



L'acqua a Milano: percezione e consumi

*Indagine tra le famiglie milanesi, gli amministratori
condominiali e le aziende con elevato consumo d'acqua*

A large, light green graphic element on the left side of the slide, consisting of a large percentage sign and a circle. Inside the circle, the letters 'ISP%' are written in a dark blue, stylized font.

ISP%

A red square logo with the white letters 'MM' inside.

MM METROPOLITANA MILANESE SPA

Milano, 21 marzo 2012

(Rif. 1708v411)

ISPO ha realizzato per conto di Metropolitana Milanese uno studio ad hoc composto da tre diverse indagini sui seguenti target:



- un'indagine quantitativa su un campione di **800 famiglie milanesi**, rappresentativo dell'intero universo delle famiglie residente in città (novembre 2011);



- un'indagine quantitativa condotta su un campione di **81 amministratori condominiali** con attività nella città di Milano (gennaio 2012);



- un'indagine quantitativa realizzata su un campione di **300 aziende con un elevato consumo d'acqua**, strettamente connesso al processo produttivo, e con sede in città (febbraio 2012).

(Esempi di categorie di aziende intervistate: alberghi, acquari ornamentali e accessori, autofficine, bar e caffè, dentisti ed odontoiatri, fiori e piante, gelaterie, imprese edili, imprese di pulizia, istituti di bellezza, lavanderie, parrucchieri, ristoranti, tintorie)

Ai campioni, intervistati tramite sistema C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interview), è stato somministrato il relativo questionario strutturato preparato in collaborazione con il Committente.

Si riportano nelle pagine seguenti i principali risultati dell'indagine.

Sensibilità nei confronti del consumo di acqua e relativi comportamenti

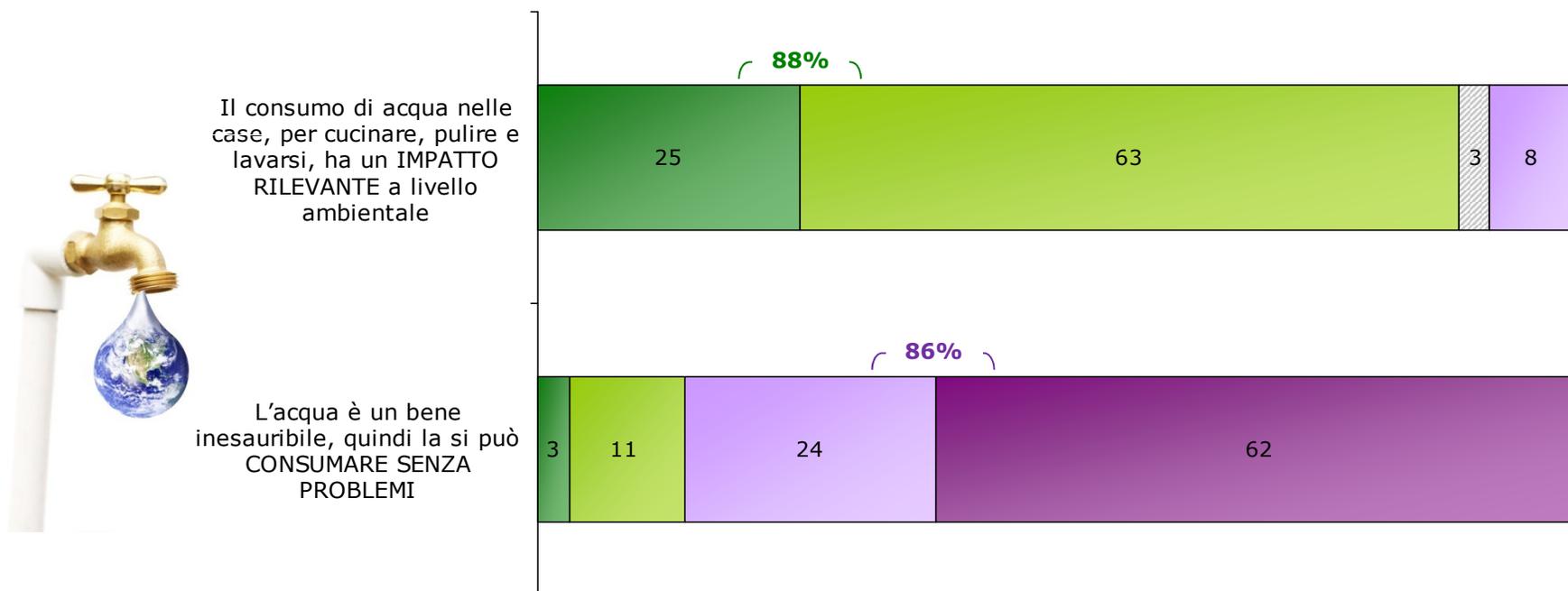
Riconosciuto in modo diffuso l'impatto ambientale dell'uso domestico dell'acqua, che non è un bene dato per scontato

4



Opinioni sull'acqua

■ Molto d'accordo ■ Abbastanza d'accordo □ Non so ■ Poco d'accordo ■ Per nulla d'accordo



TESTO DELLA DOMANDA: "Le leggerò ora alcune affermazioni che spesso si sentono fare. Mi dica quanto lei si ritiene d'accordo, se molto, abbastanza, poco, per nulla".

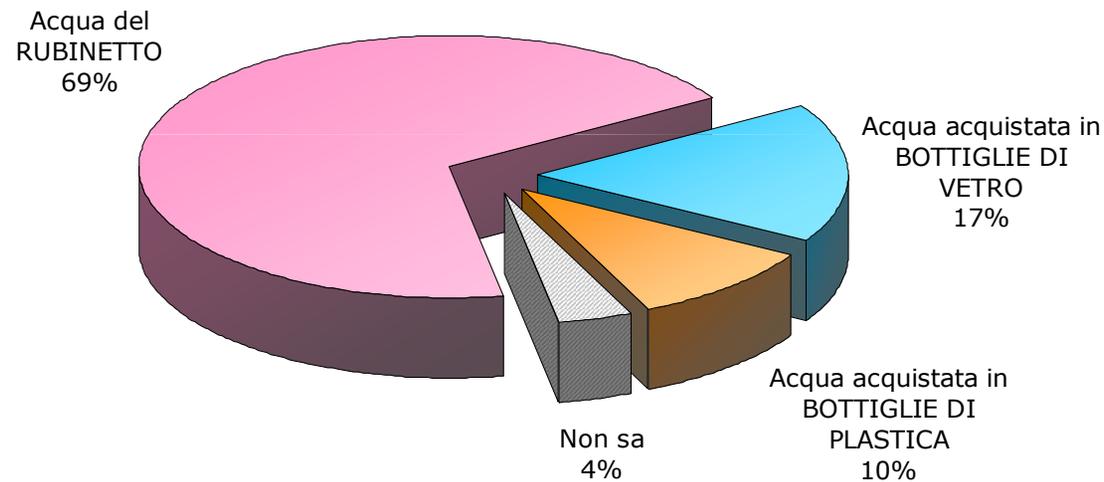
Valori percentuali - Base casi famiglie: 800

