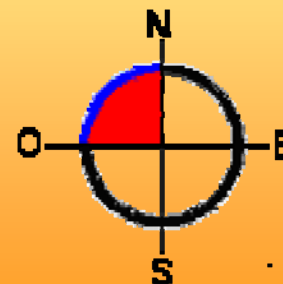


Novembre - Dicembre 2008

Customer satisfaction

Gestione degli impianti termici e elettrici degli uffici comunali

A cura di Marianna Filandri



Caratteristiche dell'indagine

0.1. Caratteristiche dell'indagine

0.2. Caratteristiche del campione

La soddisfazione per la vita nel Comune di residenza

1.1. Valutazione di come si vive oggi nel comune di Torino

Carta dei Servizi e utilizzo di internet per comunicare con Iride Servizi

2.1. Conoscenza e lettura della carta dei servizi relativa agli impianti termici di Iride Servizi

2.2. Conoscenza e lettura della carta dei servizi relativa agli impianti elettrici di Iride Servizi

2.3. Interesse a comunicare con Iride Servizi attraverso un portale internet gratuito

La soddisfazione per la gestione degli impianti termici

3.1. Soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti termici

3.2. Conoscenza del fatto che il Comune di Torino ha deciso di: ridurre la temperatura all'interno degli uffici, durante la stagione invernale, a 19 gradi centigradi

3.3. Conoscenza del fatto che, in caso di guasti o imprevisti agli impianti termici, può rivolgersi al servizio di Pronto Intervento di Iride Servizi (numero verde)

3.4. Malfunzionamento dell'impianto termico e ricorso al servizio di Pronto Intervento

3.5. Tempo di attesa per poter parlare con un operatore del servizio di Pronto Intervento

3.6. Valutazione degli operatori del servizio di Pronto Intervento - numero verde

3.7. Intervento del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento per riparare il guasto agli impianti termici

3.8. Valutazione dell'intervento del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento

3.9. Valutazione del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento

3.10. Valutazione dei locali dell'edificio dopo l'intervento del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento

3.11. Valutazione dei tempi di manutenzione degli impianti termici

3.12. Valutazione dell'efficacia della manutenzione degli impianti termici

3.13. Valutazione del personale che effettua il lavoro di manutenzione degli impianti termici

3.14. Valutazione dei locali dell'edificio dopo l'intervento di manutenzione sugli impianti termici

La soddisfazione per la gestione degli impianti elettrici (esclusi gli ascensori)

4.1. Soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti elettrici

4.2. Conoscenza del fatto che, in caso di guasti o imprevisti agli impianti elettrici, può rivolgersi al servizio di Pronto Intervento di Iride Servizi (numero verde) di Pronto Intervento

4.3. Malfunzionamento dell'impianto elettrico e ricorso al servizio di Pronto Intervento

4.4. Tempo di attesa per poter parlare con un operatore del servizio di Pronto Intervento

4.5. Valutazione degli operatori del servizio di Pronto Intervento - numero verde

4.6. Intervento del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento per riparare il guasto agli impianti elettrici

4.7. Valutazione dell'intervento del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento

4.8. Valutazione del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento

4.9. Valutazione dei locali dell'edificio dopo l'intervento del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento

4.10. Valutazione dei tempi di manutenzione degli impianti elettrici

4.11. Valutazione dell'efficacia della manutenzione degli impianti elettrici

4.12. Valutazione del personale che effettua il lavoro di manutenzione degli impianti elettrici

4.13. Valutazione dei locali dell'edificio dopo l'intervento di manutenzione sugli impianti elettrici

La soddisfazione per la gestione degli impianti degli ascensori

5.1. Soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti degli ascensori

5.2. Malfunzionamento dell'impianto degli ascensori e ricorso al servizio di Pronto Intervento della società responsabile

5.3. Intervento del personale tecnico per riparare il guasto agli impianti degli ascensori

5.4. Valutazione dell'intervento del personale tecnico per riparare il guasto agli impianti degli ascensori

5.5. Valutazione del personale tecnico addetto alla riparazione del guasto agli impianti degli ascensori

5.6. Valutazione dei locali dell'edificio dopo l'intervento del personale tecnico

6.4. Componente meno importante che influisce sulla qualità del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori

In conclusione

Caratteristiche che influenzano la qualità del servizio di gestione

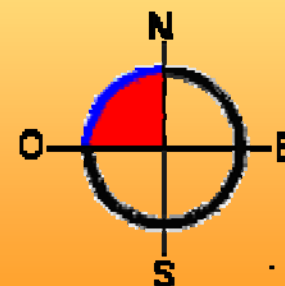
6.1. Componente più importante che influisce sulla qualità del servizio di gestione degli impianti termici

6.2. Componente meno importante che influisce sulla qualità del servizio di gestione degli impianti termici

6.3. Componente più importante che influisce sulla qualità del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori

Novembre - Dicembre 2008

Caratteristiche dell'indagine



0.1. Caratteristiche dell'indagine

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: novembre-dicembre 2008.

STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI: questionario telefonico dedicato all'analisi della soddisfazione per la qualità dei servizi di gestione degli impianti elettrici e termici degli edifici di proprietà comunale (62 domande).

CAMPIONE: 196 dipendenti degli uffici pubblici e delle scuole pubbliche torinesi. Il campione è pesato per tipo di sede cui è destinato l'edificio comunale.

CONFRONTI NEL TEMPO: nel 2008 è stato utilizzato in larghissima parte lo stesso questionario adottato nell'indagine condotta nel 2007. Per questo motivo, tutti i confronti tra il 2007 e il 2008 sono consentiti, ad eccezione di due domande inserite solo nel 2008 e non presenti l'anno precedente

0.2. Caratteristiche del campione

Descrizione sede	N popolazione	% popolazione	N campione	% campione
Abitazioni	47	6	12	6
Asili nido	49	7	13	7
Edifici adibiti a cultura (es. biblioteche, musei)	26	3	7	3
Alloggi di custodia indipendenti	22	3	6	3
Laboratori scolastici	9	1	2	1
Magazzini	33	4	9	4
Piscine	10	1	3	2
Residenze per anziani e comunità alloggio	27	4	7	4
Scuole elementari	91	12	24	12
Scuole materne	110	15	29	15
Scuole medie inferiori	54	7	14	7
Scuole medie superiori	15	2	4	2
Impianti sportivi	41	5	11	5
Servizi socio - ricreativi	49	7	13	7
Servizi socio - terapeutici	47	6	12	6
Uffici	97	13	25	13
Sedi vigili urbani	20	3	5	3
Totale	747	100	196	100

Il campione degli intervistati si riferisce ai responsabili degli edifici di proprietà comunale adibiti a uffici pubblici e a scuole. Il campione, costituito da 196 casi, rappresenta circa il 25% dei quasi 800 edifici per i quali Iride Servizi provvede alla gestione degli impianti termici e elettrici.

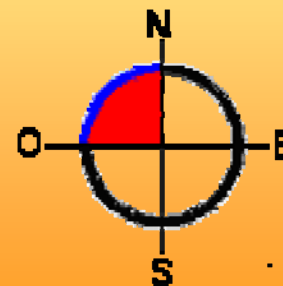
0.2. Caratteristiche del campione



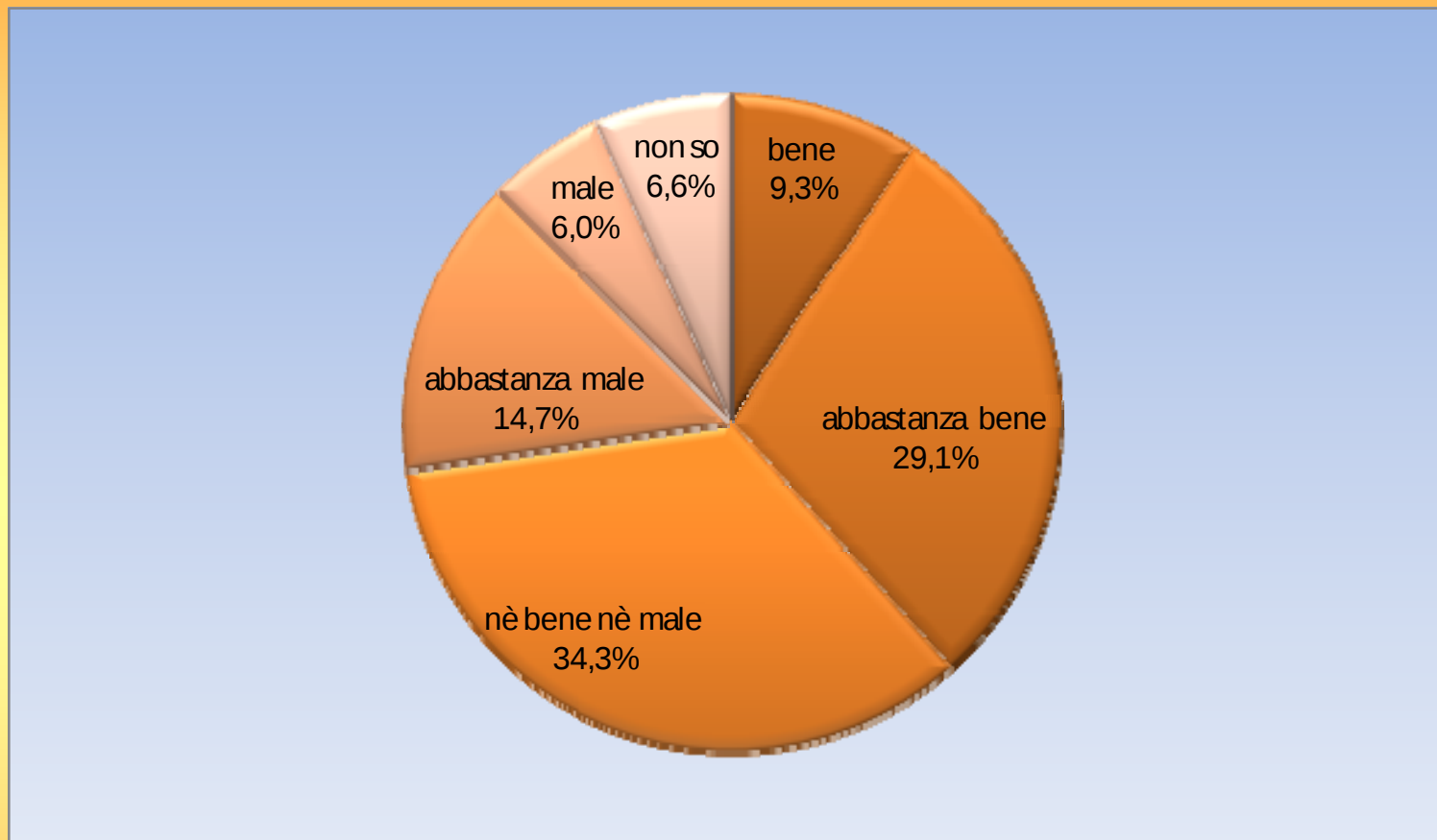
Gli stabili comunali dove gli intervistati svolgono la propria attività lavorativa sono nella maggior parte dei casi (46,9%) edifici moderni prevalentemente in muratura. Seguono poi gli edifici d'epoca prevalentemente in muratura (30,1%) e gli edifici con ampie vetrate (12,3%). Infine solo il 9% del campione lavora in un prefabbricato.

Novembre - Dicembre 2008

La soddisfazione per la vita nel Comune di residenza

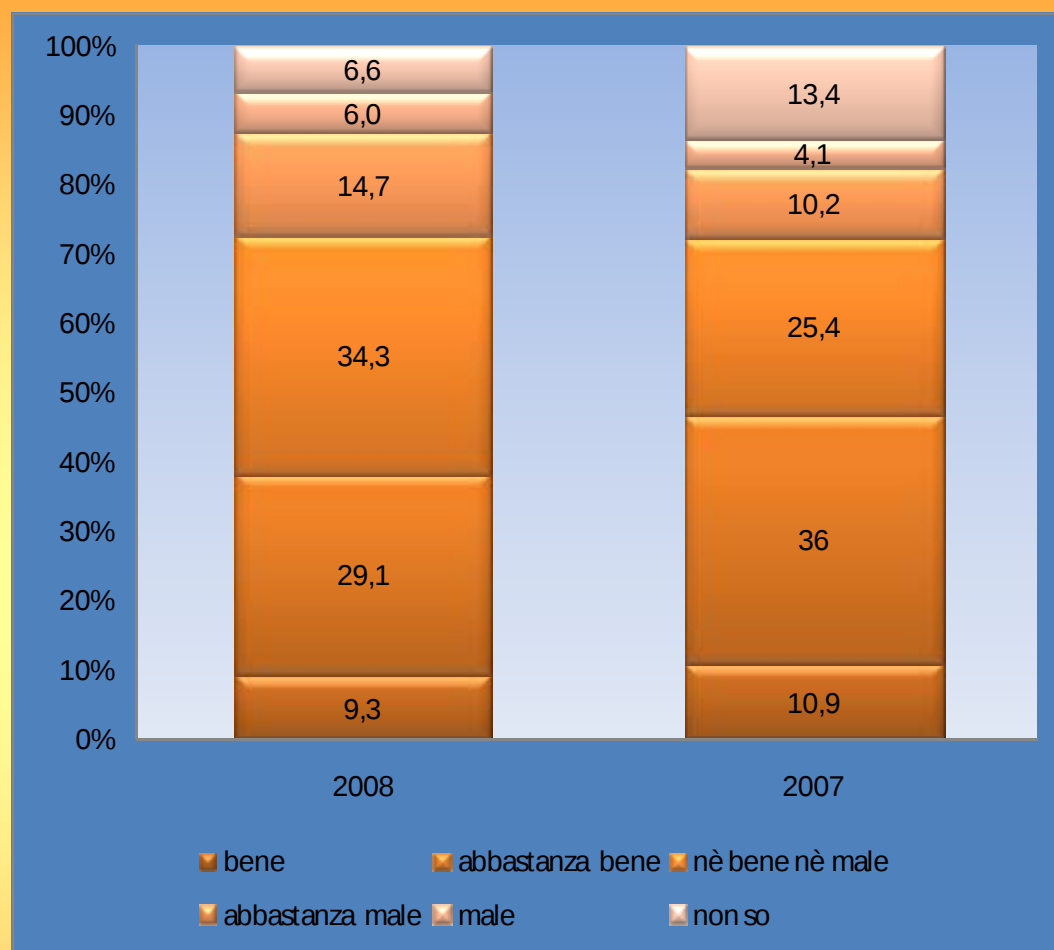


1.1. Valutazione di come si vive oggi nel comune di Torino



Alla domanda *secondo lei come si vive oggi nel Comune di Torino*, circa un terzo dei rispondenti dichiara di vivere abbastanza bene mentre un altro terzo dichiara di non vivere né bene né male. Coloro che dichiarano di vivere bene sono il 9,3% degli intervistati, mentre coloro che pensano l'esatto contrario sono il 6%.

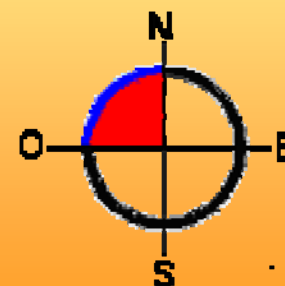
1.1. Valutazione di come si vive oggi nel comune di Torino: *confronto 2007-2008*



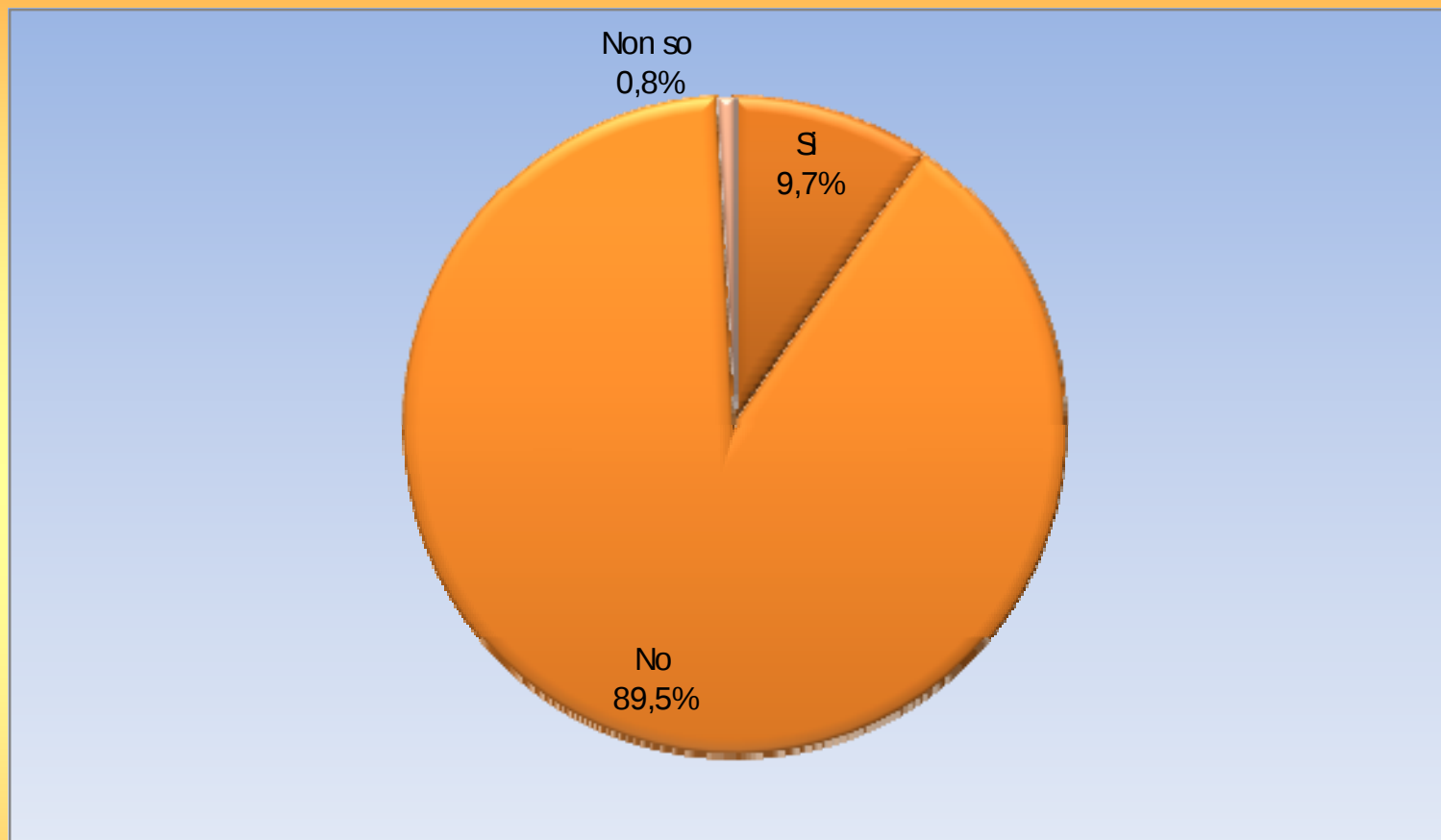
Il confronto tra la valutazione su come si vive nel comune di Torino nel 2008 e nel 2007 non mostra differenze rilevanti, anche se c'è una leggera tendenza a esprimere valutazioni più negative. Sono infatti aumentati di due punti percentuali e di quattro punti percentuali coloro che pensano che a Torino si viva rispettivamente male e abbastanza male.

Novembre - Dicembre 2008

Carta dei Servizi e utilizzo di internet per comunicare con Iride Servizi

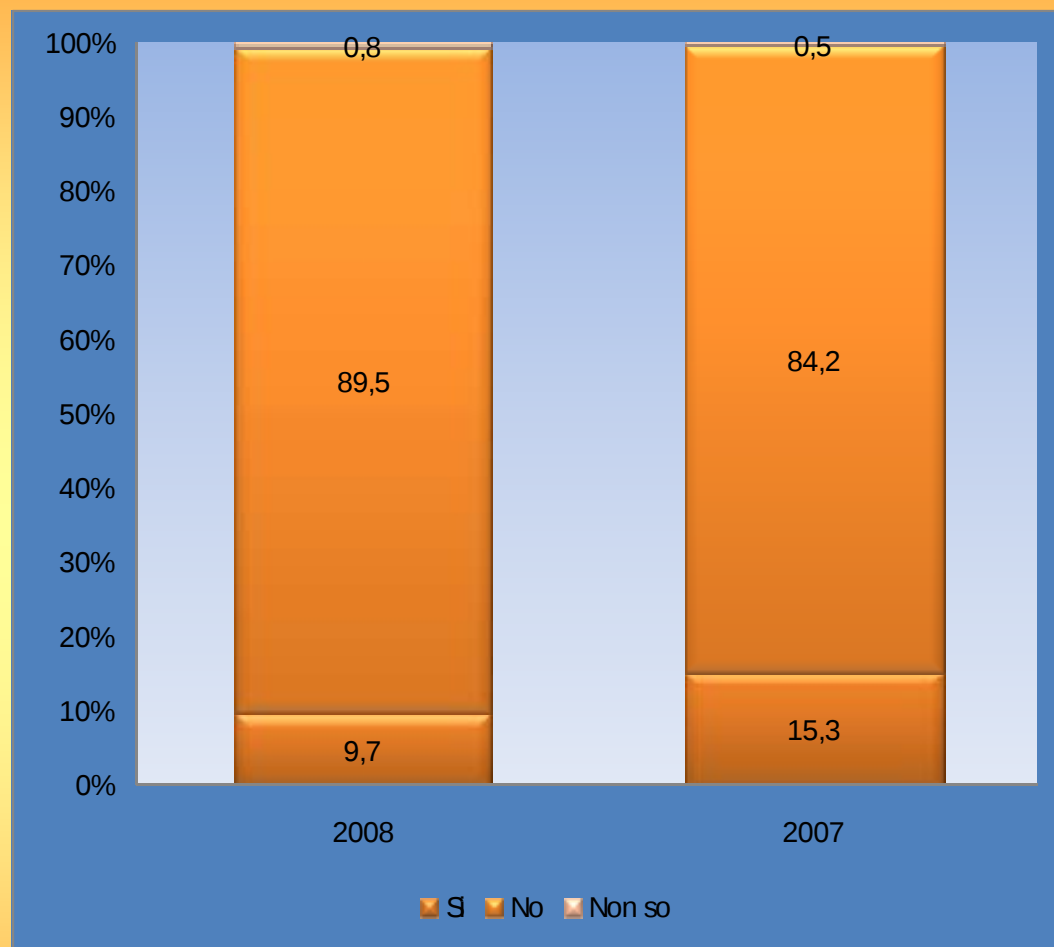


2.1. Conoscenza e lettura della carta dei servizi relativa agli impianti termici di Iride Servizi



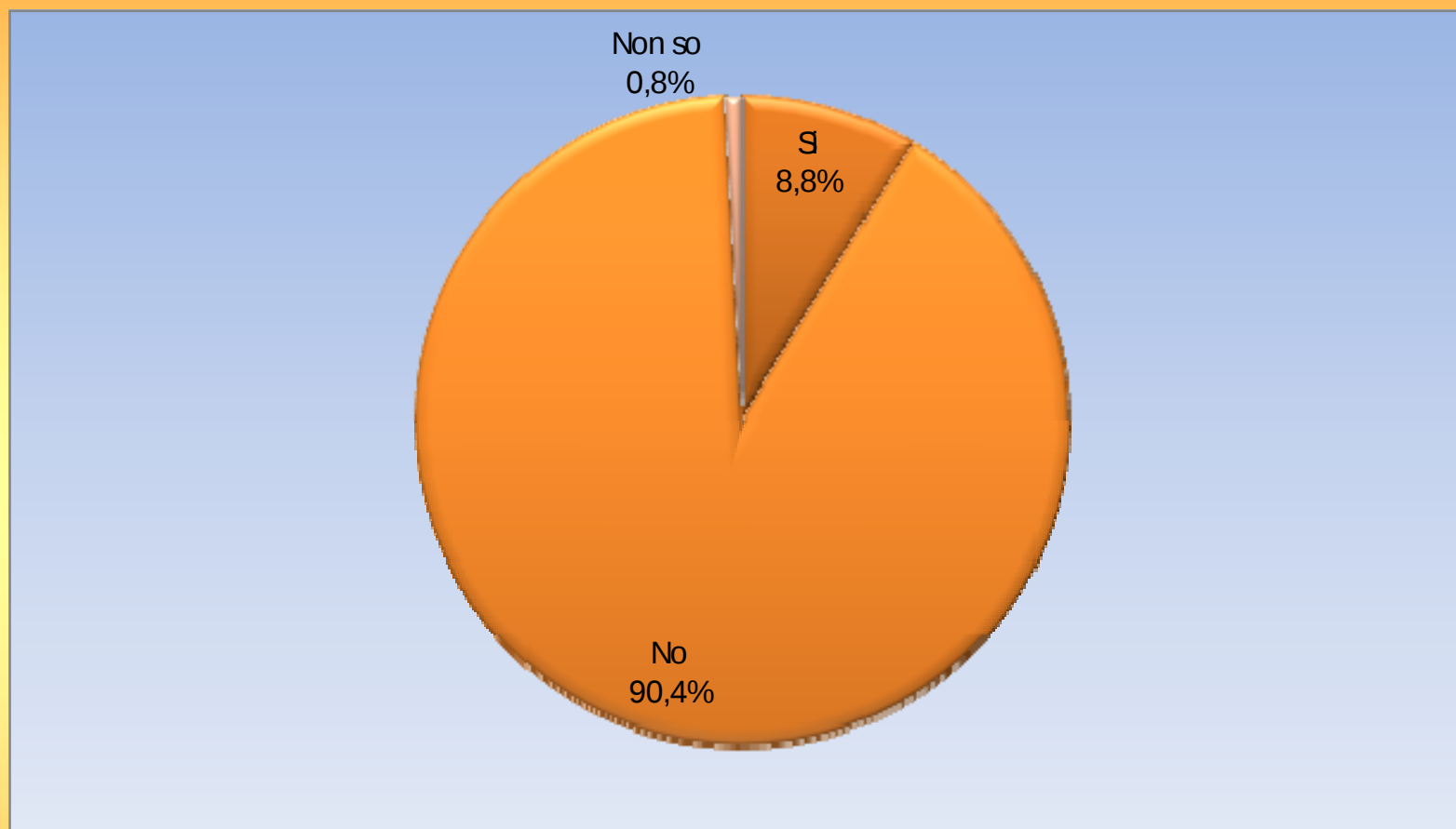
Solo un intervistato su dieci ha avuto modo di leggere o almeno visionare la Carta dei Servizi relativa agli impianti termici che è presente sul sito di Iride Servizi, mentre l'ampia maggioranza del campione dichiara di non averla letta (89,5%).

2.1. Conoscenza e lettura della carta dei servizi relativa agli impianti termici di Iride Servizi: *confronto 2007-2008*



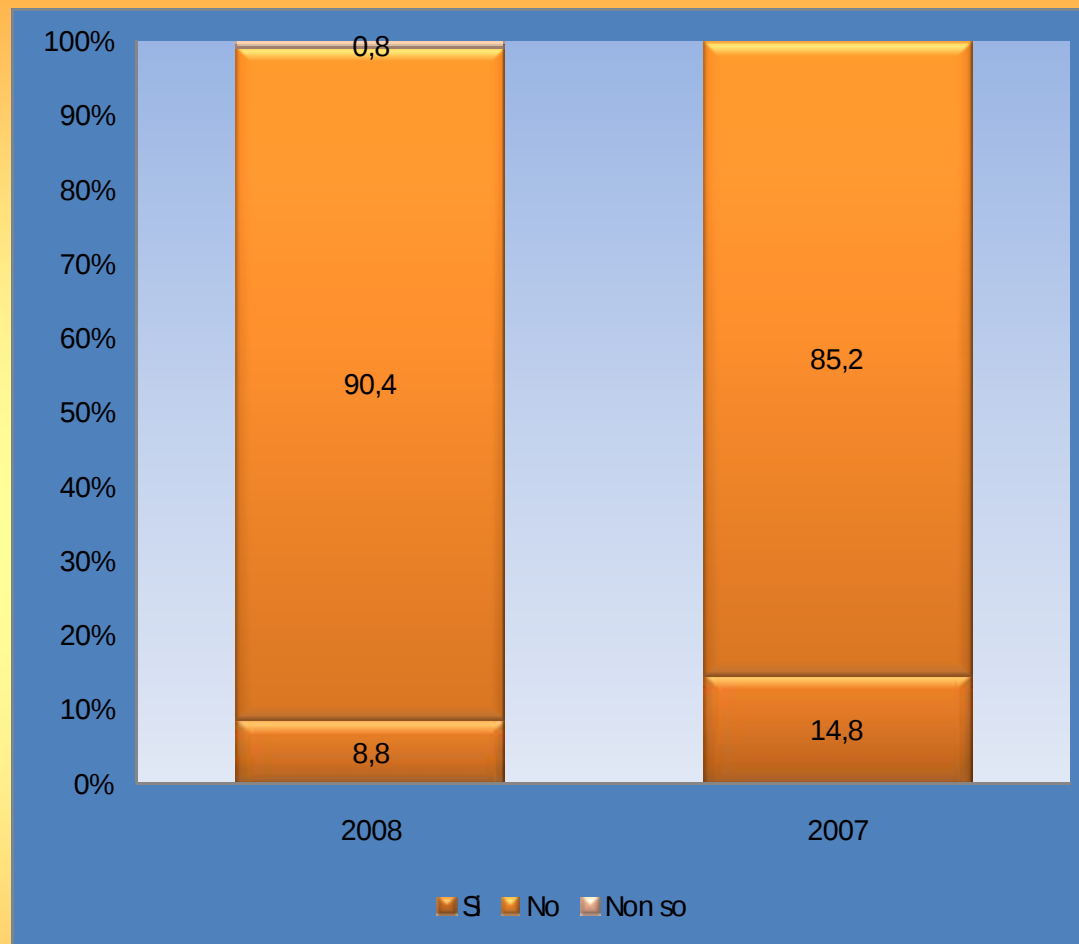
Gli intervistati che nel 2007 hanno dichiarato di aver letto o preso visione della Carta dei Servizi relativa agli impianti termici presente sul sito di Iride Servizi sono il 15,3% del campione. Nel 2008 questa percentuale scende al 9,7%.

2.2. Conoscenza e lettura della carta dei servizi relativa agli impianti elettrici di Iride Servizi



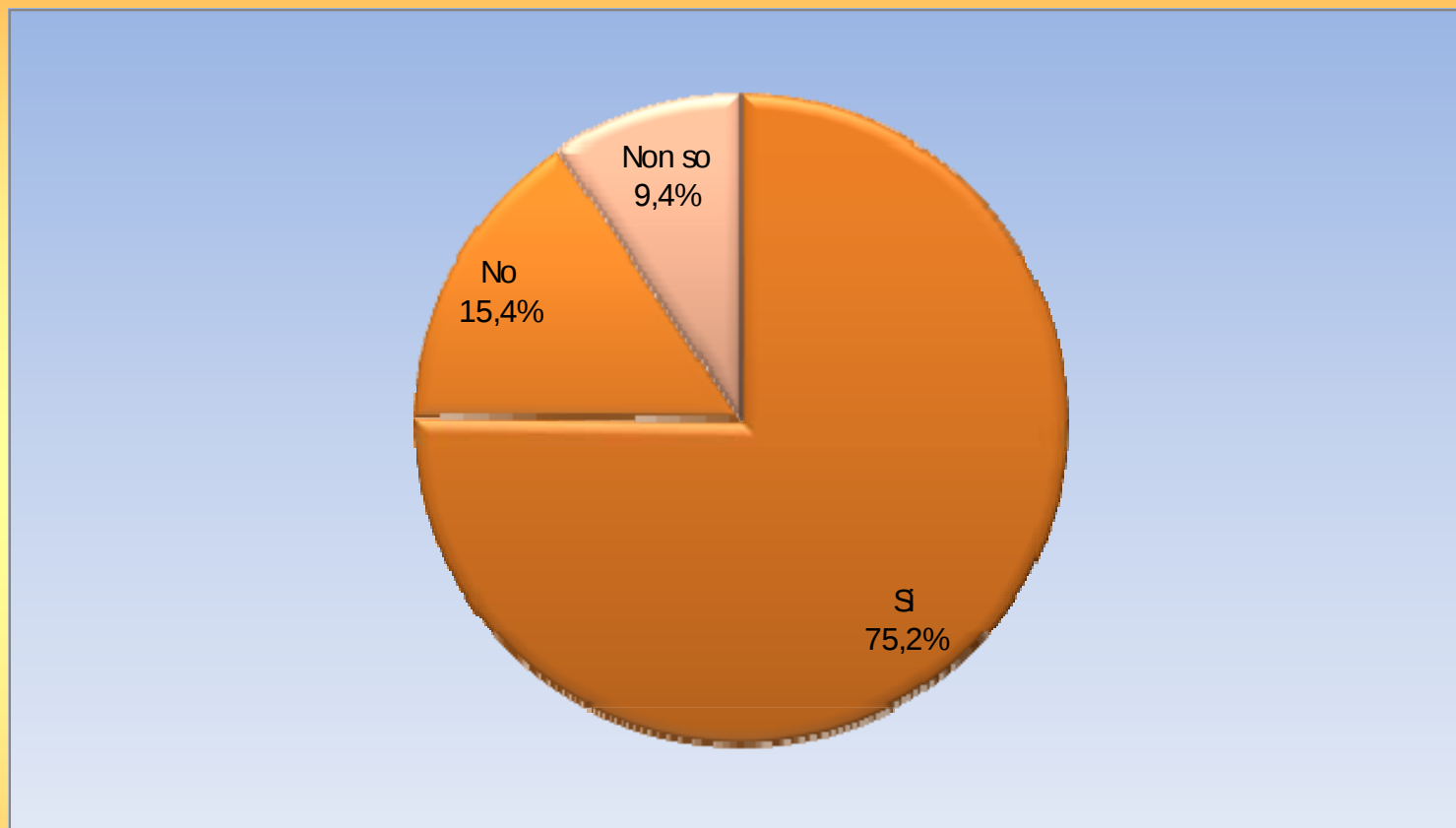
Così come per quella degli impianti termici, anche per la Carta dei Servizi relativa agli impianti elettrici, solo una percentuale residuale del campione ha dichiarato di averla letta o visionata (8,8%). La quasi totalità invece (90,4%) ha risposto di non aver mai visionato il documento.

2.2. Conoscenza e lettura della carta dei servizi relativa agli impianti elettrici di Iride Servizi: *confronto 2007-2008*



Nel 2007 hanno dichiarato di aver letto o preso visione della Carta dei Servizi relativa agli impianti elettrici il 14,8% degli intervistati, mentre nel 2008 questa percentuale è pari al 8,8%.

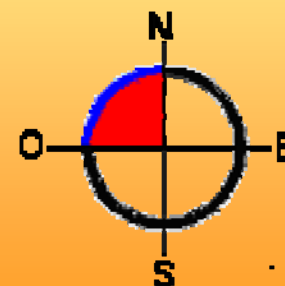
2.3. Interesse a comunicare con Iride Servizi attraverso un portale internet gratuito



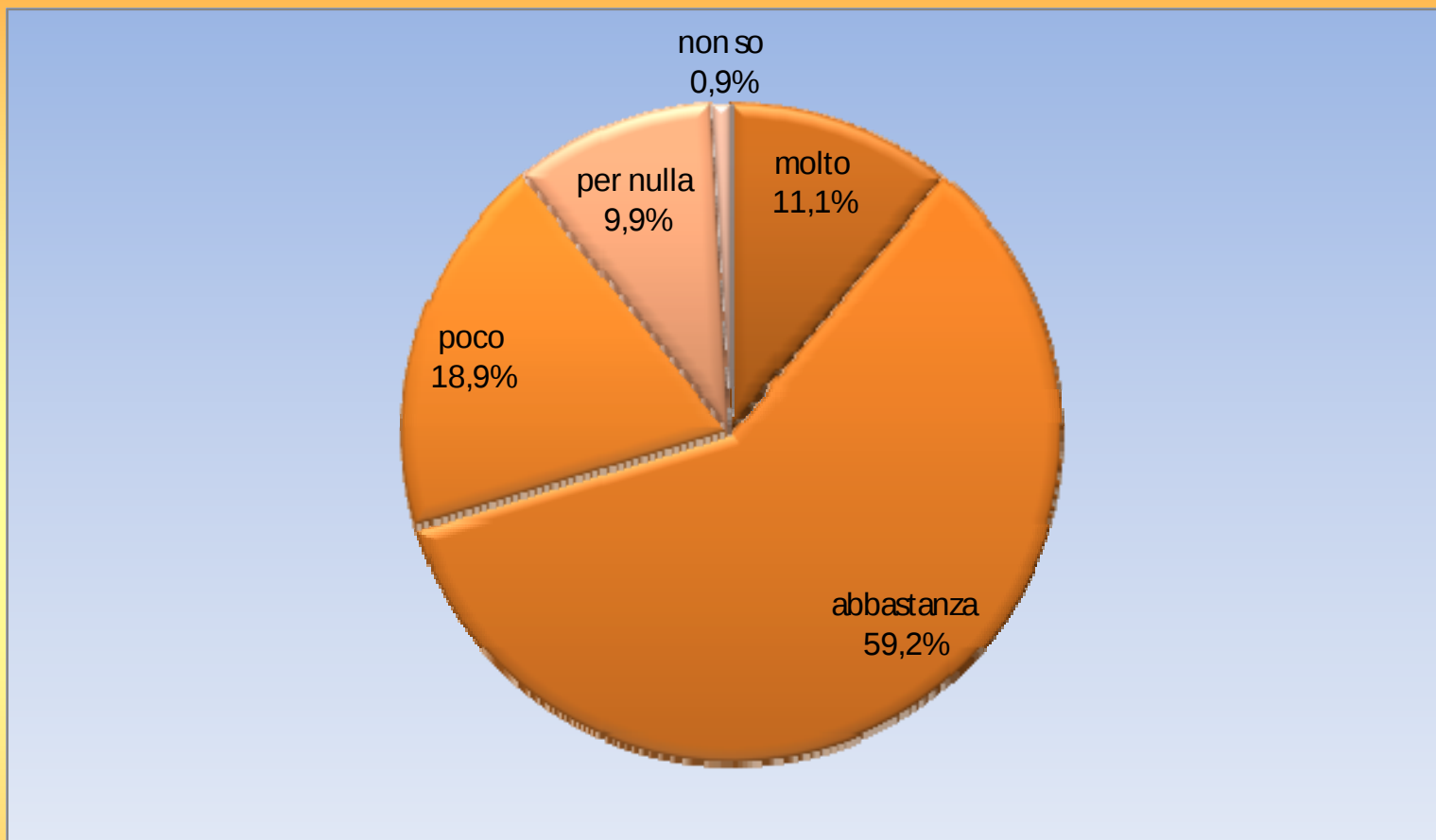
Circa tre su quattro degli intervistati dichiara di essere interessato alla possibilità di comunicare con Iride Servizi per segnalare guasti, imprevisti e richiedere modifiche agli impianti attraverso un portale internet gratuito. Non è interessato il 15,4% del campione.

