana e in Provincia.

2.3. E secondo lei il servizio di igiene urbana nel comune in cui risiede funziona:

	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	5.4%	31.4%	37.2%	8.5%	3.7%	13.8%
Area metropolitana (compresa Torino)	7.0%	32.0%	39.6%	7.1%	3.8%	10.6%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	8.5%	35.6%	37.2%	5.7%	3.5%	9.4%

A Torino e nell'area metropolitana torinese la maggioranza relativa della popolazione si divide equamente fra chi ritiene che il servizio funzioni almeno un po' meglio rispetto alla media italiana e chi ritiene che il servizio funzioni più o meno allo stesso modo rispetto alla situazione media dell'Italia (quote rispettivamente pari a 36.8% e 37.2% a Torino e a 39.0% e a 39.6% nell'area metropolitana). La maggioranza relativa di chi vive in Provincia ritiene invece che il servizio funzioni almeno un po' meglio rispetto alla media italiana.

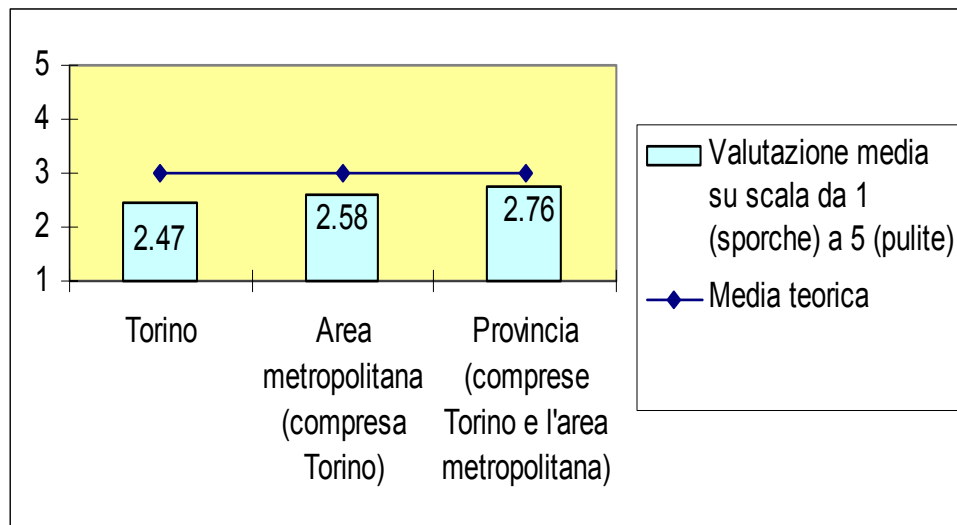
2.4. E secondo lei il servizio di igiene urbana nel comune in cui risiede funziona: Andamento estate 2004-estate 2005



(Linee: percentuale di chi risponde Molto meglio o Un po' meglio della media italiana)

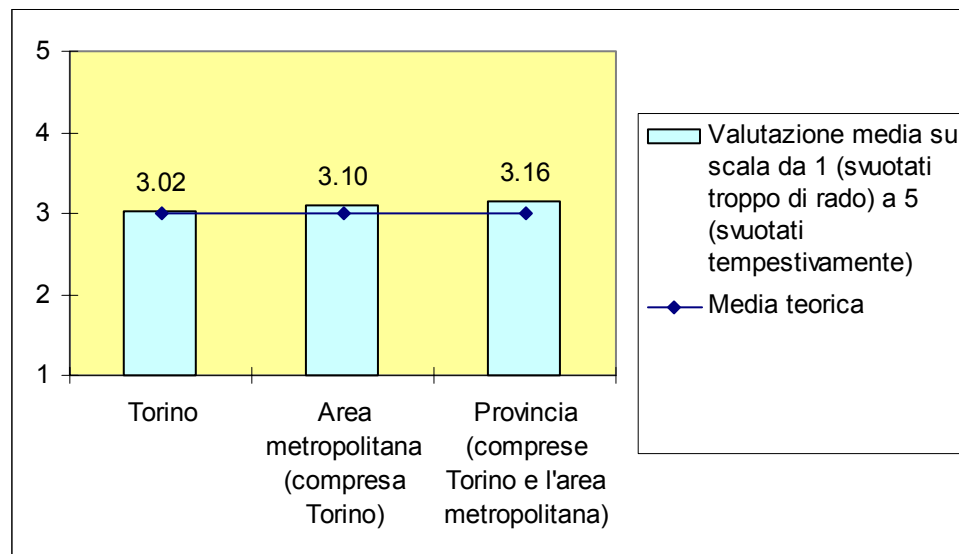
In tutti i territori analizzati fra il 2004 e il 2005 l'esito del confronto fra la qualità del servizio di igiene urbana nel Comune di residenza e quella che si immagina caratterizzi mediamente l'Italia è sensibilmente peggiorato.

2.5. Valutazione della pulizia delle aree adiacenti ai contenitori



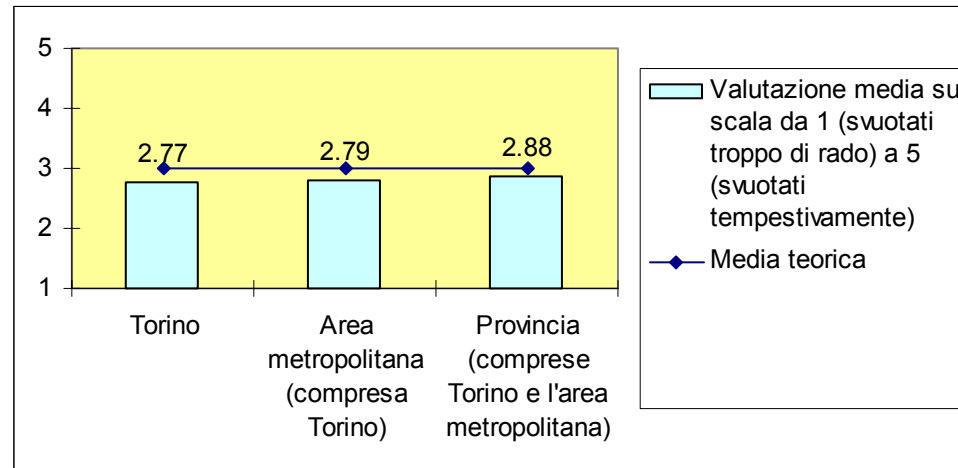
Le tre popolazioni analizzate sono insoddisfatte della pulizia delle aree adiacenti ai contenitori dei rifiuti. L'insoddisfazione cresce man mano che ci si avvicina al capoluogo (quote delle risposte "non so": Torino = 7.5%, area metropolitana = 5.8%, Provincia = 5.7%)

2.6. Valutazione della tempestività dello svuotamento dei contenitori dei rifiuti generici



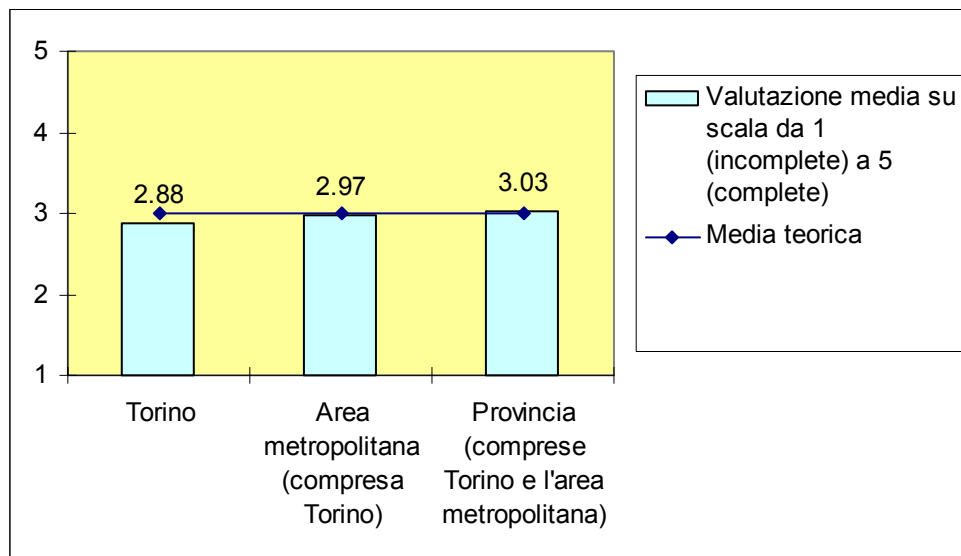
Con un lieve incremento man mano che ci si allontana dal capoluogo, le tre popolazioni intervistate sono soddisfatte per la frequenza dello svuotamento dei contenitori dei rifiuti generici (quote di risposte "non so": 7.9% a Torino, 9.8% nell'area metropolitana e 9.0% in Provincia).

2.7. Valutazione della tempestività dello svuotamento dei contenitori per la raccolta differenziata



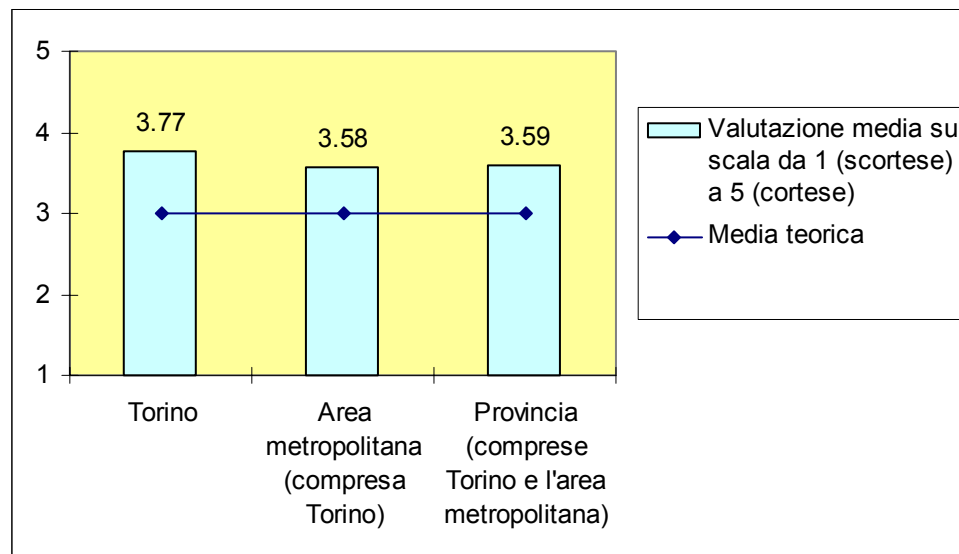
Senza rilevanti differenze territoriali, le tre popolazioni intervistate non sono completamente soddisfatte per la frequenza dello svuotamento dei contenitori per la raccolta differenziata (quote di risposte "non so": 11.4% a Torino, 11.8% nell'area metropolitana e 10.6% in Provincia).