È opinione diffusa che l'acqua del rubinetto comporti un minore impatto ambientale

5



Cosa è meglio bere per un **minore impatto ambientale**



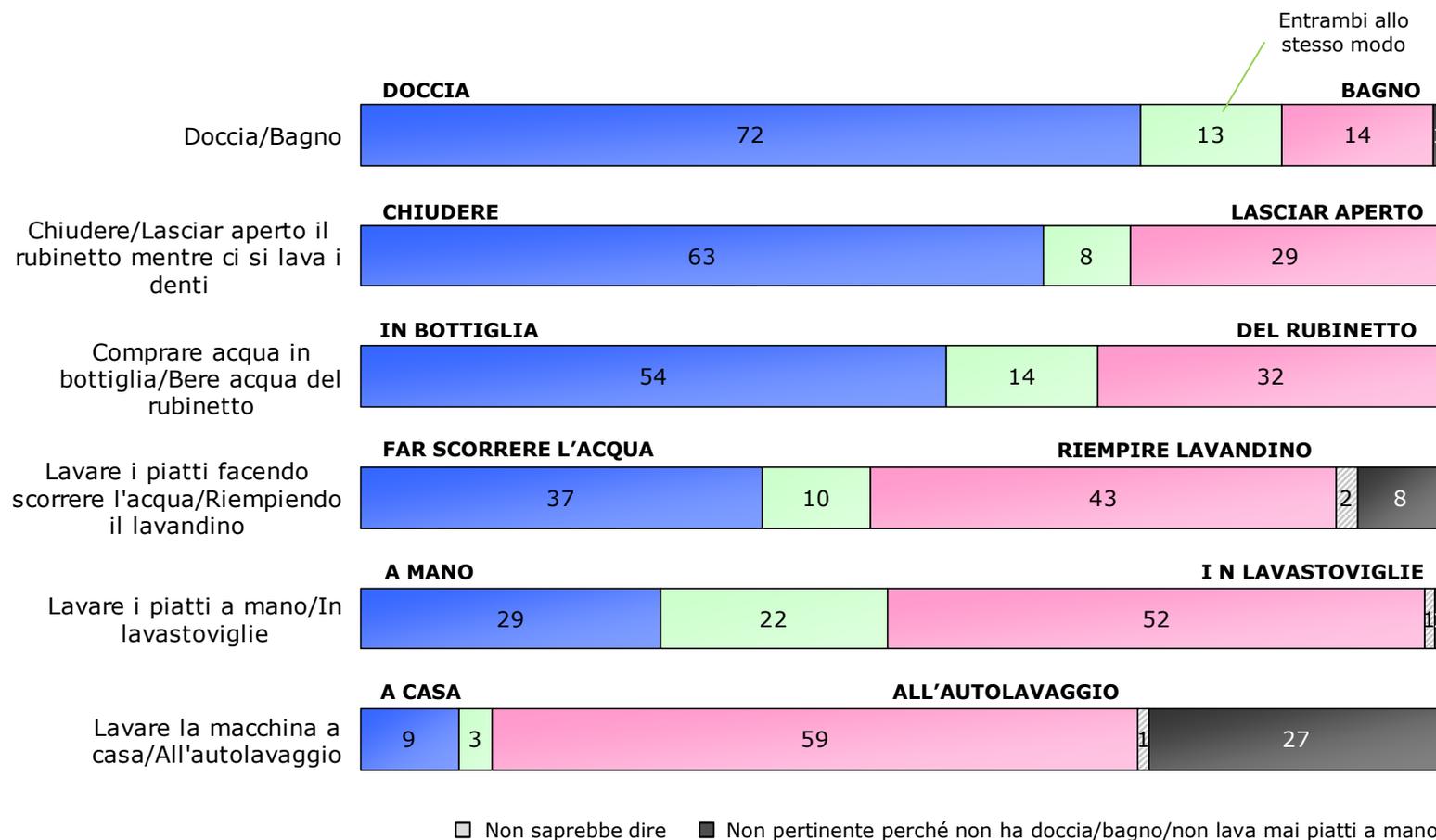
TESTO DELLA DOMANDA: "Secondo lei, per un minore impatto ambientale è preferibile bere...".
Valori percentuali - Base casi famiglie: 800

Doccia più diffusa del bagno. Nella maggior parte delle famiglie si chiude il rubinetto mentre ci si lava i denti

6



Abitudini casalinghe relative all'uso dell'acqua di rubinetto
Propensione ad effettuare più la prima o più la seconda delle operazioni proposte



TESTO DELLA DOMANDA: "Le leggerò ora una serie di operazioni che riguardano la quotidiana vita di casa. Pensando in generale al suo nucleo familiare, mi dica quale delle due operazioni che le leggerò in coppia viene per lo più praticata dai componenti del suo nucleo familiare".

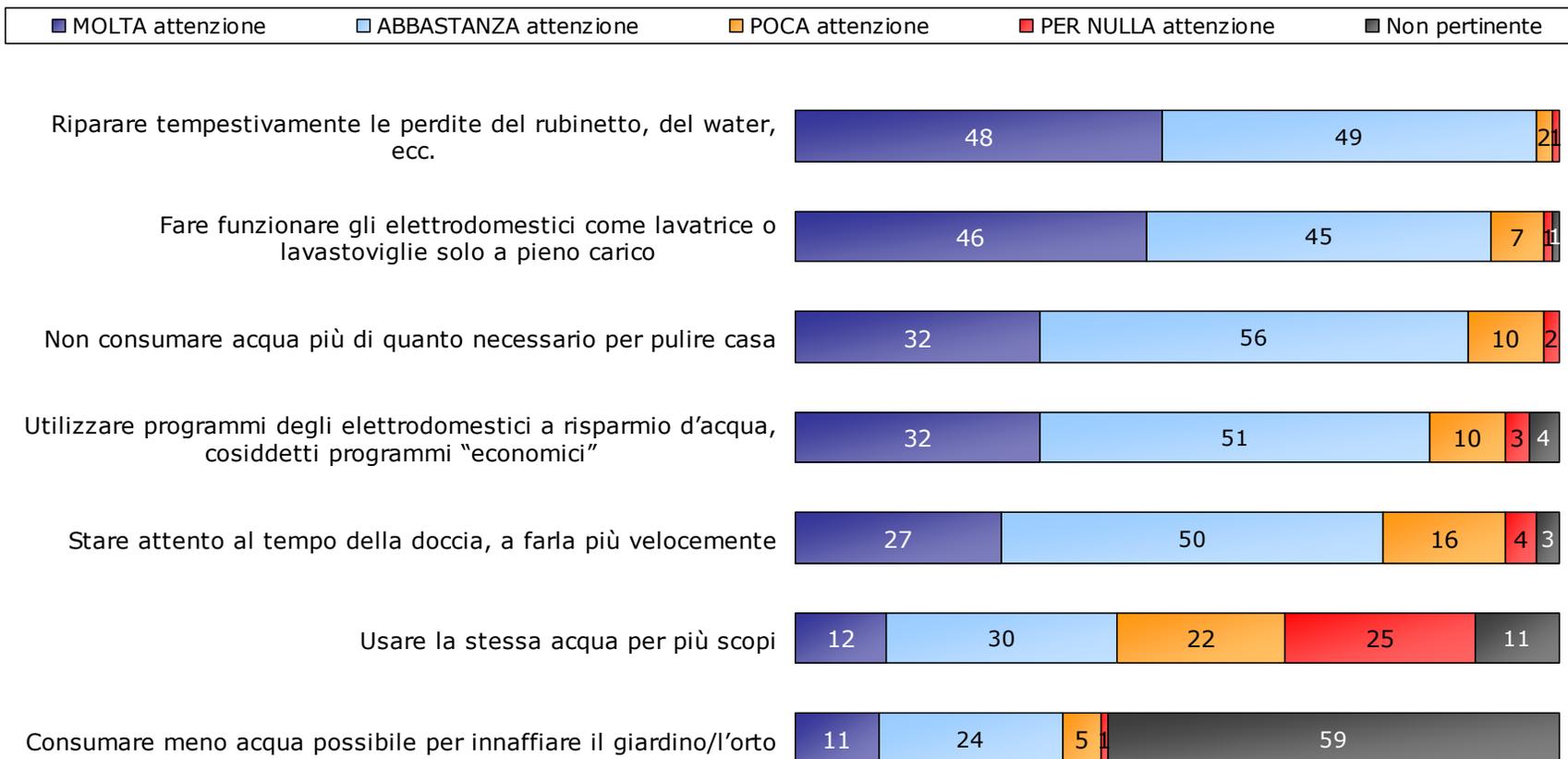
Valori percentuali - Base casi famiglie: 800

