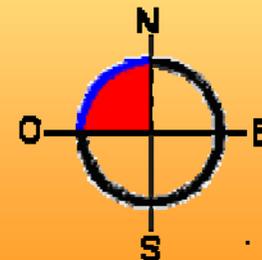


Novembre - Dicembre 2008

# Customer satisfaction

## Illuminazione pubblica e semafori

A cura di Tania Parisi



### *Caratteristiche dell'indagine*

- 0.1. Caratteristiche dell'indagine
- 0.2. Confronto fra il campione e l'universo

### *La soddisfazione per la vita nel Comune di residenza*

- 1.0. La soddisfazione per la vita nel Comune di residenza. *Domande utilizzate*
- 1.1. Secondo lei come si vive oggi a Torino?
- 1.2. Nel complesso, quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente?

### *La conoscenza delle attività gestite a Torino dal Gruppo Iride*

- 2.0. La conoscenza delle attività gestite a Torino dal Gruppo Iride. *Domande utilizzate*
- 2.1. Da ottobre 2006 AEM Torino e l'AMGA di Genova si sono fuse dando vita al Gruppo Iride. Secondo Lei, il Gruppo Iride, a Torino, si occupa di...

### *La valutazione del servizio di illuminazione pubblica*

- 3.0. La valutazione del servizio di illuminazione pubblica. *Domande utilizzate*
- 3.1. Quanto è soddisfatto del servizio di illuminazione pubblica *della Città di Torino*?
- 3.2. In generale, quanto è soddisfatto dell'illuminazione delle strade *nella zona in cui abita*?
- 3.3. Secondo Lei come si potrebbe migliorare il servizio offerto?
- 3.4. Nel complesso, a suo parere, quante sono le lampade e i lampioni guasti?
- 3.5. Talvolta capita che gli impianti di illuminazione pubblica provochino disagi o inconvenienti nelle abitazioni. Le è mai successo di essere testimone di alcuni dei seguenti inconvenienti?
- 3.6. Se ha assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto di illuminazione pubblica da parte di Iride Servizi, come valuta l'efficienza del personale tecnico di Iride Servizi nell'intervenire?

## DIAPOSITIVA SOMMARIO

- 3.7.** Quanto è soddisfatto dell'aspetto estetico dei sostegni e delle lampade per l'illuminazione pubblica?
- 3.8.** Se dovesse esprimere il suo grado di soddisfazione circa il livello d'illuminazione di alcune zone della sua città (*Giardini pubblici, Periferia, Monumenti, Centro storico*) con un voto da 1 a 10 quale voto sceglierebbe?
- 3.9.** Quali tra le seguenti opere architettoniche le sembrano meglio illuminate (*Chiese, Monumenti Equestri, Fontane*)?
- 3.10.** Oltre a gestire l'illuminazione pubblica per la Città di Torino, Iride Servizi ha realizzato gli impianti di illuminazione decorativa e monumentale durante i XX Giochi Olimpici Invernali Torino 2006. Come giudica tale servizio?
- 3.11.** A sua conoscenza Luci d'Artista e Luci in Piazza sono manifestazioni gestite da...
- 3.12.** È a conoscenza dell'esistenza del numero verde 800 91 01 01 per la segnalazione di guasti all'illuminazione pubblica?

- 3.13.** Se ha utilizzato il numero verde per segnalare eventuali guasti all'illuminazione pubblica, quanto è soddisfatto dell'assistenza telefonica ricevuta in quella occasione (o in più occasioni)?
- 3.14.** È a conoscenza dell'esistenza del sito [www.iride-servizi.it](http://www.iride-servizi.it) per recepire informazioni sull'illuminazione pubblica?
- 3.15.** Tramite la Carta dei Servizi, presente sul suo sito internet, Iride Servizi indica quali sono i livelli di qualità che si impegna ad offrire negli impianti di illuminazione pubblica. Lei ha mai avuto occasione di leggere o almeno di visionare tale Carta?

### *La valutazione della gestione degli impianti semaforici*

- 4.0.** La valutazione del servizio di gestione degli impianti semaforici. *Domande utilizzate*
- 4.1.** Se dovesse esprimere il suo grado di soddisfazione circa gli impianti semaforici della Città di Torino con un voto da 1 a 10 (dove 1= soddisfazione minima e 10=soddisfazione massima) quale voto sceglierebbe...

## DIAPOSITIVA SOMMARIO

- 4.2.** Ora pensi alla diffusione degli impianti semaforici sul territorio cittadino. Secondo Lei, a Torino...
- 4.3.** Nel complesso, a suo parere, quanti sono i semafori guasti?
- 4.4.** La gestione telematica del traffico permette di ridurre i tempi di viaggio dei veicoli. A sua conoscenza a Torino esiste questo servizio?
- 4.5.** Quanto è soddisfatto del servizio di gestione telematica del traffico?
- 4.6.** Secondo la Sua esperienza, la temporizzazione attuale delle fasi dei semafori, ossia il tempo di permanenza di ciascuno dei tre colori, è adeguato alle esigenze del traffico?
- 4.7.** Secondo lei, che impatto ha il servizio semaforico della città di Torino sul traffico cittadino?
- 4.8.** E l'inserimento di molte rotonde, secondo lei...
- 4.9.** È a conoscenza dell'esistenza del numero verde 800 91 01 01 per la segnalazione di guasti agli impianti semaforici?
- 4.10.** Se ha utilizzato il numero verde per segnalare eventuali guasti agli impianti semaforici, quanto è soddisfatto dell'assistenza telefonica ricevuta in quella occasione (o in più occasioni)?
- 4.11.** Se ha assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto semaforico da parte di Iride Servizi, come valuta l'efficienza del personale tecnico di Iride nell'intervenire?
- 4.12.** Tramite la Carta dei Servizi, presente sul sito internet, Iride Servizi indica quali sono i livelli di qualità che si impegna ad offrire nei servizi relativi agli impianti semaforici. Lei ha mai avuto occasione di leggere o almeno di visionare tale Carta?
- 4.13.** È a conoscenza che Iride Servizi ha realizzato in questi ultimi anni la graduale sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED, che permette una riduzione dei consumi energetici dell'80%?
- 4.14.** Come valuta o come valuterebbe l'utilità di quest'iniziativa?
- 5.0. In conclusione**

## 0.1. Caratteristiche dell'indagine

**PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:** dicembre 2008

**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 la gestione degli impianti semaforici nella città di Torino (51 domande)

**CAMPIONE:** 1.000 torinesi. Il campione è rappresentativo della popolazione torinese maggiorenne per genere ed età (dati Istat 2007)

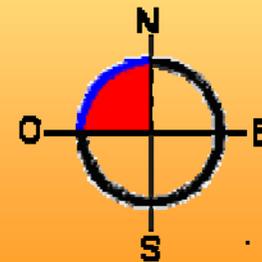
**CONFRONTI NEL TEMPO:** nel 2008 è stato utilizzato il medesimo questionario adottato nell'indagine condotta nel 2007. Per questo motivo, tutti i confronti tra il 2007 e il 2008 sono consentiti.

## 0.2. Confronto fra il campione e l'universo:

	N <i>popolazione</i>	N <i>campione</i>	% <i>popolazione</i>	% <i>campione</i>	<b>Errore standard delle stime</b>
Uomini	365.803	472	47%	47%	2,3
Donne	409.750	528	53%	53%	2,2
18 - 29 anni	103.126	132	13%	13%	2,9
30 - 59 anni	402.618	519	52%	52%	2,2
60 anni e oltre	269.809	349	35%	35%	2,6
<b>Basi</b>	<b>775.553</b>	<b>1.000</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>1,6</b>

Novembre - Dicembre 2008

## La soddisfazione per la vita nel Comune di residenza

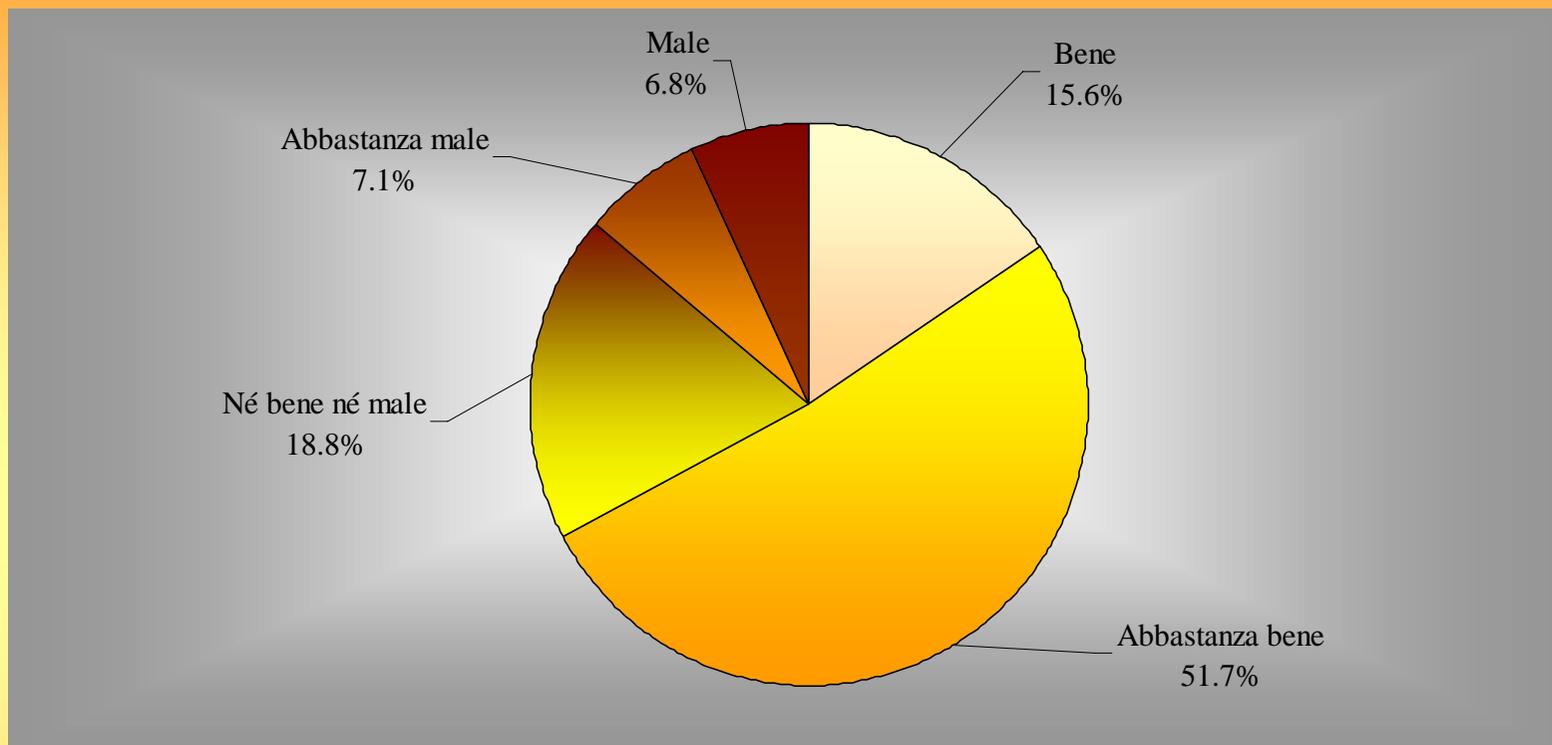


# 1. La soddisfazione per la vita nel Comune di residenza.

## *Domande utilizzate*

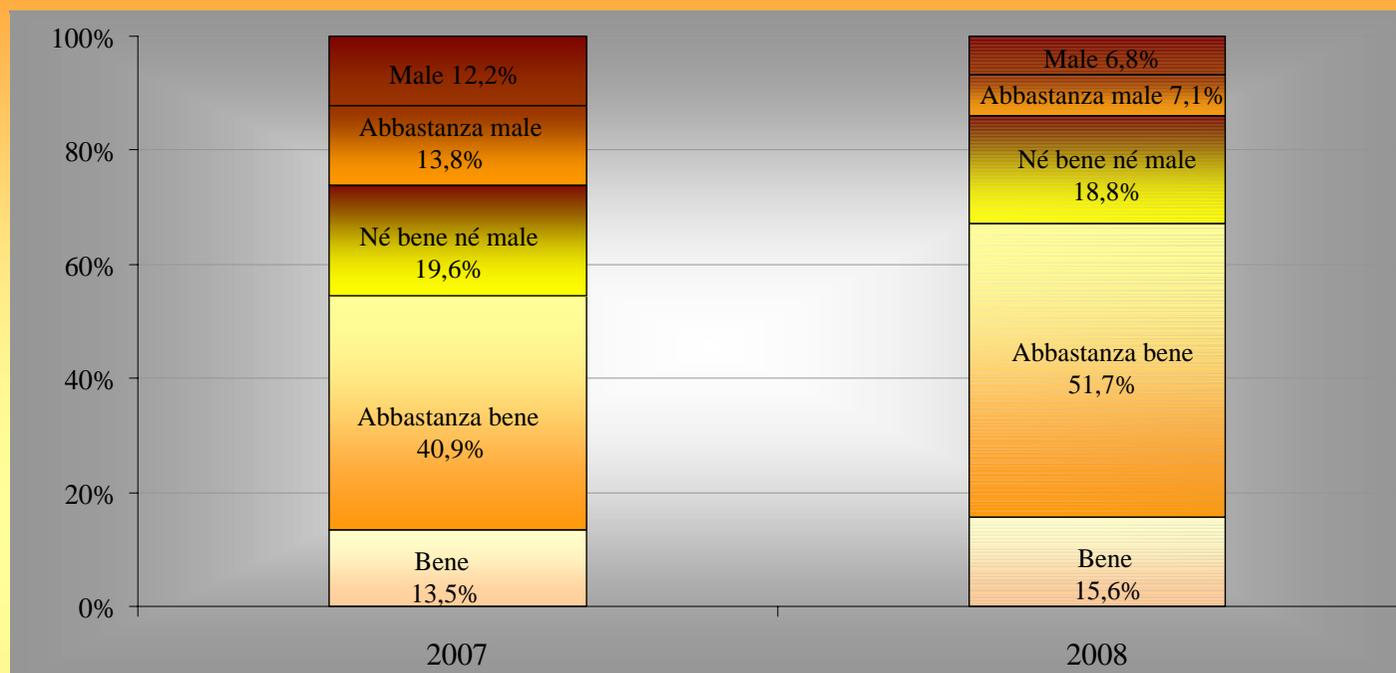
Domande utilizzate	Confrontabilità autunno 2007
D4. Secondo lei come si vive oggi a Torino?	Sì
D38. Nel complesso, quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente? Esprima la sua soddisfazione con un voto compreso tra 1 (soddisfazione minima) e 10 (soddisfazione massima).	Sì

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



A Torino si vive bene secondo il 15,6% degli intervistati e abbastanza bene per il 51,7%. La qualità della vita nel capoluogo piemontese è quindi giudicata positivamente dalla maggioranza assoluta dei suoi cittadini e, se a questi aggiungiamo quanti la giudicano senza infamia e senza lode (18,8%), rimane solo un gruppo ristretto di persone che pensa che a Torino si viva male (6,8%) o abbastanza male (7,1%).

## 1.1. Secondo lei come si vive oggi a Torino? *Confronto 2007-2008*

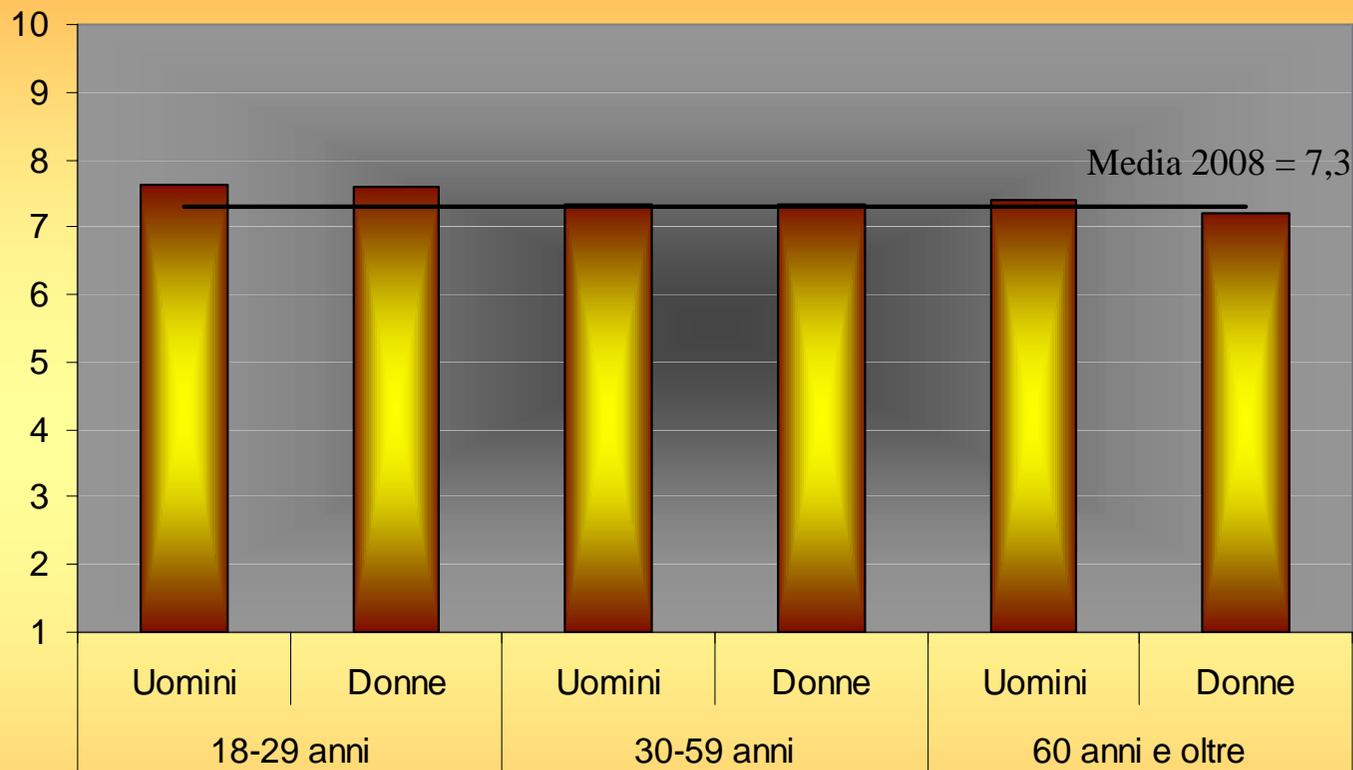


I residenti di Torino sono più soddisfatti dell'anno scorso di come si vive in città: a dire che si vive bene erano il 13,5% nel 2007 e sono diventati il 15,6% nel 2008. Ancora maggiore è stato l'aumento di chi ritiene che a Torino si viva abbastanza bene: + 11 punti percentuali tra 2007 (40,9%) e 2008 (51,7%). Accorpare quanti ritengono che si viva bene (molto o abbastanza), i cambiamenti occorsi in un anno sono evidenti: si passa dal 54% che nel 2007 riteneva che a Torino si vivesse almeno abbastanza bene al 67% del 2008. Resta stabile la quota di chi non prende una posizione netta, che si attesta attorno al 20%. Si dimezza la quota di chi ritiene che a Torino si viva male: erano il 26% nel 2007 e si sono ridotti al 13,9% nel 2008.

## 1.2. Quanto è soddisfatto della vita che conduce attualmente?

(voto da 1 a 10, con 1 soddisfazione minima e 10 soddisfazione massima)

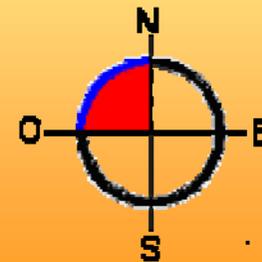
### Confronto tra uomini e donne



I torinesi sono mediamente soddisfatti della vita che conducono che premiano con un sette “più”. Le lievissime differenze legate al sesso e all’età che si osservano per sesso ed età non sono statisticamente significative. In media, nel 2007, la soddisfazione dei torinesi per la vita in città era stata pari a 7,2.

Novembre - Dicembre 2008

## La conoscenza delle attività gestite a Torino dal Gruppo Iride

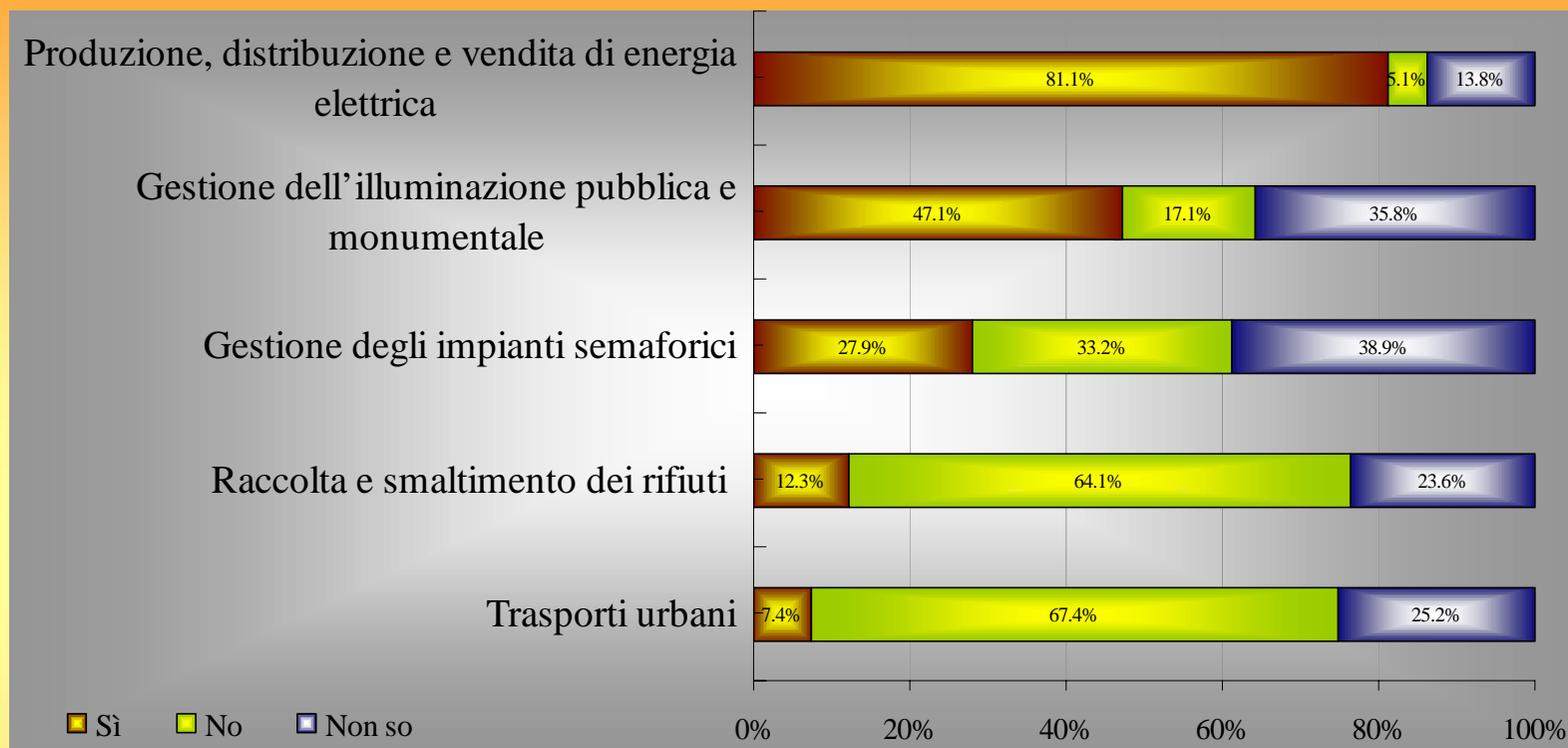


## 2. La conoscenza delle attività gestite dal Gruppo Iride a Torino.

### *Domande utilizzate*

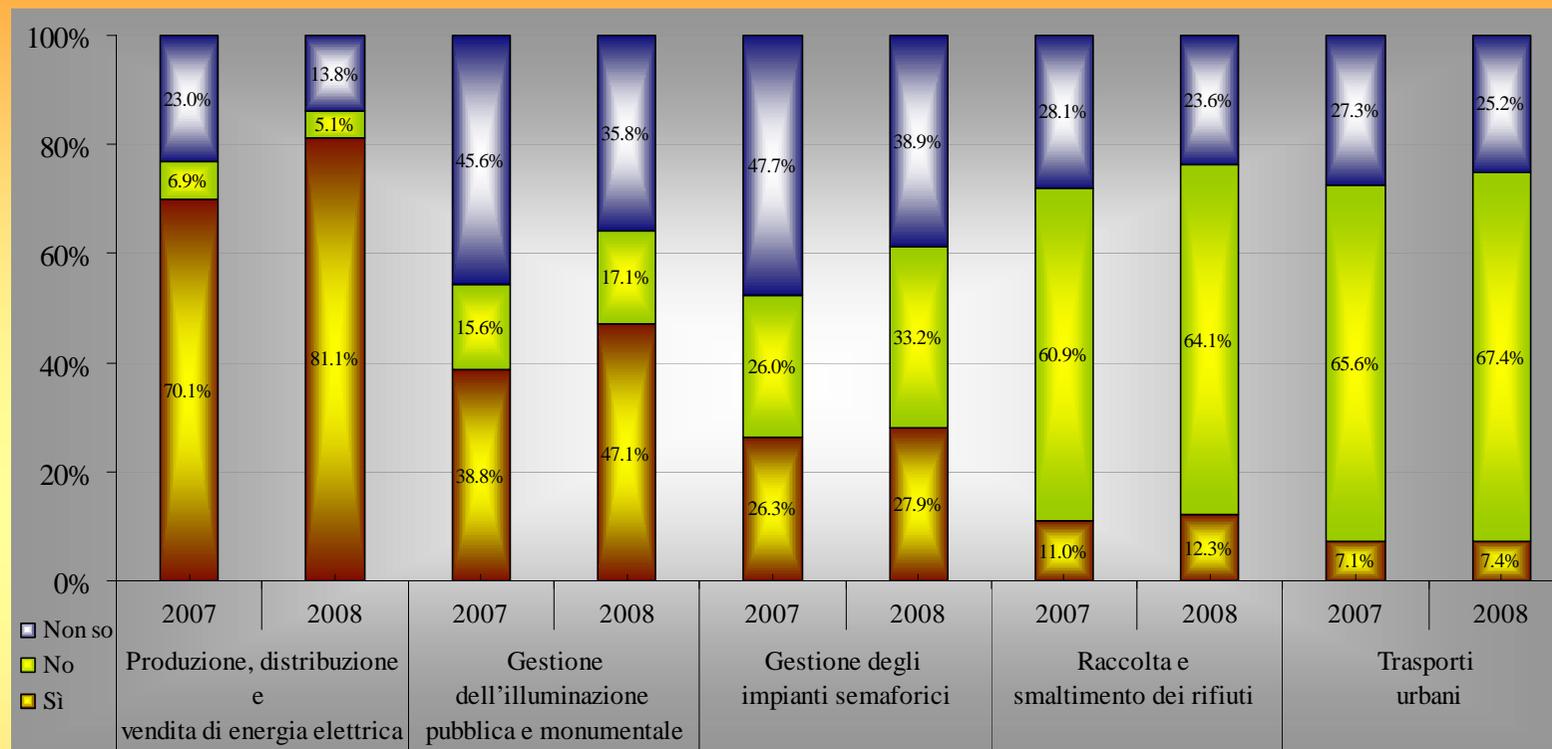
Domande utilizzate	Confrontabilità autunno 2007
D5. Da ottobre 2006 AEM Torino e l'AMGA di Genova si sono fuse dando vita al Gruppo Iride. Secondo Lei, il Gruppo Iride, a Torino, si occupa di	Sì

## 2.1. Secondo Lei, il Gruppo Iride, a Torino, si occupa di...



La maggioranza dei torinesi (81,1%) sa che il Gruppo Iride a Torino si occupa della produzione, distribuzione e vendita dell'energia elettrica. Molti più dubbi suscita invece l'attribuzione di servizi quali l'illuminazione pubblica e monumentale e la gestione degli impianti semaforici, che raccolgono rispettivamente il 35,8% e il 38,9% di "Non so". Meno della metà dei cittadini sa che il Gruppo Iride si occupa anche di questi due servizi: il 47,1% dell'illuminazione pubblica e monumentale e il 27,9% degli impianti semaforici. Solo il 12,3% ritiene che il Gruppo Iride si occupi della raccolta e dello smaltimento dei rifiuti e il 7,4% che si occupi dei trasporti urbani.

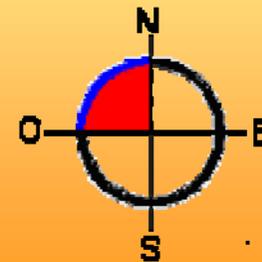
## 2.2. Secondo Lei, il Gruppo Iride, a Torino, si occupa di... Confronto 2007-2008



L'informazione sui servizi gestiti dal Gruppo Iride a Torino è migliorata tra i cittadini: tra il 2007 e il 2008 è aumentata di oltre 10 punti percentuali la quota di persone che correttamente attribuisce al Gruppo Iride l'attività di produzione, distribuzione e vendita dell'energia elettrica. Questi dieci punti sono stati sottratti a quanti, lo scorso anno, non erano stati in grado di dare una risposta (i Non so sono passati dal 23% al 13,8%). Migliora anche l'informazione rispetto all'illuminazione pubblica e monumentale, attribuita correttamente a Iride dal 47,2% dei rispondenti, (+ 10 punti rispetto al 2007). Si contrae la quota di chi non sa a chi attribuire la gestione degli impianti semaforici (47,7% nel 2007 e 38,9% nel 2008) ma aumenta di poco la quota di chi, correttamente la attribuisce al Gruppo Iride.

