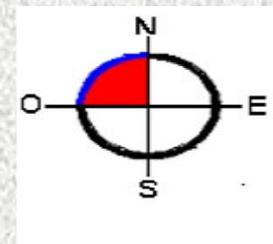


Novembre - Dicembre 2007

# Customer satisfaction

## Illuminazione pubblica e impianti semaforici

A cura di Sinforosa Zambrino



## 5.0. Caratteristiche dell'indagine

- PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Novembre-Dicembre 2007.
- STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Questionario telefonico (metodo CATI), dedicato in parte all'analisi della soddisfazione per l'illuminazione pubblica e in parte all'analisi della soddisfazione per i servizi semaforici nella città di Torino (51 domande).
- CAMPIONE: 1011 torinesi. Il campione è rappresentativo della popolazione torinese per genere ed età.
- CONFRONTI NEL TEMPO: dato che in larghissima maggioranza queste domande sono state poste ai torinesi per la prima volta, i confronti nel tempo possibili sono assai rari.

## 5.1. Confronti fra il campione e l'universo

	N (popolazione)	N (campione)	% popolazione	% campione	Errore standard delle stime
Maschi	365.803	477	47,2	47,2	4,6
Femmine	409.750	534	52,8	52,8	4,3
18-24 anni	51.581	64	6,7	6,7	6,3
25-34 anni	123.400	121	15,9	15,9	6,7
35-44 anni	149.129	143	19,2	19,2	6,6
45-54 anni	121.375	220	15,6	15,6	4,9
55-64 anni	116.269	219	15,0	15,0	4,8
oltre 65 anni	213.799	244	27,6	27,6	5,7
Basi	775.553	1.011	100,0	100,0	0,0

## 5.2. Secondo lei come si vive oggi a Torino?

La maggioranza assoluta degli intervistati dichiara di essere soddisfatta di come si vive oggi nel comune di Torino: il 54,4% indica che si vive bene o abbastanza bene nel capoluogo torinese. Una quota di persone pari al 26% del campione esprime, invece, giudizi negativi affermando di vivere abbastanza male o male a Torino. Infine, circa un quinto del campione si colloca in una posizione neutra affermando che a Torino non si vive né bene né male (19,6%).



## 5.2. Secondo lei come si vive oggi a Torino?

I torinesi si ritengono, nel complesso, soddisfatti per la vita che conducono attualmente.

Quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente?

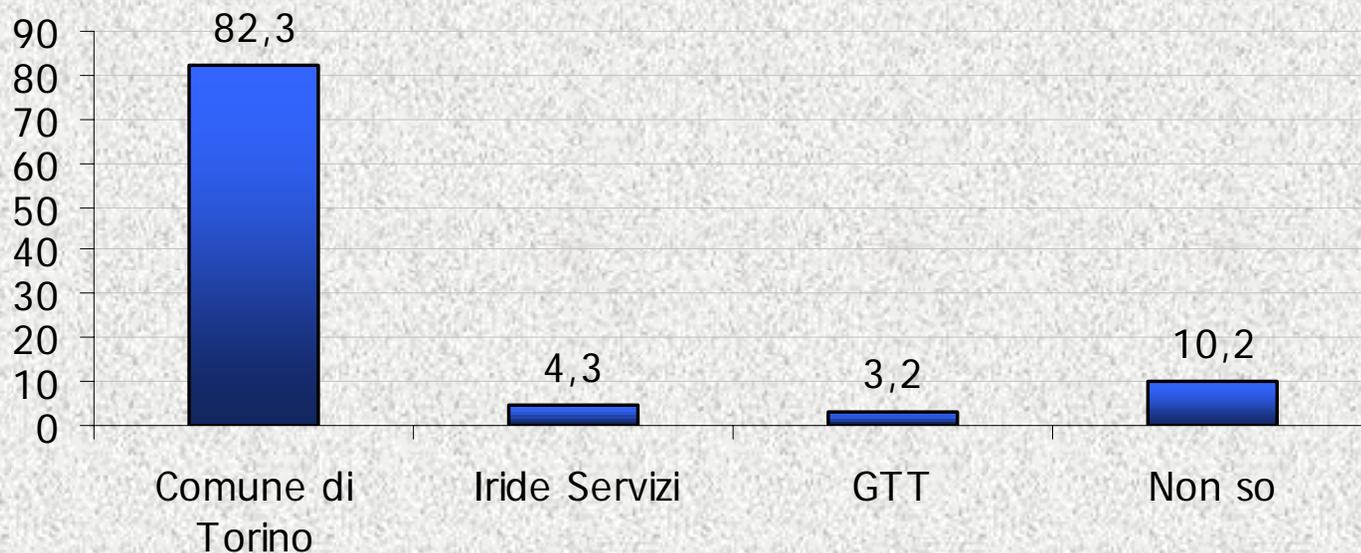


Barra: soddisfazione media per la propria vita; voto da 1 (soddisfazione minima) a 10 (soddisfazione massima).

## 5.3. Conoscenza gestione Luci d'Artista

Oltre l'80% degli intervistati ritiene che le iniziative "Luci d'Artista" e "Luci in Piazza" siano manifestazioni gestite dal comune di Torino; solo il 4,3% è a conoscenza che ad occuparsene è Iride Servizi. Una quota di rispondenti di poco superiore al 3% attribuisce alla GTT la loro gestione. Circa il 10% del campione, invece, ha preferito non esprimersi in merito.

Luci d'Artista e Luci in Piazza sono manifestazioni gestite da:



## 5.4. Soddisfazione per l'illuminazione pubblica della città di Torino

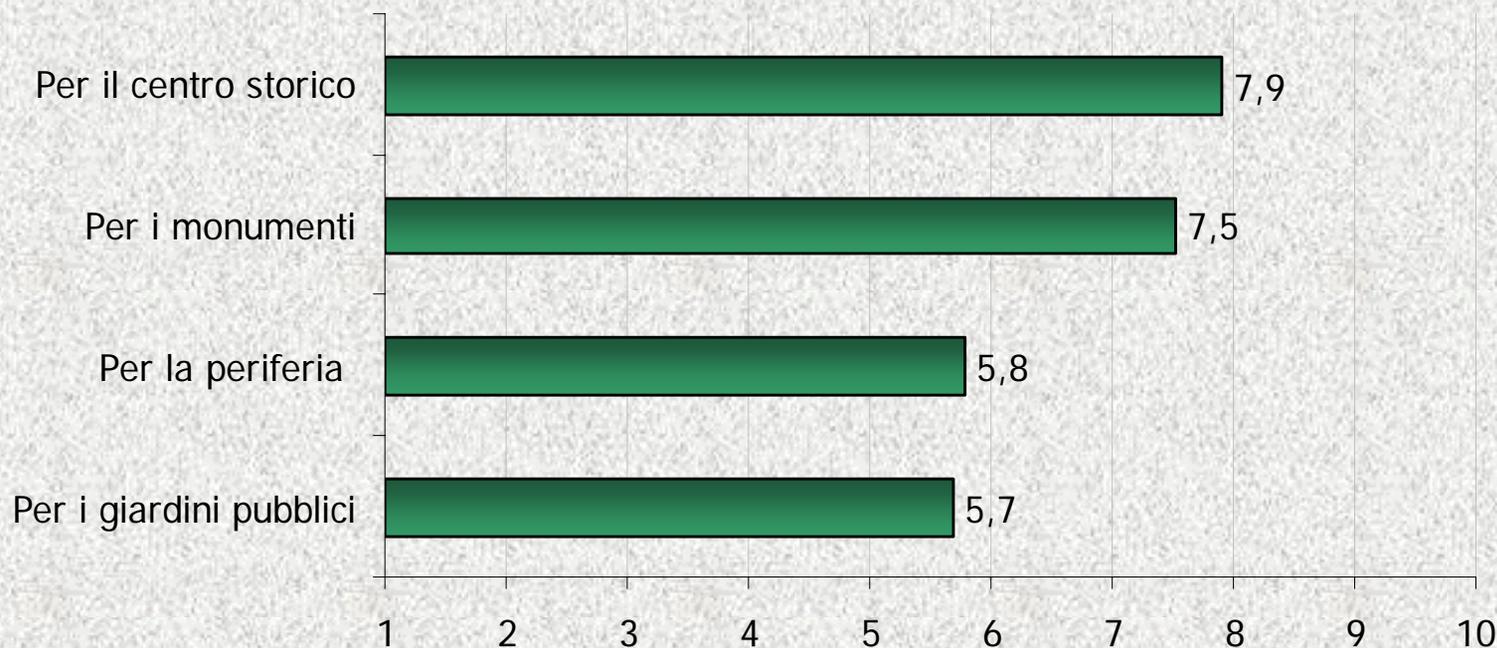
Circa l'88% degli intervistati afferma di essere molto o abbastanza soddisfatto dell'illuminazione pubblica a Torino. La valutazione sul servizio è negativa solo per l'11,6% della popolazione intervistata, che dichiara di essere poco o per nulla soddisfatta del servizio offerto.



## 5.5. Soddifazione per l'illuminazione pubblica di alcune zone della città di Torino

Su una scala da 1 (soddifazione minima) a 10 (soddifazione massima), la soddifazione per gli impianti di illuminazione pubblica raggiunge un voto più che discreto per il centro storico (7,9) e per i monumenti (7,5). Il giudizio sulla periferia di Torino e quello sui giardini pubblici, invece, si attestano al di sotto della sufficienza, raggiungendo rispettivamente valori pari a 5,8 e 5,7.

