

## Il gradimento dei toscani per i servizi pubblici



# Il gradimento dei toscani per i servizi pubblici

Illustrazione della prima indagine regionale  
di customer satisfaction

1° edizione

**Progetto cofinanziato dal Ministero delle Attività Produttive  
e presentato dalla Giunta Regionale della Toscana nell'ambito  
dei programmi di intervento per la Tutela dei consumatori.  
"Servizi pubblici alla prova degli utenti: Osservatorio della Qualità"**



Supplemento al n. 33/2004 di Net  
Aut. n. 4472 del 6.4.1995  
del Tribunale di Firenze

**Coordinamento redazionale**  
Linda Pieragnoli  
Andrea Sbandati

**Periodico di Cispel Confservizi Toscana**



Confederazione italiana pubblici servizi

Via Alamanni, 41 - 50123 Firenze  
Tel. 055 211342 fax 055 282182  
[www.cispeltoscana.net](http://www.cispeltoscana.net)  
e-mail: [cispelto@cispeltoscana.net](mailto:cispelto@cispeltoscana.net)

**Direttore responsabile**  
Vanessa Prati

*edizioni*  
**AIDA**  
FIRENZE

**Progetto grafico e impaginazione**

AIDA srl  
Via Maragliano, 31a  
50144 Firenze  
tel. 055 321841  
fax 055 3215216  
[www.aidanet.com](http://www.aidanet.com)

**Stampa**  
Next '99 - Campi Bisenzio (Fi)

## Introduzione

Servizi pubblici locali: un'occasione per la Toscana

Di Alfredo De Girolamo, presidente Cispel Confservizi Toscana

Titolo intervento Brammerini

Di Anna Rita Brammerini, Assessore Regione Toscana

Titolo intervento Draghi (metodologico)

Stefano Draghi, curatore dell'indagine, Ordinario di Metodologia delle Scienze Sociali – Università degli Studi di Milano

1. Il quadro regionale di percezione dei servizi a rilevanza industriale

2. Il servizio idrico toscano

3. Smaltimento dei rifiuti, igiene urbana e impianti

4. Servizio gas: soddisfazione e nuovi fornitori

5. Il trasporto pubblico locale su gomma



## **Servizi pubblici locali: un'occasione per la Toscana**

Quando qualche mese fa insieme alle aziende toscane dei servizi pubblici che gestiscono acqua, gas, rifiuti e trasporti e grazie al progetto della Regione Toscana, “Servizi pubblici alla prova della qualità”, quando abbiamo deciso di fare la prima indagine di livello regionale, per misurare il gradimento dei cittadini toscani verso questi servizi, non pensavamo che i risultati fossero così incoraggianti.

L'analisi di un questionario di 50 domande fatte telefonicamente ad un campione di 3000 cittadini toscani ha evidenziato che ci sono ancora cose da migliorare, soprattutto nel rapporto coi cittadini, ma ha tracciato un quadro positivo: la Toscana adesso, all'inizio del mandato amministrativo regionale non deve perdere l'occasione di completare il quadro di ammodernamento e riorganizzazione per offrire servizi più efficienti e qualitativamente migliori.

Il nuovo Governo regionale può far tesoro del gradimento che i cittadini hanno dei servizi pubblici toscani e continuare a perseguire il nostro modello, con l'obiettivo di farlo sviluppare, di accrescere le capacità competitive delle aziende e di mantenere alto il livello di qualità e di attenzione verso gli utenti.

Alfredo De Girolamo  
Presidente Cispel Confservizi Toscana





Considerare il cittadino cliente del servizio pubblico, assicurarne il suo gradimento, progettare con lui i servizi di domani... tutto questo non è utopia ma l'obiettivo di un processo che la Regione Toscana ha già avviato.

“Vivere bene in Toscana” infatti non è solo lo slogan del Programma Regionale di Sviluppo, ma rappresenta per noi amministratori lo stimolo per affrontare sfide come questa in cui l'innovazione non riguarda esclusivamente la qualità del servizio offerto ma anche il modo con cui i cittadini sono coinvolti nella sua realizzazione.

Le indagini di customer satisfaction spesso rappresentano una seccatura per le persone intervistate che diventano addirittura intolleranti se percepiscono l'inutilità del proprio impegno per rispondere a tutte le domande.

È evidente la nostra responsabilità nel dover analizzare i punti di debolezza del servizio che ci vengono segnalati dai cittadini e concentrare i nostri sforzi laddove sono necessarie azioni correttive, perché quelle stesse persone che hanno partecipato a questo lavoro, sicuramente aspettano da noi qualche risposta.

Pubblicare i risultati di questa indagine è quindi un dovere prima di tutto, ma al tempo stesso è un atto di trasparenza e un invito al dialogo con tutti i cittadini.

Atto di trasparenza, perché è giusto che vengano messi a nudo i punti di debolezza e le criticità del servizio pubblico così come vengono percepite dai cittadini, ma anche invito al dialogo, perché questa indagine deve rappresentare non il punto di arrivo bensì l'inizio di un percorso in cui i cittadini sono chiamati periodicamente a verificare se le risposte che possiamo loro dare sono in grado di far fare un passo avanti alla qualità del servizio ed alla richiesta di partecipazione che arriva dalla nostra comunità.







# 1. Il quadro regionale di percezione dei servizi a rilevanza industriale

L'indagine punta a ricostruire la valutazione dell'opinione pubblica toscana sui servizi pubblici locali. La finalità non è quella di verificare le performance delle singole aziende, ma di analizzare la percezione a scala regionale del funzionamento del sistema dei servizi più importanti: servizio idrico, gestione dei rifiuti, distribuzione e vendita di gas, trasporto pubblico locale. In particolare l'indagine punta a verificare il rapporto prezzo-qualità dei servizi e la percezione sulle politiche di settore e le forme di gestione di questi servizi.

Complessivamente il giudizio sui servizi erogati è positivo in senso assoluto, con risultati diversi per settore e una valutazione problematica solo sui trasporti pubblici locali. In generale i servizi "a rete" (acqua, gas) soddisfano oltre il 90% della popolazione, mentre per i servizi "di strada" (rifiuti, trasporti) la valutazione si abbassa, con un valore ancora ampiamente positivo nei rifiuti (76,3% di soddisfatti) e un valore più problematico sul trasporto pubblico locale (44,1%). Su quest'ultimo dato pesa la maggiore percentuale di persone che non rispondono, anche perché più alta è la percentuale di coloro che non utilizzano questo servizio.

Tabella 1.1 - Il Gradimento dei servizi pubblici

Come valuta il servizio pubblico a lei offerto?			
	Molto bene/Bene/ abbastanza bene	Abbastanza male/ Male/molto male	Non so
Acqua	90,4	6,4	3,3
Rifiuti	76,3	21,2	2,5
Gas	91,2	2,5	6,3
Trasporto	44,1	31,4	24,5

Tabella 1.2 - Il voto ai servizi pubblici

Nel complesso se dovesse dare un voto al servizio di ....., che voto darebbe?				
	Erogazione dell'acqua	Raccolta rifiuti	Erogazione del gas	Trasporto pubblico
	<b>Totale</b>	<b>Totale</b>	<b>Totale</b>	<b>Totale</b>
Meno di 5	4,5	8,7	3,7	13,3
5	7,3	11,7	4,8	14,9
6	23,4	23,8	21,4	19,4
7	33,6	28,6	32,5	14,7
8	20,9	18,7	22,4	11,0
9 o più	7,3	6,8	8,9	4,8
Incerto / non sa	2,9	1,5	6,3	21,9
<b>Totale</b>	100,0	100,0	100,0	100,0
Insufficiente (1-5)	11,9	20,4	8,5	28,2
Sufficiente (6-7)	57,1	52,5	53,9	34,1
Buono (8-10)	28,2	25,5	31,3	15,8
<b>Voto medio</b>	6,9	6,6	7,0	6,1

La percezione della qualità dei servizi pubblici toscani è positiva, nel complesso i cittadini toscani attribuiscono a tutti i servizi la sufficienza. Premiano il servizio di distribuzione del gas con un 7, il servizio idrico con un 6,9, la gestione dei rifiuti con un 6,6 e il trasporto pubblico con un 6,1.

Il giudizio è positivo anche in relazione al tempo come si vede dalla tabella 1.3. In tutti i servizi l'opinione pubblica apprezza un miglioramento negli ultimi tempi (fra il 20 e il 35%) e comunque il mantenimento dello stesso livello (fra il 33 e l'81%). Modesta la percentuale di coloro che indicano un peggioramento (fra il 3 e il 20%). I cittadini toscani sembrano apprezzare in particolare il miglioramento del servizio di gestione dei rifiuti, forse con particolare riferimento all'incremento delle raccolte differenziate. Il servizio gas viene invece percepito come stabile.

Tabella 1.3 - La percezione del cambiamento

Rispetto al passato com'è cambiato il servizio di...?				
	Migliorato	Lo stesso	Peggiorato	Non so
Acqua	17,0	75,0	5,2	2,8
Rifiuti	32,4	52,6	13,2	1,8
Gas	8,1	81,6	3,2	7,1
Trasporto	20,7	33,8	20,5	24,9

Tabella 1.4 - La percezione del cambiamento - Dettagli

E negli ultimi tempi a Suo giudizio il servizio di ..... nella Sua abitazione è:								
	Erogazione dell'acqua		Raccolta rifiuti		Erogazione del gas		Trasporto pubblico	
	Totale		Totale		Totale		Totale	
Molto migliorato	4,0	4,6	0,7	3,6				
Un po' / abbastanza migliorato	13,0	17,0	27,8	32,4	7,4	8,1	17,2	20,7
Rimasto più o meno lo stesso	75,0		52,6		81,6		33,8	
Un po' / abbastanza peggiorato	4,2		9,5		2,6		14,8	
Molto peggiorato	1,0	5,2	3,7	13,2	0,6	3,2	5,7	20,5
Incerto / non risponde	2,8		1,8		7,1		24,9	
	-----		-----		-----		-----	
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>		<b>100,0</b>		<b>100,0</b>		<b>100,0</b>	

Il giudizio dei cittadini toscani sul prezzo dei servizi (tariffe) indica una certa preoccupazione.

Una percentuale di circa il 20% (oltre il 30% nei rifiuti) percepisce le tariffe come troppo care. Il giudizio più diffuso è che i servizi siano abbastanza cari. Per circa il 20-25% il costo è giusto. Molto bassa la quota di persone che ritiene il prezzo basso. Le risposte indicano una fase di preoccupazione del pubblico soprattutto per le dinamiche di incremento recente di alcune tariffe (rifiuti, acqua). Di norma alle domande sulle tariffe la risposta tende naturalmente ad essere quella di una percezione di costo elevato, come dimostra la risposta sul trasporto pubblico, che è caro secondo gli utenti ma che è di fatto oggi più basso rispetto agli altri.

La sensibilità del pubblico sembra più riferita alla dinamica degli aumenti più che al costo assoluto dei servizi, come dimostra la risposta sul gas, ritenuto meno caro di acqua e rifiuti, pur avendo un impatto molto più alto sul reddito delle famiglie in valore assoluto.

Tabella 1.5 - Valutazione del prezzo

	Troppo caro	Abbastanza caro Giusto adeguato	Non caro Molto conveniente	Non so
Acqua	20,5	64,0	4,0	11,5
Rifiuti	32,3	59,6	1,8	6,4
Gas	20,0	63,2	6,3	10,6
Trasporto	16,8	48,9	6,6	27,7

Tabella 1.6 - Valutazione del prezzo - Dettagli

G. E rispetto al servizio erogato, secondo Lei il prezzo è:				
	Acqua	Rifiuti	Gas	Trasporti
Troppo caro	20,5	32,3	20	16,8
Abbastanza caro	37,9	40,5	37	26,8
Giusto / adeguato	26,1	19,1	26,2	22,1
Non caro / conveniente / economico	3,6	1,6	5,3	4,8
Molto conveniente / molto economico	0,4	0,2	1	1,8
Incerto / non sa / non risponde	11,5			
	-----	6,4	10,6	27,7
Totale	100	-----	-----	-----
Totale	100	100	100	100

Se valutiamo infatti l'incidenza delle spesa per i servizi pubblici su un reddito medio di una famiglia toscana di 3 persone, si nota che la spesa per l'acqua (187 euro) è assai più contenuta rispetto a quella sul gas (821 euro), e quindi l'incidenza di quest'ultimo servizio sul reddito supera i 2 punti percentuali. La spesa totale comunque rimane inferiore al 4%.

