

OSSERVATORIO NORD OVEST – rilevazione gennaio-febbraio 2011

"BENCHMARKING SUI SERVIZI DI TRASPORTI PUBBLICI URBANI E DI IGIENE URBANA"

DOCUMENTO INFORMATIVO COMPLETO

(in ottemperanza al regolamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa: delibere 153/02/CSP, allegato A, art. 3, pubblicata su G.U. 185 del 8/8/2002, e 237/03/CSP, allegato A, art. 3, pubblicata su G.U. 285 del 9/12/2003)

Autore: Osservatorio Nord Ovest

Realizzazione del field: SWG s.r.l.

Committente e Acquirente: Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino, GTT, AMIAT

Tipo di rilevazione: sondaggio di opinione tramite interviste telefoniche (CATI)

Universo di riferimento: popolazione residente nelle città di Milano, Roma, Bologna di età superiore ai 18 anni (fonte: sito comune di Milano, sito comune di Roma, sito comune di Bologna)

Tipo di campione e criteri di estrazione:

Campione comune di Milano per servizi di trasporti urbani e igiene urbana rappresentativo dell'universo di riferimento per quote di genere (uomini, donne), classi di età (18-29 anni, 30-59 anni, 60 anni e oltre).

Campione comune di Roma per servizi di trasporti urbani e igiene urbana rappresentativo dell'universo di riferimento per quote di genere (uomini, donne), classi di età (18-29 anni, 30-59 anni, 60 anni e oltre).

Campione comune di Bologna per servizi di trasporti urbani e igiene urbana rappresentativo dell'universo di riferimento per quote di genere (uomini, donne), classi di età (18-29 anni, 30-59 anni, 60 anni e oltre).

Il campione di partenza era costituito dal numero di interviste da effettuare e i numeri telefonici sono stati estratti mediante un campionamento sistematico dall'elenco informatizzato dei numeri di telefono del comune.

Estensione territoriale: comune di Milano, comune di Roma, comune di Bologna.

Periodo di realizzazione del sondaggio: 31 gennaio – 11 febbraio 2011

Metodo di raccolta delle informazioni: questionario strutturato; rilevazione CATI.

Testo integrale delle domande rivolte agli intervistati: il testo integrale delle domande e i relativi risultati sono presenti sul sito dell'Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino (www.comune.torino.it/agenziaservizi)

Numerosità campionaria:

Numero persone contattate:

Milano

- interviste complete:	850	(83,5%)
- rifiuti/sostituzioni:	168	(16,5%)
- totale contatti effettuati:	1018	(100,0%)

Roma

- interviste complete:	850	(76,1%)
- rifiuti/sostituzioni:	267	(23,9%)
- totale contatti effettuati:	1177	(100,0%)

Bologna

- interviste complete:	850	(69,1%)
- rifiuti/sostituzioni	309	(30,9%)
- totale contatti effettuati:	1159	(100,0%)

Verifica della coerenza delle risposte:

Il controllo è finalizzato a verificare che le condizioni di eleggibilità indicate sui questionari siano rispettate e che l'intervista si svolga regolarmente con l'acquisizione di dati corretti. Il software impiegato nella raccolta delle interviste permette inoltre le verifiche automatiche di congruità delle risposte in base al questionario fornito, controlli di range, di salto e di incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista, oltre al controllo delle quote campionarie.

Rappresentatività dei risultati:

il margine di errore relativo ai risultati del sondaggio (livello di significatività del 95%) per Roma, Milano e Bologna è compreso fra +/- 3,3%

Risultati della rilevazione

Sono disponibili al seguente indirizzo internet: www.comune.torino.it/agenziaservizi

AllegatoA CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DI TRASPORTI PUBBLICI URBANI (ATM - Comune di Milano)

Numero di persone a cui è stata rivolta la domanda e percentuale di mancate risposte e risposte 'non so'