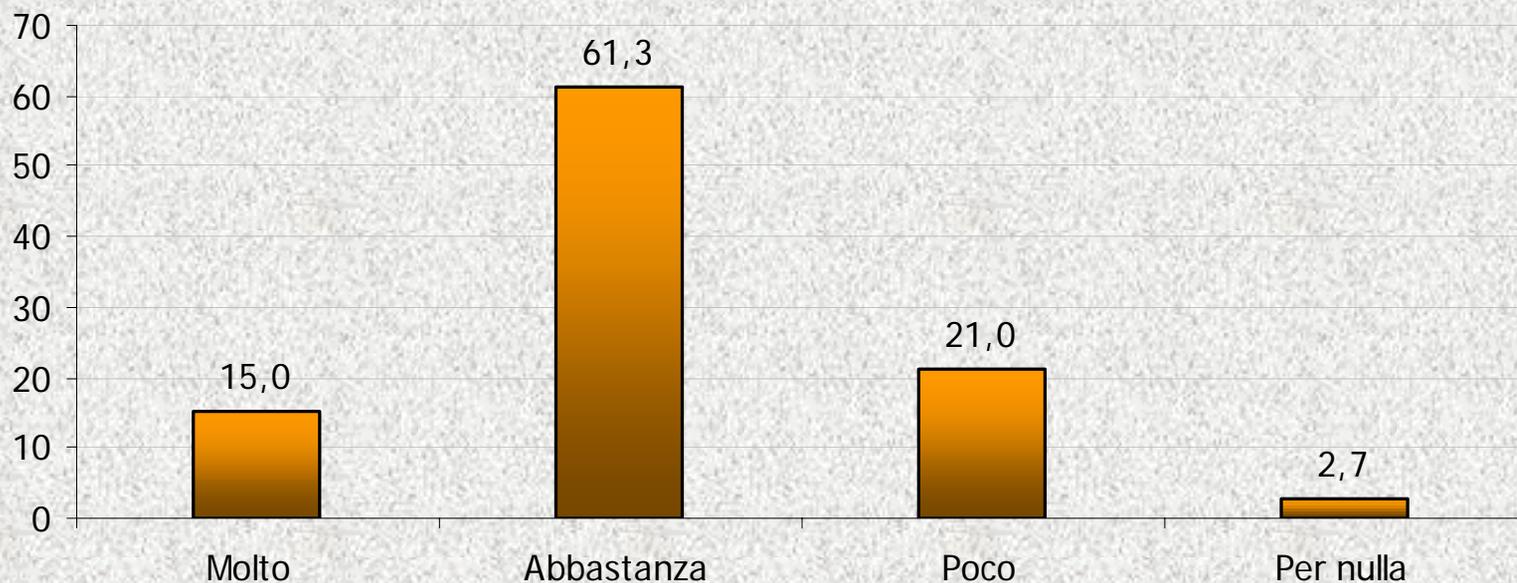
Soddifazione per l'illuminazione pubblica di alcune zone di Torino



## 5.6. Soddisfazione per l'illuminazione pubblica della zona di residenza

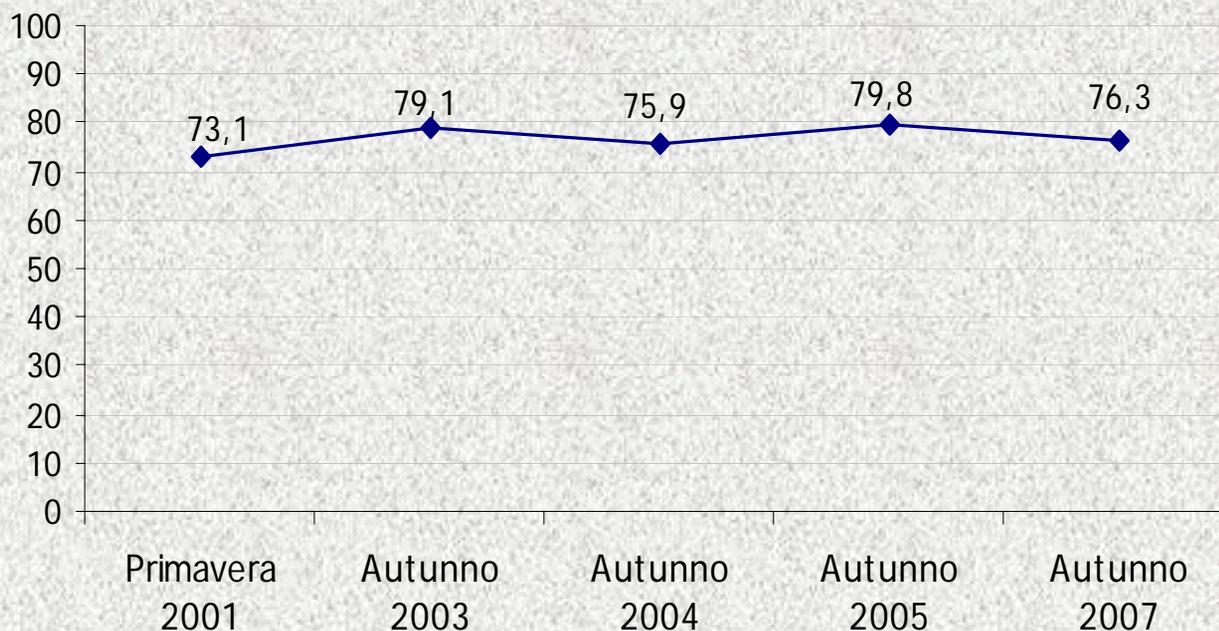
La maggioranza assoluta del campione intervistato dichiara di essere abbastanza soddisfatta per l'illuminazione pubblica della zona in cui abita (61,3%). A questa si aggiunge una quota pari al 15% dei rispondenti che afferma di essere molto soddisfatta del servizio offerto. Solo il 23,7% della popolazione intervistata è poco o per nulla soddisfatta dell'illuminazione della zona in cui abita.

Soddisfazione per l'illuminazione pubblica della zona di residenza



## 5.6. Soddisfazione per l'illuminazione pubblica della zona di residenza. Andamento 2001-2007

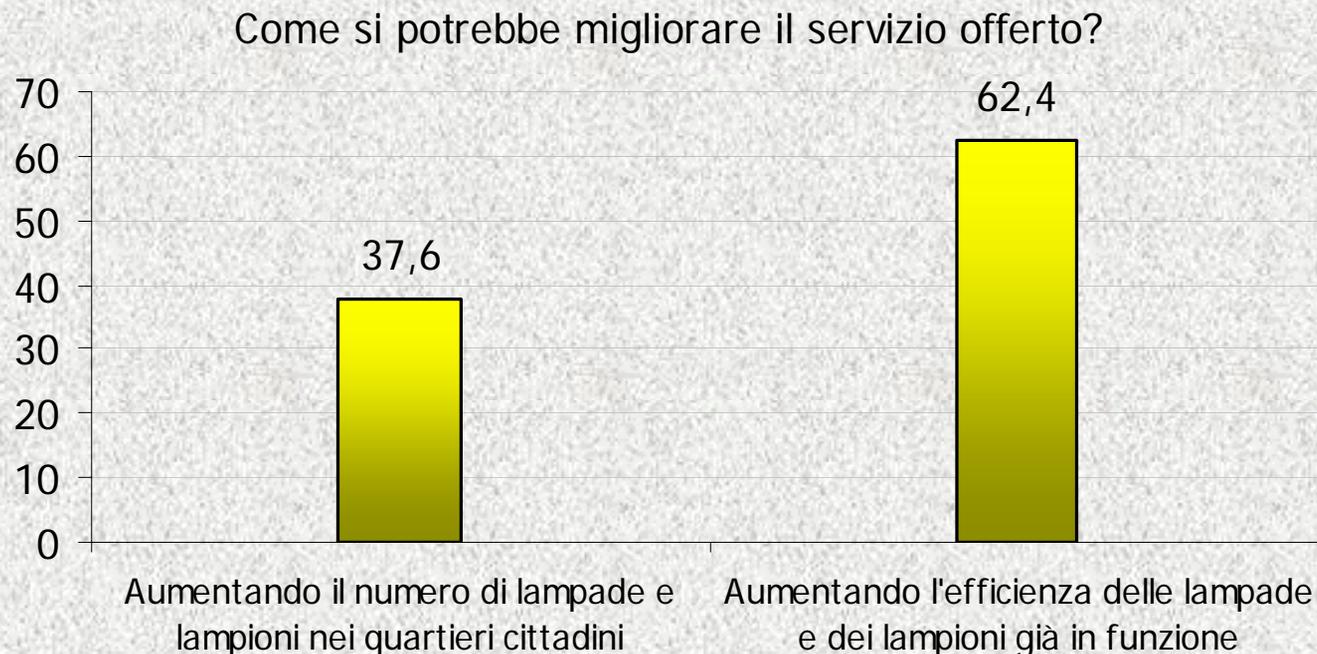
La quota di persone almeno abbastanza soddisfatte per l'illuminazione pubblica delle strade nella propria zona di residenza è diminuita tra l'autunno del 2005 e l'autunno del 2007 di circa tre punti percentuali, attestandosi comunque su valori molto elevati (76,3%).



Linea: percentuale di risposte "Molto" e "Abbastanza". Dati al netto dei "Non so"

## 5.7. Valutazioni sul modo di migliorare il servizio

Tra coloro i quali esprimono una valutazione negativa per l'illuminazione pubblica torinese (23,7% del campione totale), la maggioranza assoluta suggerisce che il servizio potrebbe essere migliorato aumentando l'efficienza degli impianti già in funzione (62,4%). Decisamente minore la quota che propone di aumentare la quantità numerica degli impianti di illuminazione (37,6%).