Tabella 1.7 - Costo medio per servizio e incidenza sul reddito medio

Servizio	Spesa media (euro)	Incidenza%
Acqua	187,72	0,51
Gas	821,13	2,23
Rifiuti	214,21	0,58
Trasporti	222,00	0,60
<b>Totale</b>	<b>1.445,06</b>	<b>3,93</b>

La maggioranza della popolazione interpellata (55-61%) ritiene di sapere chi è il gestore del servizio e se è un soggetto pubblico, privato o misto. E' comunque elevata la percentuale di persone che non sanno chi è il gestore e soprattutto non hanno opinioni su quale sia la forma societaria preferibile. Sembra prevalente un'attenzione al prezzo e alla qualità che un atteggiamento ideologico sulla gestione pubblica, privata o mista.

La maggior parte della popolazione consapevole di chi è il gestore dichiara di essere d'accordo sul mantenimento della attuale forma (60-66%) Una quota di circa il 10-15% esprime un desiderio di maggior presenza di soggetti privati specie nel settore dei rifiuti e dei trasporti.

Una percentuale fra il 18 e il 30% esprime una richiesta di maggiore presenza pubblica.

Quel che emerge è una valutazione sostanzialmente positiva del modello toscano

e una scarsa propensione dei cittadini ad una disputa ideologica sulla gestione pubblica o privata. Circa il 50-60% della popolazione esprime un gradimento per soluzioni tutto pubblico, mentre circa il 40-50% esprime un gradimento per soluzioni miste o private.

Tabella 1.8 - Gestori Pubblici/Privati

Ritengono di sapere da chi è gestito il servizio e hanno un'opinione su chi dovrebbe gestirlo:				
	Erogazione dell'acqua	Raccolta rifiuti	Erogazione del gas	Trasporto pubblico
Questi ritengono che:				
Vada bene l'attuale gestore	60,43	64,45	66,51	66,3
Vogliono più privato	8,4	15,48	9,57	15,47
Vogliono più pubblico	31,18	20,07	23,92	18,23
	100	100	100	100



## 2. Il servizio idrico toscano

Il giudizio che i toscani danno sulla qualità del servizio di erogazione dell'acqua nelle proprie abitazioni è sostanzialmente positivo. Il 67,3% giudica l'acqua del rubinetto buona. Disgregando il dato si evidenzia come siano soprattutto i maschi oltre i 55 anni pensionati ad avere un alto gradimento del servizio (oltre il 70%). La tabella 2.1 evidenzia le risposte alla domanda **“Come giudica l'acqua del rubinetto nella sua abitazione?”**:

Tabella 2.1 - Gradimento dell'acqua del rubinetto

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr. artig. comm.	Prof. insegn. dirig.	Impiegati	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Molto buona	6,1	3,8	5,8	7,9	7,4	5,0	5,4	7,3	6,1	5,0	6,2	4,5	3,9	8,4
Buona	32,4	31,4	28,3	36,5	34,8	30,3	31,4	34,1	36,2	28,5	30,4	26,5	32,8	38,3
Abbastanza buona	28,7	30,8	30,0	26,4	29,5	28,0	29,9	26,8	25,1	29,5	30,2	32,0	27,3	26,4
Abbastanza cattiva	12,2	11,8	13,4	11,4	9,9	14,2	12,5	11,5	11,1	13,1	13,0	12,5	16,3	9,0
Cattiva	8,5	11,0	7,9	7,3	7,2	9,6	8,4	8,5	10,3	8,1	9,4	11,9	7,6	6,9
Molto cattiva	3,5	3,5	3,6	3,4	2,4	4,5	3,3	3,8	3,4	3,4	2,7	4,5	4,1	3,6
Incerto / non risponde	8,6	7,6	11,1	7,2	8,8	8,4	8,9	8,0	7,9	12,4	8,2	8,2	8,1	7,6
	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Buona	67,3	66,0	64,0	70,7	71,7	63,3	66,7	68,2	67,4	62,9	66,7	62,9	64,0	73,0
Cattiva	24,1	26,4	24,9	22,1	19,5	28,3	24,3	23,8	24,7	24,6	25,1	28,8	28,0	19,4

L'acqua toscana è gradita, ma in realtà si preferisce bere l'acqua minerale, come se fosse una bibita qualsiasi. A preferire questo tipo di consumo è il 67,6% degli intervistati, i picchi maggiori si registrano in una fascia d'età bassa, quella tra i 18 ed i 34 anni (oltre il 77,6% del campione preferisce l'acqua in bottiglia). Grande successo di questo stile di consumo anche tra operai e casalinghe (rispettivamente in percentuali del 71,5 e del 71,8). La tabella 2.2 evidenzia le risposte dei toscani alla domanda **“Di solito nella vostra famiglia a tavola bevete più spesso acqua minerale o acqua del rubinetto?”**:

Tabella 2.2 - Consumo di acqua del rubinetto

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr. artig. comm.	Prof. insegn. dirig.	Impiegati	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Sempre o quasi acqua minerale	54,0	59,7	55,8	48,8	51,5	56,2	55,2	52,0	53,4	55,8	56,6	55,0	60,4	46,1
Più spesso acqua minerale	13,6	17,9	12,0	12,1	14,5	12,8	14,1	12,8	13,5	14,7	14,0	16,5	11,4	12,6
Un po' l'una, un po' l'altra	9,5	5,3	9,3	12,4	9,8	9,2	8,0	11,9	10,2	6,3	8,7	12,2	10,4	11,6
Più spesso acqua del rubinetto	6,2	4,5	5,9	7,5	6,0	6,3	6,5	5,7	6,4	5,7	4,5	6,2	5,4	8,1
Sempre o quasi acqua del rubinetto	15,0	11,5	15,2	17,0	16,3	13,8	14,5	15,6	15,2	15,3	14,7	8,3	10,7	19,5
Non risponde	1,8	1,2	1,8	2,2	1,9	1,7	1,7	2,0	1,3	2,2	1,5	1,8	1,7	2,1
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Più acqua minerale</b>	<b>67,6</b>	<b>77,6</b>	<b>67,8</b>	<b>60,9</b>	<b>66,0</b>	<b>69,0</b>	<b>69,3</b>	<b>64,8</b>	<b>66,9</b>	<b>70,5</b>	<b>70,6</b>	<b>71,5</b>	<b>71,8</b>	<b>58,7</b>
<b>Più acqua del rubinetto</b>	<b>21,1</b>	<b>16,0</b>	<b>21,1</b>	<b>24,5</b>	<b>22,4</b>	<b>20,1</b>	<b>21,1</b>	<b>21,3</b>	<b>21,6</b>	<b>21,0</b>	<b>19,2</b>	<b>14,5</b>	<b>16,1</b>	<b>27,6</b>

Il giudizio complessivo sul servizio è ottimo: oltre il 90% degli intervistati è soddisfatto complessivamente dell'erogazione dell'acqua. Le critiche più forti arrivano da casalinghe, professionisti, insegnanti, dirigenti, e dagli utenti nella fascia d'età media, tra i 35 ed i 54 anni. La tabella 2.3 evidenzia quanto gli utenti toscani gradiscono il servizio idrico nelle loro case e quindi non strettamente la qualità dell'acqua, la domanda che è stata posta è **“Nel complesso come giudica il servizio di erogazione dell'acqua nella sua abitazione?”**:

Tabella 2.3 - Gradimento del servizio idrico

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr. artig. comm.	Prof. insegn. dirig.	Impiegati	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Molto bene	9,7	8,5	9,7	10,4	9,2	10,0	9,4	10,1	10,9	9,3	9,6	6,3	10,0	11,4
Bene	50,4	49,7	50,0	51,1	51,6	49,3	50,1	50,9	47,9	47,8	52,0	49,7	50,0	52,3
Abbastanza bene	30,3	33,2	29,2	29,4	29,8	30,8	30,7	29,8	31,2	28,4	29,4	34,1	29,5	28,2
Abbastanza male	3,8	3,1	5,1	3,2	3,4	4,2	4,3	3,0	3,9	6,1	4,5	3,8	4,3	2,3
Male	1,6	2,2	1,1	1,5	1,5	1,6	1,4	1,8	2,4	1,4	1,8	1,8	2,4	1,1
Molto male	1,0	1,3	0,9	0,9	1,3	0,8	1,0	1,0	1,4	1,3	0,7	0,2	0,6	1,2
Incerto / non risponde	3,3	1,9	3,9	3,6	3,2	3,3	3,1	3,5	2,2	5,7	1,9	4,1	3,2	3,6
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Bene</b>	<b>90,4</b>	<b>91,5</b>	<b>88,9</b>	<b>90,8</b>	<b>90,6</b>	<b>90,2</b>	<b>90,1</b>	<b>90,7</b>	<b>90,1</b>	<b>85,5</b>	<b>91,0</b>	<b>90,1</b>	<b>89,5</b>	<b>91,8</b>
<b>Male</b>	<b>6,4</b>	<b>6,7</b>	<b>7,2</b>	<b>5,6</b>	<b>6,2</b>	<b>6,5</b>	<b>6,8</b>	<b>5,8</b>	<b>7,7</b>	<b>8,8</b>	<b>7,0</b>	<b>5,8</b>	<b>7,3</b>	<b>4,6</b>

La maggior parte degli intervistati ritiene che il servizio di erogazione dell'acqua sia rimasto lo stesso. Accanto a questa ampia valutazione è da evidenziare come per il 17% del campione le prestazioni siano migliorate negli ultimi tempi. Il giudizio positivo è trasversale e radicato in tutte le fasce d'età e nelle varie categorie sociodemografiche. Si dimostrano leggermente più critici i giovani, tra i 18 ed i 34 anni. La domanda, le cui risposte sono analizzate nella tabella 2.4 era **“E negli ultimi tempi a Suo giudizio il servizio di erogazione dell'acqua nella Sua abitazione è?”**:

Tabella 2.4 - Percezione di miglioramento

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr. artig. comm.	Prof. insegn. dirig.	Impiegati	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Molto migliorato	<b>4,0</b>	1,5	4,8	4,9	4,0	3,9	3,8	4,2	8,4	3,4	2,1	2,7	2,9	5,2
Un po' /abbastanza migliorato	<b>13,0</b>	8,7	12,7	16,1	14,7	11,6	11,5	15,5	13,8	11,7	12,5	12,8	11,5	16,9
Rimasto più o meno lo stesso	<b>75,0</b>	81,2	74,3	71,6	74,1	75,8	76,8	72,1	70,7	76,9	77,8	77,6	75,1	70,9
Un po' /abbastanza peggiorato	<b>4,2</b>	5,2	4,2	3,7	3,5	4,9	3,9	4,8	4,5	3,6	3,9	3,9	5,5	3,5
Molto peggiorato	<b>1,0</b>	0,8	0,8	1,2	0,8	1,1	0,9	1,1	0,5	0,8	1,1	0,4	1,6	1,2
Incerto / non risponde	<b>2,8</b>	2,6	3,2	2,5	2,8	2,7	3,0	2,3	2,1	3,6	2,6	2,6	3,4	2,2
	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----
Totale	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Migliorato	<b>17,0</b>	10,2	17,5	21,0	18,7	15,5	15,3	19,7	22,3	15,1	14,6	15,4	14,3	22,1
Peggiorato	<b>5,2</b>	6,0	5,0	4,9	4,4	6,0	4,8	5,9	5,0	4,4	5,0	4,3	7,1	4,7

Per quanto riguarda la gestione del servizio il campione dimostra di non avere le idee abbastanza chiare, o quantomeno di non essere particolarmente attento all'evoluzione in atto nel settore dei servizi pubblici. Per il 27% degli utenti interpellati è un'azienda privata la titolare del servizio, i più convinti di questo sono gli intervistati appartenenti alle fasce d'età più adulte e a categorie meno professionalizzate. Per il 17% invece è il Comune il soggetto erogatore del servizio, in particolar modo per donne casalinghe e per i pensionati. Molti, il 22%, non sanno o non rispondono.