Risulta diffusa l'attenzione a comportamenti che evitano un eccessivo consumo di acqua

7



Quanto si fa attenzione oggi a pratiche per il minor spreco di acqua di rubinetto



TESTO DELLA DOMANDA: "Quanto direbbe di fare attenzione oggi a...".

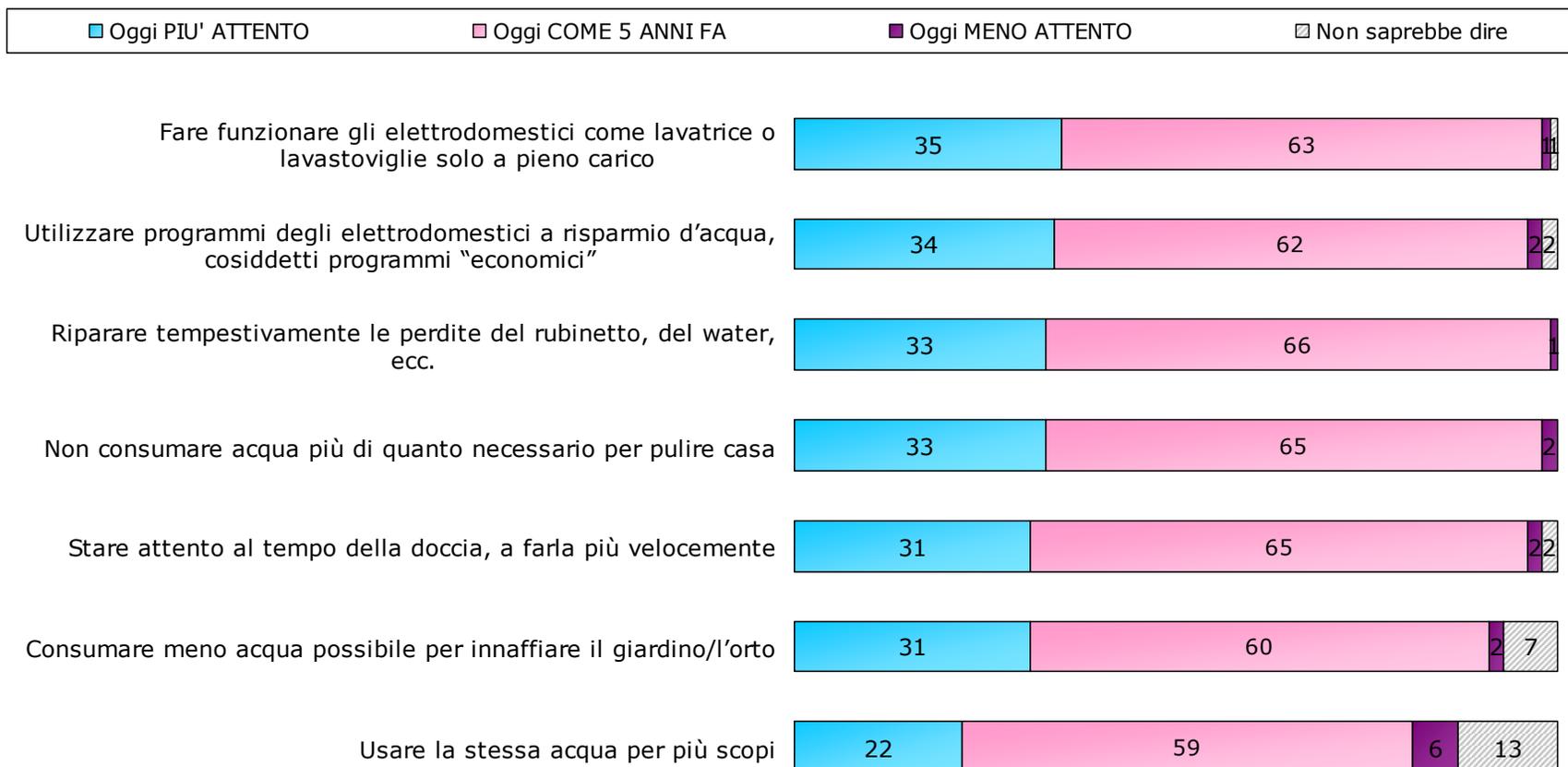
Valori percentuali - Base casi famiglie: 800; item relativi agli elettrodomestici posti a 792 casi, ossia esclusi coloro che non posseggono né lavastov., né lavat.

In ciascuna circostanza proposta, circa 1 famiglia su 3 sembra prestare più attenzione al risparmio di acqua rispetto a 5 anni fa

8



L'attenzione al consumo rispetto a 5 anni fa
 Al netto di coloro per cui ciascuna attività non risulta pertinente



TESTO DELLA DOMANDA: "E rispetto a circa 5 anni fa, sempre sugli stessi aspetti, lei direbbe di essere ...".