Domanda	Testo della domanda	Numero dei rispondenti	% non so e mancate risposte
1	Nel complesso, quanto è soddisfatto/a della vita che conduce attualmente? Esprima la sua soddisfazione con un voto compreso fra 1 (soddisfazione minima) e 10 (soddisfazione massima).	850	0,9
2	Secondo lei, come si vive oggi nel Comune in cui risiede?	850	0,2
3	Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di trasporto pubblico urbano di Milano e dell'area milanese con mezzi di superficie con un voto da 1 a 10, dove 1 significa "soddisfazione minima" e 10 "soddisfazione massima", quale voto sceglierebbe?	798	10,9
4	Le elencherò ora alcune caratteristiche del servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano svolto da ATM con mezzi di superficie. Lei dovrebbe dirmi quanto è soddisfatto di ciascuna caratteristica, in quanto attuale o potenziale utilizzatore, dando un voto da 1 a 10, dove 1 significa "soddisfazione minima" e 10 "soddisfazione massima":		
4.1	frequenza/numero dei passaggi del mezzo pubblico urbano e suburbano	850	10,1
4.2	disponibilità di spazio a bordo/affollamento accettabile sui mezzi	788	8,1
4.3	comfort dei veicoli (comodità sedili, appigli, riscaldamento, ecc.)	850	7,5
5	Ora pensi alla zona in cui vive. Quanto è soddisfatto/a di come è servita dai mezzi pubblici la zona in cui abita?	850	9,2
6	Alcuni cittadini ritengono che il servizio di trasporto pubblico a Milano migliorerebbe se le linee della metropolitana venissero sviluppate. Altri la pensano diversamente. Lei quanto ritiene importante, per migliorare il sistema dei trasporti pubblici a Milano e dell'area milanese, l'ampliamento del servizio di metropolitana?	850	5,5
7	Alcuni milanesi si lamentano per i disagi provocati dai cantieri aperti nella città (per la metropolitana, il passante ferroviario, ecc.). Quanto spesso le capita di provare disagio per questi cantieri?	850	2,2
8	Il disagio provocato dai cantieri aperti, per lei personalmente è:	576	2,6
9	A suo parere il disagio che prova per i cantieri sarà adeguatamente compensato da una maggiore facilità nello spostarsi in città una volta che le nuove opere saranno in funzione?	557	8,8
10	Attualmente lei, per muoversi a Milano o nell'area milanese per lunghe distanze, usa...	850	0,0
11	Quindi lei utilizza i mezzi di trasporto pubblico:	696	4,6
12	Se a Milano aumentasse il numero delle corsie preferenziali, sia in centro, sia in periferia, lei pensa che utilizzerebbe di meno l'auto e di più i mezzi pubblici?	548	5,8

AllegatoB CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DI TRASPORTI PUBBLICI URBANI (ATC - Comune di Bologna)

Numero di persone a cui è stata rivolta la domanda e percentuale di mancate risposte e risposte 'non so'

Domanda	Testo della domanda	Numero dei rispondenti	% non so e mancate risposte
1	Nel complesso, quanto è soddisfatto/a della vita che conduce attualmente? Esprima la sua soddisfazione con un voto compreso fra 1 (soddisfazione minima) e 10 (soddisfazione massima).	850	0,2
2	Secondo lei, come si vive oggi nel Comune in cui risiede?	850	0,0
3	Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di trasporto pubblico urbano di Bologna e dell'area bolognese con mezzi di superficie con un voto da 1 a 10, dove 1 significa "soddisfazione minima" e 10 "soddisfazione massima", quale voto sceglierebbe?	850	12,0
4	Le elencherò ora alcune caratteristiche del servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano svolto da ATC con mezzi di superficie. Lei dovrebbe dirmi quanto è soddisfatto di ciascuna caratteristica, in quanto attuale o potenziale utilizzatore, dando un voto da 1 a 10, dove 1 significa "soddisfazione minima" e 10 "soddisfazione massima":		
4.1	frequenza/numero dei passaggi del mezzo pubblico urbano e suburbano	850	12,8
4.2	disponibilità di spazio a bordo/affollamento accettabile sui mezzi	850	13,3
4.3	comfort dei veicoli (comodità sedili, appigli, riscaldamento, ecc.)	850	12,8
5	Ora pensi alla zona in cui vive. Quanto è soddisfatto/a di come è servita dai mezzi pubblici la zona in cui abita?	850	8,2
6	Alcuni cittadini ritengono che il servizio di trasporto pubblico a Bologna migliorerebbe se le linee della metropolitana venissero sviluppate. Altri la pensano diversamente. Lei quanto ritiene importante, per migliorare il sistema dei trasporti pubblici a Bologna e dell'area bolognese, l'ampliamento del servizio di metropolitana?	850	20,1
7	Alcuni bolognesi si lamentano per i disagi provocati dai cantieri aperti nella città (per la metropolitana, il passante ferroviario, ecc.). Quanto spesso le capita di provare disagio per questi cantieri?	850	11,4
8	Il disagio provocato dai cantieri aperti, per lei personalmente è:	501	2,6
9	A suo parere il disagio che prova per i cantieri sarà adeguatamente compensato da una maggiore facilità nello spostarsi in città una volta che le nuove opere saranno in funzione?	488	9,8
10	Attualmente lei, per muoversi a Bologna o nell'area milanese per lunghe distanze, usa...	850	6,5
11	Quindi lei utilizza i mezzi di trasporto pubblico:	606	0,0
12	Se a Bologna aumentasse il numero delle corsie preferenziali, sia in centro, sia in periferia, lei pensa che utilizzerebbe di meno l'auto e di più i mezzi pubblici?	674	10,1