Novembre - Dicembre 2008

## **La valutazione del servizio di illuminazione pubblica**



### 3. La valutazione del servizio di illuminazione pubblica.

#### *Domande utilizzate (1)*

Domande utilizzate	Confrontabilità autunno 2007
D12. Quanto è soddisfatto del servizio di illuminazione pubblica <i>della Città di Torino</i> ?	Sì
D11. In generale, quanto è soddisfatto dell'illuminazione delle strade <i>nella zona in cui abita</i> ?	Sì
D13. Secondo Lei come si potrebbe migliorare il servizio offerto?	Sì
D8. Nel complesso, a suo parere, quante sono le lampade e i lampioni guasti?	
D10. Talvolta capita che gli impianti di illuminazione pubblica provochino disagi o inconvenienti nelle abitazioni. Le è mai successo di essere testimone di alcuni dei seguenti inconvenienti?	Sì
D17. Se ha assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto di illuminazione pubblica da parte di Iride Servizi, come valuta l'efficienza del personale tecnico di Iride Servizi nell'intervenire?	Sì

### 3. La valutazione del servizio di illuminazione pubblica.

#### *Domande utilizzate (2)*

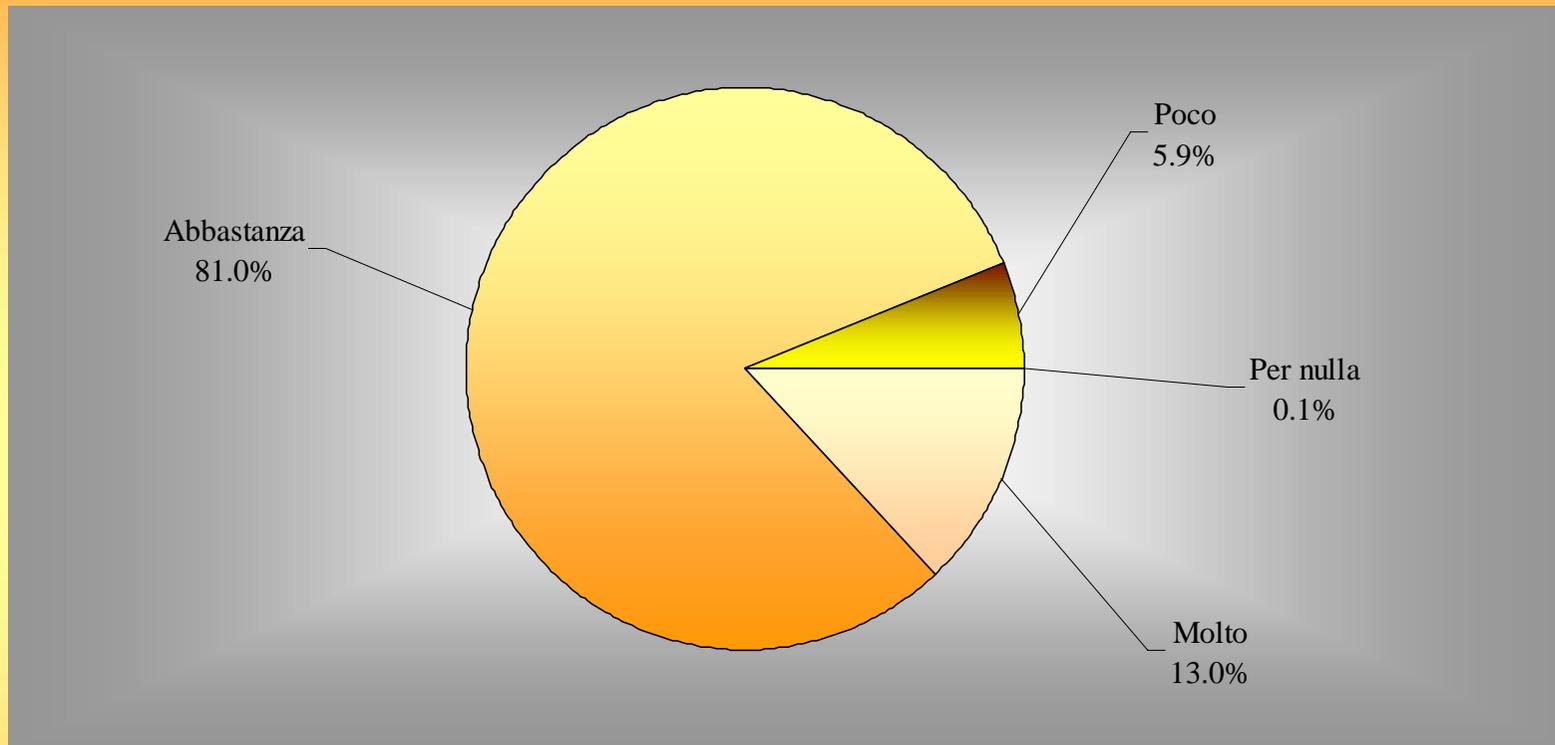
Domande utilizzate	Confrontabilità autunno 2007
D9. Quanto è soddisfatto dell'aspetto estetico dei sostegni e delle lampade per l'illuminazione pubblica?	Sì
D7. Se dovesse esprimere il suo grado di soddisfazione circa il livello d'illuminazione <u>di alcune zone della sua città</u> ( <i>Giardini pubblici, Periferia, Monumenti, Centro storico</i> ) con un voto da 1 a 10 quale voto sceglierebbe?	Sì
D20. Quali tra le seguenti opere architettoniche le sembrano meglio illuminate ( <i>Chiese, Monumenti Equestri, Fontane</i> )?	Sì
D19. Oltre a gestire l'illuminazione pubblica per la Città di Torino, Iride Servizi ha realizzato gli impianti di illuminazione decorativa e monumentale durante i XX Giochi Olimpici Invernali Torino 2006. Come giudica tale servizio?	Sì
D6. A sua conoscenza Luci d'Artista e Luci in Piazza sono manifestazioni gestite da...	Sì

### 3. La valutazione del servizio di illuminazione pubblica.

#### *Domande utilizzate (3)*

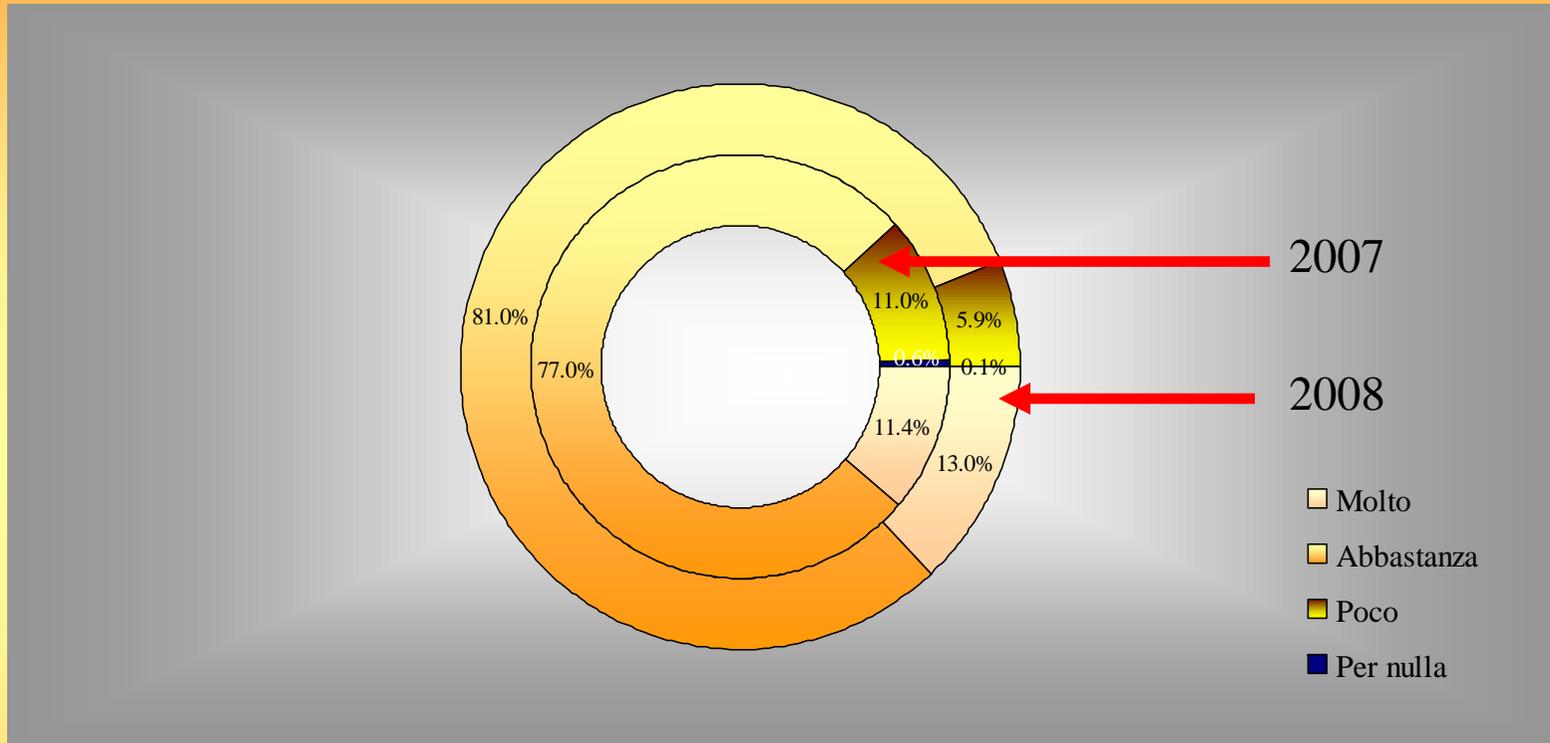
Domande utilizzate	Confrontabilità autunno 2007
D5. Da ottobre 2006 AEM Torino e l'AMGA di Genova si sono fuse dando vita al Gruppo Iride. Secondo Lei, il Gruppo Iride, a Torino, si occupa di...	Sì
D14. È a conoscenza dell'esistenza del numero verde 800 91 01 01 per la segnalazione di guasti all'illuminazione pubblica	Sì
D15. Se ha utilizzato il numero verde per segnalare eventuali guasti all'illuminazione pubblica, quanto è soddisfatto dell'assistenza telefonica ricevuta in quella occasione (o in più occasioni)?	Sì
D16. È a conoscenza dell'esistenza del sito <a href="http://www.iride-servizi.it">www.iride-servizi.it</a> per recepire informazioni sull'illuminazione pubblica?	Sì
D18. Tramite la Carta dei Servizi, presente sul suo sito internet, Iride Servizi indica quali sono i livelli di qualità che si impegna ad offrire negli impianti di illuminazione pubblica. Lei ha mai avuto occasione di leggere o almeno di visionare tale Carta?	Sì

### 3.1. Quanto è soddisfatto dell'illuminazione pubblica della Città di Torino?



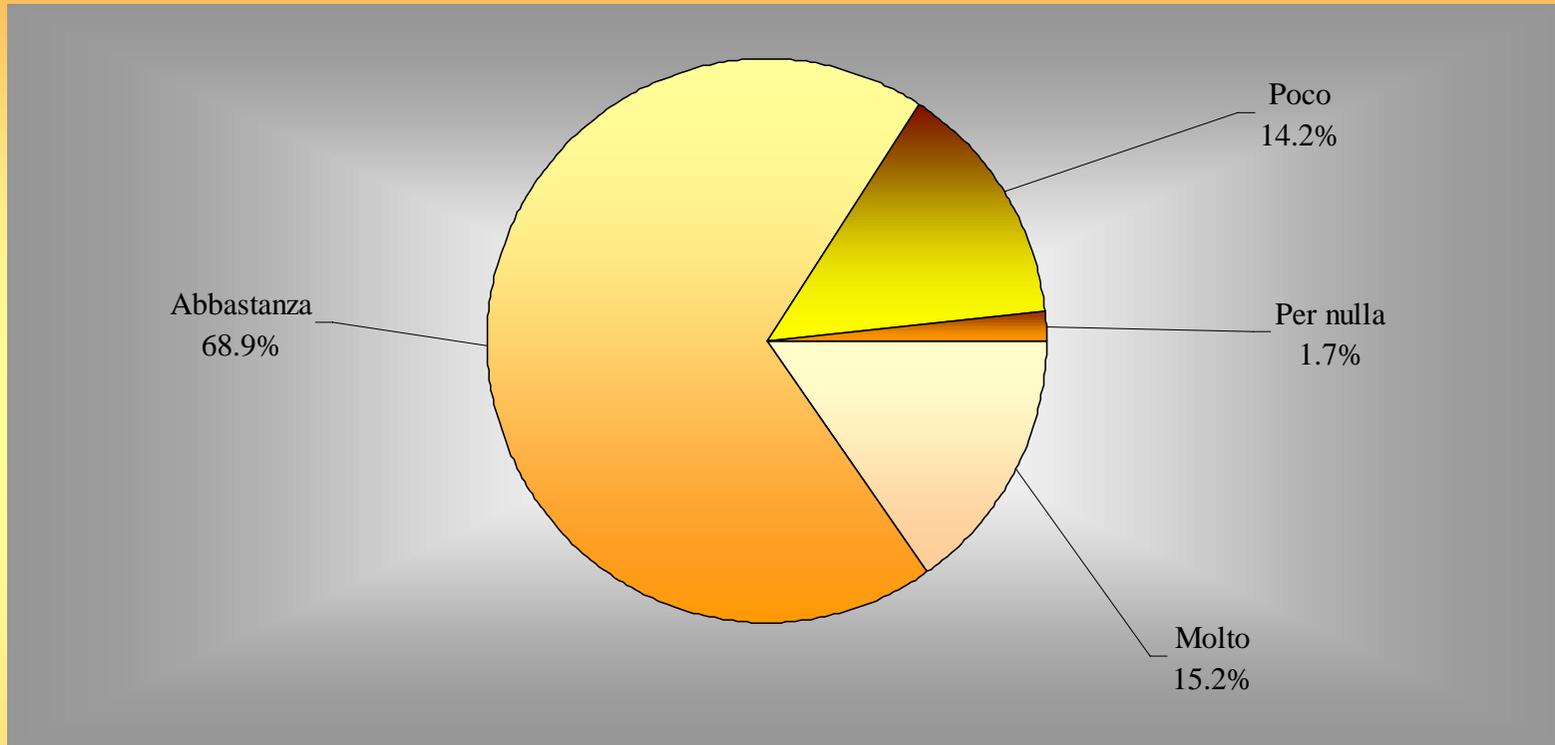
Più di nove torinesi su dieci (94%) sono soddisfatti del servizio di illuminazione pubblica che serve la città: il 13% è molto soddisfatto e l'81% abbastanza soddisfatto. Appena lo 0,1% si dichiara per nulla soddisfatto e non arriva al 6% la quota di quanti sono poco soddisfatti (5,9%).

### 3.1. Quanto è soddisfatto dell'illuminazione pubblica della Città di Torino? *Confronto tra 2007 e 2008*



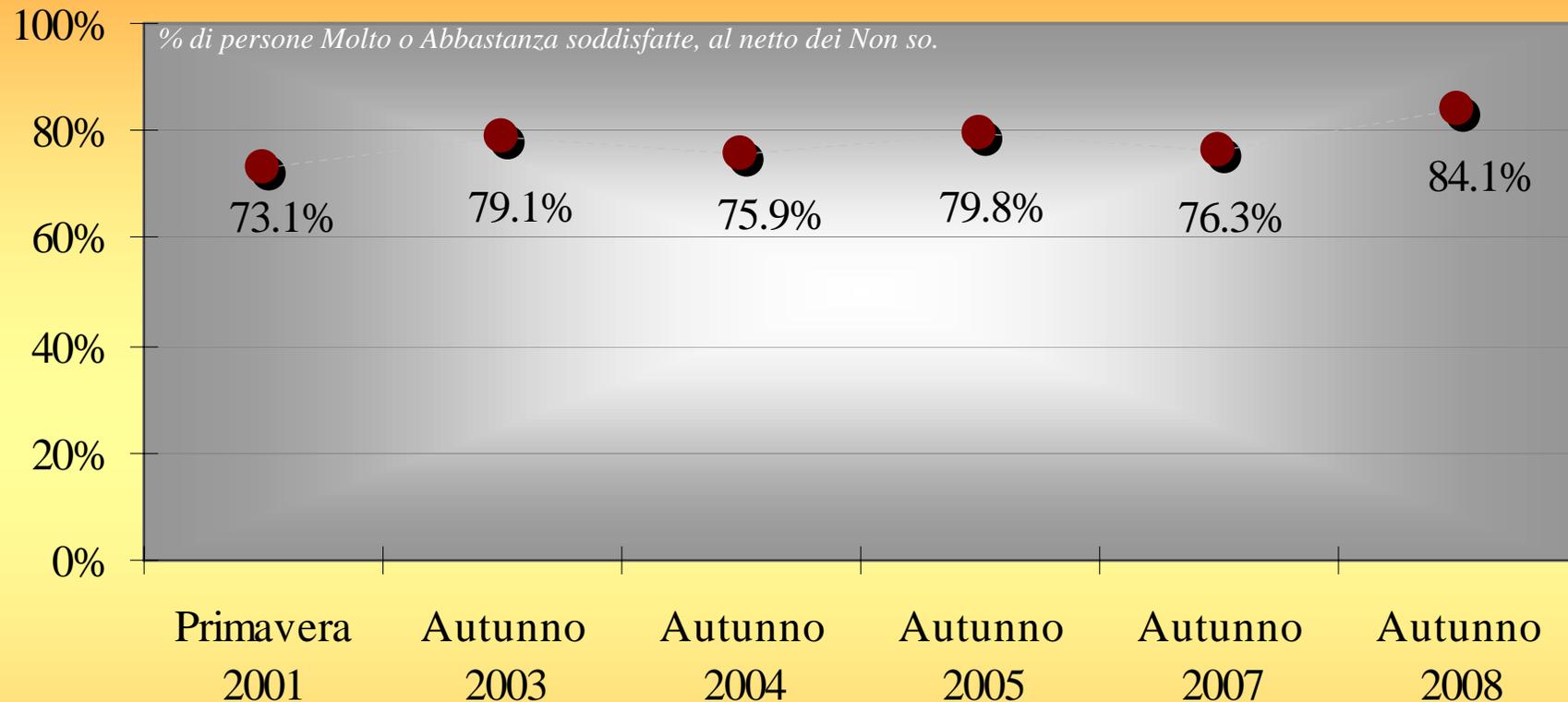
Accorpare quanti ritengono che il servizio sia soddisfacente (Molto + Abbastanza soddisfatti) si nota un evidente miglioramento nell'opinione dei torinesi rispetto al servizio di illuminazione pubblica: nel giro di un anno la quota di persone soddisfatte è aumentata di circa 6 punti percentuali, passando dall'88,4% al 94%, mentre è diminuita di 5 punti la quota di chi è poco o per nulla soddisfatto.

### 3.2. In generale, quanto è soddisfatto dell'illuminazione delle strade nella zona in cui abita?



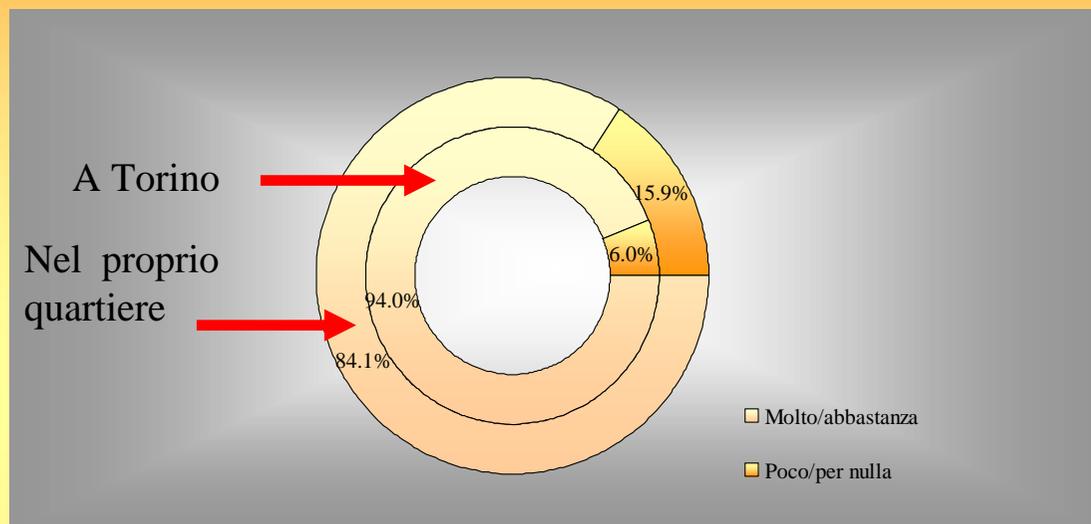
Nel passaggio dal 2007 al 2008 è migliorata l'opinione dei cittadini anche rispetto al servizio di illuminazione pubblica nel proprio quartiere: le persone poco soddisfatte sono passate dal 21% al 14,2% (-7 punti) e anche la quota di persone per nulla soddisfatte si è contratta. Di converso, sono aumentati quanti sono almeno abbastanza soddisfatti del servizio.

### 3.2. La valutazione dell'illuminazione delle strade nella zona in cui si abita. *Andamento 2001-2008*



Osservando un lasso di tempo più esteso, il miglioramento registrato nel passaggio dal 2007 al 2008 nell'opinione del servizio di illuminazione stradale sembra indicare la fine della fluttuazione osservata negli ultimi anni: i cittadini, con un balzo in avanti di otto punti, premiano il servizio in larghissima maggioranza.

## La valutazione dell'illuminazione pubblica. Confronto tra opinione su Torino in generale (3.1) e opinione relativa al proprio quartiere (3.2)



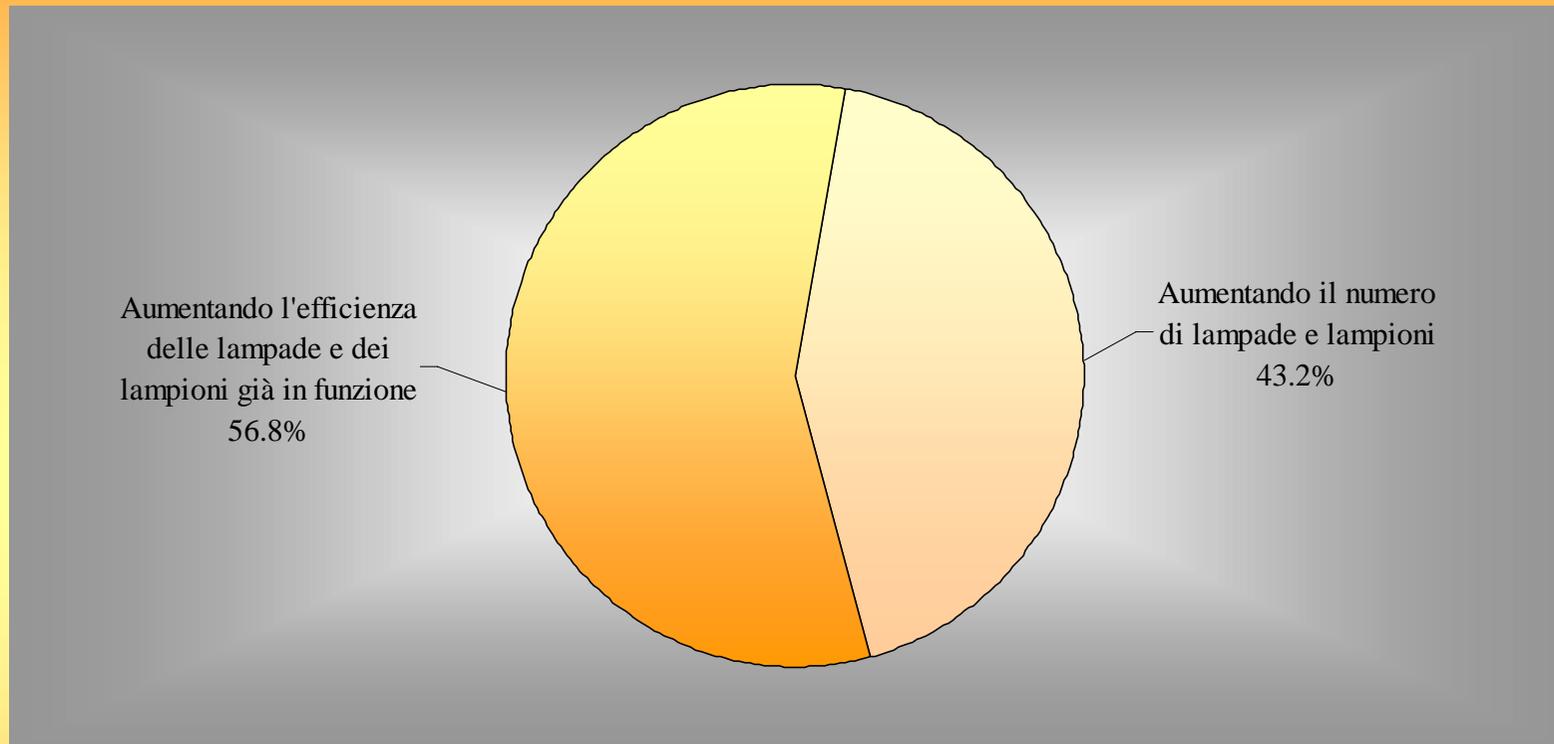
Il 94% dei torinesi si dice soddisfatto dell'illuminazione a Torino mentre una quota più contenuta (84,1%) lo è del proprio quartiere. Ciò significa che i torinesi riservano al proprio quartiere un giudizio più severo di quello che esprimono pensando alla città in generale.

La correlazione tra l'opinione sul servizio di illuminazione pubblica a Torino e quella sulla propria zona è pari a 0,35 (Rho di Spearman).

Il 74,5% di quanti si dichiarano insoddisfatti dell'illuminazione della propria zona dichiara tuttavia di essere soddisfatto dell'illuminazione pubblica della città in generale, mentre è solo il 2,3% delle persone soddisfatte dell'illuminazione nel proprio quartiere a pensare che nel resto della città l'illuminazione pubblica sia insoddisfacente.

		Nella propria zona	
		Non soddisfatto	Soddisfatto
A Torino	Non soddisfatto	25,5%	2,3%
	Soddisfatto	74,5%	97,7%
		100%	100%

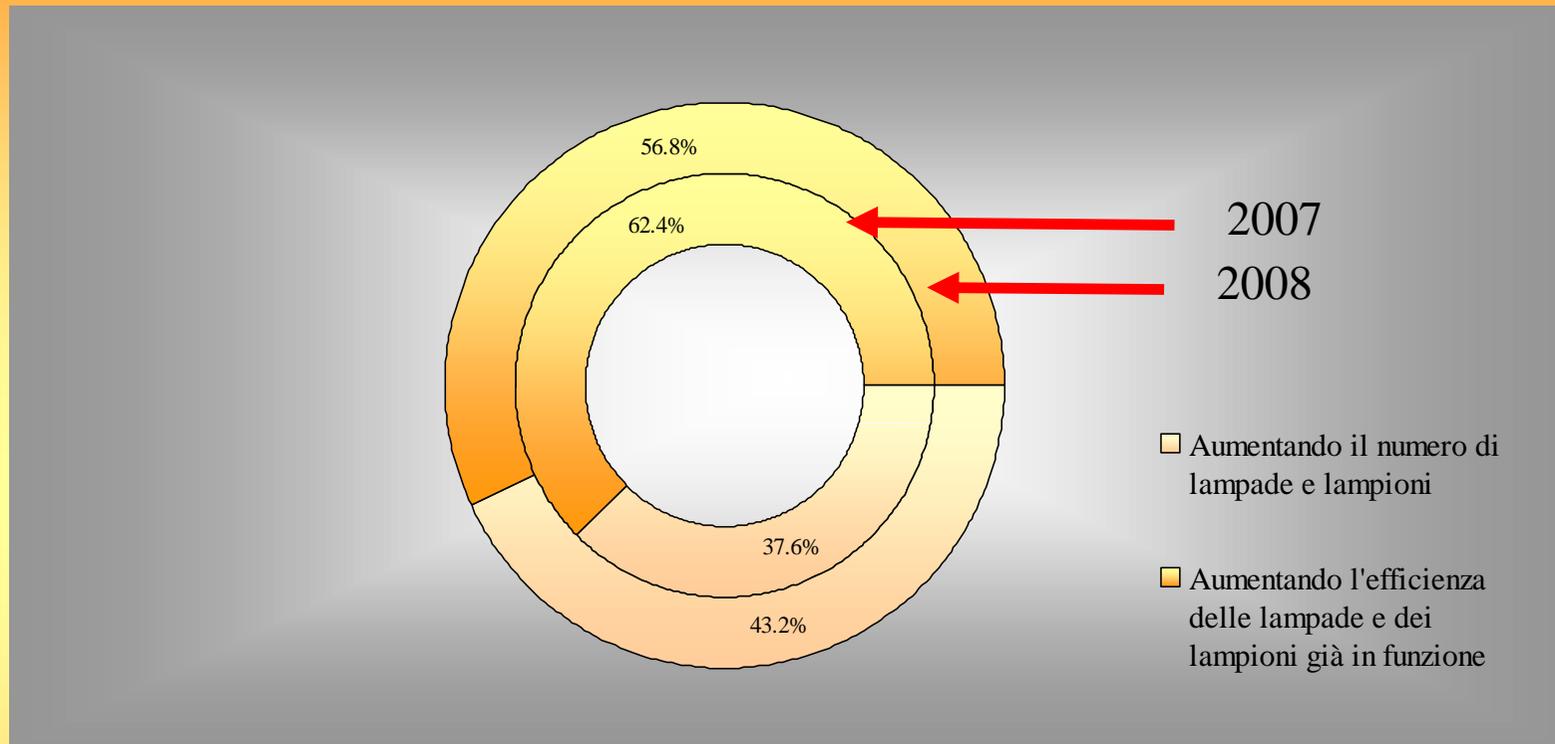
### 3.3. Secondo Lei come si potrebbe migliorare il servizio offerto\*?



La maggioranza dei cittadini poco o per nulla soddisfatti dell'illuminazione pubblica a Torino ritiene che, per migliorare il servizio, sarebbe più utile aumentare l'efficienza delle lampade e dei lampioni già presenti nei quartieri piuttosto che aumentarne il numero (57% contro 43%).