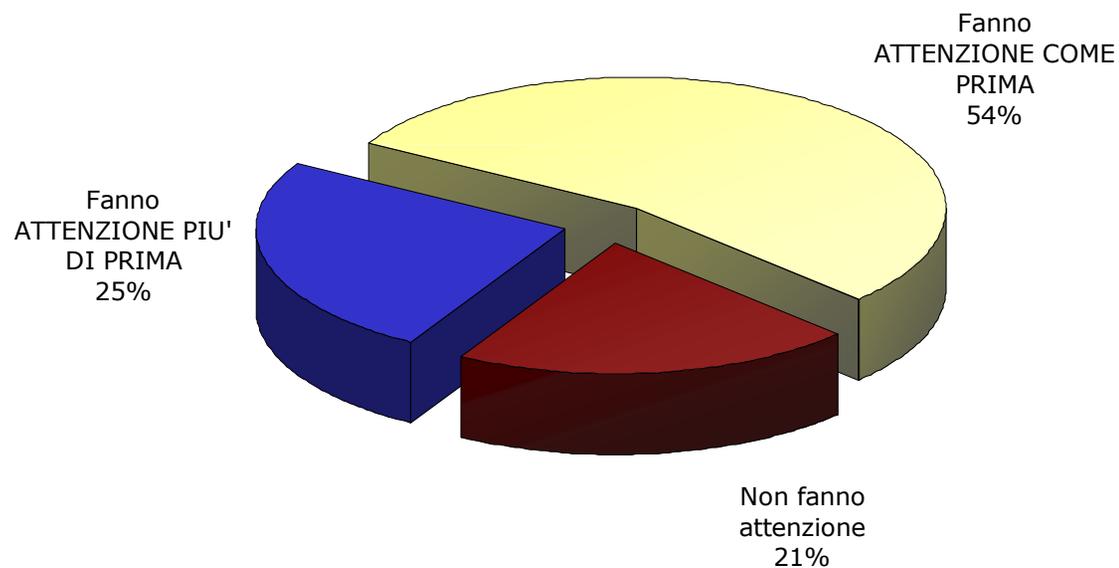
Valori percentuali - Base casi famiglie nell'ordine delle barre: 792, 792, 800, 800, 800, 330, 800

Complessivamente, 1 azienda su 4 è più attenta di prima, la metà è attenta così come 5 anni fa, 1 su 5 non presta attenzione ai consumi

9



Attenzione dichiarata al consumo di acqua **rispetto a 5 anni fa**



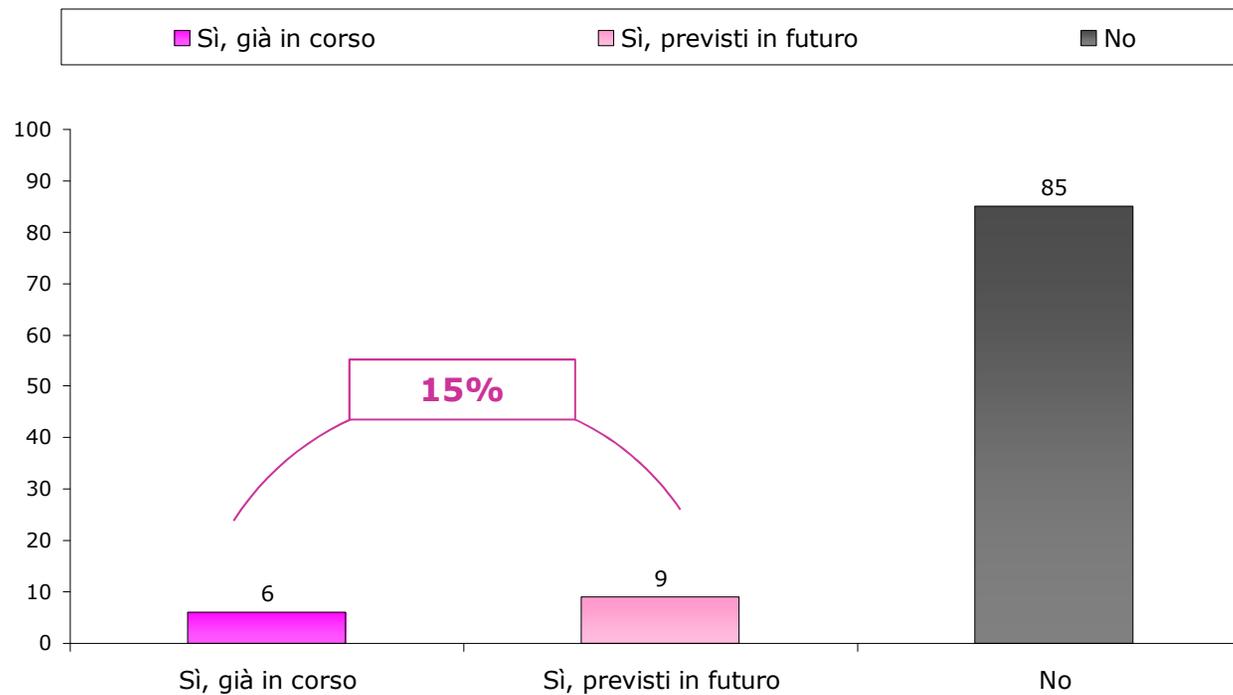
TESTO DELLA DOMANDA: "Quanto direbbe che la sua azienda fa attenzione oggi al consumo di acqua?", "E rispetto a circa 5 anni fa?".
Valori percentuali - Base casi aziende: 300

Il 15% prevede azioni per la riduzione dei consumi

10



Previsione di **programmi/strategie/interventi per la riduzione** dei consumi di acqua



TESTO DELLA DOMANDA: "La sua azienda ha in previsione o in corso programmi/strategie/interventi per la riduzione dei consumi di acqua?".
Valori percentuali - Base casi aziende: 300