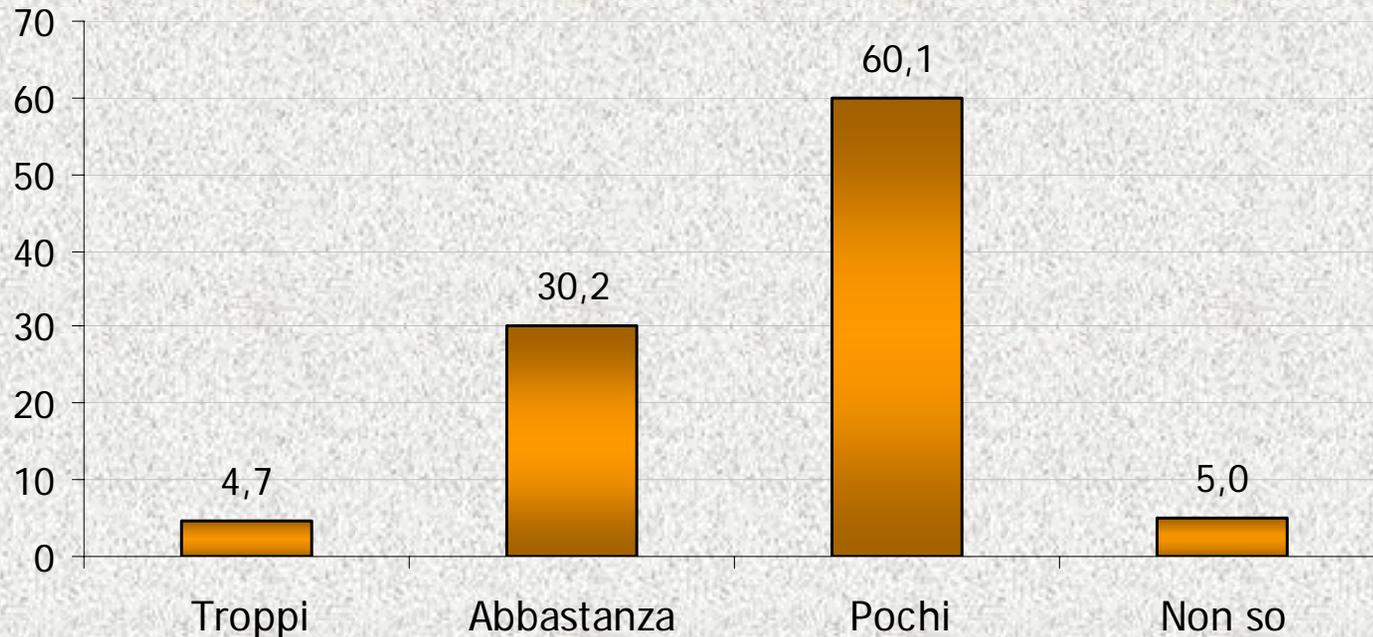


Base: gli intervistati che hanno un giudizio negativo sul servizio (risposte "Poco" e "Per nulla")

## 5.8. Quantità di lampade e lampioni fuori uso

Il 60,1% della popolazione intervistata reputa che i lampioni degli impianti di illuminazione pubblica torinesi non funzionanti siano pochi, in numero trascurabile. Meno di un terzo degli intervistati (30,2%) ritiene, invece, che essi siano in numero consistente ma comunque ancora accettabile; solo il 4,7% pensa che siano troppi. Una quota pari al 5% non ha voluto esprimere la propria opinione in merito.

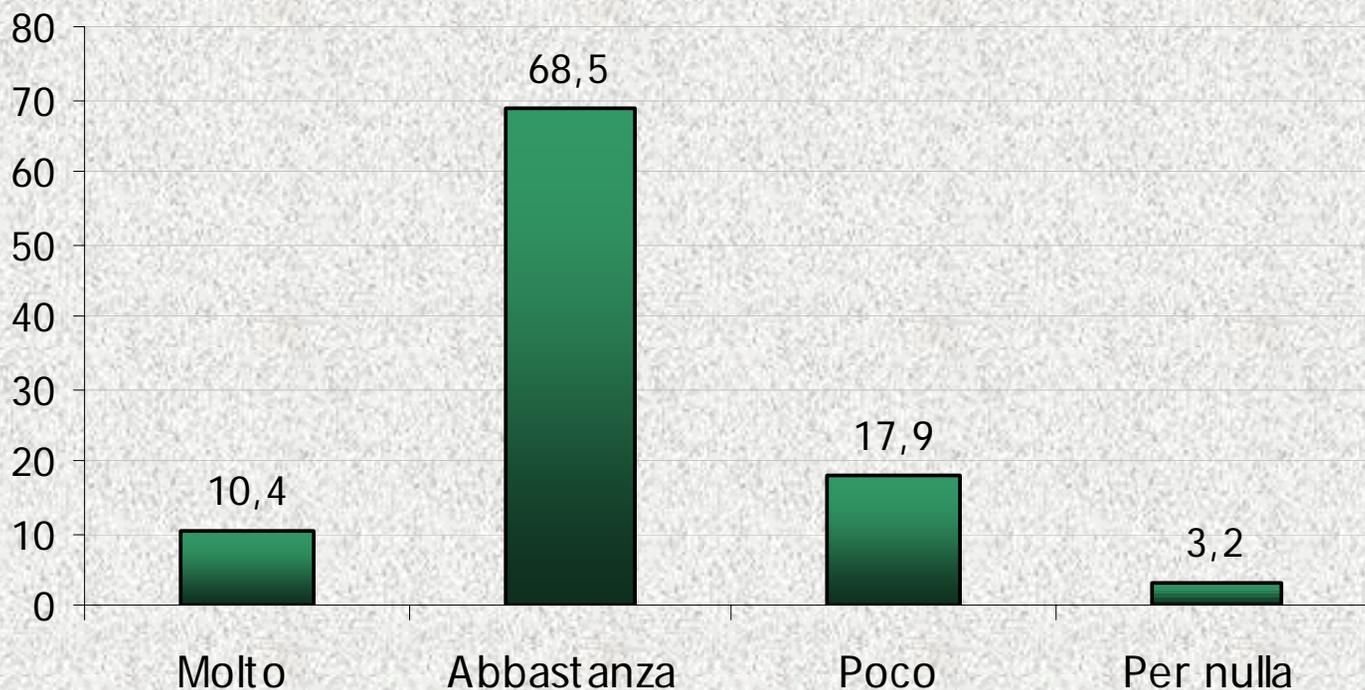
Quante sono le lampade e i lampioni guasti?



## 5.9. Soddisfazione per l'aspetto estetico dei lampioni

Per quanto riguarda l'aspetto estetico dei lampioni, il giudizio degli intervistati è stato molto positivo: il 68,5% si dice abbastanza soddisfatto e il 10,4% molto soddisfatto. Solo circa un quinto del campione (21,1%) non ritiene di suo gradimento l'aspetto estetico dei lampioni torinesi, dichiarandosene poco o per nulla soddisfatto.

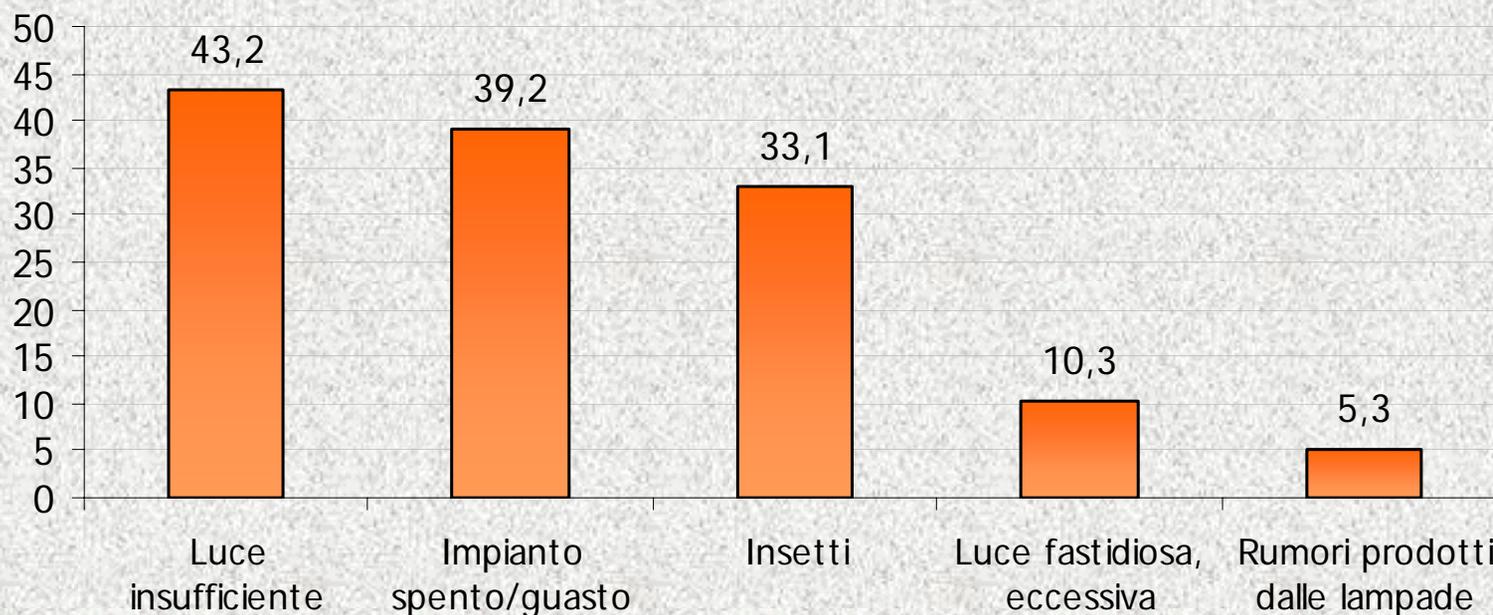
Quanto è soddisfatto dell'aspetto estetico dei lampioni?



## 5.10. Inconvenienti causati dall'illuminazione pubblica

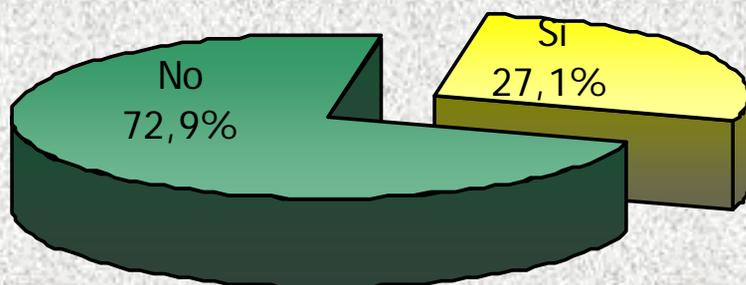
Tra gli inconvenienti causati dall'illuminazione pubblica e presentati agli intervistati, quello che maggiormente è stato indicato come fonte di disturbo è “luce insufficiente”, segnalato dal 43,2% degli intervistati. Al secondo posto si colloca “impianto spento o guasto” con il 39,2% di risposte, seguono “insetti” (33,1%), “luce fastidiosa o eccessiva” (10,3%) ed, infine, “rumori prodotti dalle lampade” (5,3%).