*\*N.B. La domanda è stata posta solo a chi si è dichiarato poco o per nulla soddisfatto del servizio di illuminazione pubblica a Torino (N=58). Per questo motivo, le percentuali presentate vanno considerate alla luce dei numeri assoluti ai quali corrispondono: per il 2008, richiede di aumentare IL NUMERO DI LAMPADRE 25 intervistati e di aumentare L'EFFICIENZA delle LAMPADRE GIÀ PRESENTI 33 intervistati.*

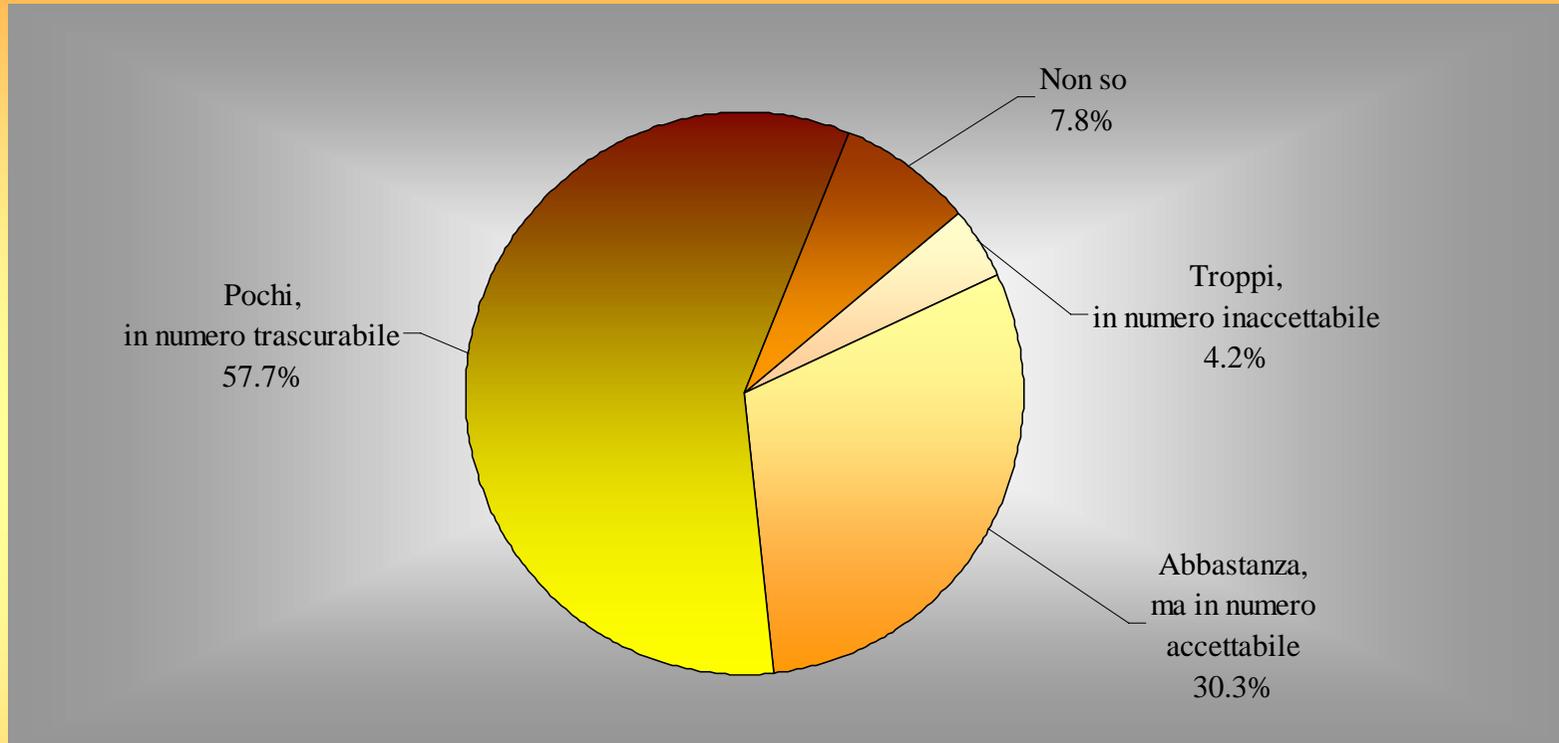
### 3.3. Secondo Lei come si potrebbe migliorare il servizio offerto? Confronto 2007-2008\*



Nel passaggio dal 2007 al 2008 aumenta la quota di cittadini che ritiene che l'illuminazione pubblica potrebbe essere migliorata aumentando il numero di lampade e lampioni nei quartieri cittadini. Tuttavia, la maggioranza assoluta dei cittadini continua a ritenere, come nel 2007, che il mezzo migliore sia aumentare l'efficienza dei dispositivi già in funzione.

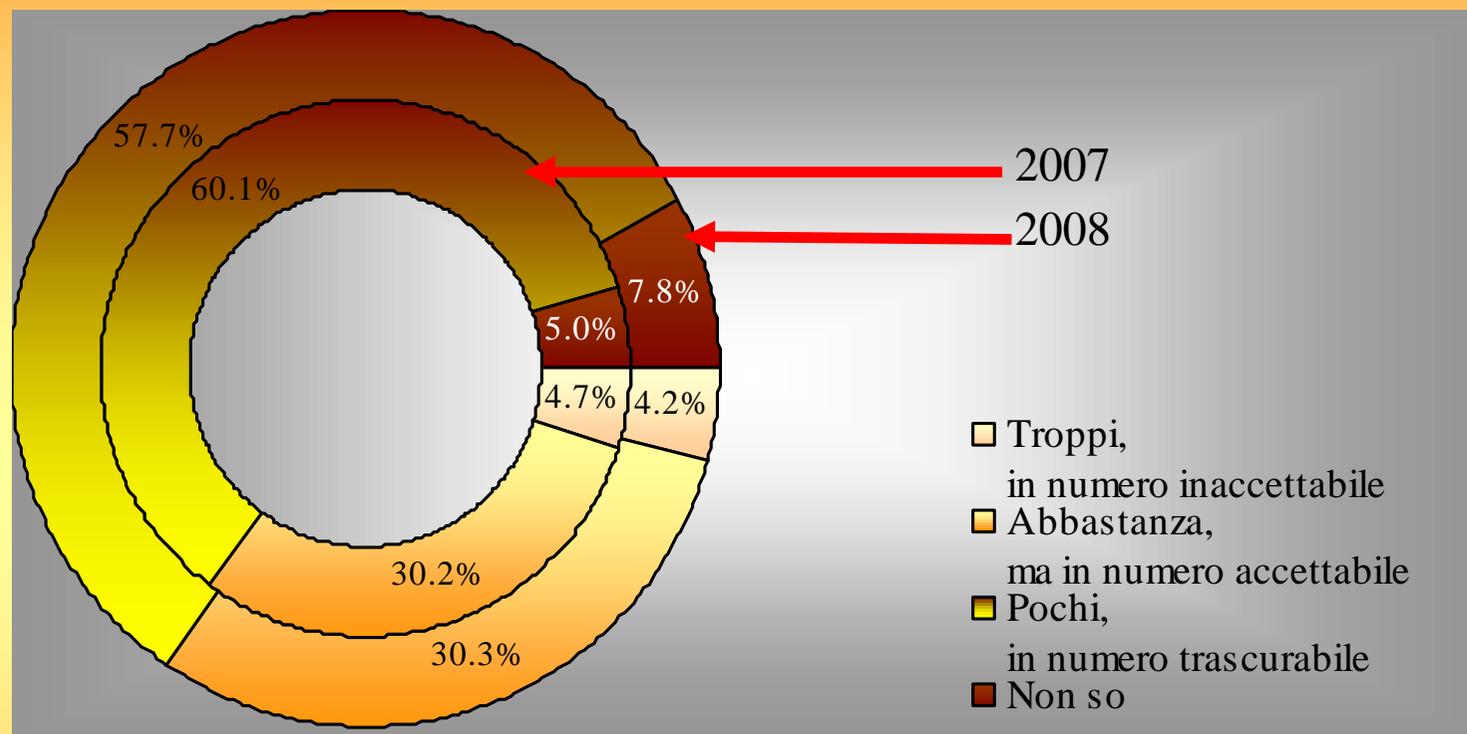
*\*N.B. La domanda è stata posta solo a chi si è dichiarato poco o per nulla soddisfatto del servizio di illuminazione pubblica a Torino (N=58). Per questo motivo, le percentuali presentate vanno considerate alla luce dei numeri assoluti ai quali corrispondono: per il 2008, richiede di aumentare IL NUMERO DI LAMPADE 25 intervistati e di aumentare L'EFFICIENZA delle LAMPADE GIÀ PRESENTI 33 intervistati.*

### 3.4. Nel complesso, a suo parere, quante sono le lampade e i lampioni guasti?



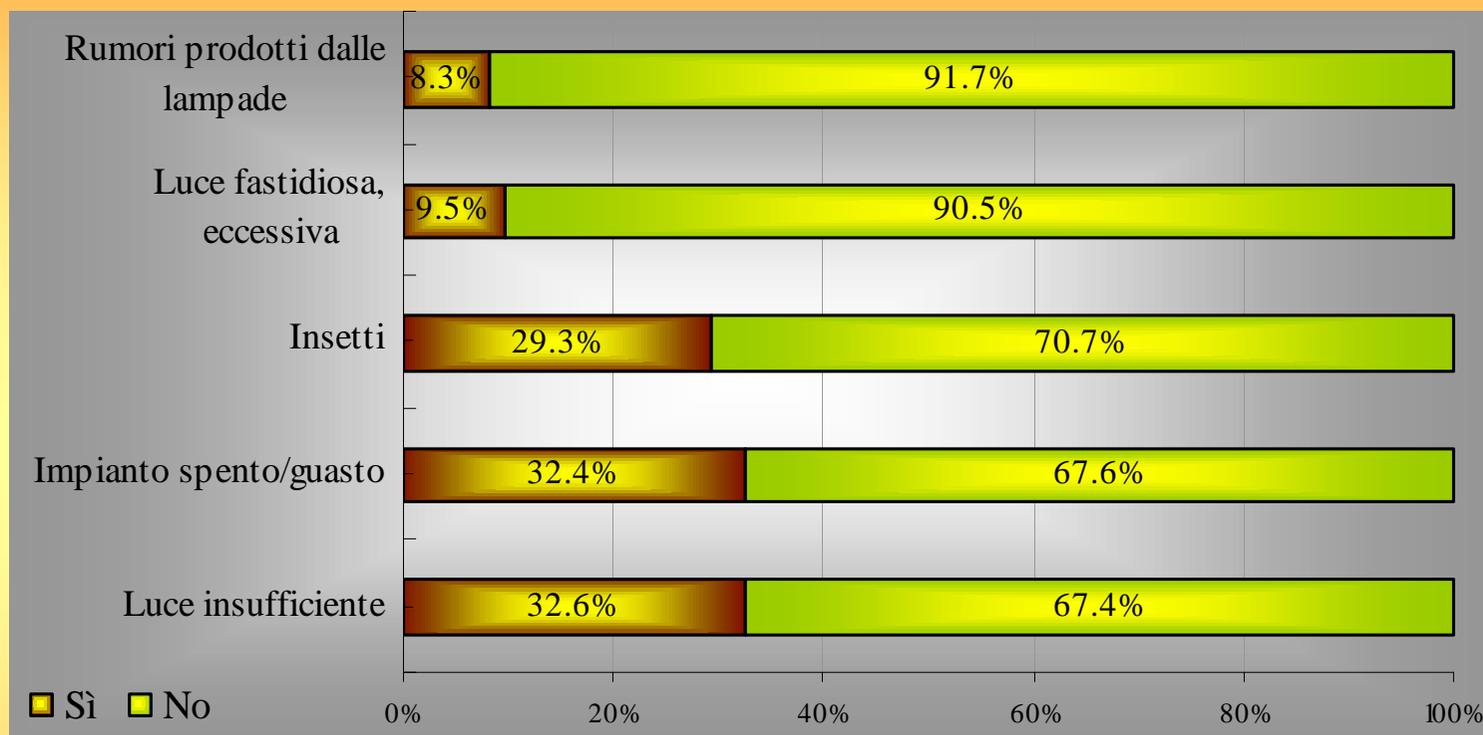
Il numero di lampade e lampioni guasti è considerato trascurabile dalla maggioranza dei torinesi (57,7%). Trova che ce ne siano abbastanza, ma in numero ancora accettabile, un altro 30,3% di cittadini. Trova invece che il numero di lampade e lampioni guasti sia inaccettabile una ristretta minoranza di residenti, che non raggiunge il 5% (4,2%).

### 3.4. Nel complesso, a suo parere, quante sono le lampade e i lampioni guasti? *Confronto 2007-2008*



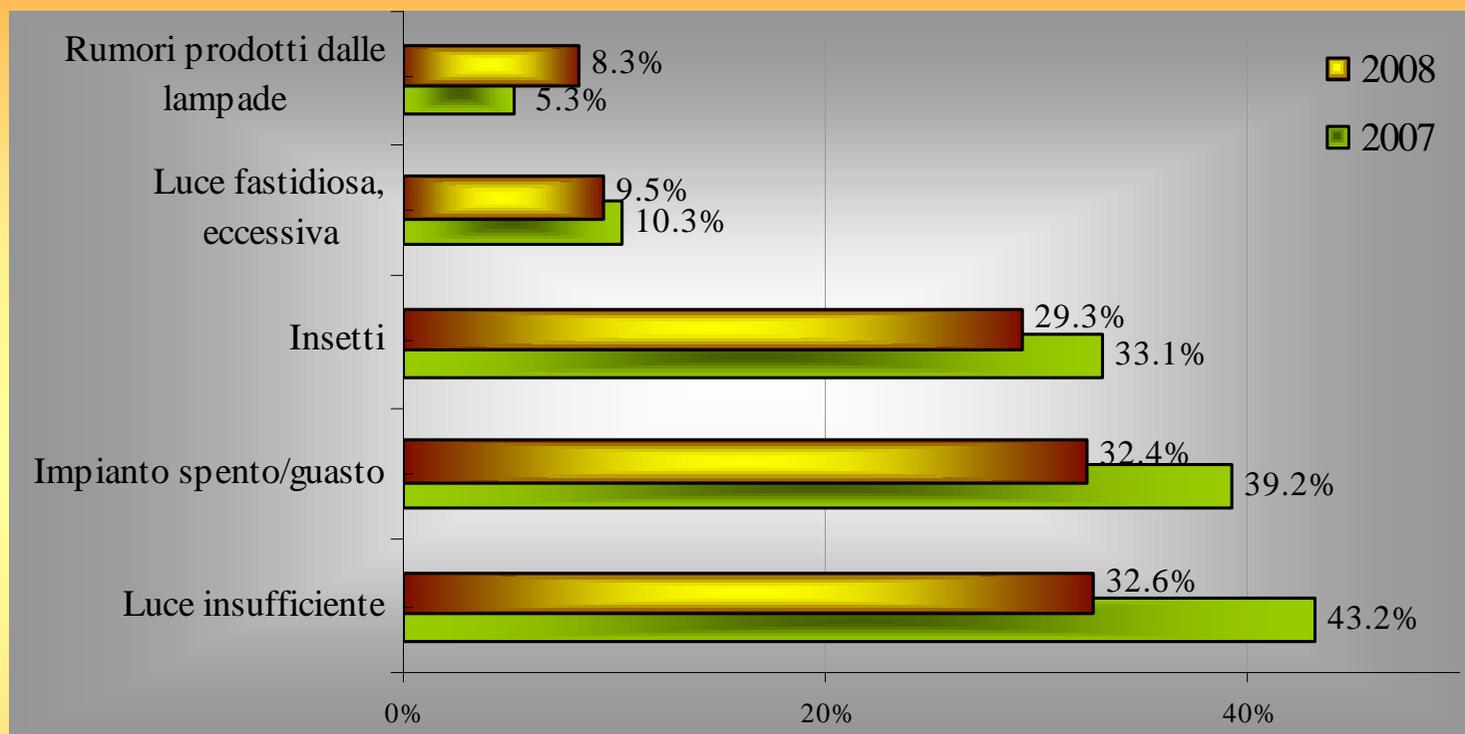
Il numero di lampade e lampioni guasti secondo i cittadini non è variato in misura rilevante rispetto al 2007. È aumentata di tre punti la quota di chi non sa esprimere un'opinione in merito (dal 5% del 2007 al 7,8% del 2008).

### 3.5. Le è mai successo di essere testimone di alcuni dei seguenti inconvenienti legati all'illuminazione pubblica?



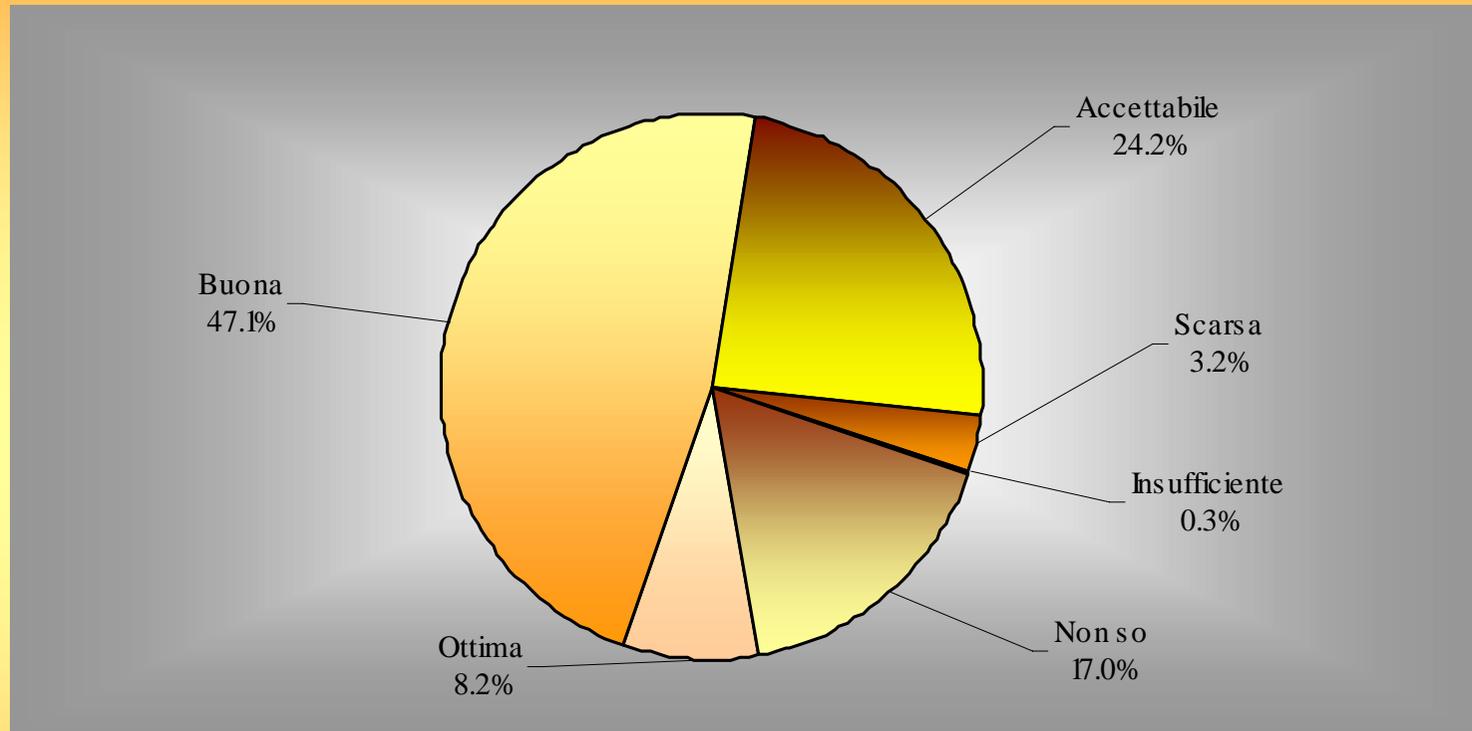
Il tipo di disagio legato all'illuminazione pubblica che viene maggiormente avvertito dai torinesi è la luce insufficiente (32,6% degli intervistati), seguito dall'assenza dell'illuminazione causata dai guasti agli impianti (32,4%). Oltre un quarto dei torinesi è infastidito dagli insetti richiamati dalle lampade e dai lampioni (29,3%). Meno di un torinese su dieci ha riportato che in alcuni casi la luce prodotta era eccessiva o fastidiosa (9,5%), così come i rumori emessi dalle lampade (8,3%).

### 3.5. Le è mai successo di essere testimone di alcuni dei seguenti inconvenienti legati all'illuminazione pubblica? *Confronto 2007-2008*



Nel confronto tra 2007 e 2008, la situazione pare migliorata: è diminuita infatti la quota di intervistati che ha notato luoghi con illuminazione pubblica insufficiente (erano il 43,2% nel 2007, sono il 32,6% nel 2008). In diminuzione anche i casi di impianti guasti o spenti (39,2% di intervistati nel 2007, 32,4% nel 2008), il disagio rappresentato dagli insetti richiamati dai lampioni (dal 33,1% nel 2007 al 29,3% nel 2008) e i casi di luce eccessiva o fastidiosa (10,3% nel 2007, 9,5% nel 2008). In lieve aumento la quota di intervistati che lamenta rumori provenienti dalle lampade (5,3% nel 2007, 8,3% nel 2008).

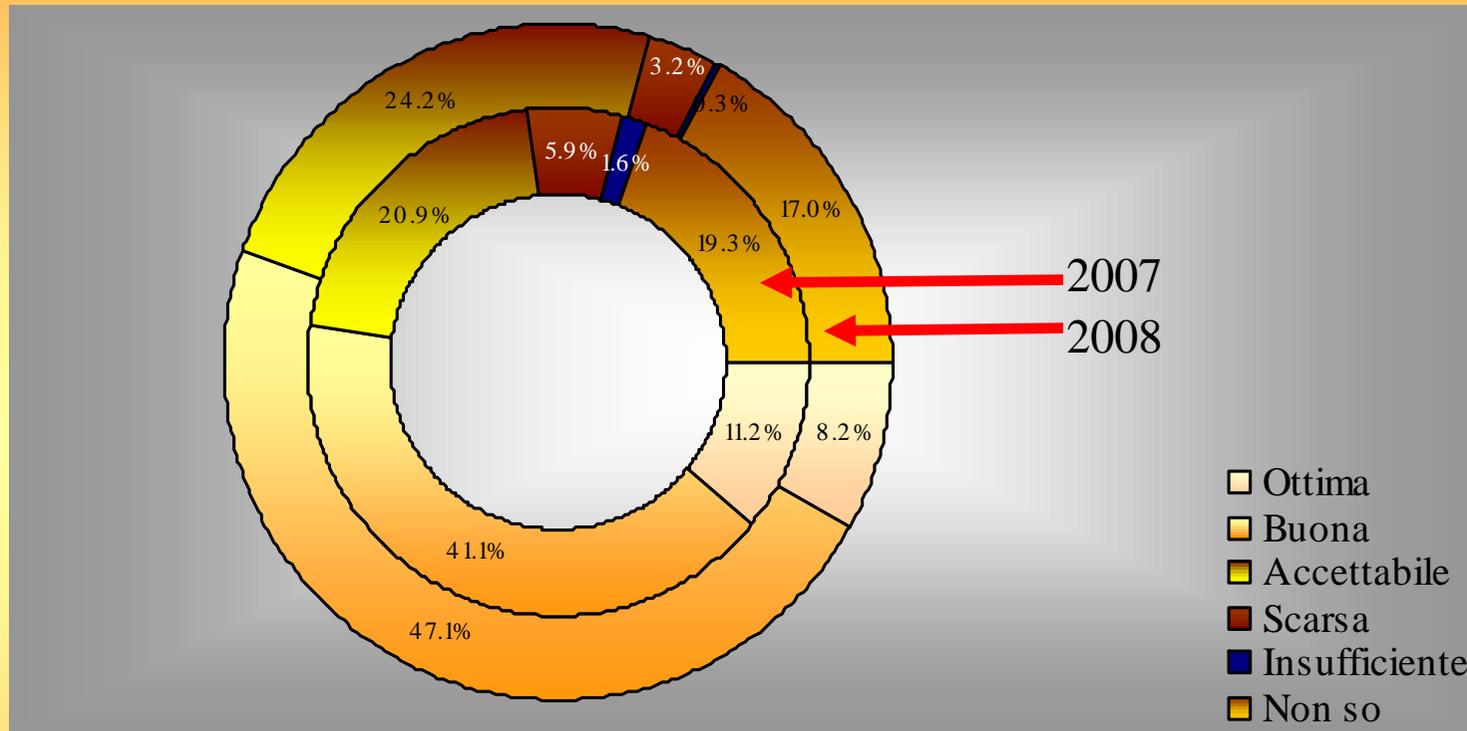
### 3.6. Come valuta l'efficienza del personale tecnico di Iride Servizi nel riparare o ripristinare un un impianto di illuminazione pubblica\*?



La maggioranza dei torinesi che ha assistito a un intervento di riparazione o di ripristino di un impianto di illuminazione pubblica da parte di Iride Servizi ha espresso un giudizio positivo rispetto all'efficienza dei tecnici: il 47,1% ritiene che sia stata buona, l'8,2% ottima. Un quarto degli intervistati ha definito accettabile il livello di efficienza dei tecnici (24,2%). Non arriva al 4% la quota di chi lo ha giudicato invece scarso o insufficiente (3,5%).

*\*N.B. Le percentuali fanno riferimento solo alle persone che hanno assistito a un intervento. N=293 (29,3% dei casi).*

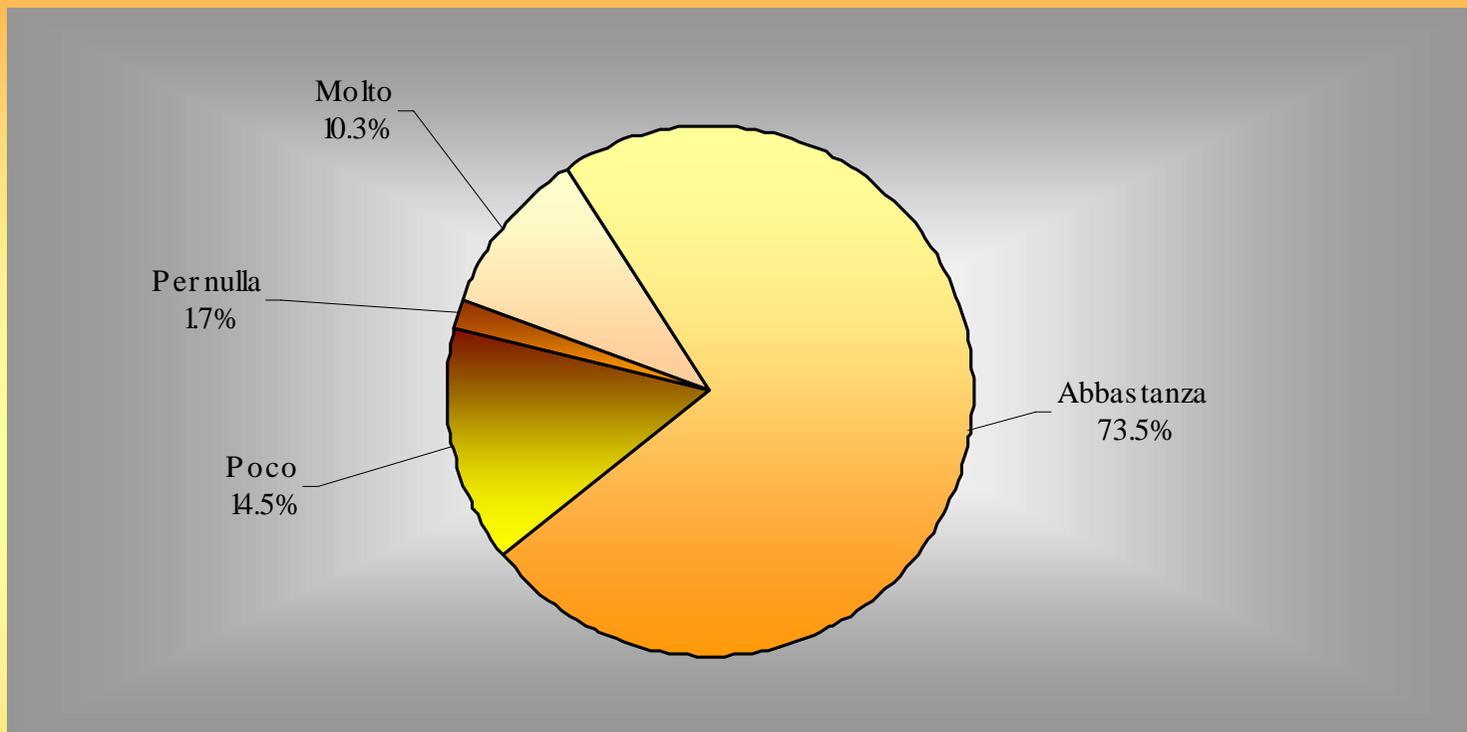
### 3.6. Come valuta l'efficienza del personale tecnico di Iride Servizi nel riparare o ripristinare un impianto di illuminazione pubblica? Confronto 2007-2008\*



Nonostante il giudizio degli intervistati sia in larga misura positivo anche nel 2008, si nota una contrazione rispetto al 2007 nella quota di torinesi che giudica ottima l'efficienza dei tecnici di Iride Servizi osservati in attività di riparazione (dall'11,2% all'8,2%). Il calo è tuttavia compensato da un aumento della quota di chi lo giudica di buon livello (dal 41,7% al 47,1%).

\*N.B. Le percentuali fanno riferimento solo alle persone che hanno assistito a un intervento. Per il 2008, N=293 (29,3% dei casi). Per il 2007, N=279 (27,9% dei casi).

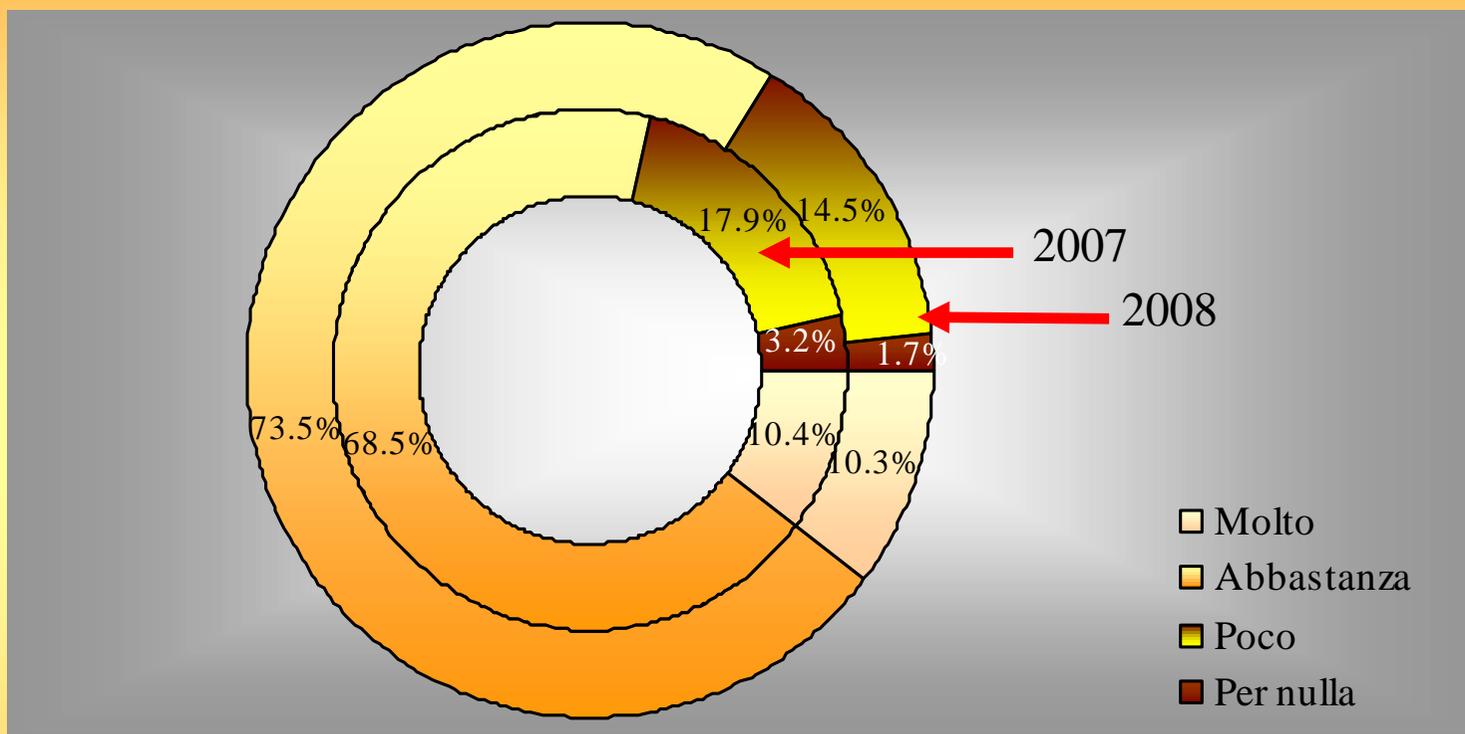
### 3.7. Quanto è soddisfatto dell'aspetto estetico dei sostegni e delle lampade per l'illuminazione pubblica?