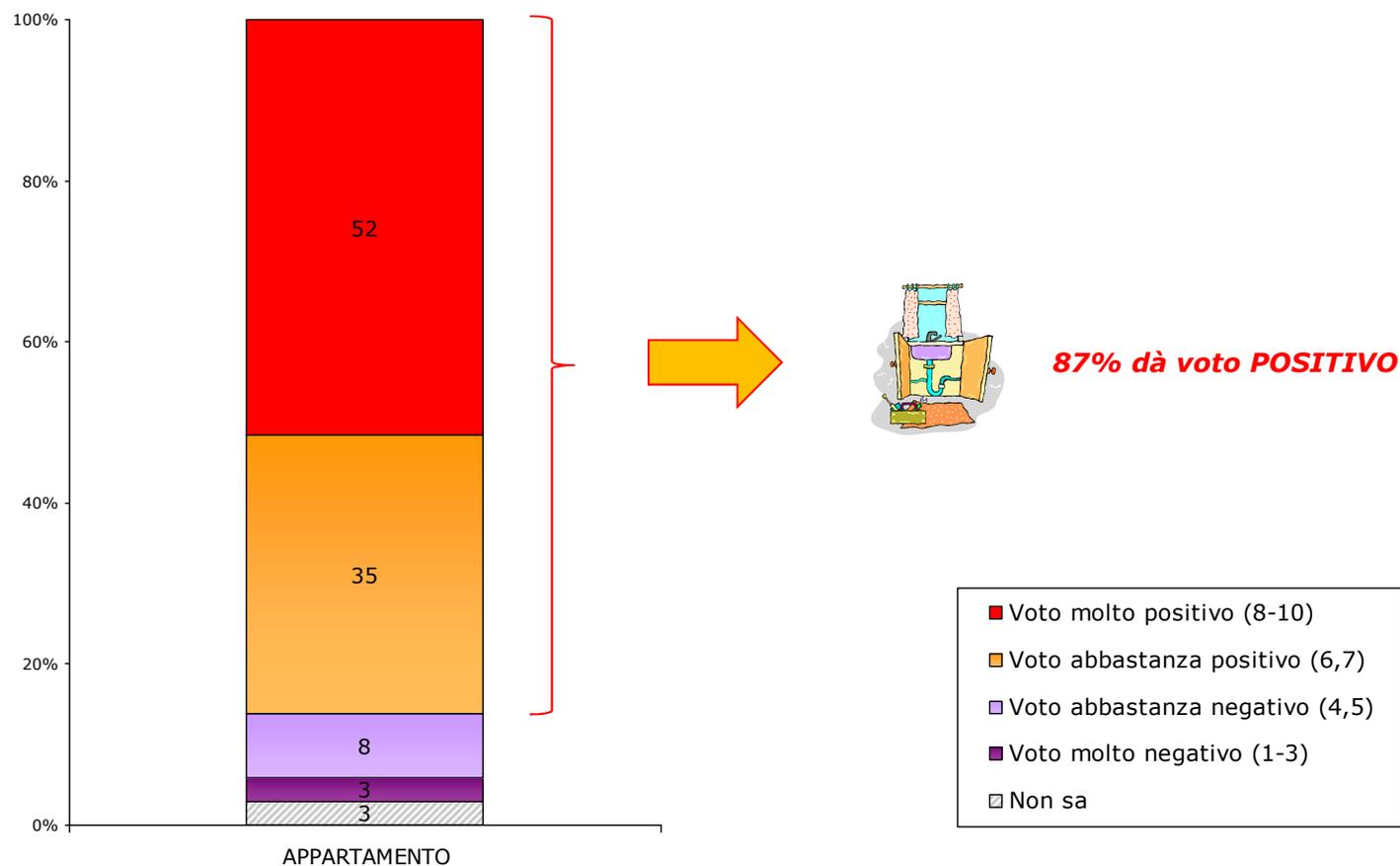
Qualità dell'acqua e giudizio su MM

L'87% delle famiglie dà voto positivo all'acqua del proprio appartamento

12



Il voto alla **qualità** dell'acqua del rubinetto del proprio appartamento



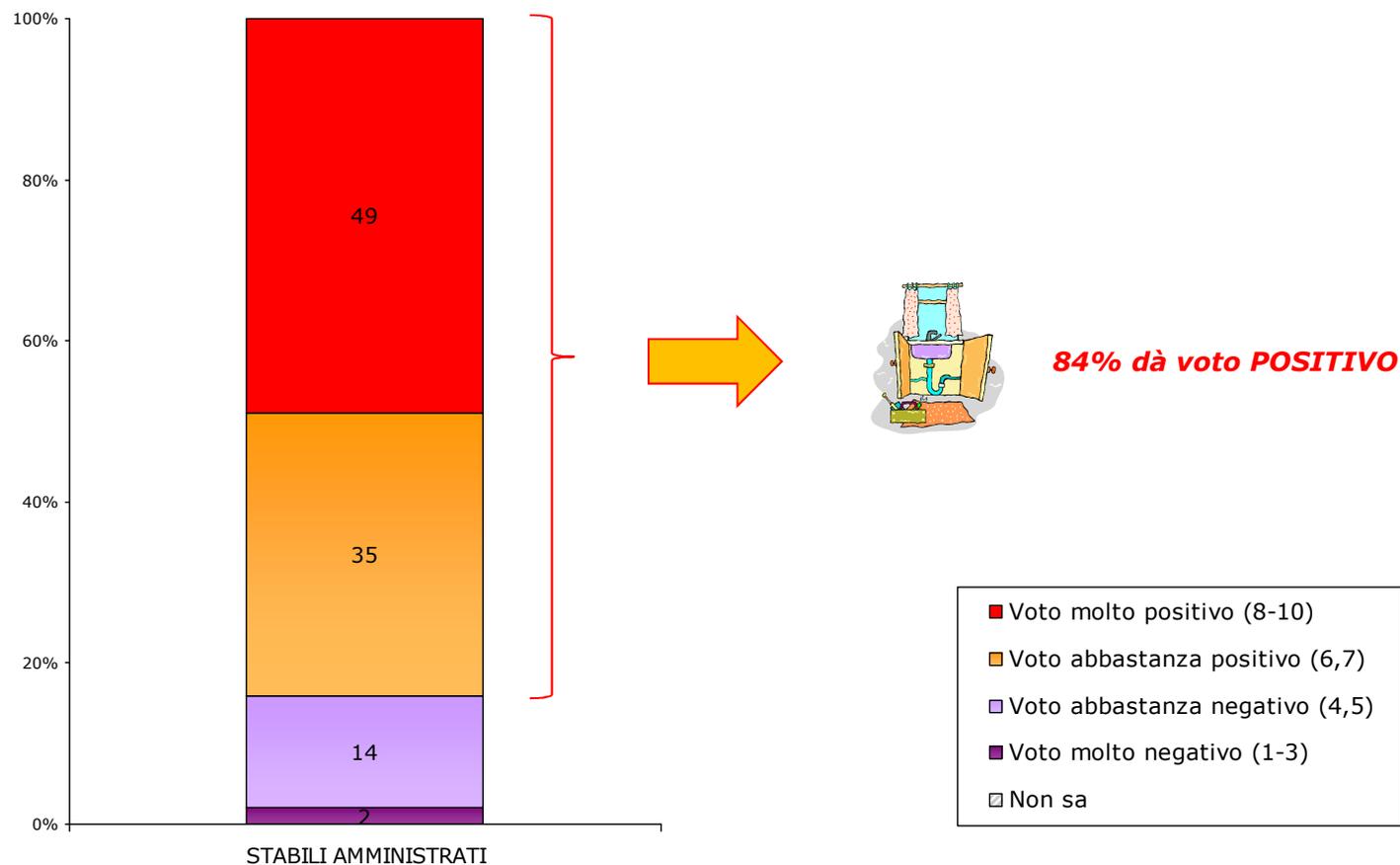
TESTO DELLA DOMANDA: "Riguardo alla qualità dell'acqua, dia un voto da 1 a 10, come a scuola, alla qualità dell'acqua del suo appartamento".
Valori percentuali - Base casi famiglie: 800