Novembre - Dicembre 2008

La soddisfazione per la gestione degli impianti termici

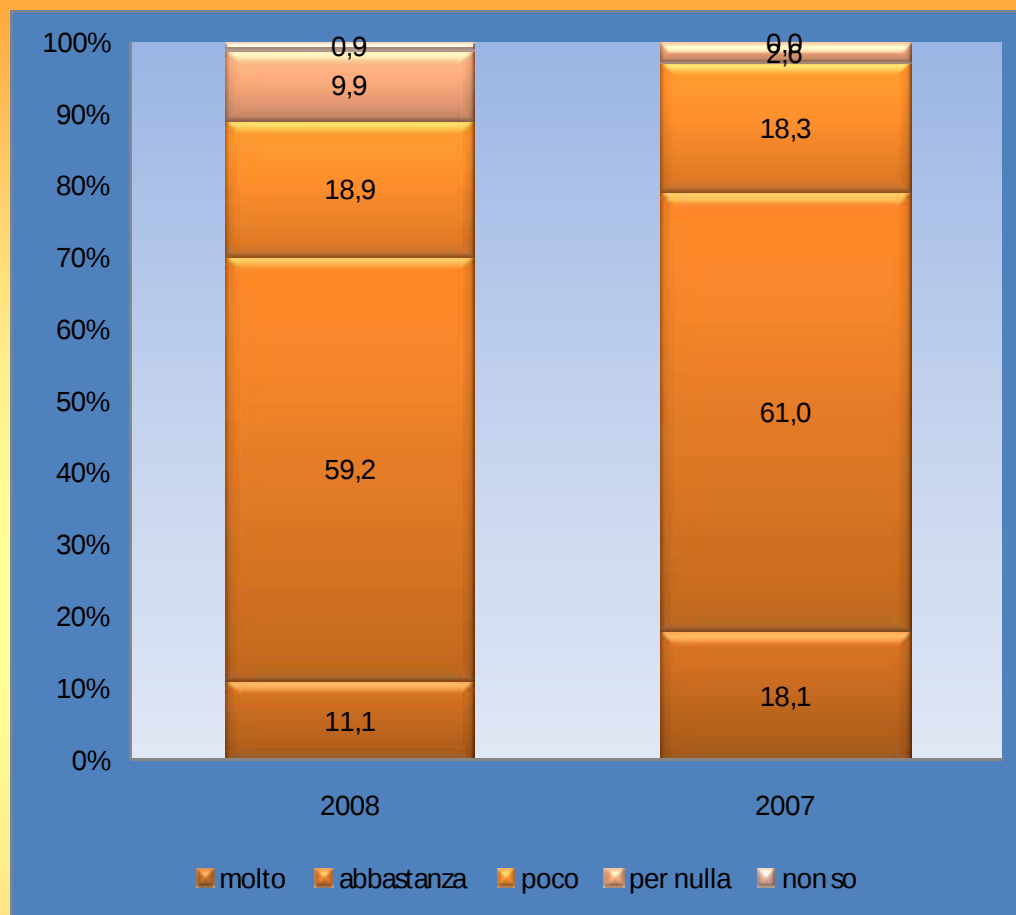


3.1. Soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti termici



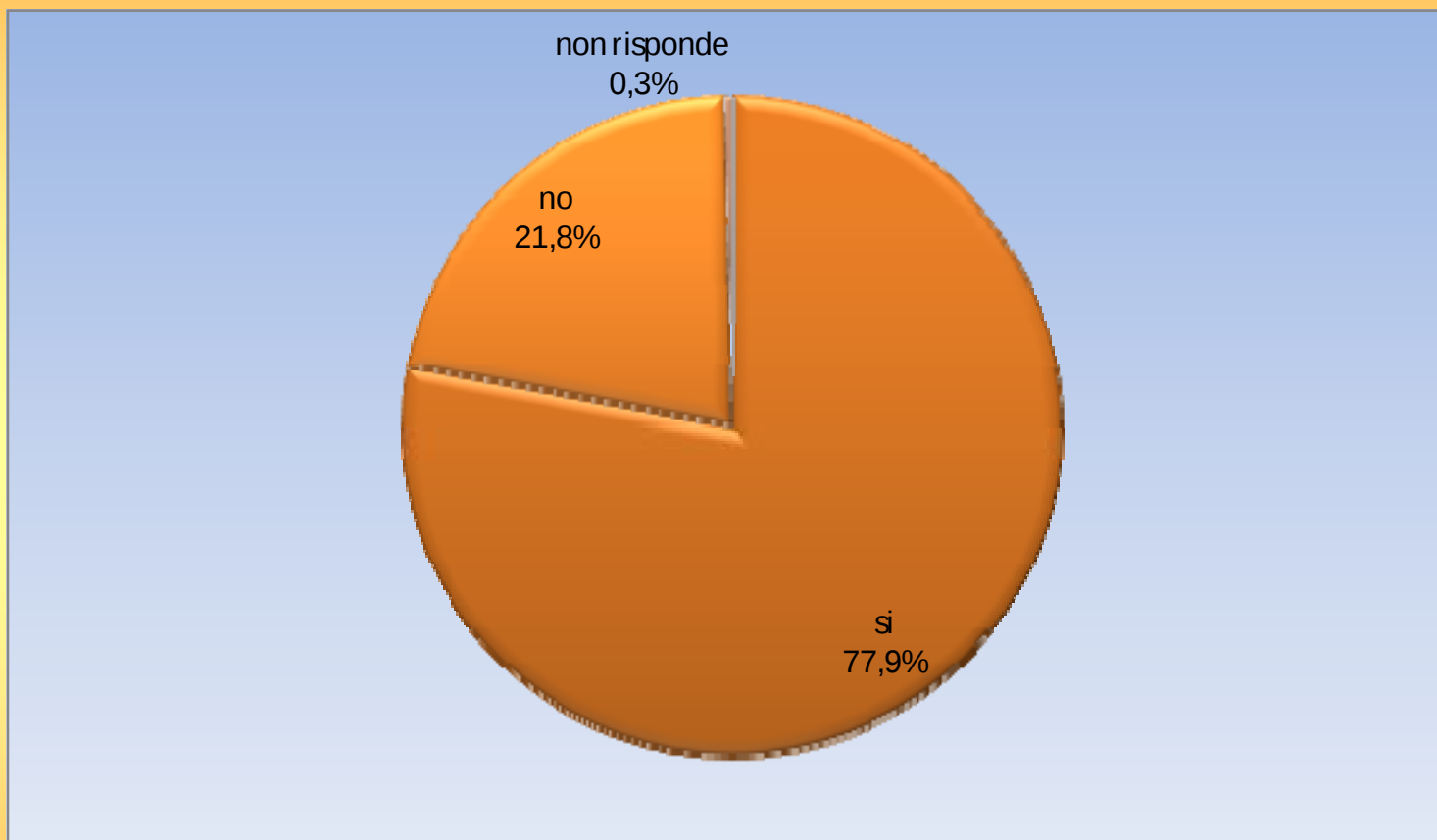
Il 70% degli intervistati si dichiara molto o abbastanza soddisfatto del servizio di gestione degli impianti termici. Soltanto il 10% esprime un giudizio nettamente negativo, mentre la percentuale di coloro che si dichiarano poco soddisfatti è il 19% del campione. Inoltre su una scala da 1 a 10, il livello medio di soddisfazione supera il 7.

3.1. Soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti termici: *confronto 2007-2008*



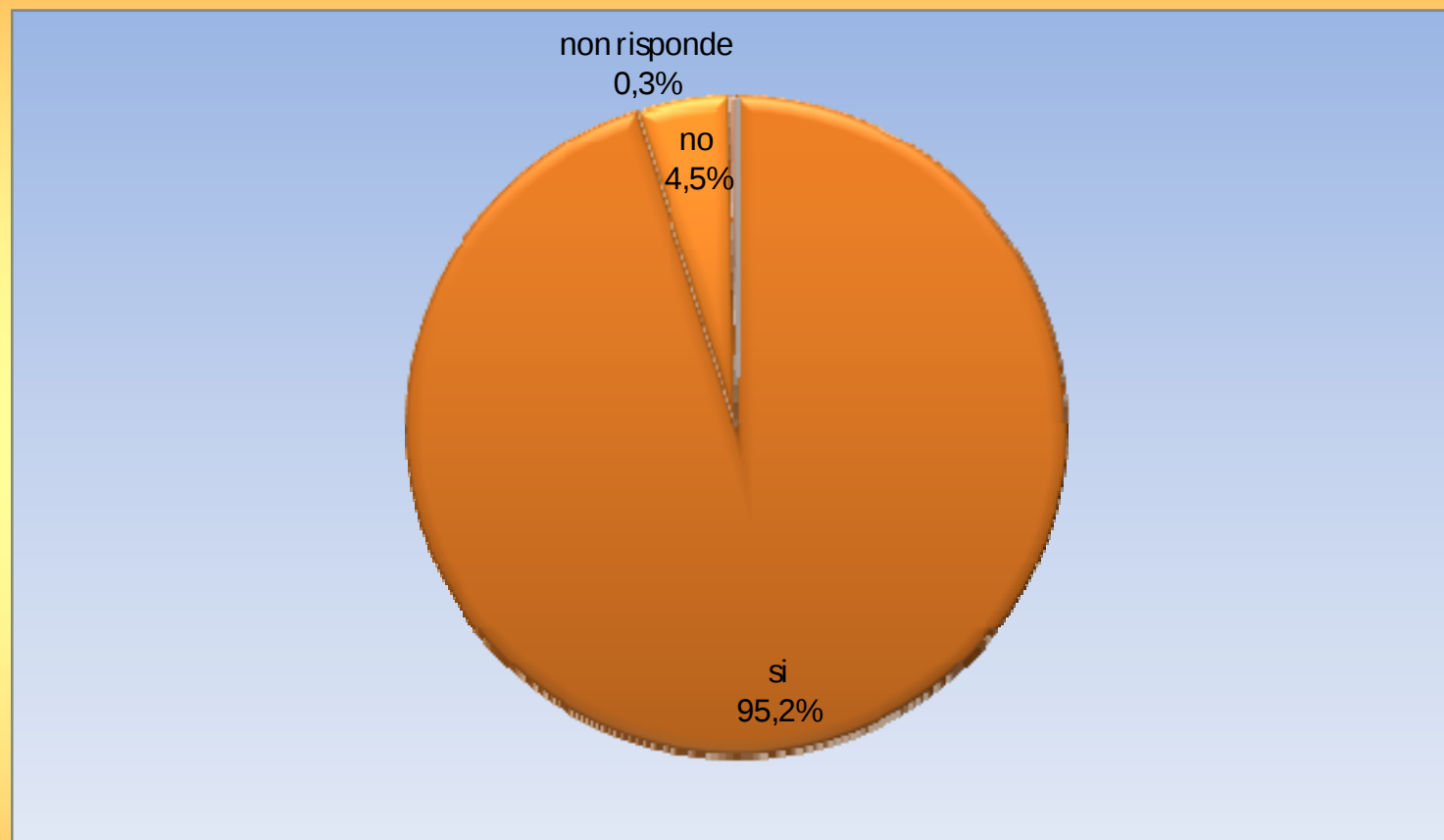
Il confronto tra il 2007 e il 2008 non evidenzia grandi differenze specialmente per coloro che sono abbastanza soddisfatti e poco soddisfatti. Infatti le percentuali si aggirano rispettivamente sempre intorno al 60% e al 18%. Tuttavia c'è una percentuale del campione (circa 7 punti percentuali) che nel 2008 è meno soddisfatta dell'anno precedente rispetto al servizio di gestione degli impianti termici: a dire che sono molto soddisfatti erano il 18,1% nel 2007 e sono diventati il 11,1% nel 2008, mentre si sono dichiarati per nulla soddisfatti il 2,6% nel 2007 e il 9,9% nel 2008. In ogni caso nella valutazione su una scala da 1 a 10, la valutazione è per entrambi gli anni oltre il 7 (7,1 nel 2008 e 7,4 nel 2007).

3.2. Conoscenza del fatto che il Comune di Torino ha deciso di: ridurre la temperatura all'interno degli uffici, durante la stagione invernale, a 19 gradi centigradi



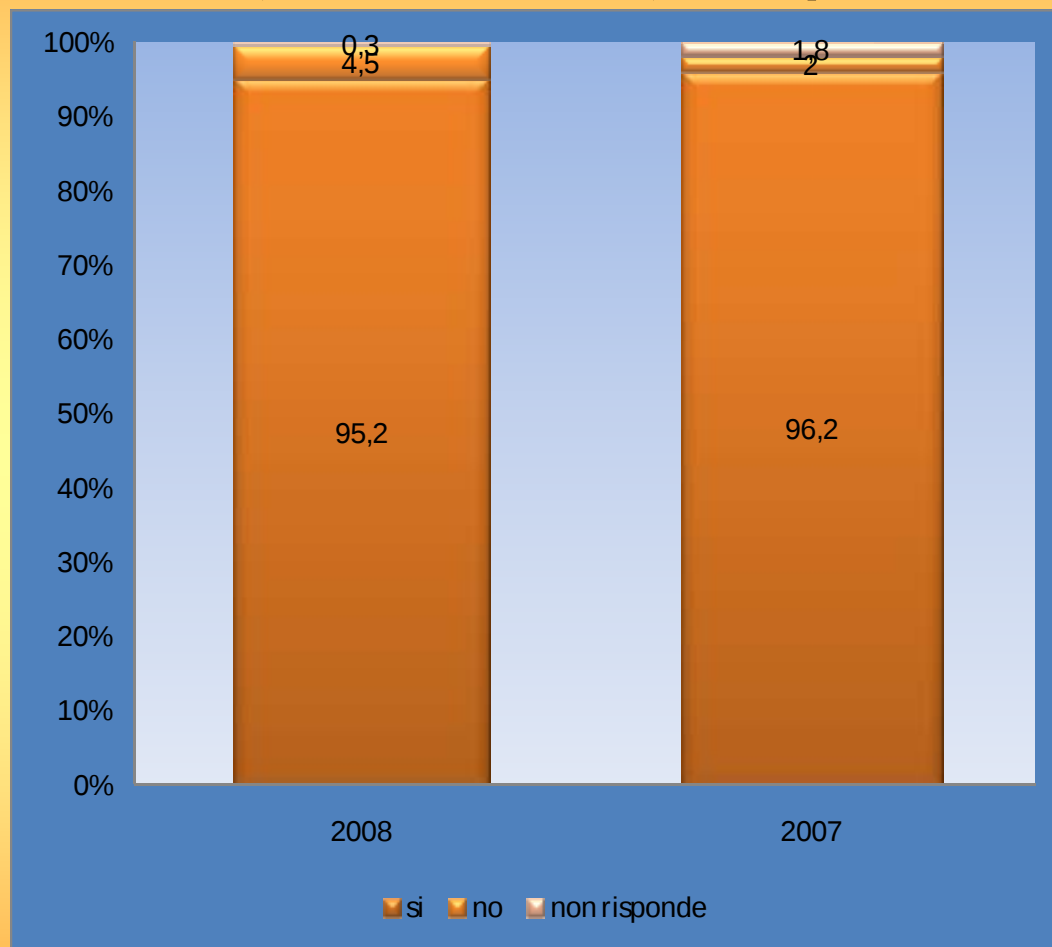
Dal grafico risulta evidente come poco più di tre intervistati su quattro siano a conoscenza del fatto che, durante la stagione invernale, la temperatura all'interno degli uffici comunali sia stata ridotta a 19 gradi centigradi. Non ne è a conoscenza il 21,8% del campione.

3.3. Conoscenza del fatto che, in caso di guasti o imprevisti agli impianti termici, può rivolgersi al servizio di Pronto Intervento di Iride Servizi (numero verde)



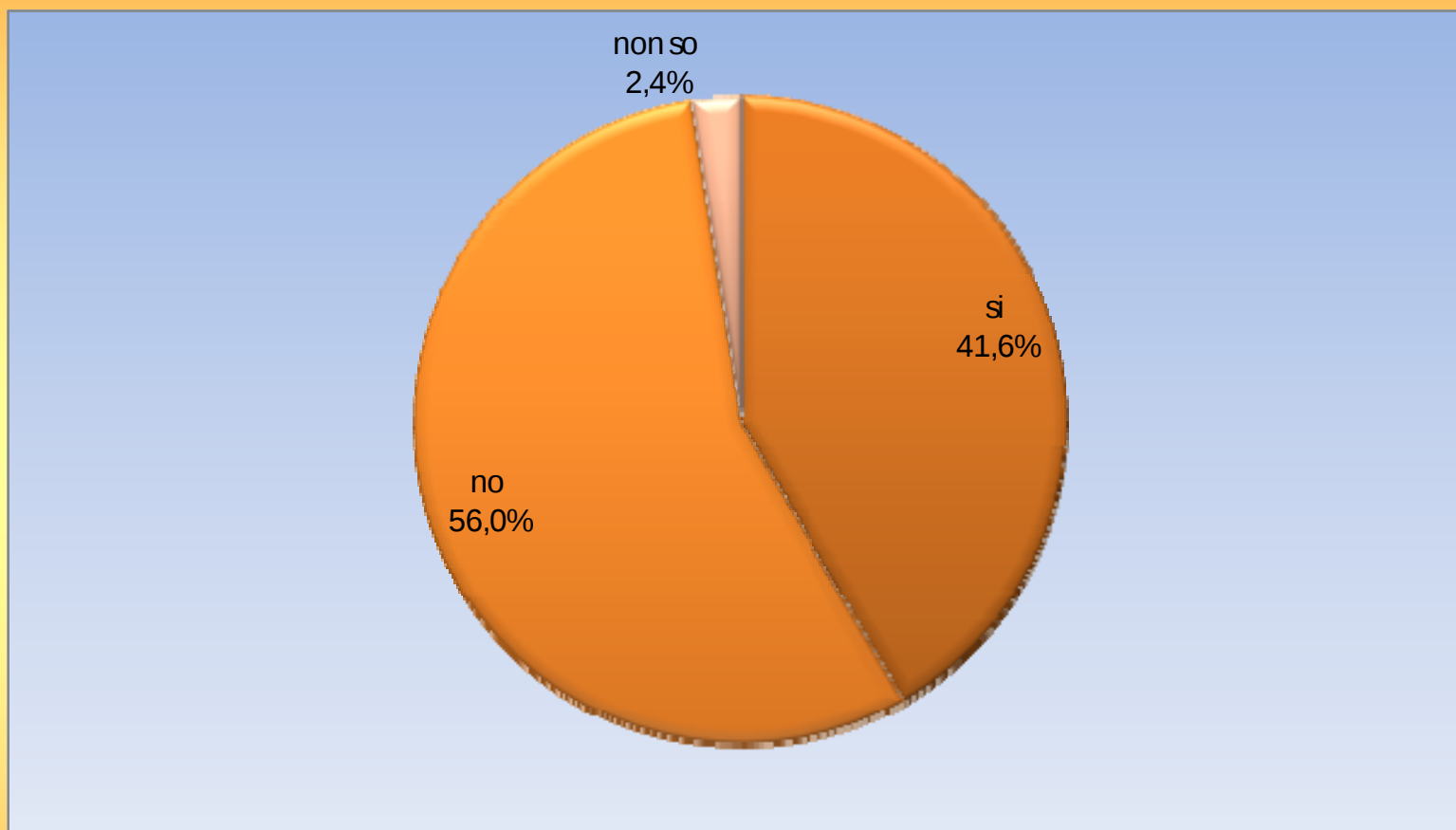
La quasi totalità del campione (95,2%) sa che in caso di guasti o imprevisti agli impianti termici dello stabile comunale in cui lavora può rivolgersi al servizio di Pronto Intervento di Iride Servizi. Solo un intervistato ogni venti dichiara che non sapeva dell'esistenza di questo servizio.

3.3. Conoscenza del fatto che, in caso di guasti o imprevisti agli impianti termici, può rivolgersi al servizio di Pronto Intervento di Iride Servizi (numero verde): *confronto 2007-2008*



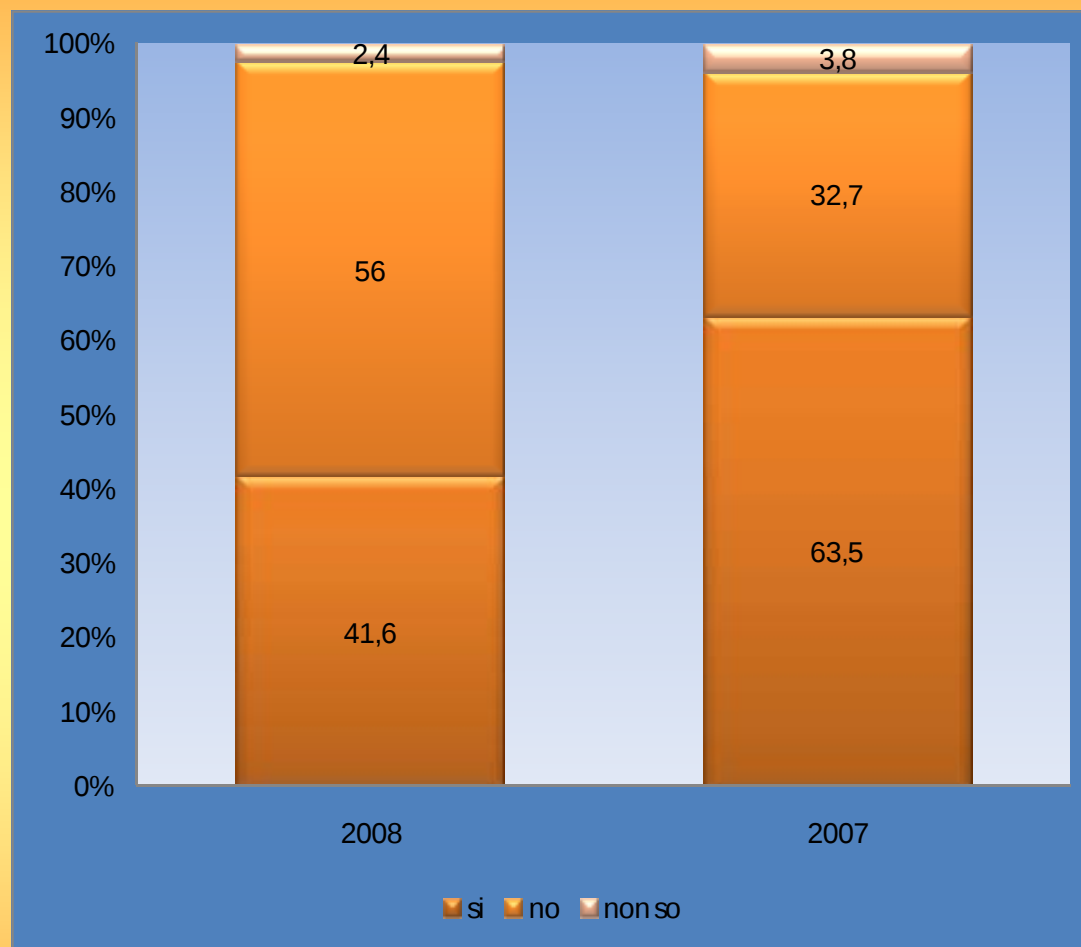
Il grafico mostra come il Pronto Intervento sia un servizio ben conosciuto dalla quasi totalità degli intervistati sia nel 2007 sia nel 2008, senza rilevanti differenze.

3.4. Malfunzionamento dell'impianto termico e ricorso al servizio di Pronto Intervento



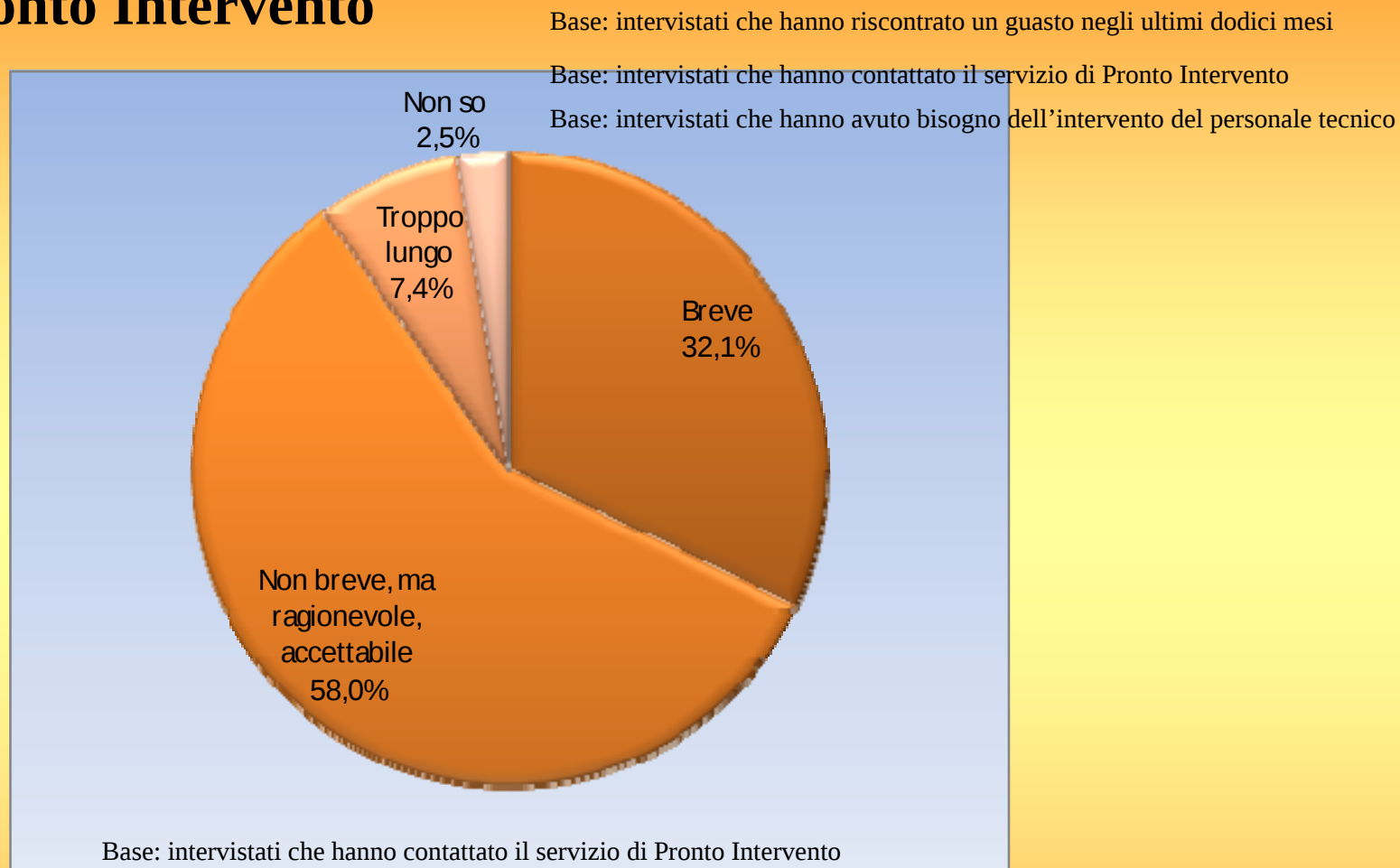
La percentuale di intervistati che ha riscontrato guasti agli impianti termici nella struttura in cui lavora è pari al 41,6% del campione. Di questi, tutti si sono rivolti al numero verde del Pronto Intervento fornito da Iride Servizi.

3.4. Malfunzionamento dell'impianto termico e ricorso al servizio di Pronto Intervento: *confronto 2007-2008*



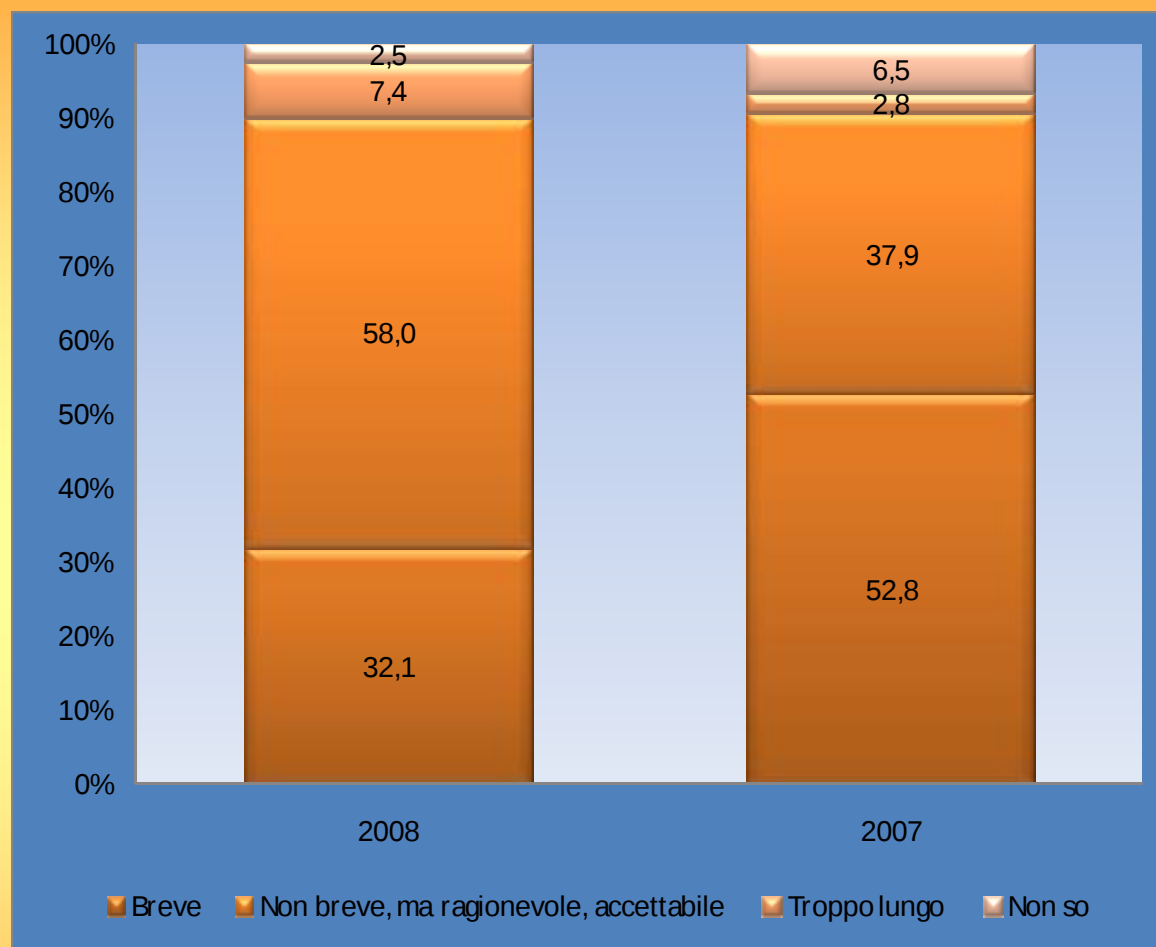
Il confronto con l'anno precedente mostra che la percentuale di guasti riscontrati dagli intervistati si è abbassata dal 63,5% al 41,6%. Inoltre nel 2007 si sono rivolti al servizio di Pronto Intervento il 96,4% di coloro che hanno riscontrato guasti, mentre nel 2008 questa percentuale è salita fino al 100%.

3.5. Tempo di attesa per poter parlare con un operatore del servizio di Pronto Intervento



Nel complesso gli intervistati che hanno chiamato il numero verde del Pronto Intervento si dimostrano soddisfatti del tempo di attesa per poter parlare con un operatore. Il 90% circa dei rispondenti lo definisce breve o accettabile. Soltanto il 7,4% lo definisce troppo lungo.

3.5. Tempo di attesa per poter parlare con un operatore del servizio di Pronto Intervento: *confronto 2007-2008*

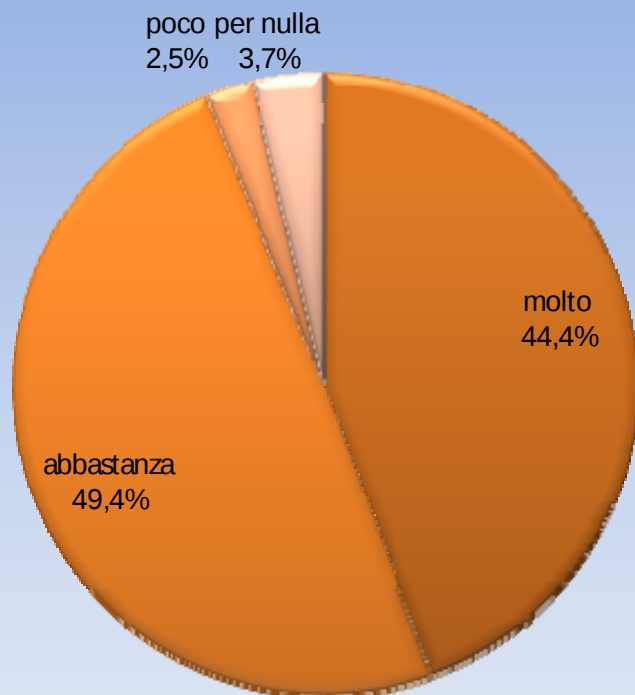


Base: intervistati che hanno contattato il servizio di Pronto Intervento

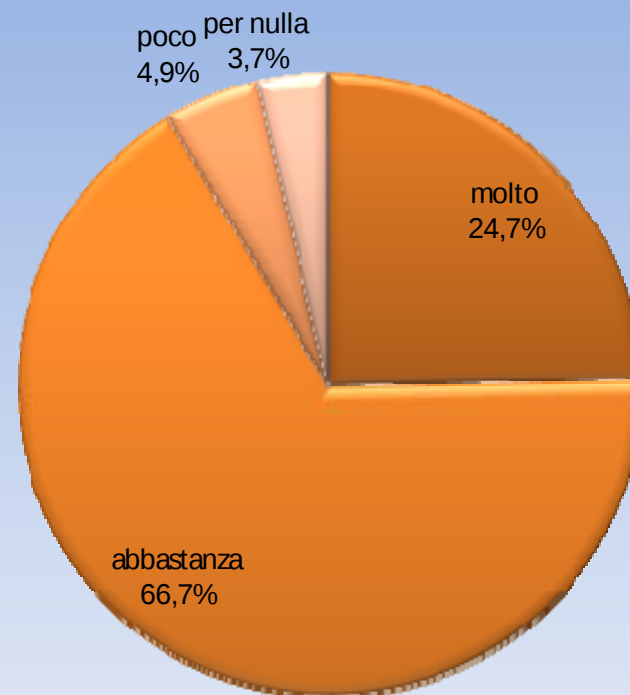
Il confronto con l'anno precedente mostra che la percentuale di coloro che ritengono il tempo di attesa breve o accettabile è rimasto costante con una percentuale di circa il 90%. Tuttavia osserviamo una prevalenza diversa di coloro che valutano il tempo di attesa breve – si passa dal 52,8% nel 2007 al 32,1% nel 2008 – a coloro che lo valutano accettabile – 37,9% nel 2007 e 58% nel 2008.