2.8. Valutazione della completezza delle informazioni sulla raccolta differenziata



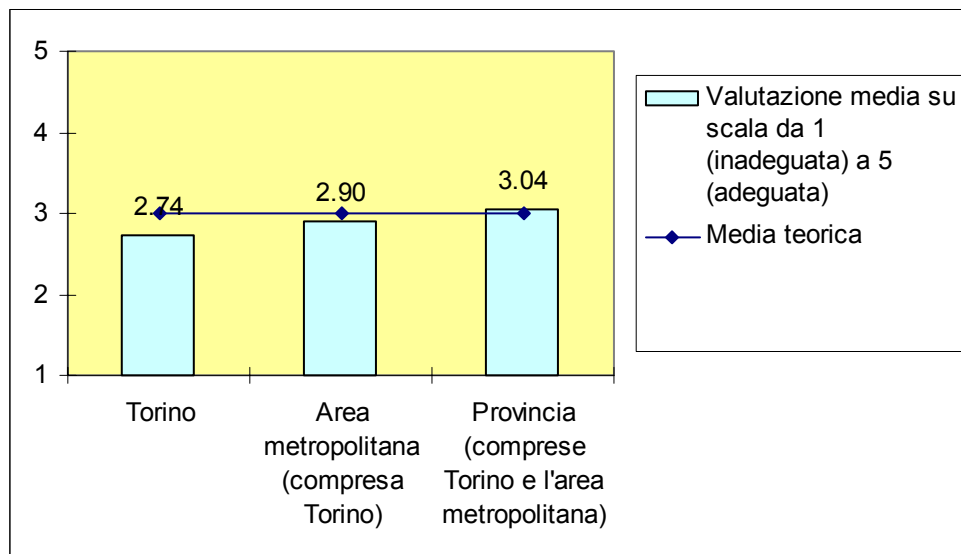
La soddisfazione dei torinesi, degli abitanti dell'area metropolitana e di quelli della Provincia per la completezza delle informazioni relative alla raccolta differenziata dei rifiuti si aggira intorno alla sufficienza, raggiungendola solo nell'aggregato territoriale più ampio (quote di risposte "non so": 9.2% a Torino, 10.1% nell'area metropolitana e 9.6% in Provincia).

2.9. Valutazione della cortesia del personale addetto alle relazioni con il pubblico (sportelli e telefono)



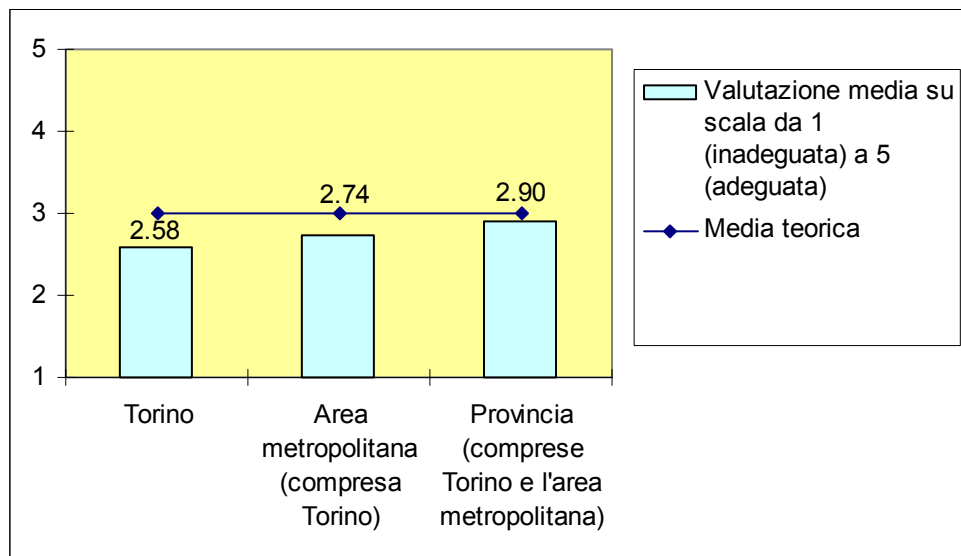
Le tre popolazioni analizzate si mostrano piuttosto soddisfatte della cortesia del personale addetto alle relazioni con il pubblico. La soddisfazione è superiore a Torino rispetto agli altri territori considerati (quote di risposte "non so": 37.5% a Torino, 43.4% nell'area metropolitana e 42.0% in Provincia).

2.10. Valutazione della pulizia delle strade nel quartiere di residenza



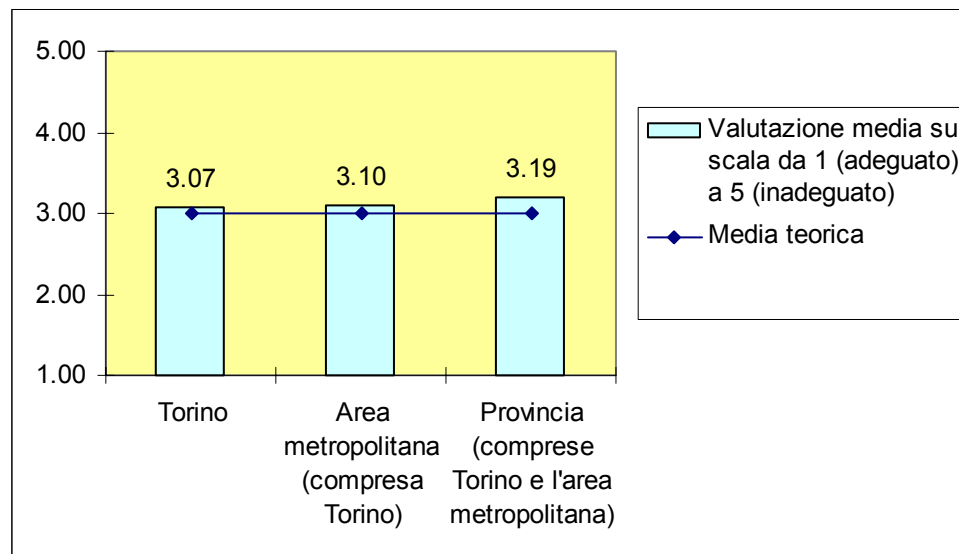
La soddisfazione per la pulizia delle strade del quartiere di residenza aumenta man mano che ci si allontana da Torino. Tuttavia, l'unico territorio in cui essa raggiunge la sufficienza è la Provincia (quota di risposte "non so": 7.4% a Torino, 7.9% nell'area metropolitana e 7.3% in Provincia).

2.11. Valutazione della pulizia dei marciapiedi nel quartiere di residenza



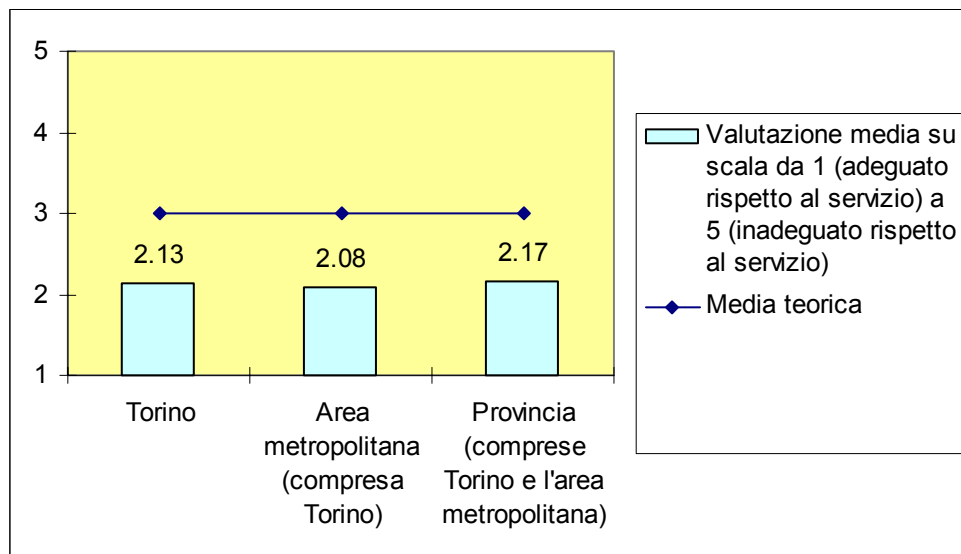
In tutti i territori considerati la soddisfazione per la pulizia dei marciapiedi del quartiere di residenza non raggiunge la sufficienza. L'insoddisfazione cresce man mano che ci si avvicina al capoluogo (quote di risposte "non so": 6.8% a Torino, 6.0% nell'area metropolitana e 6.9% in Provincia).

2.12. Valutazione del servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti



In tutti i territori considerati la soddisfazione per il servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti raggiunge la sufficienza, crescendo leggermente man mano che ci si allontana dal capoluogo (frequenza delle risposte "non so": 7.9% a Torino, 9.1% nell'area metropolitana e in Provincia).

2.13. Valutazione dell'adeguatezza della tassa rifiuti al servizio erogato



Tutte le tre popolazioni intervistate considerano la tassa rifiuti che pagano troppo onerosa rispetto alla qualità del servizio di igiene urbana di cui usufruiscono (quota delle risposte "non so": 13.4% a Torino e nell'area metropolitana, 12.8% in Provincia).

2.14. Andamento della soddisfazione fra l'estate del 2004 e l'estate del 2005

	Torino	Area metropolitana (compresa Torino)	Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)
Pulizia aree adiacenti ai contenitori	0.06	0.11	0.13
Tempestività svuotamento contenitori rifiuti generici	- 0.24	- 0.23	- 0.20
Tempestività svuotamento contenitori raccolta differenziata	- 0.18	- 0.24	- 0.21
Completezza informazioni raccolta differenziata	- 0.12	0.04	0.01
Cortesia personale addetto alle pubbliche relazioni	0.43	0.38	0.31
Pulizia strade quartiere	0.13	0.21	0.20
Pulizia marciapiedi quartiere	- 0.01	0.08	0.10
Adeguatezza servizio raccolta rifiuti ingombranti	0.00	0.15	0.18
Adeguatezza tassa rifiuti al servizio erogato	0.05	0.09	0.11

(In cella: differenza fra le valutazioni medie date nel 2005 e quelle date nel 2004)

Fra il 2004 e il 2005 è peggiorata in tutti i territori analizzati la soddisfazione per la tempestività dello svuotamento dei contenitori, sia dei rifiuti generici sia per la raccolta differenziata. Le valutazioni sono invece migliorate dappertutto per quanto riguarda la pulizia delle strade del quartiere di residenza, la pulizia delle aree adiacenti ai contenitori, l'adeguatezza della tassa rifiuti al servizio di igiene urbana erogato e, soprattutto, la cortesia del personale addetto alle pubbliche relazioni (al telefono e agli sportelli).