L'84% degli intervistati attribuisce un voto positivo all'acqua del rubinetto degli stabili amministrati; il 49% molto positivo

13



Il voto alla **qualità** dell'acqua degli stabili amministrati



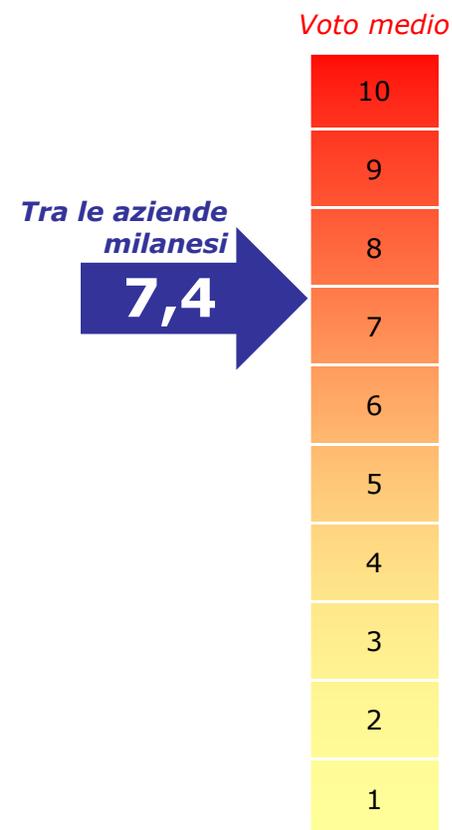
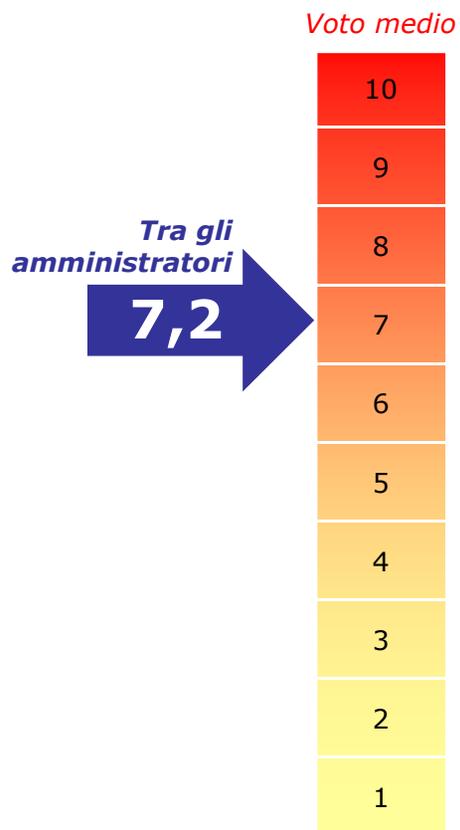
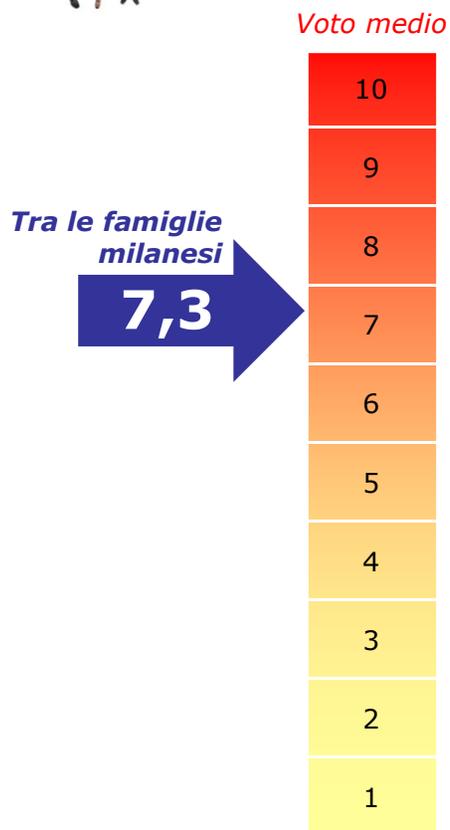
TESTO DELLA DOMANDA: "Riguardo alla qualità dell'acqua, dia un voto da 1 a 10, come a scuola, alla qualità dell'acqua degli stabili amministrati".
Valori percentuali - Base casi amministratori: 81

Voto medio superiore al 7 per MM da parte di tutti i target coinvolti

14

Il giudizio espresso nei confronti di MM

Tra coloro che la conoscono o ne hanno almeno sentito parlare



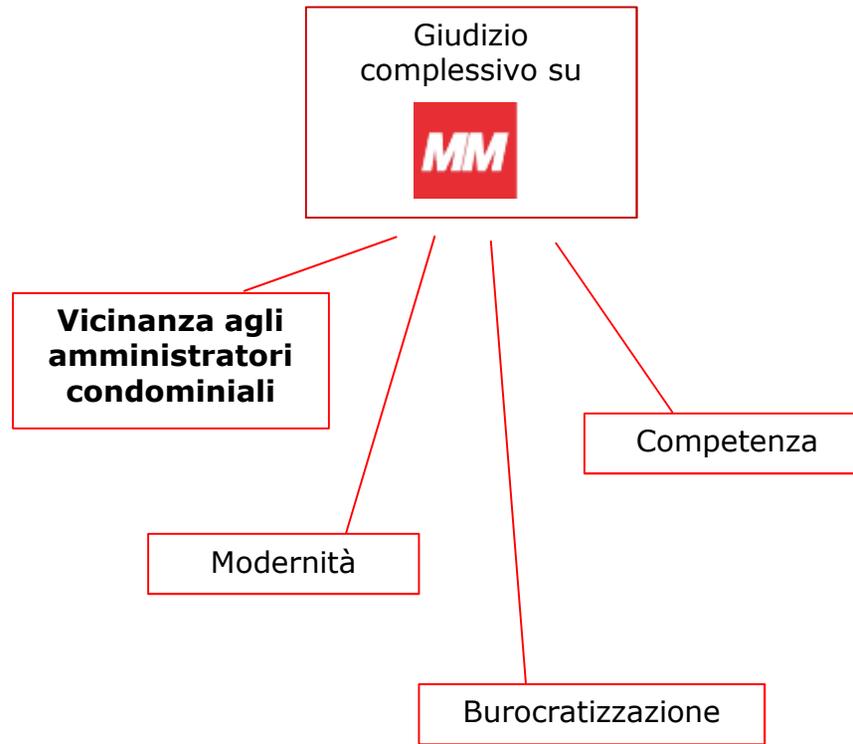
TESTO DELLA DOMANDA: "Che voto darebbe da 1 a 10, esattamente come a scuola, a MM come gestore del servizio idrico di Milano?".
Valori percentuali – Base casi famiglie: 383; amministratori: 81; aziende: 147

Vicinanza agli amministratori, competenza, modernità e burocratizzazione sono i fattori che impattano sul giudizio complessivo nei confronti della società

15



I fattori che più **influenzano il giudizio** complessivo su MM



Attraverso un'analisi di regressione lineare sono stati individuati quei fattori che hanno la "forza" di influenzare il giudizio complessivo su Metropolitana Milanese. Un mutamento, in positivo o in negativo, della valutazione di questi fattori specifici provoca un mutamento del giudizio complessivo espresso nei confronti di MM.