Questo dato dimostra come sia opportuna un'informazione più diffusa in merito, per rendere facilmente riconoscibili le realtà operanti nel settore. Infatti il servizio idrico in Toscana viene gestito da aziende miste pubblico-private dove il pubblico detiene la maggioranza del capitale. Solo il 20% quindi risponde correttamente alla domanda, analizzata nella tabella 2.5 **“Sa da chi viene gestito il servizio idrico nella sua città?”**:

Tabella 2.5 - Gestione del servizio

Base: tutti gli intervistati	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr. artig. comm.	Prof. insegn. dirig.	Impiegati	Operai	Casalinghe	Pensionati
	n=3123													
Dal Comune	17,7	17,0	15,1	20,3	16,4	18,9	16,3	20,0	12,1	13,7	12,3	19,5	19,6	21,8
Da un'azienda pubblica	13,7	14,3	13,3	13,7	14,7	12,9	13,7	13,7	15,4	18,3	10,7	13,1	9,9	15,0
Da un'azienda privata	27,1	20,5	31,6	27,8	25,3	28,7	24,7	31,0	32,8	23,5	31,7	31,7	31,3	28,6
Da un'azienda mista pubblico/privata	19,4	18,5	24,5	15,8	25,7	13,8	23,8	12,2	18,7	27,8	27,6	16,8	10,6	14,7
Non sa / non risponde	22,1	29,7	15,4	22,5	17,9	25,7	21,4	23,1	20,9	16,7	17,7	18,8	28,5	19,9
	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

La considerazione dell'acqua come bene pubblico si declina nel desiderio che sia il Comune, l'ente locale più vicino ai cittadini, a gestire il servizio idrico (lo chiede quasi il 27%). Questa aspettativa si concretizza in modo più forte nelle fasce d'età più anziane, per esempio tra i pensionati, tra le persone con titoli di studio inferiori e prevalentemente operai. Si può ipotizzare che questo segmento di intervistati sia più legato a forme gestionali più tradizionali. La domanda posta è stata: **“Da chi vorrebbe che fosse gestito il servizio idrico nella sua città?”**:

Tabella 2.6 - Gestione pubblica/privata

Base: tutti gli intervistati	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr. artig. comm.	Prof. insegn. dirig.	Impiegati	Operai	Casalinghe	Pensionati
	n=3123													
Dal Comune	26,9	26,7	24,9	28,7	25,5	28,1	24,9	30,3	22,3	24,9	23,0	32,9	27,1	30,4
Da un'azienda pubblica	15,7	15,0	18,0	14,2	18,3	13,3	16,7	14,0	10,8	21,3	18,8	11,1	10,5	14,4
Da un'azienda privata	13,5	16,4	14,9	10,4	13,8	13,2	13,9	12,8	18,3	14,1	14,2	17,3	12,2	10,4
Da un'azienda mista pubblico/privata	13,4	15,2	14,8	11,0	16,7	10,4	16,9	7,7	20,6	15,9	17,6	7,6	9,3	9,7
Non sa / non risponde	30,6	26,6	27,4	35,7	25,7	34,9	27,7	35,3	28,0	23,8	26,4	31,2	40,9	35,1
	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Le innovazioni nel rapporto tra aziende e utenti riscuotono un buon apprezzamento. Quasi il 39% degli intervistati si dichiara soddisfatto dal servizio clienti che i gestori del servizio idrico mettono a disposizione. Negli ultimi anni infatti si è molto evoluta l'attenzione verso gli utenti che vengono ormai considerati in alcuni casi veri e propri clienti. La tendenza da parte di molte aziende è quella di perfezionare il servizio di customer relation, ma ancora il 48% del campione dichiara di non essere in grado di giudicare. La domanda posta agli intervistati e riassunta nella tabella 1.7 è **“Il contatto con l'azienda del servizio idrico (SPORTELLO E TELEFONO), in base alla sua esperienza la lascia”**:

Tabella 2.7 - Customer relation

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore artig. comm.	Impr. insegn. dirig.	Prof.	Impiegati	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Molto soddisfatto/a	4,7	3,5	3,8	6,1	5,4	4,1	4,2	5,5	6,2	5,1	4,0	2,0	3,6	6,4
Abbastanza soddisfatto/a	34,2	34,8	34,4	33,5	32,2	35,9	33,5	35,2	35,5	27,8	36,5	38,8	37,3	34,6
Poco soddisfatto/a	8,9	9,8	9,8	7,7	8,9	8,9	9,0	8,8	6,4	12,3	9,7	11,2	8,6	6,9
Per nulla soddisfatto/a	4,4	3,4	6,0	3,8	4,7	4,1	4,8	3,8	5,1	6,0	5,2	3,9	3,6	3,4
Non sa / Non è in grado di giudicare	47,9	48,5	46,0	48,9	48,8	47,0	48,5	46,8	46,8	48,8	44,6	44,1	46,8	48,7
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Soddisfatto/a	38,8	38,4	38,2	39,7	37,6	39,9	37,7	40,7	41,7	32,9	40,5	40,8	40,9	41,0
Insoddisfatto/a	13,3	13,2	15,8	11,4	13,6	13,1	13,8	12,5	11,5	18,3	15,0	15,0	12,2	10,3

L'acqua è troppo cara. Lo sostiene il 58% degli intervistati. Sul dato delle tariffe e della loro percezione si registra un sostanziale ribaltamento rispetto al gradimento del servizio. Sono soprattutto le casalinghe e i pensionati a sostenere che le tariffe siano sproporzionate, le une con il 49% tra caro e troppo caro, gli altri con il 46,9%. Per i più giovani il dato cambia: solo il 42,9% valuta troppo caro il prezzo dell'acqua rispetto alla domanda esaminata nella tabella 1.8: **“Rispetto al servizio erogato, secondo Lei il prezzo dell'acqua è”**:

#### INTRODURRE VALUTAZIONE SULL'INNALZAMENTO DEI COSTI DEL SERVIZIO

Tabella 2.8 - Costo dell'acqua

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr. artig. comm.	Prof. insegn. dirig.	Impiegati	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Troppo caro	20,5	12,6	22,5	23,9	18,6	22,1	17,9	24,6	21,5	17,5	17,3	22,8	24,1	24,0
Abbastanza caro	37,9	30,3	38,0	42,9	33,6	41,8	34,8	43,1	38,7	32,4	38,4	34,2	44,9	42,9
Giusto/ adeguato	26,1	32,8	27,5	20,6	31,2	21,6	29,4	20,7	28,6	35,2	30,1	23,8	19,2	21,6
Non caro / conveniente / economico	3,6	4,2	2,5	4,0	4,1	3,1	4,0	2,9	4,5	3,5	4,1	4,0	3,8	2,9
Molto conveniente / molto economico	0,4	0,5	0,6	0,3	0,7	0,2	0,5	0,3	0,5	1,0	0,3	0,3	0,0	0,3
Incerto / non sa / non risponde	11,5	19,7	8,9	8,4	11,8	11,3	13,3	8,5	6,2	10,4	9,8	14,9	8,0	8,3
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Caro	58,4	42,9	60,5	66,7	52,3	63,9	52,8	67,7	60,2	49,9	55,7	57,1	68,9	66,9
Economico	4,0	4,7	3,1	4,3	4,8	3,3	4,5	3,1	5,0	4,5	4,4	4,3	3,8	3,3

Si conferma nell'ultima domanda sul servizio idrico l'apprezzamento dei cittadini toscani. Più dell'86% degli intervistati dimostra la propria fiducia ed il proprio apprezzamento dando un voto superiore a 6. Di questi, il 28% valuta il servizio complessivo tra l'8 ed il 10. Il voto medio si attesta al 6,9%. I più soddisfatti sono gli appartenenti alla fascia d'età più adulta ed i pensionati. La domanda analizzata era così formulata **“Nel complesso se dovesse dare un voto al servizio di erogazione dell' acqua, che voto darebbe?”**

Tabella 2.9 - Il voto al servizio idrico

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr. artig. comm.	Prof. insegn. dirig.	Impiegati	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Meno di 5	4,5	4,1	4,4	5,0	3,9	5,1	3,8	5,8	5,2	4,8	3,3	5,8	6,0	4,3
5	7,3	7,3	8,0	6,7	6,6	7,9	7,0	7,7	8,8	6,6	7,6	7,2	8,1	6,7
6	23,4	27,3	25,1	19,5	27,2	20,1	25,4	20,3	24,2	28,4	25,4	26,6	18,6	18,9
7	33,6	40,0	33,4	29,7	36,4	31,2	36,8	28,4	33,5	32,0	39,1	32,4	31,5	29,0
8	20,9	16,6	20,4	24,1	19,0	22,6	19,3	23,6	17,5	19,4	19,5	21,2	22,8	26,4
9 o più	7,3	2,9	5,7	11,4	4,5	9,7	4,7	11,5	9,3	4,5	3,8	5,4	9,3	11,4
Incerto / non risponde	2,9	1,7	3,0	3,5	2,3	3,4	3,0	2,7	1,6	4,2	1,3	1,4	3,8	3,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Insufficiente (fino a 5)	11,9	11,4	12,4	11,7	10,6	13,0	10,8	13,5	14,0	11,5	10,9	13,0	14,1	11,0
Sufficiente (6-7)	57,1	67,3	58,5	49,2	63,6	51,3	62,2	48,7	57,7	60,3	64,5	59,0	50,1	47,9
Buono (8—10)	28,2	19,6	26,1	35,5	23,6	32,3	24,0	35,1	26,8	24,0	23,3	26,6	32,0	37,8
Voto medio	6,9	6,7	6,8	7,1	6,8	7,0	6,8	7,0	6,8	6,8	6,8	6,8	6,9	7,1

### 3. Smaltimento dei rifiuti, igiene urbana e impianti

I cittadini toscani apprezzano il servizio di raccolta dei rifiuti. Oltre il 76% degli intervistati ne dà un giudizio positivo. Gli utenti più soddisfatti sono maschi, con un titolo di studio non elevato, soprattutto lavoratori autonomi e impiegati o pensionati. Sostanzialmente più critiche le giovani donne con un titolo di studio superiore, e le casalinghe. La prima domanda per questo servizio sottoposta agli intervistati è stata **“Nel complesso come giudica il servizio di raccolta rifiuti nel suo quartiere?”**:

Tabella 3.1 - Gradimento del servizio rifiuti

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr. artig. comm.	Prof. insegn. dirig.	Impiegati	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Molto bene	6,6	7,3	5,7	6,9	8,1	5,3	5,3	8,8	7,0	6,3	6,6	5,6	8,3	6,2
Bene	34,1	34,9	33,7	33,9	38,1	30,6	33,6	35,0	38,0	27,4	36,9	36,3	28,1	36,7
Abbastanza bene	35,5	34,3	35,3	36,4	33,6	37,1	35,3	35,8	32,7	35,8	33,7	37,5	35,2	36,6
Abbastanza male	11,3	12,1	11,6	10,5	10,9	11,6	12,5	9,3	13,0	14,8	11,3	10,6	12,7	9,4
Male	6,1	6,3	6,8	5,4	4,8	7,2	6,7	5,1	6,0	6,1	5,6	5,1	8,2	5,0
Molto male	3,9	3,4	4,6	3,7	2,2	5,4	4,0	3,7	1,9	5,4	5,2	2,0	4,8	3,4
Incerto / non risponde	2,5	1,6	2,4	3,2	2,3	2,7	2,7	2,2	1,4	4,2	0,8	2,8	2,6	2,7
	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Bene	76,3	76,6	74,7	77,3	79,9	73,0	74,2	79,7	77,7	69,5	77,2	79,4	71,6	79,5
Male	21,2	21,8	22,9	19,5	17,8	24,3	23,2	18,1	20,9	26,3	22,0	17,7	25,7	17,8

I toscani che non riciclano sono decisamente una minoranza. La cultura della raccolta differenziata si è radicata tra i cittadini della regione, visto che quasi l'81% del campione si dichiara riciclatore convinto, a farlo soprattutto le donne più adulte, casalinghe e pensionati, che sono probabilmente coloro che hanno più tempo o che si dedicano alla casa. Bisogna valutare anche che chi si definisce riciclatore convinto potrebbe riciclare solo alcuni materiali e non tutti quelli possibili e cioè carta, alluminio, vetro, materiale organico.