3.6. Valutazione degli operatori del servizio di Pronto Intervento - numero verde

CORTESIA



COMPETENZA



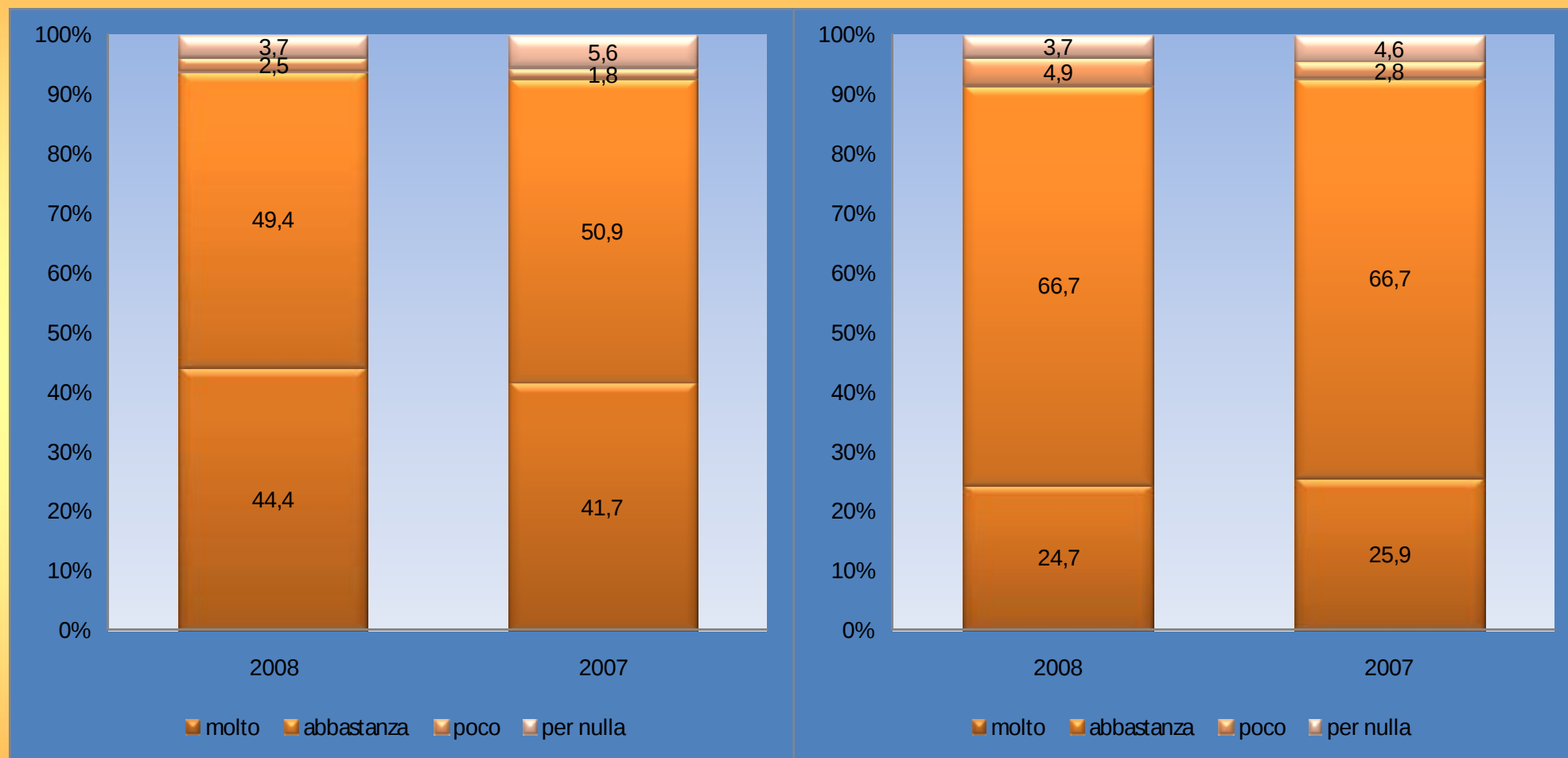
Base: intervistati che hanno contattato il servizio di Pronto Intervento

Più del 90% dei rispondenti valuta gli operatori del servizio telefonico del Pronto Intervento molto o abbastanza cortesi e molto o abbastanza competenti. Nel complesso dunque la valutazione è per la quasi totalità positiva.

3.6. Valutazione degli operatori del servizio di Pronto Intervento - numero verde: *confronto 2007-2008*

CORTESIA

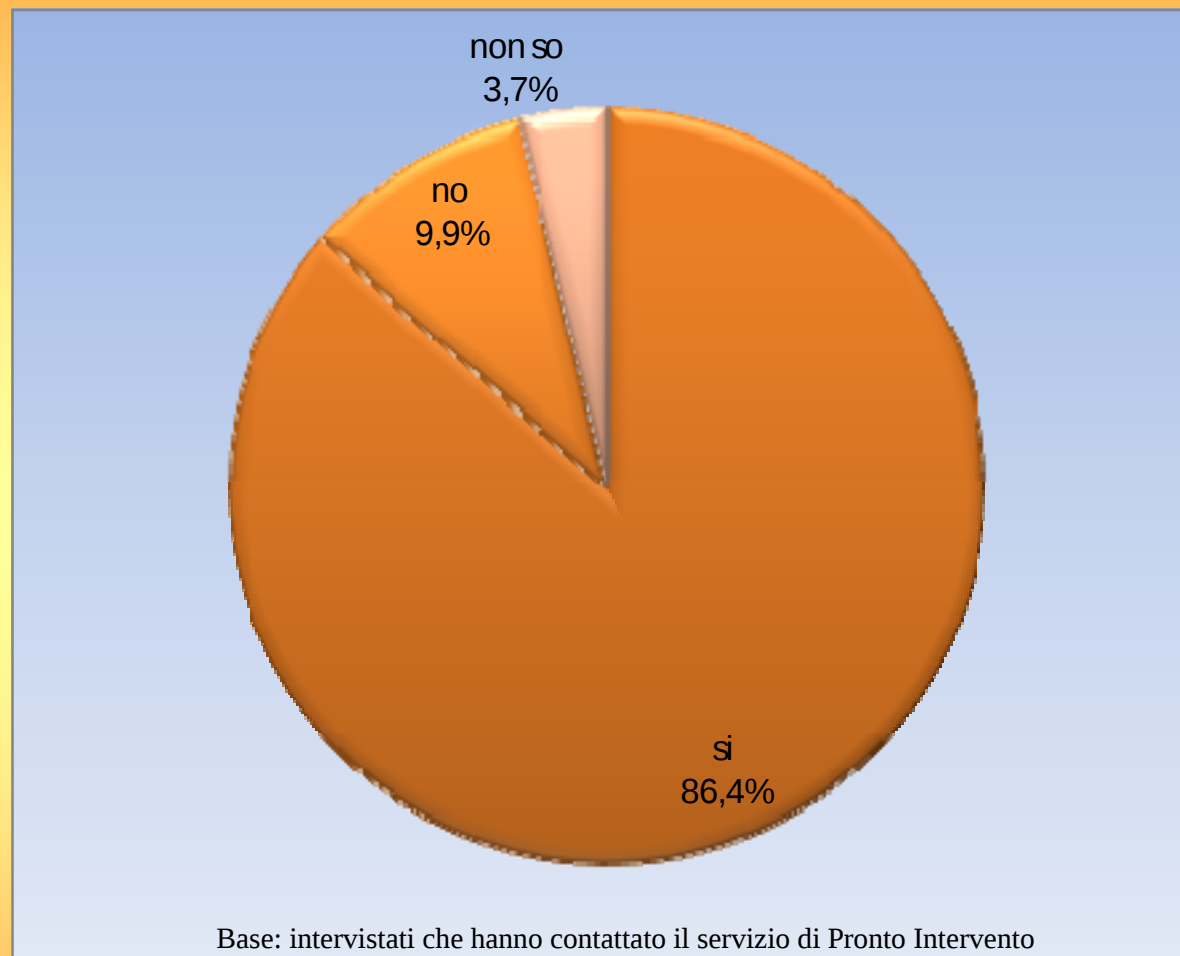
COMPETENZA



Base: intervistati che hanno contattato il servizio di Pronto Intervento

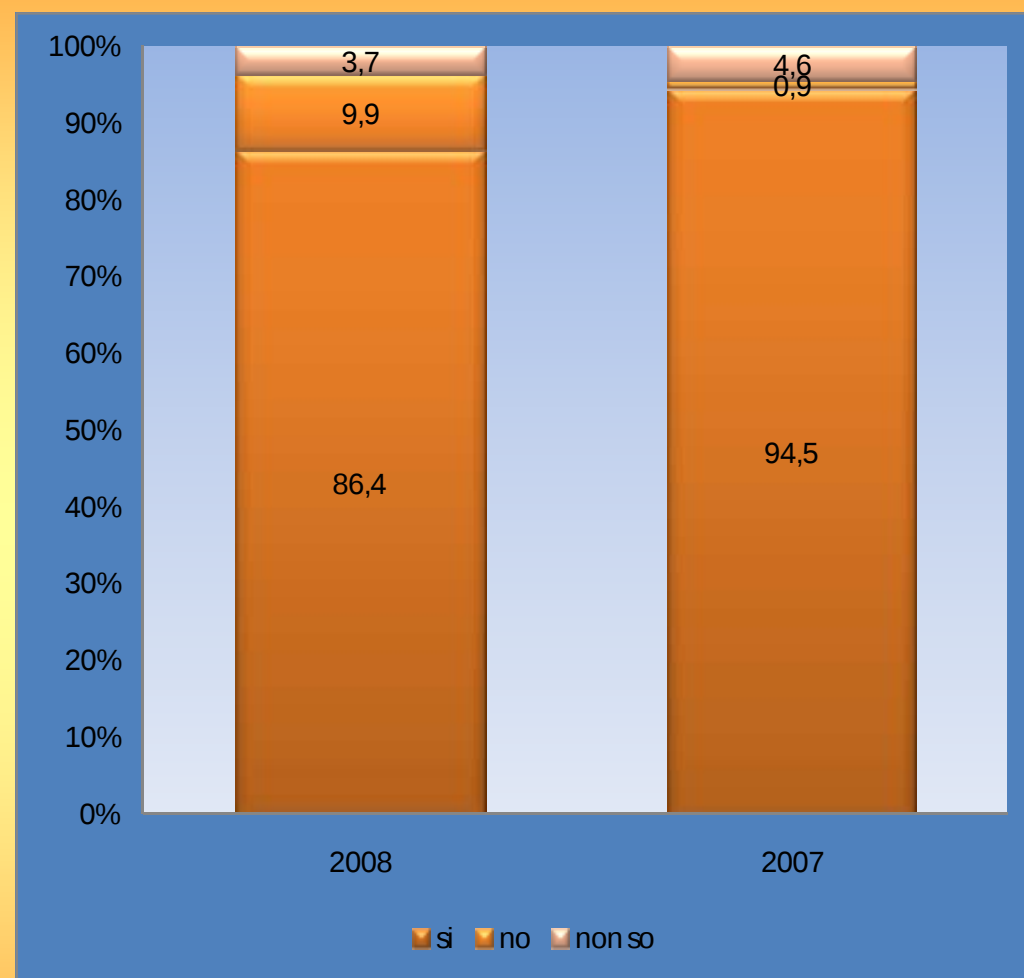
Il confronto tra le valutazioni del 2008 e del 2007 non mostra rilevanti differenze, confermando la valutazione positiva degli intervistati sia per la cortesia sia per la competenza degli operatori.

3.7. Intervento del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento per riparare il guasto agli impianti termici



Dopo aver contattato il servizio di Pronto Intervento, telefonando al numero verde, è intervenuto il personale tecnico nel 86,4% dei casi.

3.7. Intervento del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento per riparare il guasto agli impianti termici: *confronto 2007-2008*

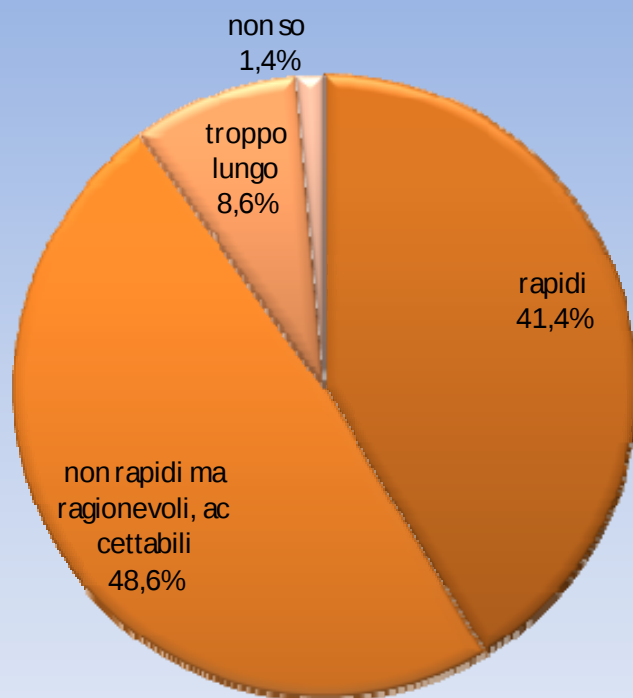


Base: intervistati che hanno contattato il servizio di Pronto Intervento

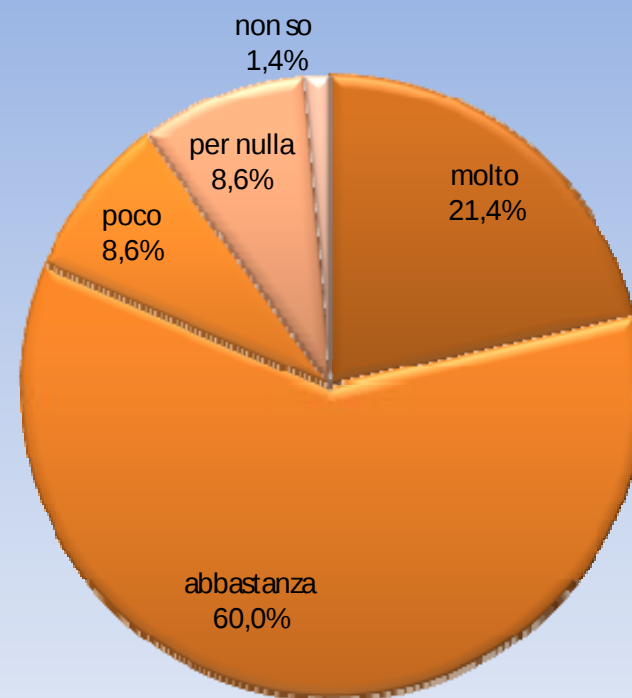
Mentre nel 2007 il personale tecnico è intervenuto nel 94,5% dei casi, nel 2008 la percentuale è scesa al 86,4%.

3.8. Valutazione dell'intervento del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento

TEMPI DI ATTESA
DELL'INTERVENTO DEL PERSONALE



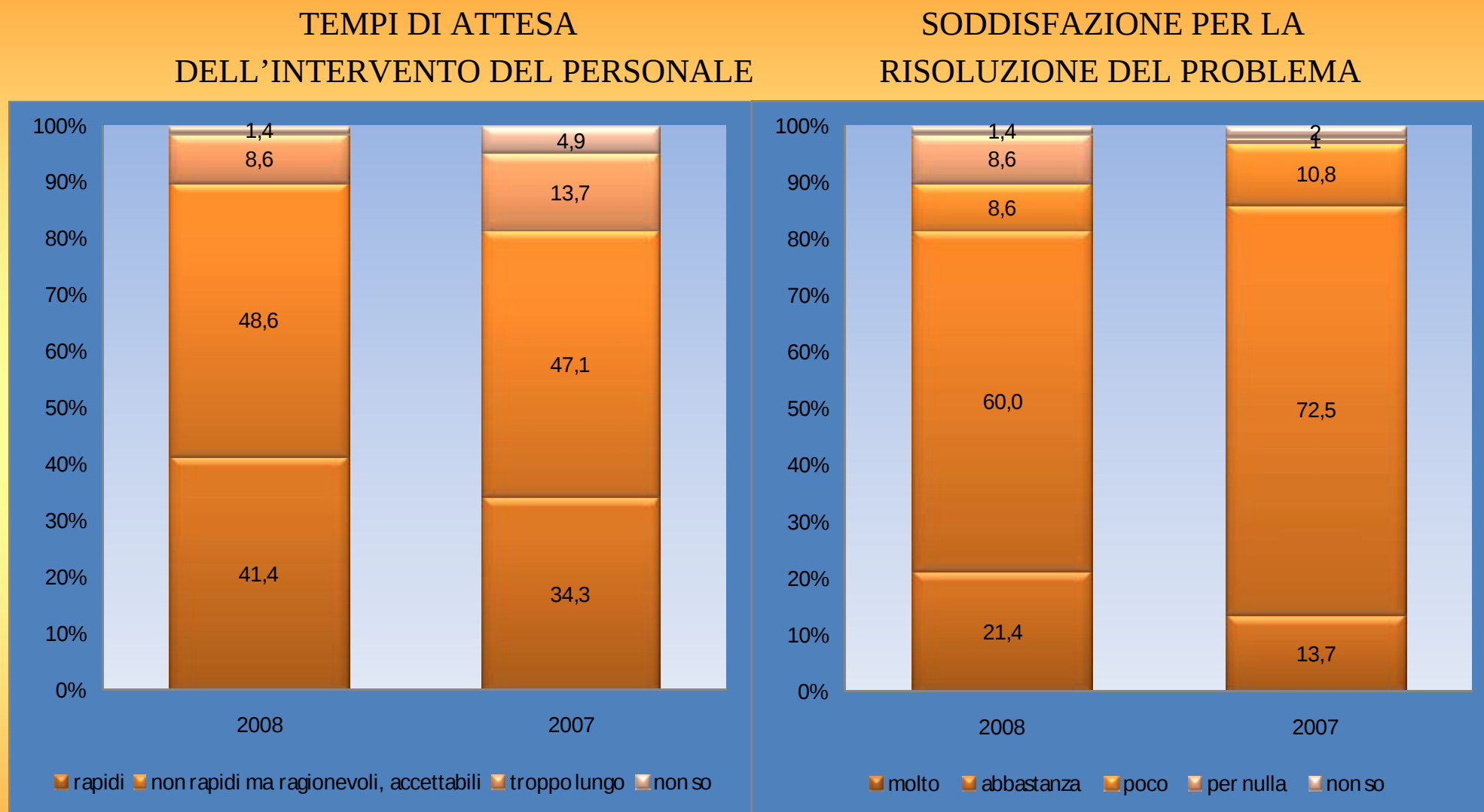
SODDISFAZIONE PER LA
RISOLUZIONE DEL PROBLEMA



Base: intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico

Sia i tempi di attesa sia la risoluzione dei problemi vengono valutati dagli intervistati in modo complessivamente positivo. Il 90% valuta infatti i tempi di attesa dell'intervento del personale tecnico rapidi o accettabili e quattro intervistati su cinque sono abbastanza o molto soddisfatti dell'esito dell'intervento del personale tecnico.

3.8. Valutazione dell'intervento del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento: *confronto 2007-2008*

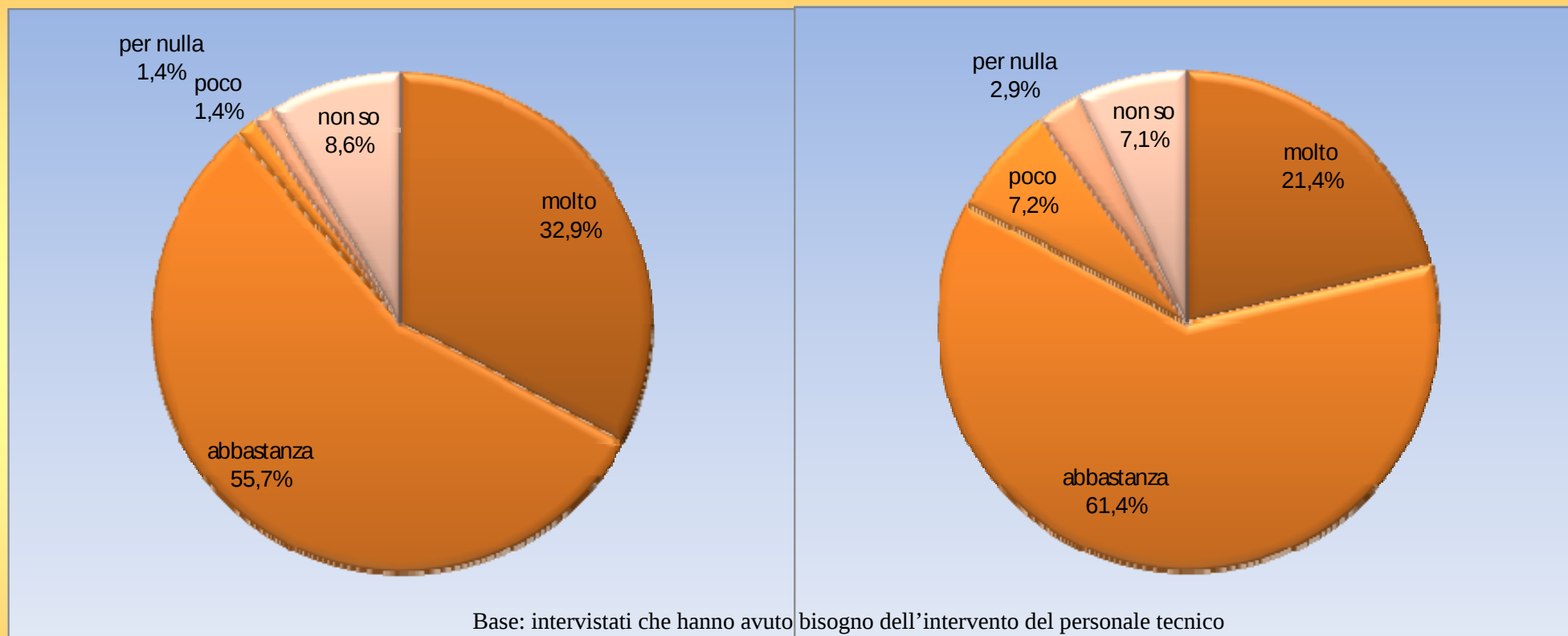


Sia i dati relativi al 2008, sia quelli del 2007 confermano la valutazione positiva della maggioranza degli intervistati rispetto ai tempi di attesa dell'intervento del personale tecnico e alla soddisfazione per la risoluzione del problema.

3.9. Valutazione del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento

CORTESIA

COMPETENZA

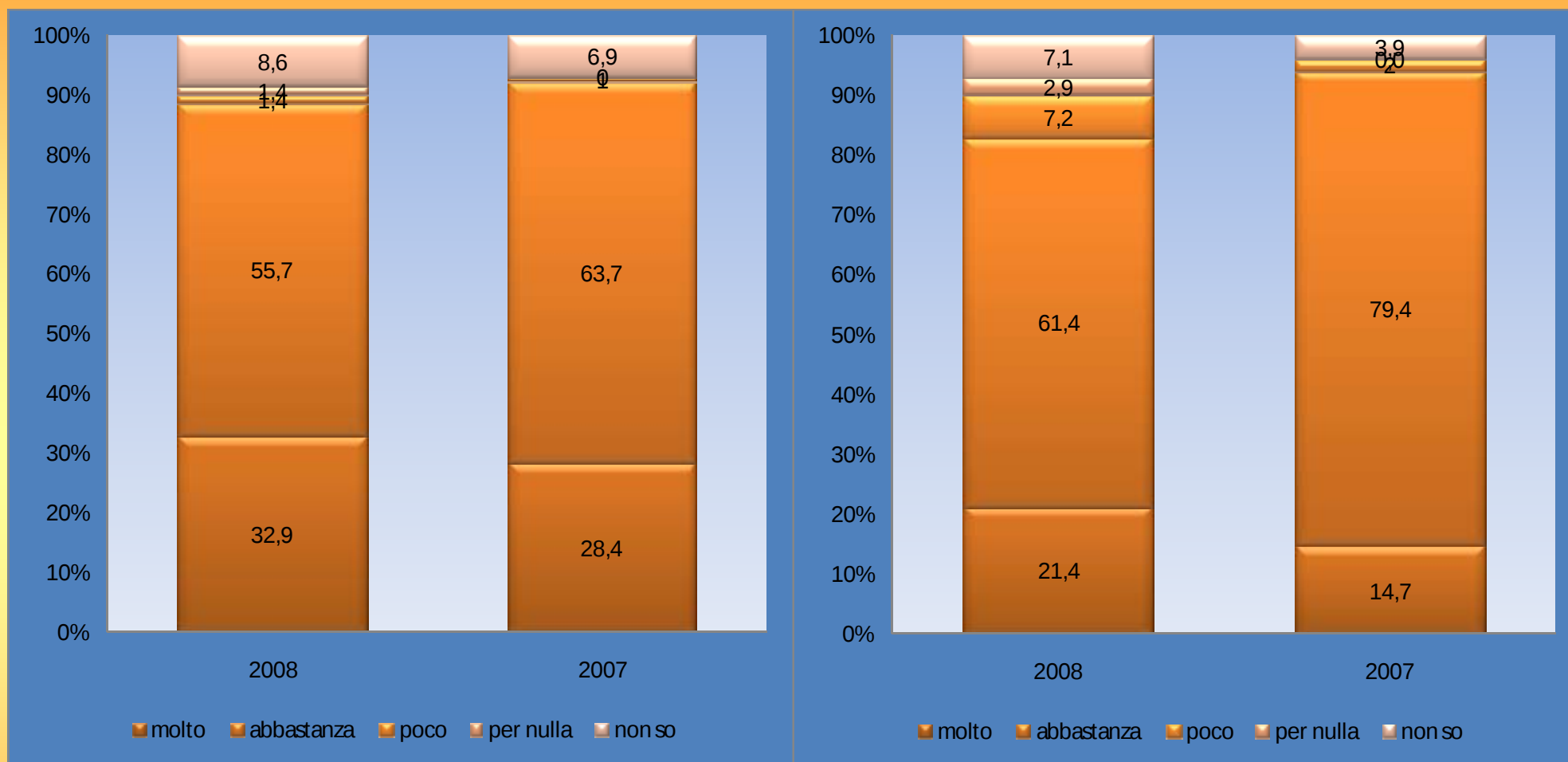


Ritroviamo un segnale di soddisfazione per il servizio tecnico del Pronto Intervento. La ampia maggioranza del campione che ha usufruito di questo servizio ritiene che il personale tecnico addetto alla riparazione del guasto all'impianto termico si sia dimostrato cortese (98,6%) e competente (82,8%).

3.9. Valutazione del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento: *confronto 2007-2008*

CORTESIA

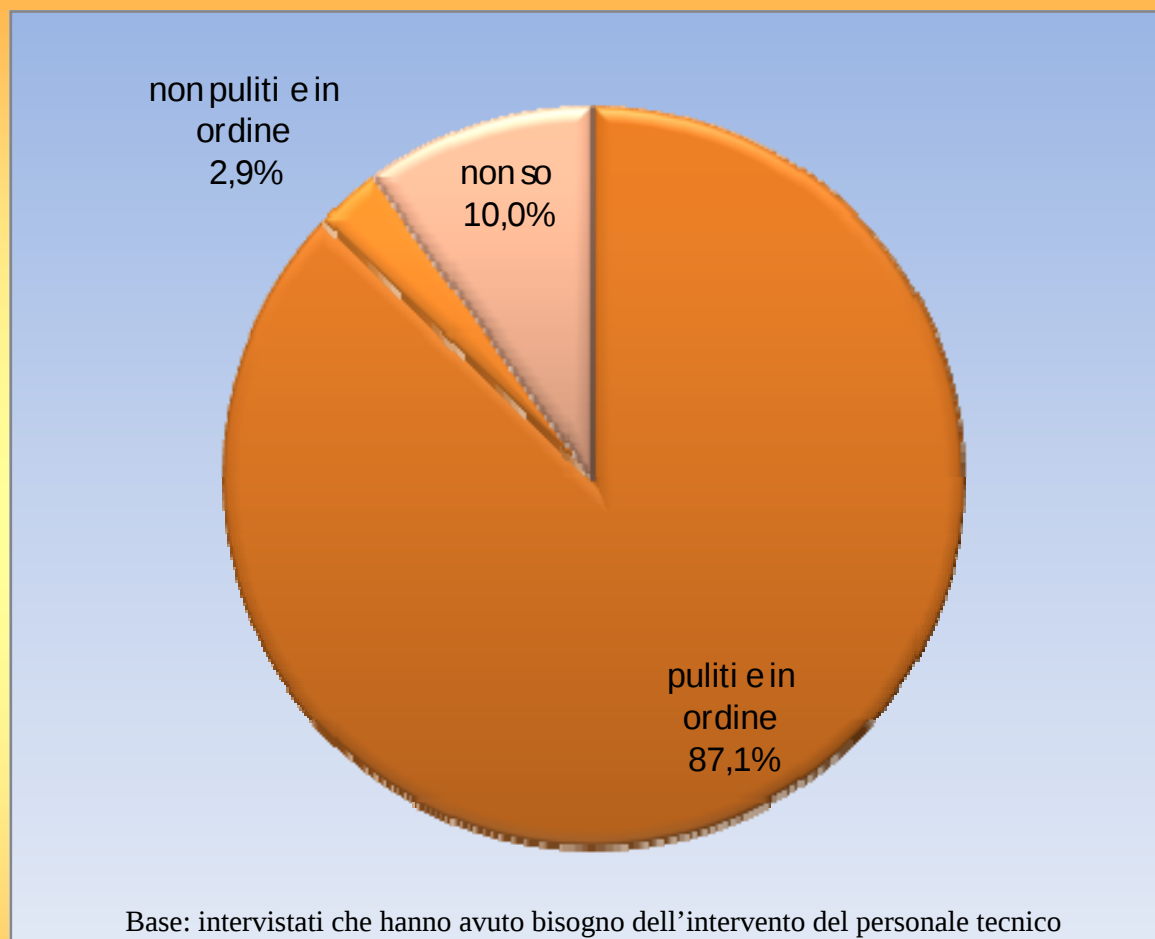
COMPETENZA



Base: intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico

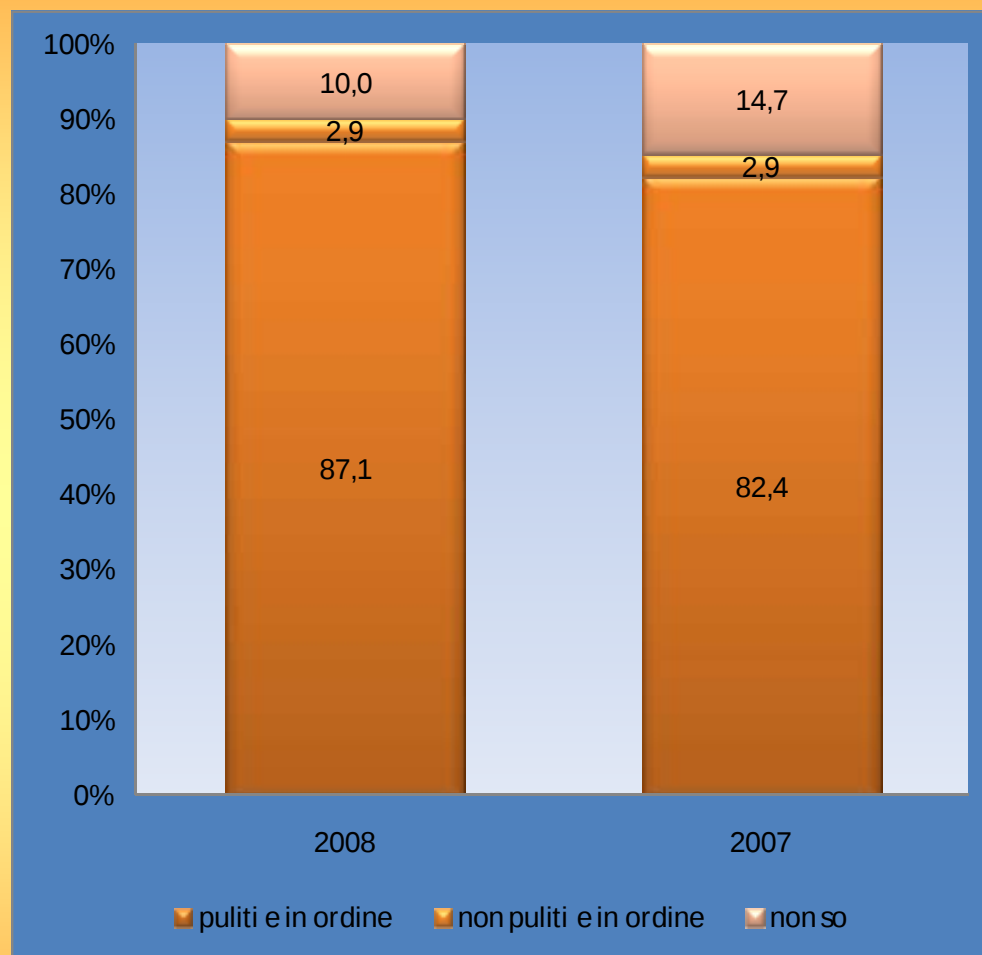
Il confronto tra le valutazioni del 2008 e del 2007 non mostra rilevanti differenze per la cortesia, dove osserviamo che coloro che ritengono il personale molto e abbastanza cortese sono circa il 90% del campione nei due anni. Per la competenza si nota che la percentuale marginale del 10% che si dichiara insoddisfatta nel 2008 non c'era nel 2007. Tuttavia in entrambi gli anni la valutazione del personale è sempre ampiamente positiva.

3.10. Valutazione dei locali dell'edificio dopo l'intervento del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento



Dopo l'intervento del personale tecnico, i locali sono stati lasciati puliti e in ordine secondo la maggioranza dei rispondenti (87,1%) che ha usufruito del servizio tecnico del Pronto Intervento. Solo il 3% ritiene che i locali siano stati lasciati in condizioni insoddisfacenti.

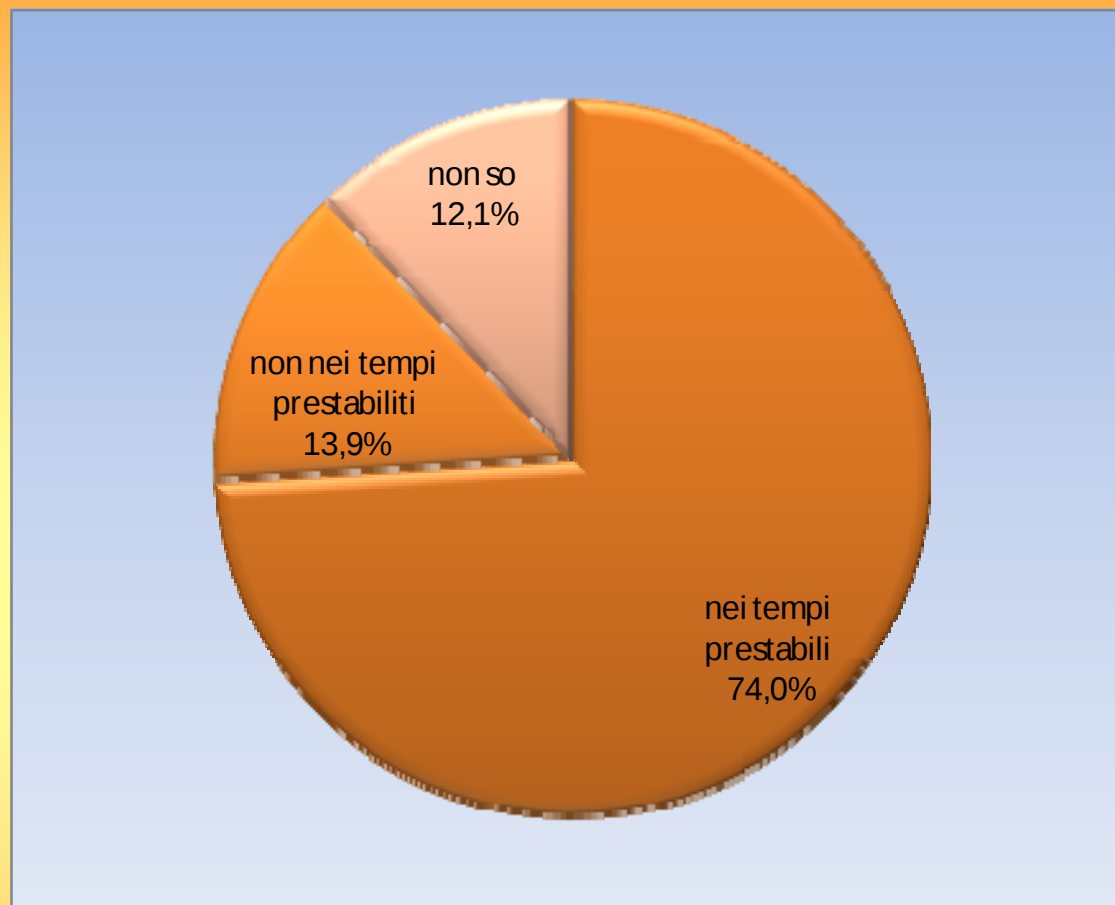
3.10. Valutazione dei locali dell'edificio dopo l'intervento del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento: *confronto 2007-2008*



Base: intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico

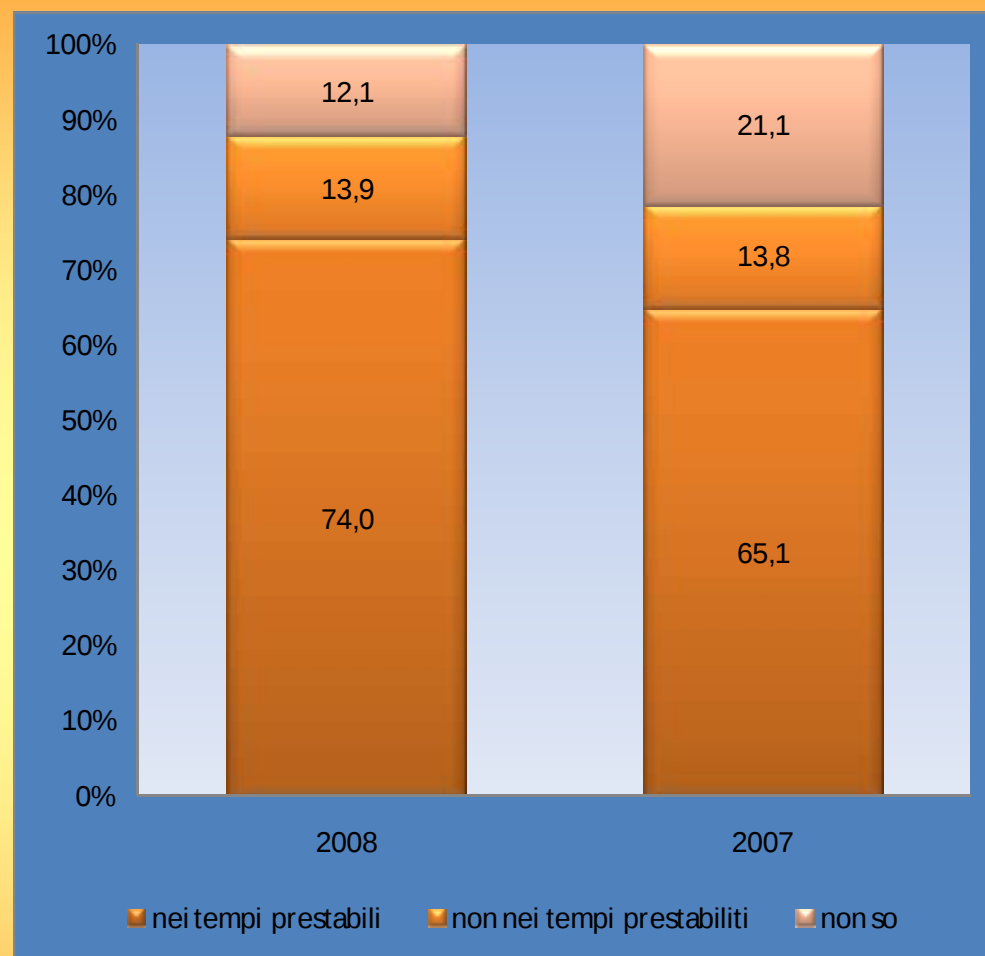
Sia nel 2007 sia nel 2008, per la stragrande maggioranza degli intervistati (rispettivamente 84,4% e 87,1%) il personale addetto alla riparazione ha lasciato i locali puliti e in ordine dopo il lavoro svolto sull'impianto termico.