Le è mai successo di essere testimone dei seguenti inconvenienti?  
(% risposte affermative)



## 5.11. Numero verde: Conoscenza e segnalazione guasti

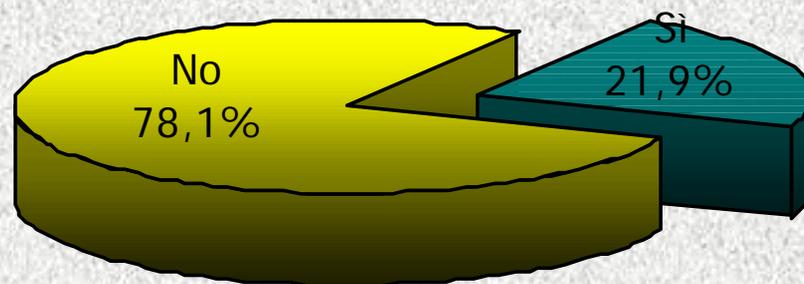
Conoscenza Numero verde



La maggioranza assoluta della popolazione intervistata (72,9%) non conosce il numero verde per la segnalazione di guasti all'illuminazione pubblica messo a disposizione da Iride Servizi.

Tra quanti lo conoscono, solo circa un quinto ha utilizzato il numero verde per segnalare guasti all'illuminazione pubblica (21,9%).

Utilizzo Numero verde

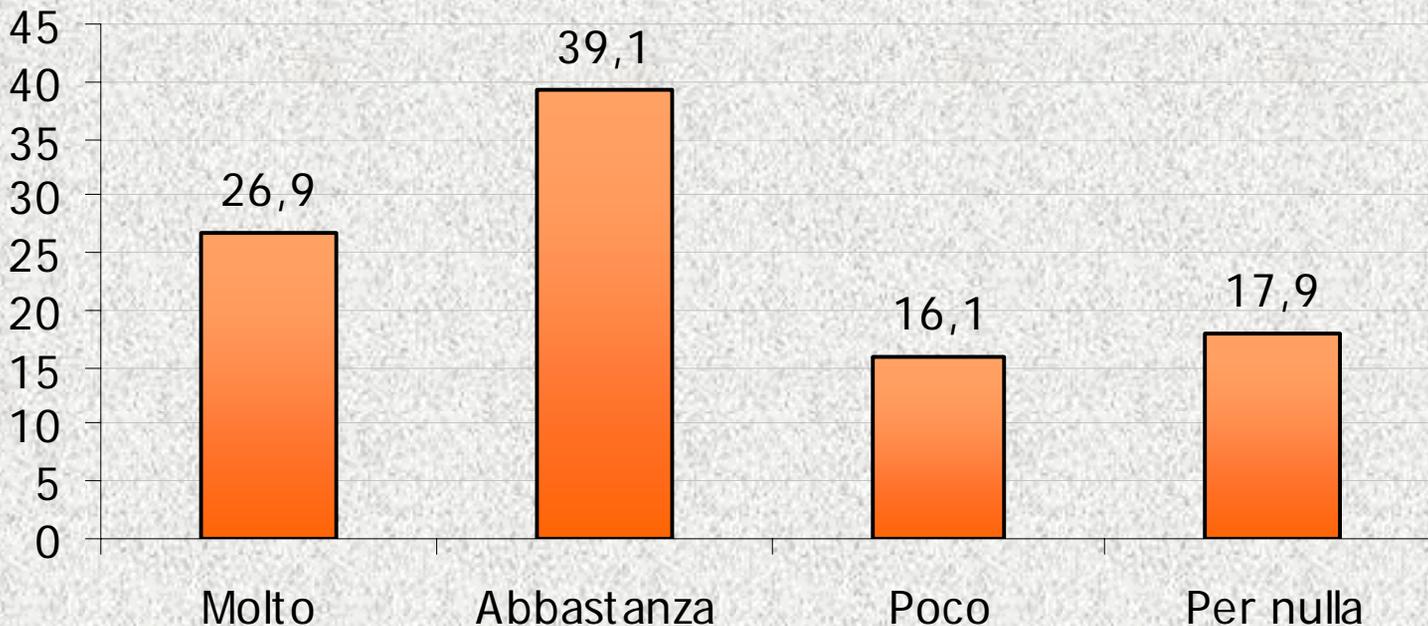


Base: gli intervistati che conoscono il numero verde per la segnalazione di guasti agli impianti di illuminazione

## 5.12. Numero verde: Soddisfazione assistenza telefonica

Tra coloro che conoscono e hanno utilizzato il numero verde per la segnalazione di guasti all'illuminazione pubblica, la maggioranza assoluta (66%) giudica abbastanza o molto soddisfacente l'assistenza telefonica ricevuta. Il restante 34% degli intervistati la reputa invece poco (16,1%) o per nulla (17,9%) soddisfacente.

Soddisfazione assistenza telefonica

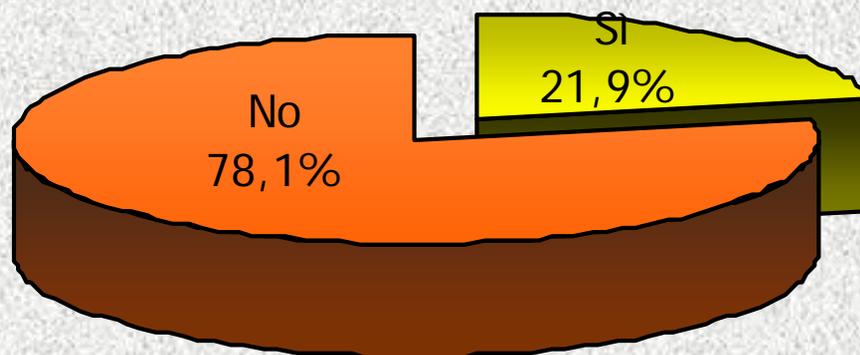


Base: gli intervistati che conoscono e hanno utilizzato il numero verde per la segnalazione di guasti agli impianti di illuminazione

## 5.13. Sito Iride Servizi

Circa un quinto della popolazione rispondente (21,9%) dichiara di conoscere il sito [www.iride-servizi.it](http://www.iride-servizi.it) creato da Iride Servizi per diffondere informazioni circa il servizio di illuminazione pubblica nel comune di Torino. La maggioranza assoluta del campione (78,1%), invece, non conosce il sito.

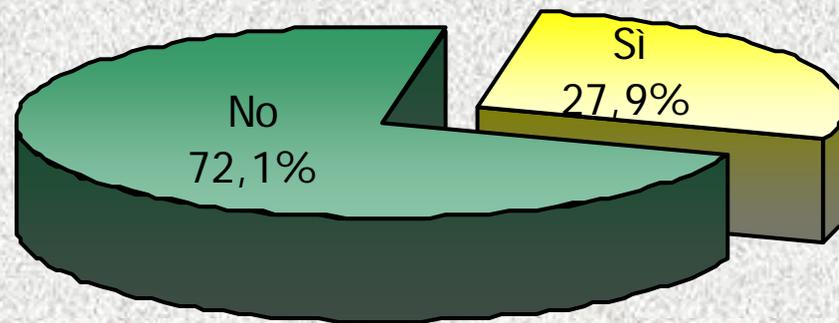
Conoscenza sito Iride Servizi



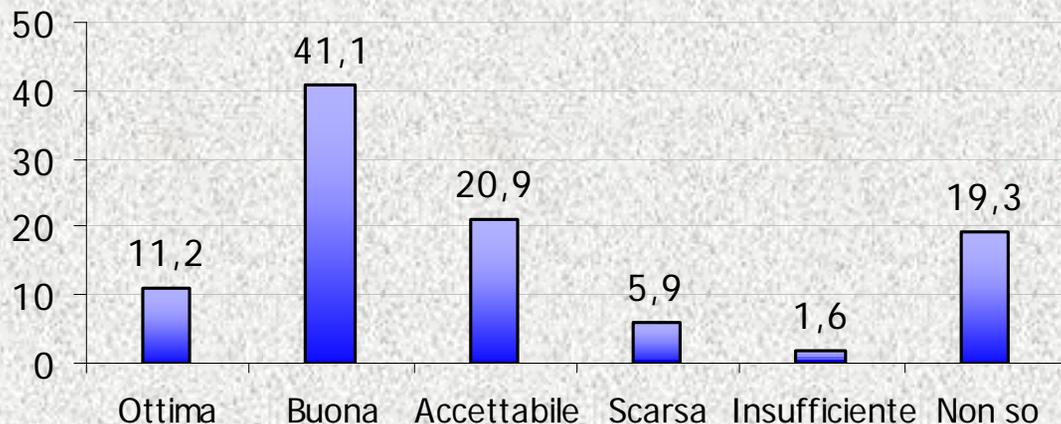
## 5.14. Interventi di riparazione ad un impianto di illuminazione pubblica

La maggioranza assoluta degli intervistati (72,1%) dichiara di non aver mai assistito ad un intervento di riparazione, da parte di Iride Servizi, di un impianto di illuminazione pubblica.

Ha mai assistito ad un intervento di riparazione?



Giudizio sull'efficienza del personale tecnico



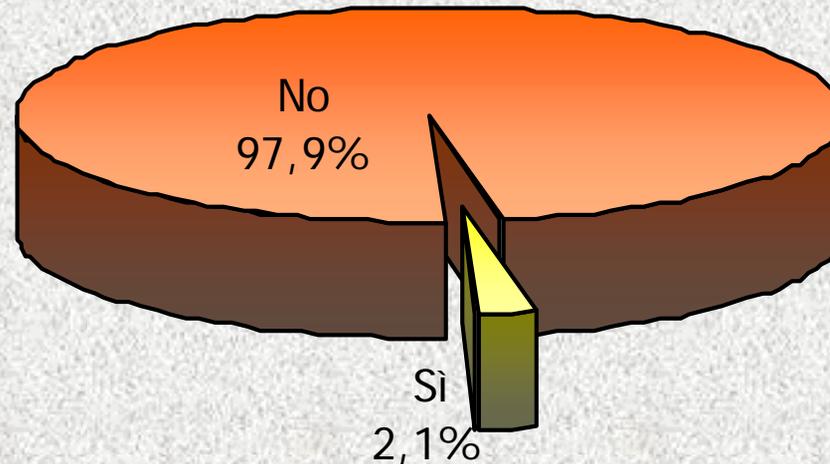
Base: gli intervistati che hanno assistito ad un intervento di riparazione di un impianto di illuminazione

Tra quanti hanno assistito ad un intervento di riparazione (27,9% del totale dei rispondenti), la maggioranza assoluta (52,3%) ritiene molto efficiente il personale tecnico di Iride nell'intervento per riparare il guasto. Solo il 7,5% ritiene l'efficienza del personale tecnico scarsa o insufficiente.