Dal dato emerge poi che solo il 9,4% degli intervistati non pratica in famiglia la separazione dei rifiuti prodotti, mentre una percentuale analoga la fa qualche volta. La domanda formulata era **“Praticate nella vostra famiglia la raccolta differenziata dei rifiuti?”**:

Tabella 3.2 - Frequenza della raccolta differenziata

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr. artig. comm.	Prof. insegn. dirig.	Impiegati	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Sempre	66,4	54,5	65,5	74,9	66,2	66,7	65,0	68,8	60,6	67,4	59,8	60,3	66,7	77,5
Spesso	14,2	18,5	13,6	11,8	15,8	12,7	15,9	11,4	17,3	17,4	14,9	17,5	12,2	9,7
Qualche volta	9,5	13,8	10,3	6,2	9,2	9,9	9,3	10,0	9,5	9,0	13,6	12,0	9,6	5,6
Mai	9,4	13,1	10,0	6,5	8,3	10,4	9,4	9,4	12,2	4,6	11,8	10,2	10,6	7,0
Non risponde	0,4	0,1	0,6	0,6	0,5	0,4	0,5	0,4	0,4	1,5	0,0	0,0	0,9	0,2
	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

La raccolta differenziata è giudicata positivamente dal 75% delle persone intervistate. La domanda rivolta agli intervistati era poco astratta e molto focalizzata sul territorio dell'intervistato: **“Come giudica il servizio di raccolta rifiuti differenziata nel suo quartiere?”** e in molti hanno risposto bene e molto bene segnalando un apprezzamento trasversale.

Tabella 3.3 - Gradimento del servizio della raccolta differenziata

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr. artig. comm.	Prof. insegn. dirig.	Impiegati	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: chi pratica la raccolta differenziata	n=2815													
Molto bene	7,6	8,6	7,8	6,8	9,3	6,1	7,3	8,1	9,8	8,9	8,3	4,2	6,9	6,7
Bene	34,1	33,2	33,9	34,9	34,8	33,5	32,2	37,3	39,6	27,4	35,3	35,3	35,9	35,2
Abbastanza bene	32,8	31,8	31,1	34,9	30,7	34,8	31,3	35,4	23,9	31,7	31,2	38,4	31,3	36,4
Abbastanza male	12,2	14,5	12,7	10,4	12,1	12,2	14,3	8,7	11,2	16,3	12,4	11,2	11,8	9,6
Male	6,5	6,3	7,3	6,1	6,3	6,8	7,6	4,7	5,5	7,3	6,5	7,4	9,4	4,9
Molto male	2,9	2,9	3,5	2,4	2,6	3,2	3,4	2,1	1,6	5,1	2,7	1,0	3,1	2,8
Incerto / non risponde	3,8	2,8	3,7	4,5	4,2	3,4	3,9	3,7	8,4	3,3	3,6	2,5	1,6	4,4
	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Bene	74,6	73,6	72,8	76,6	74,8	74,4	70,7	80,8	73,3	68,0	74,8	77,9	74,2	78,3
Male	21,6	23,6	23,5	19,0	21,0	22,2	25,4	15,5	18,3	28,7	21,6	19,6	24,3	17,3

La domanda successiva riguardava il costo rispetto al servizio erogato che è pagato a seconda dei comuni con la vecchia tassa (TARSU) oppure con la nuova tassa d'igiene urbana (TIA). Non considerando questa differenza alla domanda **“Secondo Lei quello che la sua famiglia paga per la raccolta rifiuti è...”** quasi il 73% degli intervistati ritiene che il rapporto tra la qualità del servizio offerto e il prezzo pagato sia decisamente sbilanciato sfavorevolmente per l'utente. Solo il 19% del campione pensa che il prezzo che paga per la raccolta dei rifiuti sia adeguato al servizio offerto. Sono soprattutto le casalinghe ed i pensionati e le persone sopra i 55 anni a giudicare troppo care le tariffe in questo settore.



Tabella 3.4 - Costo del servizio rifiuti

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr.	Prof. artig. comm.	Impiegati insegn. dirig.	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Troppo caro	<b>32,3</b>	26,3	31,3	37,0	29,2	35,1	30,9	34,7	30,2	28,2	32,3	30,1	38,8	36,1
Abbastanza caro	<b>40,5</b>	35,2	42,7	42,1	39,1	41,6	38,8	43,2	42,3	38,3	41,6	36,5	43,1	44,2
Giusto / adeguato	<b>19,1</b>	23,2	21,3	14,6	22,3	16,2	21,5	15,1	21,0	27,7	18,6	25,4	14,2	13,3
Non caro / conveniente / economico	<b>1,6</b>	1,9	1,1	1,7	2,3	1,0	1,3	2,0	1,3	0,8	2,0	2,3	1,3	2,0
Molto conveniente / molto economico	<b>0,2</b>	0,3	0,2	0,2	0,3	0,2	0,3	0,2	0,0	0,3	0,5	0,3	0,0	0,2
Incerto / non sa / non risponde	<b>6,4</b>	13,1	3,4	4,4	6,8	6,0	7,3	4,9	5,3	4,7	5,0	5,5	2,7	4,2
	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Totale	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Caro	<b>72,8</b>	61,5	74,0	79,1	68,3	76,7	69,6	77,9	72,4	66,5	73,9	66,6	81,8	80,3
Economico	<b>1,8</b>	2,2	1,3	1,9	2,6	1,2	1,6	2,1	1,3	1,1	2,5	2,5	1,3	2,2

“Sa da chi viene gestito il servizio di raccolta rifiuti nella sua città?” è la domanda rivolta ai cittadini toscani per capire come percepiscono le aziende di igiene urbana. Come per la gestione del servizio idrico, gli intervistati ammettono di non essere particolarmente informati sui soggetti coinvolti nel servizio di raccolta rifiuti. La maggior parte ritiene che sia il Comune ad occuparsene (30,2%), quasi il 20% del campione non sa o non risponde (sono sostanzialmente i più giovani a disinteressarsi dei soggetti gestori del servizio). Se analizziamo questo dato alla luce della reale compagine societaria delle aziende ci si rende conto che solo il 16,6% del campione sa la risposta esatta e cioè in molti casi un’azienda pubblica, in altri un’azienda mista pubblico-privata. Questo dato si ricava analizzando la risposta delle singole città e calcolando la percentuale media che è piuttosto bassa, una giustificazione razionale alla scarsa consapevolezza dei cittadini toscani potrebbe essere quella che alcuni cambiamenti sono recenti, ad esempio nella città di Siena solo nel 2004 il Comune ha cessato di gestire il servizio, che è ora in mano da un’azienda interamente pubblica.

Tabella 3.5 - Gestione del servizio

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr.	Prof. artig. comm.	Impiegati insegn. dirig.	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Dal Comune	<b>30,2</b>	25,7	29,1	34,0	25,3	34,6	28,1	33,7	28,6	24,8	26,1	33,1	36,6	34,0
Da un’azienda pubblica	<b>14,8</b>	16,4	14,9	13,6	18,4	11,6	16,2	12,4	13,4	20,9	15,2	12,7	11,5	13,1
Da un’azienda privata	<b>19,2</b>	18,6	19,0	19,9	18,3	20,1	18,0	21,2	19,6	14,6	22,3	18,3	19,6	21,5
Da un’azienda mista pubblico/privata	<b>16,4</b>	13,0	21,3	14,7	23,0	10,6	19,4	11,5	20,9	23,8	23,7	15,9	6,7	14,0
Non sa / non risponde	<b>19,4</b>	26,3	15,8	17,8	15,0	23,2	18,2	21,2	17,6	15,8	12,6	20,1	25,6	17,4
	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Totale	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

La risposta alla domanda “**Da chi vorrebbe che fosse gestito il servizio di raccolta rifiuti nella sua città?**” dimostra che non è importante chi gestisce il servizio di raccolta dei rifiuti. Quasi il 32% degli intervistati (soprattutto le donne casalinghe ed i pensionati) sostanzialmente non si esprime in merito, mentre il 28% vorrebbe che fosse il Comune il soggetto gestore. Si conferma la stessa sensibilità che emerge anche nella tabella 1.6 in merito al controllo del servizio idrico.

Tabella 3.6 - Le preferenze sul gestore del servizio di raccolta rifiuti

Base: tutti gli intervistati	Totale n=3123	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr.	Prof. artig. comm.	Impiegati insegn. dirig.	Operai	Casalinghe	Pensionati
Dal Comune	<b>27,7</b>	26,2	28,6	27,9	25,2	29,9	25,7	30,9	20,9	25,8	24,8	34,0	30,2	29,7
Da un'azienda pubblica	<b>13,5</b>	15,0	14,0	12,0	17,4	10,0	16,1	9,2	9,7	17,3	14,6	11,4	8,3	12,6
Da un'azienda privata	<b>14,4</b>	16,9	16,0	11,5	15,2	13,7	15,0	13,4	21,8	13,9	15,9	17,5	10,4	12,6
Da un'azienda mista pubblico/privata	<b>12,6</b>	14,7	13,9	10,3	16,3	9,4	15,7	7,7	15,4	16,5	17,2	10,4	7,5	9,3
Non sa / non risponde	<b>31,8</b>	27,2	27,5	38,2	26,0	36,9	27,5	38,8	32,2	26,5	27,5	26,6	43,5	35,9
	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

“**Com'è negli ultimi tempi il servizio di raccolta rifiuti?**” A questa domanda i toscani intervistati ritengono che il servizio sia migliorato negli ultimi tempi (32,4% delle risposte), o che perlomeno abbia mantenuto lo stesso standard (52,6%). Il dato è apprezzabile e dimostra come la percezione del tipo di servizio offerto e delle innovazioni introdotte sia attenta e diffusa. Negli ultimi anni infatti le norme che regolano questo settore hanno prodotto alcuni cambiamenti, riguardanti soprattutto un'attenzione maggiore alla raccolta differenziata e una maggiore sensibilità sulla salute dell'ambiente, fattori evidentemente apprezzati dai cittadini, visto che il dato è infatti omogeneo nelle categorie socio-demografiche individuate dalla ricerca.