AllegatoC CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DI TRASPORTI PUBBLICI URBANI (ATAC - comune di Roma)

Numero di persone a cui è stata rivolta la domanda e percentuale di mancate risposte e risposte 'non so'

Domanda	Testo della domanda	Numero dei rispondenti	% non so e mancate risposte
1	Nel complesso, quanto è soddisfatto/a della vita che conduce attualmente? Esprima la sua soddisfazione con un voto compreso fra 1 (soddisfazione minima) e 10 (soddisfazione massima).	850	0,2
2	Secondo lei, come si vive oggi nel Comune in cui risiede?	850	0,1
3	Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di trasporto pubblico urbano di Roma e dell'area romana con mezzi di superficie con un voto da 1 a 10, dove 1 significa "soddisfazione minima" e 10 "soddisfazione massima", quale voto sceglierebbe?	817	14,8
4	Le elencherò ora alcune caratteristiche del servizio di trasporto pubblico urbano e suburbano svolto da ATAC con mezzi di superficie. Lei dovrebbe dirmi quanto è soddisfatto di ciascuna caratteristica, in quanto attuale o potenziale utilizzatore, dando un voto da 1 a 10, dove 1 significa "soddisfazione minima" e 10 "soddisfazione massima".		
4.1	frequenza/numero dei passaggi del mezzo pubblico urbano e suburbano	817	17,0
4.2	disponibilità di spazio a bordo/affollamento accettabile sui mezzi	817	16,3
4.3	comfort dei veicoli (comodità sedili, appigli, riscaldamento, ecc.)	817	16,3
5	Ora pensi alla zona in cui vive. Quanto è soddisfatto/a di come è servita dai mezzi pubblici la zona in cui abita?	850	11,9
6	Alcuni cittadini ritengono che il servizio di trasporto pubblico a Roma migliorerebbe se le linee della metropolitana venissero sviluppate. Altri la pensano diversamente. Lei quanto ritiene importante, per migliorare il sistema dei trasporti pubblici a Roma e dell'area romana, l'ampliamento del servizio di metropolitana?	850	12,7
7	Alcuni romani si lamentano per i disagi provocati dai cantieri aperti nella città (per la metropolitana, il passante ferroviario, ecc.). Quanto spesso le capita di provare disagio per questi cantieri?	850	9,2
8	Il disagio provocato dai cantieri aperti, per lei personalmente è:	564	1,4
9	A suo parere il disagio che prova per i cantieri sarà adeguatamente compensato da una maggiore facilità nello spostarsi in città una volta che le nuove opere saranno in funzione?	556	2,7
10	Attualmente lei, per muoversi a Roma o nell'area romana per lunghe distanze, usa...	850	4,1
11	Quindi lei utilizza i mezzi di trasporto pubblico:	581	0,0
12	Se a Roma aumentasse il numero delle corsie preferenziali, sia in centro, sia in periferia, lei pensa che utilizzerebbe di meno l'auto e di più i mezzi pubblici?	691	8,4

AllegatoD CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DI IGIENE URBANA (AMSA – Comune di Milano)

Numero di persone a cui è stata rivolta la domanda e percentuale di mancate risposte e risposte 'non so'.