## 5.15. Carta dei servizi

La quasi totalità della popolazione torinese (97,9%) non ha mai avuto occasione di visionare la Carta dei Servizi, presente sul sito internet della società, in cui sono indicati i livelli di qualità che la società si impegna ad offrire per gli impianti di illuminazione pubblica. Solo una piccolissima quota di persone, pari al 2,1% dei rispondenti, dichiara di aver letto la Carta dei Servizi.

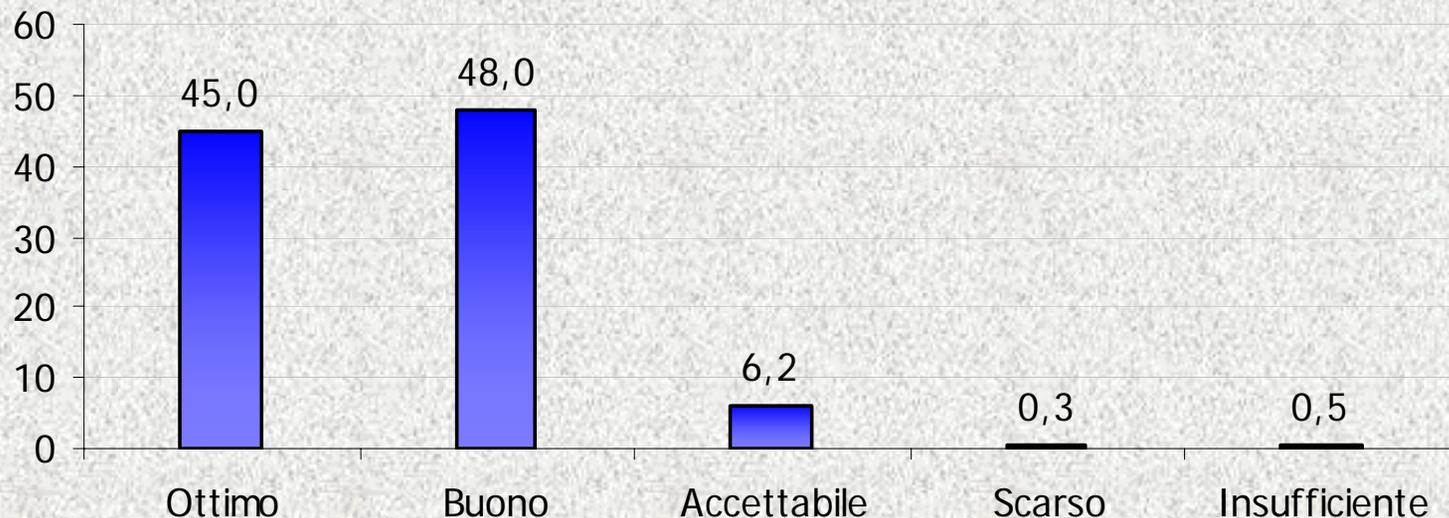
Ha avuto modo di visionare la Carta dei Servizi?



## 5.16. Attività svolta durante le Olimpiadi invernali

Oltre il 90% degli intervistati giudica in maniera molto positiva il lavoro svolto da Iride Servizi per realizzare gli impianti di illuminazione decorativa e monumentale durante le Olimpiadi Invernali svoltesi a Torino nel 2006: gli intervistati si dividono quasi equamente tra quanti ritengono il servizio buono (48%) e quanti lo ritengono addirittura ottimo (45%). Il 6,2% dei rispondenti valuta il servizio prestato accettabile, e solo lo 0,8% ha espresso una valutazione negativa, ritenendo che il servizio offerto sia stato scarso o insufficiente.

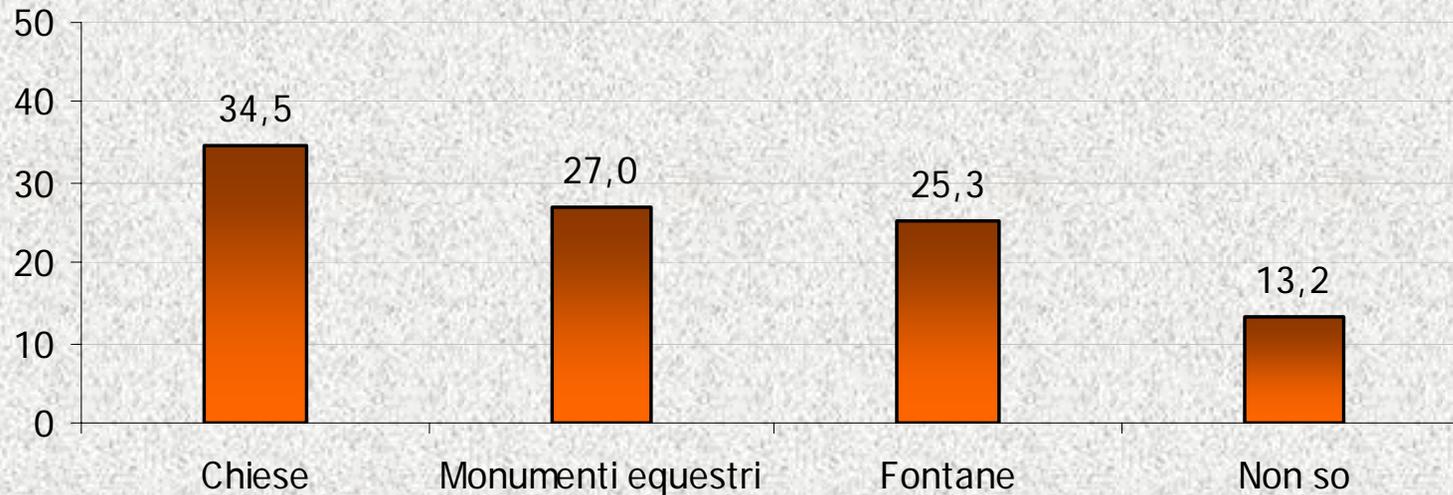
Giudizio sul lavoro svolto per le Olimpiadi 2006



## 5.17. Attività svolta per l'illuminazione monumentale

La maggior parte degli intervistati (34,5%), tra il gruppo di opere elencate, indica le chiese come le opere architettoniche meglio illuminate nell'ambito del servizio prestato da Iride Servizi all'illuminazione monumentale di Torino. Gli altri rispondenti, invece, si distribuiscono quasi equamente tra quanti ritengono che siano i monumenti equestri quelli ad essere meglio illuminati (27%), e quanti ritengono che lo siano le fontane (25,3%). Una quota consistente di persone (13,2%) non ha espresso un giudizio in merito.

Quale, tra le seguenti opere, è quella illuminata meglio?



## 5.18. Soddisfazione per gli impianti semaforici in alcune zone di Torino

La soddisfazione per gli impianti semaforici, valutata su una scala da 1 (soddisfazione minima) a 10 (soddisfazione massima), raggiunge la sufficienza in tutti e tre gli ambiti da noi considerati. Più in dettaglio, è il centro storico di Torino ad ottenere la valutazione migliore (valore medio: 7,2), seguito dal quartiere in cui l'intervistato abita (valore medio: 6,7) e dalla periferia di Torino, il cui giudizio comunque supera, anche se di poco, la sufficienza (valore medio: 6,3).



## 5.19. Giudizio sulla quantità degli impianti semaforici

Secondo la maggioranza assoluta degli intervistati, a Torino “c’è una giusta quantità di semafori”: tale opzione di scelta è stata infatti indicata dal 64,5% del campione. Circa il 20% dei rispondenti reputa che ci siano “troppi semafori”, mentre la restante quota di persone (13,7%) ritiene, invece, che a Torino ci siano troppi pochi impianti semaforici.

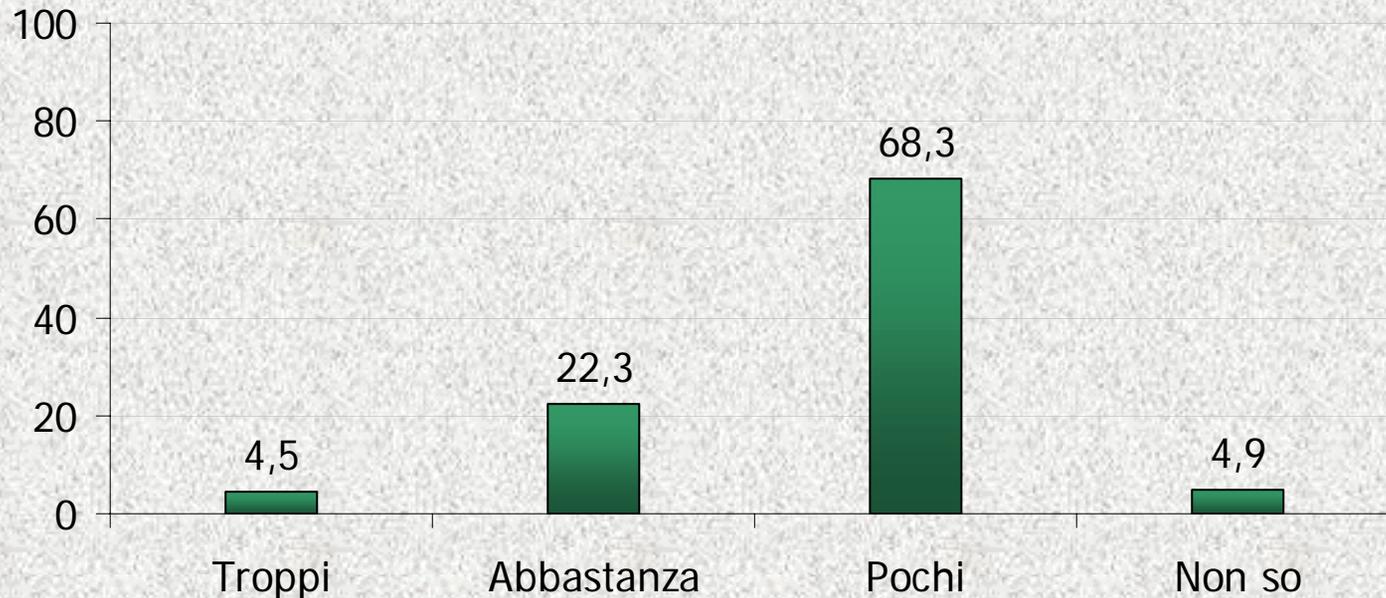
Secondo Lei a Torino:



## 5.20. Giudizio sulla quantità degli impianti semaforici fuori uso

La maggioranza assoluta del campione (68,3%) ritiene che i semafori fuori uso siano pochi, in numero trascurabile. Il 22,3% dei rispondenti ritiene che siano in numero abbastanza rilevante, ma comunque ancora accettabile. Solo il 4,5% del campione ritiene che i semafori fuori uso siano troppi. Più elevata (4,9%) la percentuale di intervistati che non hanno espresso un'opinione.