3.11. Valutazione dei tempi di manutenzione degli impianti termici



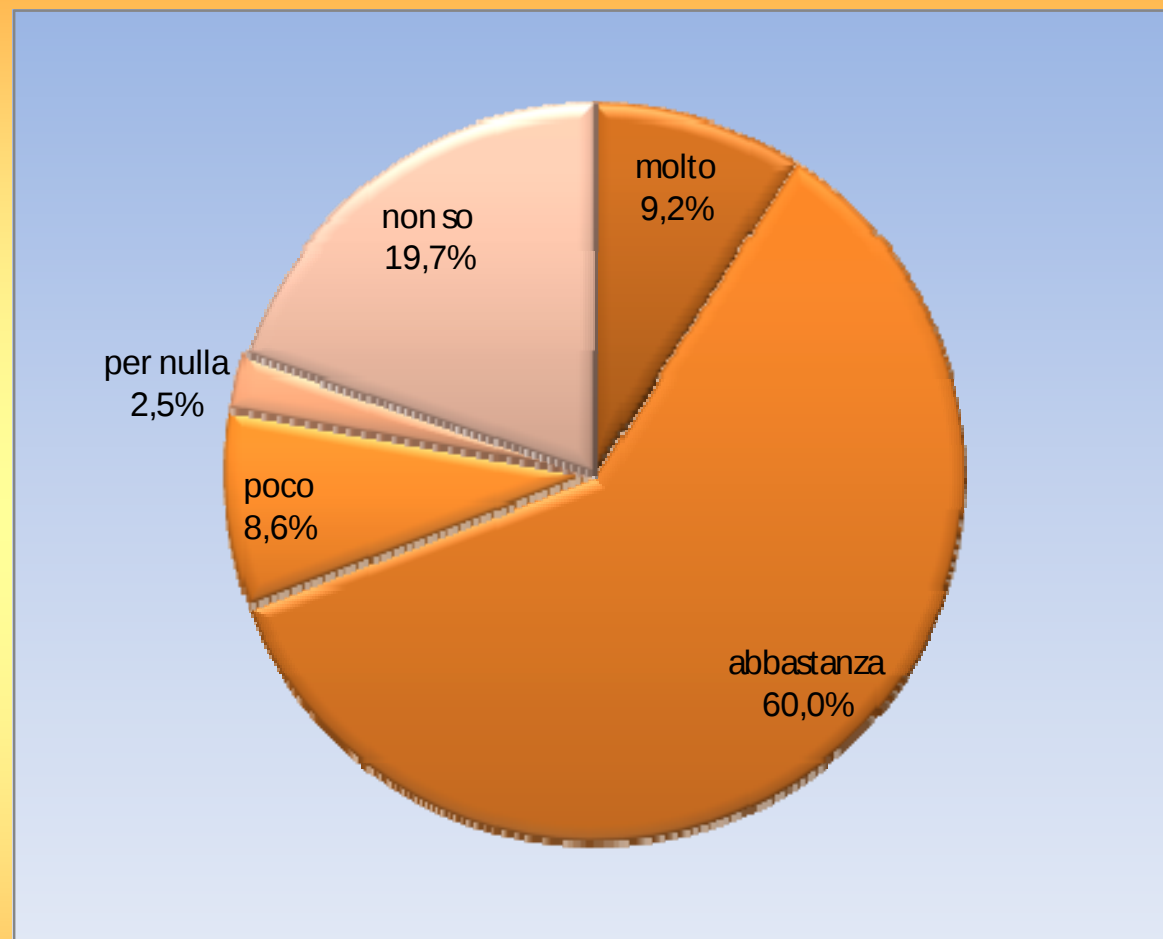
Circa tre quarti del campione ritiene che questo tipo di servizio sia stato effettuato nei tempi prestabiliti. Di opinione contraria è il 13,9 % degli intervistati. Abbastanza rilevante è il numero di coloro che non sanno esprimere un giudizio (12,1%).

3.11. Valutazione dei tempi di manutenzione degli impianti termici: *confronto 2007-2008*



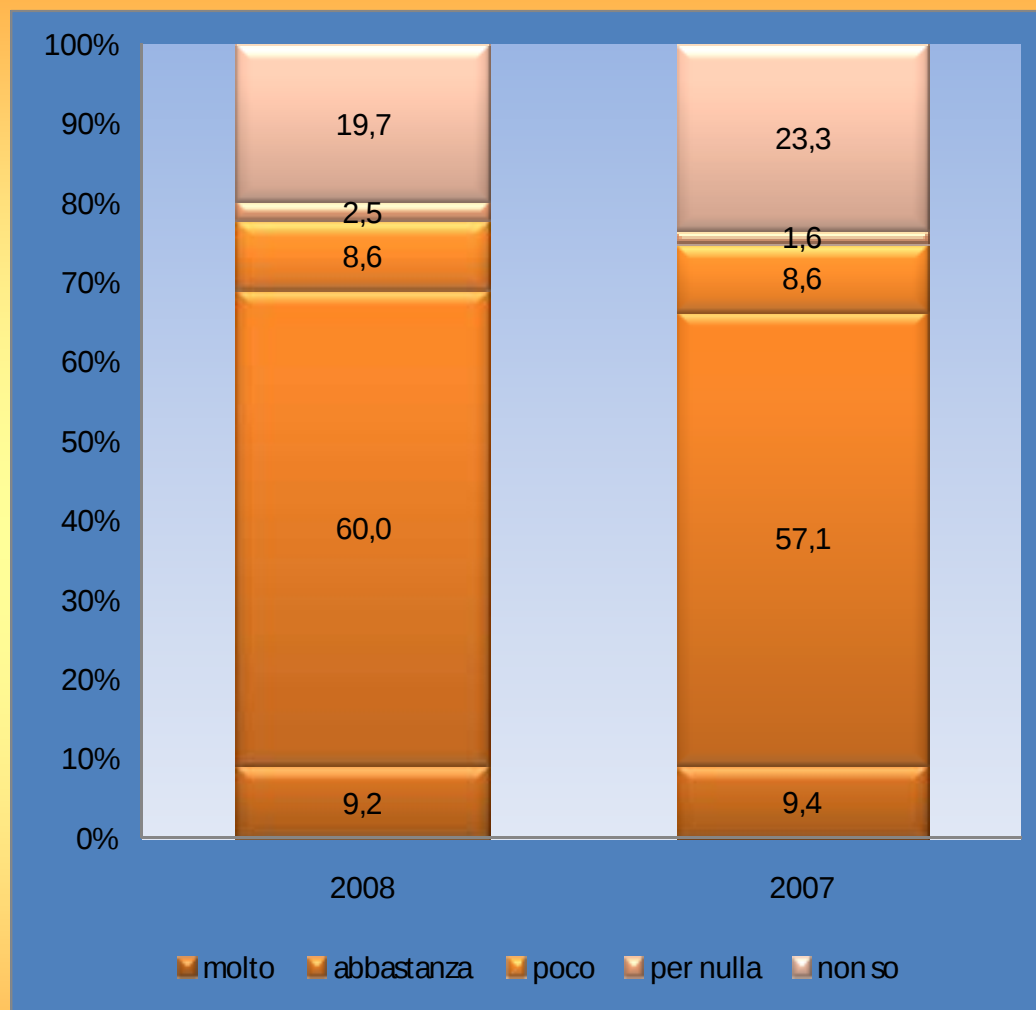
Mentre nel 2007 il 21,1% del campione non sapeva se i tempi per la manutenzione degli impianti sono stati rispettati, nel 2008 la percentuale di soggetti che ha risposto *non so* è pari al 12,1%. È invece rimasta costante la percentuale di chi ha risposto non nei tempi prestabiliti ed è aumentata quella di coloro che hanno indicato che la manutenzione è avvenuta nei tempi previsti (65,1% nel 2007 vs 74% nel 2008).

3.12. Valutazione dell'efficacia della manutenzione degli impianti termici



Circa i due terzi degli intervistati (69,2%) ritiene che l'intervento di manutenzione sugli impianti termici sia stato efficace. Poche sono le persone che esprimono un parere negativo (poco o per nulla efficace: 11,1%).

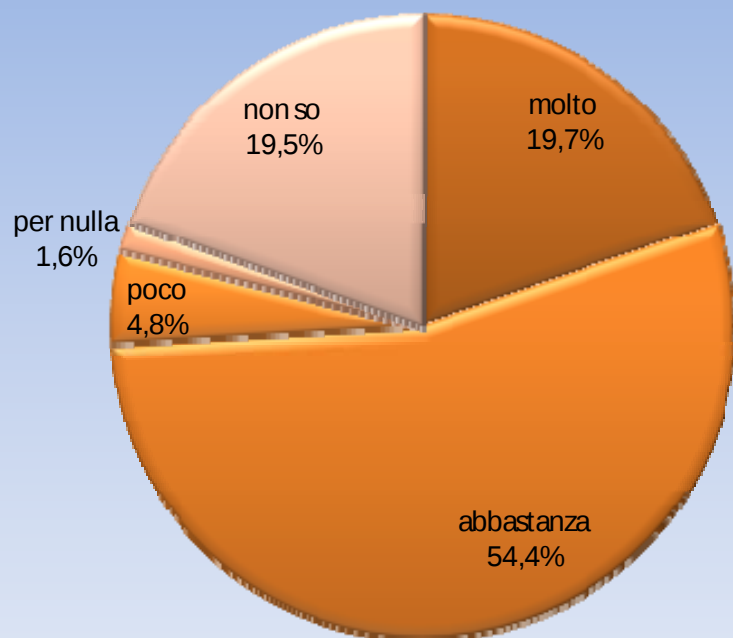
3.12. Valutazione dell'efficacia della manutenzione degli impianti termici: *confronto 2007-2008*



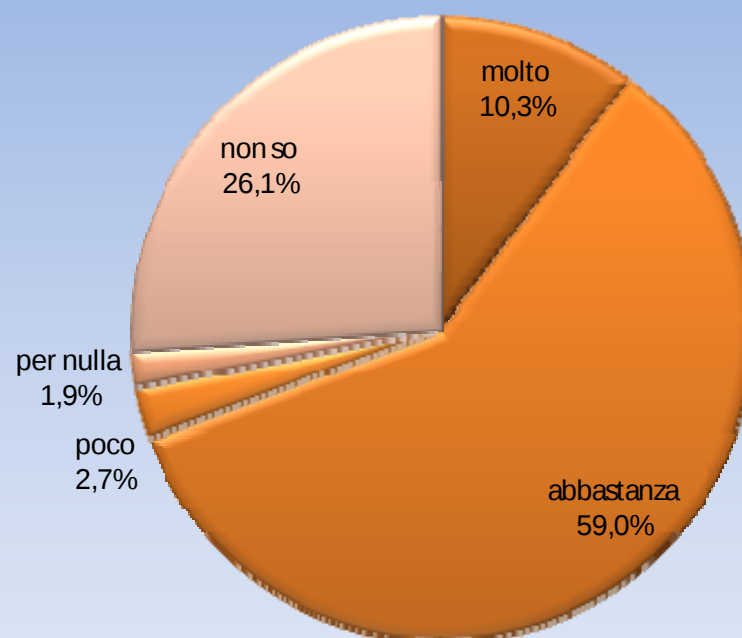
Il confronto delle risposte nel 2007 e nel 2008 non mostra rilevanti differenze nella valutazione dell'efficacia degli interventi di manutenzione degli impianti termici.

3.13. Valutazione del personale che effettua il lavoro di manutenzione degli impianti termici

CORTESIA

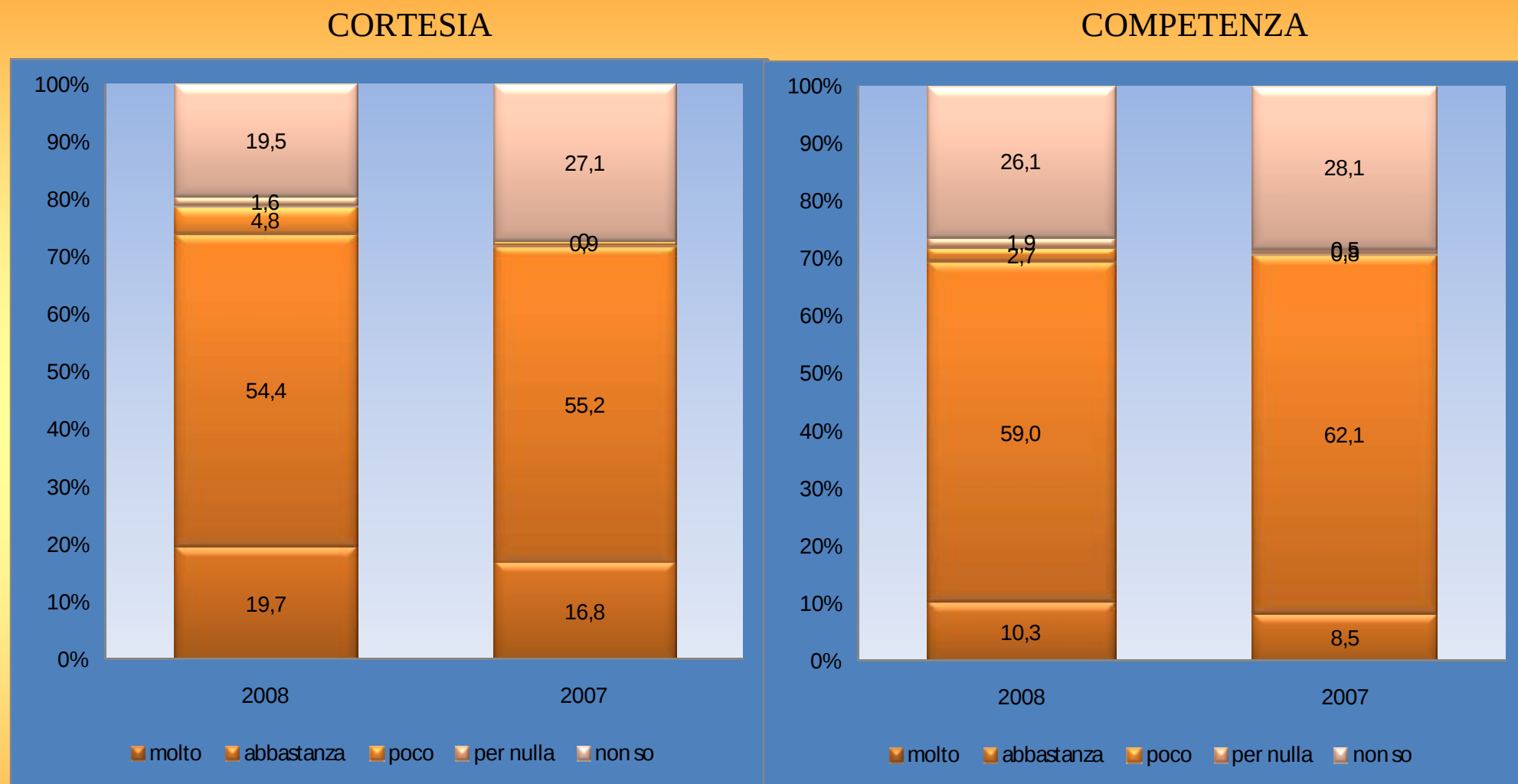


COMPETENZA



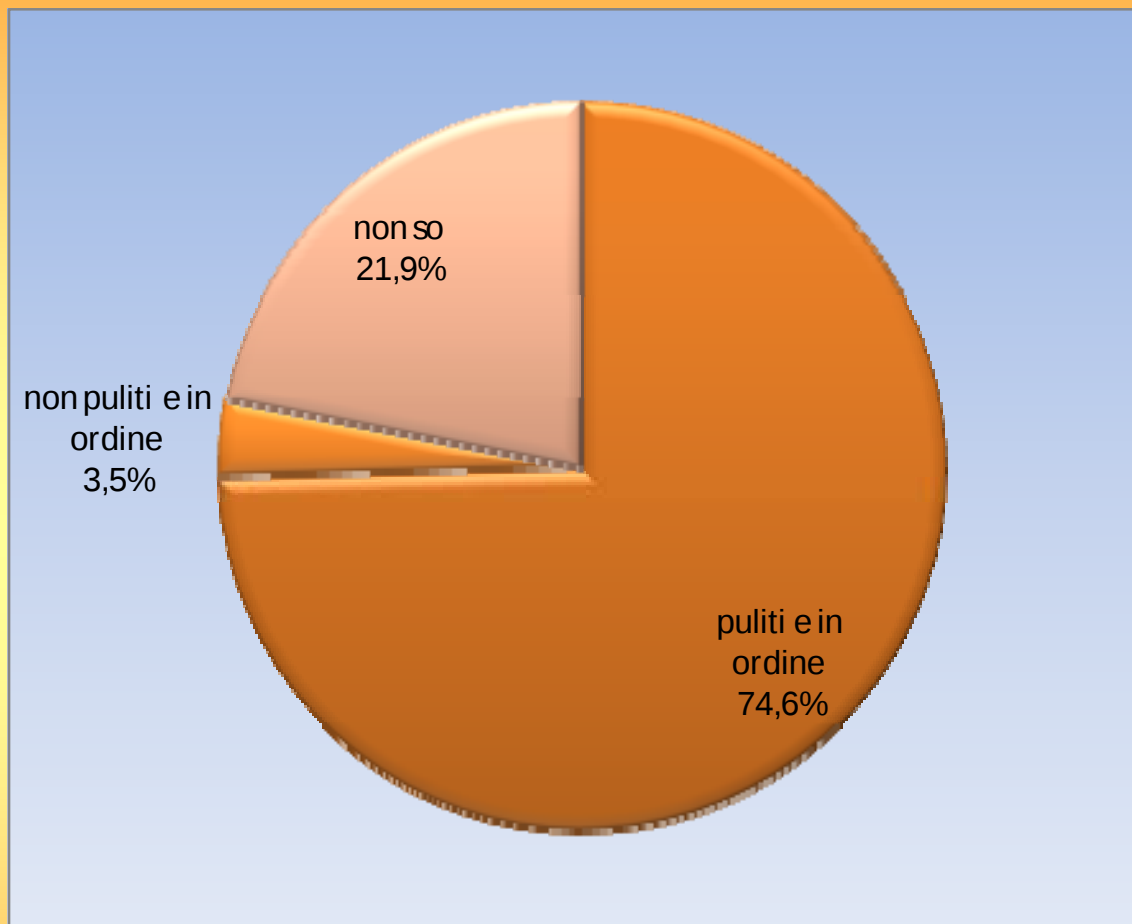
Il personale che effettua la manutenzione degli impianti termici viene ritenuto sia cortese sia competente dalla larga maggioranza degli intervistati (circa 70%). Da notare la rilevanza della percentuale di coloro che non sanno fornire una risposta alla domanda (19,5% per la cortesia e 26,1% per la competenza).

3.13. Valutazione del personale che effettua il lavoro di manutenzione degli impianti termici: *confronto 2007-2008*



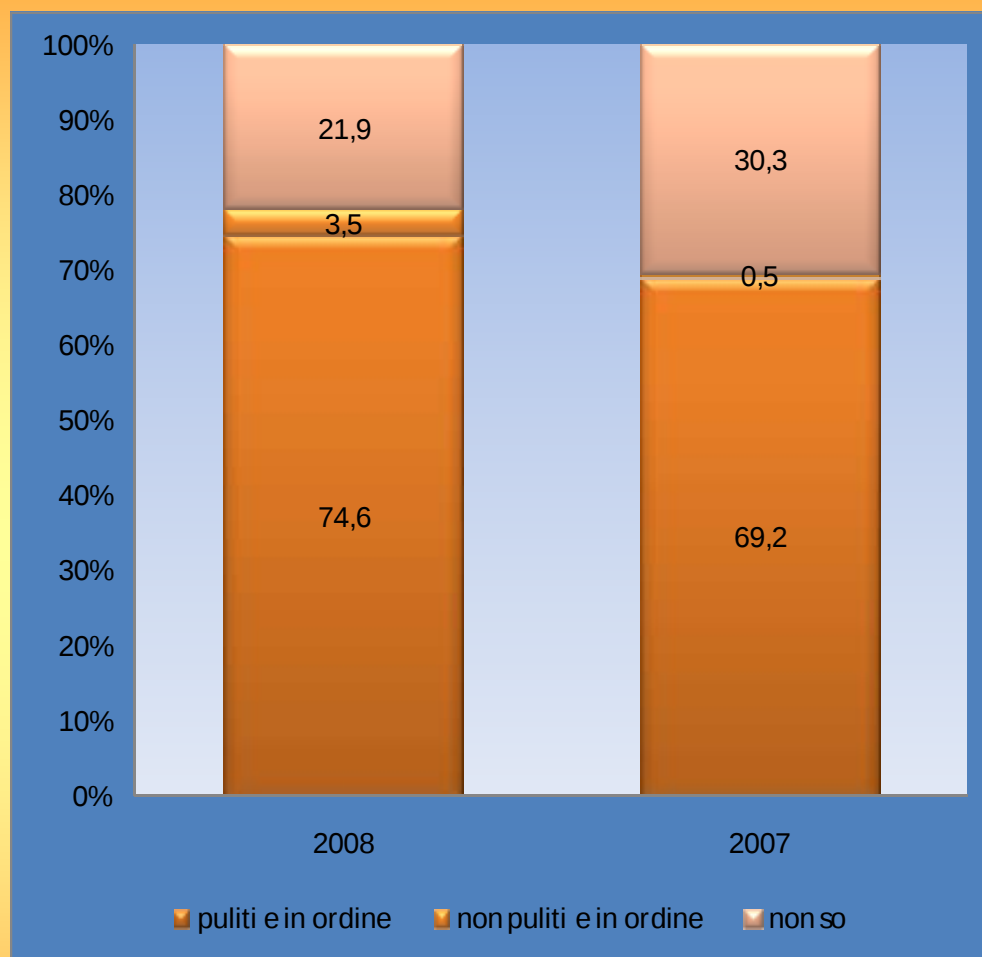
Il dato più interessante del confronto tra i due anni è relativo alla diminuzione della percentuale di coloro che non sanno valutare la cortesia del personale nel 2008 (che passa da 27,1% a 19,5%) e che corrisponde a una percentuale maggiore di valutazioni positive. Per la competenza non ci sono differenze rilevanti.

3.14. Valutazione dei locali dell'edificio dopo l'intervento di manutenzione sugli impianti termici



I locali sono stati lasciati puliti e in ordine secondo il 74,6% del campione. La valutazione è positiva ma è da notare, anche in questo caso, una percentuale rilevante di soggetti che non sanno rispondere alla domanda (21,9%).

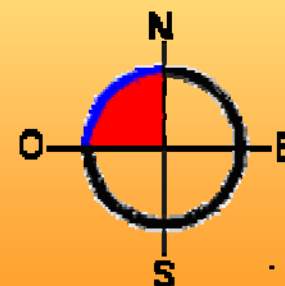
3.14. Valutazione dei locali dell'edificio dopo l'intervento di manutenzione sugli impianti termici: *confronto 2007-2008*



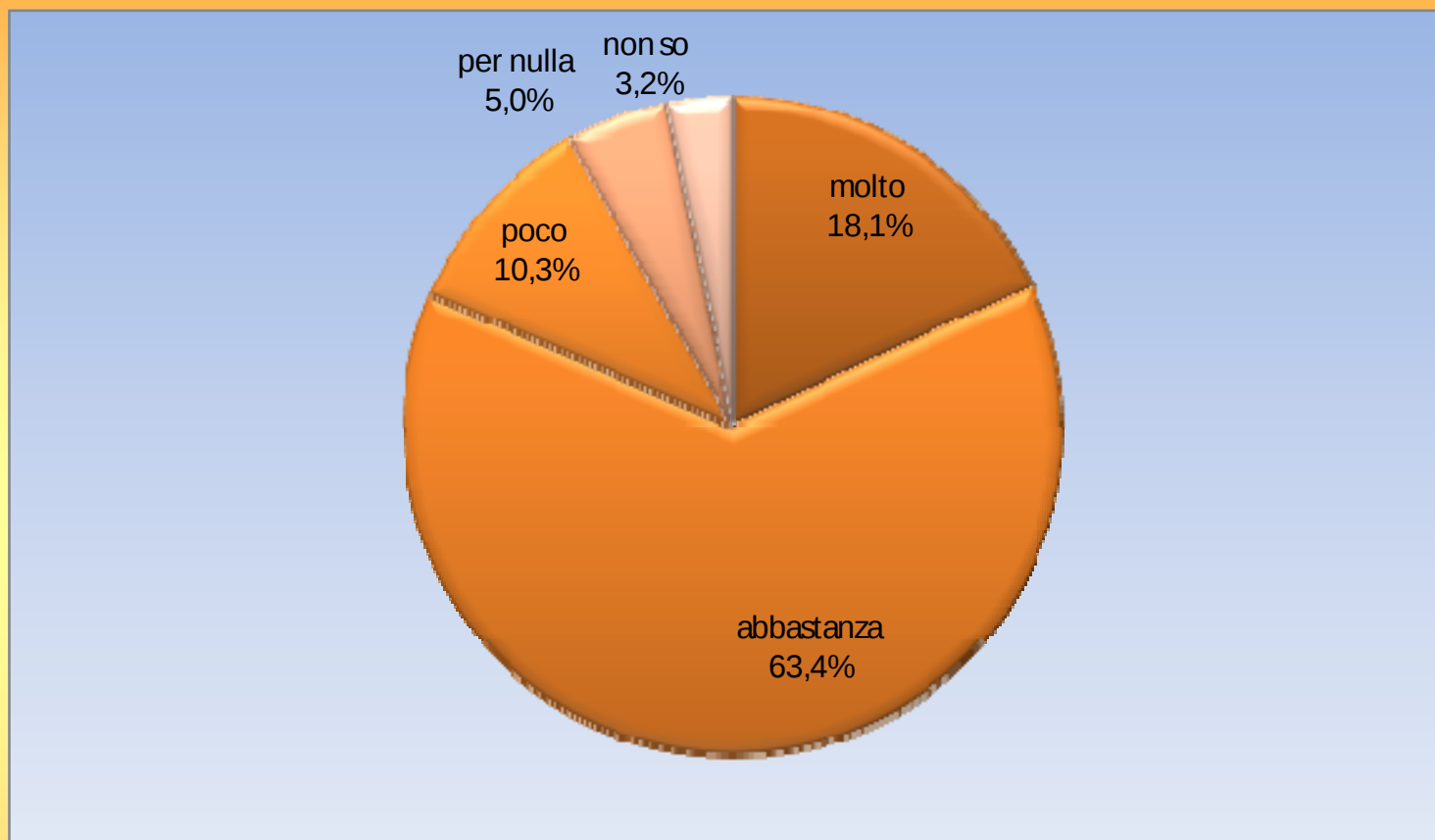
Nel 2008 è aumentata sia la percentuale di coloro che affermano che i locali sono stati lasciati puliti e in ordine (74,6% vs 69,2%) sia di coloro che sostengono l'opposto (3,5% vs 0,5%). È diminuita invece la percentuale di coloro che non sanno rispondere alla domanda (21,9% vs 30,3%).

Novembre - Dicembre 2008

La soddisfazione per la gestione degli impianti elettrici (esclusi gli ascensori)

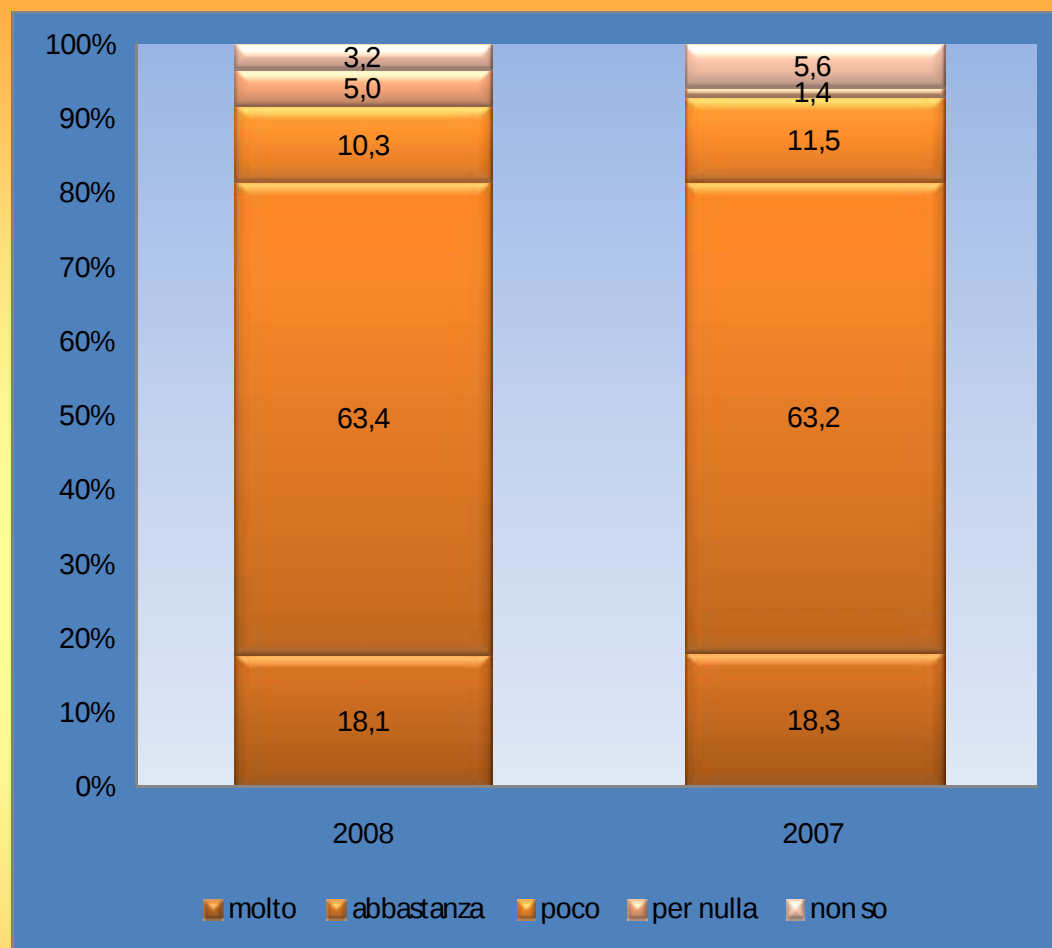


4.1. Soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti elettrici



Quattro quinti degli intervistati (81,5%) esprimono molta o abbastanza soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti elettrici (esclusi gli ascensori). Gli intervistati poco soddisfatti sono il 10,3%, mentre quelli che non lo sono per nulla sono il 5%. La valutazione positiva è confermata anche dal giudizio espresso su una scala da 1 a 10. Il livello medio di soddisfazione per il 2008 è infatti di 7.

4.1. Soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti elettrici: *confronto 2007-2008*



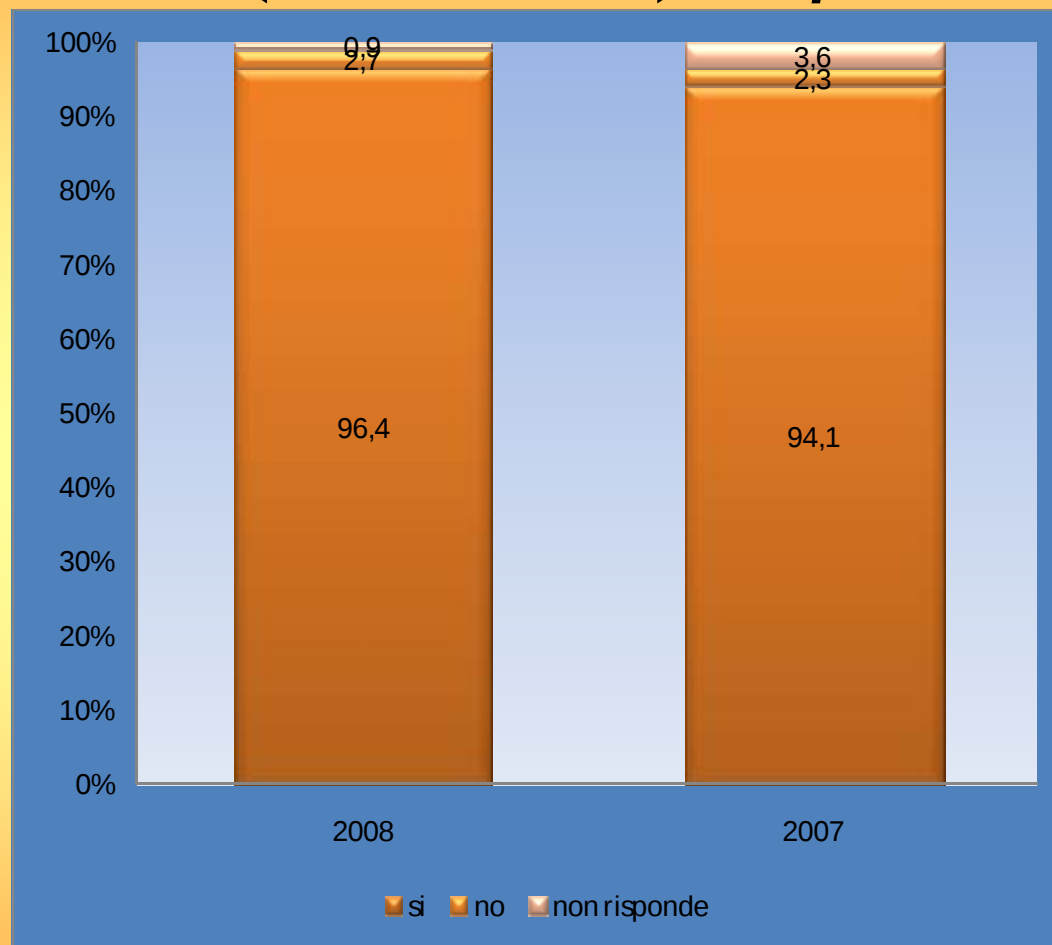
Confrontando le risposte dei due campioni nei due anni, emerge che a dire che sono poco o nulla soddisfatti erano il 12,9% nel 2007 e sono diventati il 17% nel 2008, mentre si sono dichiarati molto o abbastanza soddisfatti il 81,5% l'anno scorso e il 80,2% in quest'anno. La valutazione su una scala da 1 a 10 rimane comunque molto positiva ed è per entrambi gli anni intorno al 7 (7 nel 2008 e 7,4 nel 2007).

4.2. Conoscenza del fatto che, in caso di guasti o imprevisti agli impianti elettrici, può rivolgersi al servizio di Pronto Intervento di Iride Servizi (numero verde)



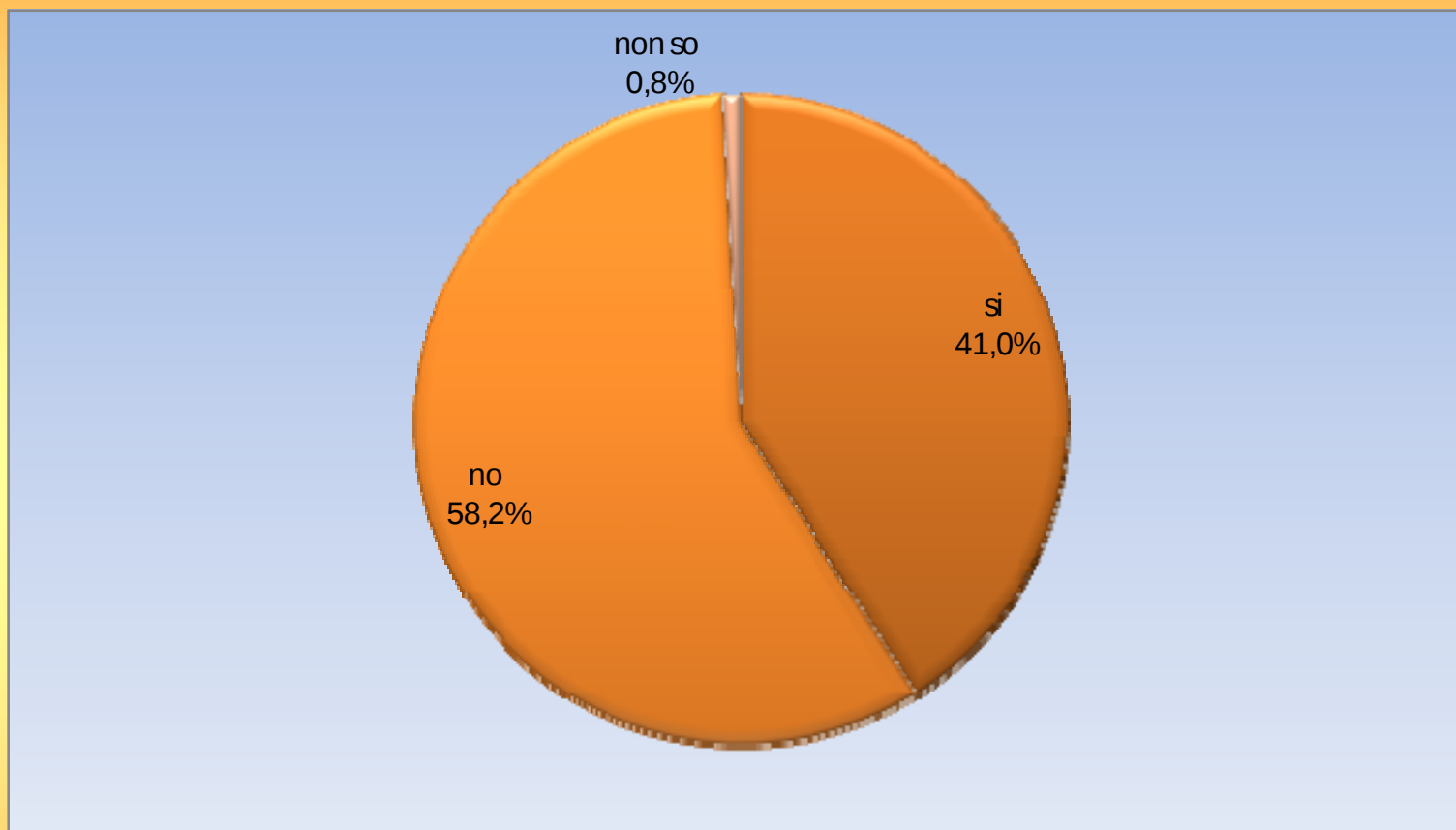
La quasi totalità del campione (96,4%) sa che in caso di guasti o imprevisti agli impianti elettrici dello stabile comunale in cui lavora può rivolgersi al servizio di Pronto Intervento di Iride Servizi.