Tabella 3.7 - Percezione di miglioramento

Base: tutti gli intervistati	Totale n=3123	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr.	Prof. artig. comm.	Impiegati insegn. dirig.	Operai	Casalinghe	Pensionati
Molto migliorato	<b>4,6</b>	4,1	4,4	5,2	4,2	5,0	3,8	5,9	2,9	6,4	4,2	4,8	6,0	5,0
Un po' / abbastanza migliorato	<b>27,8</b>	26,8	28,2	28,0	28,3	27,2	27,7	27,8	29,3	29,7	24,9	30,0	25,1	29,7
Rimasto più o meno lo stesso	<b>52,6</b>	54,4	52,4	51,5	53,3	51,9	52,5	52,7	55,2	46,9	56,2	51,1	52,4	51,7
Un po' / abbastanza peggiorato	<b>9,5</b>	9,3	10,3	9,0	9,7	9,4	10,2	8,5	9,8	9,9	11,3	9,6	9,1	7,6
Molto peggiorato	<b>3,7</b>	3,1	3,8	4,0	2,8	4,5	3,9	3,2	2,2	5,0	3,0	3,3	4,8	4,0
Incerto / non risponde	<b>1,8</b>	2,3	0,9	2,3	1,7	2,0	1,9	1,8	0,5	2,1	0,5	1,3	2,5	1,9
	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Migliorato	<b>32,4</b>	30,8	32,6	33,2	32,6	32,2	31,6	33,7	32,3	36,0	29,1	34,7	31,2	34,7
Peggiorato	<b>13,2</b>	12,4	14,1	13,1	12,5	13,9	14,1	11,8	12,0	14,9	14,3	12,9	13,9	11,7

Più che sufficiente è il voto medio che gli intervistati hanno dato al servizio di raccolta dei rifiuti. Per il 25,5% di loro la prestazione delle aziende merita un voto buono, tra l'8 ed il 10. Il risultato è molto incoraggiante, se si considera che solo il 19% degli intervistati si esprime in maniera fortemente critica, assegnando un voto uguale o inferiore a 5. I più soddisfatti sono i pensionati e gli operai, in genere con un'età superiore ai 55 anni. Anche le donne dimostrano di avere un buon giudizio del servizio di raccolta dei rifiuti. La domanda era così formulata : **“In sintesi se dovesse dare un voto (da 1 a 10), al servizio di raccolta rifiuti di nella sua città, che voto darebbe?”**

Tabella 3.8 - Il voto al servizio di raccolta rifiuti

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr.	Prof. artig. comm.	Impiegati insegn. dirig.	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Meno di 5	8,7	7,9	9,5	8,5	7,0	10,2	9,0	8,2	8,7	9,7	9,0	9,9	9,4	7,4
5	11,7	13,4	12,4	10,1	10,9	12,4	13,0	9,7	13,1	14,1	10,6	10,3	12,8	9,7
6	23,8	24,3	24,6	22,9	27,4	20,7	26,4	19,7	25,5	24,2	25,9	18,7	25,1	23,5
7	28,6	33,0	27,9	26,4	30,9	26,6	28,7	28,6	29,0	29,0	33,7	30,6	21,7	27,1
8	18,7	16,7	18,6	20,1	17,8	19,5	16,7	21,9	16,8	14,0	17,4	22,4	19,1	20,1
9 o più	6,8	4,1	5,6	9,6	4,8	8,7	4,8	10,2	6,5	5,9	3,2	6,8	9,5	10,3
Incerto / non risponde	1,5	0,7	1,3	2,3	1,0	2,0	1,5	1,7	0,3	3,1	0,1	1,2	2,4	1,9
	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Insufficiente (fino a 5)	20,4	21,2	22,0	18,6	17,9	22,6	21,9	17,9	21,9	23,8	19,6	20,3	22,2	17,2
Sufficiente (6-7)	52,5	57,2	52,5	49,4	58,4	47,3	55,1	48,3	54,5	53,2	59,6	49,4	46,7	50,6
Buono (8-10)	25,5	20,8	24,2	29,7	22,6	28,1	21,5	32,1	23,4	19,9	20,6	29,2	28,6	30,4
	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Voto medio	6,6	6,5	6,5	6,7	6,6	6,6	6,5	6,8	6,5	6,4	6,5	6,6	6,6	6,8

Sulla pulizia dei marciapiedi cittadini, gli intervistati si dividono a metà, o quasi. Per il 54,3% di loro i marciapiedi sono puliti. I più convinti e soddisfatti di questo sono i giovani tra i 18 ed i 34 anni (il 62%), soprattutto maschi, impiegati, operai e lavoratori autonomi. Le più critiche sono le donne con un titolo di studio superiore, lavoratrici dipendenti che alla domanda **“Come giudica il grado di pulizia delle strade e dei marciapiedi del Suo quartiere?”** rispondono perlopiù “abbastanza sporchi” o “sporchi”.

Tabella 3.9 - Grado di pulizia dei marciapiedi

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr.	Prof. artig. comm.	Impiegati insegn. dirig.	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Meno di 5	8,7	7,9	9,5	8,5	7,0	10,2	9,0	8,2	8,7	9,7	9,0	9,9	9,4	7,4
Molto puliti	7,6	9,1	7,0	7,0	7,8	7,3	6,7	9,1	9,2	7,4	8,3	7,8	7,1	6,6
Abbastanza puliti	46,8	52,9	47,4	42,2	49,5	44,4	46,1	47,8	49,2	42,9	50,6	50,8	44,0	43,4
Abbastanza sporchi	29,6	27,6	29,8	30,8	28,6	30,5	31,0	27,4	28,5	30,8	29,0	25,3	28,9	31,4
Molto sporchi	13,7	9,1	13,7	16,8	11,4	15,8	14,2	13,0	11,5	16,8	10,0	13,4	17,4	15,7
Incerto / non sa	2,3	1,3	2,1	3,2	2,7	2,0	2,1	2,8	1,7	2,1	2,1	2,6	2,6	2,9
	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Puliti	54,3	62,0	54,4	49,2	57,3	51,7	52,7	56,9	58,4	50,3	58,9	58,6	51,1	50,0
Sporchi	43,4	36,7	43,5	47,6	40,0	46,3	45,2	40,3	40,0	47,5	39,0	38,7	46,3	47,1

Le città toscane sono pulite. È il 56, 9% degli intervistati che lo dichiara. Come sempre, su questo si confrontano diverse sensibilità: più soddisfatti i giovani maschi e gli impiegati e gli operai, mentre desidererebbero più pulizia le donne oltre i 55 anni d'età, e quelle con un lavoro professionalizzato e di responsabilità. Alla domanda di descrivere con un aggettivo la propria città (“**In generale Lei direbbe che la sua città è**” – tab 3.10) molti, forse anche per campanilismo che in questo tipo di indagini potrebbe prevalere, hanno un giudizio positivo.

Se si va a chiedere “**Per colpa di chi secondo Lei la sua città è sporca?**” gli intervistati indicano quali responsabili i cittadini stessi come evidenza la tabella 3.11 (46,3%). Un dato molto positivo per i gestori del servizio di igiene urbana è che solo il 5,1% di chi ha risposto alla domanda ritiene che la colpa sia solo dell'azienda di igiene urbana. Questo dato è indicativo perché dalle risposte emerge una forte critica sociale alle abitudini scorrette delle persone. Indirettamente scaturisce l'utilità di una forte azione educativa che abbia l'obiettivo di formare cittadini più rispettosi dell'ambiente. Vi sono anche coloro, e sono quasi un 10% che attribuiscono la colpa ai turisti, le risposte a questa domanda è sono probabilmente molto diverse nelle città che hanno un'affluenza turistica più forte.

Tabella 3.10 - In generale Lei direbbe che la sua città è...

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr. artig. comm.	Prof. insegn. dirig.	Impiegati	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Molto pulita	<b>5,7</b>	6,6	5,5	5,3	6,1	5,3	5,4	6,3	6,0	6,2	5,2	5,8	6,2	5,4
Abbastanza pulita	<b>51,2</b>	59,1	51,5	45,8	55,0	47,8	50,3	52,5	55,5	42,0	58,7	57,1	44,7	48,3
Abbastanza sporca	<b>32,1</b>	28,0	32,8	34,3	28,6	35,3	33,8	29,4	28,2	39,9	28,7	28,2	31,5	34,4
Molto sporca	<b>8,3</b>	5,3	8,2	10,3	7,6	8,9	8,6	7,8	8,0	9,0	6,3	7,1	12,6	8,3
Incerto / non sa	<b>2,7</b>	1,0	2,1	4,3	2,7	2,7	1,9	4,0	2,3	3,0	1,1	1,8	5,0	3,7
	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----
Totale	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Pulita	<b>56,9</b>	65,7	57,0	51,1	61,1	53,1	55,7	58,8	61,5	48,2	63,9	62,8	50,9	53,6
Sporca	<b>40,4</b>	33,3	40,9	44,6	36,2	44,2	42,4	37,2	36,2	48,9	35,0	35,3	44,1	42,7

Tabella 3.11 - Per colpa di chi secondo Lei la sua città è sporca?...

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr. artig. comm.	Prof. insegn. dirig.	Impiegati	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: chi ha risposto “sporca” a B.9	n=1262													
Dei cittadini	<b>46,3</b>	50,3	46,0	44,5	41,5	49,8	45,5	47,8	37,3	41,4	47,0	55,0	49,7	47,4
Dei turisti (visitatori, chi viene da fuori)	<b>9,2</b>	5,5	9,9	10,5	9,2	9,2	7,6	12,2	13,3	9,5	6,3	8,4	7,6	12,5
Dell'azienda di igiene urbana	<b>5,1</b>	4,5	5,5	5,0	6,7	3,9	5,3	4,8	5,0	5,2	2,8	9,3	1,4	5,7
Del Comune	<b>9,8</b>	10,1	7,5	11,5	11,0	9,0	10,5	8,6	9,0	9,2	8,5	2,5	15,7	9,3
Un po' di tutti	<b>28,6</b>	28,7	30,3	27,2	30,5	27,1	30,5	24,9	34,0	34,8	34,6	23,3	25,7	23,6
Non sa / non risponde	<b>1,0</b>	0,9	0,8	1,3	1,1	1,0	0,6	1,8	1,4	0,0	0,7	1,6	0,0	1,4
	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----
Totale	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Un tema molto dibattuto che ha animato le cronache dei giornali è certamente quello degli impianti di incenerimento e le risposte alla domanda **“Se venisse deciso di collocare un impianto di incenerimento o di termodistruzione dei rifiuti nei pressi del Suo quartiere, Lei come reagirebbe?”** riservano alcune sorprese. Ben il 36% degli intervistati, come dimostra la tabella 3.12, è disponibile nei confronti degli impianti di termovalorizzazione, a condizione di essere adeguatamente assicurati sull’assenza di problematiche per la salute e l’igiene. Una percentuale più alta è attaccata dalla sindrome NIMBY (*not in my backyard*) e cioè non gradirebbe l’impianto vicino a casa a nessuna condizione. Diverse le conseguenze di questo atteggiamento: il 15,7% cercherebbe di fare spostare l’impianto in un’altra zona della propria città, ed il 36,4% farebbe di tutto per impedire tale realizzazione.

Tabella 3.12 - Se venisse deciso di collocare un impianto di incenerimento o di termodistruzione dei rifiuti nei pressi del Suo quartiere, Lei come reagirebbe?

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr. artig. comm.	Prof. insegn. dirig.	Impiegati	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Farebbe di tutto per impedirlo	<b>36,4</b>	40,5	36,8	33,4	30,9	41,3	37,4	34,7	34,2	37,2	44,2	31,8	41,6	32,7
Cercherebbe di farlo spostare in un altro quartiere	<b>15,7</b>	22,6	13,7	12,7	13,9	17,2	15,7	15,6	11,9	14,1	15,7	18,8	16,8	12,1
Accetterebbe la decisione con la garanzia che non esistono problemi di salute e di igiene	<b>36,0</b>	31,0	38,0	37,7	43,3	29,6	36,6	35,2	43,3	36,8	32,5	40,3	28,5	38,9
Incerto / Non sa / non risponde	<b>11,9</b>	5,9	11,4	16,2	11,9	11,9	10,3	14,5	10,6	11,9	7,6	9,1	13,2	16,4
Totale	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0



## 4. Servizio gas: soddisfazione e nuovi fornitori

I toscani sono soddisfatti della qualità del servizio di erogazione del gas. Il 91,2% degli intervistati giudica positivamente le prestazioni delle aziende del settore. In effetti sono molti di più gli utenti che non rispondono rispetto a quelli che non si ritengono soddisfatti del servizio: 2,5% contro il 6,3%. Alla domanda **“Nel complesso come giudica il servizio di erogazione del gas?”** le percentuali di risposta sono molto omogenee tra classi di età e professionalità diverse.