2.15. Quanto distano i contenitori dei rifiuti generici più vicini a casa sua?

	Sono nel cortile di casa	Meno di 100 metri	Fra 100 e 1000 metri	Più di 1000 metri	Non s
Torino	8.4%	86.0%	4.4%	0.2%	1.0%
Area metropolitana (compresa Torino)	18.2%	74.5%	4.5%	0.4%	2.3%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	18.6%	71.0%	7.7%	0.7%	2.0%

La stragrande maggioranza degli abitanti delle tre zone analizzate dispone di contenitori per i rifiuti generici collocati al massimo a 100 metri dalla propria abitazione. La quota aumenta man mano che ci si avvicina a Torino, mentre allontanandosi dal capoluogo si accresce la percentuale di cittadini che dispone dei contenitori nel cortile di casa.

2.16. Quanto distano i contenitori per la raccolta differenziata più vicini a casa sua?

	Sono nel cortile di casa	Meno di 100 metri	Fra 100 e 1000 metri	Più di 1000 metri	Non so
Torino	8.3%	62.9%	23.2%	1.3%	4.3%
Area metropolitana (compresa Torino)	18.9%	52.7%	21.5%	1.8%	5.1%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	19.3%	46.9%	25.9%	3.7%	4.2%

La maggioranza assoluta dei torinesi e degli abitanti dell'area metropolitana e la maggioranza relativa di chi abita in Provincia dispone di contenitori per la raccolta differenziata a meno di 100 metri da casa. Se a questi si aggiunge la quota di chi ha tali contenitori nel cortile, si arriva a quote di popolazione comprese fra quasi due terzi (Provincia) e oltre tre quarti (Torino).

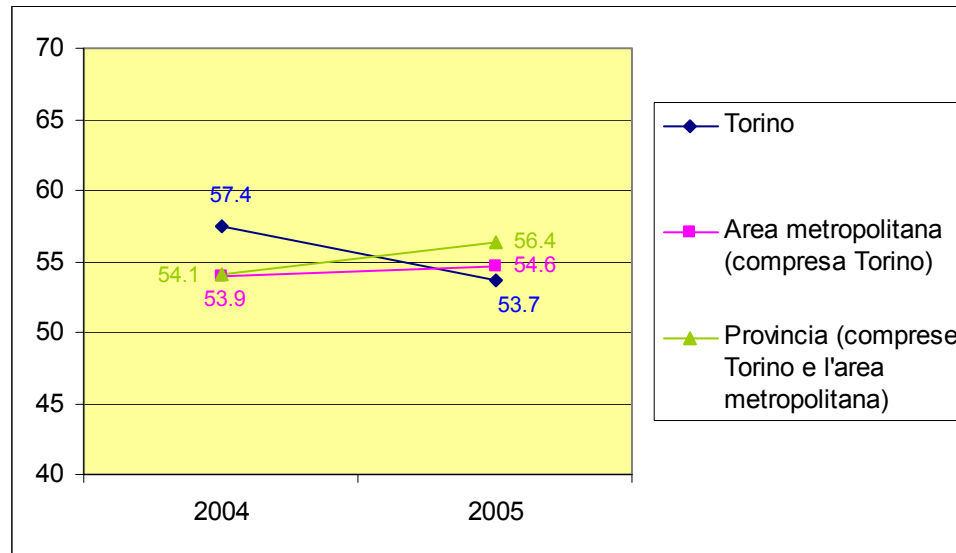
2.17. Attribuzione di responsabilità per la pulizia del Comune di residenza

	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	38.7%	15.0%	25.2%	5.4%	13.2%	2.6%
Area metropolitana (compresa Torino)	40.5%	14.1%	24.8%	5.5%	12.7%	2.4%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	42.6%	13.8%	24.5%	5.7%	11.6%	1.8%

La maggioranza assoluta delle tre popolazioni intervistate attribuisce ai cittadini più che all'azienda che eroga il servizio di igiene urbana la responsabilità per il grado di pulizia del loro Comune. Tale attribuzione di responsabilità aumenta leggermente man mano che ci si allontana dal capoluogo (53.7% a Torino, 54.6% nell'area metropolitana e 56.4% in Provincia)

2.18. Attribuzione di responsabilità per la pulizia del Comune di residenza.

Andamento estate 2004-estate 2005



(Linee: percentuale di chi risponde Quasi esclusivamente e Prevalentemente dei cittadini)

Fra il 2004 e il 2005 si è ridotta la quota di torinesi che attribuiscono più responsabilità per lo stato di pulizia del loro Comune ai cittadini più che all'azienda che eroga il servizio di igiene urbana. Nell'area metropolitana e in Provincia si è invece rilevato un andamento opposto, anche se di entità decisamente inferiore rispetto a quello osservato nel capoluogo.



2.19 In conclusione

- La stragrande maggioranza dei componenti delle popolazioni intervistate dispone di contenitori per la raccolta dei rifiuti generici e per la raccolta differenziata a meno di 100 metri da casa o, addirittura, nel cortile (quote che si riducono allontanandosi dal capoluogo).
- Per tutte le tre popolazioni intervistate la valutazione complessiva del servizio di igiene urbana del Comune in cui risiedono non raggiunge la sufficienza. Le valutazioni calano avvicinandosi a Torino e, rispetto alle rilevazioni passate, mostrano un'oscillazione stagionale (punteggi più elevati in autunno e più severi in estate).
- Tuttavia, il confronto con la situazione media italiana non vede il servizio perdente, anche se l'andamento del dato è negativo rispetto all'estate 2004.



2.19 In conclusione (segue)

- A livello analitico:
 - Sei caratteristiche sono valutate negativamente almeno in due territori su tre: si tratta della pulizia delle aree vicino ai contenitori, delle strade e dei marciapiedi della zona di residenza, della tempestività dello svuotamento dei contenitori della raccolta differenziata, della completezza delle informazioni sulla raccolta differenziata e, soprattutto, dell'adeguatezza della tassa dei rifiuti alla qualità del servizio offerto.
 - Tre caratteristiche sono valutate positivamente in tutti i tre territori analizzati: si tratta delle tempestività dello svuotamento dei contenitori dei rifiuti generici, del servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti e, soprattutto, della cortesia del personale agli sportelli e al telefono.



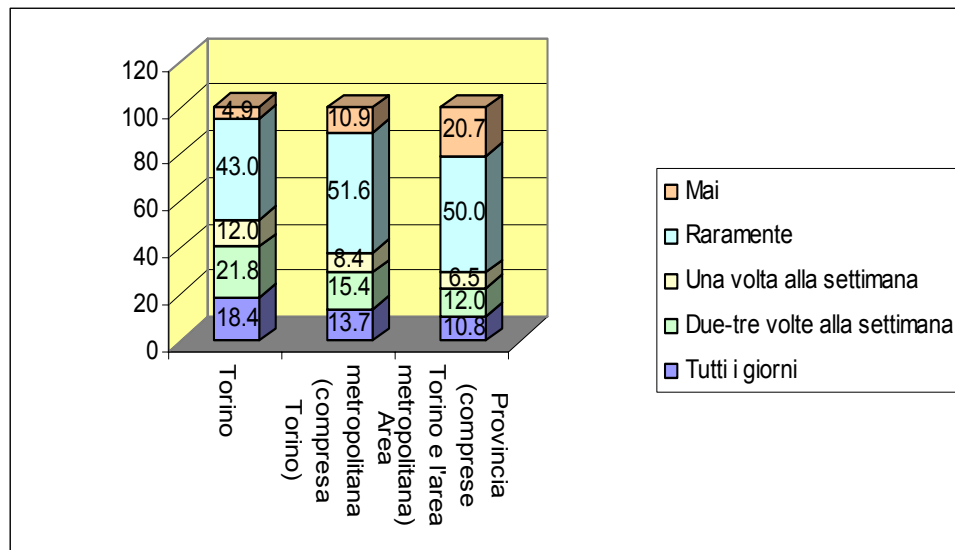
2.19 In conclusione (segue)

- Fra l'estate del 2004 e l'estate del 2005 è sensibilmente peggiorata la soddisfazione per quel che concerne la tempestività dello svuotamento dei contenitori sia dei rifiuti generici sia della raccolta differenziata, mentre è notevolmente aumentata quella per la pulizia delle strade della zona di residenza e, soprattutto, per la cortesia del personale addetto alle pubbliche relazioni
- Tranne che per la valutazione della cortesia del personale addetto alle pubbliche relazioni e per il giudizio sull'adeguatezza della tassa dei rifiuti alla qualità del servizio erogato, i torinesi sono la popolazione meno soddisfatta del servizio.

3. L'utilizzo e la valutazione del servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese

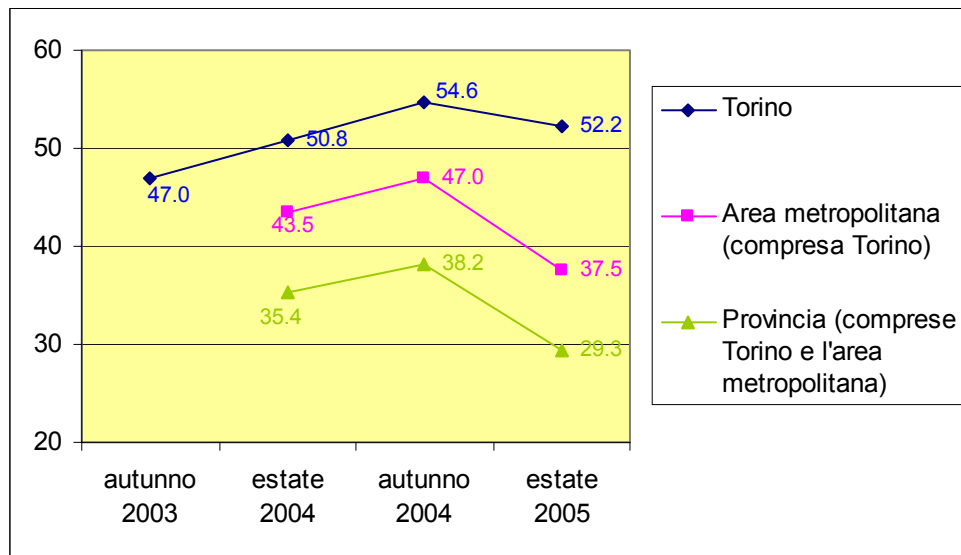


3.1. Uso dei mezzi pubblici per spostarsi nel territorio del Comune di Torino



La maggioranza assoluta dei torinesi utilizza i trasporti pubblici dell'area urbana almeno una volta a settimana. La maggioranza assoluta di chi vive nell'area metropolitana e in Provincia ricorre invece più sporadicamente a tale servizio.