4.2. Conoscenza del fatto che, in caso di guasti o imprevisti agli impianti elettrici, può rivolgersi al servizio di Pronto Intervento di Iride Servizi (numero verde): *confronto 2007-2008*



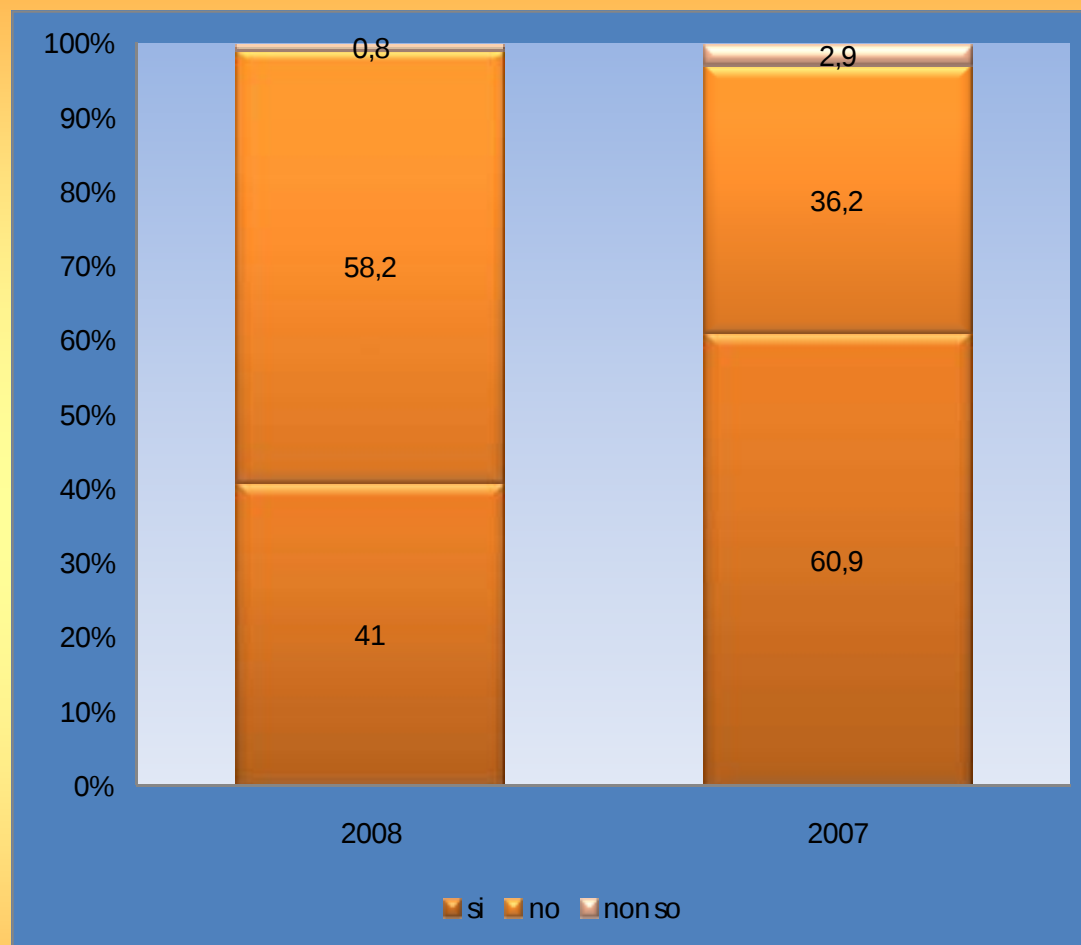
Il grafico mostra come il Pronto Intervento sia un servizio ben conosciuto dalla quasi totalità degli intervistati sia nel 2007 sia nel 2008, senza rilevanti differenze.

4.3. Malfunzionamento dell'impianto elettrico e ricorso al servizio di Pronto Intervento



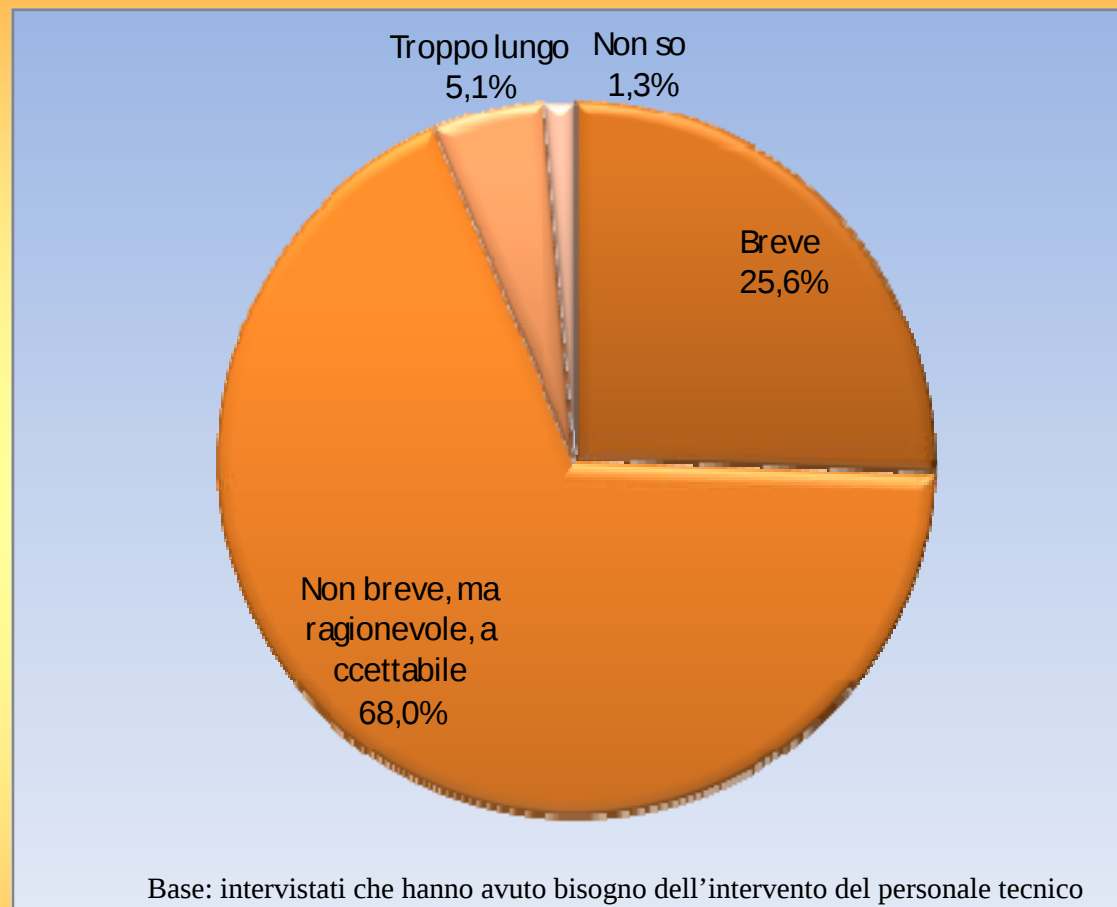
La percentuale di intervistati che ha riscontrato guasti agli impianti termici nella struttura in cui lavora è pari al 41% del campione. Di questi, quasi tutti (98,7%) si sono rivolti al numero verde del Pronto Intervento fornito da Iride Servizi.

4.3. Malfunzionamento dell'impianto elettrico e ricorso al servizio di Pronto Intervento: *confronto 2007-2008*



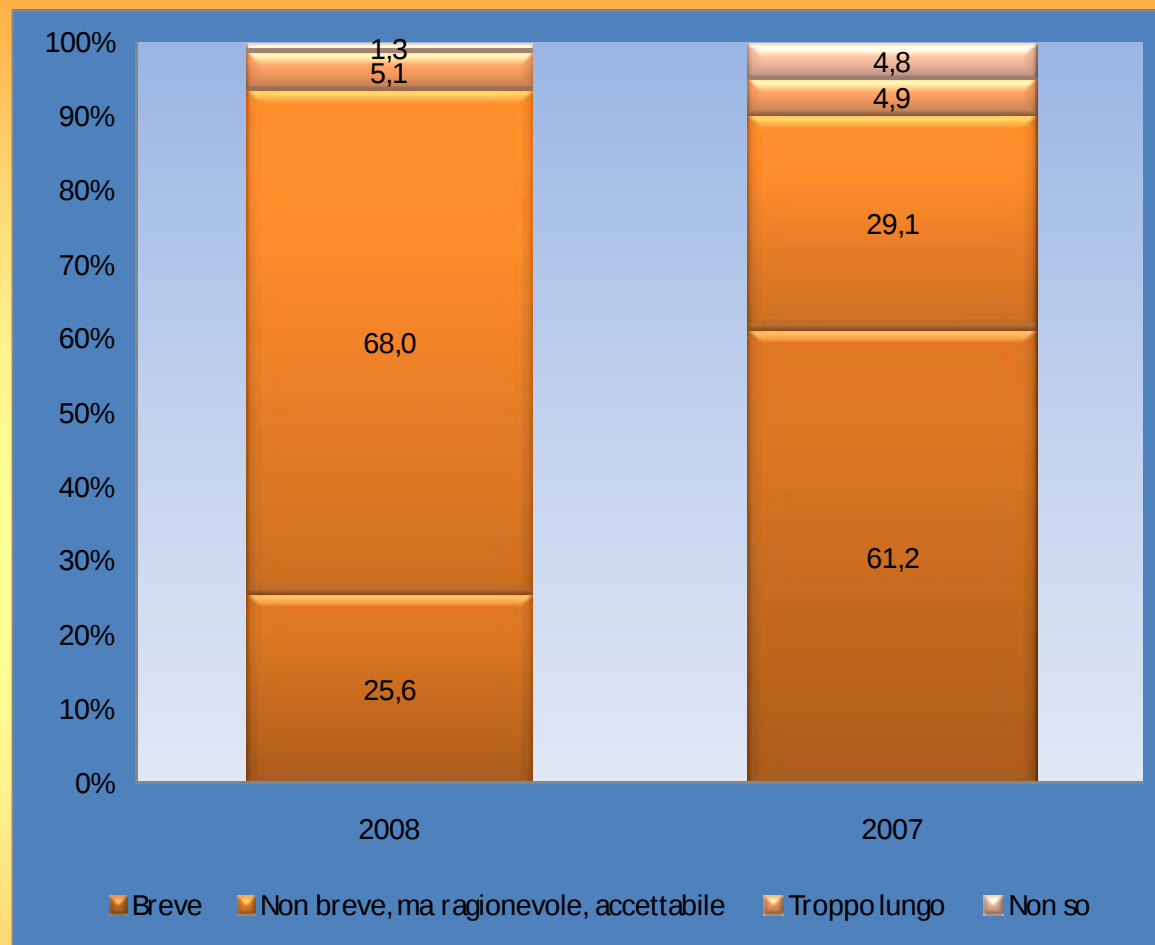
Il confronto con l'anno precedente mostra che la percentuale di guasti riscontrati dagli intervistati si è abbassata di 20 punti percentuali: dal 61% al 41%. In entrambi gli anni si sono comunque rivolti al servizio di Pronto Intervento quasi tutti i rispondenti che hanno rilevato dei malfunzionamenti: il 97,2% nel 2007 e il 98,7% nel 2008.

4.4. Tempo di attesa per poter parlare con un operatore del servizio di Pronto Intervento



Nel complesso gli intervistati che hanno chiamato il numero verde del Pronto intervento si dimostrano soddisfatti del tempo di attesa per poter parlare con un operatore. Più del 90% dei rispondenti lo definisce breve o accettabile. Soltanto il 5,1% lo definisce troppo lungo.

4.4. Tempo di attesa per poter parlare con un operatore del servizio di Pronto Intervento: *confronto 2007-2008*

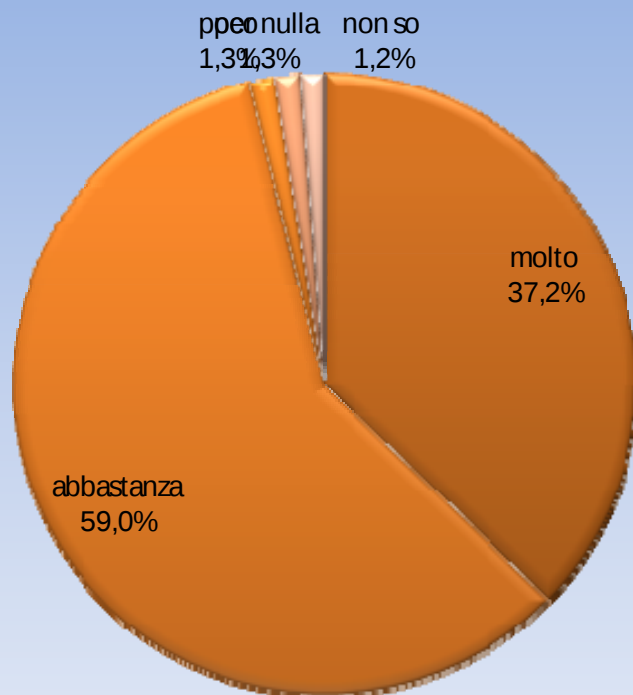


Base: intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico

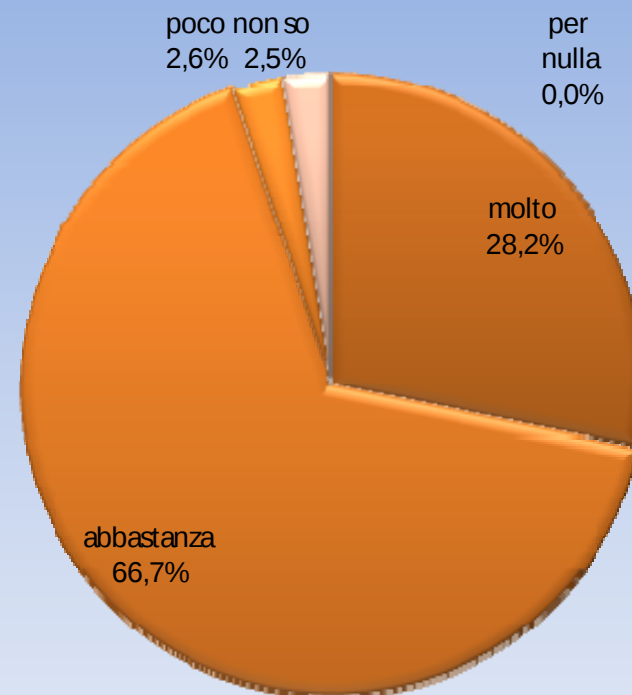
Il confronto con l'anno precedente mostra che la percentuale di coloro che ritengono il tempo di attesa breve o accettabile è rimasta costante con una percentuale di circa il 90%. Tuttavia osserviamo una prevalenza diversa di coloro che valutano il tempo di attesa breve – si passa dal 61,2% nel 2007 al 25,6% nel 2008 – rispetto a coloro che lo valutano accettabile – 29,1% nel 2007 e 68% nel 2008.

4.5. Valutazione degli operatori del servizio di Pronto Intervento - numero verde

CORTESIA



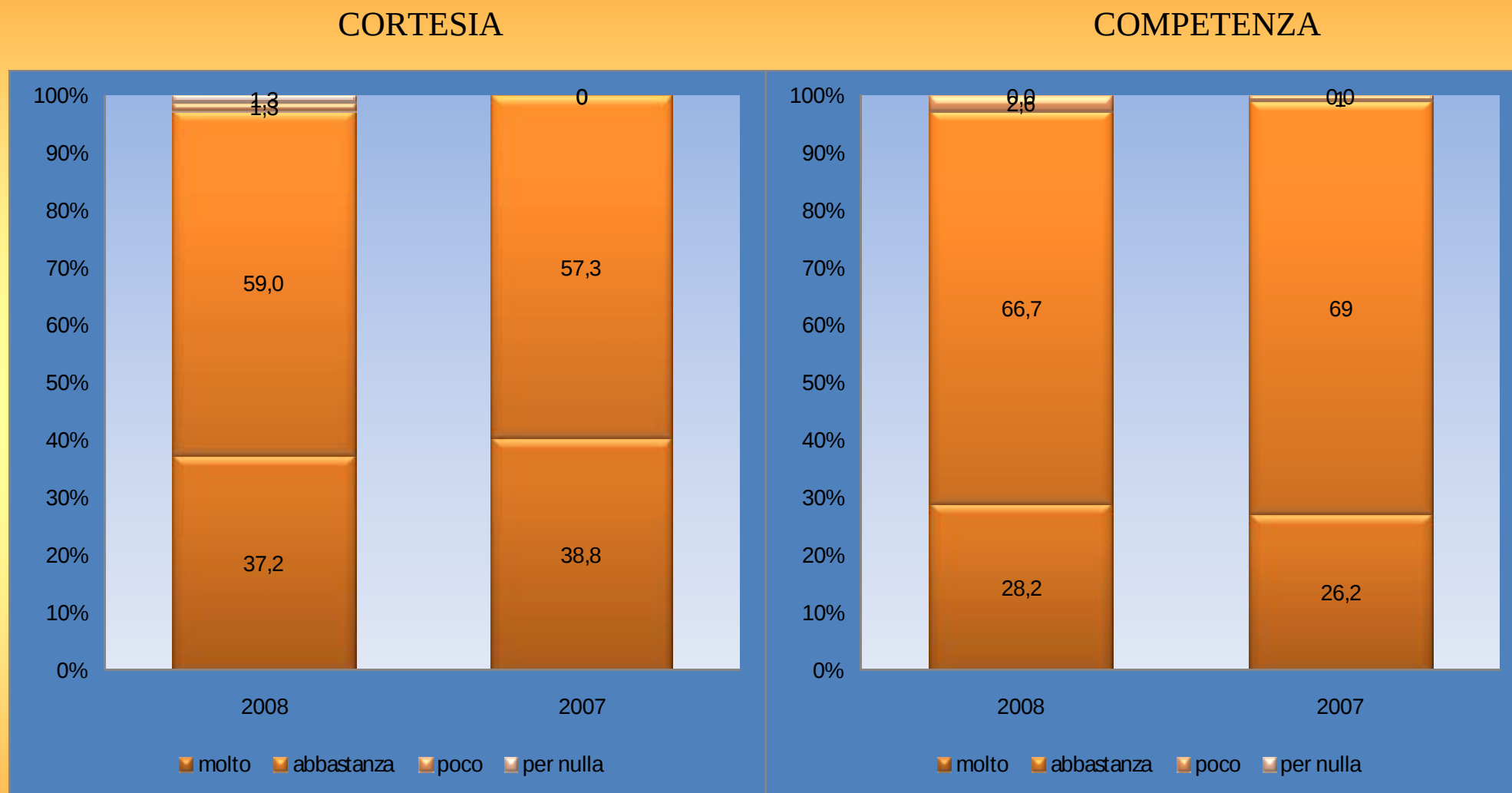
COMPETENZA



Base: intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico

Quasi la totalità dei rispondenti valuta gli operatori del servizio telefonico del Pronto Intervento molto o abbastanza cortesi e molto o abbastanza competenti. Sono rari i casi di coloro che non si dichiarano soddisfatti.

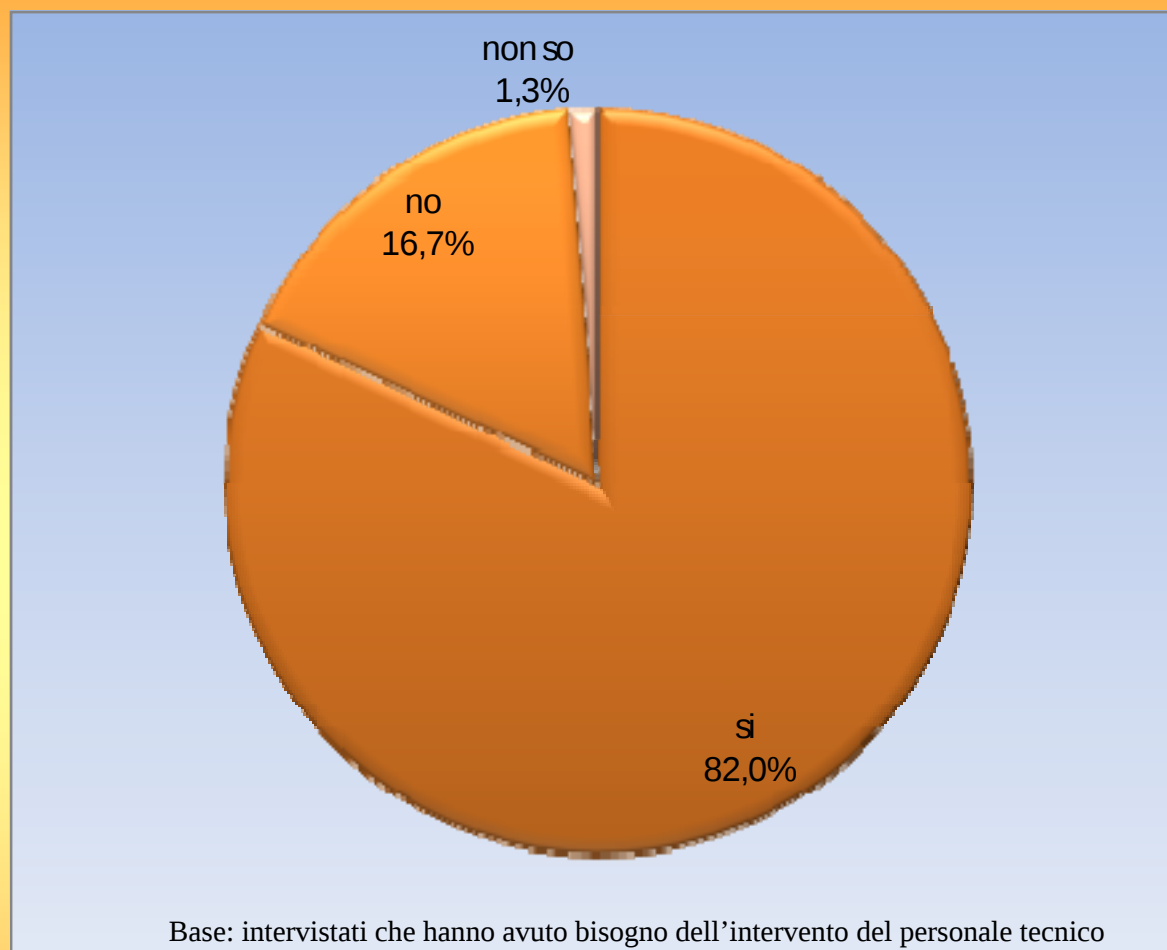
4.5. Valutazione degli operatori del servizio di Pronto Intervento - numero verde: *confronto 2007-2008*



Base: intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico

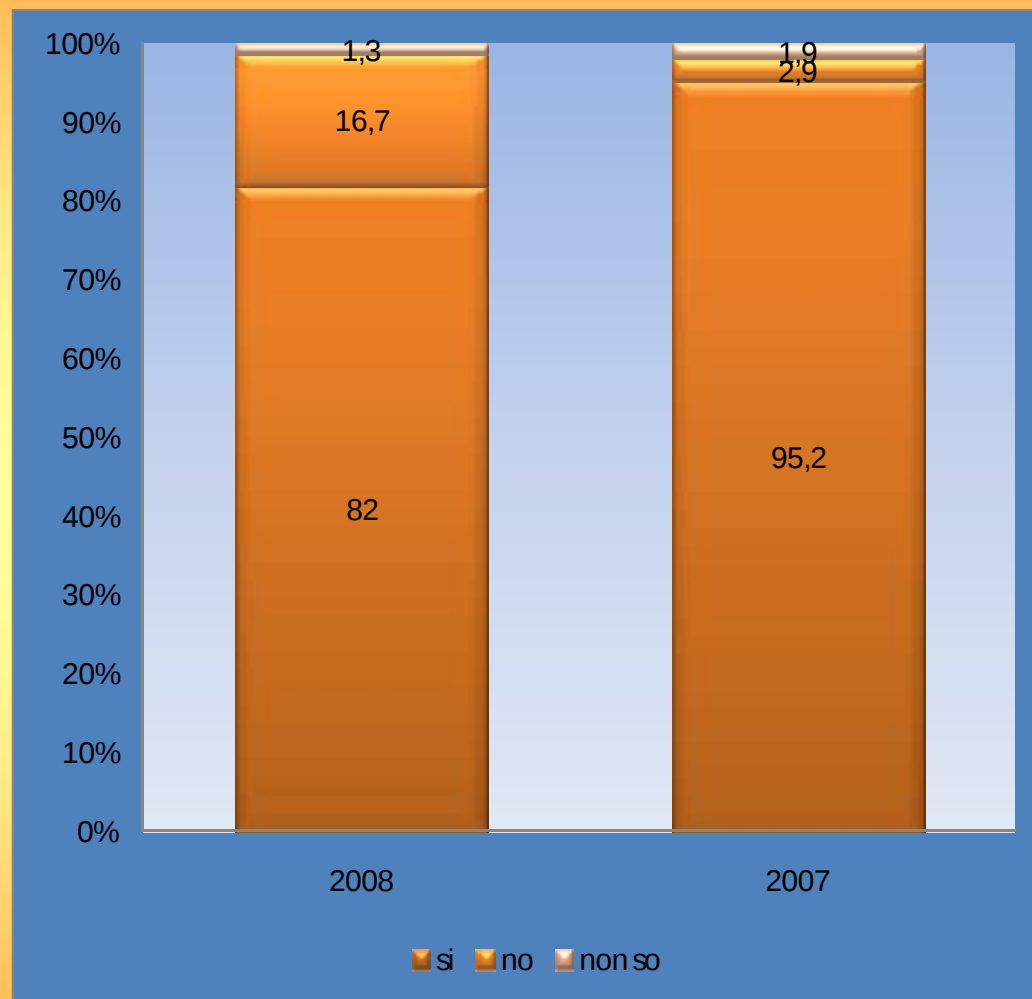
Il confronto tra le valutazioni del 2008 e del 2007 non mostra rilevanti differenze, confermando la valutazione positiva degli intervistati sia per la cortesia sia per la competenza degli operatori.

4.6. Intervento del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento per riparare il guasto agli impianti elettrici



Dopo che il servizio di Pronto Intervento è stato contattato, il personale tecnico è intervenuto nel 82% dei casi. Al contrario non è seguito nessun intervento secondo il 16,7% degli intervistati.

4.6. Intervento del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento per riparare il guasto agli impianti elettrici: *confronto 2007-2008*

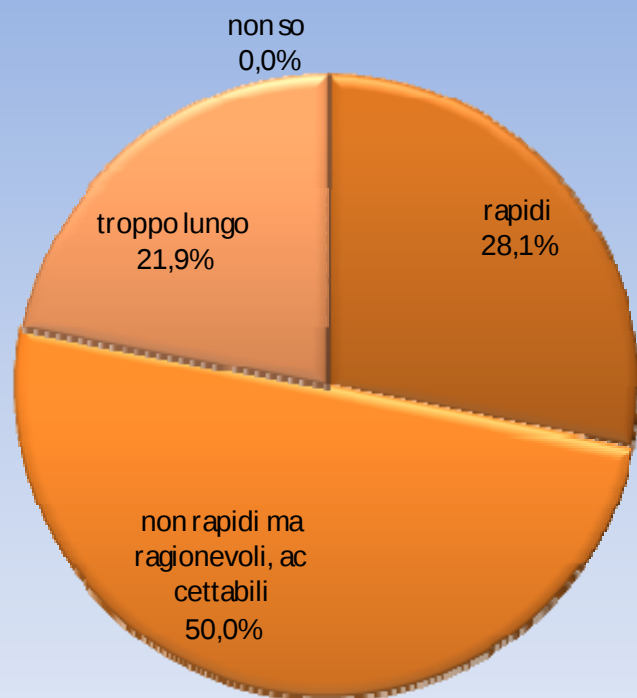


Base: intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico

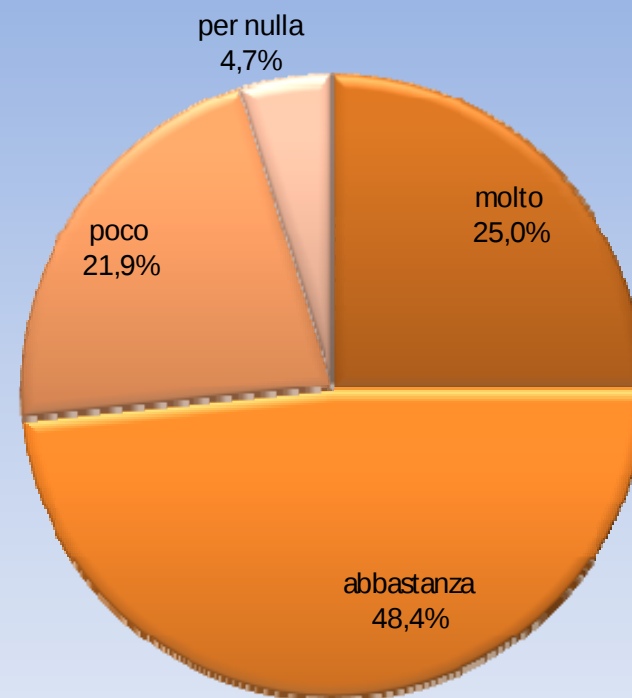
Nel 2007 dopo la chiamata al Pronto Intervento è intervenuto il personale tecnico nel 95,2% dei casi. Questa percentuale scende nel 2008 al 82%.

4.7. Valutazione dell'intervento del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento

TEMPI DI ATTESA
DELL'INTERVENTO DEL PERSONALE



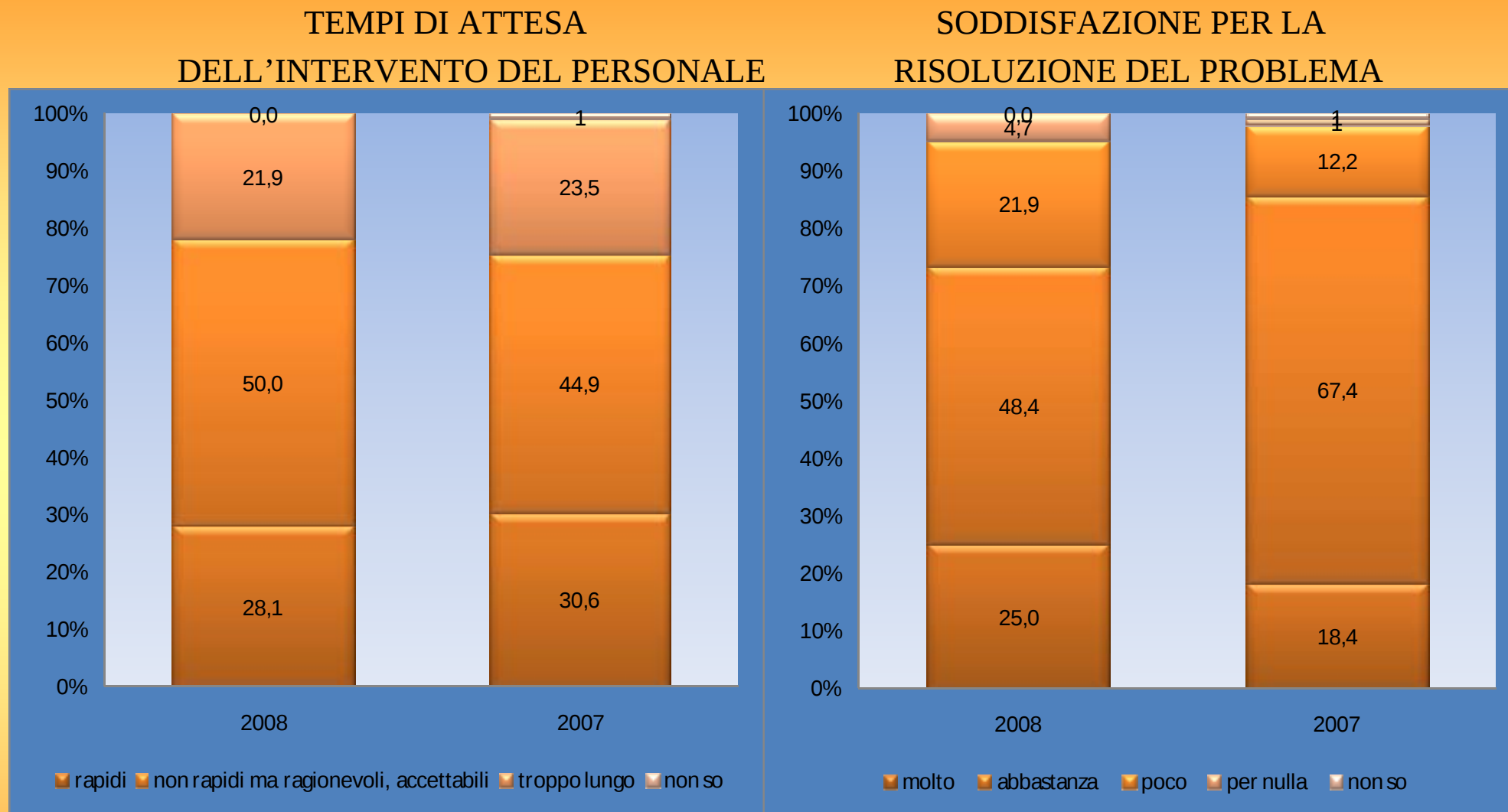
SODDISFAZIONE PER LA
RISOLUZIONE DEL PROBLEMA



Base: intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico

Sia i tempi di attesa sia la risoluzione dei problemi vengono valutate in modo complessivamente positivo da circa tre quarti del campione. Il 78% ritiene infatti i tempi di attesa dell'intervento del personale tecnico rapidi o accettabili e il 73,4% sono abbastanza o molto soddisfatti dell'esito dell'intervento del personale tecnico.

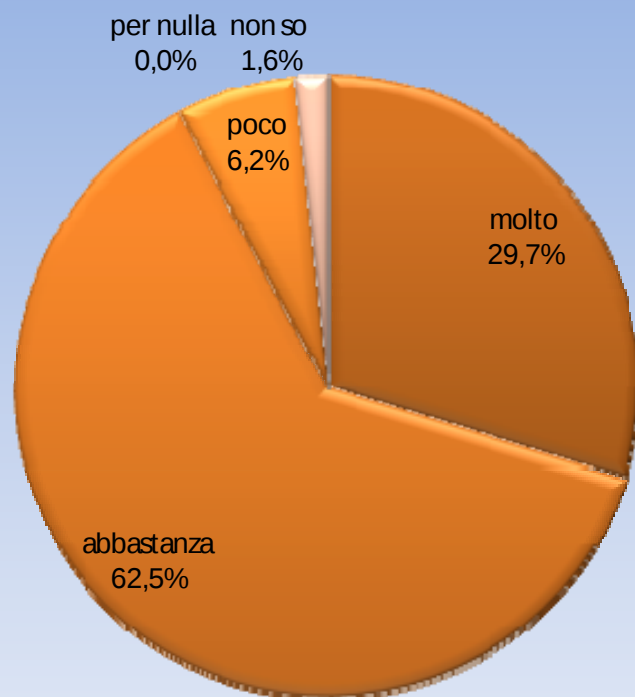
4.7. Valutazione dell'intervento del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento: *confronto 2007-2008*



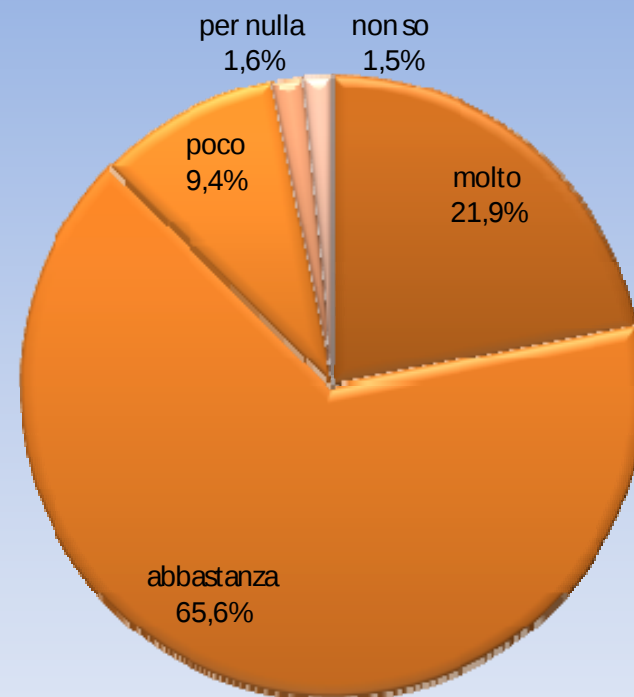
Il confronto tra le valutazioni del 2008 e del 2007 non mostra rilevanti differenze per la valutazione dei tempi di attesa. Per la risoluzione del problema invece gli intervistati poco soddisfatti erano il 12,2% nel 2007, mentre nel 2008 sono il 21,9%, oltre al 4,7% di coloro che si dichiarano per nulla soddisfatti.