I sostegni e le lampade utilizzati per l'illuminazione pubblica piacciono a più di otto torinesi su dieci (83,8%): molto al 10,3% e abbastanza al 73,5%.

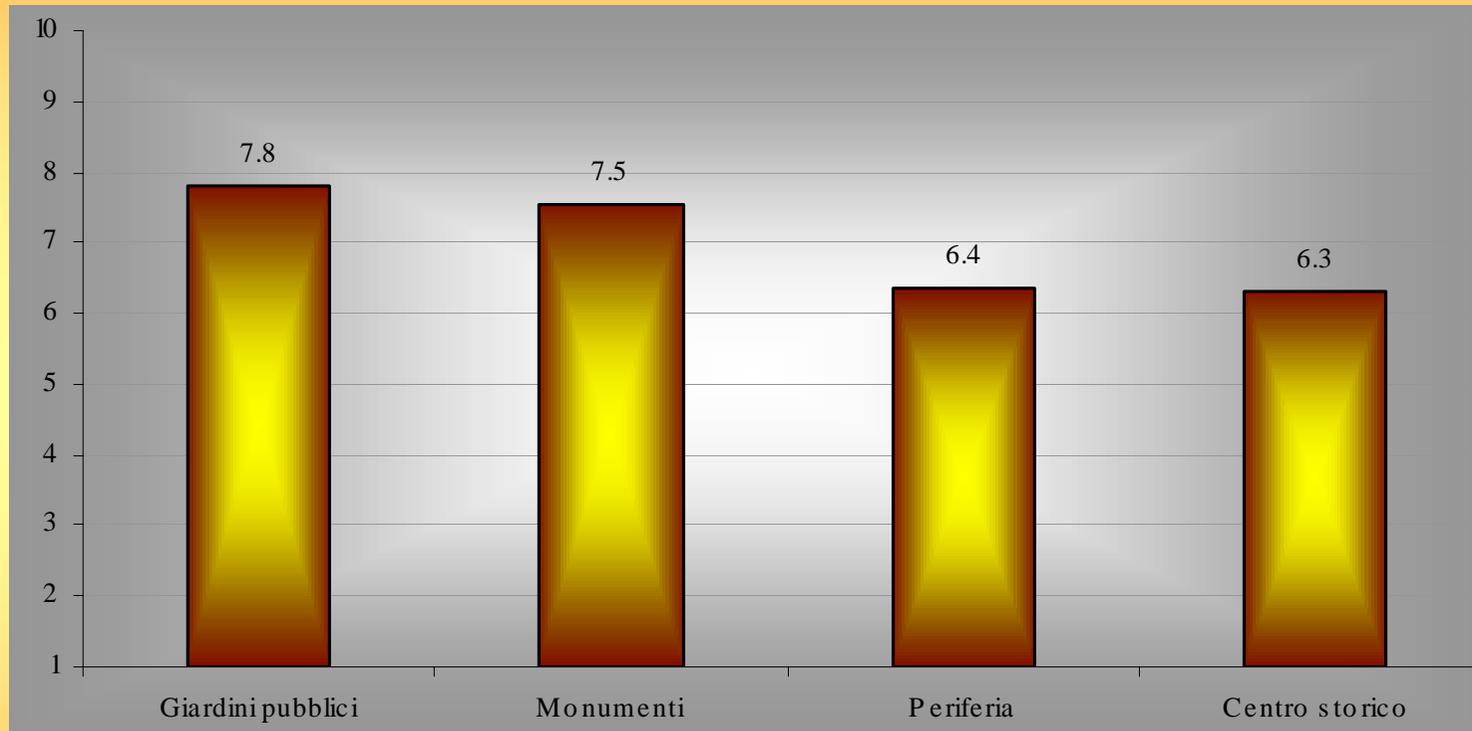
Non piacciono, invece, a poco più del 16% dei residenti, circa un torinese su sei: ad essere poco soddisfatti dell'aspetto estetico dei sostegni e delle lampade sono il 14,5%, cui si aggiunge un 1,7% di persone completamente insoddisfatte.

### 3.7. Quanto è soddisfatto dell'aspetto estetico dei sostegni e delle lampade per l'illuminazione pubblica? *Confronto 2007-2008*



Nel passaggio dal 2007 al 2008, è aumentata la quota di torinesi che si ritiene soddisfatta dell'aspetto estetico dei sostegni e delle lampade impiegati per l'illuminazione pubblica. Nel 2008 sono almeno abbastanza soddisfatti l'83,8% degli intervistati, contro 78,9% del 2007. Di converso, si è contratta la quota degli insoddisfatti, che è passata dal 21,1% del 2007 al 16,1% del 2008.

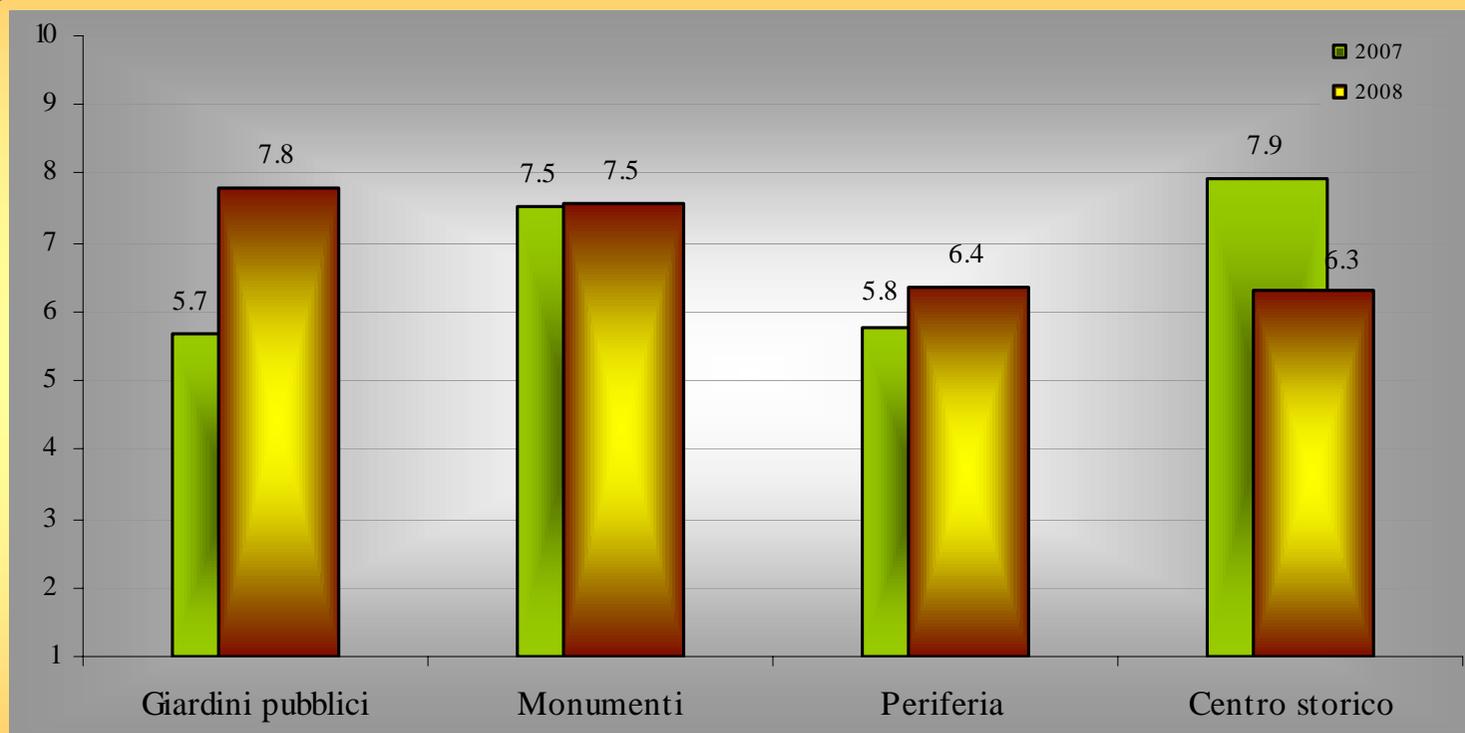
### 3.8. Se dovesse esprimere il suo grado di soddisfazione circa il livello d'illuminazione di alcune zone della sua città con un voto da 1 a 10 quale voto sceglierebbe?



Viene attribuita la piena sufficienza alla qualità dell'illuminazione pubblica di giardini, monumenti, centro storico ma anche periferia. Promossa a pieni voti in particolare l'illuminazione dei giardini pubblici, premiata con un voto poco lontano dall'otto (7,8). Segue l'illuminazione dei monumenti, che merita secondo i torinesi un sette e mezzo. Si avvicinano al sei e mezzo l'illuminazione della periferia e del centro storico.

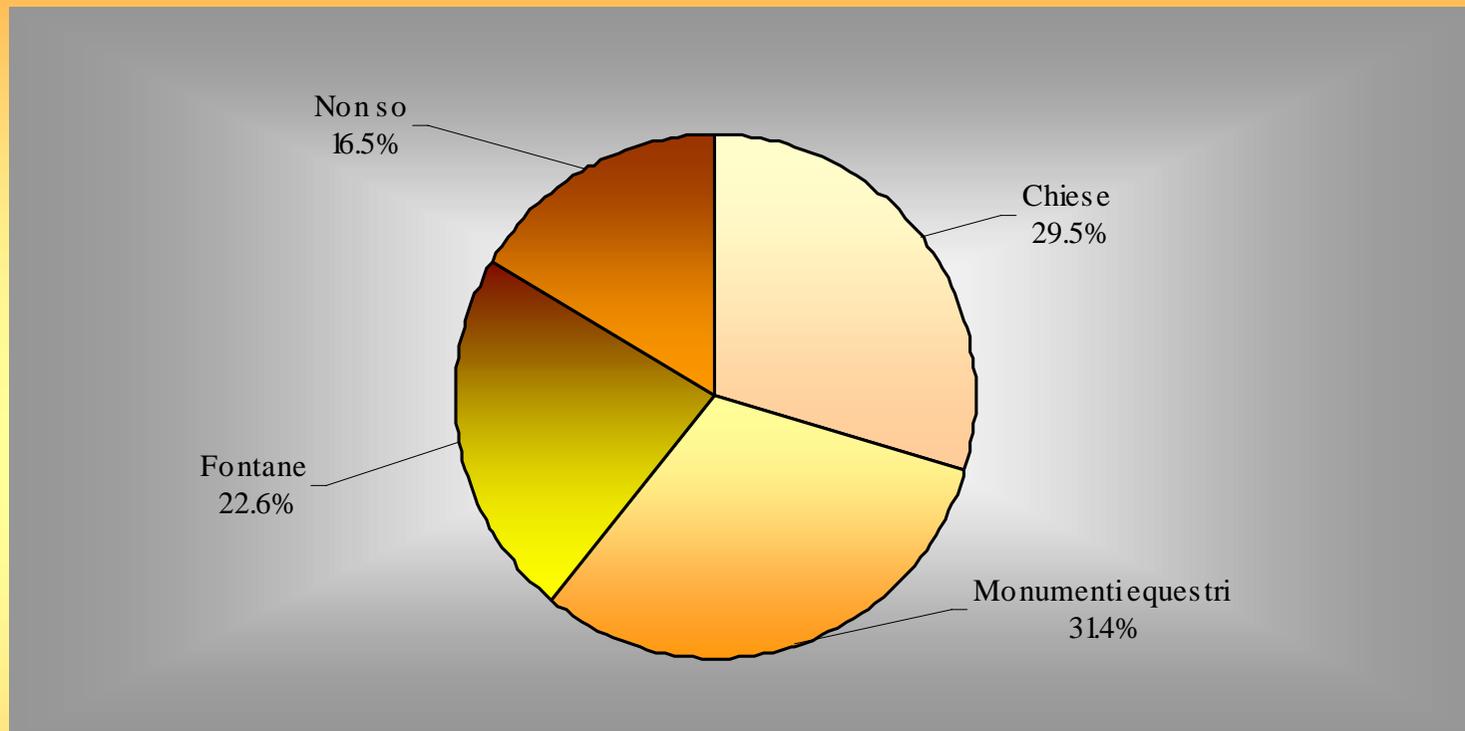
### 3.8. Se dovesse esprimere il suo grado di soddisfazione circa il livello d'illuminazione di alcune zone della sua città con un voto da 1 a 10 quale voto sceglierebbe?

*Confronto 2007-2008*



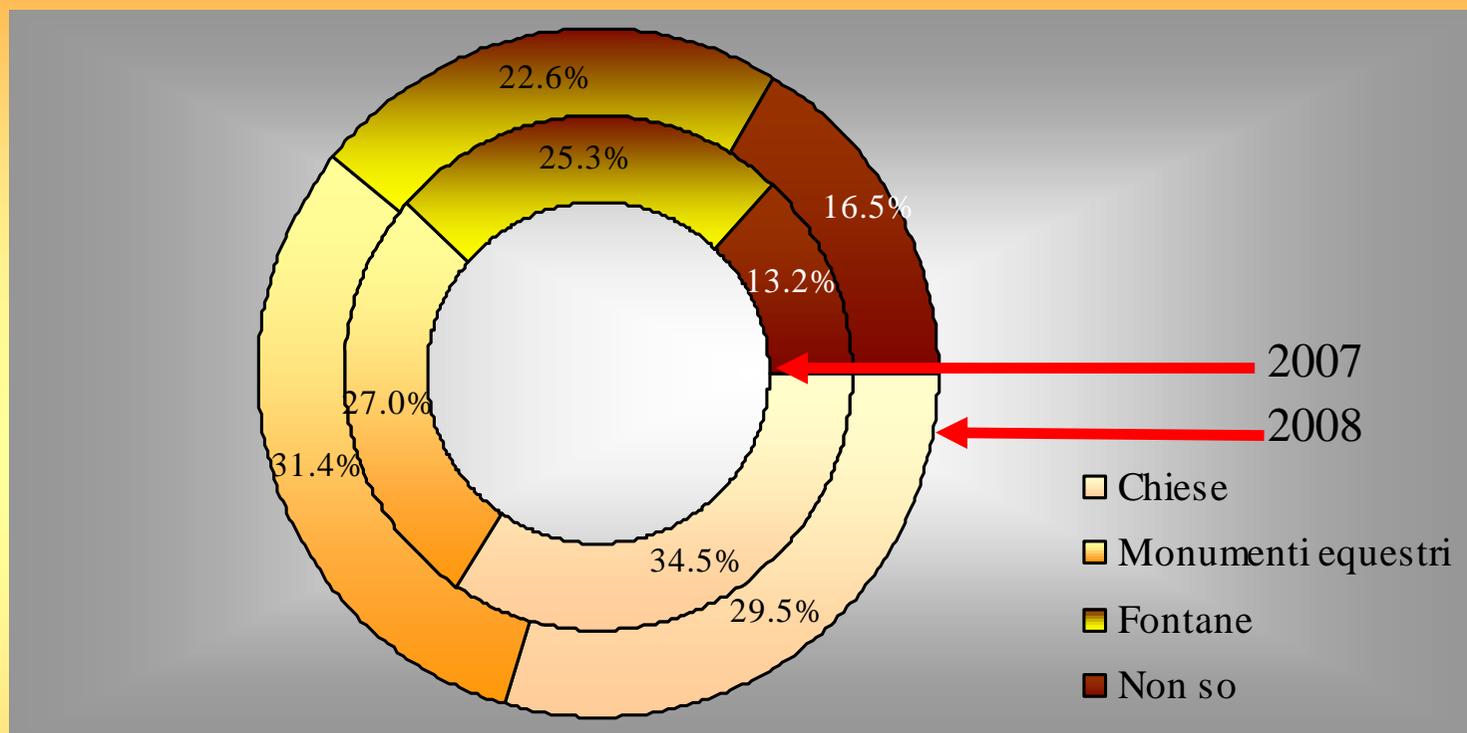
Nel passaggio dal 2007 al 2008 passano dall'insufficienza alla piena sufficienza i giudizi sull'illuminazione pubblica dei giardini (dal 5,7 al 7,8) e della periferia (dal 5,8 al 6,4). Rimane stabile il voto dato all'illuminazione monumentale (7,5) mentre peggiora, pur rimanendo superiore al sei, il giudizio dell'illuminazione del centro storico (dal 7,9 al 6,3).

### 3.9. Quali tra le seguenti opere architettoniche le sembrano meglio illuminate?



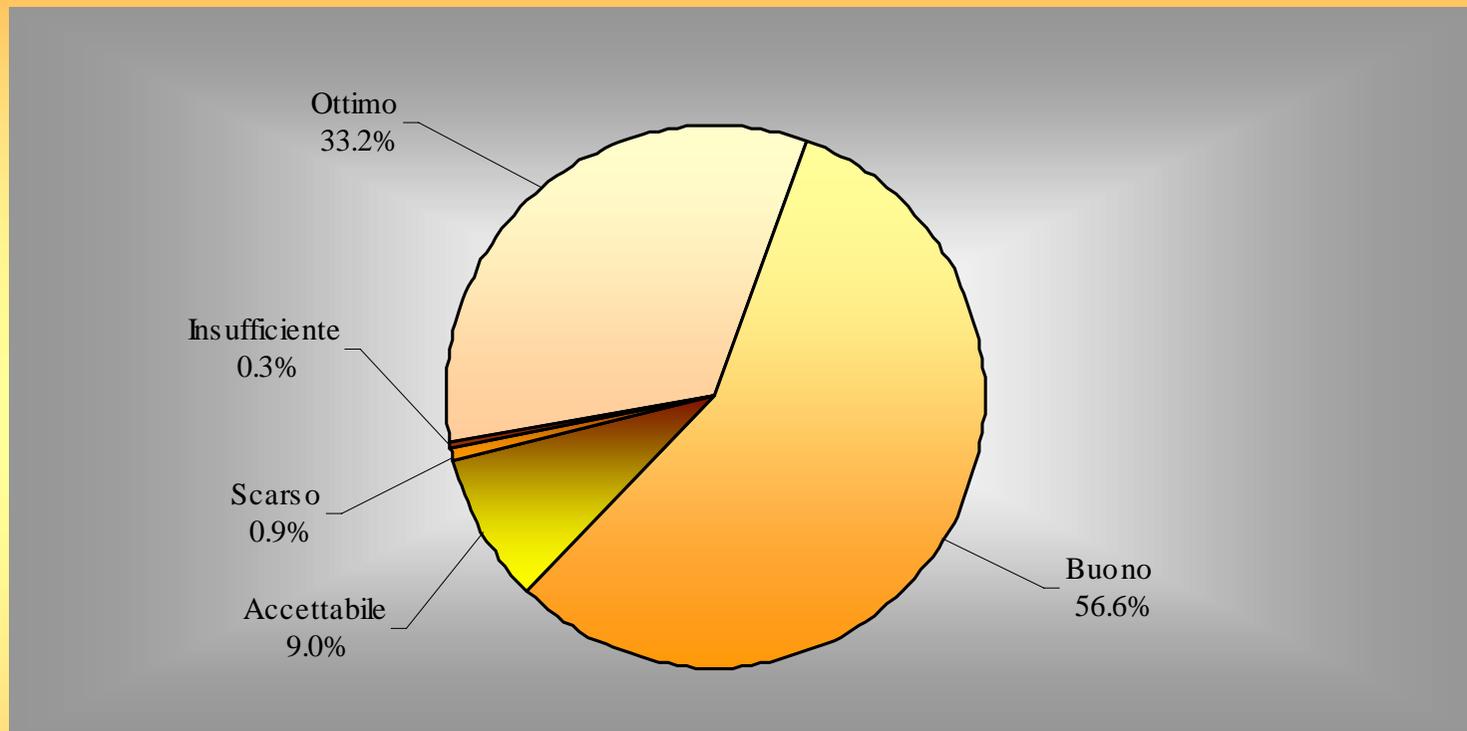
Sono i monumenti equestri le opere meglio illuminate secondo i torinesi (31,4% di preferenze). Al secondo posto si trovano le chiese, con il 29,5% e, al terzo, le fontane (22,6%). Non sa esprimere un'opinione il 16,5% dei torinesi.

### 3.9. Quali tra le seguenti opere architettoniche le sembrano meglio illuminate? *Confronto 2007-2008*



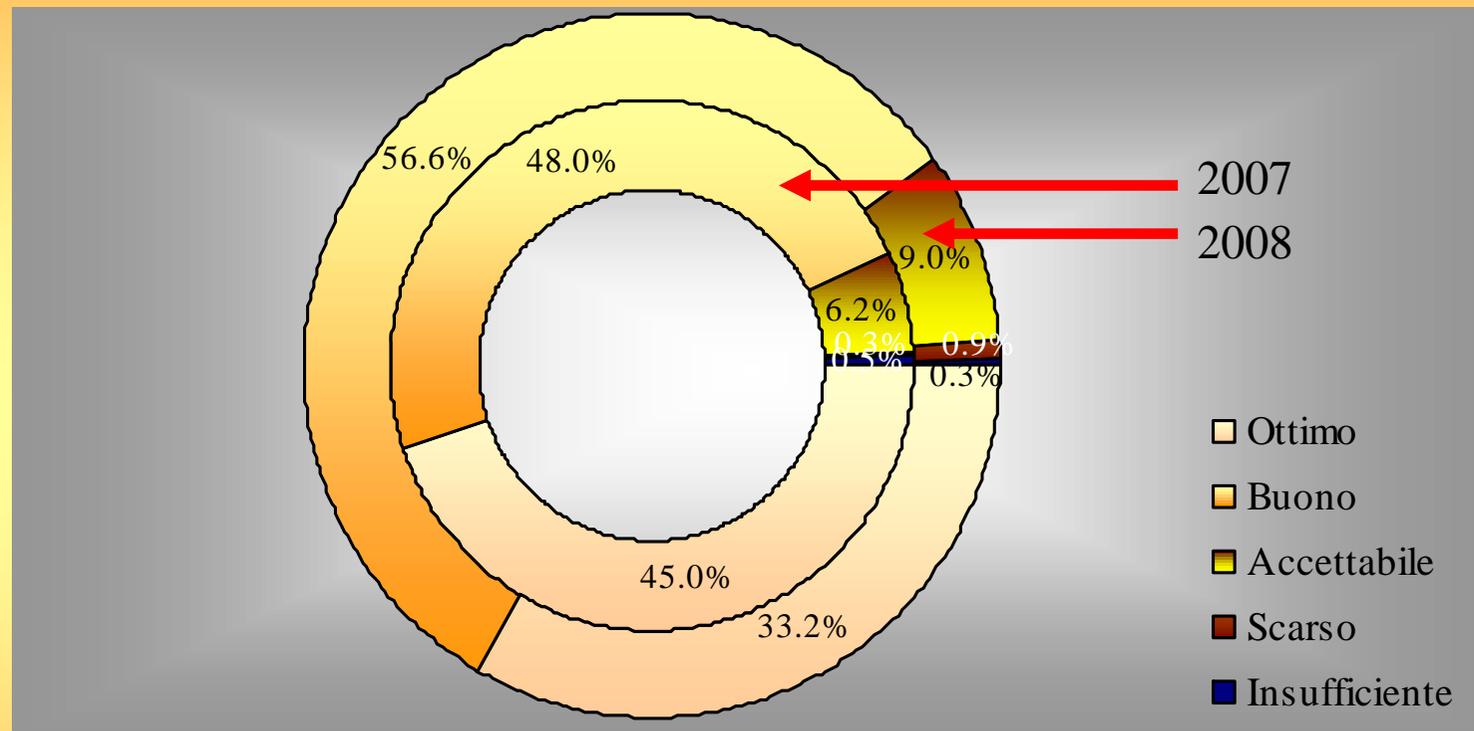
Chiese e monumenti equestri si sono avvicinati al vertice della classifica delle opere architettoniche meglio illuminate di Torino. Le chiese, infatti, che nel 2007 erano state indicate dal 34,5% dei torinesi, nel 2008 si sono aggiudicate il secondo posto con il 29,5% di preferenze e sono state spodestate dai monumenti equestri, che sono passati dal 27% di preferenze nel 2007 al 31,4% nel 2008. Perdono qualche sostenitore e si confermano al terzo posto le fontane con il 22,6% di preferenze nel 2008 contro il 25,3% nel 2007.

### 3.10. Iride Servizi ha realizzato gli impianti di illuminazione decorativa e monumentale durante i XX Giochi Olimpici Invernali Torino 2006. Come giudica tale servizio?



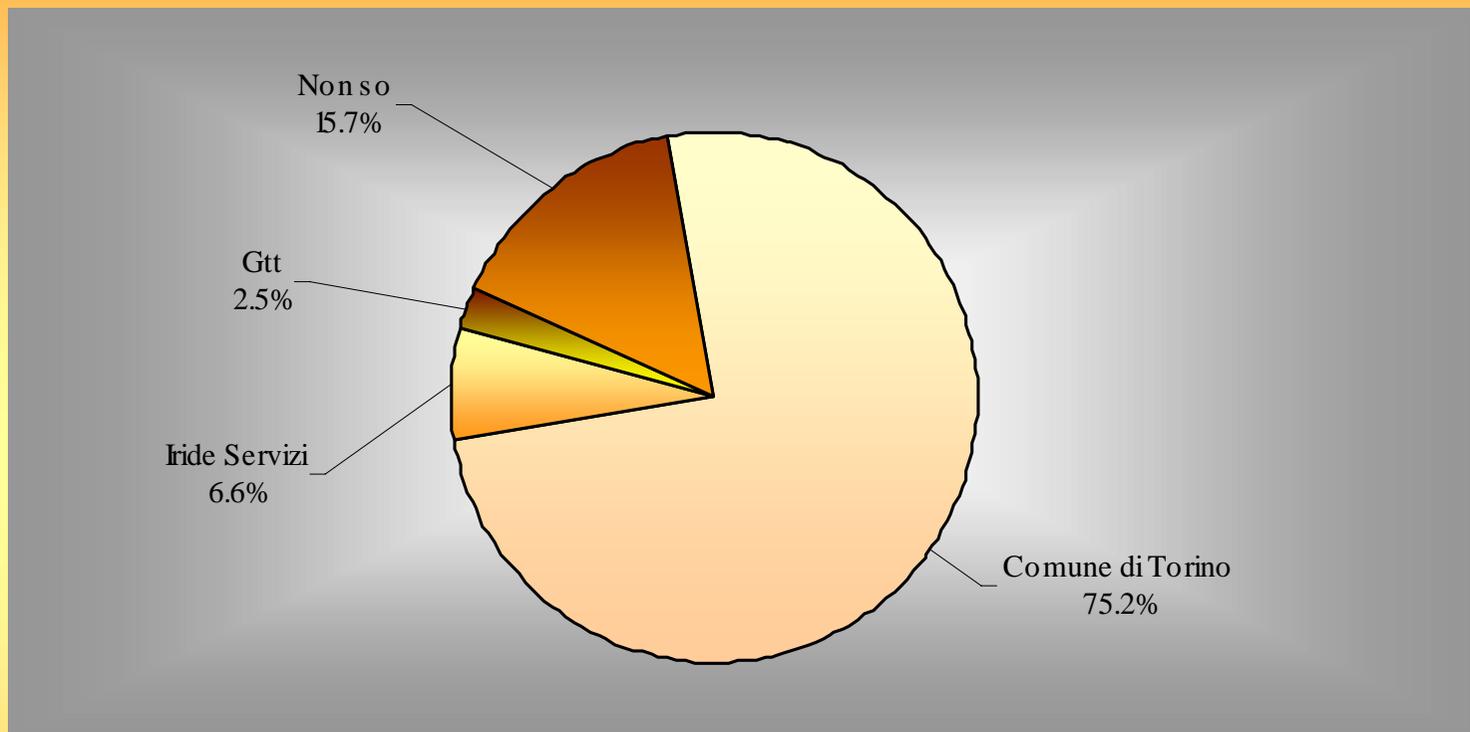
A distanza di un biennio, i torinesi continuano ad avere un buon ricordo del servizio di illuminazione decorativa e monumentale che ha abbellito la città durante i XX Giochi Olimpici Invernali tenutisi nel 2006. Un terzo dei cittadini ritiene infatti che fosse ottimo (33,2%), quasi un torinese su sei lo giudica buono (56,6%) o almeno accettabile (9%). Poco più dell'1% esprime un giudizio negativo, giudicando il servizio scarso (0,9%) o insufficiente (0,3).