Domanda	Testo della domanda	Numero dei rispondenti	% non so e mancate risposte
1	Parliamo ora del servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade) nel Comune in cui risiede. Quanto è soddisfatto/a di questo servizio?	850	1,1
2	Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di igiene urbana?	850	8,7
3	In particolare, quanto è soddisfatto/a della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti?	850	0,6
4	Esprima ora un giudizio, con un voto da 1= per niente soddisfatto a 10= completamente soddisfatto, in merito a:		
4.1	numero contenitori	850	1,8
4.2	pulizia/igiene delle aree adiacenti ai contenitori	850	1,8
4.3	facilità uso dei contenitori	850	1,6
4.4	distanza da casa e ubicazione dei luoghi di raccolta	850	1,8
4.5	chiarezza delle informazioni relative alla raccolta differenziata	850	1,2
5	Lei personalmente in che momento della giornata preferirebbe che fosse fatta la raccolta dei rifiuti?	850	9,1
6	La sua è una delle famiglie della città coinvolte nella raccolta differenziata Porta a Porta?	850	0,0
7	Qual è il suo giudizio sul Servizio di raccolta differenziata Porta a Porta da 1 a 10?	850	10,1
8	In merito alla raccolta Porta a Porta, quante difficoltà ha incontrato nell'eseguire quanto richiesto dal servizio?	547	0,0
9	Qual è la principale causa di queste difficoltà?	120	0,0
10	Quanto è soddisfatto/a del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti (carta, plastica, vetro, ecc.)?	303	1,3
11	Ritiene che i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti siano posti a una distanza adeguata dalla sua abitazione?	301	1,3
12	Quanto ritiene utile la raccolta differenziata dei rifiuti?	850	0,2
13	Se i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti fossero collocati nel suo cortile, lei ritiene che ricorrerebbe più spesso alla raccolta differenziata dei rifiuti, o, se già lo sono, l'hanno portata a ricorrere più spesso alla raccolta differenziata	303	0,0
14	Quanto è soddisfatto/a della pulizia dei marciapiedi in genere nel Comune in cui vive?	850	0,6
15	E quanto è soddisfatto / a della pulizia delle strade in genere nel Comune in cui vive?	850	0,5
16	Quanto ritiene che il problema della pulizia delle strade e dei marciapiedi nel Comune in cui risiede sia imputabile anche alla scarsa educazione civica dei cittadini?	850	0,6
17	Esprima un giudizio con un voto da 1 = molto sporca a 10 = molto pulita sul livello di pulizia di:		
17.1	strade	850	0,5
17.2	aree verdi	850	2,4
18	Esprima ora il suo livello di soddisfazione da 1 a 10 riguardo al servizio di pulizia delle strade. Quanto è soddisfatto per:		
18.1	frequenza con cui i cestini getta-carta vengono svuotati	850	1,8
18.2	numero di cestini getta-carta in città	850	2,5
18.3	il servizio di spazzamento	850	1,5
18.4	orari operazioni di pulizia	850	4,0
18.5	pulizia e cura dei giardini pubblici	850	2,0
19	Tra i vari aspetti del servizio che abbiamo esaminato finora, lei personalmente quale considera il più importante?	850	0,0
20	Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade) nel Comune in cui risiede con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?	850	0,2

AllegatoE CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DI IGIENE URBANA (HERA – Comune di Bologna)

Numero di persone a cui è stata rivolta la domanda e percentuale di mancate risposte e risposte 'non so'.

Domanda	Testo della domanda	Numero dei rispondenti	% non so e mancate risposte
1	Parliamo ora del servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade) nel Comune in cui risiede. Quanto è soddisfatto/a di questo servizio?	850	1,3
2	Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di igiene urbana?	850	4,7
3	In particolare, quanto è soddisfatto/a della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti?	850	0,6
4	Esprima ora un giudizio, con un voto da 1= per niente soddisfatto a 10= completamente soddisfatto, in merito a:		
4.1	numero contenitori	850	0,7
4.2	pulizia/igiene delle aree adiacenti ai contenitori	850	0,6
4.3	facilità uso dei contenitori	850	0,8
4.4	distanza da casa e ubicazione dei luoghi di raccolta	850	0,8
4.5	chiarezza delle informazioni relative alla raccolta differenziata	850	1,6
5	Lei personalmente in che momento della giornata preferirebbe che fosse fatta la raccolta dei rifiuti?	850	11,5
6	La sua è una delle famiglie della città coinvolte nella raccolta differenziata Porta a Porta?	850	0,0
7	Qual è il suo giudizio sul Servizio di raccolta differenziata Porta a Porta da 1 a 10?	850	39,3
8	In merito alla raccolta Porta a Porta, quante difficoltà ha incontrato nell'eseguire quanto richiesto dal servizio?	107	0,0
9	Qual è la principale causa di queste difficoltà?	60	0,0
10	Quanto è soddisfatto/a del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti (carta, plastica, vetro, ecc.)?	743	3,6
11	Ritiene che i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti siano posti a una distanza adeguata dalla sua abitazione?	743	5,0
12	Quanto ritiene utile la raccolta differenziata dei rifiuti?	850	0,8
13	Se i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti fossero collocati nel suo cortile, lei ritiene che ricorrerebbe più spesso alla raccolta differenziata dei rifiuti, o, se già lo sono, l'hanno portata a ricorrere più spesso alla raccolta differenziata	743	0,0
14	Quanto è soddisfatto/a della pulizia dei marciapiedi in genere nel Comune in cui vive?	850	0,2
15	E quanto è soddisfatto / a della pulizia delle strade in genere nel Comune in cui vive?	850	0,4
16	Quanto ritiene che il problema della pulizia delle strade e dei marciapiedi nel Comune in cui risiede sia imputabile anche alla scarsa educazione civica dei cittadini?	850	0,7
17	Esprima un giudizio con un voto da 1 = molto sporca a 10 = molto pulita sul livello di pulizia di:		
17.1	strade	850	0,2
17.2	aree verdi	850	2,6
18	Esprima ora il suo livello di soddisfazione da 1 a 10 riguardo al servizio di pulizia delle strade. Quanto è soddisfatto per:		
18.1	frequenza con cui i cestini getta-carta vengono svuotati	850	3,1
18.2	numero di cestini getta-carta in città	850	2,9
18.3	il servizio di spazzamento	850	2,1
18.4	orari operazioni di pulizia	850	4,6
18.5	pulizia e cura dei giardini pubblici	850	2,4
19	Tra i vari aspetti del servizio che abbiamo esaminato finora, lei personalmente quale considera il più importante?	850	0,0
20	Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade) nel Comune in cui risiede con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?	850	0,2