Più un fattore è rappresentato vicino al box del giudizio complessivo, maggiore è la sua forza rispetto a quest'ultimo.

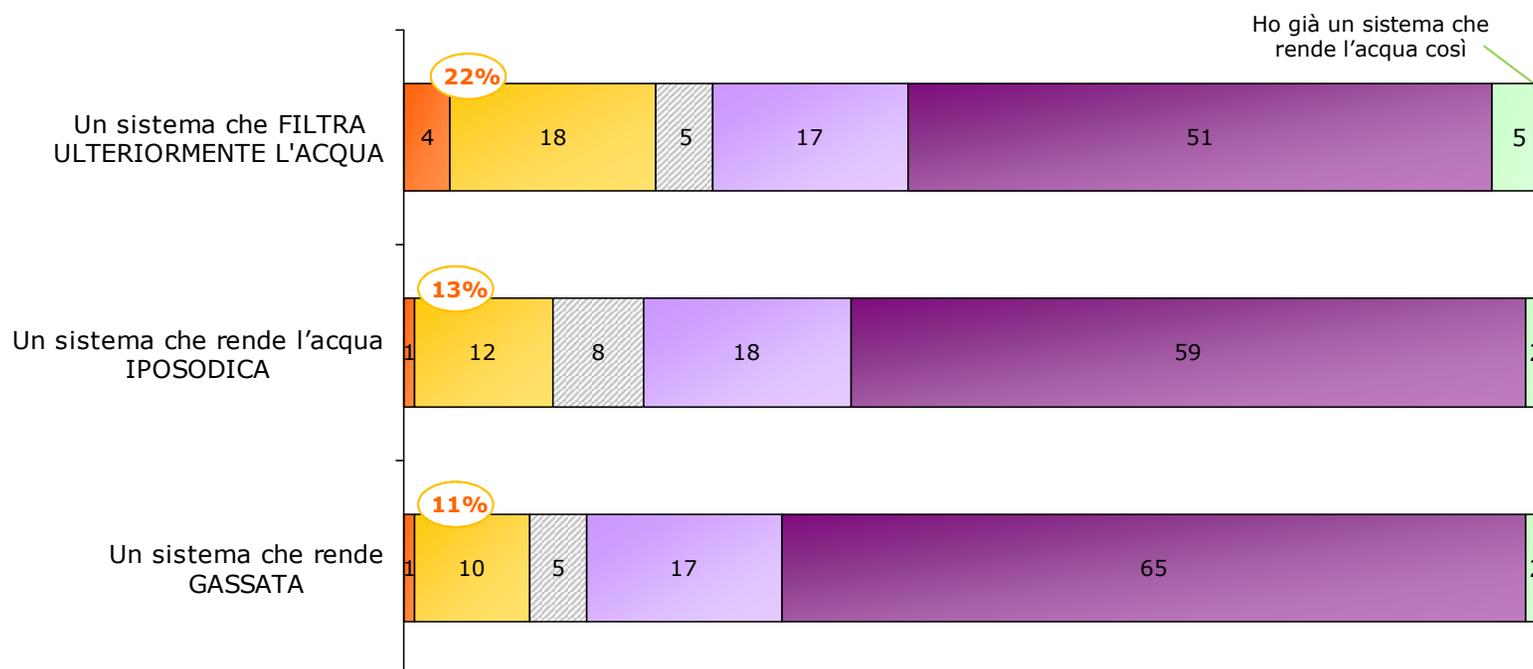
R^2 del modello=0,65 (tra 0 e 1). R^2 indica la bontà dell'approssimazione lineare, ossia dell'adattamento del modello ai dati reali.

MM: servizi per il pubblico

Il sistema di filtraggio dell'acqua risulta il più interessante



L'interesse all'installazione di sistemi per migliorare la qualità dell'acqua o avvicinarla al gusto personale



TESTO DELLA DOMANDA: "Immagini che domani possa essere installato al suo rubinetto un sistema per migliorare ulteriormente la qualità dell'acqua o renderla più vicina al suo gusto. Le leggo alcuni degli interventi possibili. Mi dica per ciascuno quanto lei sarebbe interessato?".

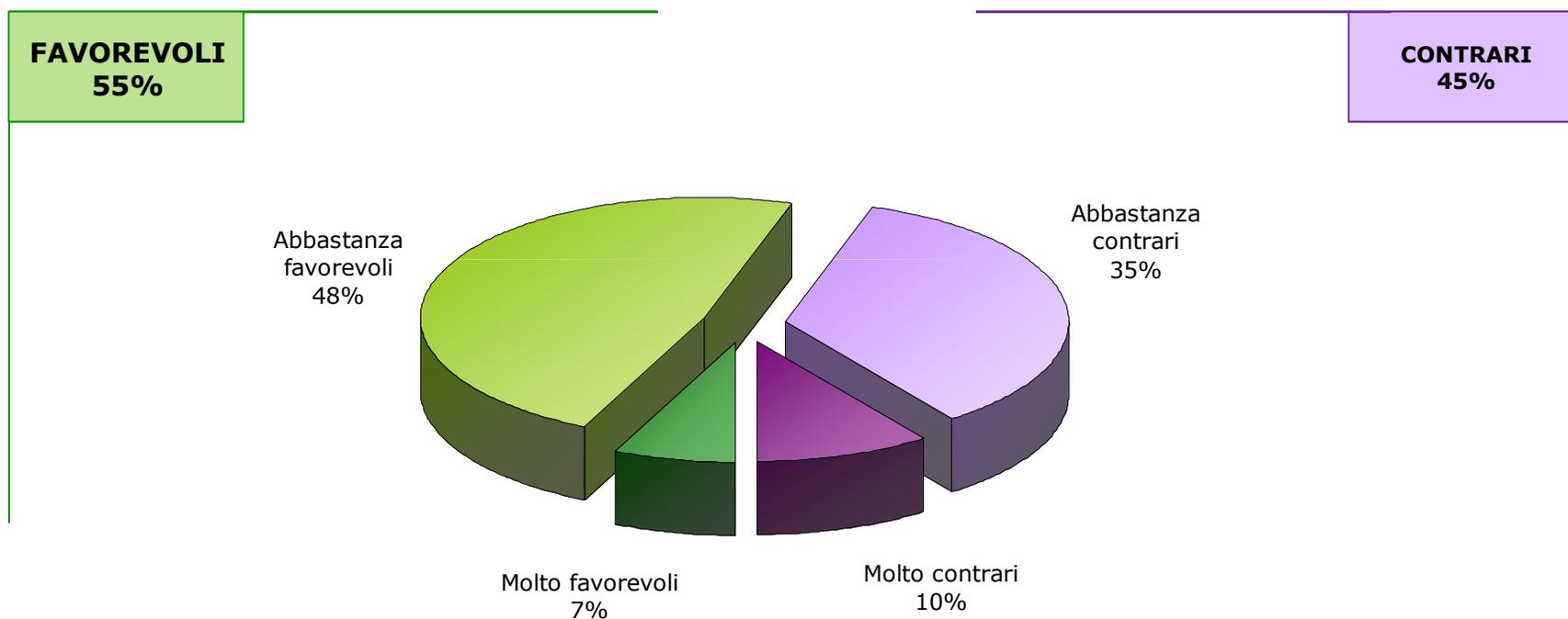
Valori percentuali - Base casi famiglie: 800