### 3.10. Iride Servizi ha realizzato gli impianti di illuminazione decorativa e monumentale durante i XX Giochi Olimpici Invernali Torino 2006. Come giudica tale servizio? *Confronto 2007-2008*



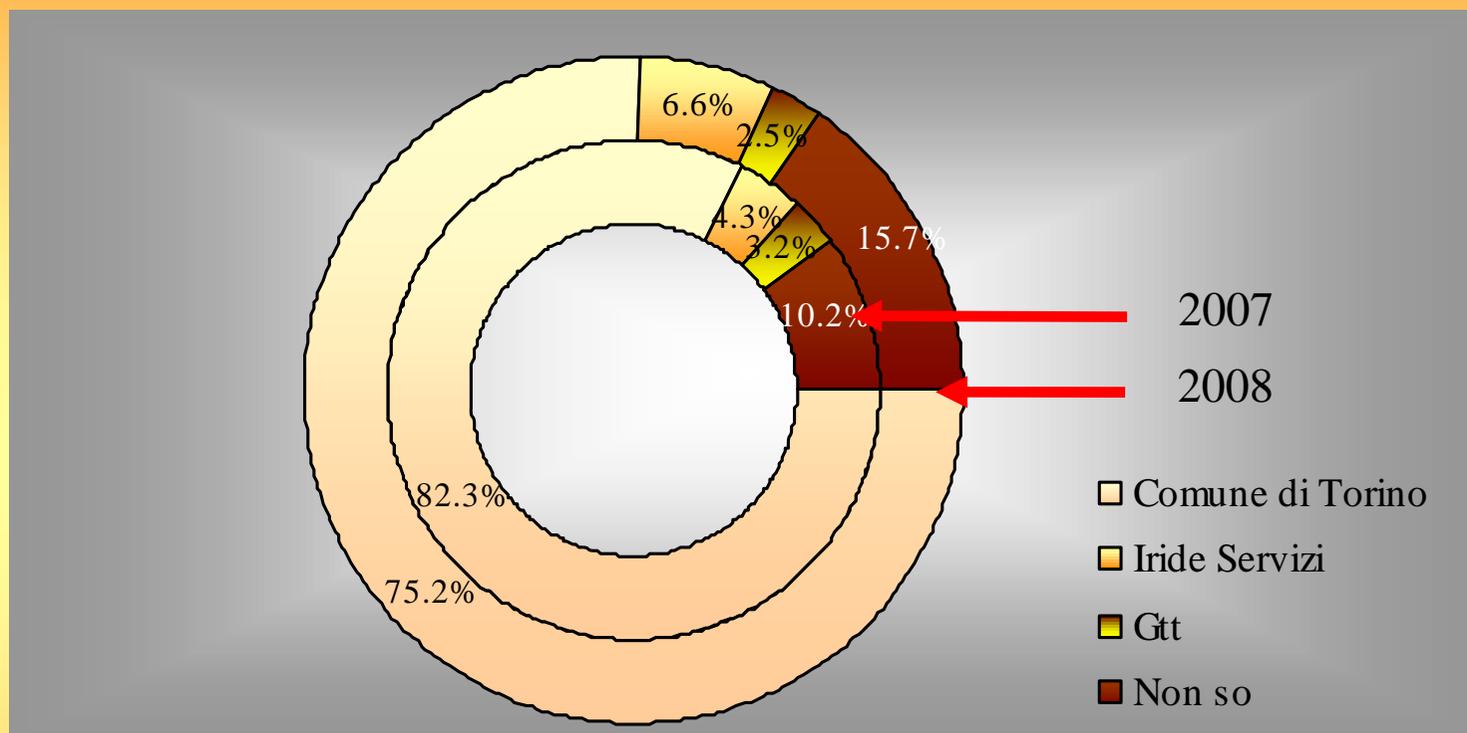
L'anno che è trascorso dall'ultima rilevazione sembra tuttavia avere un po' appannato il ricordo dell'illuminazione decorativa e monumentale che ha accompagnato i Giochi: nel 2007, infatti, aveva giudicato il servizio ottimo quasi la metà dei torinesi (45%) mentre era stato "solo" buono per il 48%. Nel 2008, come abbiamo visto, sono scesi a un terzo (33,2%) quanti giudicano il servizio ottimo, mentre sono saliti al 56,6% quanti lo giudicano "buono".

### 3.11. A sua conoscenza Luci d'Artista e Luci in Piazza sono manifestazioni gestite da...



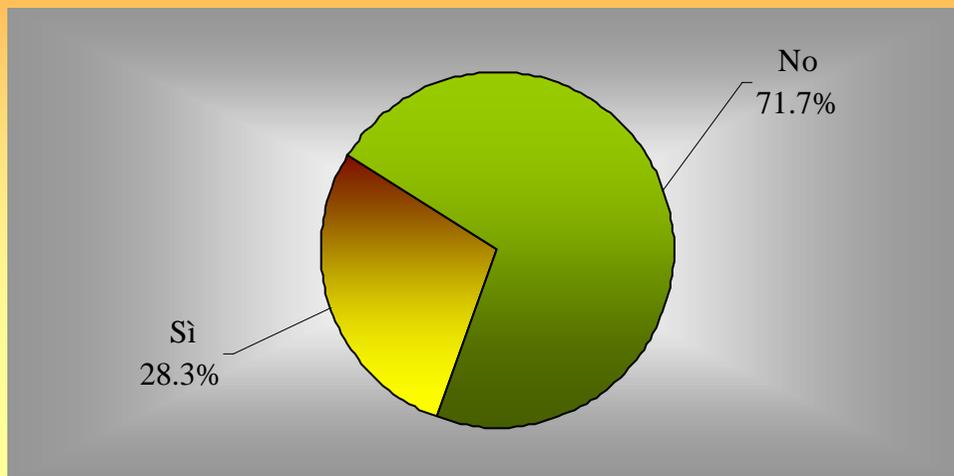
La maggioranza assoluta dei torinesi ritiene che a gestire le manifestazioni Luci in Piazza e Luci d'artista sia il Comune di Torino (75,2%). Appena il 6,6% sa che la gestione è affidata a Iride Servizi, mentre sono il 15,7% i cittadini che non sanno a chi attribuire la responsabilità di queste manifestazioni.

### 3.11. A sua conoscenza Luci d'Artista e Luci in Piazza sono manifestazioni gestite da... *Confronto 2007-2008*



Nel passaggio dal 2007 al 2008 è aumentata la quota di cittadini che non sa a chi attribuire la gestione delle manifestazioni Luci d'artista e Luci in piazza: si è passati, infatti, dal 10,2% al 15,7%. Aumenta la quota di quanti, correttamente, attribuiscono la gestione delle due manifestazioni a Iride Servizi (dal 4,3% nel 2007 al 6,6% nel 2008) e si contrae la quota di chi ritiene le gestisca direttamente il Comune di Torino.

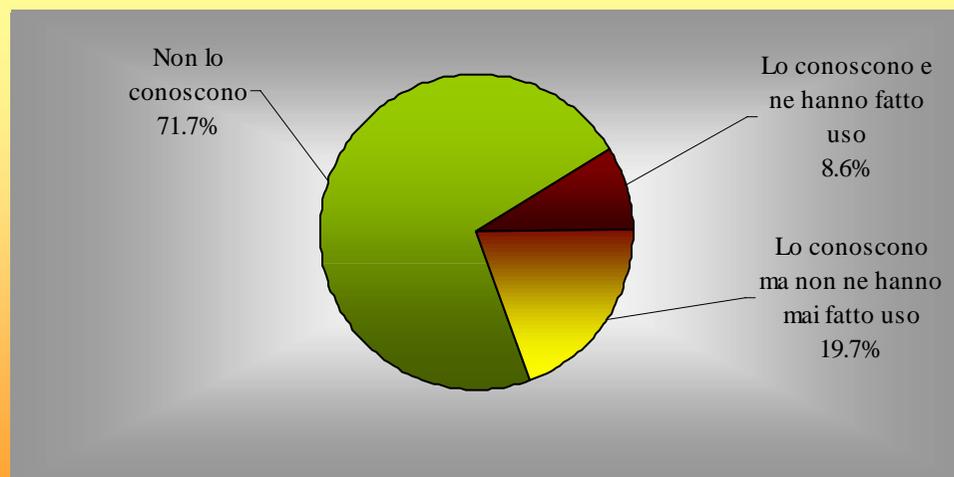
### 3.12. È a conoscenza dell'esistenza del numero verde 800910101 per la segnalazione di guasti all'illuminazione pubblica?



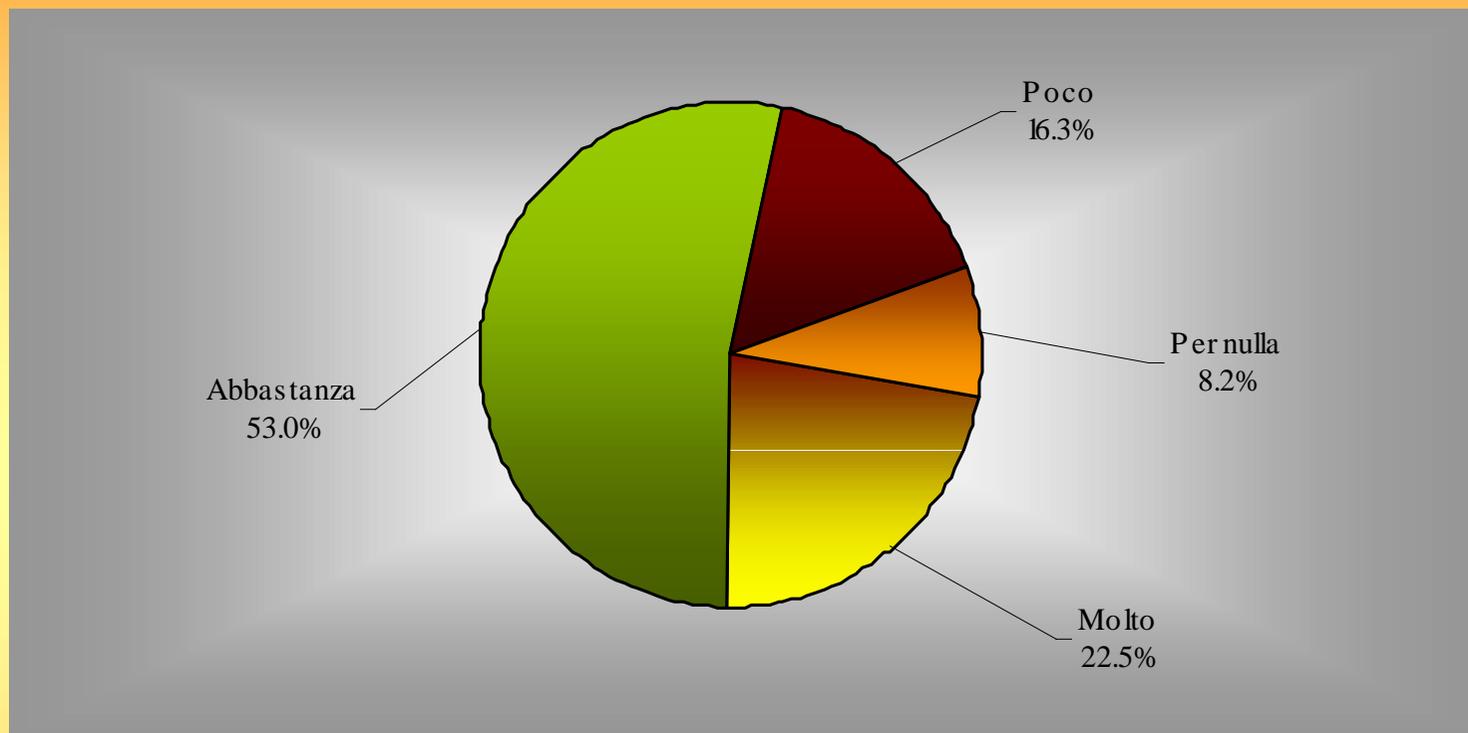
Il 28,3% dei torinesi è a conoscenza del fatto che è a disposizione dei cittadini un numero verde al quale segnalare i guasti all'illuminazione pubblica. Il 71,7%, invece, non ha mai sentito parlare.

### 3.13. Se sì, ne ha mai fatto uso?

Il 19,7% dei torinesi (pari al 69,5% di chi è a conoscenza dell'esistenza del numero verde), non lo ha mai utilizzato per segnalare disservizi relativi all'illuminazione pubblica. Ne ha fatto invece uso l'8,6% dei torinesi (pari al 30,5% di chi è a conoscenza del numero verde).



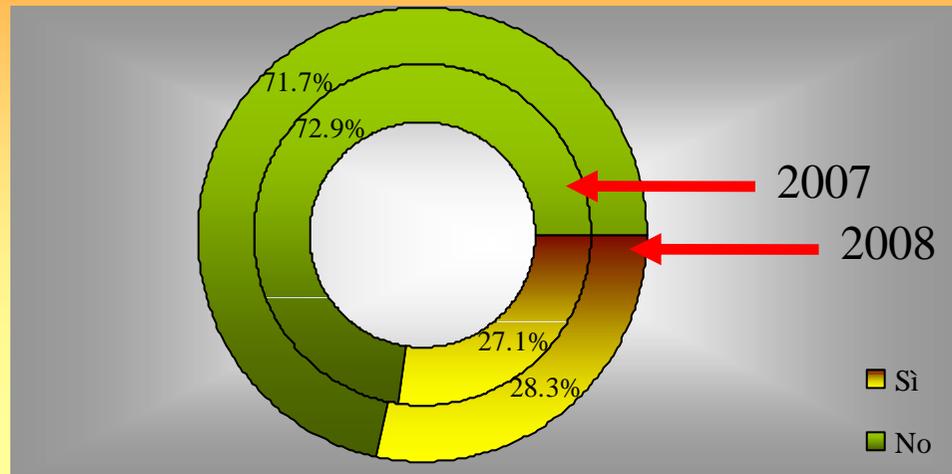
### 3.13. Se ha utilizzato il numero verde, quanto è soddisfatto dell'assistenza telefonica ricevuta?



Tra quanti hanno utilizzato il numero verde per segnalare uno o più guasti all'illuminazione pubblica (8,6% degli intervistati), la maggioranza assoluta si è dichiarata molto (22,5%) o abbastanza soddisfatta (53%) dell'assistenza ricevuta. Si sono dichiarati poco o per niente soddisfatti rispettivamente il 16,3% e l'8,2% delle persone che hanno fatto ricorso al numero verde.

*N.B. Le percentuali fanno riferimento solo alle persone che sono a conoscenza dell'esistenza del numero verde per la segnalazione di guasti all'illuminazione pubblica e che ne hanno fatto uso N=85 (8,6% dei casi). Le basse numerosità consigliano molta prudenza nell'interpretazione.*

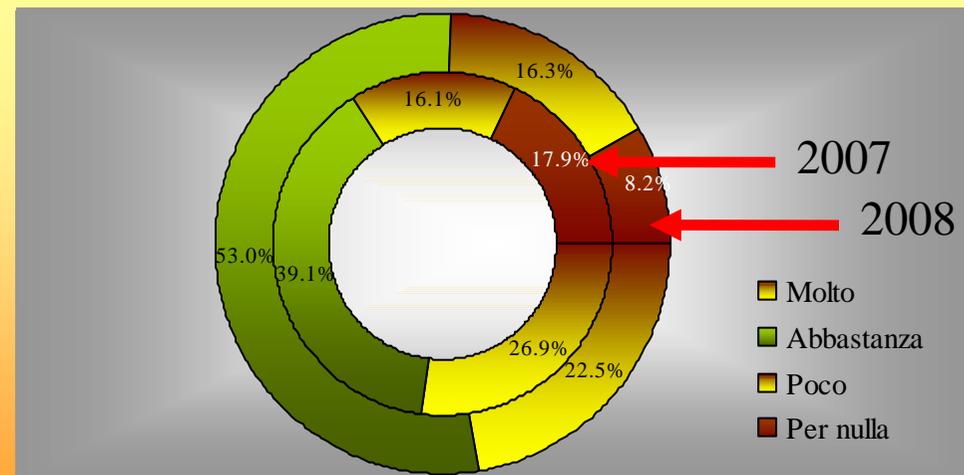
### 3.12. È a conoscenza dell'esistenza del numero verde 800910101 per la segnalazione di guasti all'illuminazione pubblica? Confronto 2007-2008



Nel passaggio dal 2007 al 2008 la quota di torinesi informati dell'esistenza di un numero verde al quale segnalare i guasti relativi all'illuminazione pubblica non è aumentata in modo rilevante: si è passati infatti dal 27,1% del 21007 al 28,3% nel 2008.

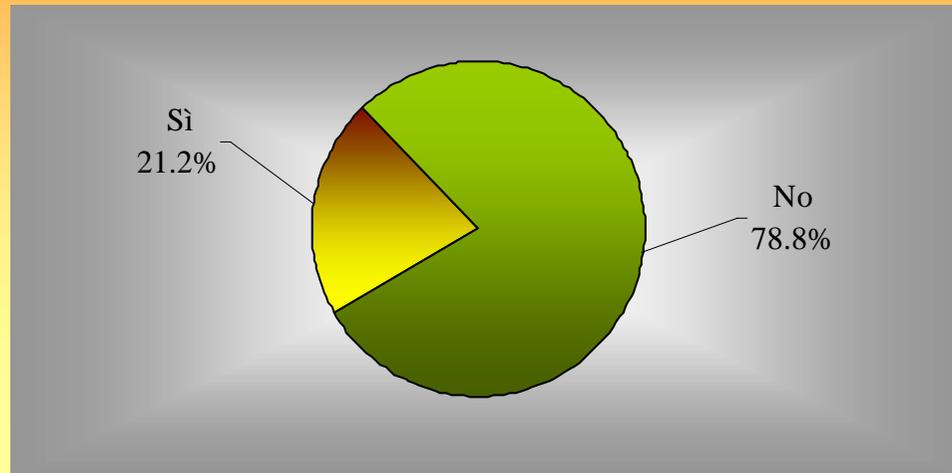
### 3.13. Se l'ha utilizzato, quanto è stato soddisfatto dell'assistenza ricevuta? Confronto 2007-2008\*

Tra chi ha utilizzato il numero verde, la soddisfazione per l'assistenza ricevuta è stata superiore per i rispondenti del 2008 rispetto agli intervistati del 2007: 75,5% molto o abbastanza soddisfatti nel 2008, 66% nel 2007.



\*N.B. Le percentuali fanno riferimento solo alle persone che hanno fatto uso del numero verde. Per il 2008: N=85; per il 2007: N=60. Le basse numerosità consigliano molta prudenza nell'interpretazione dei confronti 2007-2008.

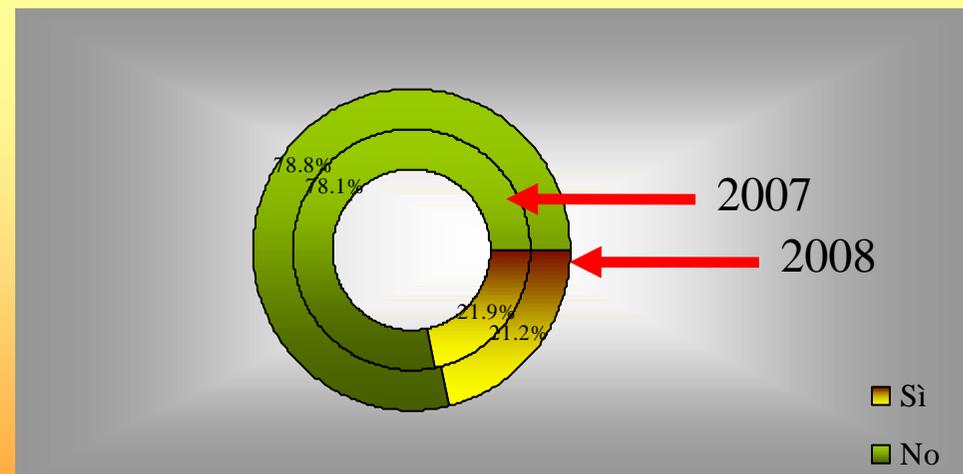
### 3.14. È a conoscenza dell'esistenza del sito [www.iride-servizi.it](http://www.iride-servizi.it) per recepire informazioni sull'illuminazione pubblica?



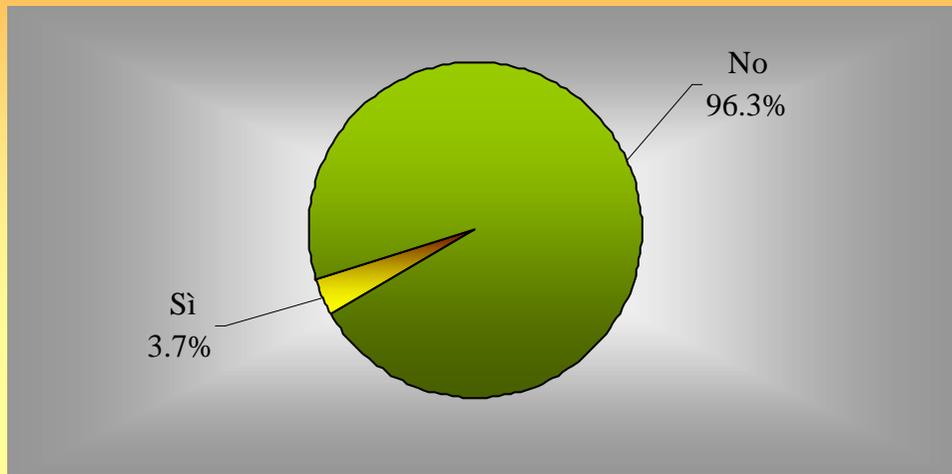
Poco più di un torinese su cinque (21,2%) sa che Iride ha messo a disposizione del pubblico un sito internet sul quale è possibile avere informazioni relative al servizio di illuminazione pubblica.

### 3.14. Confronto 2007-2008

Nel passaggio dal 2007 al 2008, la quota di torinesi che è a conoscenza dell'esistenza del sito Internet [www.iride-servizi.it](http://www.iride-servizi.it) è rimasta sostanzialmente stabile (21,9% nel 2007 e 21,2% nel 2008).



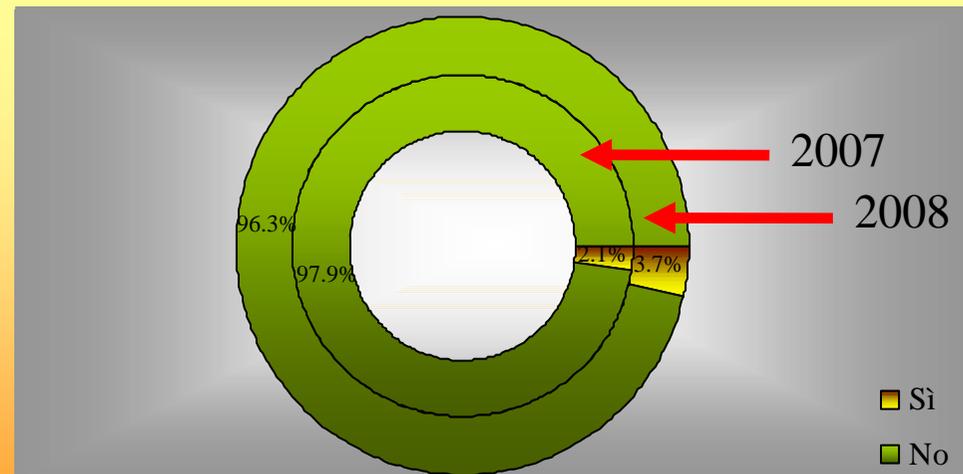
### 3.15. Lei ha mai avuto occasione di leggere o di visionare la Carta dei servizi relativa all'Illuminazione pubblica?



Solo il 3,7% dei torinesi ha avuto occasione di leggere o di visionare la Carta dei servizi che indica quali sono i livelli di qualità che Iride-servizi si impegna ad offrire negli impianti di illuminazione pubblica.

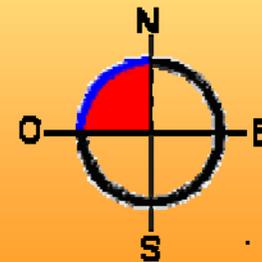
### 3.15. Confronto 2007-2008

Nel passaggio dal 2007 al 2008, la quota di torinesi che ha avuto modo di leggere o visionare la Carta dei servizi è rimasta sostanzialmente stabile (2,1% nel 2007 3,7% nel 2008).



Novembre - Dicembre 2008

## **La valutazione della gestione degli impianti semaforici**



## 4. La valutazione della gestione degli impianti semaforici.

### *Domande utilizzate (1)*

Domande utilizzate	Confrontabilità autunno 2007
D21. Se dovesse esprimere il suo grado di soddisfazione circa gli impianti semaforici della Città di Torino con un voto da 1 a 10 (dove 1= soddisfazione minima e 10= soddisfazione massima) quale voto sceglierebbe...	Sì
D22. Ora pensi alla diffusione degli impianti semaforici sul territorio cittadino. Secondo Lei, a Torino...	Sì
D23. Nel complesso, a suo parere, quanti sono i semafori guasti?	Sì
D24. La gestione telematica del traffico permette di ridurre i tempi di viaggio dei veicoli. A sua conoscenza a Torino esiste questo servizio?	
D25. Quanto è soddisfatto del servizio di gestione telematica del traffico?	Sì

## 4. La valutazione della gestione degli impianti semaforici.

### *Domande utilizzate (2)*

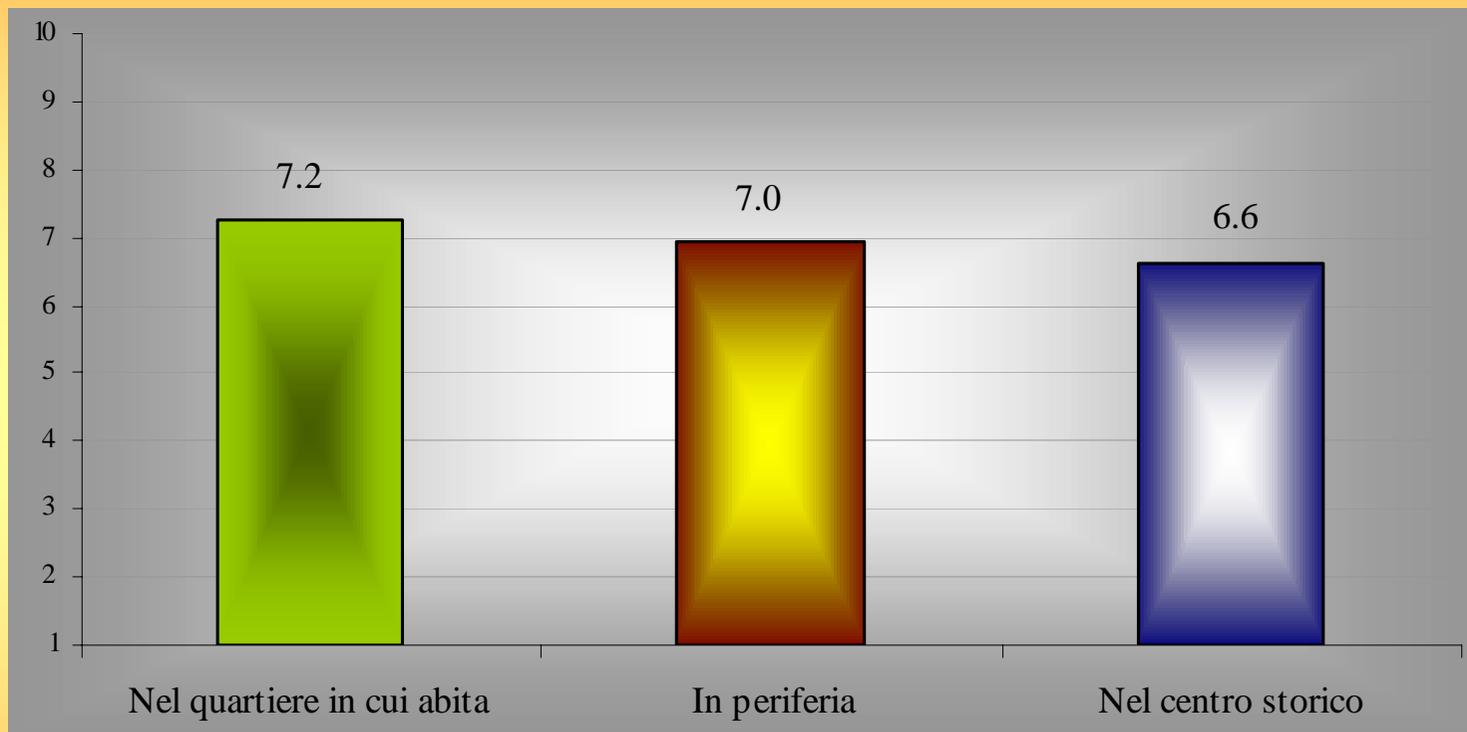
Domande utilizzate	Confrontabilità autunno 2007
D26. Secondo la Sua esperienza, la temporizzazione attuale delle fasi dei semafori, ossia il tempo di permanenza di ciascuno dei tre colori, è adeguato alle esigenze del traffico?	Sì
D27. Secondo lei, che impatto ha il servizio semaforico della città di Torino sul traffico cittadino?	Sì
D28. E l'inserimento di molte rotonde, secondo lei...	Sì
D29. È a conoscenza dell'esistenza del numero verde 800 91 01 01 per la segnalazione di guasti agli impianti semaforici?	Sì
D30. Se ha utilizzato il numero verde per segnalare eventuali guasti agli impianti semaforici, quanto è soddisfatto dell'assistenza telefonica ricevuta in quella occasione (o in più occasioni)?	Sì

## 4. La valutazione della gestione degli impianti semaforici.

### *Domande utilizzate (3)*

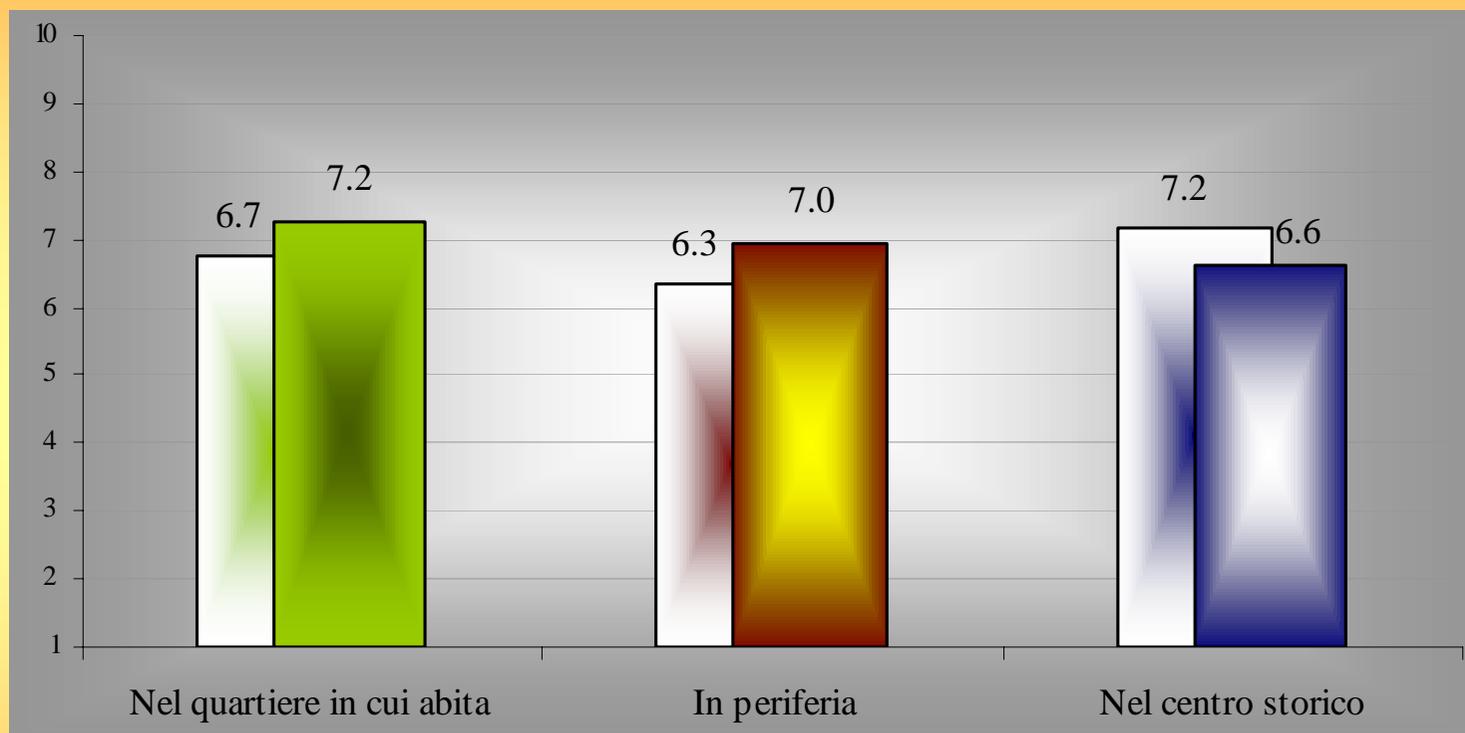
Domande utilizzate	Confrontabilità autunno 2007
D31. Se ha assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto semaforico da parte di Iride Servizi, come valuta l'efficienza del personale tecnico di Iride nell'intervenire?	Sì
D32. Tramite la Carta dei Servizi, presente sul sito internet, Iride Servizi indica quali sono i livelli di qualità che si impegna ad offrire nei servizi relativi agli impianti semaforici. Lei ha mai avuto occasione di leggere o almeno di visionare tale Carta?	Sì
D33. È a conoscenza che Iride Servizi ha realizzato in questi ultimi anni la graduale sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED, che permette una riduzione dei consumi energetici dell'80%?	Sì
D34. Come valuta o come valuterebbe l'utilità di quest'iniziativa?	Sì

## 4.1. Se dovesse esprimere il suo grado di soddisfazione circa gli impianti semaforici della Città di Torino con un voto da 1 a 10 quale voto sceglierebbe...