Allegato F CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DI IGIENE URBANA (AMA S.p.A. – Comune di Roma)

Numero di persone a cui è stata rivolta la domanda e percentuale di mancate risposte e risposte 'non so'.

Domanda	Testo della domanda	Numero dei rispondenti	% non so e mancate risposte
1	Parliamo ora del servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade) nel Comune in cui risiede. Quanto è soddisfatto/a di questo servizio?	850	0,8
2	Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di igiene urbana?	850	4,5
3	In particolare, quanto è soddisfatto/a della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti?	850	0,2
4	Esprima ora un giudizio, con un voto da 1= per niente soddisfatto a 10= completamente soddisfatto, in merito a:		
4.1	numero contenitori	850	0,2
4.2	pulizia/igiene delle aree adiacenti ai contenitori	850	0,2
4.3	facilità uso dei contenitori	850	0,4
4.4	distanza da casa e ubicazione dei luoghi di raccolta	850	0,2
4.5	chiarezza delle informazioni relative alla raccolta differenziata	850	0,4
5	Lei personalmente in che momento della giornata preferirebbe che fosse fatta la raccolta dei rifiuti?	850	5,9
6	La sua è una delle famiglie della città coinvolte nella raccolta differenziata Porta a Porta?	850	0,0
7	Qual è il suo giudizio sul Servizio di raccolta differenziata Porta a Porta da 1 a 10?	850	39,6
8	In merito alla raccolta Porta a Porta, quante difficoltà ha incontrato nell'eseguire quanto richiesto dal servizio?	134	0,0
9	Qual è la principale causa di queste difficoltà?	50	0,0
10	Quanto è soddisfatto/a del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti (carta, plastica, vetro, ecc.)?	716	4,3
11	Ritiene che i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti siano posti a una distanza adeguata dalla sua abitazione?	716	5,0
12	Quanto ritiene utile la raccolta differenziata dei rifiuti?	850	0,2
13	Se i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti fossero collocati nel suo cortile, lei ritiene che ricorrerebbe più spesso alla raccolta differenziata dei rifiuti, o, se già lo sono, l'hanno portata a ricorrere più spesso alla raccolta differenziata	716	0,0
14	Quanto è soddisfatto/a della pulizia dei marciapiedi in genere nel Comune in cui vive?	850	1,1
15	E quanto è soddisfatto / a della pulizia delle strade in genere nel Comune in cui vive?	850	0,2
16	Quanto ritiene che il problema della pulizia delle strade e dei marciapiedi nel Comune in cui risiede sia imputabile anche alla scarsa educazione civica dei cittadini?	850	0,6
17	Esprima un giudizio con un voto da 1 = molto sporca a 10 = molto pulita sul livello di pulizia di:		
17.1	strade	850	0,2
17.2	aree verdi	850	5,3
18	Esprima ora il suo livello di soddisfazione da 1 a 10 riguardo al servizio di pulizia delle strade. Quanto è soddisfatto per:		
18.1	frequenza con cui i cestini getta-carta vengono svuotati	850	5,6
18.2	numero di cestini getta-carta in città	850	4,6
18.3	il servizio di spazzamento	850	3,5
18.4	orari operazioni di pulizia	850	7,6
18.5	pulizia e cura dei giardini pubblici	850	4,2
19	Tra i vari aspetti del servizio che abbiamo esaminato finora, lei personalmente quale considera il più importante?	850	0,0
20	Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade) nel Comune in cui risiede con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?	850	0,5