Amministratori per lo più dell'idea che i condòmini siano favorevoli all'analisi della qualità dell'acqua

18



Condòmini favorevoli o contrari a far analizzare l'acqua del rubinetto



TESTO DELLA DOMANDA: "Lei ritiene che i condòmini, in generale, sarebbero favorevoli o contrari a far analizzare l'acqua del proprio rubinetto per verificarne la qualità?"

Valori percentuali - Base casi amministratori: 81

I consumi idrici delle famiglie

Riduzione dei consumi: alcuni dati emersi dall'indagine

20



Rispetto alla riduzione dei consumi si è rilevato quanto segue:

PERCEZIONE

17%

dichiara, rispondendo a domanda diretta, una **diminuzione** dei consumi di acqua

ATTEGGIAMENTO

30-35%

dichiara di aver **incrementato l'attenzione** negli ultimi 5 anni nei confronti di operazioni che limitano il consumo o lo spreco di acqua

28%

presenta un **indice medio o alto di riduzione del consumo** di acqua

DETTAGLIO
TECNOLOGICO

19%

ha acquistato **elettrodomestici a risparmio d'acqua** negli ultimi 5 anni

15%

ha installato **rompigetto** ai rubinetti negli ultimi 5 anni

7%

ha installato **sciacquoni** che permettono di utilizzare un minor numero di litri

La (scarsa) conoscenza del costo dell'acqua
al m³

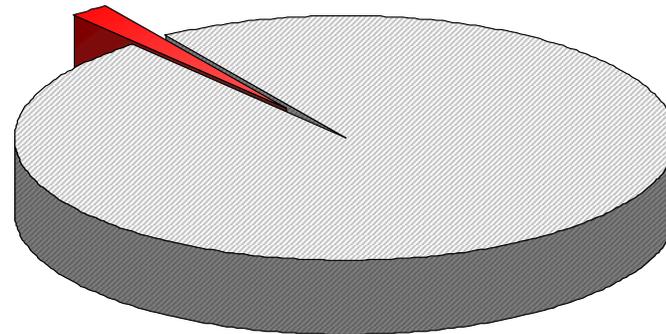
Di fatto non è noto il costo dell'acqua al m³ tra le famiglie

22



Il costo dell'acqua al m³

Indica un costo
2%



Non sa
98%

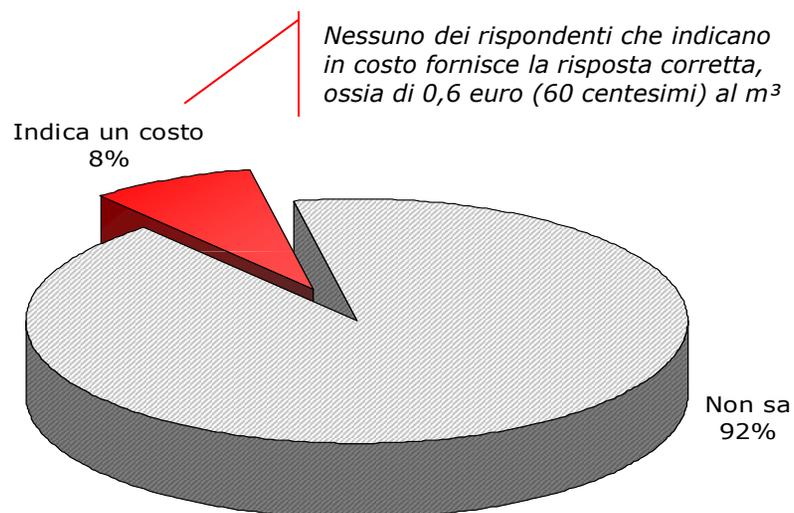
TESTO DELLA DOMANDA: "L'acqua che consumiamo in casa ha un costo. Lei sa qual è il costo dell'acqua al metro cubo?".
Valori percentuali - Base casi famiglie: 800

Di fatto non è noto il costo dell'acqua al m³ tra le aziende

23



Il costo dell'acqua al m³



TESTO DELLA DOMANDA: "L'acqua che viene consumata ha un costo. Lei sa qual è il costo dell'acqua al metro cubo?".
Valori percentuali - Base casi aziende: 300

Nota informativa (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: delibera 153/02/CSP, pubblicato su G.U. 185 del 8/8/2002 e 237/03/CSP del 9/12/2003)

CAMPIONE POPOLAZIONE

NOTA METODOLOGICA PER I MEDIA

Sondaggio ISPO/ 3G Deal & Research srl per Metropolitana Milanese S.p.a. - Campione rappresentativo famiglie milanesi - Estensione territoriale: comunale - Casi: 800 - Metodo: CATI - Rifiuti/sostituzioni: (1806) - Date di rilevazione: 7-9 novembre 2011 - Margine di approssimazione: 3,5% .

CAMPIONE AMMINISTRATORI

NOTA METODOLOGICA PER I MEDIA

Sondaggio ISPO/ 3G Deal & Research srl per Metropolitana Milanese S.p.a. - Campione casuale di amministratori condominiali di Milano - Estensione territoriale: comunale - Casi: 81 - Metodo: CATI - Rifiuti/sostituzioni: (113) - Date di rilevazione: 9-13 gennaio 2012 - Margine di approssimazione: 10% .

CAMPIONE AZIENDE

NOTA METODOLOGICA PER I MEDIA

Sondaggio ISPO/ 3G Deal & Research srl per Metropolitana Milanese S.p.a. - Campione casuale di attività economiche di Milano con un importante consumo di acqua legato all’attività - Estensione territoriale: comunale - Casi: 300 - Metodo: CATI - Rifiuti/sostituzioni: 1153 - Date di rilevazione: 14-17 febbraio 2012



Indirizzo del sito dove sarà disponibile la documentazione completa in caso di diffusione: www.agcom.it.
In caso di pubblicazione è obbligatorio riportare le informazioni della scheda indicata, a pena di gravi sanzioni. ISPO non si assume alcuna responsabilità in caso di inosservanza.





ISPO Ricerche s.r.l.
Viale di Porta Vercellina 8
20123 Milano
T 02 48004104 | F 02 48008643
segreteria@ispo.it | www.ispo.it