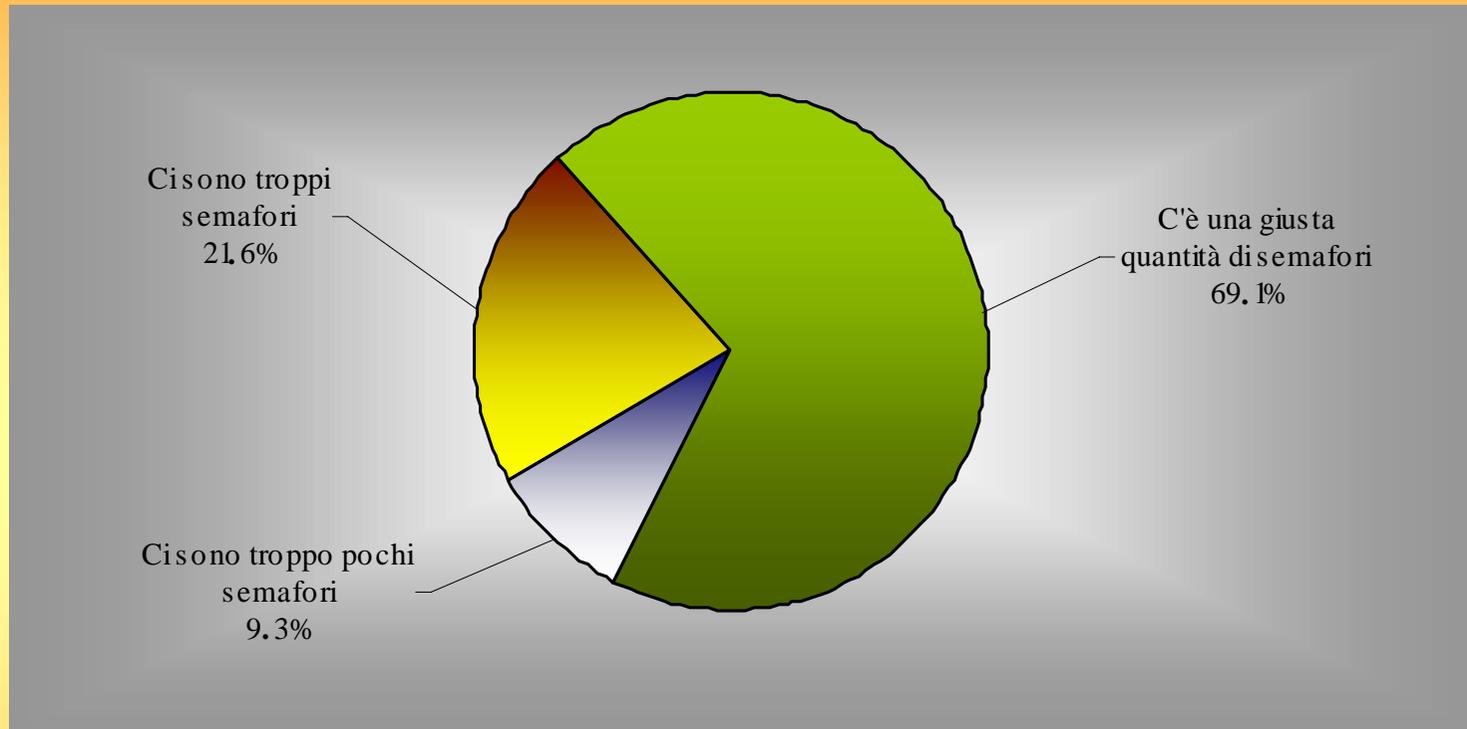
Ottengono la piena sufficienza gli impianti semaforici presenti nelle diverse aree della città di Torino. Il voto più alto spetta ai semafori presenti nel proprio quartiere, con un voto che supera il sette. Il secondo posto ci sono i semafori della periferia, con il sette. Pienamente sufficienti, anche se con un voto inferiore alle altre zone, i semafori in funzione nel centro storico (6,6).

## 4.1. Se dovesse esprimere il suo grado di soddisfazione circa gli impianti semaforici della Città di Torino con un voto da 1 a 10 quale voto sceglierebbe... *Confronto 2007-2008*



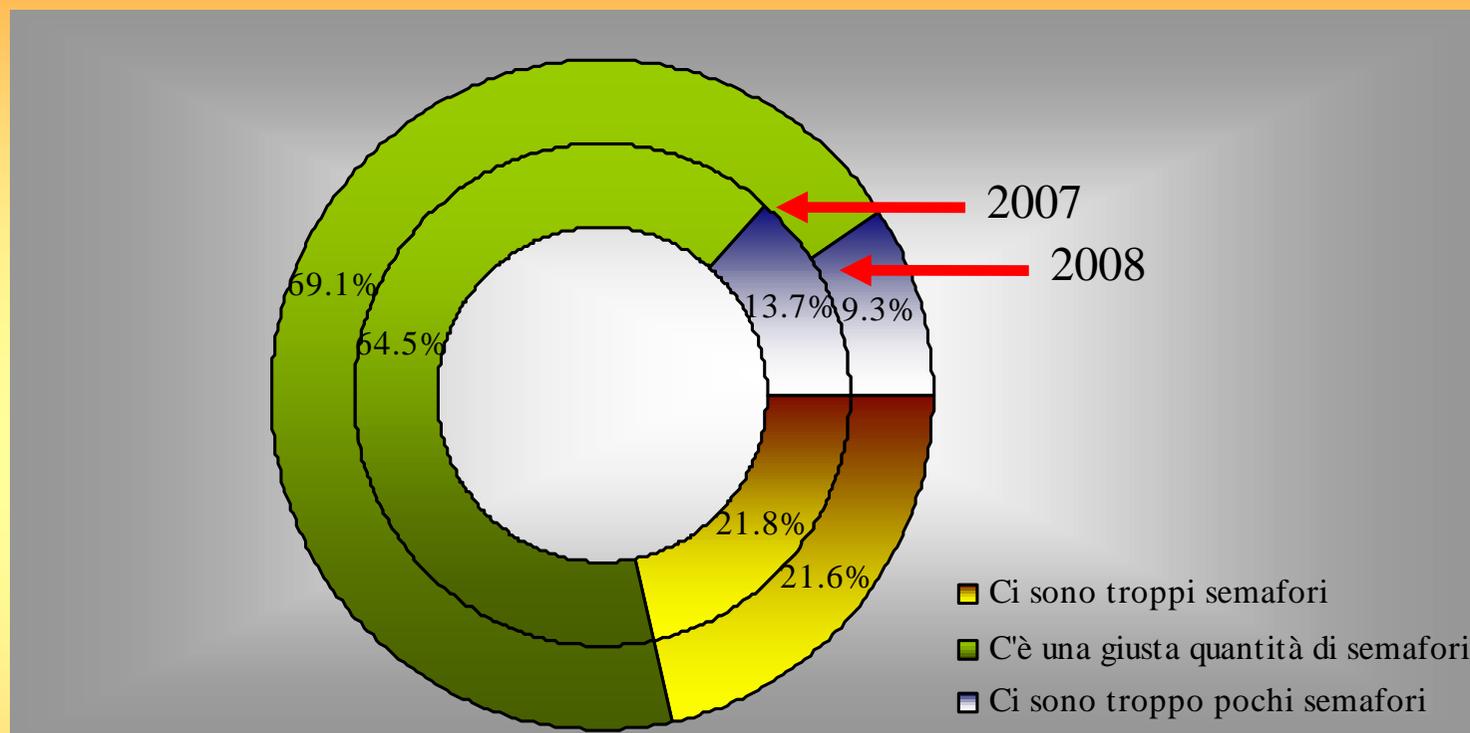
Nel passaggio dal 2007 al 2008, sono migliorate le opinioni rispetto ai semafori presenti in periferia e nel quartiere di residenza mentre sono peggiorate quelle relative ai semafori in funzione nel centro storico, che sono passati da un voto superiore al sette (7,2) a poco più del sei e mezzo (6,6).

## 4.2. Ora pensi alla diffusione degli impianti semaforici sul territorio cittadino. Secondo Lei, a Torino...



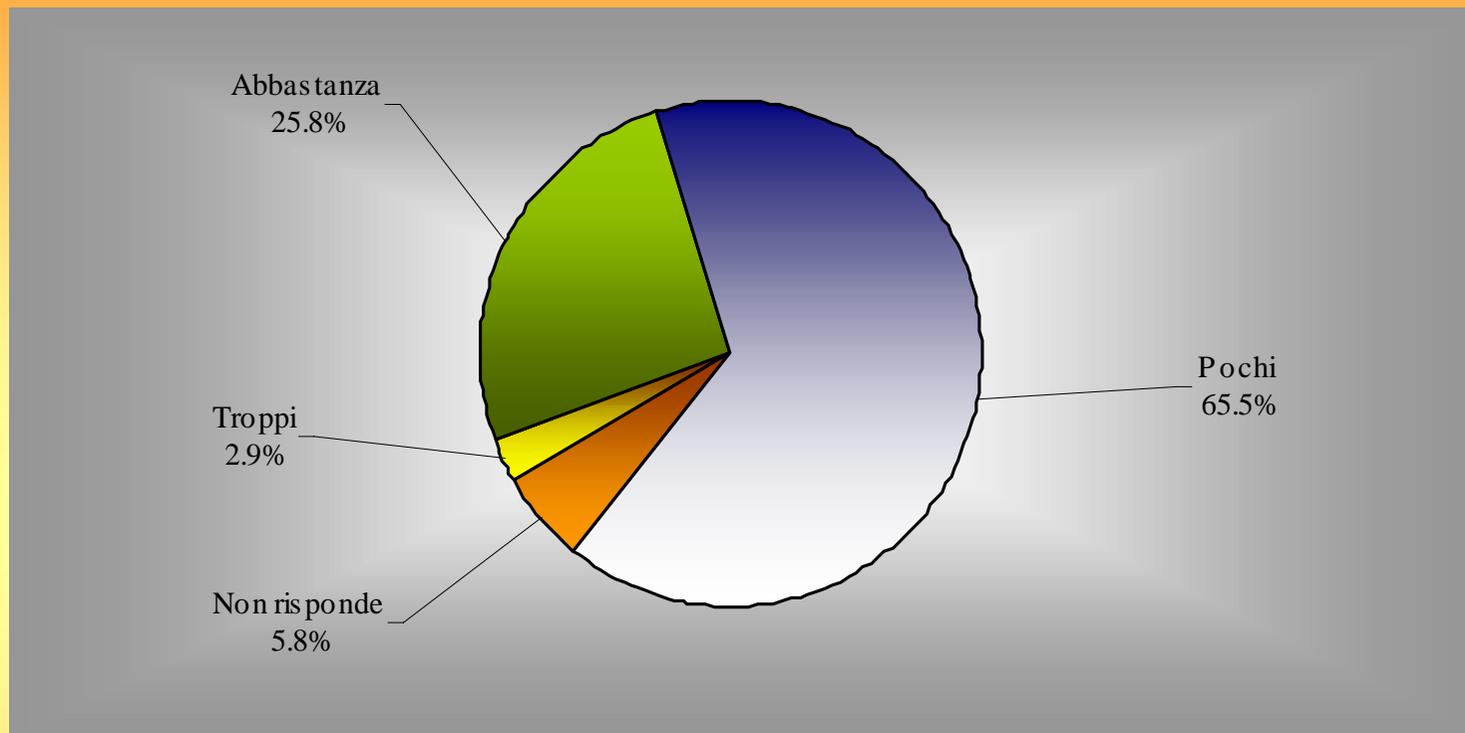
Secondo la maggioranza assoluta degli intervistati il numero di semafori a Torino non è eccessivo (69,1%) e anzi, secondo quasi un intervistato su dieci, sono in funzione troppo pochi semafori (9,3%). Oltre un torinese su cinque ritiene invece che a Torino siano presenti troppi semafori (21,6%).

## 4.2. Ora pensi alla diffusione degli impianti semaforici sul territorio cittadino. Secondo Lei, a Torino... *Confronto 2007-2008*



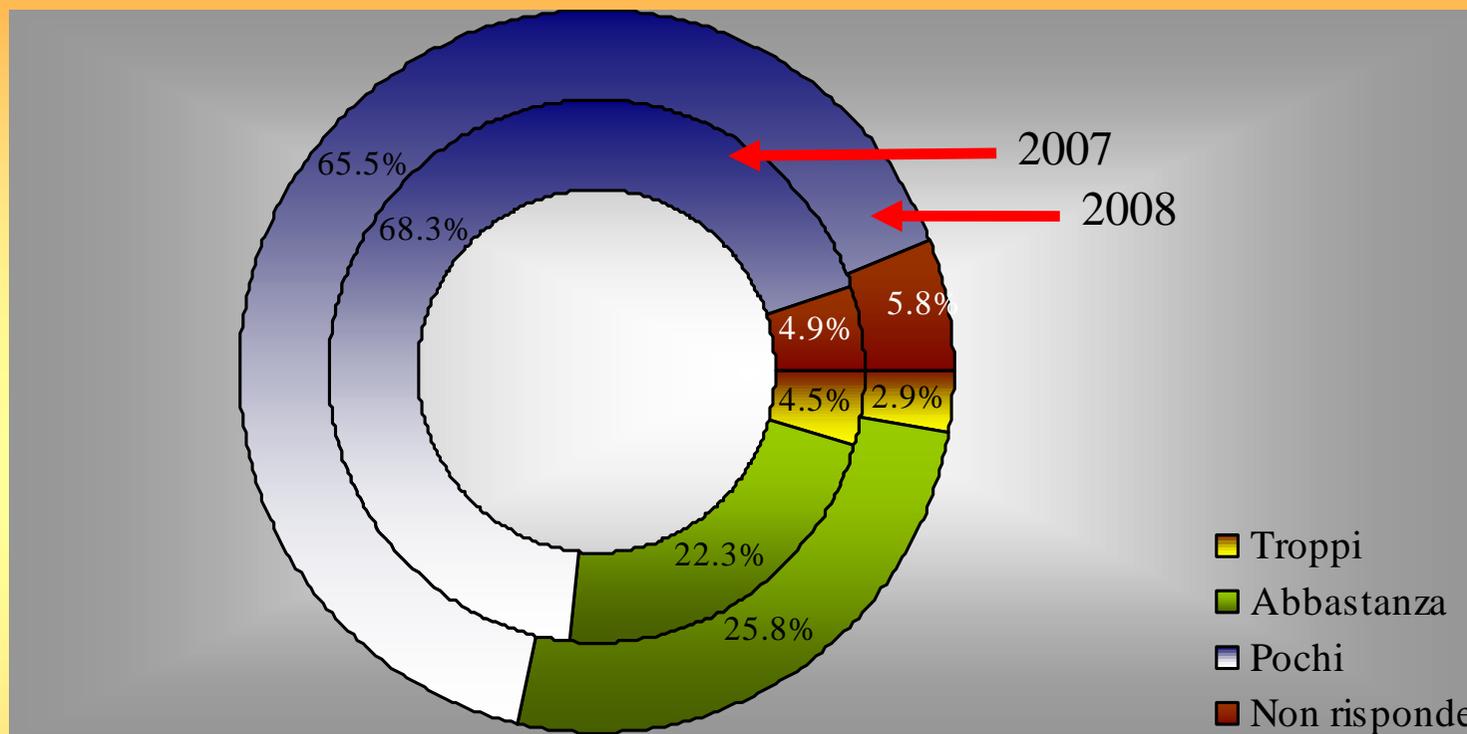
L'opinione sull'adeguatezza del numero di semafori presenti sul territorio cittadino non è mutata rispetto al 2007. È rimasta pressoché invariata la quota di chi ritiene che vi siano troppi semafori (21,8% nel 2007 e 21,6% nel 2008), è diminuita lievemente la quota di quanti ritenevano, al contrario, che ce ne fossero troppo pochi (dal 13,7% del 2007 al 9,3% del 2008). È di conseguenza aumentata la quota di chi ritiene che il numero di semafori a Torino sia adeguato alle esigenze del traffico cittadino (69,1% nel 2008 contro il 64,5% nel 2007).

### 4.3. Nel complesso, a suo parere, quanti sono i semafori guasti?



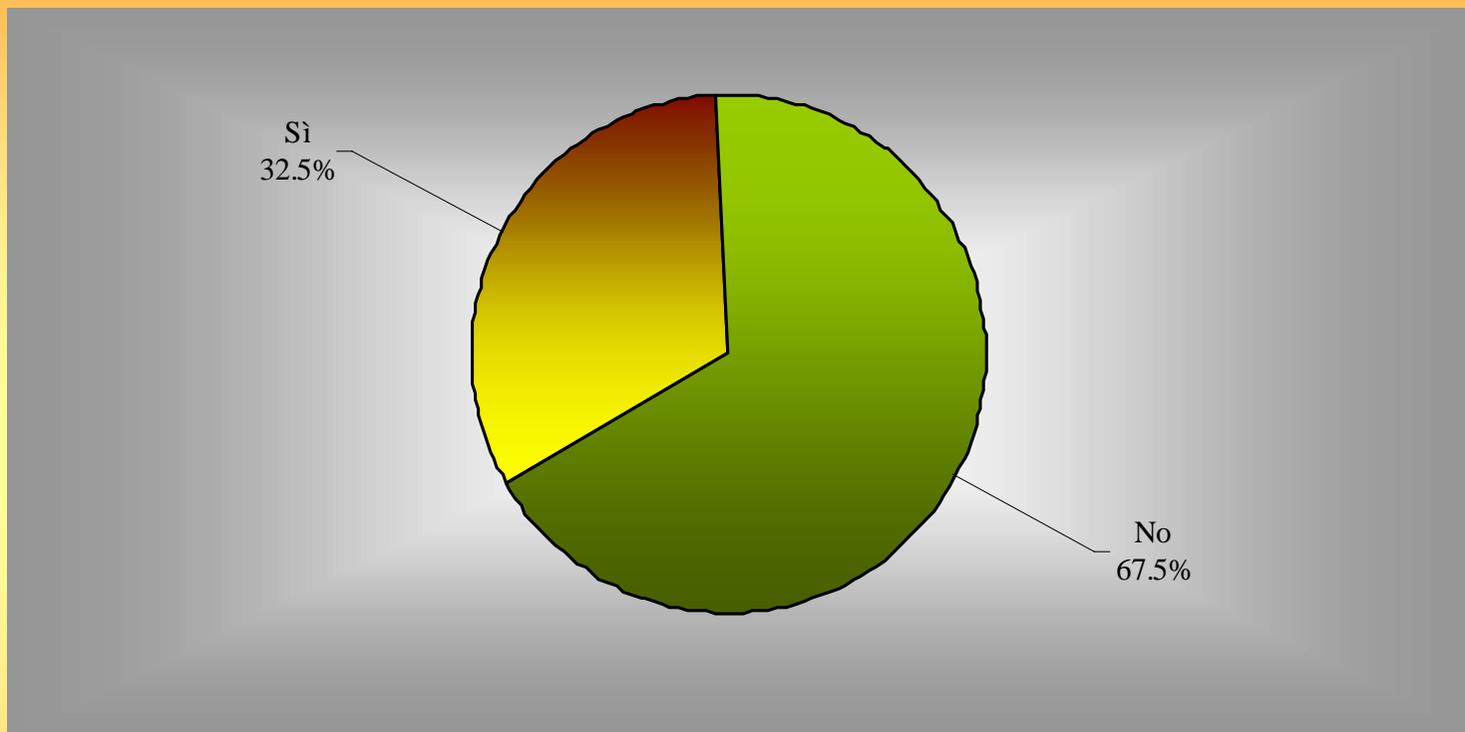
La maggioranza dei torinesi (65,5%) ritiene che i semafori guasti a Torino siano pochi, ma oltre un cittadino su quattro pensa invece che il loro numero sia abbastanza rilevante. A trovare che ve ne sia un numero eccessivo è il 2,9% degli intervistati mentre quasi il 6% non ha ritenuto di poter esprimere un'opinione in merito.

### 4.3. Nel complesso, a suo parere, quanti sono i semafori guasti? *Confronto 2007-2008*



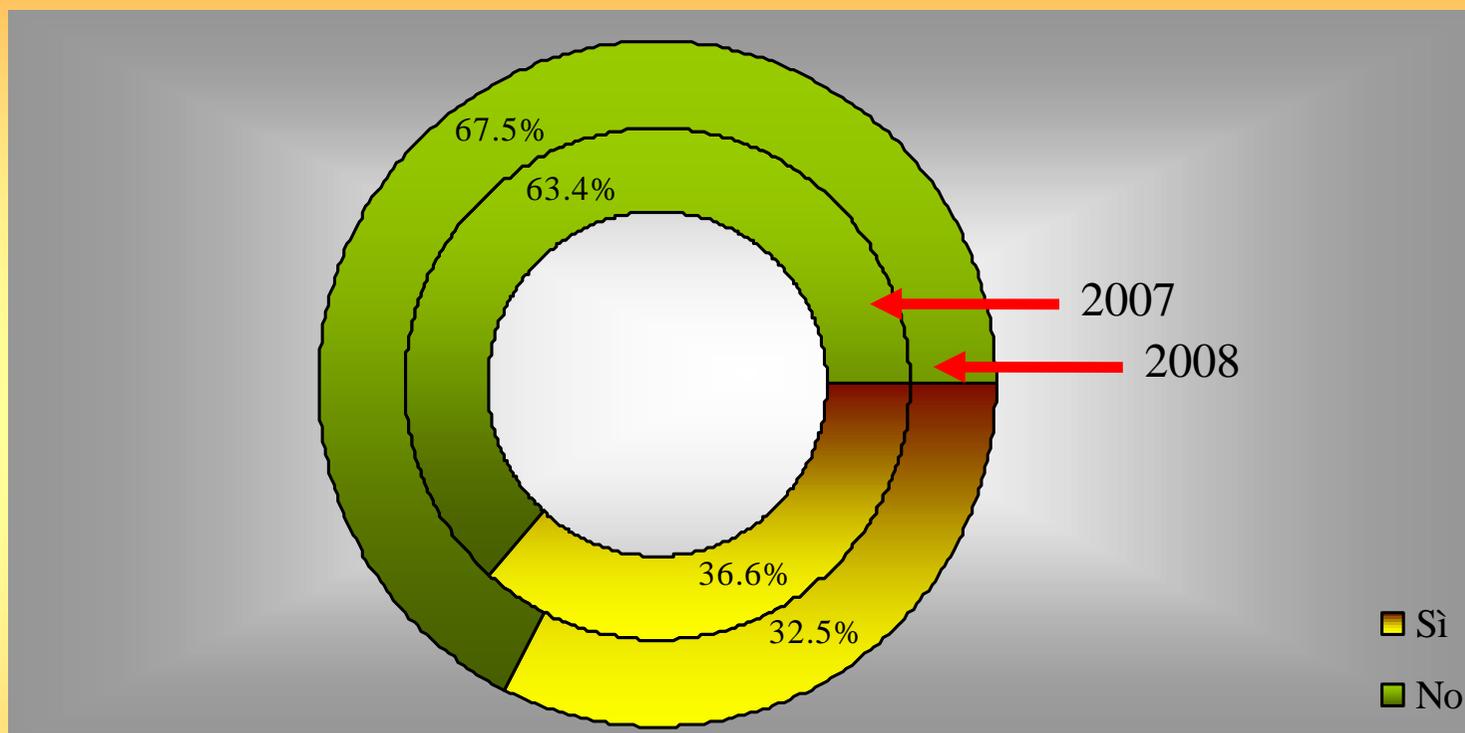
L'opinione sul numero di semafori guasti presenti a Torino non è mutata rispetto al 2007 in modo sostanziale: una larga maggioranza trovava e trova ancora che siano pochi (68,3% nel 2007 e 65,5% nel 2008). Si è ridotta la quota di chi pensa che ve ne siano troppi (dal 4,5% nel 2007 al 2,9% nel 2008) mentre è aumentata quella di chi ritiene che ve ne siano abbastanza (22,3% nel 2007 e 25,8% nel 2008). Aumenta di un punto la percentuale di chi non esprime un'opinione in merito.

#### 4.4. A sua conoscenza a Torino esiste il servizio di gestione telematica del traffico?



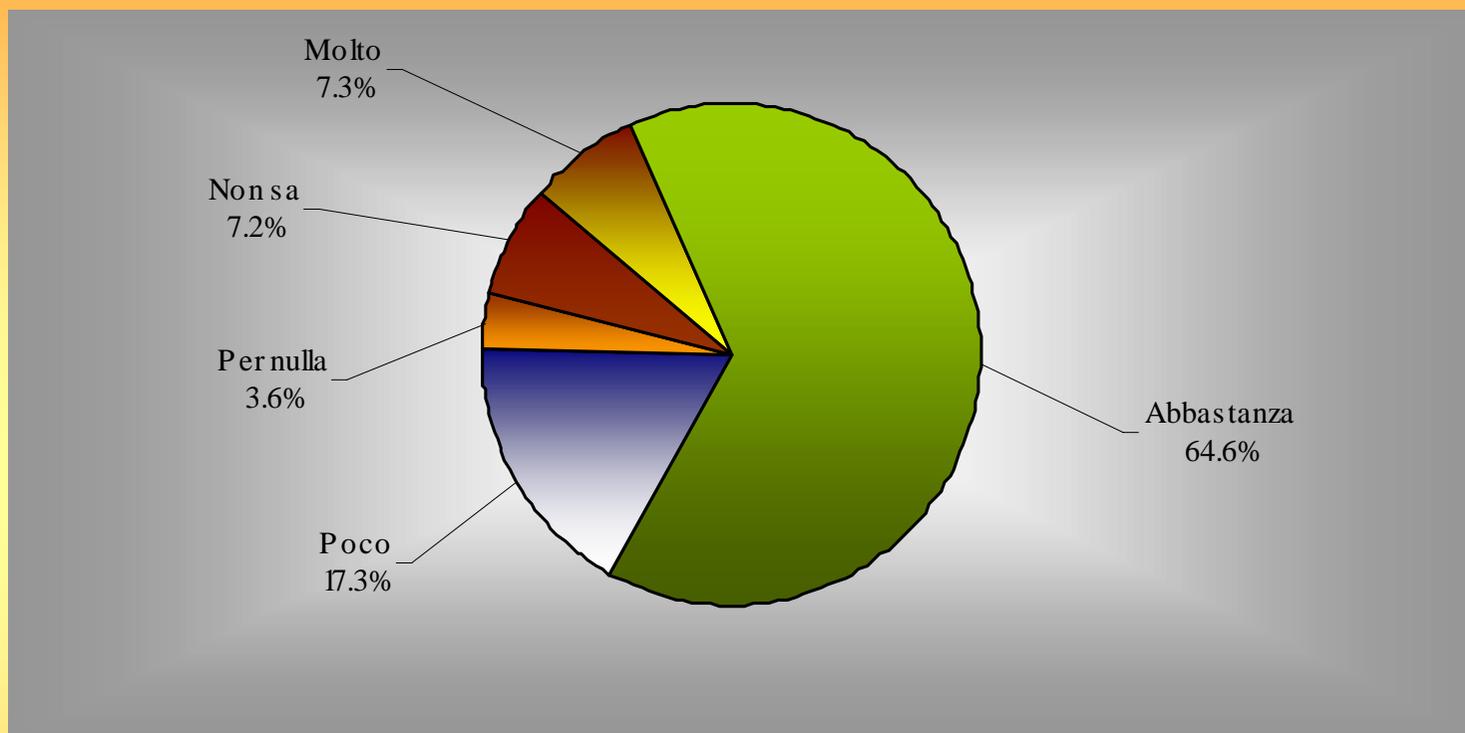
Un terzo dei torinesi (32,5%) è al corrente del fatto che in città esiste un servizio di gestione telematica del traffico, che consente di ridurre i tempi di viaggio. Resta tuttavia un'ampia maggioranza (67,5%) che non sa che a Torino questo tipo di servizio è già attivo.

#### 4.4. A sua conoscenza a Torino esiste il servizio di gestione telematica del traffico? *Confronto 2007-2008*



Come nel 2008, anche nel 2007 una quota che si aggirava attorno a un terzo dei torinesi era a conoscenza del fatto che su territorio cittadino fosse attivo un servizio di gestione telematica del traffico; la quota di intervistati che risultano informati nel 2008 si è lievemente contratta rispetto alla rilevazione precedente, anche se in misura non rilevante.