Tabella 4.1 - Qualità del servizio gas

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr. artig. comm.	Prof. insegn. dirig.	Impiegati	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Molto bene	<b>9,3</b>	6,8	8,1	12,0	10,6	8,3	9,3	9,5	6,2	8,3	8,2	6,7	8,5	13,1
Bene	<b>54,0</b>	50,4	54,1	56,2	53,2	54,6	53,8	54,3	51,6	53,0	53,9	53,4	56,2	56,2
Abbastanza bene	<b>27,9</b>	33,2	29,0	23,6	26,8	28,9	29,3	25,6	29,6	29,4	31,8	30,7	26,3	23,0
Abbastanza male	<b>1,6</b>	2,4	1,3	1,3	1,5	1,7	1,4	1,9	2,5	2,4	1,3	2,4	1,9	0,9
Male	<b>0,6</b>	0,3	0,7	0,7	0,6	0,5	0,6	0,6	1,4	0,6	0,4	0,7	0,6	0,6
Molto male	<b>0,3</b>	0,0	0,6	0,3	0,4	0,3	0,3	0,5	0,2	0,3	0,5	0,6	0,2	0,3
Incerto / non risponde	<b>6,3</b>	6,9	6,3	5,9	7,0	5,7	5,4	7,8	8,6	5,9	3,9	5,5	6,3	6,0
	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----
Totale	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Bene	<b>91,2</b>	90,4	91,2	91,8	90,5	91,8	92,4	89,3	87,3	90,8	93,9	90,8	91,1	92,3
Male	<b>2,5</b>	2,7	2,5	2,3	2,5	2,5	2,2	2,9	4,1	3,3	2,2	3,7	2,6	1,7

Il servizio di erogazione del gas ottiene un alto indice di gradimento, ma gli intervistati lo ritengono un prodotto comunque caro (lo afferma oltre la metà di loro, il 57%). La domanda **“Rispetto al servizio erogato, secondo Lei il gas è”** ha tracciato un quadro abbastanza confortante perché il servizio gas rispetto agli altri qui analizzati è assai più caro ma è da più tempo che è aumentato quindi gli utenti si sono ormai già abituati ad un costo più elevato. Solo il 6,2% del campione considera il gas economico, mentre oltre il 10% non sa o decide di non rispondere.

Tabella 4.2 - Costo del servizio di erogazione gas

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr. artig. comm.	Prof. insegn. dirig.	Impiegati	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Troppo caro	<b>20,0</b>	18,4	21,5	19,9	17,9	21,8	20,1	19,8	21,8	20,2	19,2	19,3	24,7	19,6
Abbastanza caro	<b>37,0</b>	33,2	39,8	37,1	36,2	37,7	35,8	38,9	37,4	32,9	41,1	42,2	35,9	39,0
Giusto / adeguato	<b>26,2</b>	28,9	24,7	25,6	26,9	25,5	28,0	23,1	21,3	31,6	27,3	23,6	23,9	24,2
Non caro / conveniente / economico	<b>5,3</b>	4,2	5,1	6,1	5,8	4,8	4,8	6,0	6,6	4,1	5,7	3,5	2,9	6,8
Molto conveniente / molto economico	<b>1,0</b>	0,6	1,1	1,1	1,2	0,7	1,0	1,0	1,8	1,1	0,5	0,5	1,0	1,0
Incerto / non sa / non risponde	<b>10,6</b>	14,8	7,8	10,2	12,0	9,4	10,3	11,1	11,1	10,1	6,2	10,9	11,7	9,4
	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Totale	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Caro	<b>57,0</b>	51,5	61,3	57,0	54,1	59,5	55,9	58,8	59,2	53,1	60,2	61,5	60,6	58,6
Economico	<b>6,2</b>	4,8	6,2	7,2	7,0	5,5	5,8	7,0	8,4	5,2	6,3	4,0	3,8	7,8

Alla domanda **“Negli ultimi tempi a Suo giudizio il servizio di erogazione del gas è”**, gli intervistati non registrano variazioni nella qualità del servizio di erogazione del gas. Solo l’8,6% del campione ritiene che sia migliorato, mentre il 3,2% pensa che sia peggiorato. Per la maggioranza delle persone coinvolte nell’indagine il servizio è rimasto sostanzialmente lo stesso e così è nei fatti perché le aziende del gas non hanno subito negli ultimi anni grandi trasformazioni, solo ormai due anni fa (2003) le società hanno separato il ramo di vendita da quello della distribuzione, ma con risultati evidentemente apprezzati dagli utenti.

Tabella - 4.3 - Percezione di miglioramento

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr. artig. comm.	Prof. insegn. dirig.	Impiegati	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Molto migliorato	<b>0,7</b>	0,3	0,6	1,1	0,9	0,6	0,5	1,1	0,0	1,2	0,5	1,0	0,5	1,1
Un po' / abbastanza migliorato	<b>7,4</b>	5,8	7,0	8,6	7,9	6,9	6,2	9,3	8,5	6,2	6,7	7,9	7,7	8,9
Rimasto più o meno lo stesso	<b>81,6</b>	82,7	82,1	80,4	80,6	82,4	83,7	78,1	77,3	82,7	87,1	77,9	81,3	80,7
Un po' / abbastanza peggiorato	<b>2,6</b>	3,0	2,5	2,5	2,7	2,5	2,7	2,5	5,0	1,6	1,1	3,7	2,5	2,7
Molto peggiorato	<b>0,6</b>	0,3	0,8	0,7	0,6	0,7	0,5	0,9	0,0	0,1	1,0	1,7	1,3	0,3
Incerto / non risponde	<b>7,1</b>	7,8	7,0	6,7	7,3	6,9	6,5	8,1	9,2	8,2	3,6	7,8	6,7	6,3
	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Totale	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Migliorato	<b>8,1</b>	6,2	7,6	9,7	8,8	7,4	6,7	10,4	8,5	7,4	7,2	8,8	8,2	10,0
Peggiorato	<b>3,2</b>	3,3	3,2	3,2	3,3	3,2	3,1	3,4	5,0	1,7	2,1	5,4	3,8	3,0



Anche per il settore della distribuzione del gas, come già per il servizio idrico, il campione dimostra di non avere una conoscenza certa, o quantomeno di non essere particolarmente attento agli assetti societari delle aziende. Per il 29,8% degli utenti a cui è stata rivolta la domanda **“Sa da chi viene gestito il servizio di erogazione del gas nella sua città?”** è un’azienda privata la titolare del servizio, soprattutto per gli intervistati tra i 35 ed i 54 anni d’età e per impiegati, operai e casalinghe. Per il 9,4% invece è il Comune il soggetto erogatore del servizio, in particolar modo per le donne e per i pensionati. Il 18,9% del campione ritiene che titolare del servizio di fornitura del gas sia un’azienda mista pubblico/privata. Molti, il 27,6%, non sanno o non rispondono. Nel settore gas le aziende sono perlopiù miste pubblico-private o interamente pubbliche ma solo 1 su 5 (il 20,9%) conosce la compagine societaria dell’azienda e “azzecca” la risposta giusta. Il sostanziale disinteresse per gli assetti societari si riconferma nelle risposte alla domanda **“Da chi vorrebbe che fosse gestito il servizio di erogazione del gas nella sua città?”** il 36,6% (tab 4.5) non ha preferenze rispetto al soggetto fornitore del servizio. Quasi il 31% del campione preferirebbe comunque che la gestione del gas fosse prerogativa di un soggetto pubblico (Comune o azienda), contro il 18,5% che vorrebbe sicuramente affidare il servizio ad una azienda privata. Sostanzialmente allineato il dato di chi vorrebbe una gestione mista pubblico/privata: il 14,9%, donne casalinghe, operai e pensionati, con un titolo di studio inferiore.

Tabella - 4.4 Gestione del servizio

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr. artig. comm.	Prof. insegn. dirig.	Impiegati	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Dal Comune	<b>9,4</b>	8,8	8,6	10,5	8,5	10,2	8,8	10,3	9,5	10,8	5,1	8,5	9,8	11,6
Da un’azienda pubblica	<b>14,3</b>	13,5	13,8	15,2	15,1	13,6	15,1	13,0	15,9	15,3	12,7	11,6	14,4	15,1
Da un’azienda privata	<b>29,8</b>	28,2	33,1	28,3	28,4	31,1	28,7	31,8	36,8	23,4	37,4	35,5	33,4	27,3
Da un’azienda mista pubblico/privata	<b>18,9</b>	15,6	23,1	17,6	25,5	13,0	22,5	12,9	15,5	28,1	26,4	18,0	7,6	18,6
Non sa / non risponde	<b>27,6</b>	34,0	21,4	28,4	22,5	32,1	24,9	32,0	22,3	22,4	18,4	26,5	34,7	27,4
Totale	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella - 4.5 - Gestione pubblica/privata

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr. artig. comm.	Prof. insegn. dirig.	Impiegati	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Dal Comune	<b>15,2</b>	15,6	15,4	14,8	14,4	15,9	13,3	18,3	13,2	14,8	12,6	16,6	16,5	16,6
Da un’azienda pubblica	<b>14,9</b>	15,9	14,9	14,1	16,7	13,2	17,6	10,3	12,0	19,1	15,8	12,5	12,3	13,1
Da un’azienda privata	<b>18,5</b>	23,3	20,1	14,1	19,2	17,9	19,7	16,5	26,6	18,0	21,5	23,6	16,5	14,3
Da un’azienda mista pubblico/privata	<b>14,9</b>	14,0	17,1	13,7	19,9	10,5	17,7	10,4	14,1	19,8	20,6	12,5	7,0	13,3
Non sa / non risponde	<b>36,6</b>	31,2	32,5	43,3	29,8	42,5	31,7	44,5	34,1	28,3	29,5	34,8	47,6	42,6
Totale	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

L'evoluzione del servizio clienti trovano un buon apprezzamento da parte del campione intervistato su questo settore. Il 48,3% è soddisfatto dei contatti avuti con l'azienda, a fronte di un 12% che si ritiene insoddisfatto. Da sottolineare che il 39,7% degli utenti si dichiara non in grado di giudicare. Alla domanda **“I contatti con l'azienda del gas (ad esempio allo sportello o al telefono), generalmente la lasciano”**, una percentuale molto alta ha idee non definite, probabilmente per il fatto che non ci sono stati particolari contatti tra azienda e cliente. Questo dato è strano per questo servizio che già da tempo, anche a causa della componente privata assai influente, dovrebbe aver sviluppato strumenti di customer relation specifici e orientati alla soddisfazione del cliente. L'attenzione infatti che le Pubbliche Amministrazioni e quindi anche le aziende partecipate dagli Enti Locali hanno nei confronti dei cittadini-utenti è abbastanza recente.

Tabella 4.6 - Customer relation

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr.	Prof. artig. comm.	Impiegati insegn. dirig.	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Molto soddisfatto/a	<b>6,2</b>	4,3	6,9	6,8	6,0	6,4	5,6	7,2	7,2	6,4	4,7	3,9	8,5	7,0
Abbastanza soddisfatto/a	<b>42,1</b>	42,8	44,4	39,8	43,1	41,2	43,3	40,1	35,1	38,8	52,2	46,3	45,0	40,5
Poco soddisfatto/a	<b>8,2</b>	7,7	9,5	7,4	7,5	8,8	9,0	6,9	12,7	8,9	8,2	8,8	6,1	7,5
Per nulla soddisfatto/a	<b>3,8</b>	3,1	5,8	2,7	4,6	3,1	4,2	3,2	3,5	6,7	4,7	4,0	2,2	2,4
Non sa / Non è in grado di giudicare	<b>39,7</b>	42,1	33,4	43,2	38,8	40,5	37,9	42,6	41,5	39,3	30,1	37,1	38,2	42,7
	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Totale	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Soddisfatto/a	<b>48,3</b>	47,1	51,4	46,6	49,1	47,6	49,0	47,3	42,3	45,2	56,9	50,2	53,5	47,5
Insoddisfatto(a)	<b>12,0</b>	10,8	15,3	10,1	12,1	11,9	13,2	10,1	16,2	15,5	12,9	12,7	8,3	9,8

Il servizio di distribuzione ed erogazione del gas viene promosso dai toscani, per il 31,3% degli intervistati addirittura a pieni voti. Alla domanda **“Se dovesse dare un voto (da 1 a 10), al servizio di erogazione del gas, che voto darebbe?”** gli intervistati sono stati magnanimi: il voto medio riportato è 7, solo l'8,5% dà al servizio un voto inferiore a 5. I più soddisfatti sono i pensionati, il 44,7% di loro assegna un voto tra l'8 ed il 10.