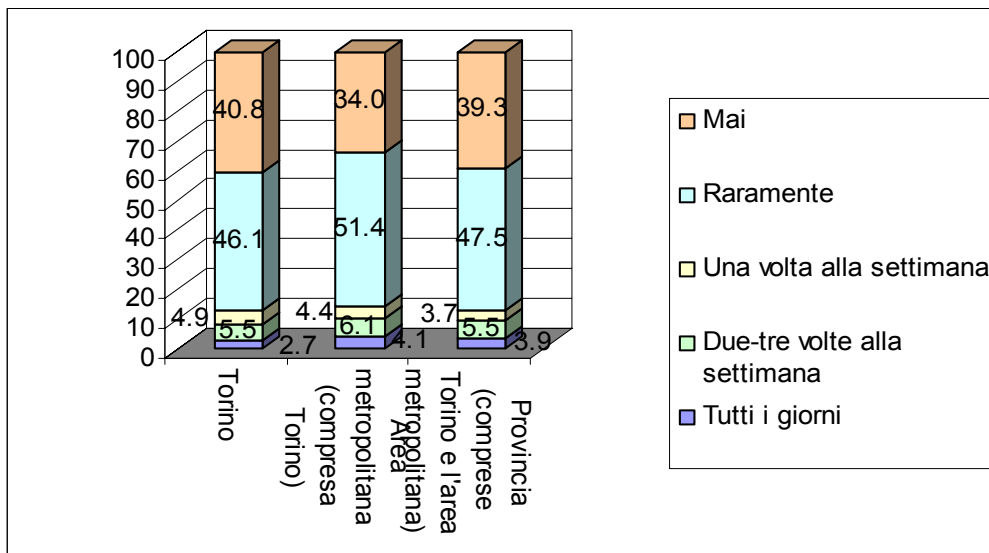
3.2. Uso dei mezzi pubblici per spostarsi nel territorio del Comune di Torino. Andamento autunno 2003-estate 2005



(Linee: percentuale di chi usa almeno una volta a settimana i mezzi pubblici per spostarsi nel territorio del Comune di Torino)

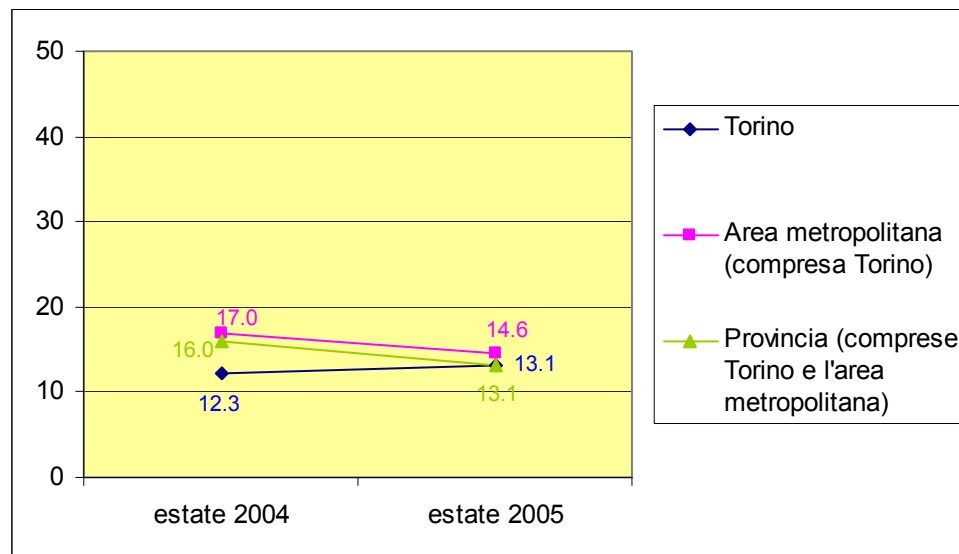
Il numero di torinesi, di abitanti dell'area metropolitana e di abitanti della Provincia che usano almeno una volta i mezzi pubblici per spostarsi entro il territorio del Comune di Torino è cresciuto fino all'autunno del 2004, per poi calare nei mesi successivi.

3.3. Uso dei mezzi pubblici per spostarsi fra Torino e cintura (aree dalla A alla T)



Senza rilevanti differenze territoriali, la quota delle tre popolazioni intervistate che utilizza almeno una volta a settimana i servizi pubblici per spostarsi fra Torino e la cintura non raggiunge il 15%.

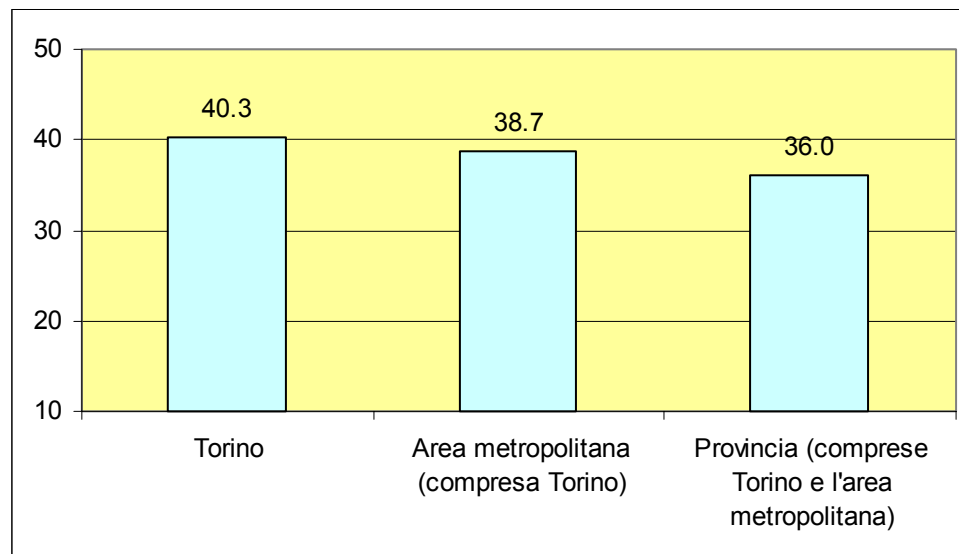
3.4. Uso dei mezzi pubblici per spostarsi fra Torino e cintura (aree dalla A alla T). Andamento estate 2004-estate 2005



(Linee: percentuale di chi usa almeno una volta a settimana i mezzi pubblici per spostarsi fra Torino e cintura)

Fra l'estate del 2004 e l'estate del 2005 si è registrato un lieve incremento dei torinesi e un leggero decremento degli abitanti dell'area metropolitana e della Provincia che usano i mezzi pubblici per spostarsi fra Torino e cintura.

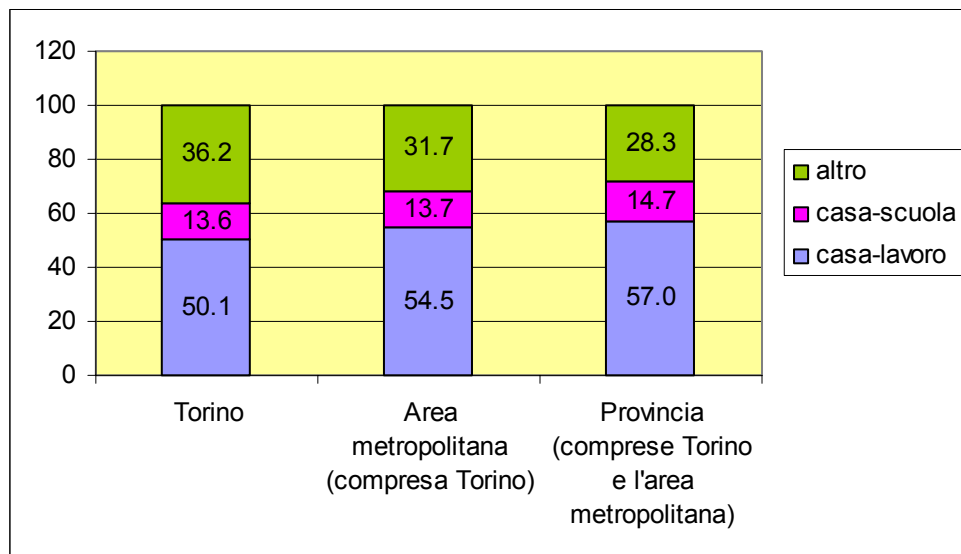
3.5. Esiste uno spostamento che effettua almeno tre volte a settimana?



(Barre: percentuale risposte Sì)

Con un incremento man mano che ci si avvicina al capoluogo, più di un terzo delle popolazioni intervistate si sposta almeno tre volte a settimana lungo il medesimo percorso.

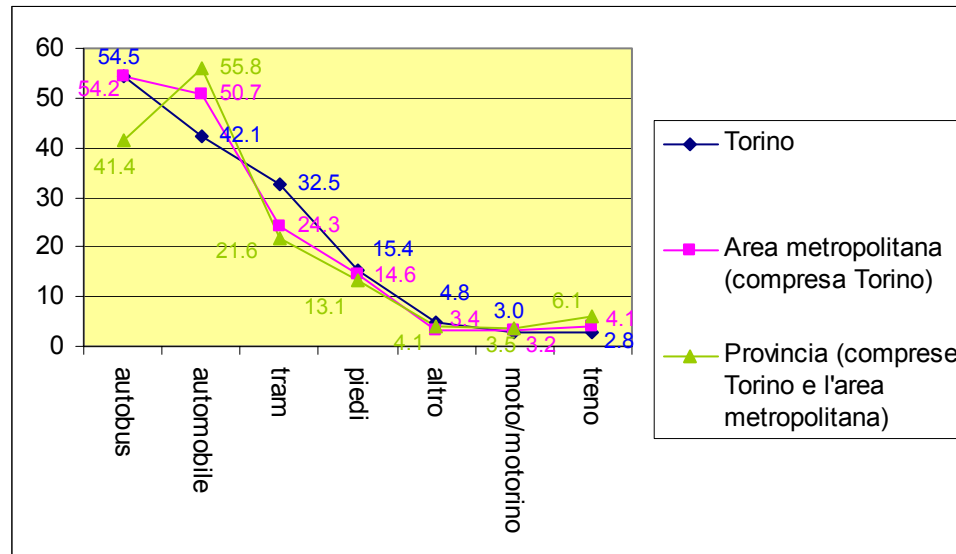
3.6. Ragioni dello spostamento almeno trisettimanale



(Base: gli intervistati che dichiarano di effettuare uno spostamento almeno trisettimanale)

La maggioranza assoluta degli spostamenti abituali almeno trisettimanali avvengono fra l'abitazione e il posto di lavoro (percentuali nettamente crescenti allontanandosi da Torino). In nessun territorio analizzato gli spostamenti da casa al luogo in cui si studia raggiungono il 15%.