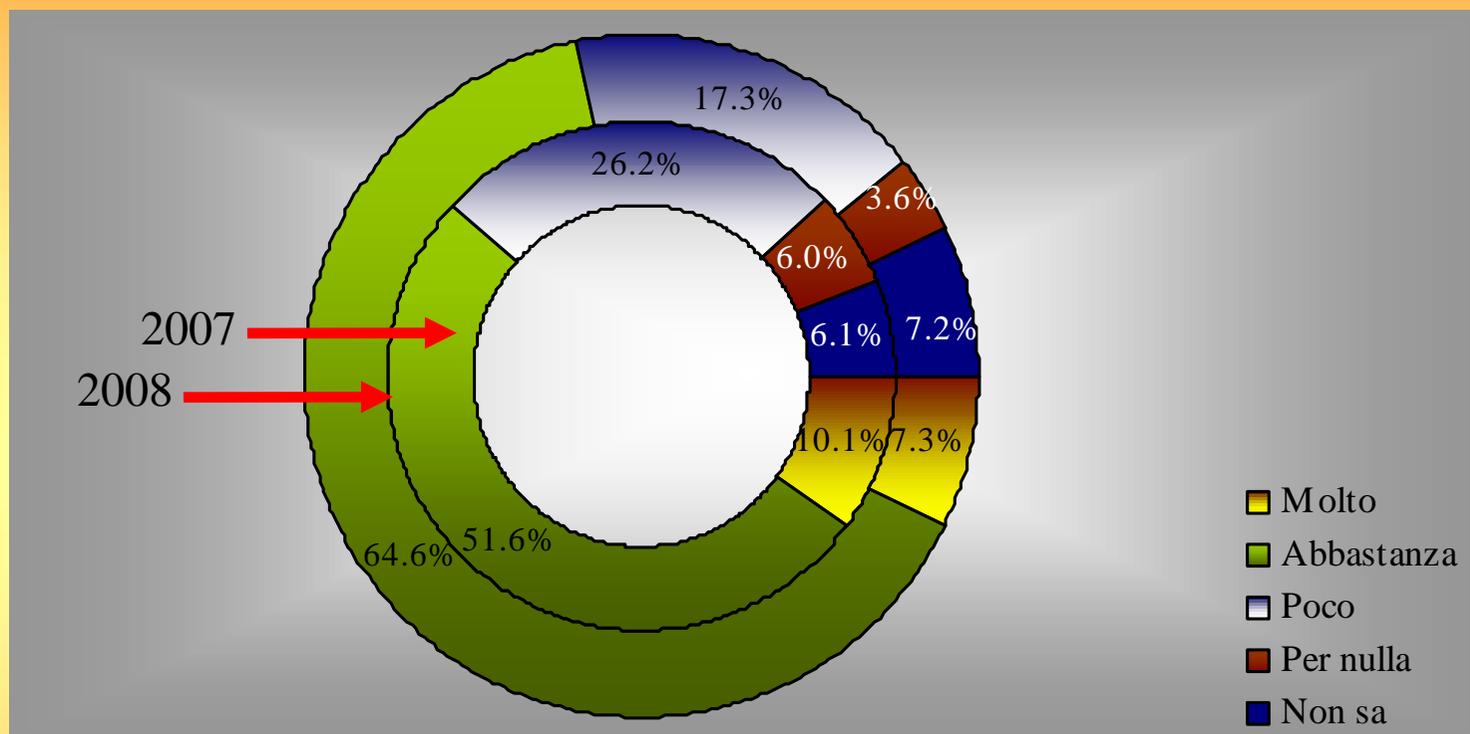
## 4.5. Quanto è soddisfatto del servizio di gestione telematica del traffico?



Tra quanti sono al corrente del fatto che a Torino è attivo un servizio di gestione telematica del traffico, l'apprezzamento del suo funzionamento è assai elevato: oltre sette torinesi su dieci (71,9%) si ritengono infatti molto (7,3%) o abbastanza (64,6%) soddisfatto del servizio. Ad essere poco soddisfatti sono il 17,3% mentre non è per niente soddisfatto il 3,6% degli intervistati. Non ha infine un'opinione il 7,2% dei rispondenti.

N.B. La domanda è stata posta solo a quanti sono a conoscenza dell'attivazione del servizio a Torino. N=325 (32,5% dei casi).

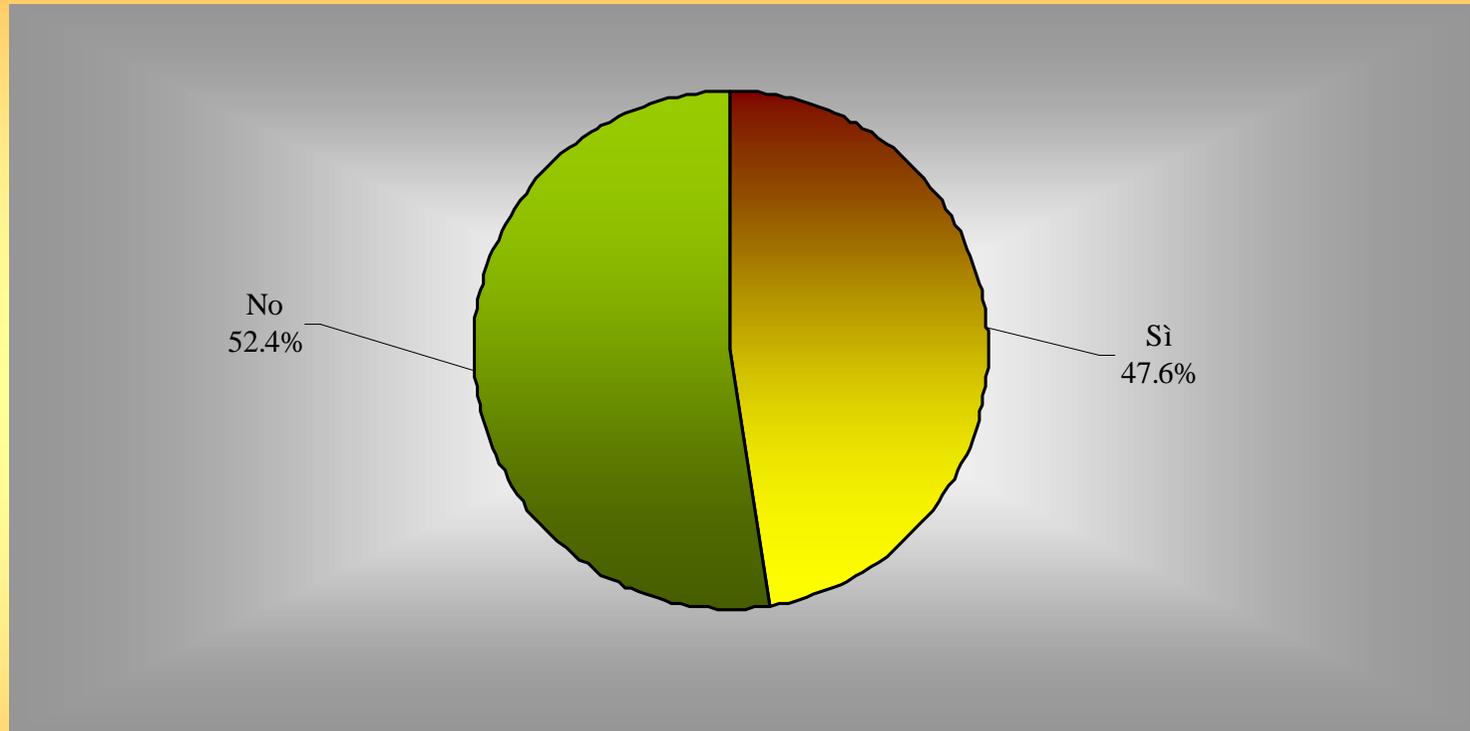
## 4.5. Quanto è soddisfatto del servizio di gestione telematica del traffico? *Confronto 2007-2008*



Tra quanti sanno che a Torino è attivo un servizio di gestione telematica del traffico, la maggioranza assoluta esprime un sostanziale apprezzamento per il suo funzionamento (molto + abbastanza soddisfatti). Nel 2007 aveva espresso un giudizio positivo il 61,7% degli intervistati, salito nel 2008 al 71,9%, 10 punti percentuali in più.

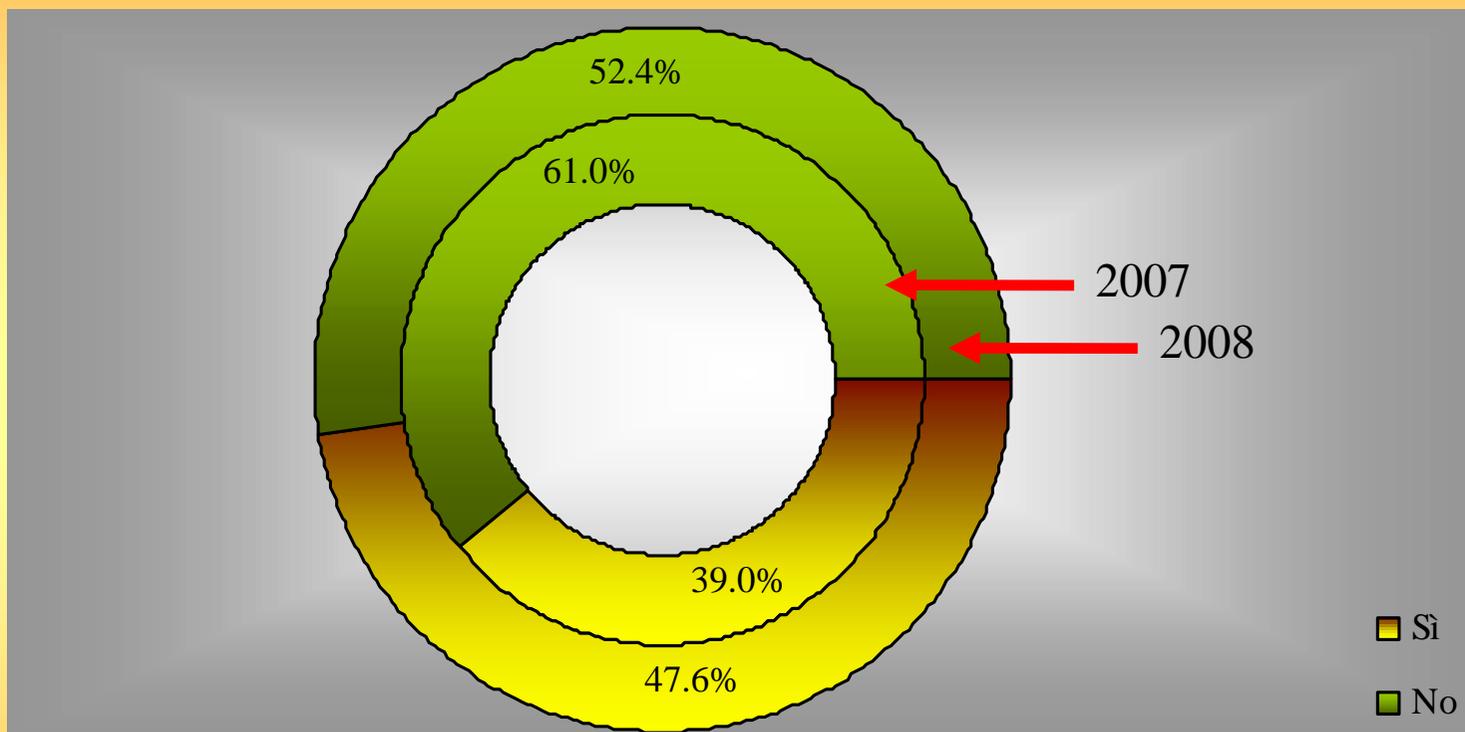
N.B. La domanda è stata posta solo a quanti sono a conoscenza dell'attivazione del servizio a Torino. Per il 2008, N=325 (32,5% dei casi); per il 2007, N=366 (36,6% dei casi).

## 4.6. La temporizzazione delle fasi dei semafori, ossia il tempo di permanenza di ciascuno dei tre colori, è adeguata alle esigenze del traffico?



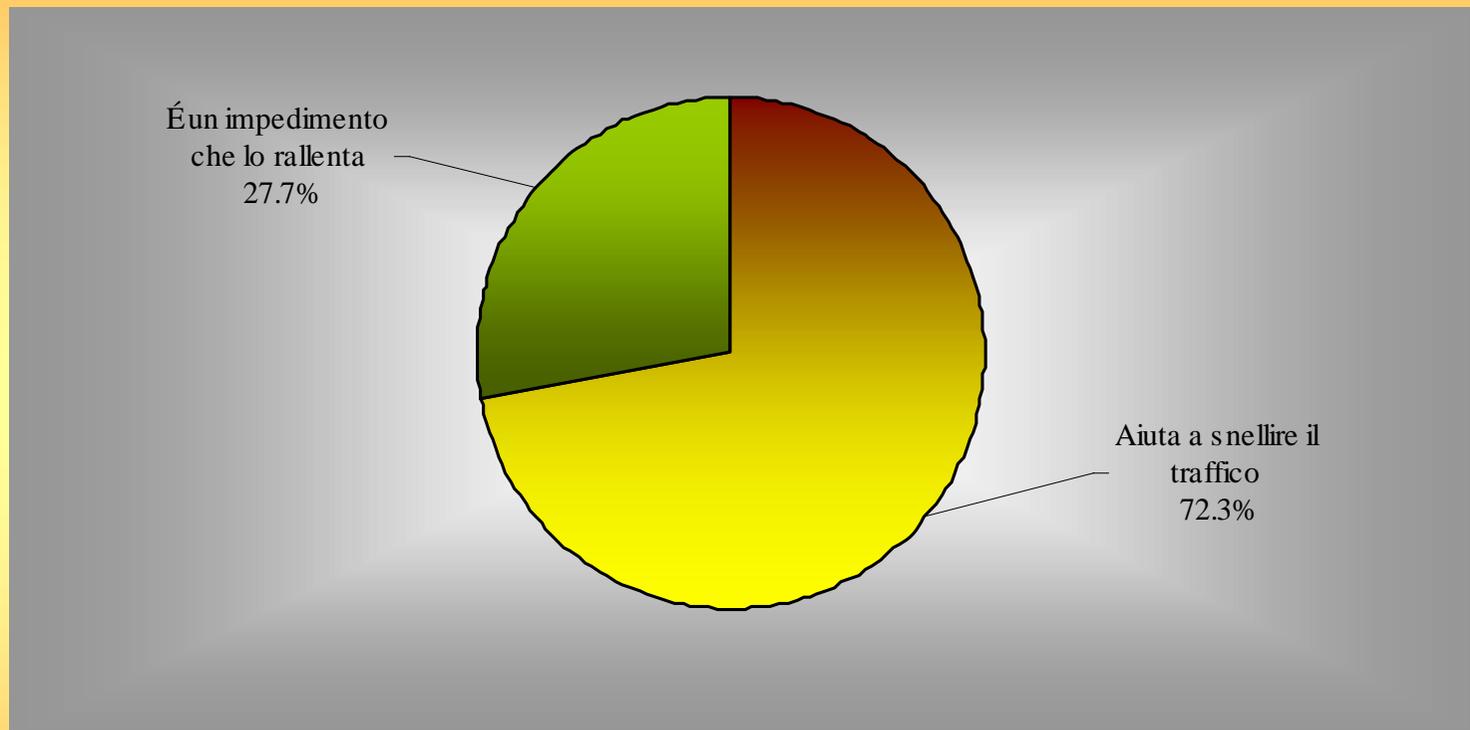
I torinesi si dividono quasi equamente tra quanti ritengono che i tempi di attesa ai semafori siano adeguati (47,6%) e quanti invece ritengono, in numero lievemente superiore ai primi, che l'avvicendamento dei colori al semaforo non sia adeguato alle esigenze del traffico cittadino.

## 4.6. La temporizzazione delle fasi dei semafori, ossia il tempo di permanenza di ciascuno dei tre colori, è adeguata alle esigenze del traffico? *Confronto 2007-2008*



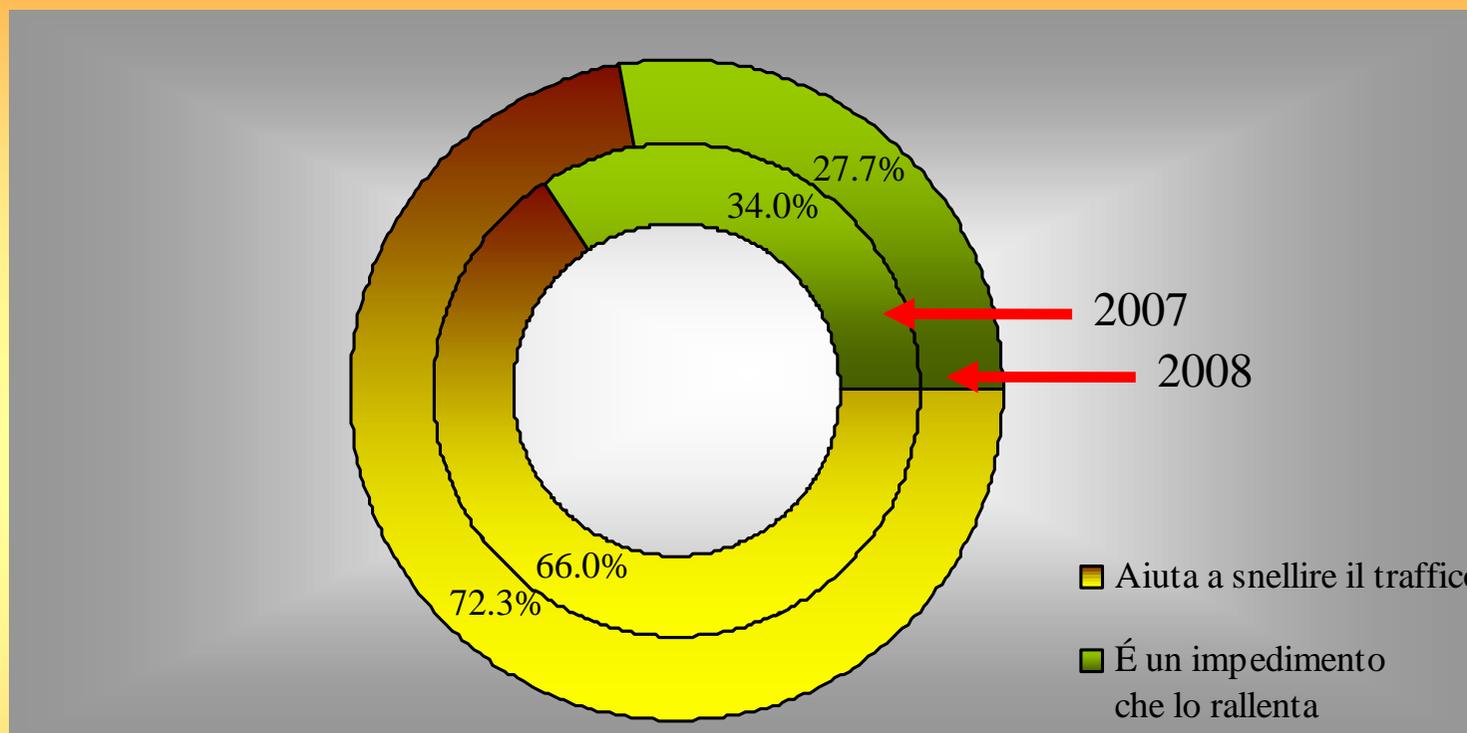
Nel 2007 la situazione era diversa da quella rilevata nel 2008: un'ampia maggioranza dei torinesi, infatti, riteneva che la temporizzazione dei semafori non fosse adeguata alle esigenze del traffico (61%), mentre nel 2008 questa quota si è contratta di quasi dieci punti (52,4%).

## 4.7. Secondo lei, che impatto ha il servizio semaforico della città di Torino sul traffico cittadino?



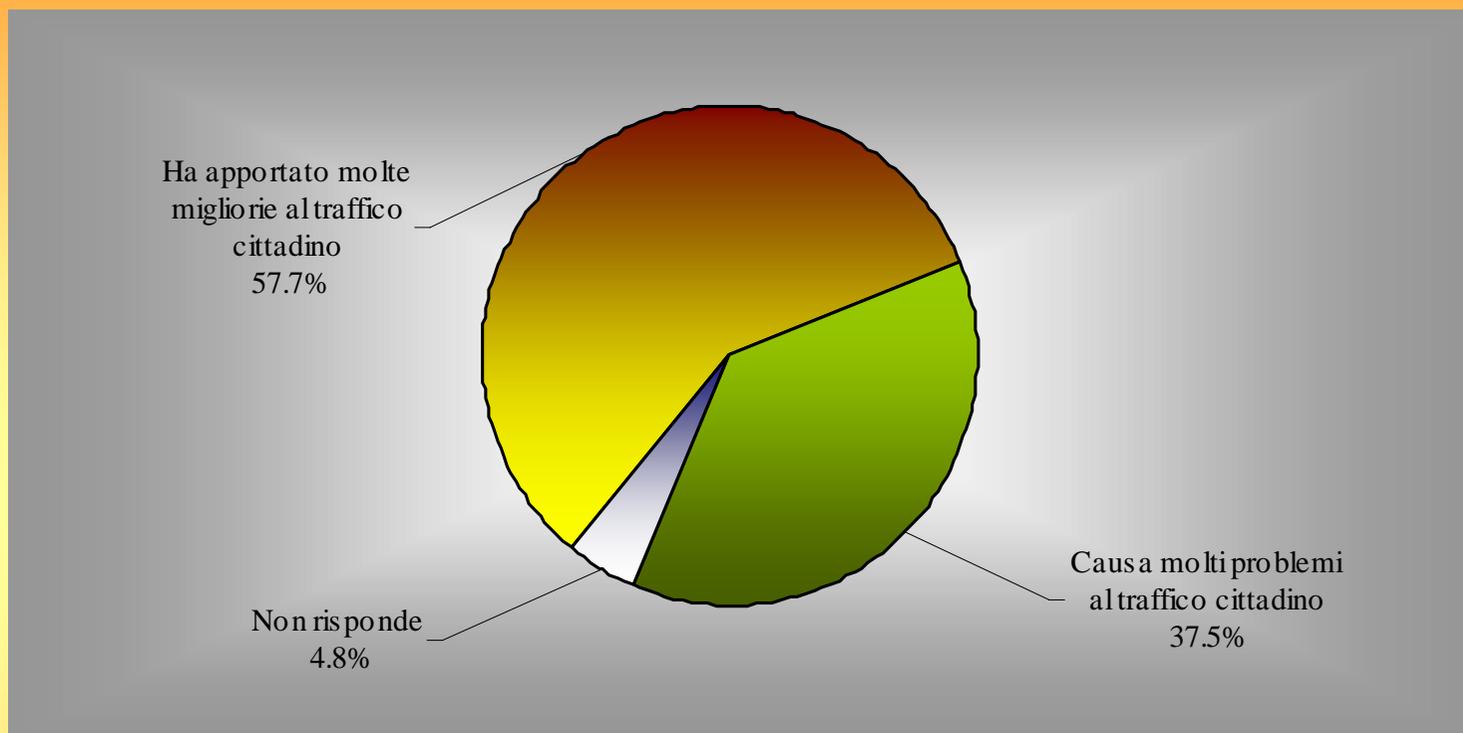
Una larga maggioranza di torinesi (72,3%) ritiene che i semafori di Torino siano un dispositivo che aiuta a snellire il traffico cittadino. A ritenere che, al contrario, rappresentino un rallentamento per lo scorrimento dei veicoli è il 27,7% dei cittadini.

## 4.7. Secondo lei, che impatto ha il servizio semaforico della città di Torino sul traffico cittadino? *Confronto 2007-2008*



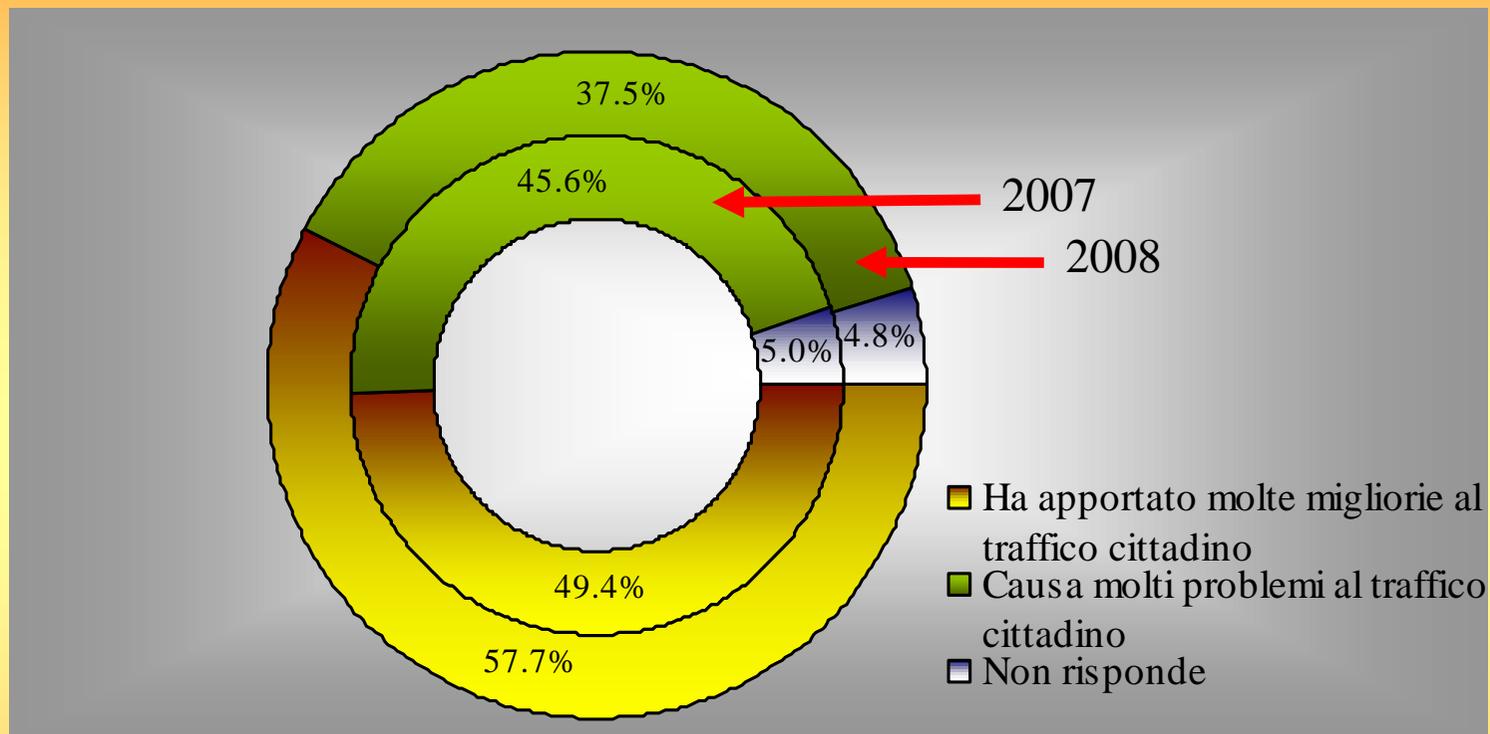
Nel 2008 i semafori sono considerati controproducenti da una quota inferiore di cittadini rispetto al 2007: è infatti scesa dal 34% al 27,7% la quota di torinesi che ritengono che, in luogo di agevolare il traffico, i semafori finiscano per rallentarlo. Aumentano di converso nel passaggio dal 2007 al 2008 quanti ritengono che i semafori aiutino a snellire il traffico cittadino, che sono passati dal 66% al 72,3%.

## 4.8. E l'inserimento di molte rotonde, secondo lei...



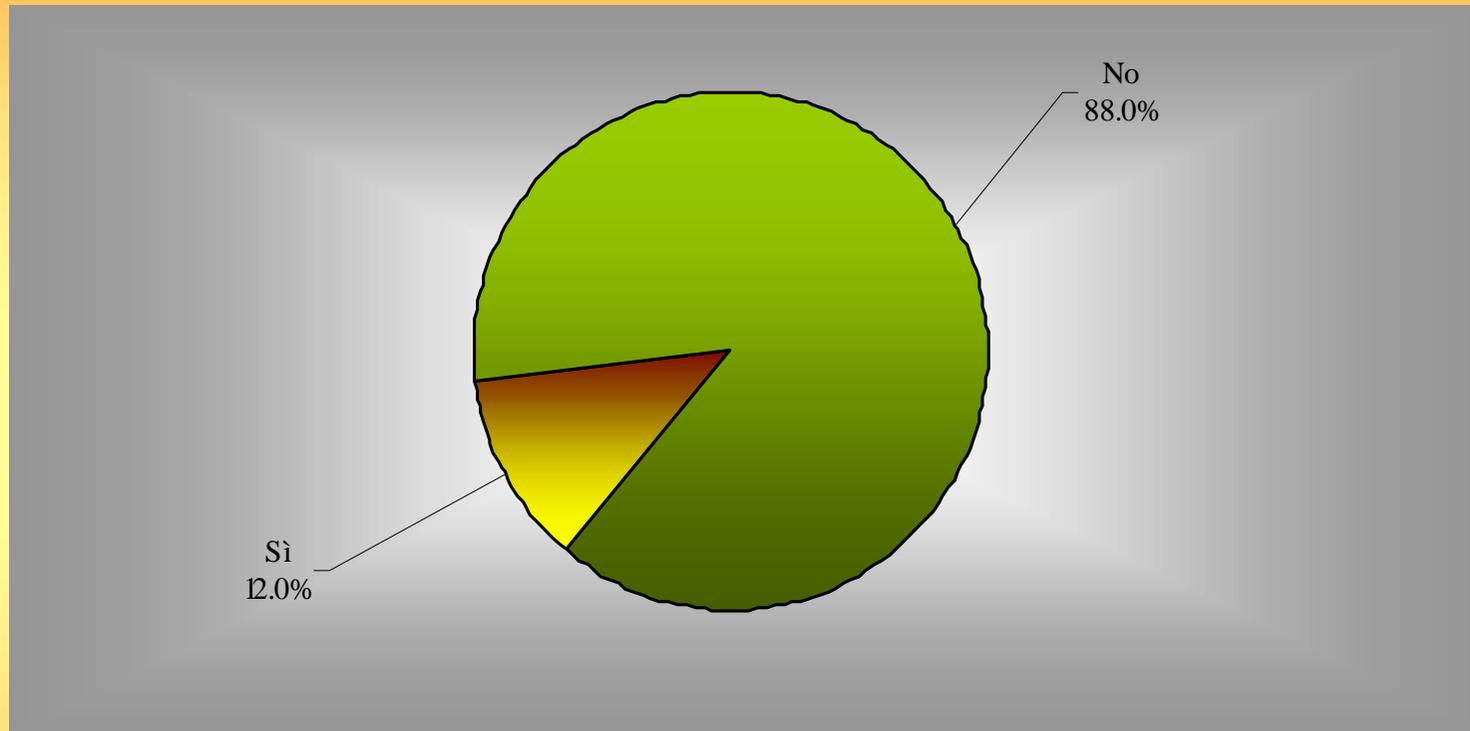
Una larga maggioranza di torinesi (57,7%) ritiene che l'inserimento delle rotonde abbia avuto l'effetto di apportare molte migliorie al traffico cittadino mentre è poco più di un terzo del campione (37,5%) che al contrario ritiene che siano fonte di disagio. Il 4,8% degli intervistati non ha invece un'opinione in merito.