Tabella 4.7 - Il voto al servizio di erogazione gas

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr.	Prof. artig. comm.	Impiegati insegn. dirig.	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Meno di 5	<b>3,7</b>	3,9	4,3	3,0	3,8	3,5	3,7	3,7	8,4	4,5	2,1	3,8	3,9	2,5
5	<b>4,8</b>	6,0	5,8	3,2	4,7	4,9	4,9	4,5	7,7	6,2	4,4	5,7	5,6	2,7
6	<b>21,4</b>	29,9	22,2	15,3	23,8	19,3	24,7	16,0	24,4	21,5	27,2	24,2	16,0	14,9
7	<b>32,5</b>	36,3	33,9	28,9	34,3	30,8	35,0	28,4	25,8	35,7	38,4	33,9	30,7	28,2
8	<b>22,4</b>	13,7	21,8	28,5	20,7	24,0	20,4	25,7	16,8	19,9	21,2	21,3	23,5	29,9
9 o più	<b>8,9</b>	3,5	6,9	14,0	6,1	11,4	5,9	13,7	8,2	5,9	3,7	6,0	13,5	14,8
Incerto / non risponde	<b>6,3</b>	6,6	5,1	7,2	6,6	6,1	5,4	7,9	8,6	6,3	2,9	5,1	6,8	6,9
	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Totale	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Insufficiente (fino a 5)	<b>8,5</b>	10,0	10,0	6,2	8,5	8,4	8,6	8,2	16,1	10,7	6,6	9,6	9,5	5,3
Sufficiente (6-7)	<b>53,9</b>	66,2	56,1	44,1	58,1	50,2	59,7	44,4	50,3	57,2	65,7	58,1	46,7	43,1
Buono (8-10)	<b>31,3</b>	17,3	28,7	42,5	26,7	35,3	26,3	39,4	25,0	25,7	24,9	27,2	37,0	44,7
	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Voto medio	<b>7,0</b>	6,7	6,9	7,4	6,9	7,2	6,9	7,3	6,6	6,9	6,9	6,9	7,2	7,4

La domanda per capire quanto i cittadini siano a conoscenza della liberalizzazione del settore era: **“Dal gennaio scorso è finito il monopolio della vendita del gas, per cui è possibile rivolgersi a nuovi operatori per l’acquisto del gas (così come è avvenuto per i telefoni). Lei era al corrente di questa novità?”** La tabella 4.8 evidenzia che solo il 41,1% del campione dimostra di essere al corrente della fine del monopolio della vendita del gas. I più informati sono gli intervistati tra i 35 ed i 54 anni, con un titolo di studio superiore, prevalentemente impiegati o con un lavoro qualificato.

Il mercato ha detto addio al monopolista, ma i consumatori non se ne accorgono. Alla domanda **“Ha ricevuto proposte di fornitura del gas da altri operatori?”** soltanto il 14,3% risponde in modo affermativo come si vede dalla tabella 4.8. Questo anche perché l’indagine è stata condotta a gennaio 2005, quando ancora gli operatori non avevano messo a punto strategie particolarmente aggressive per “attirare” i clienti verso nuovi fornitori.

Ai 446 intervistati che hanno ammesso di essere stati contattati da altri operatori, è stata rivolta la domanda **“Ha preso in considerazione l’altra proposta?”** Soltanto un terzo di loro, il 33,6%, ammette di averle prese in considerazione e soprattutto i più giovani, tra i 18 ed i 34 anni, maschi, con titolo di studio superiore.

Tabella 4.8 - Liberalizzazione del gas

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr.	Prof. artig. comm.	Impiegati insegn. dirig.	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Sì	<b>41,1</b>	37,9	47,1	38,3	46,9	36,0	45,8	33,3	43,0	47,5	48,0	39,4	39,4	37,8
No	<b>58,9</b>	62,1	52,9	61,7	53,1	64,0	54,2	66,7	57,0	52,5	52,0	60,6	60,6	62,2
Totale	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 4.9 - Operatori del gas

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr.	Prof. artig. comm.	Impiegati insegn. dirig.	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Sì	<b>14,3</b>	11,0	16,5	14,7	15,1	13,6	14,3	14,3	11,2	13,5	16,5	17,4	19,0	14,3
No	<b>80,3</b>	78,8	80,2	81,3	80,6	80,0	80,0	80,7	82,8	81,0	79,9	78,0	75,8	82,7
Non sa / non risponde	<b>5,4</b>	10,2	3,3	4,1	4,3	6,4	5,7	5,0	6,0	5,5	3,6	4,6	5,3	3,0
Totale	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 4.10 - Considerazione dell’altra proposta

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr. artig. comm.	Prof. insegn. dirig.	Impiegati	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: chi ha ricevuto proposte da altri operatori	n= 446													
Sì	<b>33,6</b>	44,3	32,9	29,2	35,4	31,9	36,0	29,8	31,8	35,1	43,2	35,0	29,4	27,8
No	<b>66,4</b>	55,7	67,1	70,8	64,6	68,1	64,0	70,2	68,2	64,9	56,8	65,0	70,6	72,2
Totale	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0



## 5. Il trasporto pubblico locale su gomma

L'ultima parte delle domande si è interessata del trasporto pubblico locale su gomma, che in Toscana, come nell'insieme del territorio nazionale, non è molto utilizzato. Il 67% degli intervistati dichiara di non usare mai o quasi i mezzi pubblici durante i giorni feriali. Alla domanda **“Durante la settimana, nei giorni feriali, quante volte al giorno Lei utilizza i mezzi pubblici?”** solo il 3,9% si sposta regolarmente utilizzando il servizio pubblico: la maggior parte sono persone con un'età inferiore a 34 anni o superiore a 55, con un titolo di studio superiore e un buon livello professionale. Da notare che sono soprattutto le donne ad usare il trasporto pubblico locale su gomma (tab 5.1).

I toscani usano poco i mezzi pubblici, la valutazione non è troppo negativa ma si tratta comunque del servizio sul quale il gradimento è più basso e che riceve un giudizio forse motivato più sulle impressioni che sul reale utilizzo. La base degli intervistati è infatti rimasta la stessa, e le domande seguenti non sono rivolte ai soli utilizzatori del mezzo pubblico ma a tutti. Dalla tabella 5.2, rispondendo alla domanda **“Nel complesso come giudica il servizio di trasporto pubblico della sua città?”** emerge che il 44,1% valuta positivamente l'offerta delle aziende del settore: i più entusiasti sono giovani sotto i 34 anni e pensionati. I risultati comunque dovrebbero spingere le aziende ad individuare soluzioni più adeguate per aumentare la clientela ed il gradimento.

Tabella 5.1 - Uso dei mezzi pubblici

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr.	Prof. artig. comm.	Impiegati insegn. dirig.	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
3-4 volte al giorno	<b>3,9</b>	4,4	3,2	4,1	2,8	4,9	4,2	3,4	0,0	5,3	3,5	3,3	2,3	4,7
1-2 volte al giorno	<b>8,6</b>	10,6	6,3	9,2	6,4	10,6	8,5	8,8	4,4	7,7	8,1	10,7	6,9	8,5
Meno di una volta al giorno	<b>2,3</b>	1,6	1,5	3,3	1,9	2,6	2,1	2,6	1,2	2,2	0,6	0,8	3,6	3,3
1-2 volte alla settimana	<b>8,5</b>	8,0	4,5	12,1	8,2	8,8	8,5	8,5	5,0	7,3	2,8	5,8	9,6	13,5
Meno di una volta alla settimana	<b>4,7</b>	4,8	3,1	6,0	3,5	5,8	4,1	5,7	4,1	4,6	1,8	3,7	4,2	7,0
Meno di una volta al mese	<b>5,0</b>	3,4	5,4	5,7	4,1	5,8	4,5	5,8	2,7	3,5	3,1	5,2	5,9	6,8
Mai o quasi	<b>67,0</b>	67,3	75,9	59,6	73,1	61,6	68,2	65,0	82,6	69,3	80,2	70,5	67,4	56,3
	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----
Totale	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Una o più volte al giorno	<b>12,5</b>	15,0	9,6	13,3	9,2	15,4	12,6	12,3	4,4	13,1	11,6	13,9	9,2	13,2
Meno di una volta al giorno	<b>10,8</b>	9,6	6,0	15,4	10,1	11,4	10,6	11,1	6,1	9,5	3,4	6,6	13,3	16,8
Meno di una volta alla settimana	<b>9,7</b>	8,2	8,5	11,7	7,6	11,6	8,6	11,6	6,8	8,1	4,8	8,9	10,2	13,8
Mai o quasi	<b>67,0</b>	67,3	75,9	59,6	73,1	61,6	68,2	65,0	82,6	69,3	80,2	70,5	67,4	56,3

Tabella 5.2 - Giudizio sul servizio di trasporto

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr.	Prof. artig. comm.	Impiegati insegn. dirig.	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Molto bene	<b>3,7</b>	5,0	3,0	3,4	4,6	2,9	2,5	5,7	5,6	2,8	2,4	6,2	2,5	3,3
Bene	<b>15,8</b>	18,6	13,3	16,0	15,0	16,5	14,7	17,6	13,2	13,0	14,2	17,7	18,6	16,0
Abbastanza bene	<b>24,6</b>	25,7	21,3	26,6	25,2	24,1	23,9	25,7	23,2	19,1	24,4	24,8	20,4	29,2
Abbastanza male	<b>17,5</b>	16,5	18,9	16,9	15,7	19,0	18,8	15,4	13,5	18,8	19,3	18,6	18,2	15,3
Male	<b>7,6</b>	5,6	10,0	6,9	6,9	8,2	8,2	6,5	9,5	6,4	7,3	5,8	8,4	7,6
Molto male	<b>6,3</b>	9,1	5,7	5,0	6,2	6,5	7,9	3,6	5,6	13,3	7,3	3,1	5,5	3,4
Incerto / non sa / non risponde	<b>24,5</b>	19,6	27,7	25,1	26,5	22,8	24,0	25,5	29,4	26,8	25,0	23,8	26,4	25,3
	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Totale	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Bene	<b>44,1</b>	49,2	37,6	46,1	44,8	43,5	41,1	49,0	42,0	34,8	41,0	48,7	41,5	48,5
Male	<b>31,4</b>	31,2	34,7	28,8	28,8	33,7	34,9	25,5	28,7	38,5	34,0	27,5	32,1	26,2

Il servizio di trasporto pubblico è caro. Lo pensa il 43,6% degli intervistati che risponde alla domanda **“Rispetto al servizio erogato, secondo Lei il trasporto pubblico è...”**. Tenendo conto delle percentuali molto basse di utenti potrebbe sembrare che in questo caso si tratti proprio di una percezione più che di una valutazione in base all’esperienza ma le persone che ammettono di usare i mezzi pubblici esprimono questa opinione.