4.8. Valutazione del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento

CORTESIA



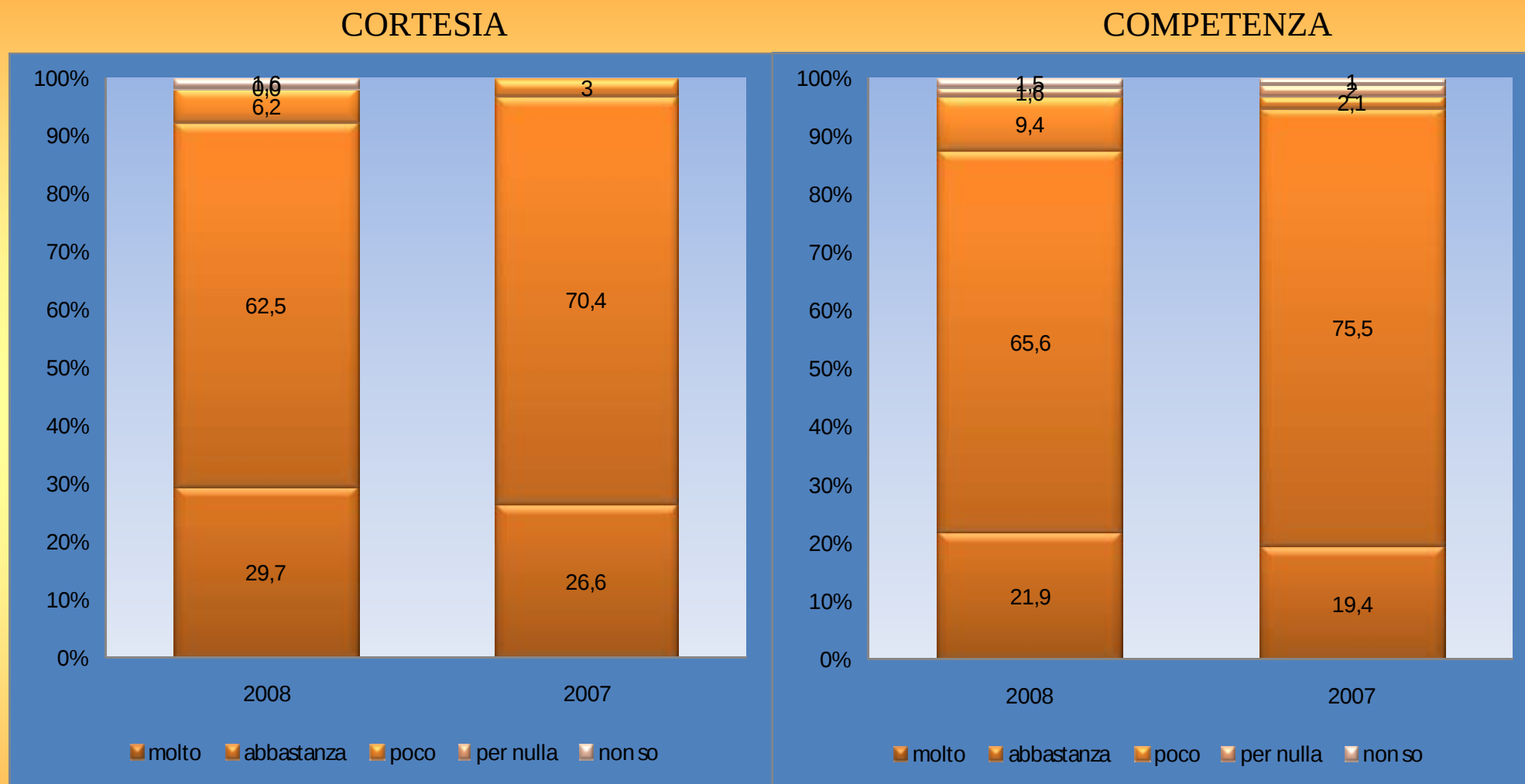
COMPETENZA



Base: intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico

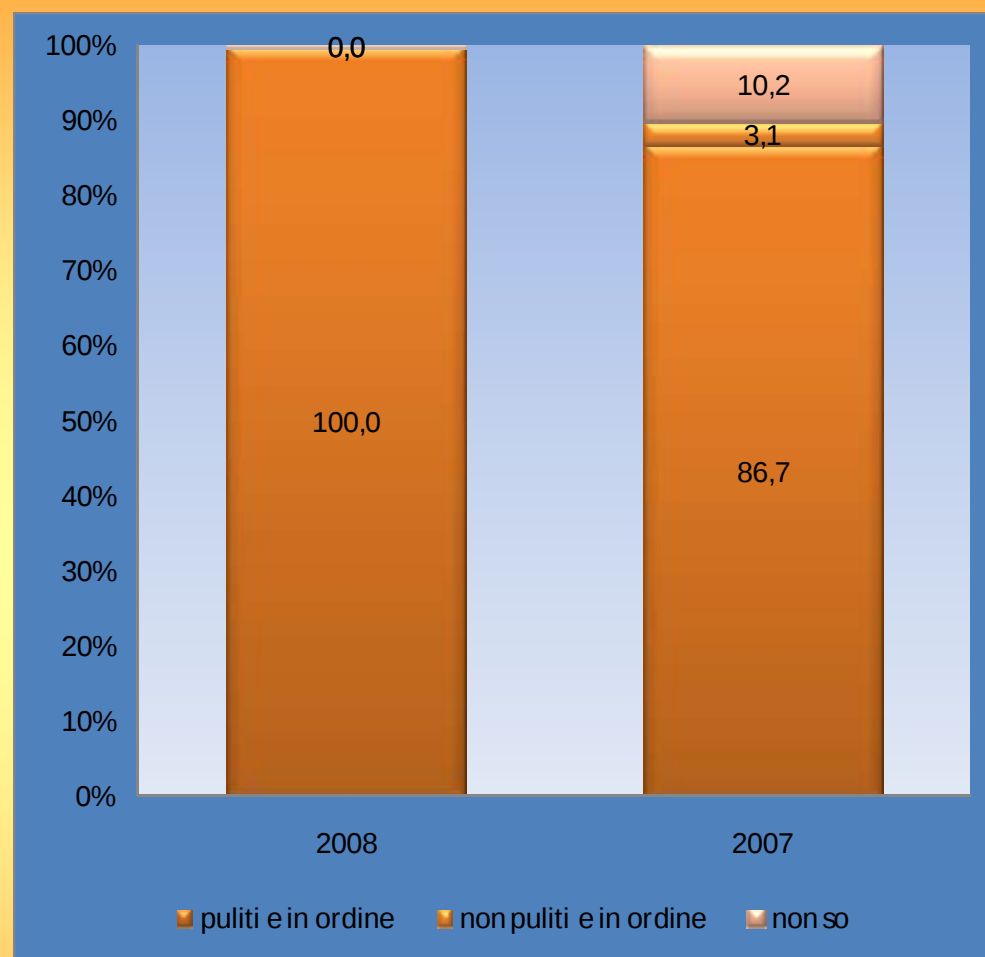
Quasi la totalità dei rispondenti valuta gli operatori del servizio telefonico del Pronto Intervento molto o abbastanza cortesi e molto o abbastanza competenti. Da notare che solo il 9,4% degli intervistati ritiene il personale tecnico poco competente.

4.8. Valutazione del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento: *confronto 2007-2008*



Se pur di pochi punti percentuali nel 2008 si rileva un aumento di coloro che ritengono il personale tecnico poco cortese (+3,2 punti percentuali) e poco competente (+7,3 punti percentuali).

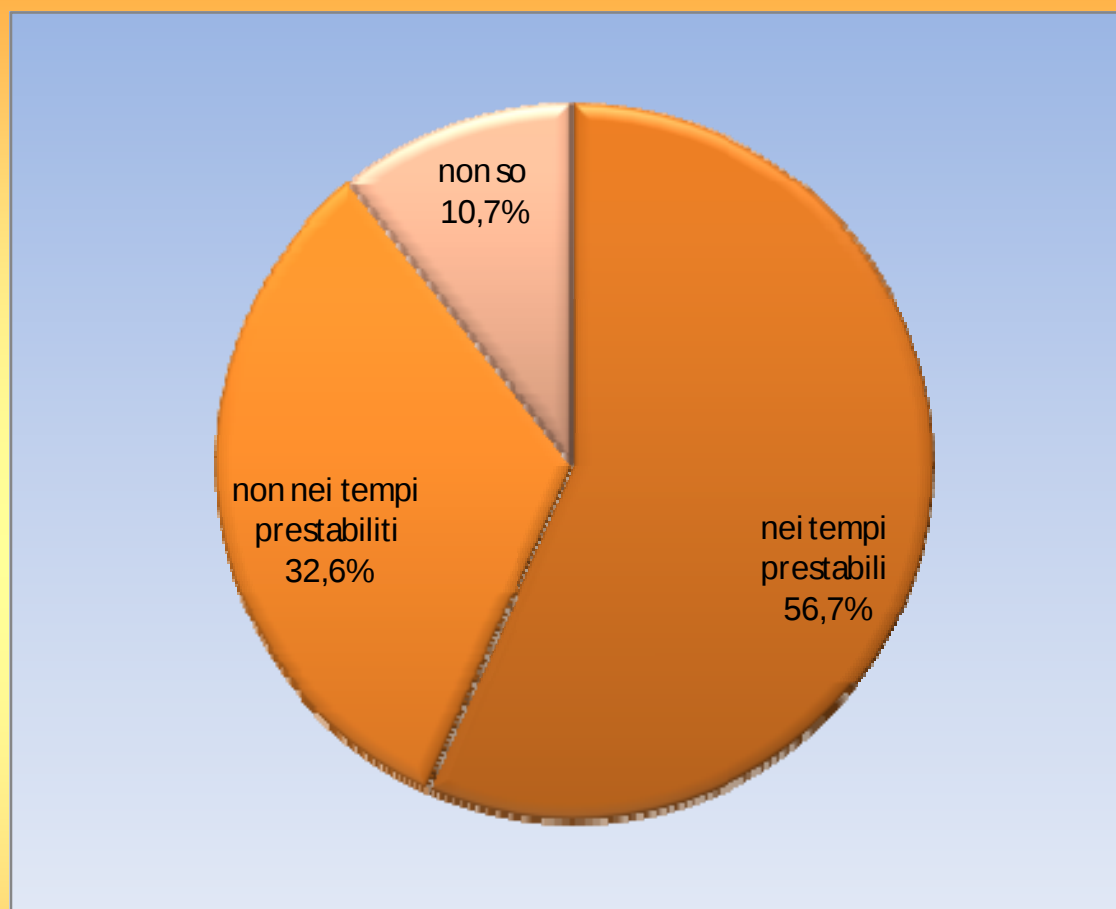
4.9. Valutazione dei locali dell'edificio dopo l'intervento del personale tecnico del servizio di Pronto Intervento: *confronto 2007-2008*



Base: intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico

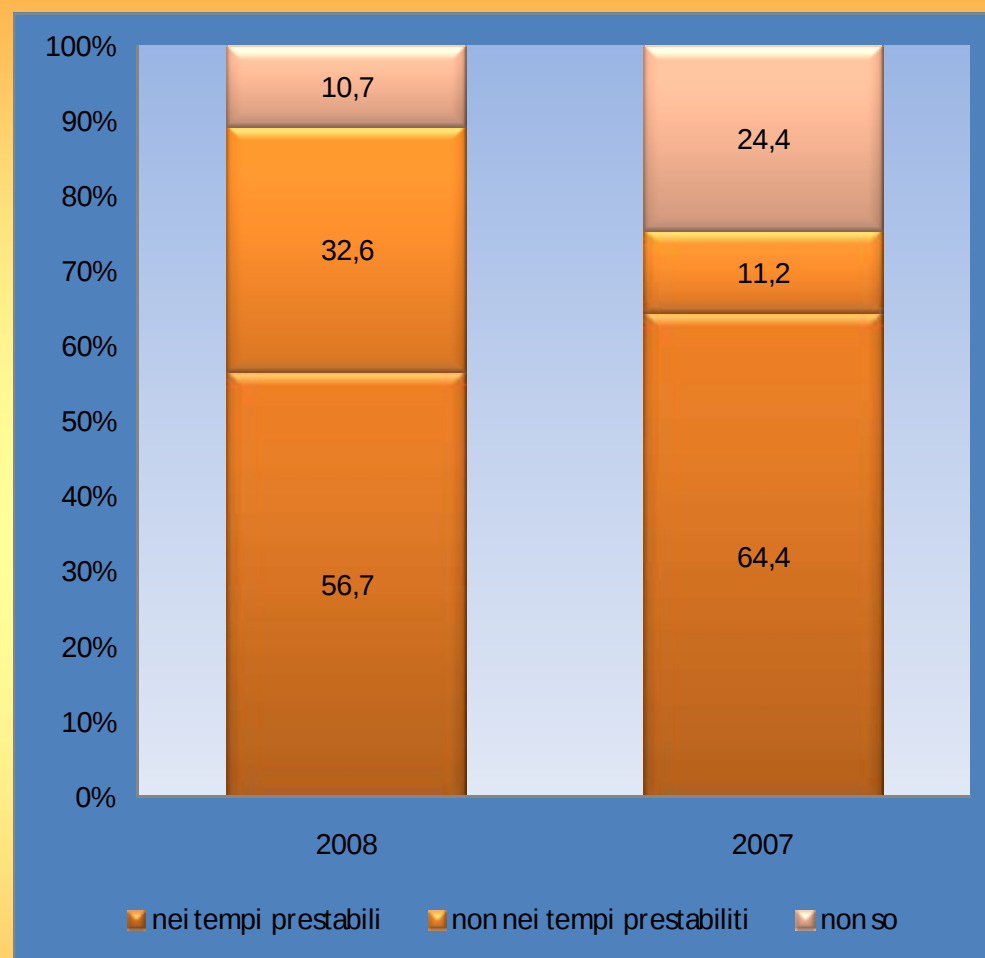
Dopo l'intervento del personale tecnico, i locali sono stati lasciati puliti e in ordine secondo tutti i rispondenti che nel 2008 hanno usufruito del servizio tecnico del Pronto Intervento. Nel 2007 la percentuale di coloro che dichiarano che i locali sono stati lasciati puliti e in ordine scende al 86,7%.

4.10. Valutazione dei tempi di manutenzione degli impianti elettrici



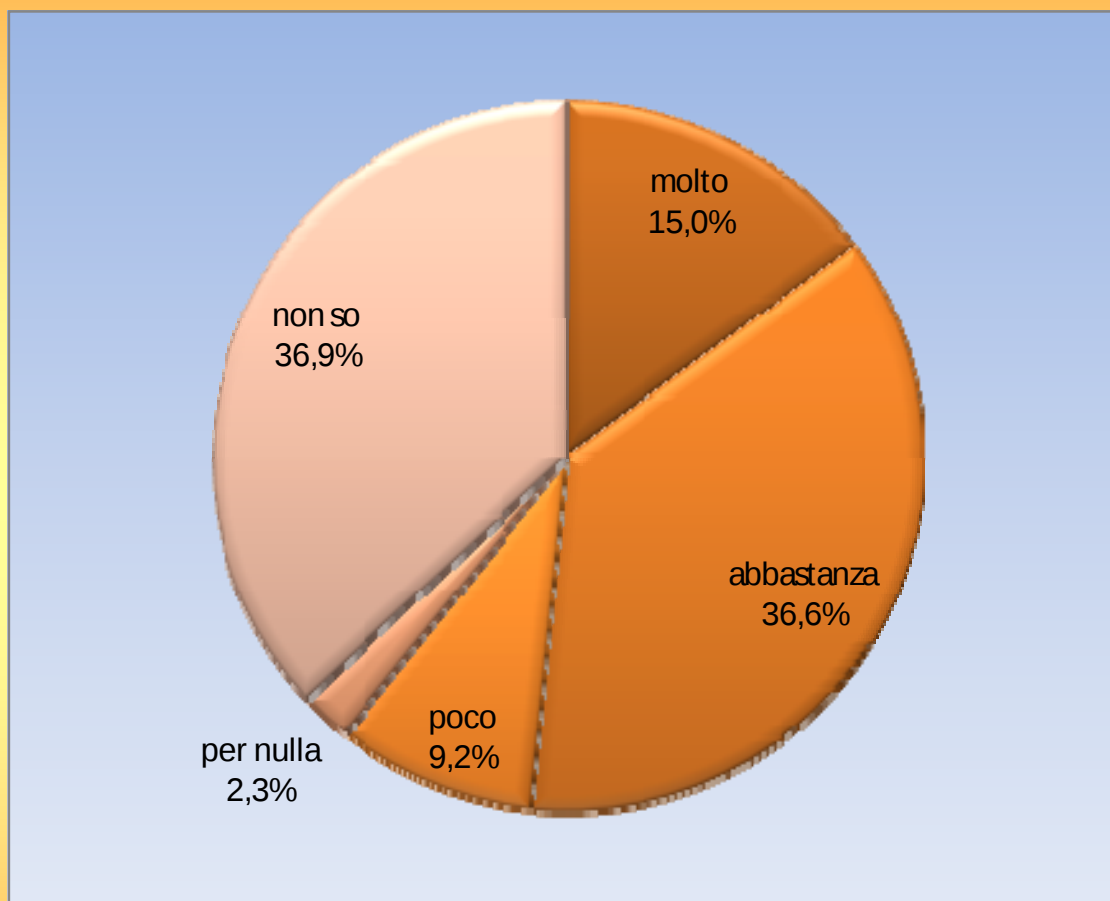
La maggioranza del campione ritiene che la manutenzione degli impianti elettrici (sempre esclusi gli ascensori) sia stata effettuata nei tempi prestabiliti (56,7%). Di opinione contraria è il 32,6 % degli intervistati. Uno su dieci invece non sa esprimere un giudizio (10,7%).

4.10. Valutazione dei tempi di manutenzione degli impianti elettrici: *confronto 2007-2008*



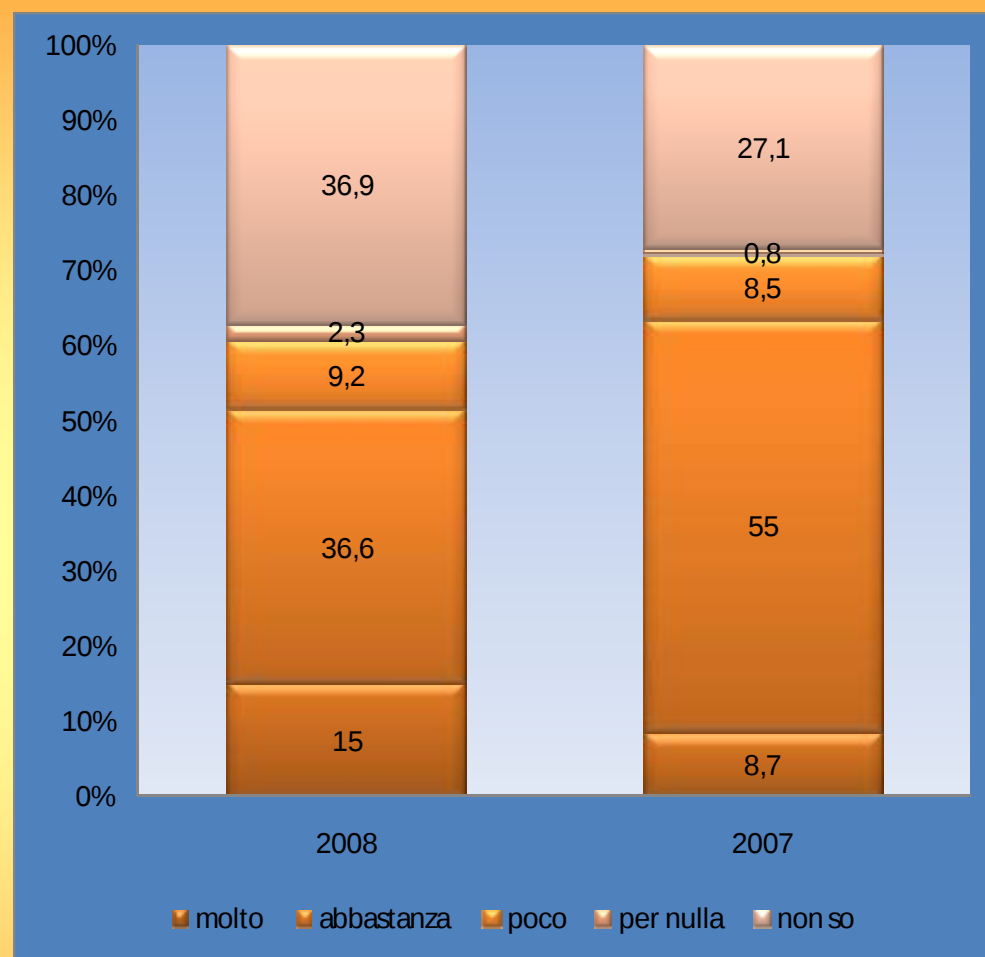
Nel 2007 il 24,4% del campione non sapeva se i tempi per la manutenzione degli impianti sono stati rispettati, mentre questa percentuale è nel 2008 pari al 10,7%. Inoltre l'anno precedente un rispondente su dieci indicava che gli interventi di manutenzione agli impianti elettrici non sono avvenuti nei tempi prestabiliti, mentre nel campione del 2008 la percentuale passa al 32,6%.

4.11. Valutazione dell'efficacia della manutenzione degli impianti elettrici



Circa la metà degli intervistati ritiene che l'intervento di manutenzione sugli impianti elettrici (esclusi gli ascensori) sia stato molto o abbastanza efficace (51,6%). Sono poche le persone che esprimono un parere negativo (poco o per nulla efficace: 10,5%), mentre è consistente la quota di soggetti che non sa rispondere (36,9%).

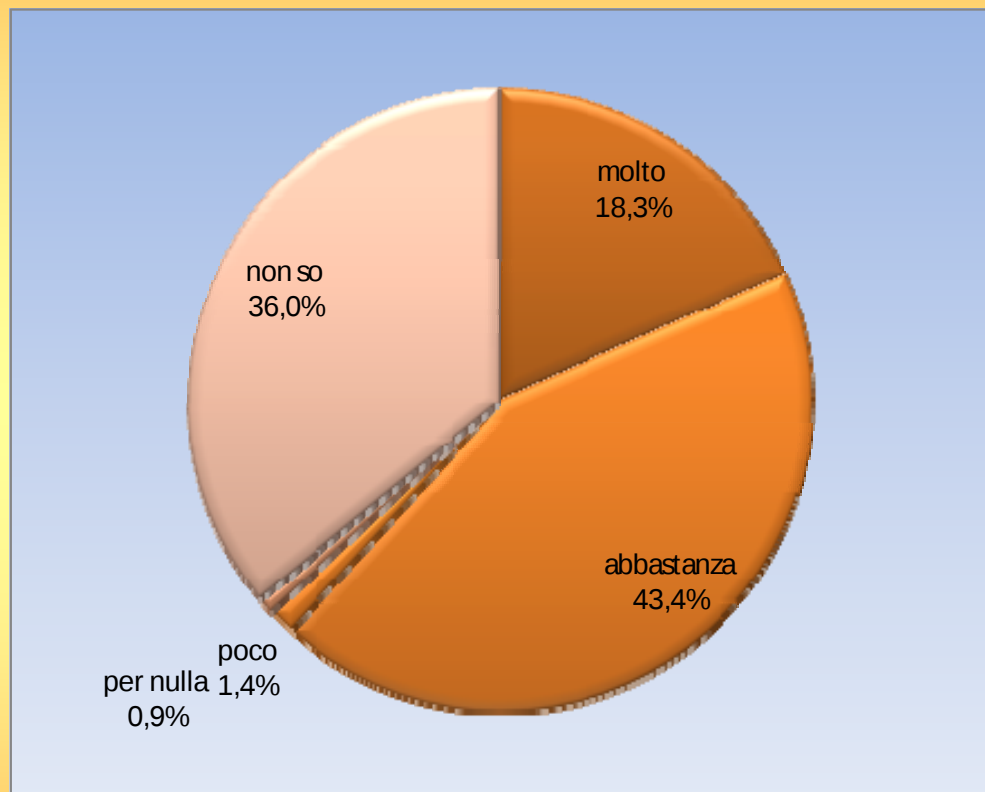
4.11. Valutazione dell'efficacia della manutenzione degli impianti elettrici: confronto 2007-2008



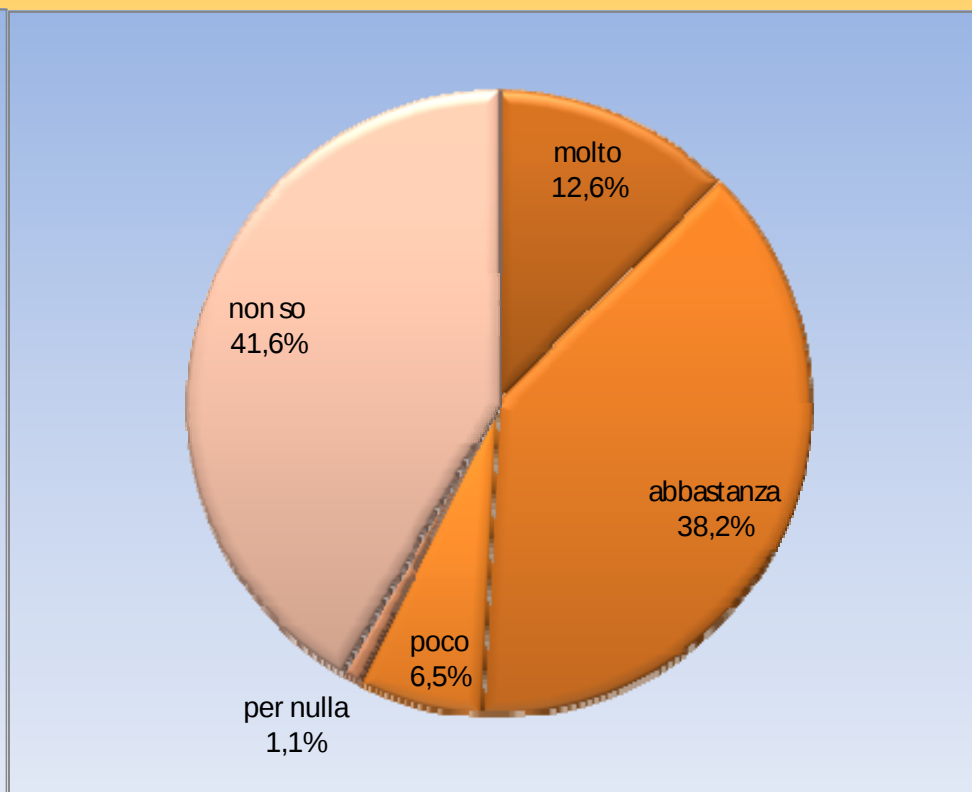
Nel 2008 è aumentata la percentuale di coloro che ritengono l'efficacia della manutenzione degli impianti elettrici molto buona (8,7% vs 15%). D'altro canto è diminuita la quota di chi ha espresso una valutazione abbastanza buona: si è passati dal 55% nel 2007 al 36,6% nel 2008. Infine, da notare, l'aumento di circa 10 punti percentuali nel 2008 di coloro che non sanno esprimere un giudizio.

4.12. Valutazione del personale che effettua il lavoro di manutenzione degli impianti elettrici

CORTESIA

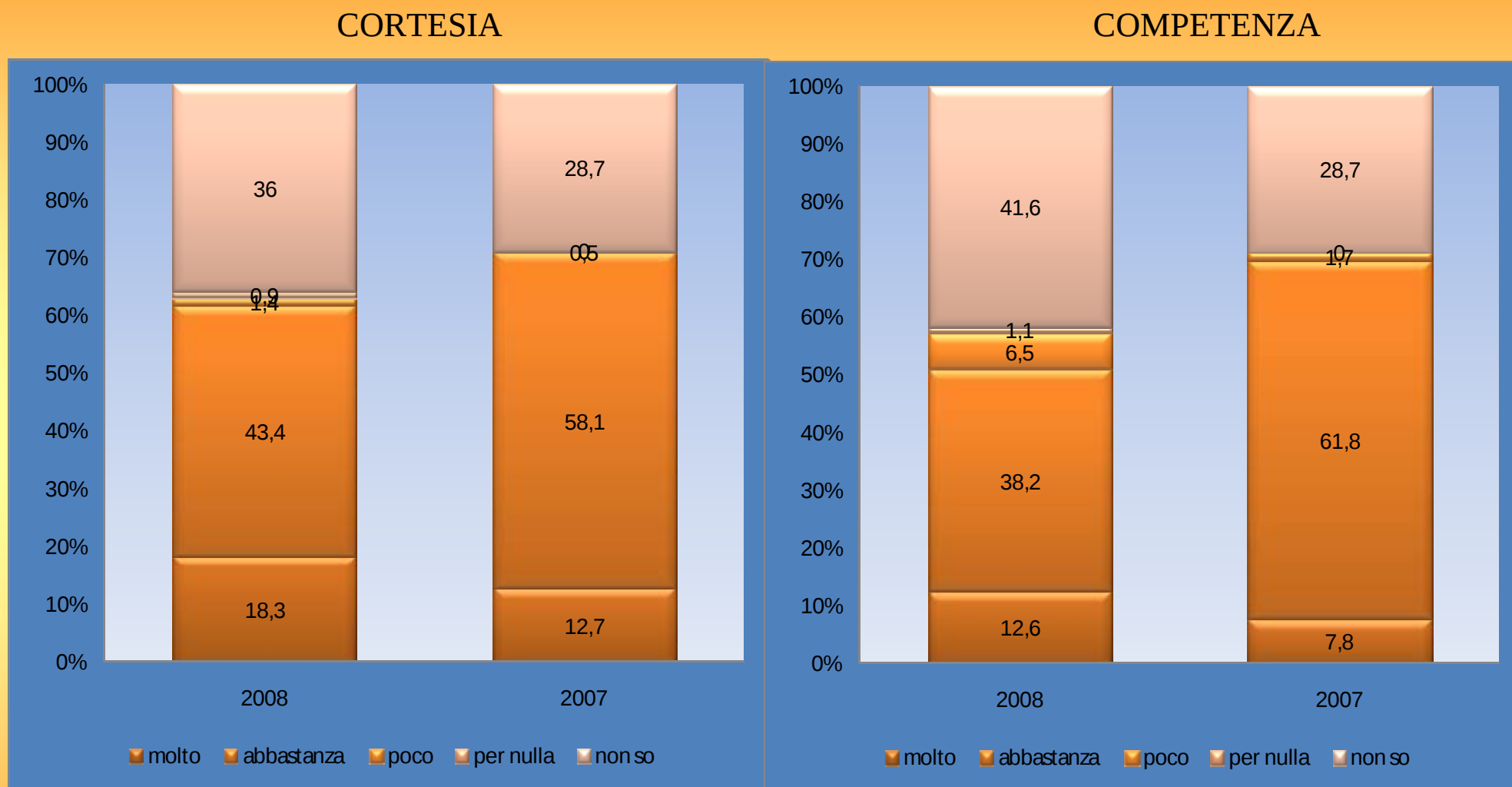


COMPETENZA



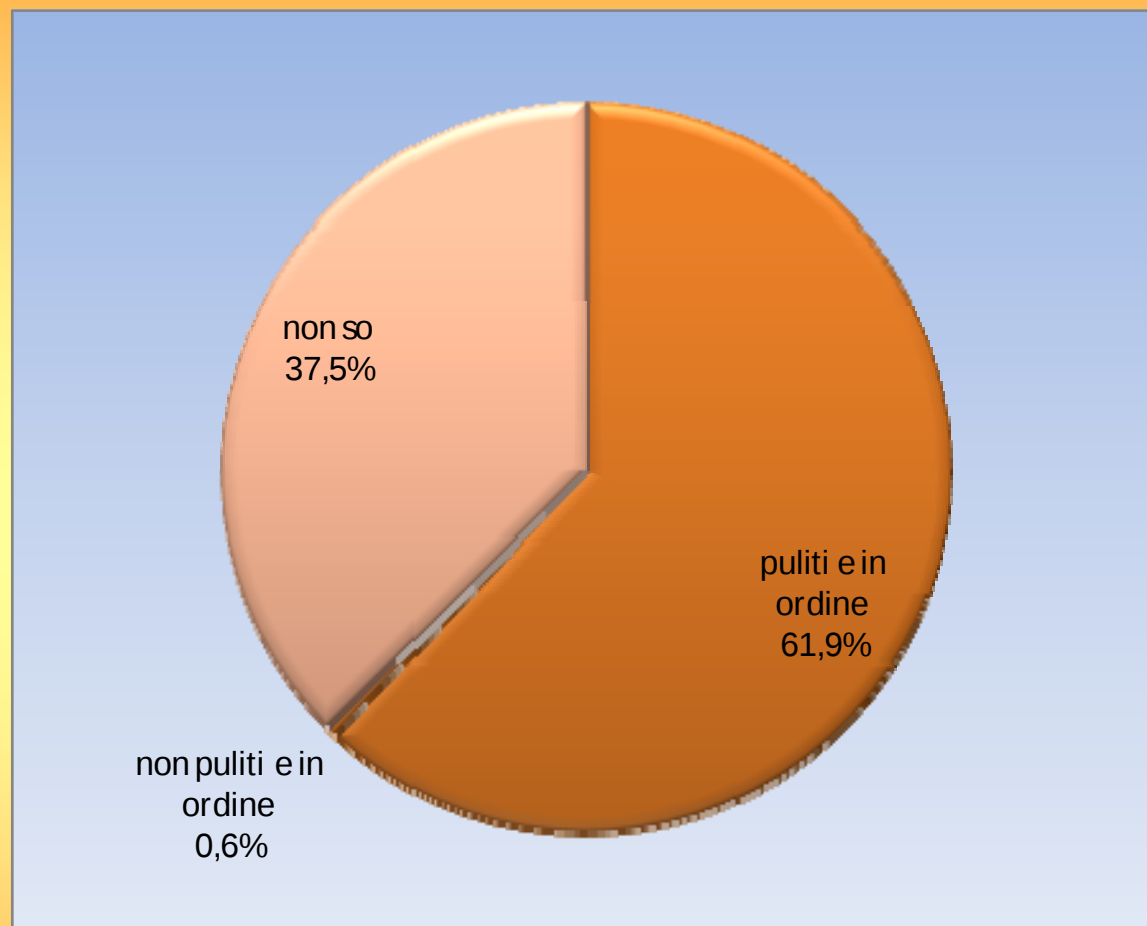
Il personale che effettua la manutenzione degli impianti elettrici (esclusi gli ascensori) viene ritenuto sia cortese sia competente da oltre il 50% dei rispondenti. Questa percentuale corrisponde alla quasi totalità di coloro che sanno esprimere un giudizio. È infatti da notare la rilevanza di coloro che non sanno rispondere (36% per la cortesia e 41,6% per la competenza).

4.12. Valutazione del personale che effettua il lavoro di manutenzione degli impianti elettrici: *confronto 2007-2008*



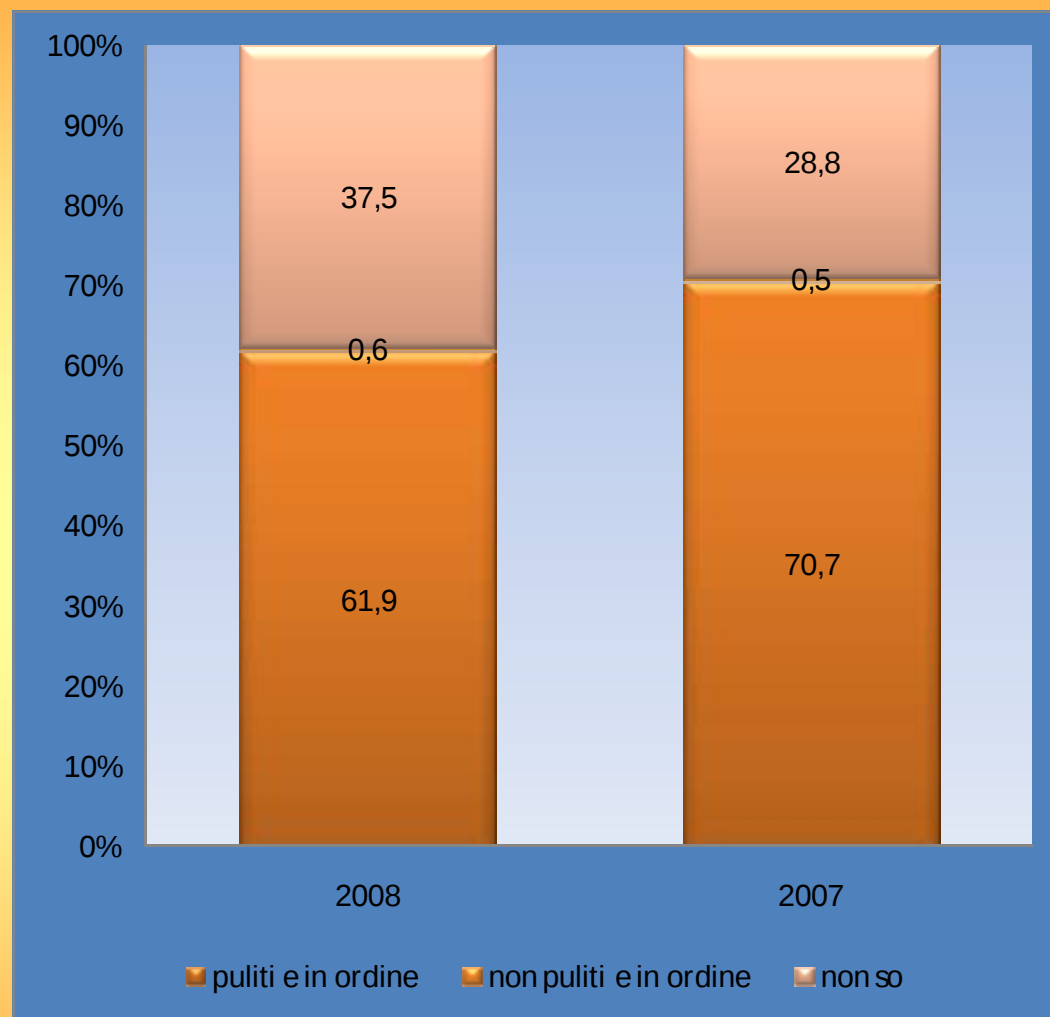
Le valutazioni di cortesia e competenza del personale che effettua il lavoro di manutenzione (esclusi gli ascensori) hanno andamenti simili nel confronto tra il 2007 e il 2008. Diminuiscono infatti coloro che valutano il personale abbastanza cortese e competente e al contrario aumenta il numero di coloro che lo valuta molto bene o che non sa rispondere.