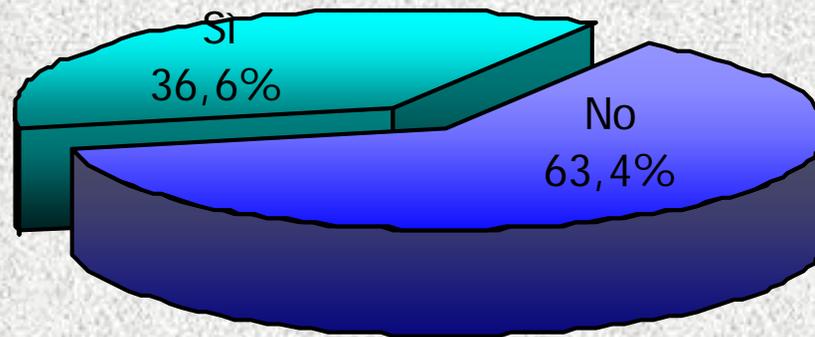
Quanti sono i semafori guasti?



## 5.21. Gestione telematica del traffico: Conoscenza

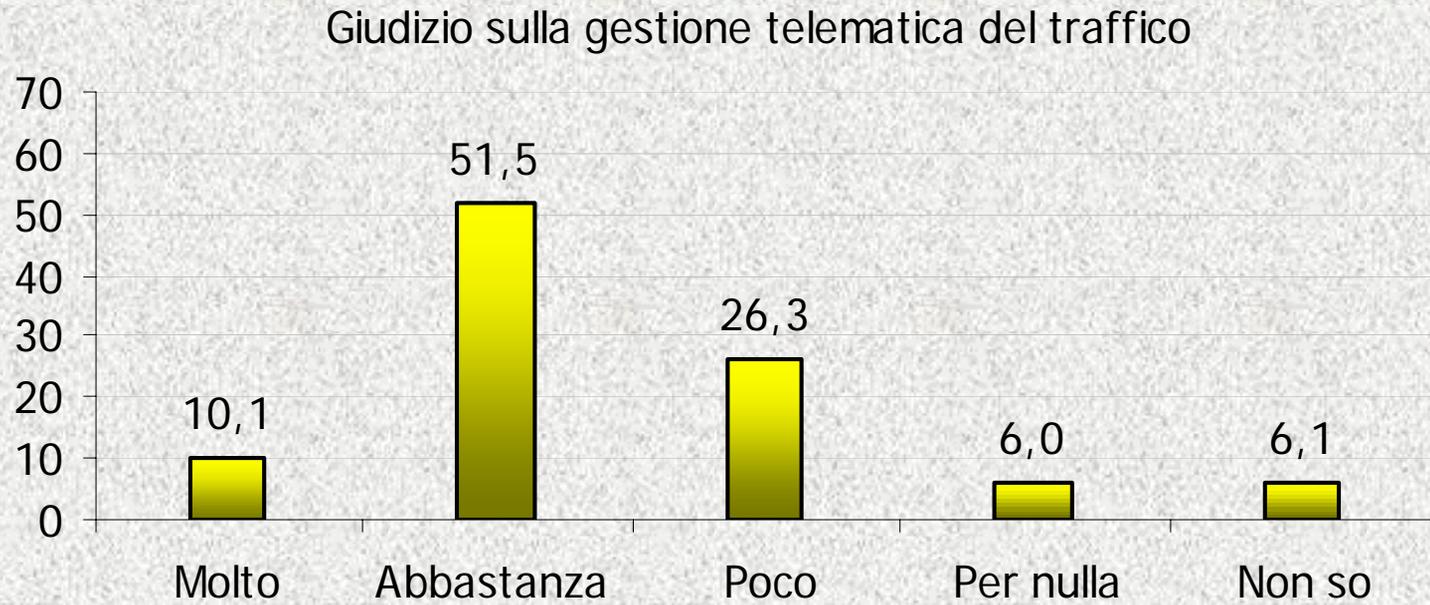
La maggioranza assoluta degli intervistati dichiara di non essere a conoscenza che a Torino è diffuso il servizio di gestione telematica del traffico, che permette una riduzione dei tempi di viaggio dei veicoli: tale quota è pari al 63,4%. Solo poco più di un terzo del campione, invece, afferma di conoscere questo servizio (36,6%).

Conoscenza gestione telematica del traffico



## 5.22. Gestione telematica del traffico: Giudizio

Tra quanti dichiarano di essere a conoscenza che a Torino il traffico viene gestito telematicamente, la maggioranza assoluta dichiara di essere abbastanza o molto soddisfatta di questo servizio (61,6%); solo circa un terzo dei rispondenti (32,3%) dichiara di essere poco o per nulla soddisfatto del servizio messo in atto per la gestione del traffico. Una quota pari al 6,1%, invece, non ha espresso il proprio giudizio.

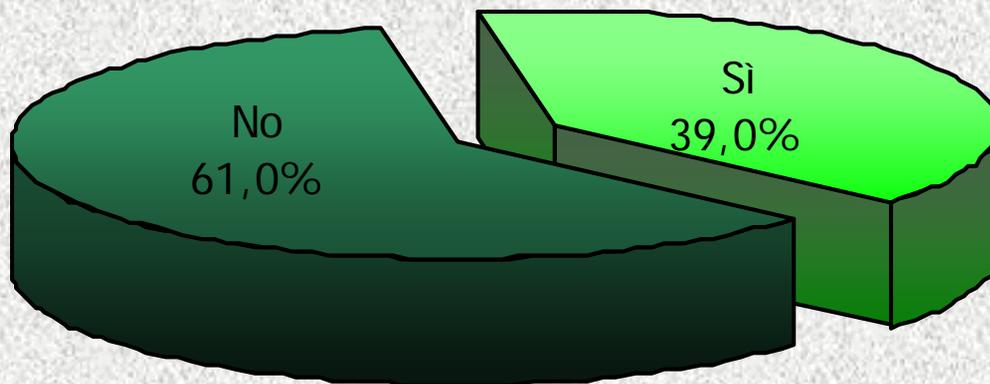


Base: gli intervistati che sono a conoscenza del fatto che a Torino viene utilizzata la gestione telematica del traffico

## 5.23. Giudizio sulla temporizzazione dei semafori

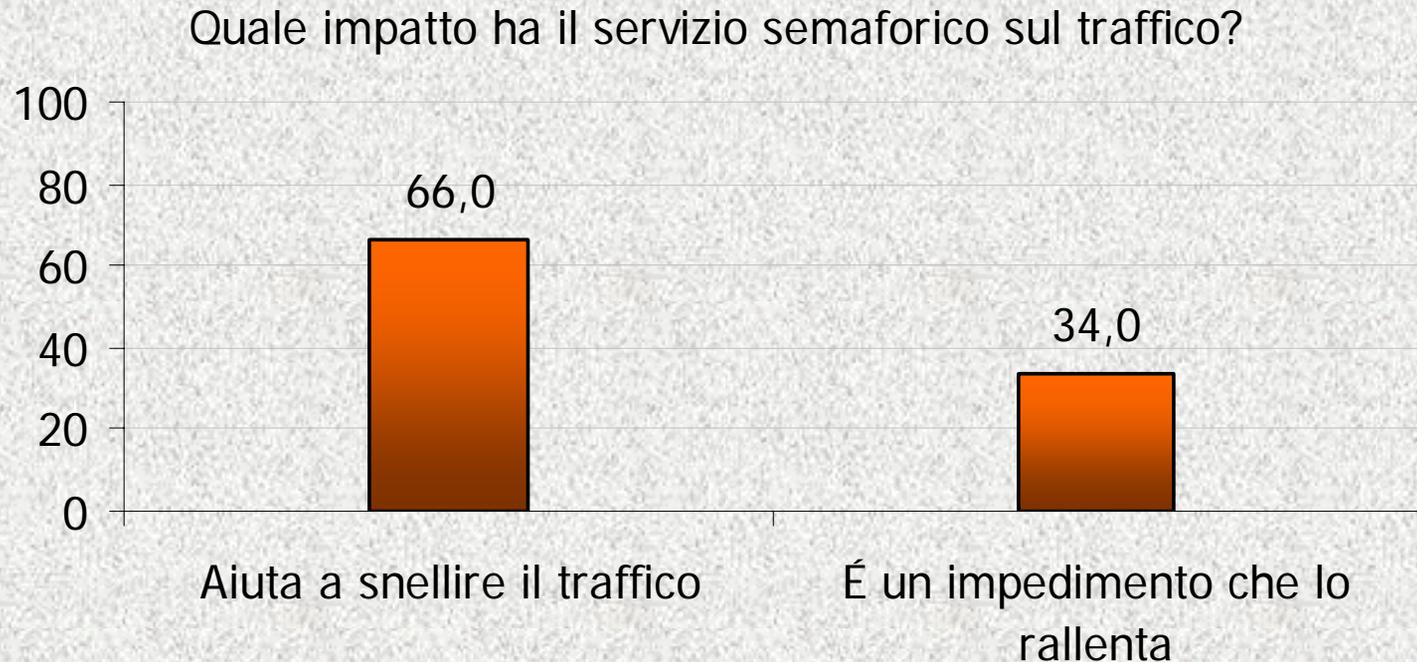
Secondo il 61% della popolazione intervistata, la temporizzazione attuale delle fasi degli impianti semaforici, ossia il tempo di permanenza di ciascuno dei tre colori, non è adeguata alle esigenze del traffico. La restante parte, ossia il 39% degli intervistati, ritiene invece che essa sia adeguata alle esigenze del traffico.