3.7. Mezzi di trasporto usati per gli spostamenti almeno trisettimanali

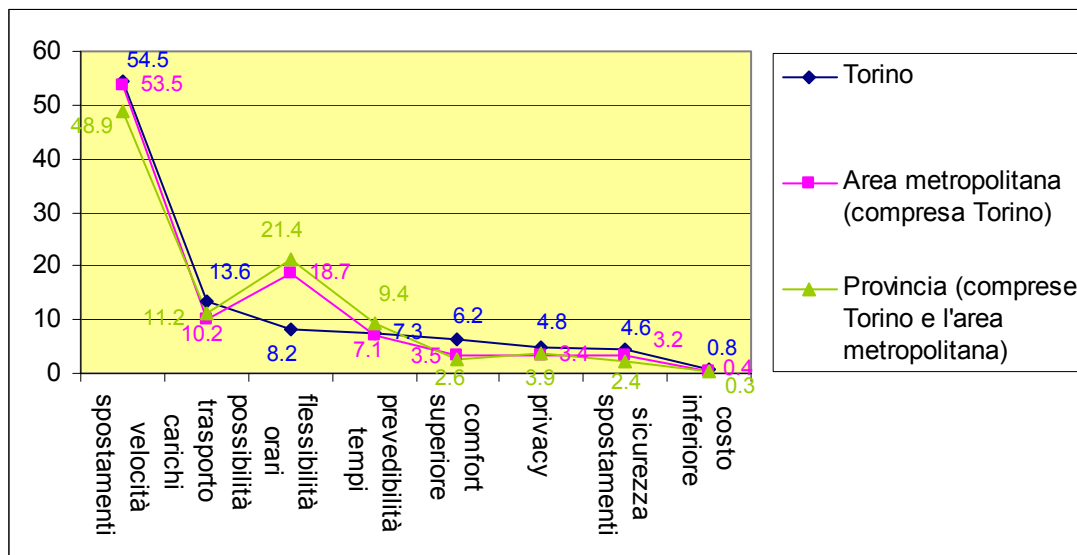


(Base: gli intervistati che dichiarano di effettuare uno spostamento almeno trisettimanale)

Nota: in ogni territorio la somma non fa 100 perché era possibile indicare più di un mezzo di trasporto)

La stragrande maggioranza degli spostamenti almeno trisettimanali viene fatta usando autobus e tram, anche se le percentuali diminuiscono sensibilmente avvicinandosi al capoluogo (87.0% a Torino, 78.5% nell'area metropolitana, 63.0% in Provincia). Opposta la distribuzione delle quote di chi usa l'automobile, che passa da poco più del 40% dei torinesi alla maggioranza assoluta di chi vive nell'area metropolitana o in Provincia.

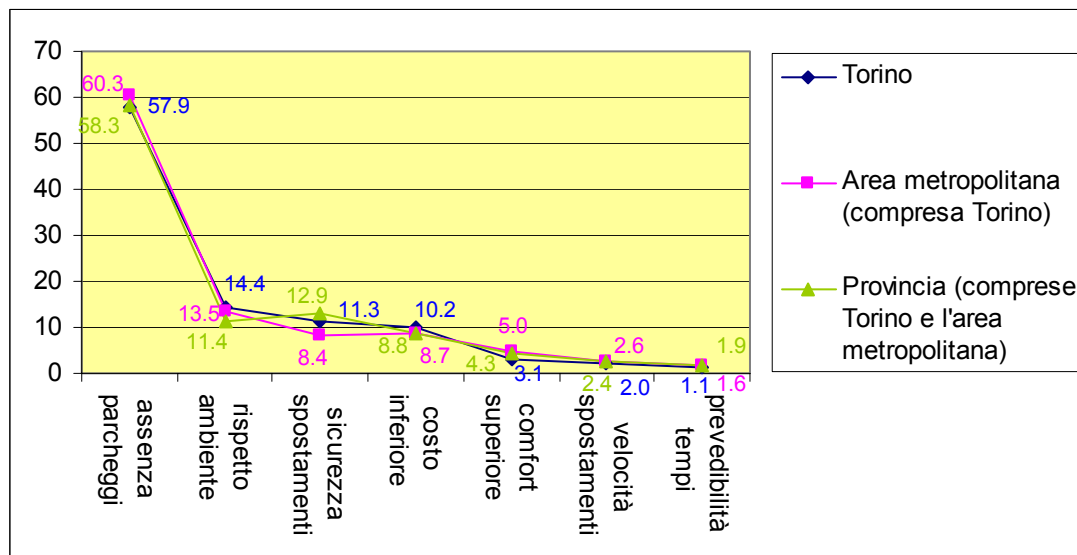
3.8. Ragioni dell'uso dell'automobile



(Base: gli intervistati che dichiarano di effettuare uno spostamento almeno trisettimanale usando l'automobile)

Senza differenze fra i territori analizzati, la principale ragione per cui si usa l'automobile è di gran lunga la velocità degli spostamenti che essa assicura, seguita, a notevole distanza, dalla possibilità di trasportare carichi (a Torino) e dalla flessibilità degli orari (nell'area metropolitana e in Provincia). Su quest'ultima ragione si evidenzia l'unica differenza territoriale rilevante: essa viene infatti indicata da meno del 10% dei torinesi e da quote di abitanti dell'area metropolitana e della Provincia che si aggirano intorno a un quinto della popolazione.

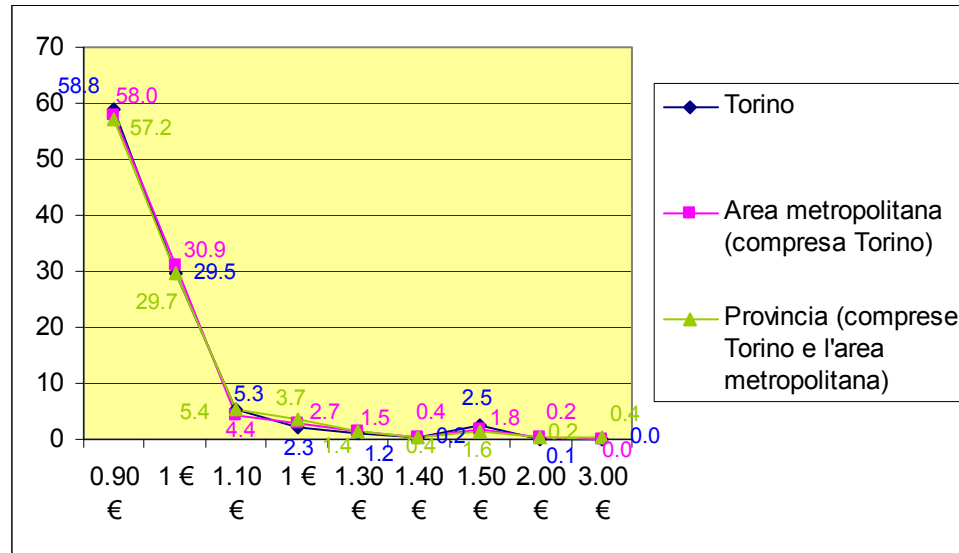
3.9. Ragioni dell'uso dei mezzi pubblici



(Base: gli intervistati che dichiarano di effettuare uno spostamento almeno trisettimanale usando i mezzi pubblici)

Senza alcuna differenza territoriale, la maggioranza assoluta degli utenti dei mezzi pubblici sceglie questo mezzo di trasporto per i propri spostamenti abituali almeno trisettimanali principalmente per l'assenza di parcheggi. Seguono, a grande distanza, le ragioni ambientali, la sicurezza degli spostamenti e le ragioni economiche.

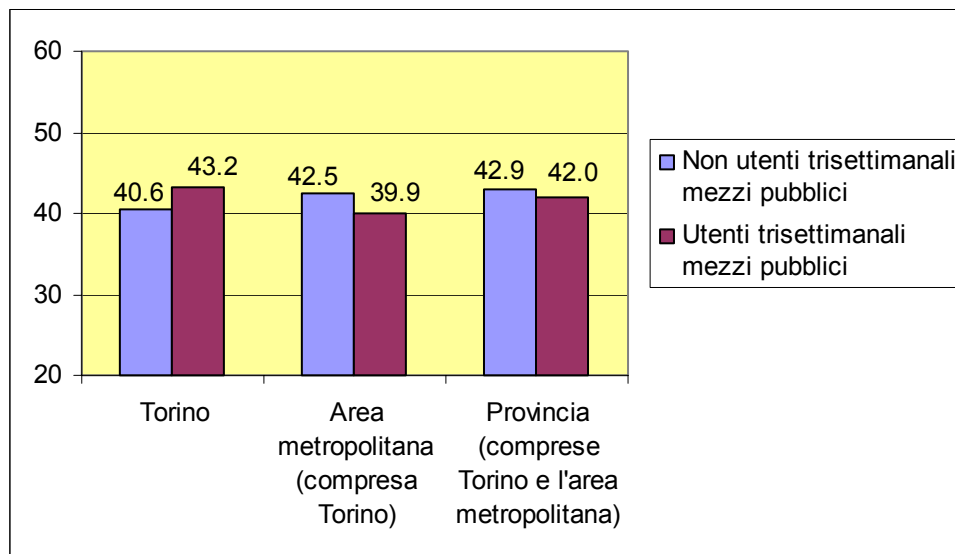
3.10. Disponibilità a pagare un biglietto più caro a fronte di un aumento del 30% della velocità degli spostamenti



Senza alcuna differenza territoriale, non emerge una grande disponibilità a pagare di più il biglietto dei mezzi pubblici in cambio di un aumento della velocità del servizio. Il solo aumento di 10 centesimi potrebbe essere accettato da poco meno di un terzo dei componenti delle tre popolazioni intervistate.

3.11. Disponibilità a pagare un biglietto più caro.

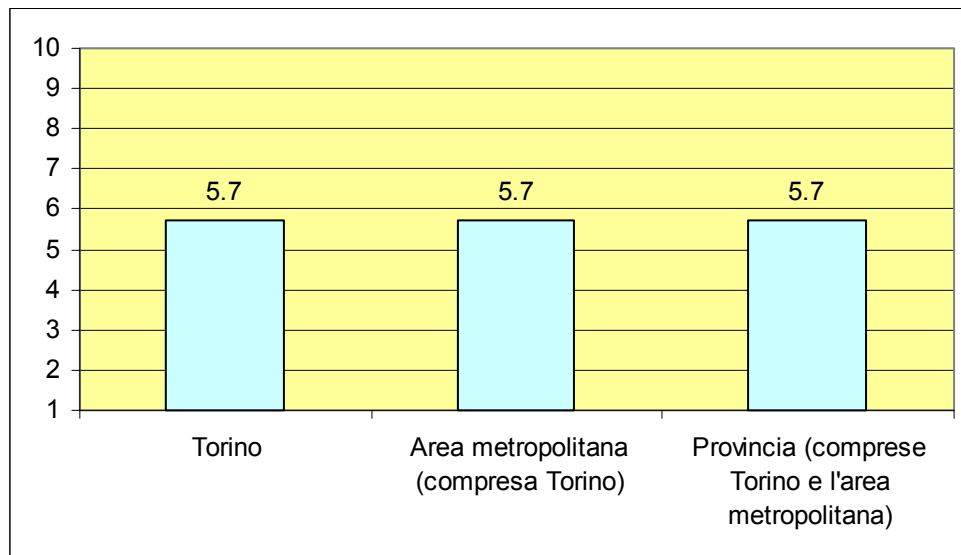
Confronto utenti-non utenti



Barre: percentuale di persone che indicano la disponibilità a pagare di più il biglietto, indipendentemente da quanto

In nessuno dei territori considerati emergono sensibili differenze fra chi usa almeno tre volte a settimana i mezzi pubblici e chi non lo fa per quanto riguarda la disponibilità a pagare un prezzo più elevato per il biglietto dei mezzi pubblici in cambio di un aumento del 30% della velocità degli spostamenti.