4.13. Valutazione dei locali dell'edificio dopo l'intervento di manutenzione sugli impianti elettrici



I locali sono stati lasciati puliti e in ordine secondo il 61,9% del campione. La valutazione è positiva ma è da notare, anche in questo caso, una percentuale rilevante di soggetti che non sanno rispondere alla domanda (37,5%).

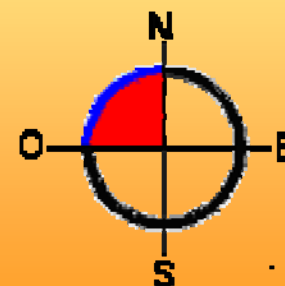
4.13. Valutazione dei locali dell'edificio dopo l'intervento di manutenzione sugli impianti elettrici: *confronto 2007-2008*



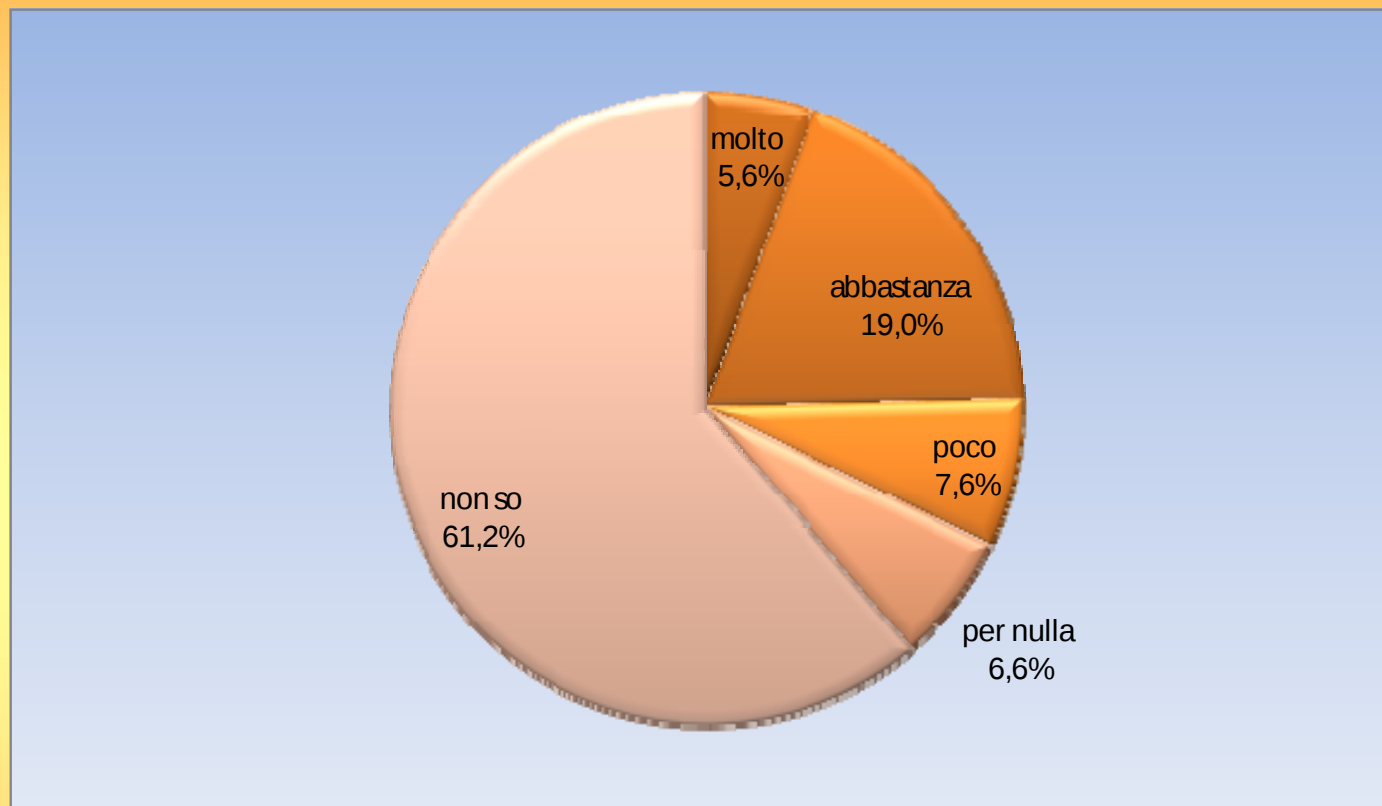
Nel 2008 è diminuita la percentuale di coloro che affermano che i locali sono stati lasciati puliti e in ordine (70,7% vs 61,9%), ma la percentuale che è aumentata di conseguenza è quella relativa a chi non sa rispondere alla domanda: si è passati dal 28,8% nel 2007 al 37,5% nel 2008.

Novembre - Dicembre 2008

La soddisfazione per la gestione degli impianti degli ascensori

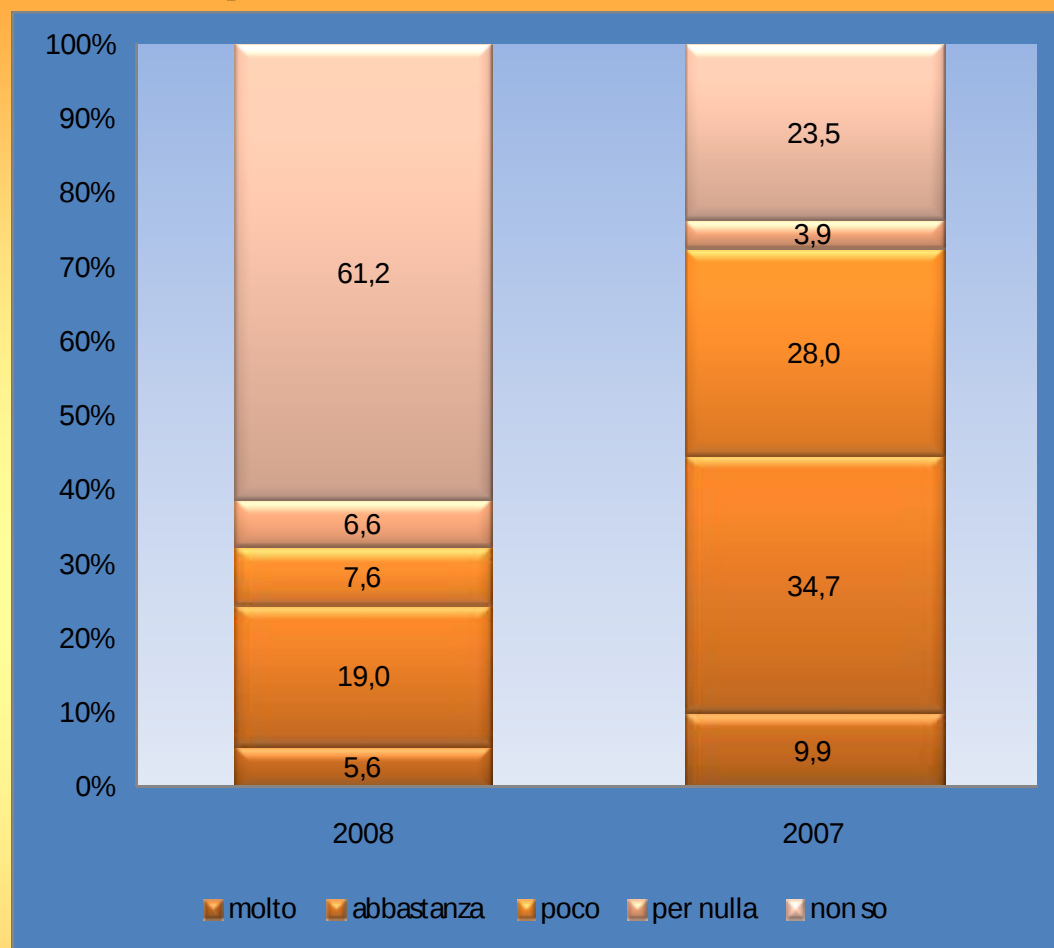


5.1. Soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti degli ascensori



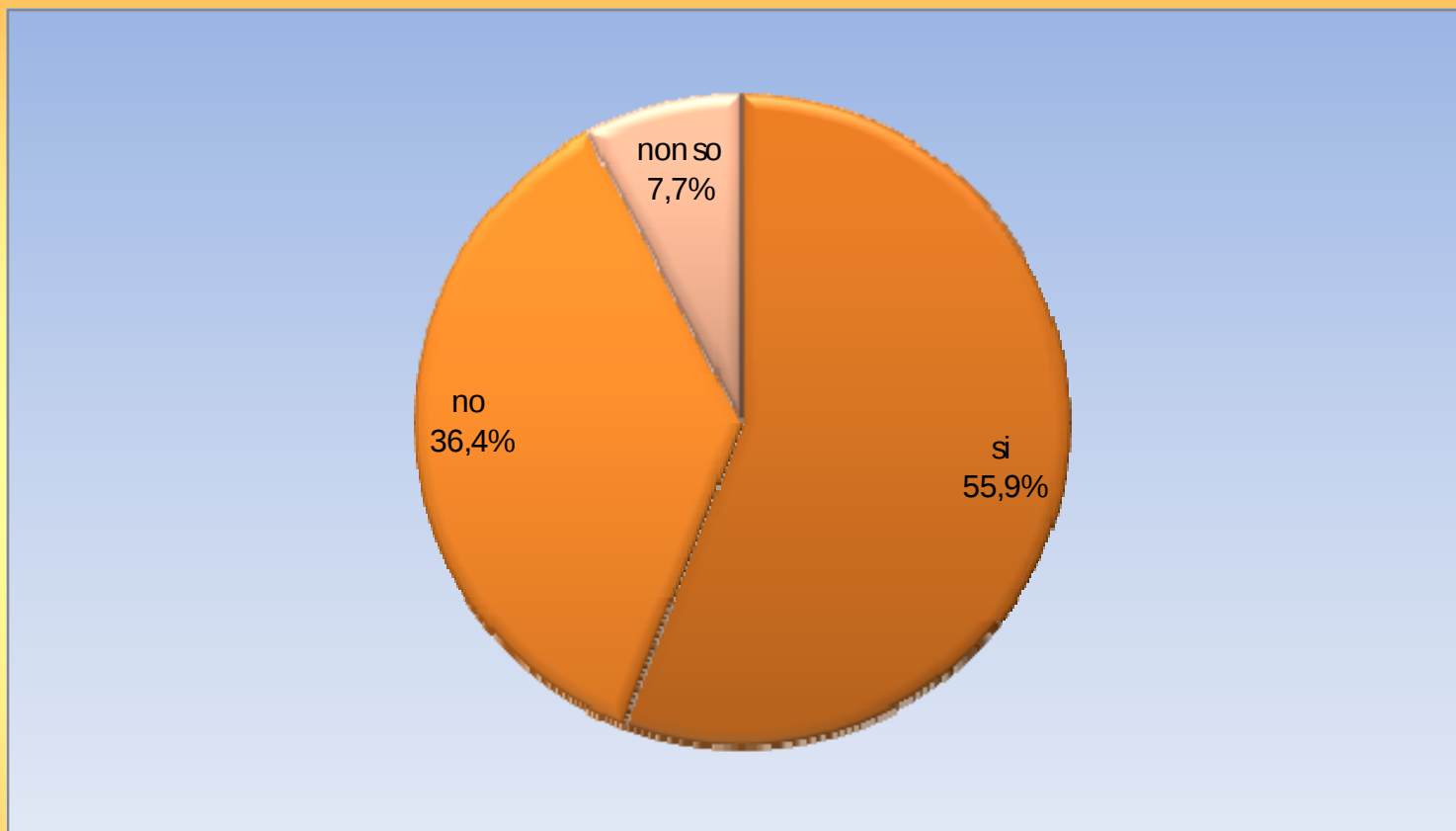
Quello che emerge in modo palese è la rilevanza della quota di soggetti che non sa rispondere alla domanda circa la soddisfazione del servizio di gestione degli impianti degli ascensori. Coloro che si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti sono circa il 25% del campione e corrispondono al 63% di coloro che hanno fornito una risposta valida. Il livello medio di soddisfazione per il 2008 è di 6,4 su una scala da 1 a 10.

5.1. Soddisfazione per il servizio di gestione degli impianti degli ascensori: *confronto 2007-2008*



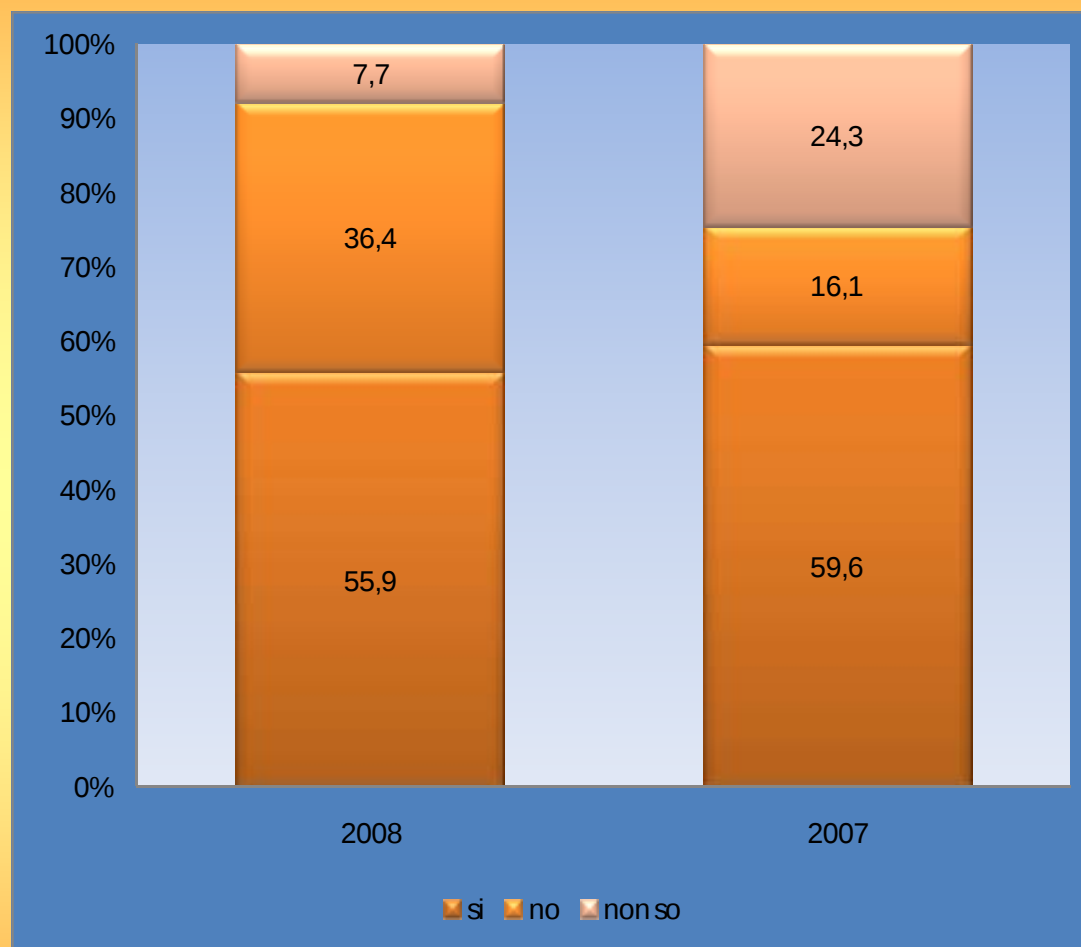
Il confronto tra il 2007 e il 2008 evidenzia un notevole aumento della percentuale di coloro che non sanno rispondere se sono o meno soddisfatti per il servizio di gestione degli impianti degli ascensori. Si è passati dal 23,5% nel 2007 al 61,2% nel 2008. La valutazione su una scala da 1 a 10 rimane comunque positiva ed è per entrambi oltre la sufficienza (6,4 nel 2008 e 7 nel 2007).

5.2. Malfunzionamento dell'impianto degli ascensori e ricorso al servizio di Pronto Intervento della società responsabile



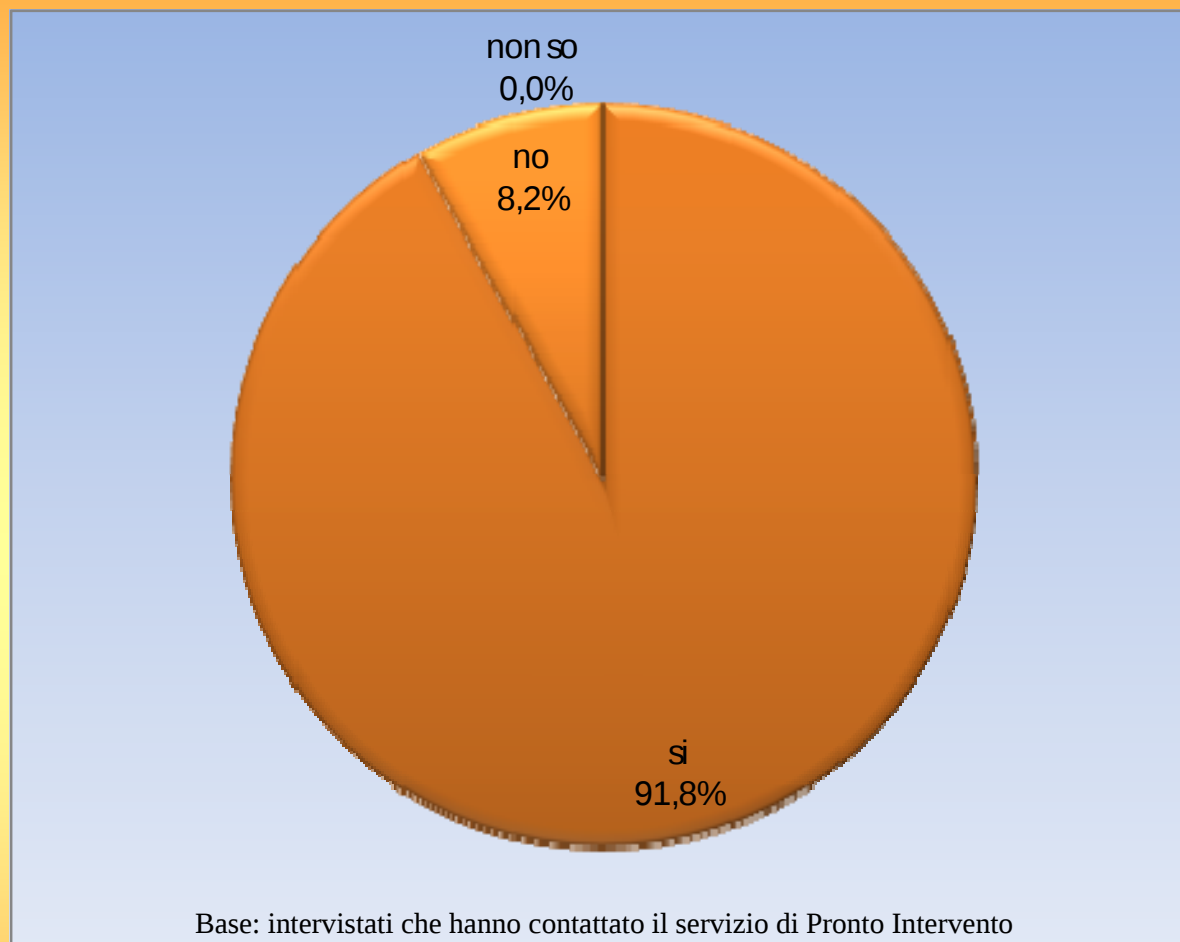
La percentuale di intervistati che ha riscontrato guasti agli impianti degli ascensori nella struttura in cui lavora è pari al 55,9% del campione. Di questi, quasi tutti (96,1%) si sono rivolti al servizio di Pronto Intervento della società responsabile

5.2. Malfunzionamento dell'impianto degli ascensori e ricorso al servizio di Pronto Intervento della società responsabile: confronto 2007-2008



Il confronto con l'anno precedente mostra che la percentuale di guasti riscontrati dagli intervistati si è abbassata di circa 4 punti percentuali: dal 59,6% al 55,9%. In entrambi gli anni si sono comunque rivolti al servizio di Pronto Intervento quasi tutti i rispondenti che hanno rilevato dei malfunzionamenti: il 93,1% nel 2007 e il 96,1% nel 2008.

5.3. Intervento del personale tecnico per riparare il guasto agli impianti degli ascensori



Dopo aver contattato il servizio di Pronto Intervento, il personale tecnico è intervenuto nel 91,8% dei casi. Al contrario non è seguito nessun intervento nel 8,2% dei casi.

5.3. Intervento del personale tecnico per riparare il guasto agli impianti degli ascensori: *confronto 2007-2008*

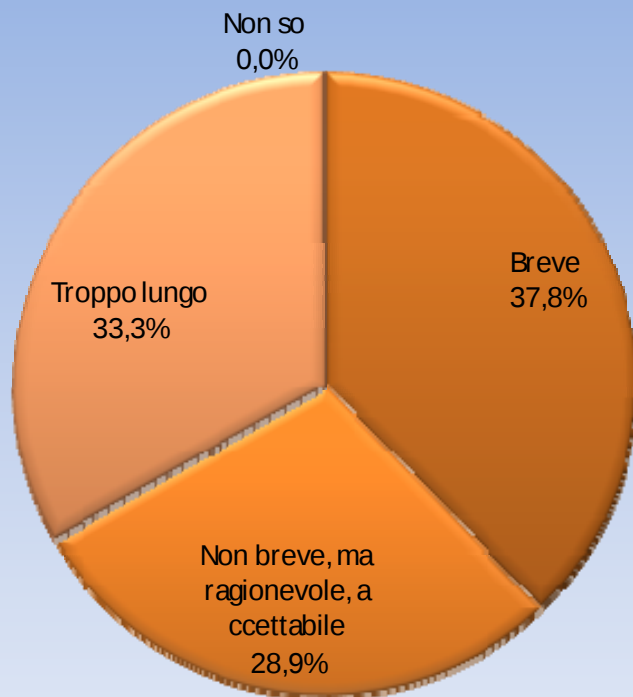


Base: intervistati che hanno contattato il servizio di Pronto Intervento

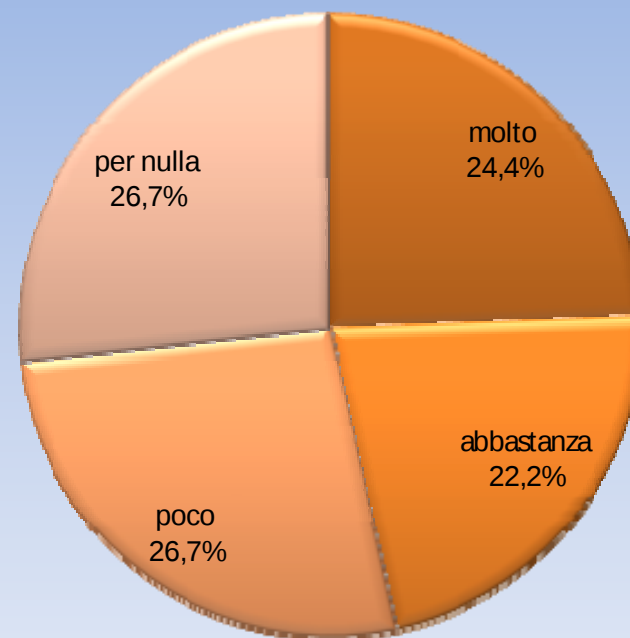
Nel 2007 dopo la chiamata al Pronto Intervento è intervenuto il personale tecnico nel 96,3% dei casi. Questa percentuale scende di circa 5 punti percentuali nel 2008 (91,8%).

5.4. Valutazione dell'intervento del personale tecnico per riparare il guasto agli impianti degli ascensori

TEMPI DI ATTESA
DELL'INTERVENTO DEL PERSONALE



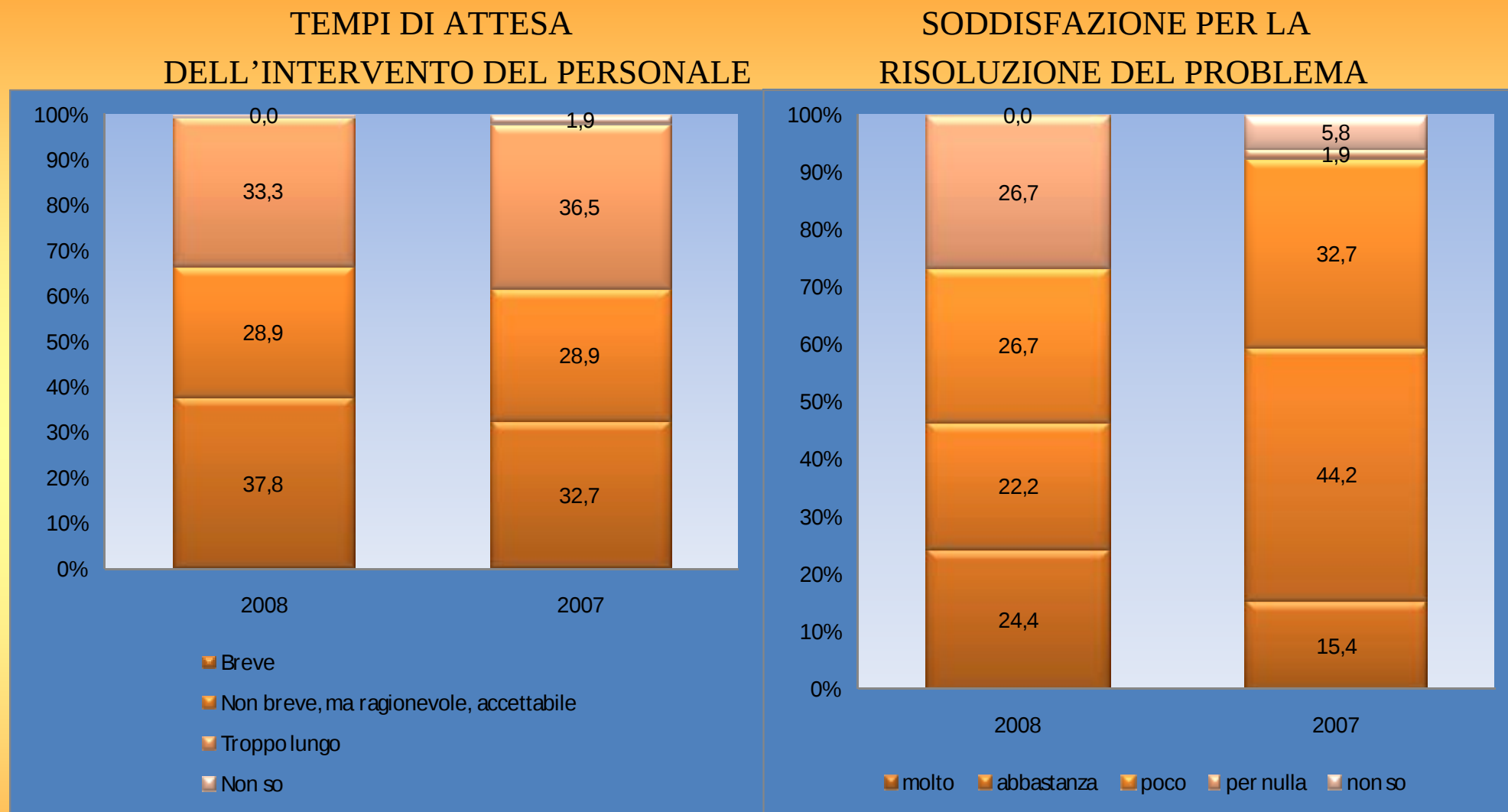
SODDISFAZIONE PER LA
RISOLUZIONE DEL PROBLEMA



Base: intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico

Un terzo del campione valuta i tempi di attesa dell'intervento del personale tecnico troppo lungo. Al contrario viene valutato breve o accettabile dai restanti due terzi. La soddisfazione per la risoluzione del problema viene valutata positivamente dal 46,6% degli intervistati, mentre il 53,4% si dichiara poco o per nulla soddisfatto.

5.4. Valutazione dell'intervento del personale tecnico per riparare il guasto agli impianti degli ascensori: *confronto 2007-2008*

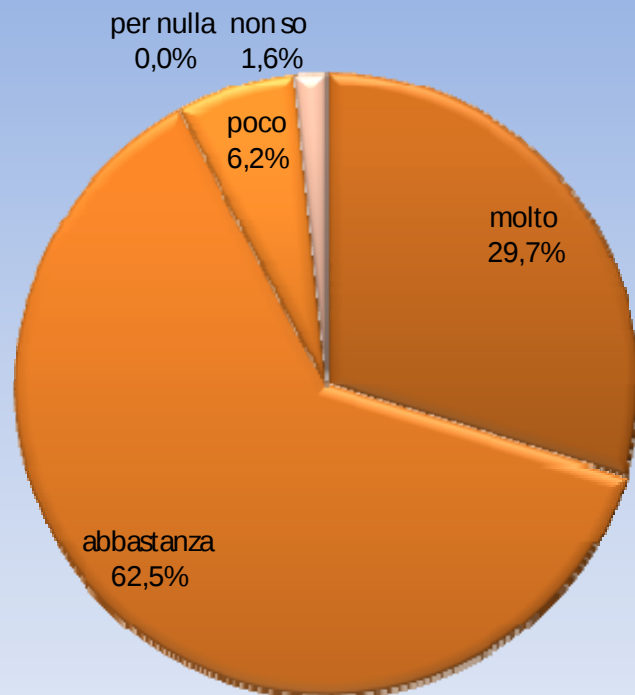


Base: intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico

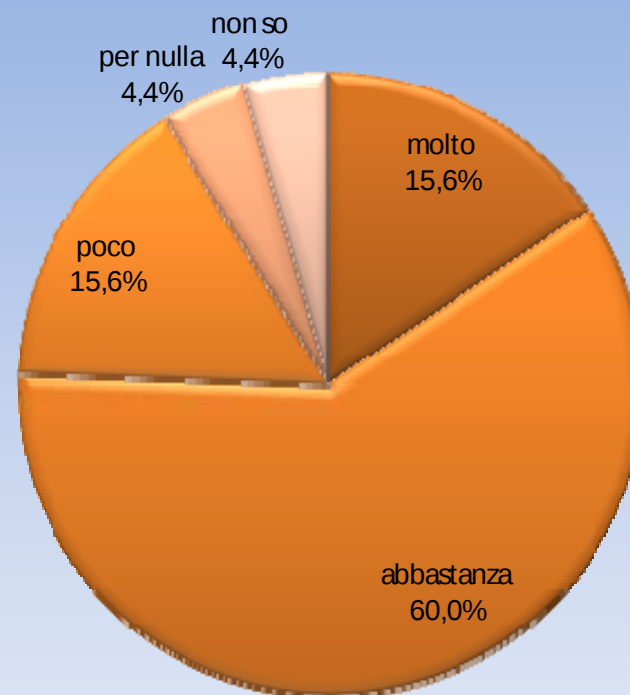
Il confronto tra le valutazioni del 2008 e del 2007 non mostra rilevanti differenze per la valutazione dei tempi di attesa. Per la risoluzione del problema invece gli intervistati molto o abbastanza soddisfatti sono diminuiti dal 59,6% nel 2007 al 46,6%.

5.5. Valutazione del personale tecnico addetto alla riparazione del guasto agli impianti degli ascensori

CORTESIA



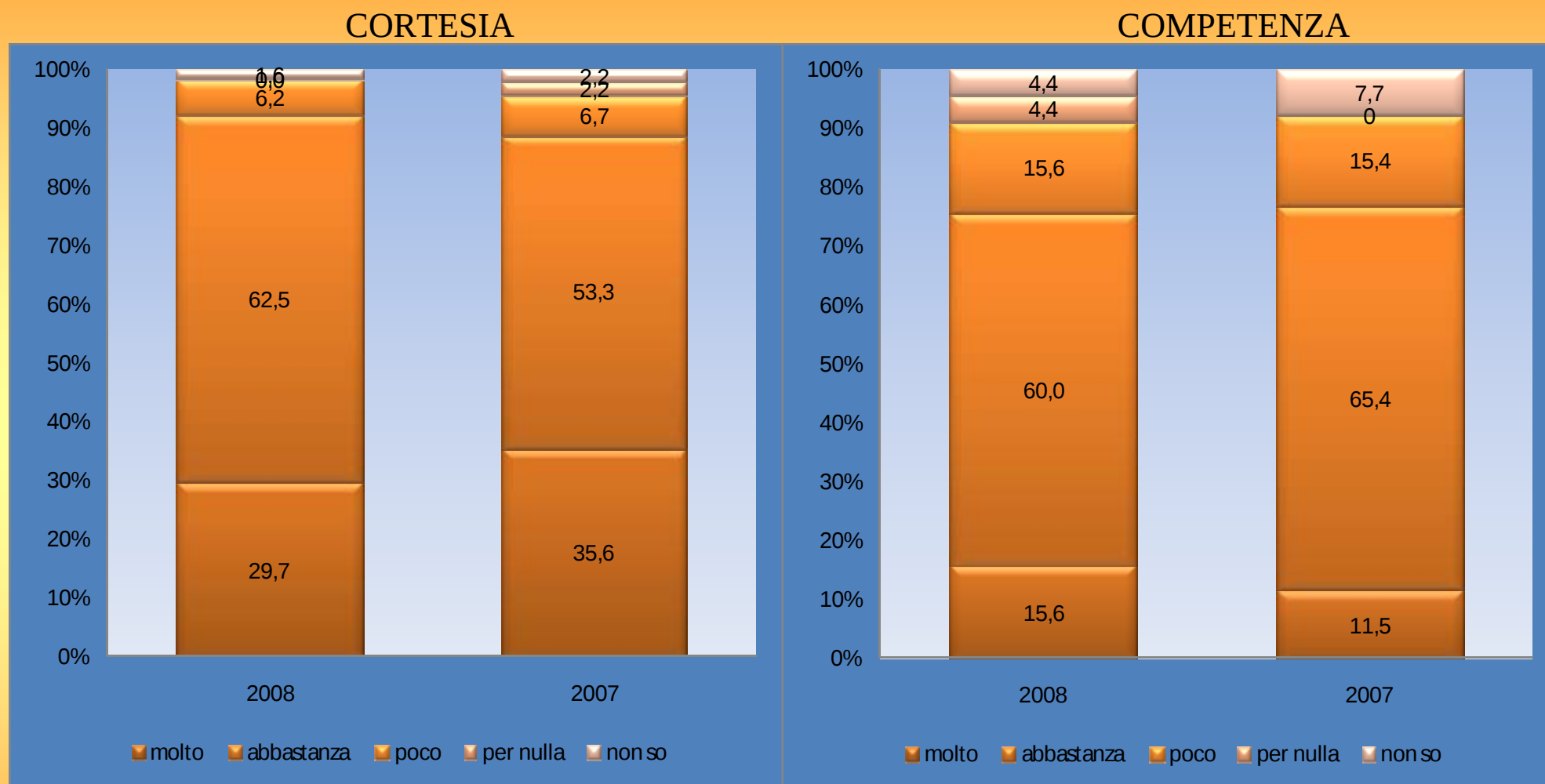
COMPETENZA



Base: intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico

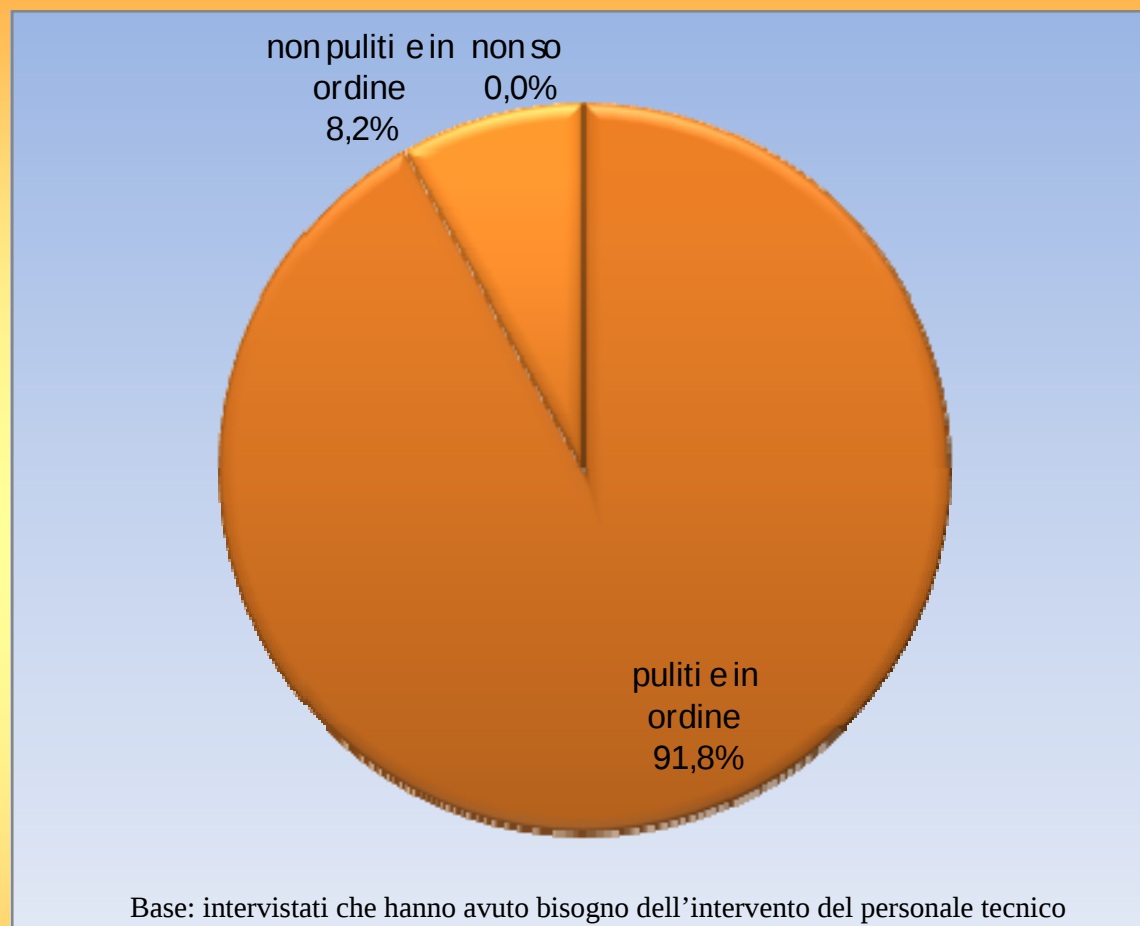
Quasi la totalità dei rispondenti valutano il personale molto o abbastanza cortese. Sono invece tre quarti circa degli intervistati a ritenere gli addetti alla riparazione dei guasti agli impianti degli ascensori molto o abbastanza competenti. Da notare anche il 15,6% degli intervistati che ritiene il personale poco competente.