La temporizzazione dei semafori è adeguata?



## 5.24. Giudizio sull'impatto dei semafori sul traffico cittadino

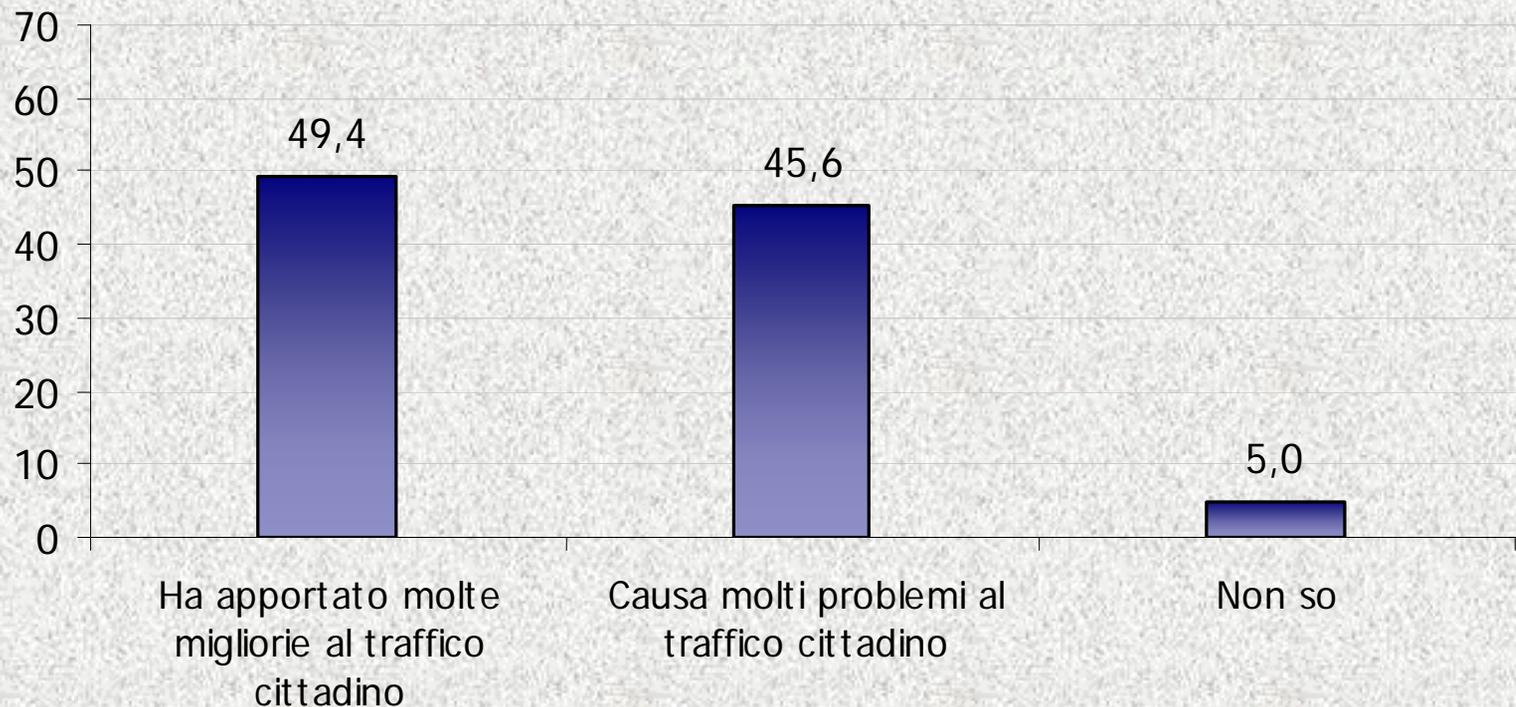
Per due terzi del campione (66%), il servizio semaforico della città di Torino è uno strumento che aiuta a snellire il traffico cittadino; non è di questa stessa opinione la restante parte della popolazione intervistata, ossia il 34% del campione, che reputa, invece, che il servizio semaforico sia un impedimento che provoca il rallentamento del traffico.



## 5.25. Giudizio sull'impatto delle rotonde sul traffico cittadino

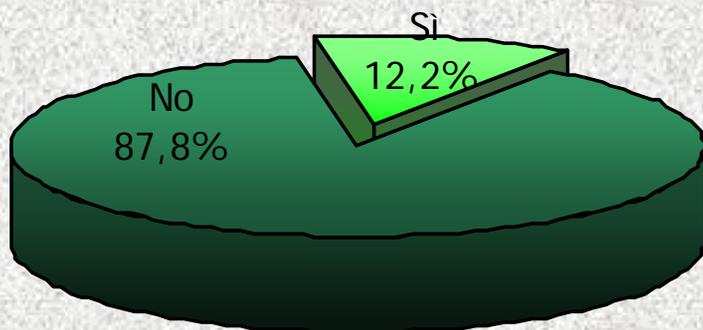
I torinesi si dividono in modo quasi equo fra favorevoli (in leggera maggioranza) e contrari circa i giudizi sull'impatto dell'inserimento di molte rotonde nella viabilità torinese

Quale impatto ha l'inserimento di molte rotonde sul traffico?



## 5.26. Numero verde: Conoscenza e segnalazione guasti

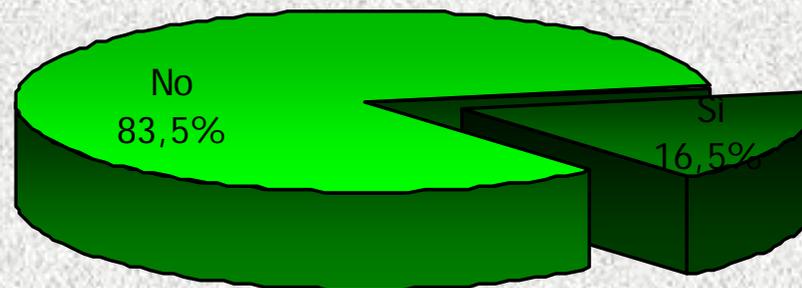
Conoscenza Numero verde



La maggioranza assoluta della popolazione intervistata (87,8%) non è a conoscenza dell'esistenza del numero verde per la segnalazione di guasti agli impianti semaforici messo a disposizione da Iride Servizi.

Tra quanti lo conoscono (12,2% del campione totale), solo poco più del 16% degli intervistati ha utilizzato il numero verde per segnalare guasti agli impianti semaforici.

Utilizzo Numero verde



Base: gli intervistati che conoscono il numero verde per la segnalazione guasti agli impianti semaforici.

## 5.27. Numero verde: soddisfazione assistenza telefonica

Tra quanti conoscono il numero verde e lo hanno utilizzato per segnalare guasti agli impianti semaforici, la maggioranza assoluta (65,3%) è molto o abbastanza soddisfatta dell'assistenza telefonica ricevuta. Il resto del campione di riferimento ritiene invece poco o per nulla soddisfacente l'assistenza ricevuta: tale quota è pari al 34,7%.

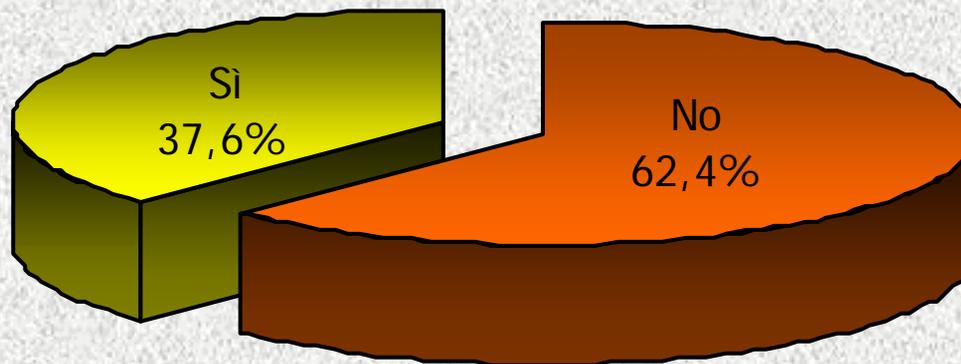


Base: gli intervistati che conoscono e hanno utilizzato il numero verde per la segnalazione guasti agli impianti semaforici

## 5.28. Intervento di riparazione a un impianto semaforico

Il 62,4% degli intervistati dichiara di non aver mai assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto semaforico da parte di Iride Servizi.

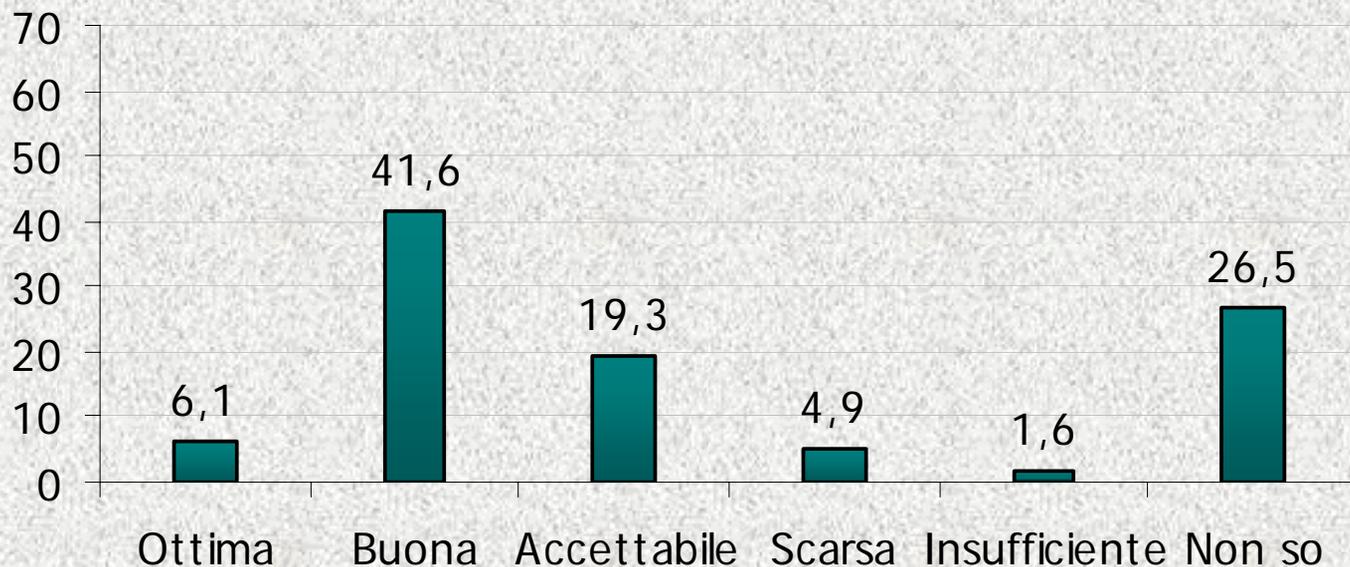
Ha mai assistito ad un intervento di riparazione?