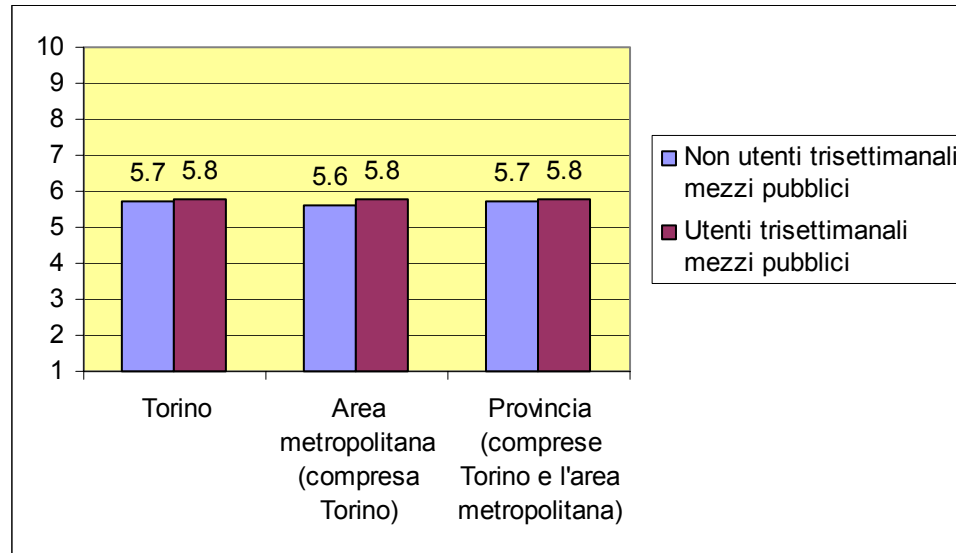
3.12. Soddisfazione complessiva per il servizio di trasporti pubblici



(Barre: soddisfazione media per il servizio)

In nessuna delle aree considerate il servizio raggiunge la sufficienza.

3.13. Soddisfazione complessiva per il servizio di trasporti pubblici. Confronto fra utenti e non utenti

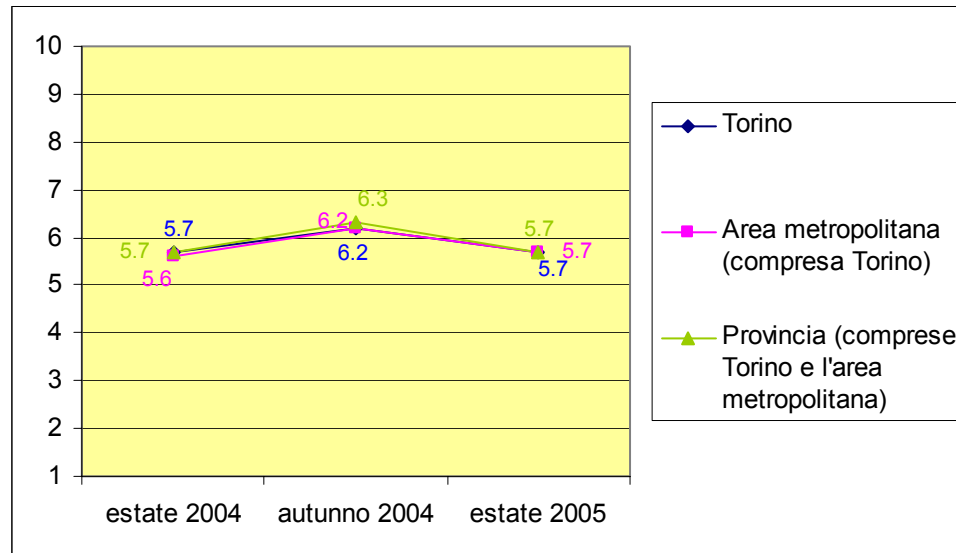


(Barre: soddisfazione media per il servizio: confronto fra utenti e non utenti almeno trisettimanali)

In nessuno dei territori considerati emergono differenze di soddisfazione fra chi usa i mezzi pubblici almeno tre volte a settimana e chi non lo fa.

3.14. Soddisfazione complessiva per il servizio di trasporti pubblici

Andamento autunno 2003-estate 2005



(Linee: soddisfazione media per il servizio)

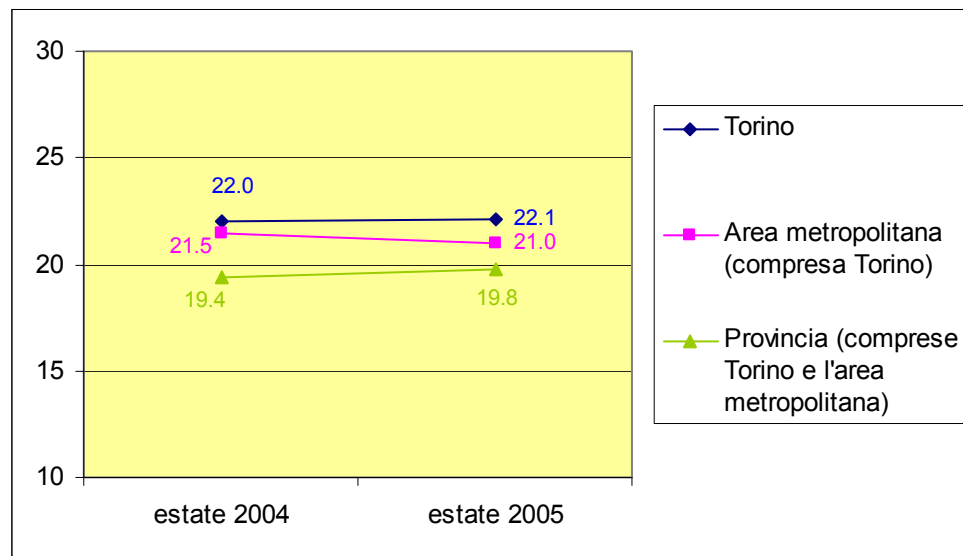
Rispetto alle precedenti indagini la soddisfazione media per il servizio non è mutata sensibilmente, anche se si rileva un'oscillazione della soddisfazione (minimi in estate e massimi in autunno: è in questa stagione che si incontrano le uniche valutazioni sufficienti del servizio).

3.15. E secondo lei il servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese funziona:

	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	3.3%	18.8%	43.8%	12.1%	3.7%	18.3%
Area metropolitana (compresa Torino)	3.9%	17.1%	45.8%	10.8%	2.8%	19.7%
Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)	3.6%	16.2%	46.6%	9.7%	2.9%	21.1%

La maggioranza relativa delle tre popolazioni analizzate ritiene che la qualità del servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese sia grossomodo analoga a quella che caratterizza il medesimo servizio nel resto dell'Italia. In tutti i territori considerati la quota di chi ritiene che a Torino e nell'area torinese il servizio funzioni almeno un po' meglio che nel resto del Paese è superiore alla quota di chi valuta il servizio molto o abbastanza peggiore rispetto alla situazione media italiana (differenza: + 6.3% a Torino, + 7.4% nell'area metropolitana e + 7.2% in Provincia).

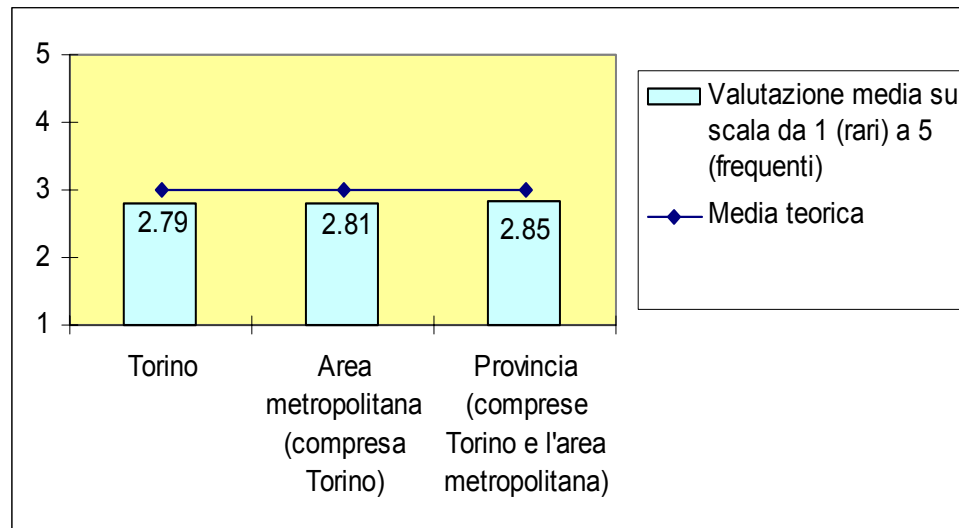
3.16. E secondo lei il servizio di trasporti pubblici di Torino e dell'area torinese funziona: Andamento estate 2004-estate 2005



(Linee: percentuale di chi risponde Molto meglio o Un po' meglio della media italiana)

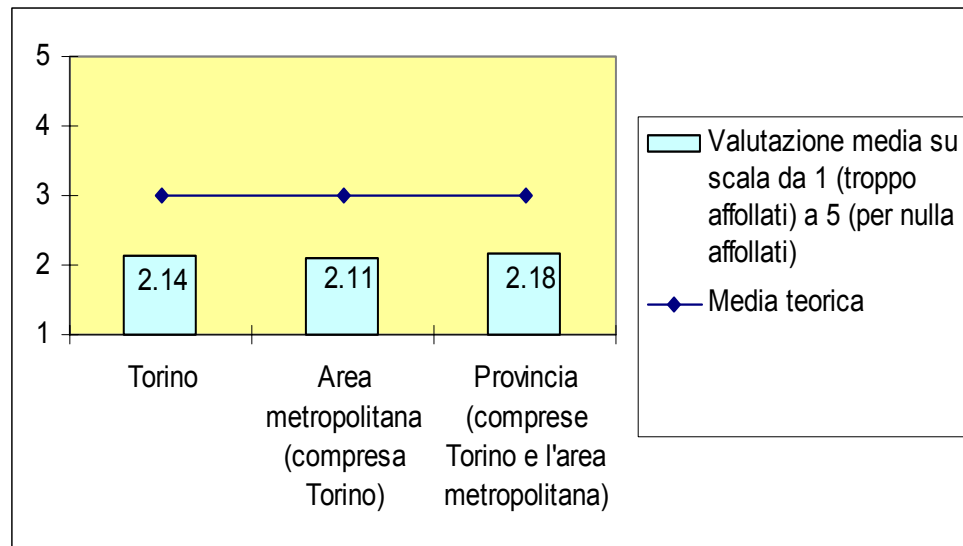
Fra il 2004 e il 2005 non si sono rilevate sensibili differenze nel confronto fra il funzionamento del servizio a Torino e cintura e quello che si ha nell'Italia considerata nel suo complesso.