Tabella 5.3 - Costo del servizio di trasporto pubblico locale

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr.	Prof. artig. comm.	Impiegati insegn. dirig.	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Troppo caro	<b>16,8</b>	20,4	17,1	14,4	15,5	18,0	19,2	12,9	13,8	19,9	18,8	13,0	14,5	14,0
Abbastanza caro	<b>26,8</b>	25,3	25,5	28,7	23,7	29,5	25,7	28,5	21,0	26,3	25,8	25,3	25,5	28,6
Giusto / adeguato	<b>22,1</b>	26,8	19,9	21,0	23,9	20,6	22,8	21,0	22,1	21,2	25,0	21,8	22,1	20,2
Non caro / conveniente / economico	<b>4,8</b>	5,0	4,2	5,1	4,8	4,8	4,7	4,9	3,0	4,5	4,0	8,7	3,2	5,8
Molto conveniente / molto economico	<b>1,8</b>	1,7	1,8	1,8	2,4	1,3	1,6	2,2	2,5	0,8	1,1	3,4	1,6	1,8
Incerto / non sa / non risponde	<b>27,7</b>	20,8	31,6	28,9	29,8	25,8	25,9	30,5	37,6	27,3	25,2	27,9	33,1	29,6
	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Totale	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Caro	<b>43,6</b>	45,6	42,6	43,1	39,2	47,5	44,9	41,4	34,8	46,2	44,6	38,3	39,9	42,6
Economico	<b>6,6</b>	6,8	6,0	7,0	7,1	6,1	6,3	7,1	5,5	5,4	5,1	12,1	4,8	7,6

Si pareggiano le percentuali di chi ritiene che il servizio pubblico sia migliorato (20,7%) e di chi sia peggiorato (20,4%). Invece il 33,8% degli intervistati pensa che il trasporto pubblico sia rimasto più o meno lo stesso. Anche in questo caso sembrano sensazioni piuttosto che risposte motivate dall’esperienza. La percezione rimane comunque scarsamente definita e decifrabile.

Tabella 5.4 - Percezione di miglioramento

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr.	Prof. artig. comm.	Impiegati insegn. dirig.	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Molto migliorato	<b>3,6</b>	4,3	2,8	3,7	3,9	3,2	2,6	5,1	4,9	2,7	2,1	5,4	3,9	3,3
Un po' / abbastanza migliorato	<b>17,2</b>	20,5	15,1	16,7	17,8	16,6	16,9	17,7	16,5	16,4	17,1	21,8	13,0	16,6
Rimasto più o meno lo stesso	<b>33,8</b>	36,1	32,2	33,6	33,9	33,8	33,8	33,8	30,2	31,7	37,9	28,9	32,5	34,5
Un po' / abbastanza peggiorato	<b>14,8</b>	13,7	16,3	14,4	14,3	15,3	15,9	13,1	17,5	13,5	13,4	14,9	13,6	15,1
Molto peggiorato	<b>5,7</b>	4,5	6,4	5,9	4,2	7,0	6,1	5,0	3,2	9,1	6,1	3,6	7,3	5,0
Incerto / non risponde	<b>24,9</b>	20,9	27,1	25,7	25,9	24,0	24,7	25,3	27,8	26,6	23,5	25,5	29,8	25,5
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Migliorato	<b>20,7</b>	24,8	18,0	20,4	21,7	19,9	19,5	22,8	21,3	19,0	19,2	27,1	16,9	19,9
Peggiorato	<b>20,5</b>	18,2	22,7	20,3	18,6	22,3	22,0	18,1	20,7	22,6	19,5	18,5	20,8	20,1

Il voto medio che i toscani riservano ai servizi pubblici è basso: 6,1. Il 21,9% non sa o non risponde, confermando una esperienza scarsa di trasporto pubblico. I più soddisfatti sono anche gli utenti più assidui: casalinghe e pensionati.

Tabella 5.5 - Il voto al servizio di trasporto pubblico

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr.	Prof. artig. comm.	Impiegati insegn. dirig.	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Meno di 5	<b>13,3</b>	14,8	16,0	10,2	13,5	13,2	15,7	9,4	15,9	17,9	15,4	10,4	12,9	8,8
5	<b>14,9</b>	15,7	16,6	13,0	14,2	15,5	16,9	11,6	14,4	18,3	15,8	12,7	15,1	12,2
6	<b>19,4</b>	21,9	18,5	18,5	21,5	17,6	20,8	17,1	16,1	20,2	20,2	19,3	14,6	19,9
7	<b>14,7</b>	16,8	12,2	15,3	15,5	13,9	14,1	15,7	12,5	11,6	16,7	15,2	11,7	15,9
8	<b>11,0</b>	11,2	9,1	12,3	9,1	12,6	8,7	14,6	11,3	7,0	8,8	14,9	13,6	11,8
9 o più	<b>4,8</b>	4,0	3,0	6,9	3,5	6,0	2,7	8,3	4,4	2,1	1,8	5,8	6,3	8,0
Incerto / non risponde	<b>21,9</b>	15,5	24,7	23,8	22,7	21,2	21,0	23,4	25,5	22,8	21,3	21,7	25,7	23,5
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Insufficiente (fino a 5)	<b>28,2</b>	30,5	32,5	23,2	27,6	28,7	32,7	20,9	30,2	36,3	31,3	23,1	28,0	21,0
Sufficiente (6-7)	<b>34,1</b>	38,7	30,7	33,8	37,0	31,5	34,9	32,8	28,6	31,9	36,8	34,5	26,3	35,8
Buono (8-10)	<b>15,8</b>	15,3	12,1	19,1	12,6	18,6	11,4	22,9	15,7	9,1	10,6	20,6	19,9	19,8
<b>Voto medio</b>	<b>6,1</b>	6,0	5,8	6,3	6,0	6,1	5,8	6,5	5,9	5,6	5,8	6,4	6,1	6,4

Come per le domande analoghe sul servizio idrico, di igiene urbana e di fornitura di gas anche per il trasporto pubblico si conferma l'esistenza di un po' di confusione sugli assetti societari delle aziende del settore. Si confermano anche le valutazioni formulate in precedenza: è necessaria più informazione per una maggiore riconoscibilità delle aziende. Nel caso del trasporto le aziende sono quasi interamente pubbliche e quindi solo il 15% del campione ha la giusta opinione e risponde correttamente alla domanda **“Sa da chi viene gestito il servizio di trasporto pubblico nella sua città?”**. Infatti le società toscane che gestiscono il trasporto pubblico locale sono pubbliche, con la sola eccezione del gestore di Prato.

Tabella 5.6 - Gestione del servizio di trasporto pubblico locale

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr.	Prof. artig. comm.	Impiegati insegn. dirig.	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Meno di 5	<b>13,3</b>	14,8	16,0	10,2	13,5	13,2	15,7	9,4	15,9	17,9	15,4	10,4	12,9	8,8
Dal Comune	<b>20,4</b>	18,4	17,6	24,0	20,5	20,3	20,6	20,1	20,5	18,4	14,1	19,6	21,3	24,0
Da un'azienda pubblica	<b>15,0</b>	15,8	15,9	13,8	17,2	13,0	16,2	13,0	11,1	21,5	16,2	13,0	11,2	14,1
Da un'azienda privata	<b>25,1</b>	29,4	28,3	19,8	22,7	27,2	24,3	26,4	31,6	19,0	32,9	31,0	24,6	19,6
Da un'azienda mista pubblico/privata	<b>16,4</b>	16,0	18,5	14,9	21,6	11,7	20,0	10,3	15,3	24,1	23,0	13,5	6,5	15,6
Non sa / non risponde	<b>23,1</b>	20,5	19,7	27,6	18,0	27,7	18,8	30,2	21,5	17,0	13,8	23,0	36,4	26,6
Totale	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il 39,2% degli intervistati non ha preferenze sul tipo di società che dovrebbe gestire il servizio di trasporto pubblico. Rispondendo alla domanda **“Da chi vorrebbe che fosse gestito il servizio di trasporto pubblico locale nella sua città?”** il 19,1 degli utenti preferirebbe avere a che fare con un soggetto privato, il 18,6 vorrebbe che il servizio fosse direttamente gestito dal Comune (soprattutto operai, casalinghe e pensionati, con un titolo di studio inferiore e con un'età superiore a 55 anni). Anche da queste risposte si può evincere come sia importante dare alle aziende maggiore riconoscibilità: il Comune è il soggetto, l'ente locale, più facilmente individuabile e più vicino ai cittadini, al quale dare fiducia e nel quale cercare sicurezza.

Tabella 5.7 - Gestione pubblico/privata

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr.	Prof. artig. comm.	Impiegati insegn. dirig.	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Dal Comune	<b>18,6</b>	18,2	16,0	21,0	18,7	18,5	17,0	21,2	15,4	16,5	13,0	20,4	20,7	21,9
Da un'azienda pubblica	<b>12,5</b>	12,8	13,1	11,7	14,7	10,5	14,8	8,7	8,4	16,0	14,6	13,9	8,1	11,8
Da un'azienda privata	<b>19,1</b>	24,2	22,9	12,8	19,8	18,5	20,7	16,6	26,8	20,7	26,3	22,4	15,8	12,0
Da un'azienda mista pubblico/privata	<b>10,7</b>	13,6	11,4	8,2	14,2	7,5	12,9	7,0	13,7	13,2	14,2	7,8	5,3	8,9
Non sa / non risponde	<b>39,2</b>	31,2	36,7	46,3	32,5	45,0	34,6	46,6	35,8	33,6	31,8	35,5	50,1	45,4
Totale	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Alla domanda **“I costi dei trasporti pubblici urbani sono sostenuti in buona parte dagli enti pubblici locali. Lei sa dirmi all'incirca che percentuale dei costi complessivi dei trasporti è coperta dal contributo degli enti pubblici?”** i cittadini ammettono di non avere idea di quanto sia oneroso il servizio per gli enti locali. Ben l'88,9% del campione ammette di non sapere o decide di non rispondere. Una percentuale veramente irrisoria, l'1% sa invece o forse casualmente indovina, la reale ripartizione dei costi: il 70% dei costi per il trasporto pubblico sostenuti dallo Stato,



attraverso una ripartizione e integrazione tra Regioni, Province e Comuni). Questa domanda mette ancora una volta in luce l'attenzione da rivolgere all'informazione dei cittadini-utenti sulle tematiche gestionali. Gli sforzi che le aziende dovranno fare per il trasporto pubblico locale ma anche per gli altri settori dovranno concentrarsi proprio nella maggiore comunicazione ai propri utenti. Questo servirà non solo a promuovere servizi efficienti ma anche a condividere criticità e problemi che le aziende cercano quotidianamente di risolvere.

Tabella 5.8 - Conoscenza della ripartizione dei costi del servizio di trasporto pubblico

	Totale	Classe di età			Genere		Titolo di studio		Professione				Condizione non professionale	
		18-34	35-54	55 +	Maschi	Femmine	Superiore	Inferiore	Impr.	Prof. artig. comm.	Impiegati insegn. dirig.	Operai	Casalinghe	Pensionati
Base: tutti gli intervistati	n=3123													
Meno del 15% (10%)	<b>1,3</b>	1,8	1,3	1,0	1,5	1,2	1,6	0,8	0,9	2,1	1,1	1,3	1,0	1,1
dal 16 al 25% (20%)	<b>1,3</b>	1,5	1,6	1,0	1,6	1,1	1,3	1,3	1,8	1,4	1,1	1,1	0,8	1,4
dal 26 al 35% (30%)	<b>1,6</b>	2,2	1,2	1,4	2,0	1,2	2,0	0,8	0,7	4,0	1,0	1,4	0,0	1,4
dal 36 al 45% (40%)	<b>1,3</b>	1,7	1,7	0,8	2,0	0,8	1,7	0,8	1,1	2,0	2,7	0,7	0,6	0,8
dal 46 al 55% (50%)	<b>2,4</b>	2,9	2,4	2,1	3,0	1,9	3,6	0,4	0,9	4,9	4,7	2,2	0,5	2,1
dal 56 al 65% (60%)	<b>1,1</b>	1,7	1,6	0,4	1,7	0,6	1,8	0,1	1,3	3,3	1,2	1,9	0,0	0,3
dal 66 al 75% (70%)	<b>1,0</b>	1,3	1,2	0,5	1,8	0,3	1,3	0,4	1,4	2,4	2,0	0,6	0,2	0,2
dal 76 al 85% (80%)	<b>0,5</b>	0,6	0,5	0,4	0,8	0,2	0,8	0,0	0,9	0,9	0,0	0,0	0,0	0,5
oltre l'85%	<b>0,5</b>	0,4	0,3	0,7	1,1	0,0	0,6	0,3	0,0	0,6	0,8	0,4	0,0	0,8
Non sa / non risponde	<b>88,9</b>	85,8	88,1	91,7	84,6	92,8	85,2	95,1	91,1	78,4	85,3	90,4	96,9	91,4
	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----
	<b>100,0</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0