## 5.29. Giudizio sull'intervento di riparazione a un impianto semaforico

Tra quanti hanno assistito ad un intervento di riparazione (37,6% dei rispondenti), la maggioranza relativa (47,7%) ritiene molto positiva (buona o addirittura ottima) l'efficienza del personale tecnico di Iride Servizi nell'intervento per riparare il guasto; solo il 6,5% del campione la ritiene scarsa o insufficiente. Circa un quinto del campione, invece, la ritiene accettabile (19,3%). Rilevante la percentuale di persone che hanno preferito non esprimere un'opinione (26,5%).

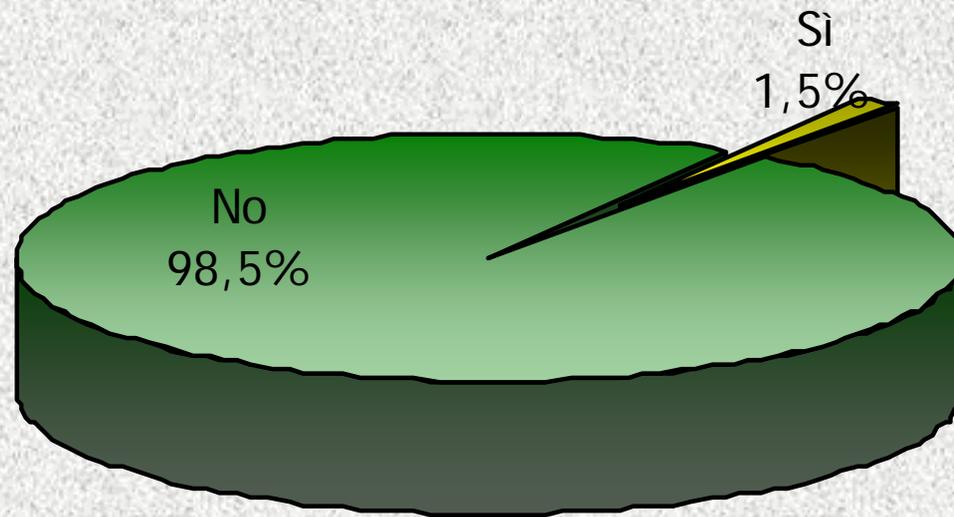
Giudizio sull'efficienza del personale tecnico



## 5.30. Carta dei servizi

La quasi totalità delle persone intervistate ha dichiarato di non aver mai avuto occasione di leggere o di visionare la Carta dei Servizi presente sul sito internet di Iride Servizi in cui sono indicati i livelli di qualità che la società si impegna ad offrire nella gestione degli impianti semaforici di Torino. Solo una quota pari all'1,5% afferma di aver visionato tale Carta.

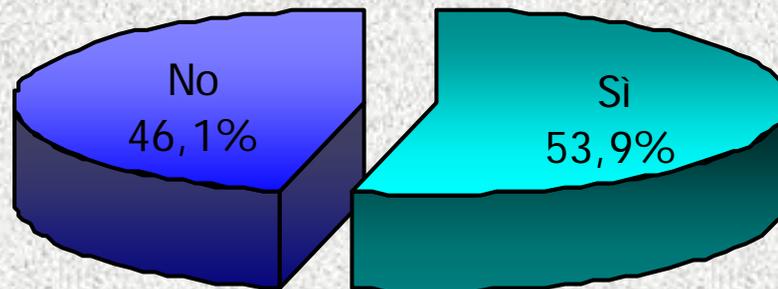
Ha avuto modo di visionare la Carta dei Servizi?



## 5.31. Sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED: Conoscenza

La maggioranza assoluta del campione intervistato (53,9%) afferma di essere a conoscenza della sostituzione, messa in atto da Iride Servizi, delle tradizionali lampade con quelle a LED, che riducono i consumi energetici dell'80%. È comunque ampia la quota di intervistati che ha dichiarato di non conoscere questa attività (46,1%).

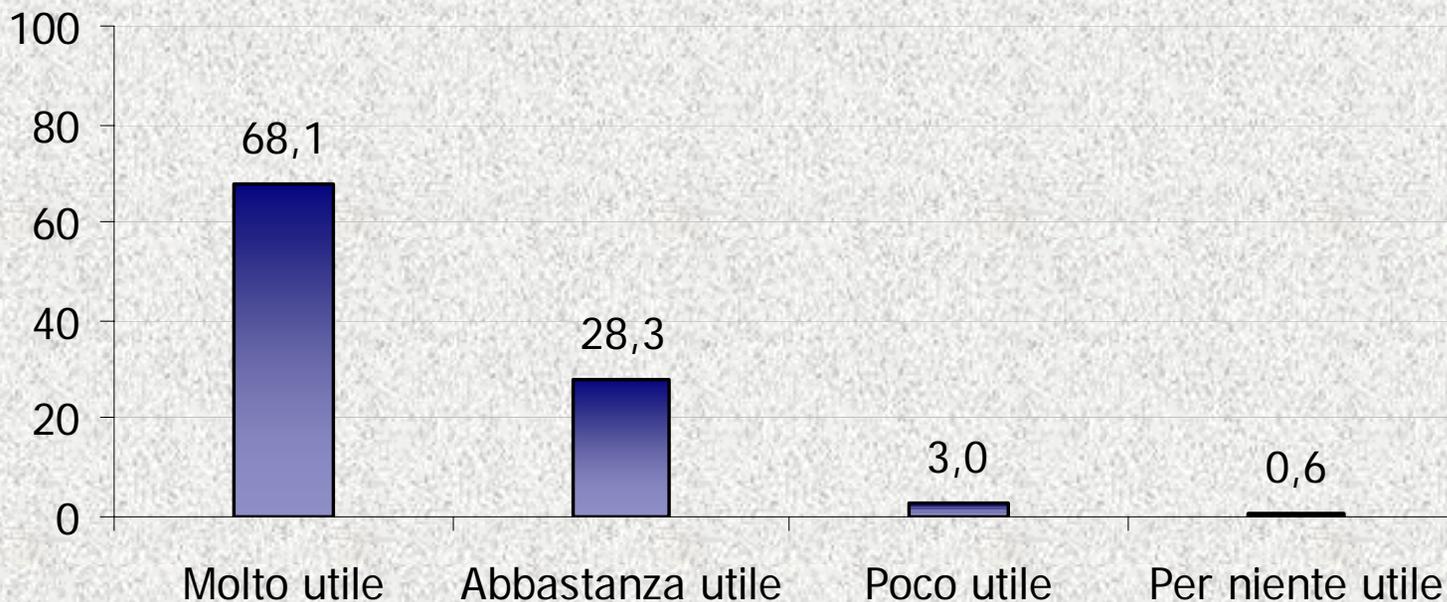
Conoscenza sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED



## 5.32. Sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED: Giudizio

Il giudizio sull'iniziativa di sostituire le lampade tradizionali con quelle a LED, messa in atto da Iride Servizi, è simile sia che l'intervistato conosca l'iniziativa sia che non la conosca. La maggior parte degli intervistati in termini assoluti ritiene molto utile tale iniziativa: tale quota raggiunge il 68,1%. Poco più di un quinto della popolazione intervistata ritiene l'iniziativa abbastanza utile (28,3%), e solo poco più del 3% dei rispondenti la ritiene poco o per niente utile.

Giudizio sostituzione lampade tradizionali con quelle a LED



## 5.33. In conclusione

- La maggior parte del campione crede inoltre che le iniziative “Luci d’Artista” e “Luci in Piazza” siano manifestazioni gestite dal comune di Torino.
- La soddisfazione generale per l’illuminazione pubblica a Torino è molto buona, così come quella per l’illuminazione del centro storico, dei monumenti cittadini e della zona di residenza dell’intervistato.
- Poco più di un quarto del campione (27,1%) conosce il numero verde messo a disposizione da Iride Servizi per segnalare guasti agli impianti di illuminazione pubblica; tra questi, circa un quinto lo ha utilizzato per segnalare un guasto. Tra quanti conoscono e hanno utilizzato il numero verde, la maggioranza assoluta (66%) ha giudicato positivamente l’assistenza telefonica ricevuta in quell’occasione.

## 5.33. In conclusione

- Tra coloro che hanno assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto di illuminazione pubblica (27,9% del campione), una quota pari al 52,3% ritiene molto efficiente il personale tecnico di Iride nell'intervento per riparare il guasto.
- Per quanto riguarda la soddisfazione generale per gli impianti semaforici di Torino, essa raggiunge la sufficienza per i tre ambiti da noi considerati: centro storico, quartiere in cui l'intervistato abita e periferia di Torino.
- La diffusione del servizio di gestione telematica del traffico non è conosciuta dalla maggior parte della popolazione intervistata (63,4%); il giudizio sul servizio però, indipendentemente dalla conoscenza, è molto positivo.

## 5.33. In conclusione

- Solo il 12,2% del campione conosce il numero verde messo a disposizione da Iride Servizi per segnalare guasti agli impianti semaforici; tra questi, circa il 16% lo ha utilizzato per segnalare un guasto. La maggior parte degli intervistati che conoscono e hanno utilizzato il numero verde dichiarano di essere molto o abbastanza soddisfatti dell'assistenza telefonica ricevuta.
- Tra quanti dichiarano di aver assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto semaforico (37,6% del campione), una quota pari al 47,7% ritiene buona o ottima l'efficienza del personale tecnico di Iride nell'intervento per riparare il guasto.