3.17. Valutazione della frequenza del passaggio dei mezzi



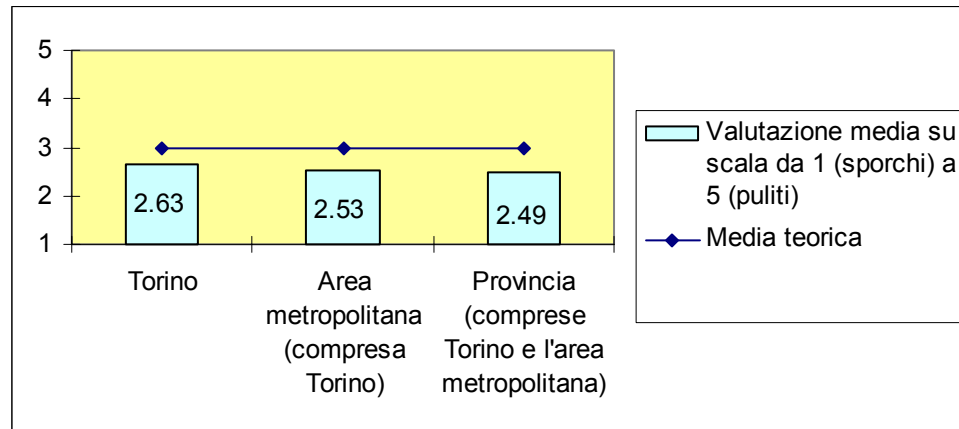
Senza rilevanti differenze territoriali il giudizio sulla frequenza dei passaggi dei mezzi pubblici è negativo (quota delle risposte "non so": 11.6% a Torino, 16.5% nell'area metropolitana e 24.1% in Provincia).

3.18. Valutazione dell'affollamento dei mezzi



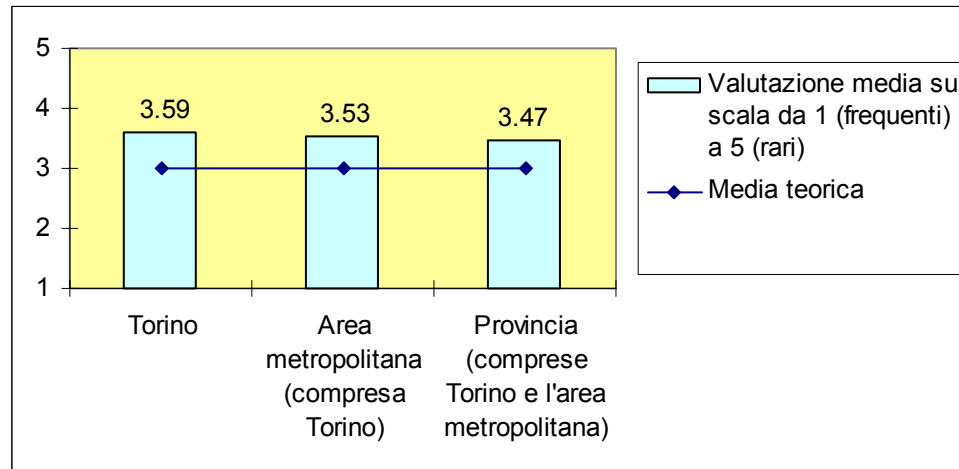
Senza rilevanti differenze territoriali il giudizio sull'affollamento dei mezzi è decisamente negativo (quota delle risposte "non so": 8.4% a Torino, 13.5% nell'area metropolitana e 21.9% in Provincia).

3.19. Valutazione della pulizia dei mezzi



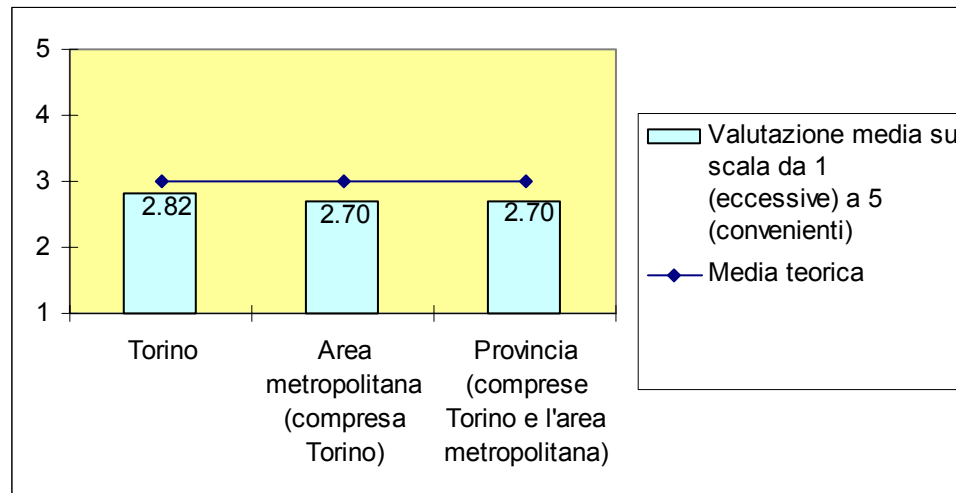
Senza rilevanti differenze territoriali il giudizio sulla pulizia dei mezzi è decisamente negativo (quota delle risposte "non so": 13.6% a Torino, 18.4% nell'area metropolitana e 26.4% in Provincia).

3.20. Valutazione della frequenza dei guasti dei mezzi



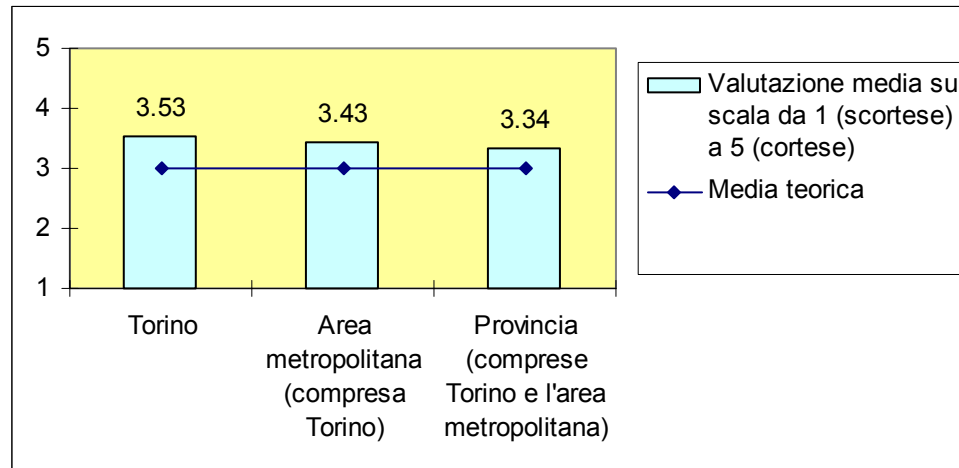
Senza rilevanti differenze territoriali il giudizio sull'affidabilità dei mezzi è decisamente positivo (quota delle risposte "non so": 12.7% a Torino, 19.1% nell'area metropolitana e 26.8% in Provincia).

3.21. Valutazione della convenienza delle tariffe



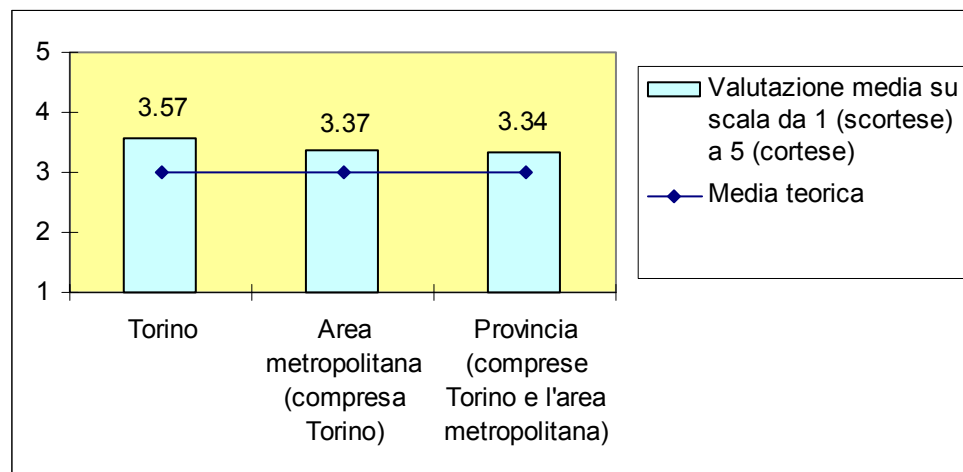
Senza rilevanti differenze territoriali la valutazione della convenienza delle tariffe è negativa (quota delle risposte "non so": 12.1% a Torino, 18.7% nell'area metropolitana e 26.1% in Provincia).

3.22. Valutazione della cortesia del personale viaggiante (autisti e controllori)



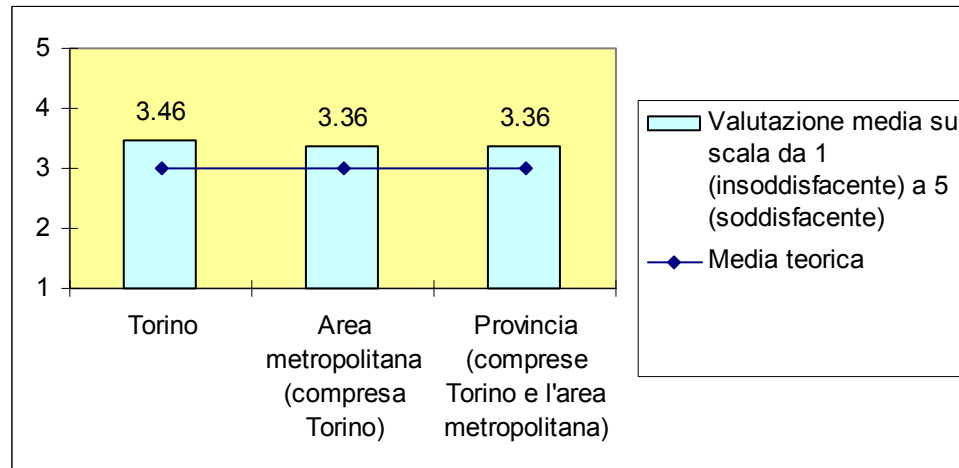
Il giudizio sulla cortesia del personale viaggiante è decisamente positivo, con un lieve incremento man mano che ci si avvicina a Torino (quota delle risposte "non so": 13.7% a Torino, 18.8% nell'area metropolitana e 25.7% in Provincia).