5.5. Valutazione del personale tecnico addetto alla riparazione del guasto agli impianti degli ascensori: *confronto 2007-2008*



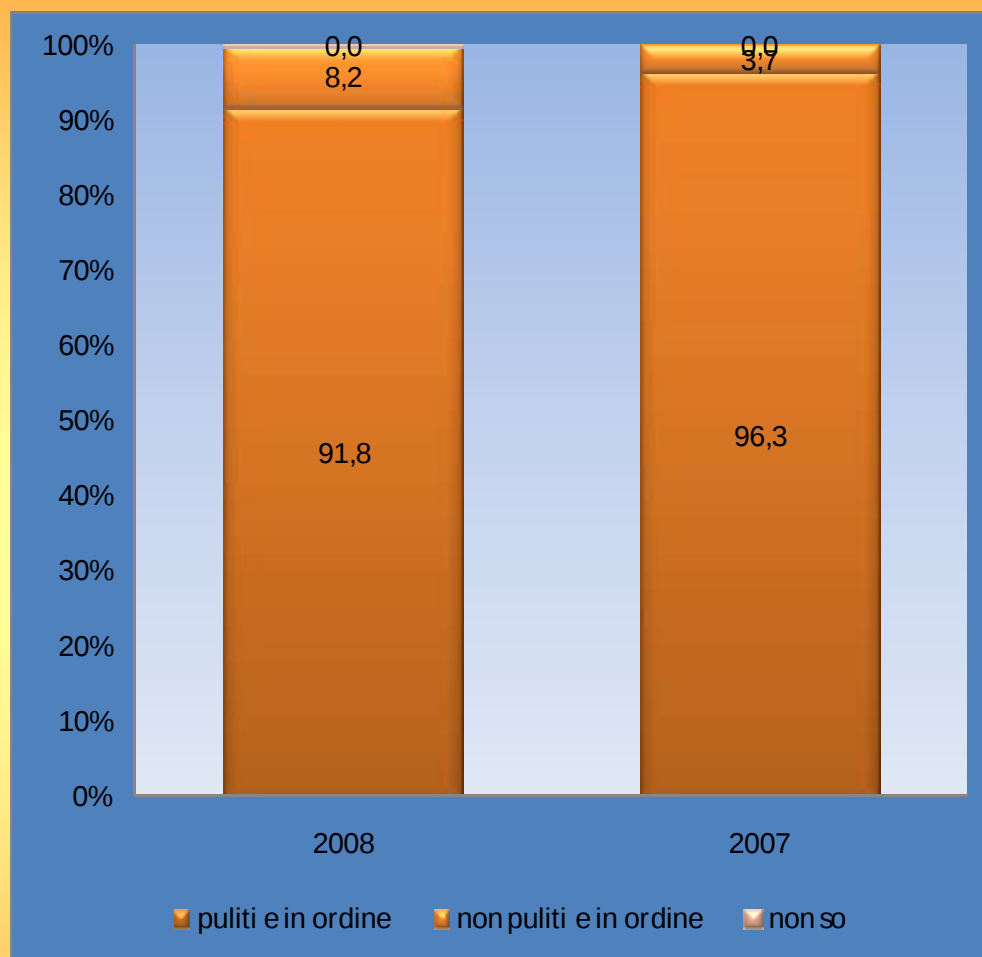
Nel 2008 si rileva un aumento di coloro che ritengono il personale tecnico abbastanza cortese (+9 punti percentuali) e molto competente (+4 punti percentuali). Viceversa diminuiscono le valutazioni di cortesia molto alta (35,7% nel 2007 vs 29,7% nel 2008) e competenza abbastanza buona (65,4% nel 2007 vs 60% nel 2008).

5.6. Valutazione dei locali dell'edificio dopo l'intervento del personale tecnico



I locali sono stati lasciati puliti e in ordine secondo il 91,8% del campione, ovvero la quasi totalità dei rispondenti. Di opinione contraria è l'8,2% degli intervistati.

5.6. Valutazione dei locali dell'edificio dopo l'intervento del personale tecnico: *confronto 2007-2008*

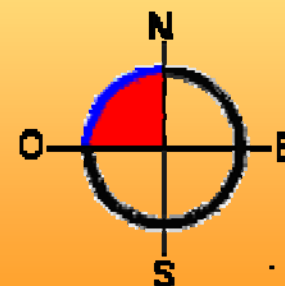


Base: intervistati che hanno avuto bisogno dell'intervento del personale tecnico

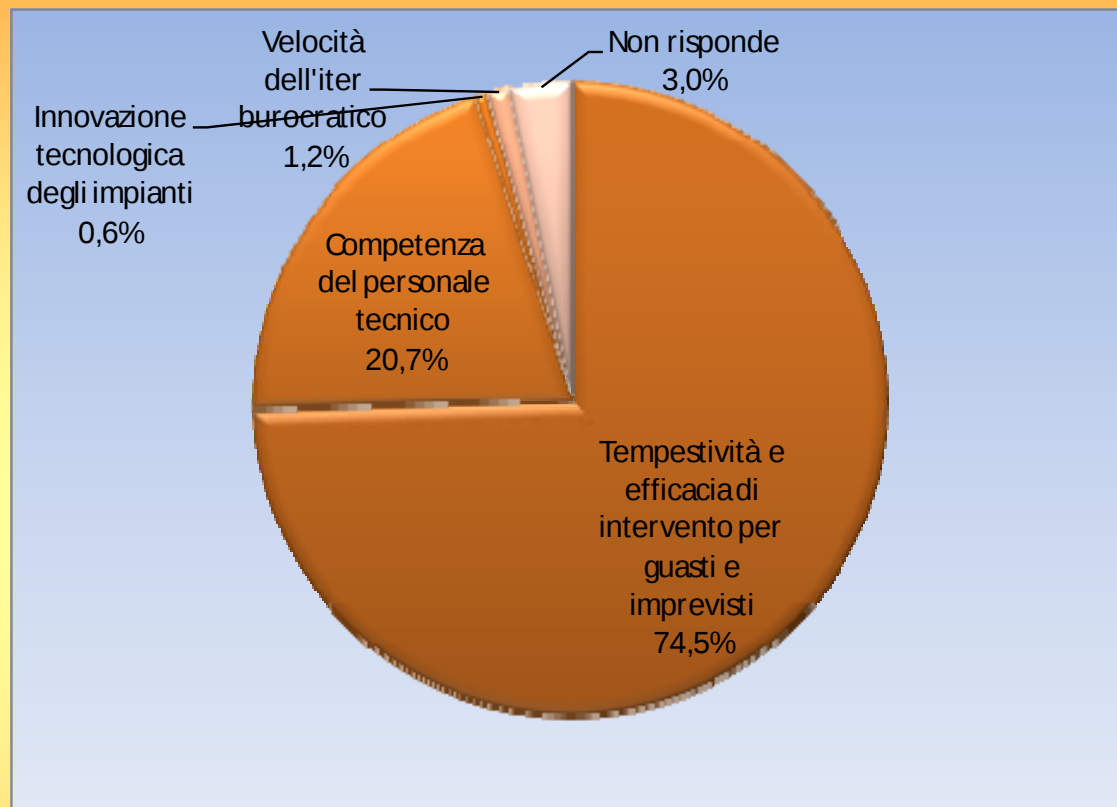
Nel 2008 è diminuita di circa 5 punti percentuali la quota di coloro che affermano che i locali sono stati lasciati puliti e in ordine (96,3% vs 91,8%).

Novembre - Dicembre 2008

Caratteristiche che influenzano la qualità del servizio di gestione

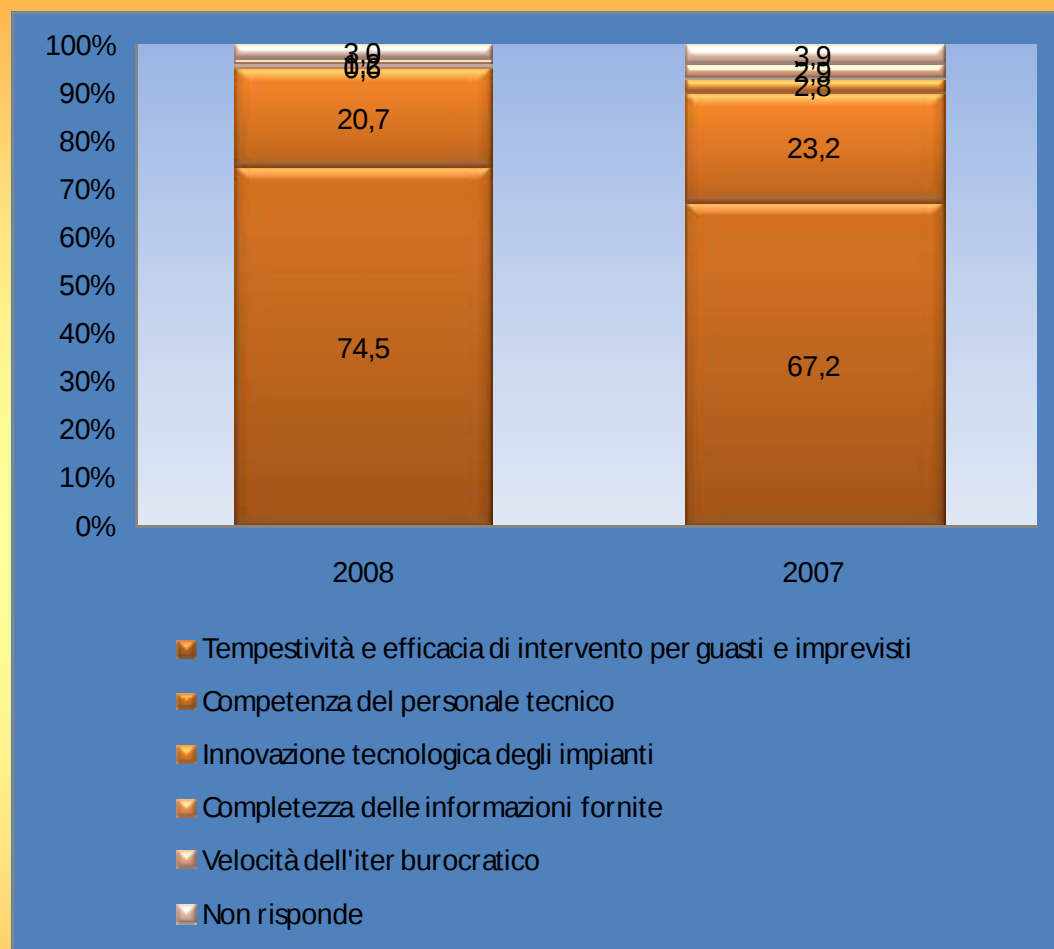


6.1. Componente più importante che influisce sulla qualità del servizio di gestione degli impianti termici



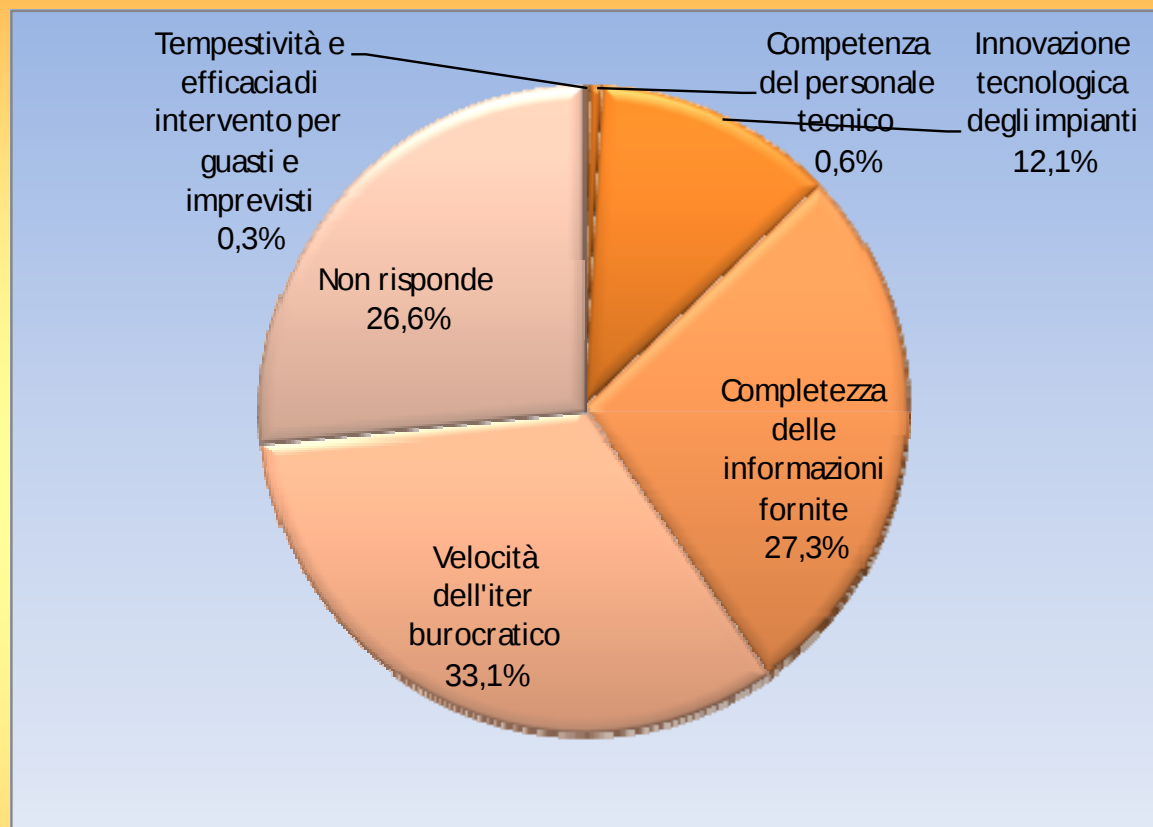
Tra le diverse caratteristiche del servizio di gestione degli impianti termici, quella ritenuta più importante è la *tempestività e l'efficacia di intervento in caso di guasti o imprevisti*, indicata da circa due terzi del campione. Al secondo posto si trova la *competenza del personale tecnico* (20,7%). Le altre caratteristiche sono indicate solo in rari casi.

6.1. Componente più importante che influisce sulla qualità del servizio di gestione degli impianti termici: *confronto 2007-2008*



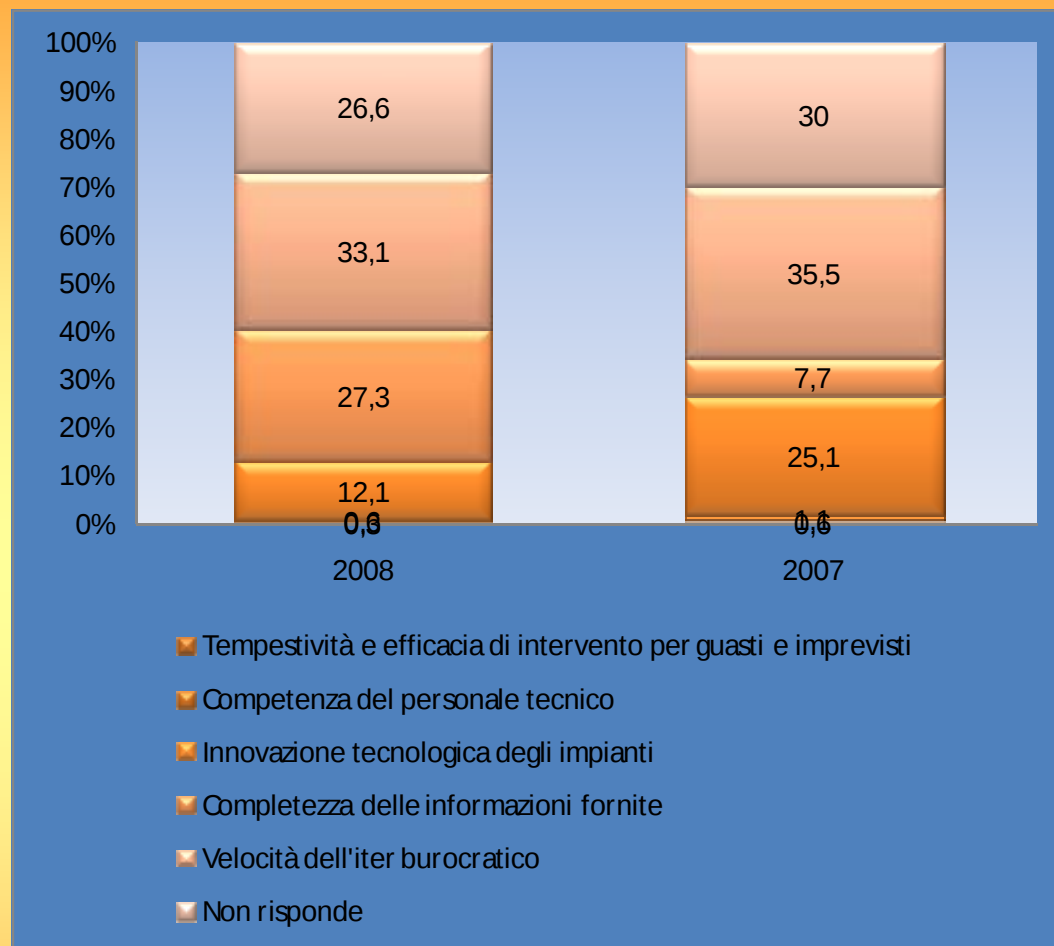
Sia nel 2008 sia nel 2007 è confermata l'importanza attribuita dalla maggior parte dei rispondenti alla *tempestività e efficacia di intervento in caso di guasti o imprevisti*. Inoltre anche la seconda caratteristica indicata come la più importante è in entrambi gli anni la *competenza del personale tecnico*.

6.2. Componente meno importante che influisce sulla qualità del servizio di gestione degli impianti termici



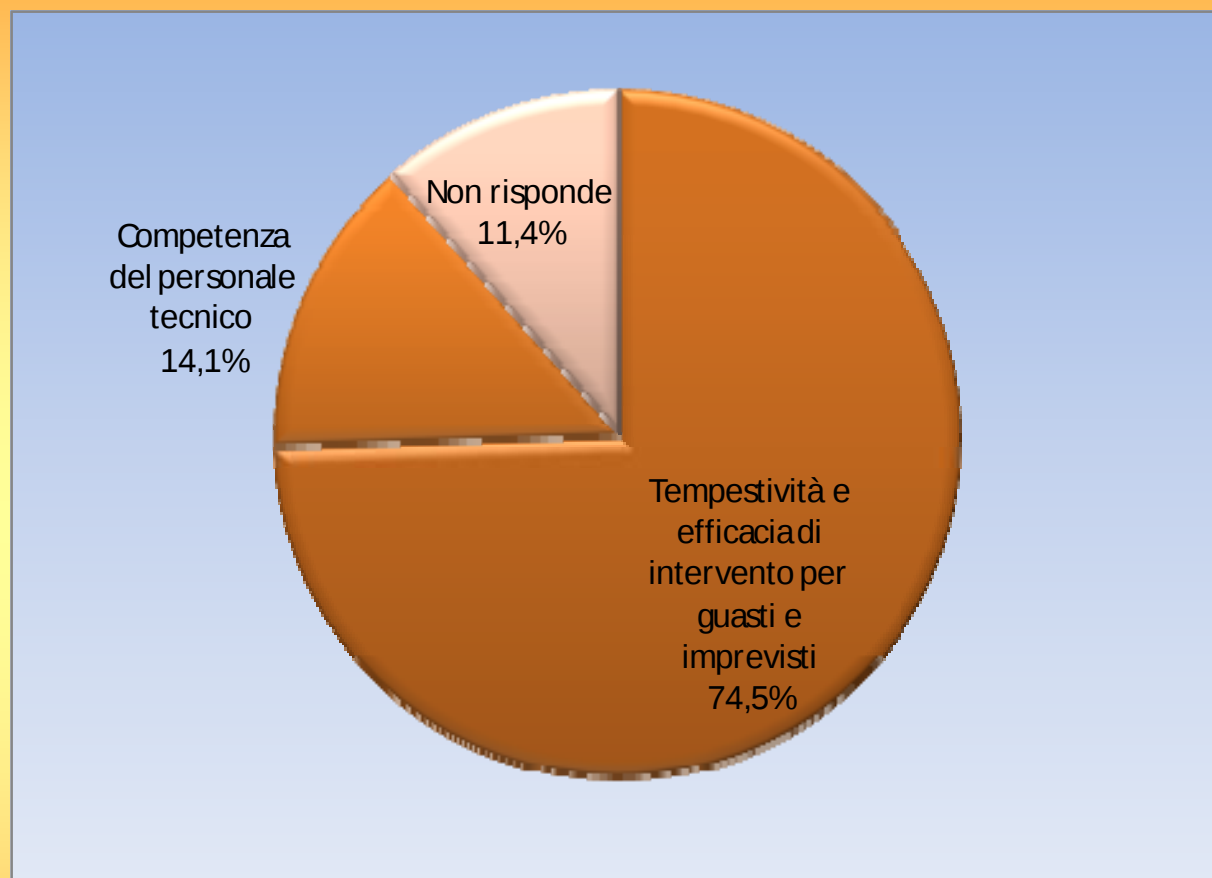
Il grafico conferma il risultato già emerso in precedenza, ovvero che quasi nessuno considera poco rilevanti la *tempestività e l'efficacia di intervento in caso di guasti o imprevisti* e la *competenza del personale tecnico* nel servizio di gestione degli impianti termici. In questo caso vengono indicate, come la caratteristica meno importante, la *velocità dell'iter burocratico* e la *completezza delle informazioni fornite*. Da notare la rilevanza della percentuale di non risposta (26,6%).

6.2. Componente meno importante che influisce sulla qualità del servizio di gestione degli impianti termici: *confronto 2007-2008*



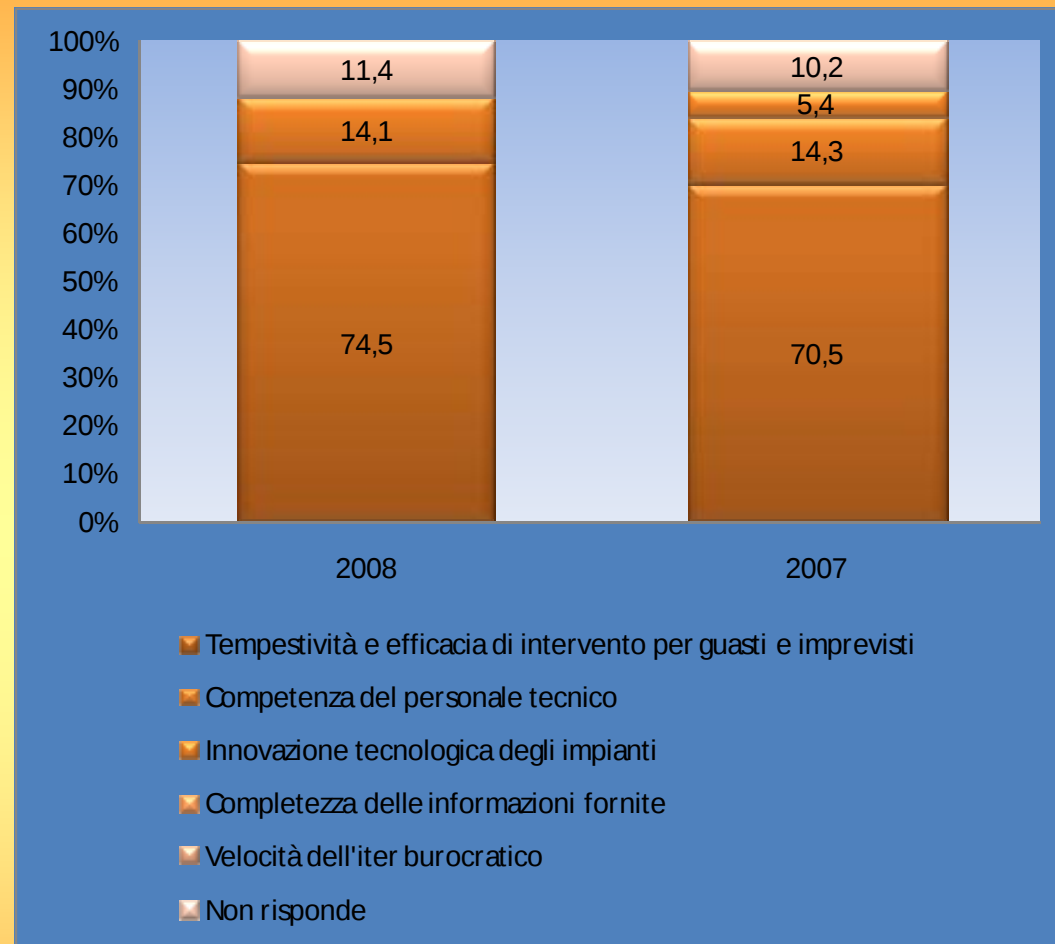
Il confronto tra il 2008 e il 2007 non fa emergere grandi differenze. Tuttavia si nota una diversa percentuale di scelta della caratteristica *completezza delle informazioni fornite* (7,7% nel 2007 vs 27,3% nel 2008) e in quella *velocità dell'iter burocratico* (25,1% nel 2007 vs 12,1% nel 2008).

6.3. Componente più importante che influisce sulla qualità del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori



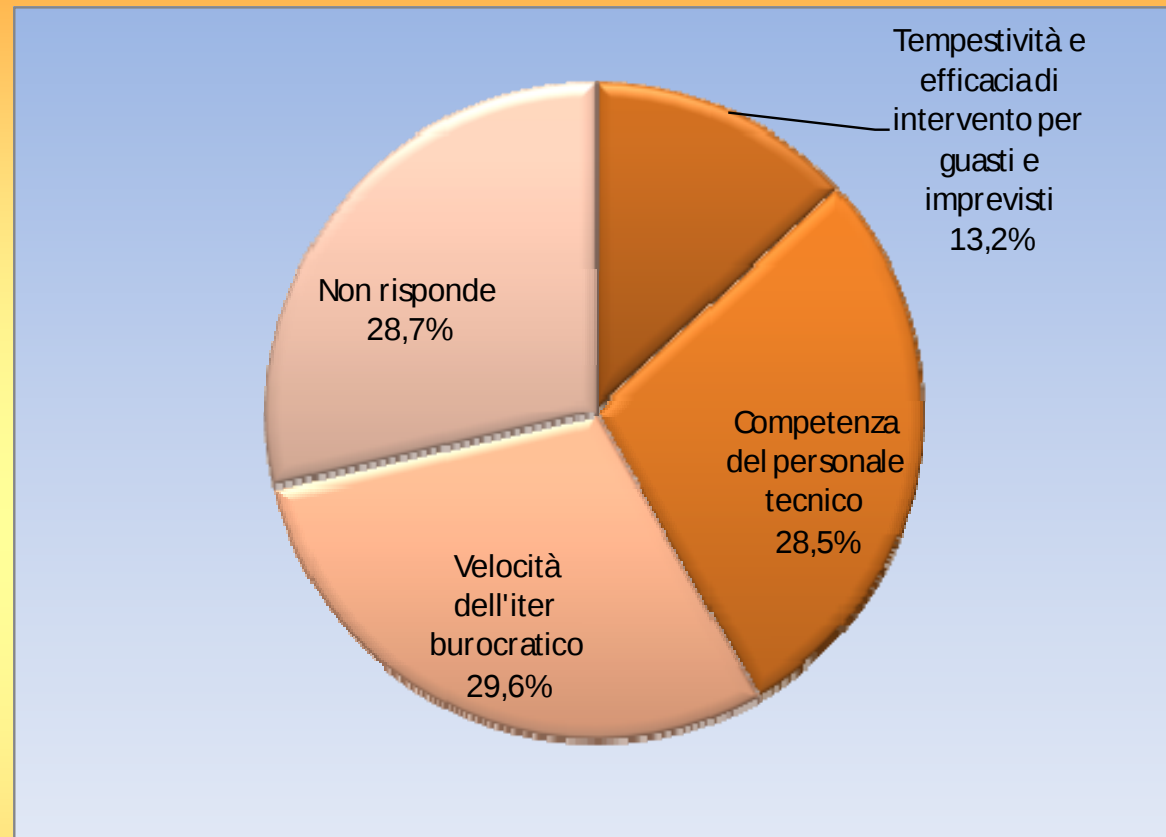
La caratteristica ritenuta più importante nel servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori è per tre intervistati su quattro la *tempestività e l'efficacia di intervento in caso di guasti o imprevisti*. La seconda caratteristica indicata come la più importante è poi la *competenza del personale tecnico*. Questi dati sono simili a quelli relativi al servizio di gestione degli impianti termici.

6.3. Componente più importante che influisce sulla qualità del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori: confronto 2007-2008



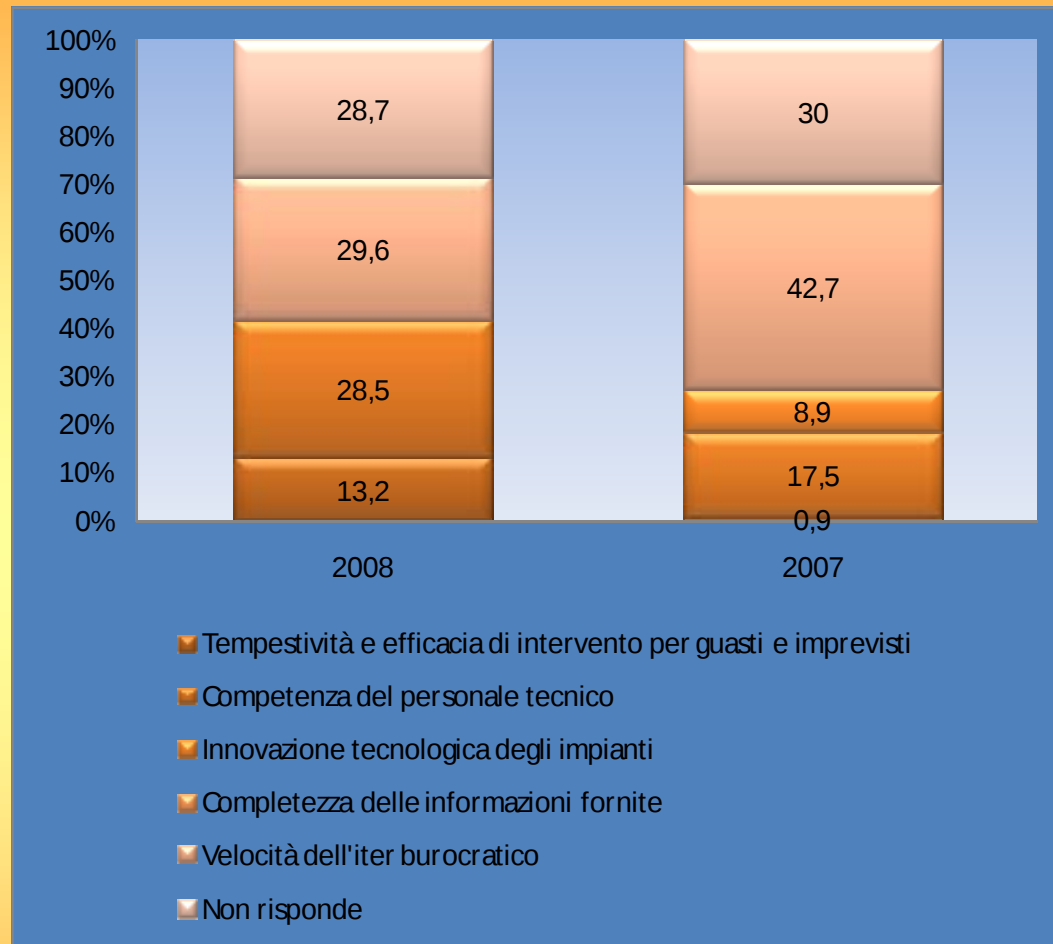
Il confronto tra il 2007 e il 2008 non fa emergere grandi differenze. Si può unicamente notare come nel 2007 il 5% del campione ha indicato *l'innovazione tecnologica degli impianti* come caratteristica più importante, mentre nel campione del 2008 non la ha indicata nessuno.

6.4. Componente meno importante che influisce sulla qualità del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori



La caratteristica meno importante del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori che gli intervistati indicano più frequentemente come meno influente sulla qualità è la *velocità dell'iter burocratico* (29,8%). La *competenza del personale tecnico* è indicata dal 28,5% mentre la *tempestività e efficacia di intervento per guasti e imprevisti* è invece scelta dal 13,2%. Da notare che la percentuale di soggetti che non risponde è del 28,7%.

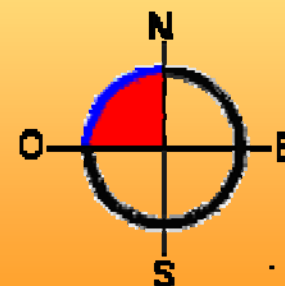
6.4. Componente meno importante che influisce sulla qualità del servizio di gestione degli impianti elettrici e degli ascensori: confronto 2007-2008



La *velocità dell'iter burocratico* è la caratteristica meno importante più spesso indicata sia nel 2008 sia nel 2007 ma con percentuali diverse: 42,7% e 29,6%. Da notare che mentre nel 2007 il 8,9% indica *l'innovazione tecnologica degli impianti*, nel 2008 questa caratteristica scompare. Si può ancora osservare che la percentuale del campione che sceglie la *tempestività e efficacia di intervento per guasti e imprevisti* è il 13,2% nel 2008 e solo lo 0,9% nel 2007.

Novembre - Dicembre 2008

In conclusione



In conclusione 1/5

La soddisfazione per la vita nel Comune di residenza

La qualità della vita a Torino è soddisfacente o comunque non negativa secondo i responsabili intervistati: infatti solo un torinese su cinque ritiene che nel capoluogo piemontese oggi si viva male.

Va tuttavia rilevata una leggera tendenza a esprimere valutazioni più negative rispetto all'anno precedente.

Carta dei Servizi e utilizzo di internet per comunicare con Iride Servizi

Il dato più interessante che emerge da questa parte è l'interesse della quasi totalità dei rispondenti a comunicare con Iride Servizi attraverso un portale internet gratuito, per segnalare guasti, imprevisti e richiedere modifiche agli impianti.

In conclusione 2/5

La soddisfazione per la gestione degli impianti termici

In generale anche nel 2008 come nel 2007 si rileva un'ampia soddisfazione per per il servizio di gestione degli impianti termici. Il livello medio di soddisfazione infatti supera i 7/10. Viene confermata la valutazione positiva anche per la conoscenza del servizio di Pronto Intervento (numero verde) di Iride Servizi, per i tempi di attesa, per la cortesia e la competenza degli operatori.

Analoga valutazione si rileva anche per gli interventi del personale tecnico che soddisfano sui diversi aspetti indagati l'ampia maggioranza dei soggetti.

Interessante rilevare che i malfunzionamenti riscontrati agli impianti termici sono diminuiti nel 2008 di circa un terzo.

Anche dalle domande relative alla manutenzione degli impianti termici non emergono rilevanti criticità: c'è un'ampia soddisfazione sui tempi, sugli interventi e sul personale.

In conclusione 3/5

La soddisfazione per la gestione degli impianti elettrici (esclusi gli ascensori)

I dati relativi alla gestione degli impianti elettrici, esclusi gli ascensori, mostrano ancora un livello medio di soddisfazione per il 2008 di circa 7/10. Va tuttavia rilevata, nonostante l'ampio consenso degli intervistati, una percentuale minima del campione che nel 2008 è meno soddisfatta dell'anno precedente.

Il servizio di Pronto Intervento (numero verde) di Iride Servizi è conosciuto dalla quasi totalità dei soggetti che per la maggior parte valuta positivamente sia i tempi di attesa sia gli operatori.

Così come per la gestione degli impianti termici, anche per quelli elettrici gli interventi del personale tecnico soddisfano la maggioranza degli intervistati sui vari aspetti indagati.

Anche i malfunzionamenti agli impianti elettrici, sempre esclusi gli ascensori, sono diminuiti di circa un terzo nel 2008 rispetto all'anno precedente.

La valutazione della manutenzione degli impianti elettrici viene valutata dalla maggioranza del campione sempre positiva su tutti gli aspetti: a partire dai tempi fino ad arrivare a come sono stati lasciati i locali dell'edificio dopo gli interventi.

In conclusione 4/5

La soddisfazione per la gestione degli impianti degli ascensori

Pur confermano la valutazione positiva degli intervistati per il servizio di gestione degli impianti degli ascensori, bisogna rilevare un livello di soddisfazione più basso rispetto a quello espresso per la gestione degli impianti termici e elettrici. Infatti il livello medio di soddisfazione su una scala da uno a dieci è di 6,4.

Sono stati riscontrati guasti agli impianti degli ascensori da circa il 60% dei rispondenti mentre per gli impianti termici e elettrici la percentuale era di circa 20 punti percentuali in meno.

Viene rilevata comunque la soddisfazione della maggioranza degli intervistati per i tempi di intervento del personale tecnico per riparare i guasti e per la cortesia e la competenza degli intervistati.

In conclusione 5/5

Caratteristiche che influenzano la qualità del servizio di gestione

La componente più importante che influisce sulla qualità sia del servizio di gestione degli impianti termici sia di quello degli impianti elettrici e degli ascensori è per la maggioranza del campione la *tempestività e l'efficacia di intervento in caso di guasti o imprevisti*. Al contrario per tutti i servizi quella meno importante viene indicata come la *velocità dell'iter burocratico*.