3.23. Valutazione della cortesia del personale addetto alle relazioni con il pubblico (sportelli e telefono)



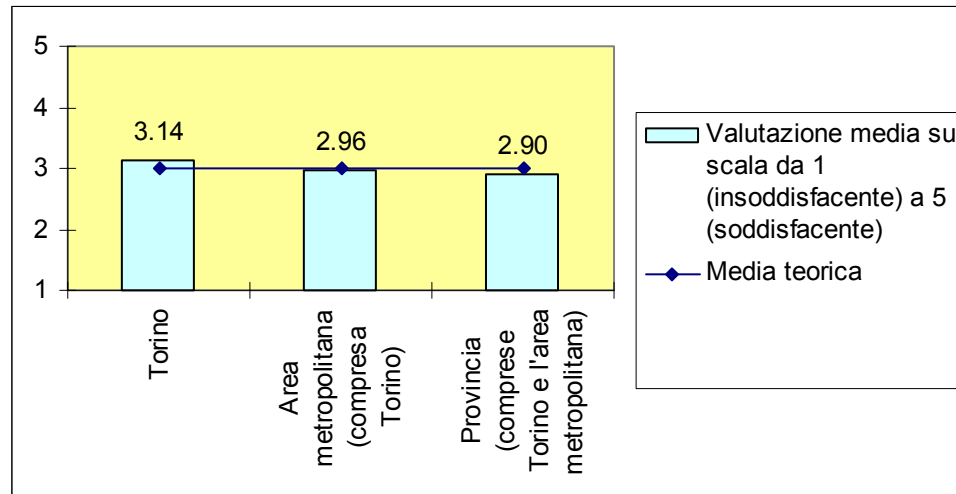
Il giudizio sulla cortesia del personale addetto alle relazioni con il pubblico (agli sportelli e al telefono) è decisamente positivo, raggiungendo il suo valore massimo fra i torinesi (quota delle risposte "non so": 41.3% a Torino, 45.7% nell'area metropolitana e 48.7% in Provincia).

3.24. Valutazione della copertura dell'area urbana di Torino



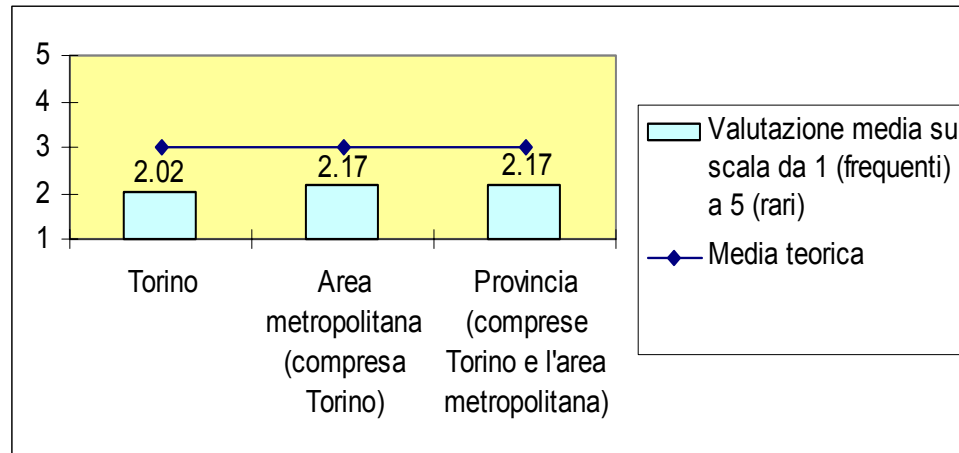
Senza rilevanti differenze fra i territori analizzati, la valutazione della copertura dell'area urbana del capoluogo è positiva (quota delle risposte "non so": 15.4% a Torino, 21.9% nell'area metropolitana e 29.5% in Provincia).

3.25. Valutazione dei collegamenti fra Torino e cintura (zone da A a T)



Il giudizio sui collegamenti fra Torino e la cintura raggiunge la sufficienza fra gli abitanti del capoluogo, sfiorandola soltanto nelle altre zone analizzate (quota delle risposte "non so": 37.8% a Torino, 34.0% nell'area metropolitana e 37.4% in Provincia).

3.26. Valutazione della frequenza di scippi, borseggi e furti a bordo



Il giudizio sulla sicurezza a bordo è decisamente negativo, senza rilevanti differenze fra i territori analizzati (quota delle risposte "non so": 21.9% a Torino, 27.0% nell'area metropolitana e 33.0% in Provincia).

3.27. Valutazione del servizio.

Confronto fra utenti almeno trisettimanali e non utenti

	Differenza Torino	Differenza area metropolitana (compresa Torino)	Differenza Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)
Frequenza passaggi	0.14	0.05	- 0.05
Affollamento mezzi	- 0.04	0.09	- 0.02
Pulizia mezzi	- 0.09	- 0.03	- 0.03
Frequenza guasti	- 0.20	- 0.16	- 0.10
Convenienza tariffe	0.15	0.22	0.18
Cortesie personale viaggiante	- 0.08	- 0.02	- 0.02
Cortesie personale sportelli e telefono	0.30	0.36	0.26
Copertura area urbana	0.17	0.22	0.23
Collegamenti Torino-cintura	0.32	0.32	0.24
Frequenza scippi, borseggi e furti a bordo	0.11	0.16	0.15

(In cella la differenza fra le valutazioni medie date dagli utenti e quelle date dai non utenti. I numeri positivi indicano valutazioni superiori da parte degli utenti, quelli negativi valutazioni superiori da parte dei non utenti)

Con poche eccezioni, le valutazioni date dagli utenti e dai non utenti non sono sensibilmente diverse. Le eccezioni concernono la valutazione della copertura dell'area urbana, dei collegamenti fra Torino e cintura, la frequenza degli atti di micro-criminalità a bordo la frequenza dei guasti dei mezzi e, soprattutto, della cortesia del personale addetto alle pubbliche relazioni. Tranne che nel penultimo, in tutti questi casi i giudizi degli utenti sono migliori di quelli dei non utenti.

3.28. Andamento della soddisfazione fra l'estate del 2004 e l'estate del 2005

	Torino	Area metropolitana (compresa Torino)	Provincia (comprese Torino e l'area metropolitana)
Frequenza passaggi	- 0.09	- 0.11	- 0.12
Affollamento mezzi	- 0.38	- 0.36	- 0.34
Pulizia mezzi	- 0.10	- 0.17	- 0.24
Frequenza guasti	0.17	0.08	0.04
Convenienza tariffe	0.32	0.37	0.35
Cortesìa personale viaggiante	0.27	0.23	0.12
Cortesìa personale sportelli e telefono	0.30	0.13	0.08
Copertura area urbana	0.08	0.03	0.05
Collegamenti Torino-cintura	- 0.04	- 0.04	- 0.05
Frequenza sciippi, borseggi e furti a bordo	- 0.09	- 0.04	- 0.18

(In cella la differenza fra le valutazioni medie date nel 2005 e quelle date nel 2004)

Senza differenze territoriali, fra il 2004 e il 2005 i giudizi delle popolazioni studiate sono migliorati per quel che concerne l'affidabilità dei mezzi, la copertura dell'area urbana e, soprattutto, la convenienza delle tariffe e la cortesia del personale viaggiante e addetto alle pubbliche relazioni. Le valutazioni sono invece peggiorate per quanto riguarda la frequenza dei passaggi, la pulizia dei mezzi, i collegamenti fra Torino e la cintura, la frequenza degli atti di micro-criminalità a bordo dei mezzi e, soprattutto, per quel che concerne l'affollamento dei mezzi.



3.29. In conclusione

- La maggioranza assoluta dei torinesi usa i mezzi pubblici nel Comune di Torino almeno una volta a settimana (andamento in lieve diminuzione). Allontanandosi dal capoluogo si riduce il numero degli utilizzatori frequenti del servizio.
- Sono invece una ridotta minoranza i componenti delle tre popolazioni analizzate che usano con frequenza almeno settimanale i mezzi pubblici per spostarsi fra Torino e Provincia (andamento sostanzialmente stazionario).
- La maggioranza assoluta di chi si sposta almeno tre volte a settimana lungo percorsi abituali usa, almeno per parte di tali spostamenti, i mezzi pubblici.



3.29. In conclusione (segue)

- La principale ragione del ricorso ai mezzi pubblici per tali spostamenti è di gran lunga la difficoltà di parcheggio, ma non sono irrilevanti l'intenzione di rispettare l'ambiente, la sicurezza negli spostamenti e il costo inferiore dei mezzi pubblici rispetto a quelli privati.
- La principale ragione del ricorso all'automobile è sicuramente la velocità degli spostamenti che essa consente, ma non sono irrilevanti anche la possibilità di portare carichi (soprattutto a Torino) e la flessibilità degli orari permessa da questo mezzo di trasporto (soprattutto nell'area metropolitana e in Provincia).



3.29. In conclusione (segue)

- La disponibilità a pagare un biglietto più caro in cambio di un aumento della velocità dei mezzi pubblici è assai ridotta, senza differenze territoriali.
- Le valutazioni complessive del servizio date dalle tre popolazioni non raggiungono la sufficienza. Nel corso del tempo, si rileva un'oscillazione, con le valutazioni più "generose" in autunno e quelle più "severe" in estate.
- Non emergono rilevanti differenze fra utenti e non utenti quanto a soddisfazione complessiva per il servizio.



3.29. In conclusione (segue)

- La valutazione analitica del servizio è assai stabile fra le tre zone analizzate. Nel dettaglio:
 - Sono sistematicamente giudicati in modo positivo la copertura dell'area torinese, la copertura i collegamenti fra Torino e cintura, e, soprattutto, la cortesia del personale addetto alle pubbliche relazioni e del personale viaggiante e l'affidabilità dei mezzi.
 - Sono invece valutate in modo sistematicamente negativo la frequenza dei passaggi, la pulizia dei mezzi, la convenienza delle tariffe e, soprattutto, la diffusione degli atti di micro-criminalità a bordo dei mezzi e l'affollamento delle vetture.