## 4.8. E l'inserimento di molte rotonde, secondo lei... Confronto 2007-2008



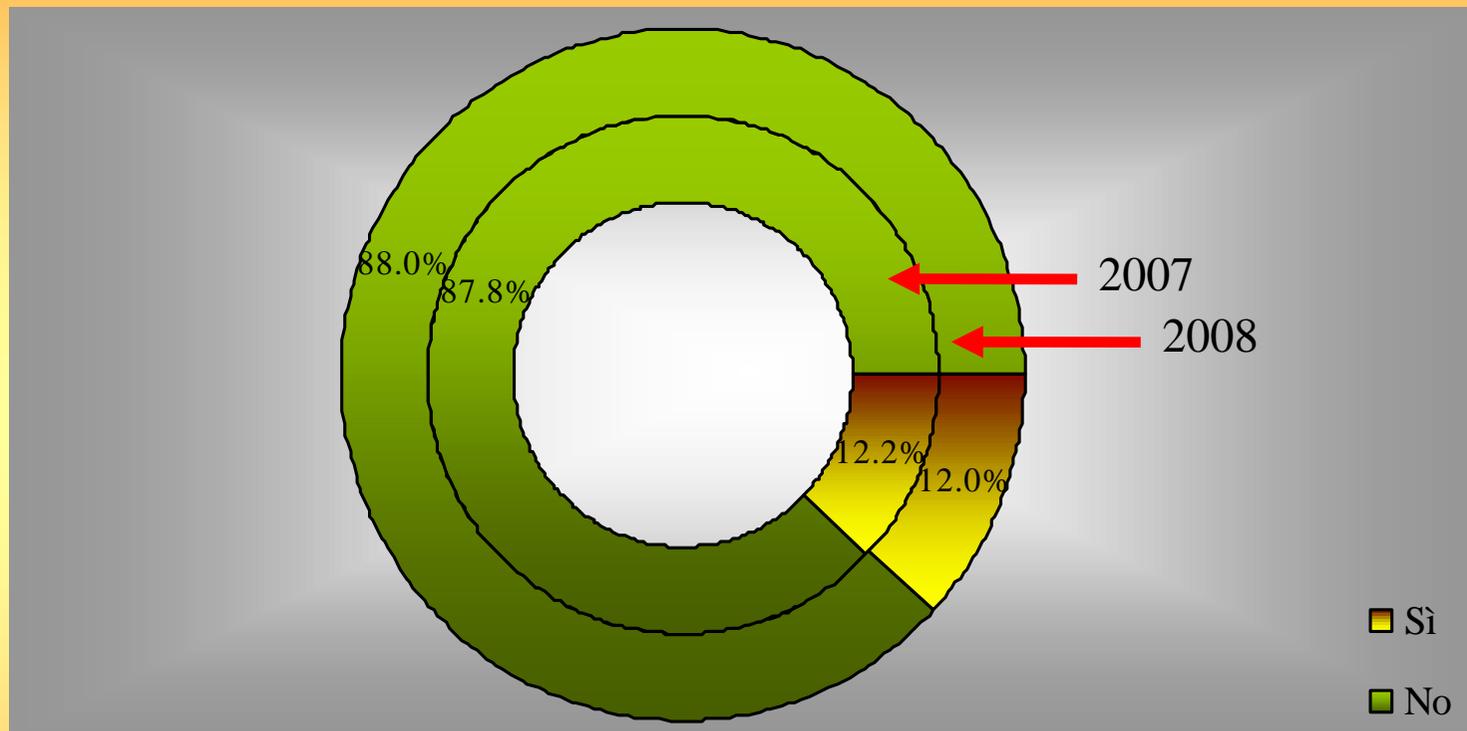
L'opinione che i torinesi hanno delle rotonde è diventata meno sfuocata nel passaggio dal 2007 al 2008: mentre il primo anno il campione si divideva pressoché equamente tra chi le valutava positivamente, osservando che avevano apportato molte migliorie al traffico cittadino (49,4%) e chi invece al contrario riteneva che fossero causa di molti problemi (45,6%), nel 2008 la quota di chi le giudica positivamente ha superato nettamente quanti le giudicano in modo più severo (rispettivamente 57,7% e 37,5%).

## 4.9. È a conoscenza dell'esistenza del numero verde 800 91 01 01 per la segnalazione di guasti agli impianti semaforici?



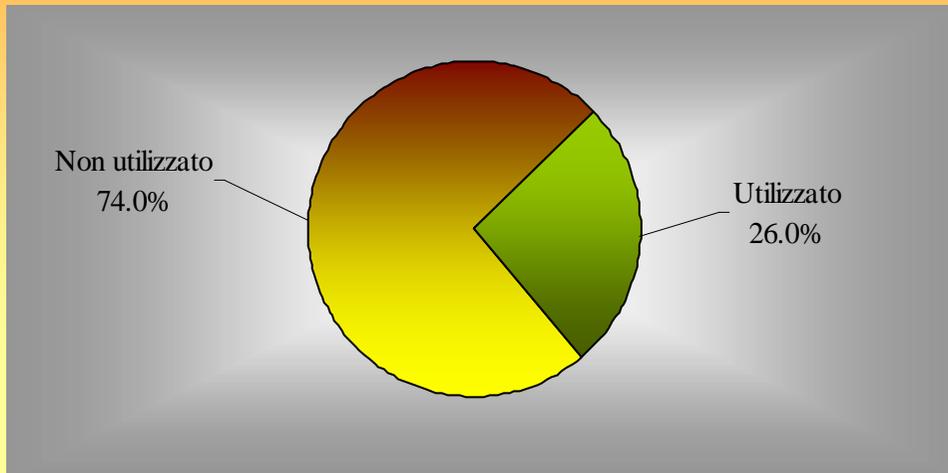
Solo il 12% dei torinesi è informato del fatto che è a loro disposizione un numero verde al quale segnalare eventuali guasti agli impianti semaforici presenti in città. A non esserne a conoscenza sono quasi nove torinesi su dieci (88%).

## 4.9. È a conoscenza dell'esistenza del numero verde 800 91 01 01 per la segnalazione di guasti agli impianti semaforici? *Confronto 2007-2008*



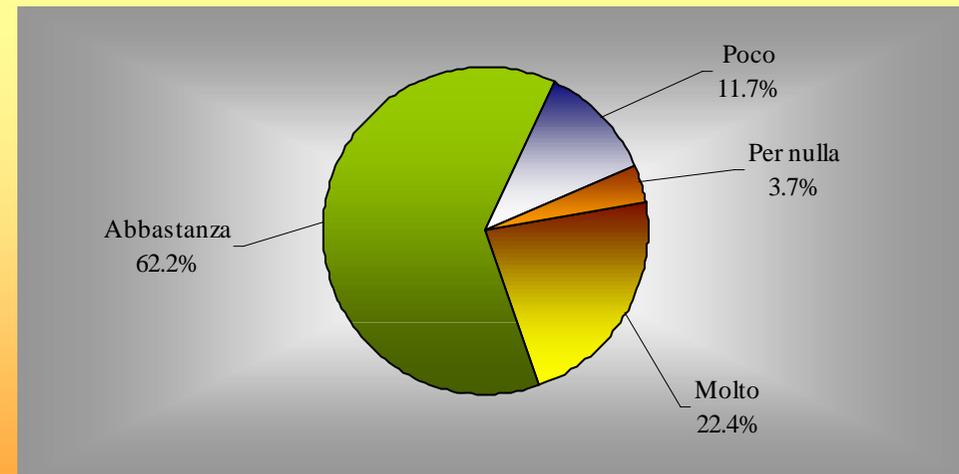
Nel passaggio dal 2007 al 2008 è stabile la quota di intervistati che sono a conoscenza del fatto che esiste un numero verde al quale segnalare la presenza di guasti agli impianti semaforici: in entrambi gli anni, è poco più di un torinese su 10 ad esserne informato (nel 2007 erano il 12,2%, nel 2008 il 12%).

## 4.10. Se ha utilizzato il numero verde per segnalare eventuali guasti agli impianti semaforici, quanto è soddisfatto dell'assistenza telefonica ricevuta ?



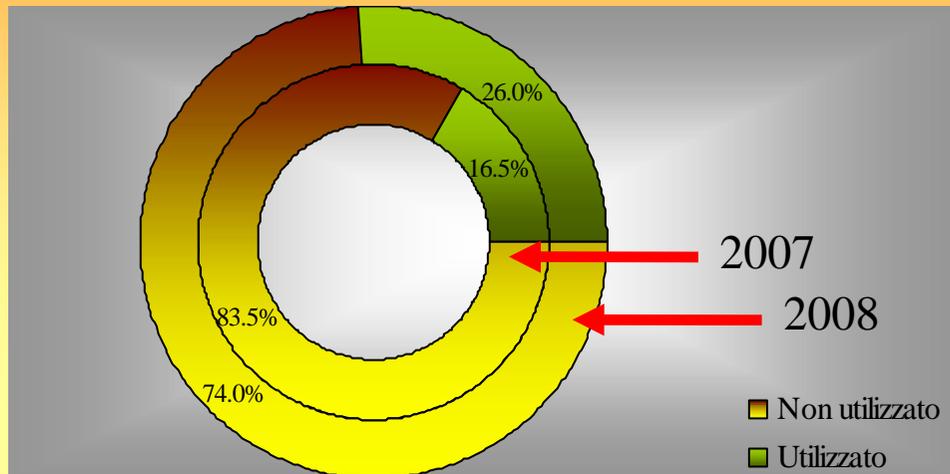
Tra quanti sanno dell'esistenza del numero verde per la segnalazione di guasti agli impianti semaforici (che sono, lo ricordiamo, il 12% del totale degli intervistati), il 26% ne ha fatto effettivamente uso per segnalare un guasto.

Tra quanti hanno utilizzato il numero verde per segnalare guasti, il 26% di quanti sono a conoscenza nel numero verde, la maggioranza si è detta soddisfatta dell'assistenza ricevuta.



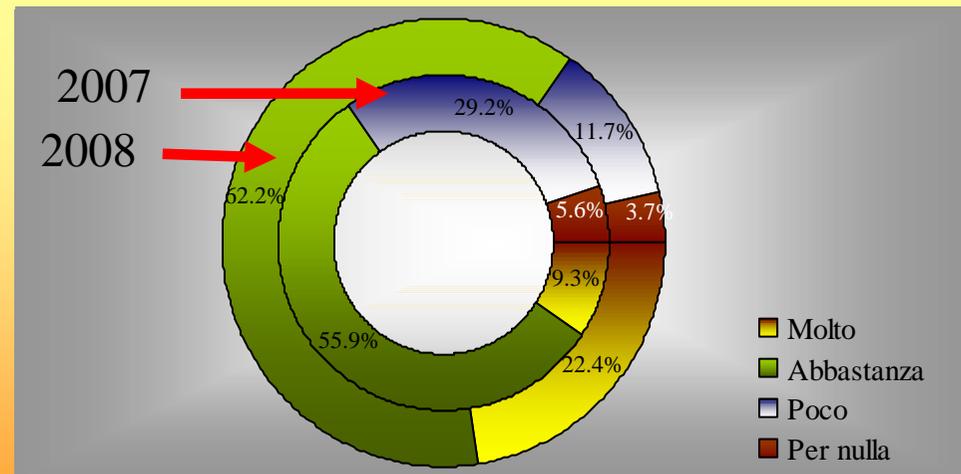
*N.B. Conosce il numero verde: N=120 (12,0% dei casi); Conoscendolo, lo ha utilizzato: N=31 (26,0% di 120 casi)*

## 4.10. Se ha utilizzato il numero verde per segnalare eventuali guasti agli impianti semaforici, quanto è soddisfatto dell'assistenza telefonica ricevuta? *Confronto 2007-2008*



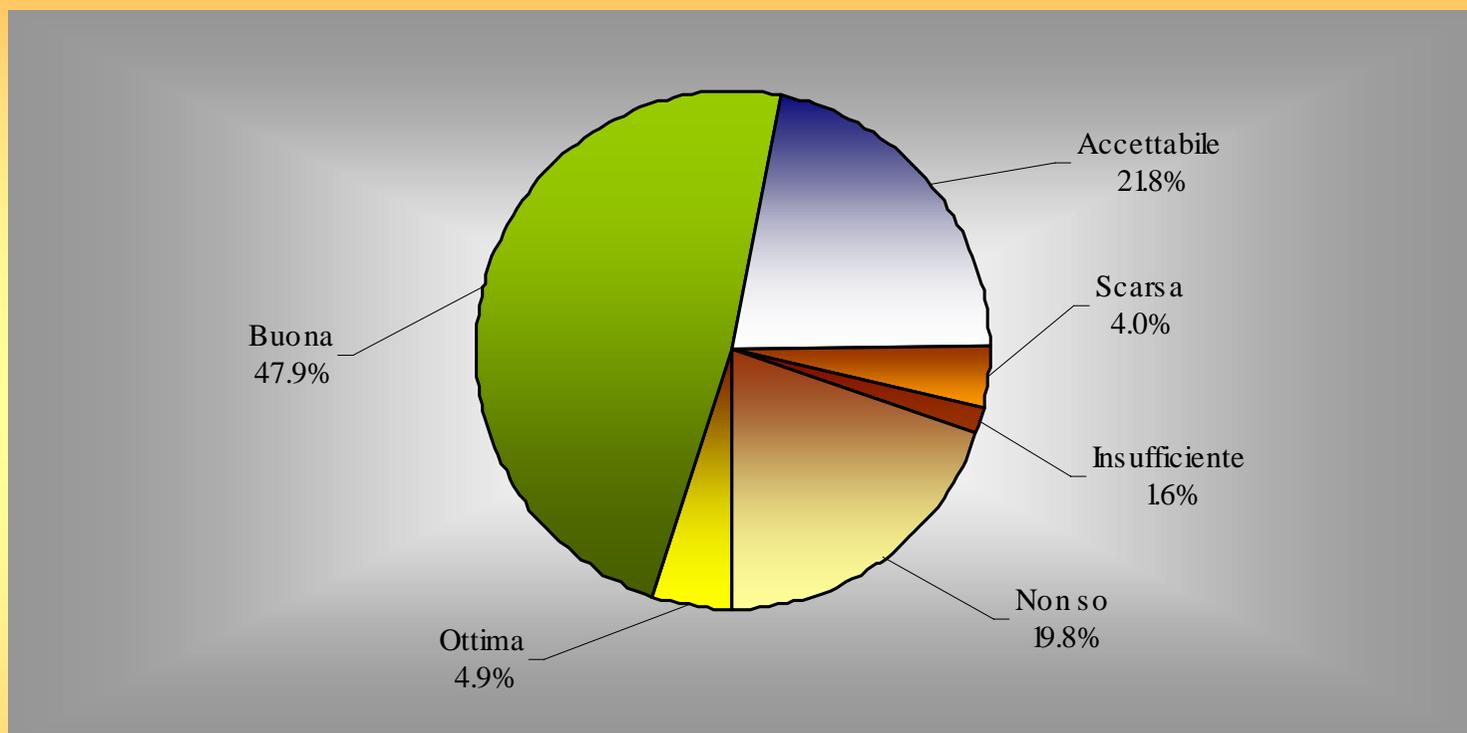
Tra quanti sanno dell'esistenza del numero verde per la segnalazione di guasti agli impianti semaforici (12% degli intervistati), il 26% ne ha fatto effettivamente uso per segnalare un guasto nel 2008, mentre nel 2007 erano stati il 16,5%.

Nel 2007, le persone che si erano rivolte al numero verde erano state meno soddisfatte di quanto lo sono quelle che lo hanno contattato nel 2008.



*N.B. Conosce il numero verde: per il 2008, N=120 (12,0% dei casi); per il 2007, N=122 (12,2% dei casi). Conoscendolo, lo ha utilizzato: per il 2008, N=31 (26,0% di 120 casi); per il 2007, N=20 casi (16,5% di 122 casi). Le basse numerosità consigliano cautela nei confronti*

#### 4.11. Se ha assistito al ripristino o alla riparazione di un impianto semaforico da parte di Iride Servizi, come valuta l'efficienza del personale tecnico di Iride nell'intervenire\*?

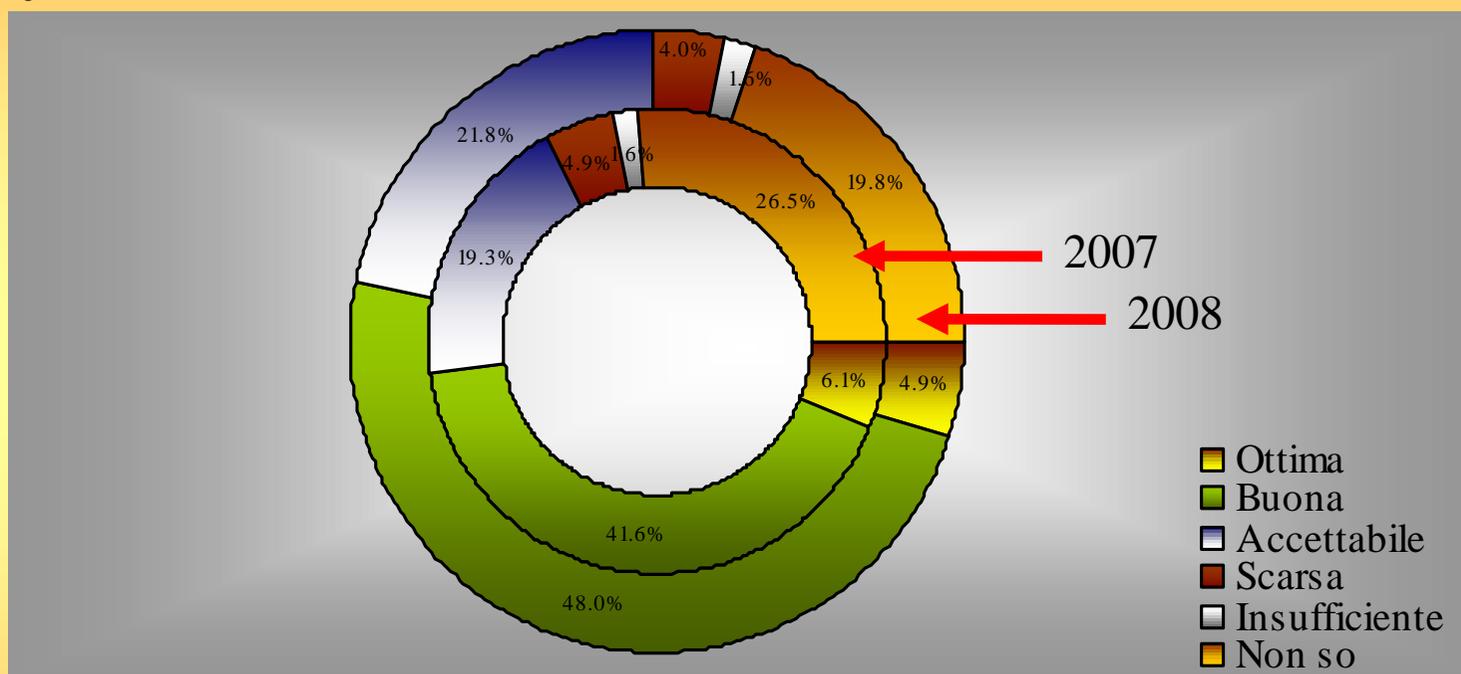


La maggioranza di quanti hanno assistito a un intervento da parte dei tecnici di Iride Servizi giudica in modo positivo l'efficienza dei tecnici: è ottima per il 4,9% degli intervistati, buona per il 47,9% e accettabile per il 21,8%. La ritiene scarsa o insufficiente una minoranza (rispettivamente il 4 e l'1,6% dei casi). Non ha opinioni in merito il 19,8% degli intervistati.

*\*N.B. Le percentuali fanno riferimento solo agli intervistati che hanno assistito a un intervento da parte dei tecnici di Iride Servizi: N=317 (31,7% dei casi)*

## 4.11. Se ha assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto semaforico da parte di Iride Servizi, come valuta l'efficienza del personale tecnico di Iride nell'intervenire?

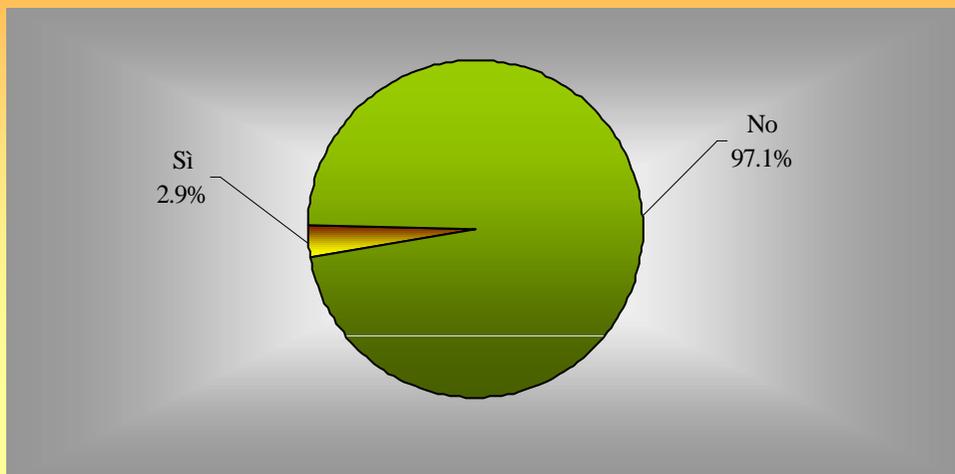
*Confronto 2007-2008\**



Non si rilevano differenze significative nella valutazione dell'assistenza ricevuta da quanti hanno potuto osservare i tecnici di Iride Servizi durante un intervento di ripristino o di riparazione di un impianto semaforico: la valutazione data è, nella maggioranza dei casi, positiva. Nel 2007 era tuttavia più ampia la quota di intervistati che non era riuscita ad esprimere un'opinione in merito.

*\*N.B.: Le percentuali fanno riferimento solo agli intervistati che hanno assistito a un intervento da parte dei tecnici di Iride Servizi: per il 2008, N=317 (31,7% dei casi); per il 2007, N= 376 (37,2% dei casi)*

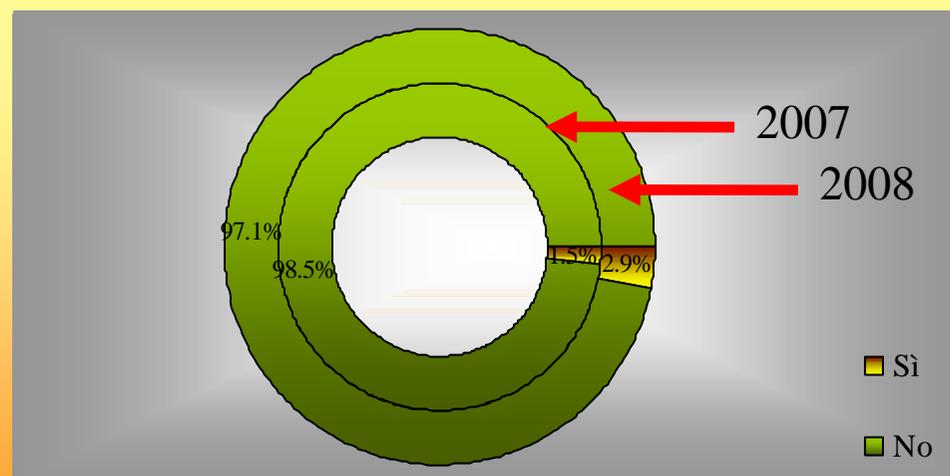
## 4.12. Lei ha mai avuto occasione di leggere o almeno di visionare la Carta dei servizi per la gestione degli impianti semaforici?



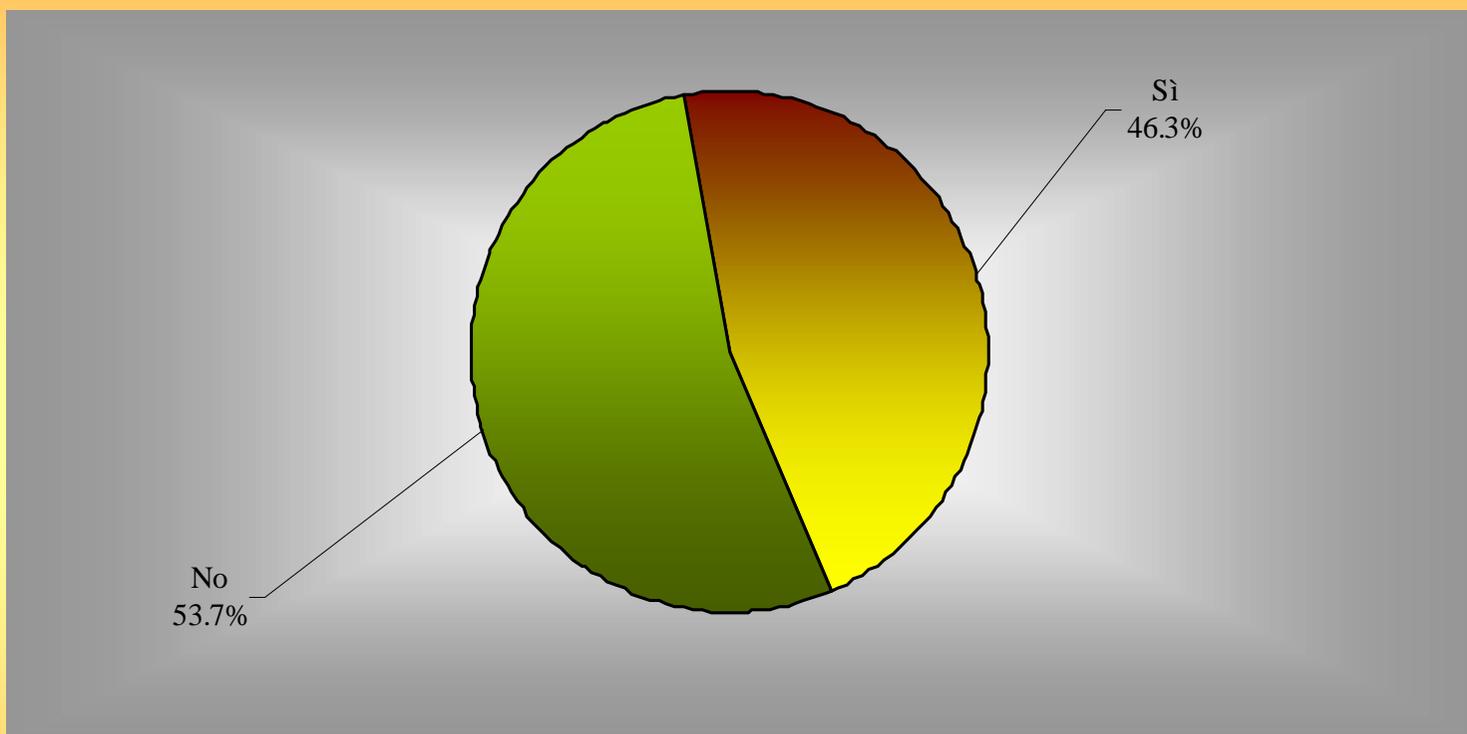
La quasi totalità dei torinesi (97,1%) non ha mai letto o preso visione della Carta dei servizi relativa alla gestione degli impianti semaforici nella città di Torino.

### *Confronto 2007-2008*

Nel passaggio dal 2007 al 2008, è aumentata (anche se di poco) la quota di persone che hanno preso visione di tale Carta (dall'1,5% al 2,9%).

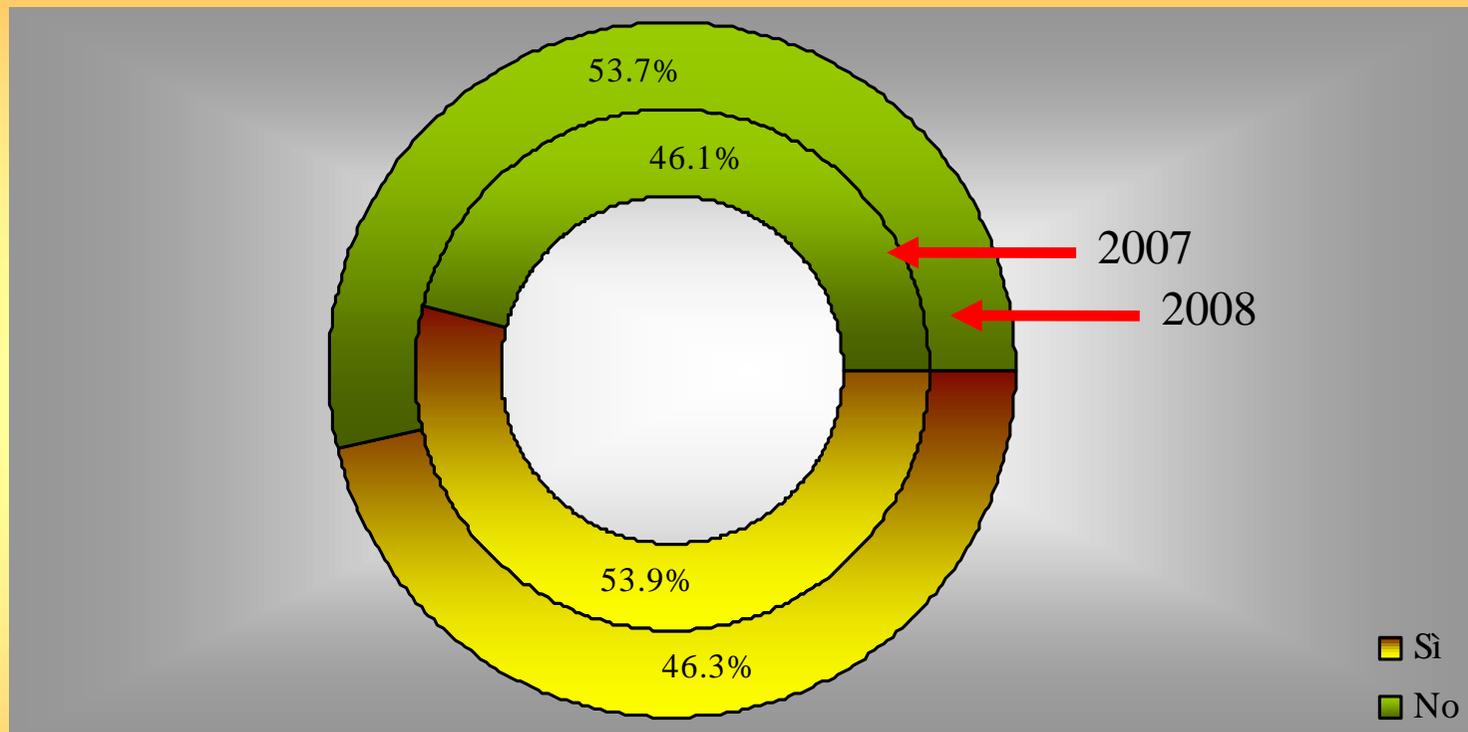


### 4.13. È a conoscenza che Iride Servizi ha realizzato in questi ultimi anni la graduale sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED?



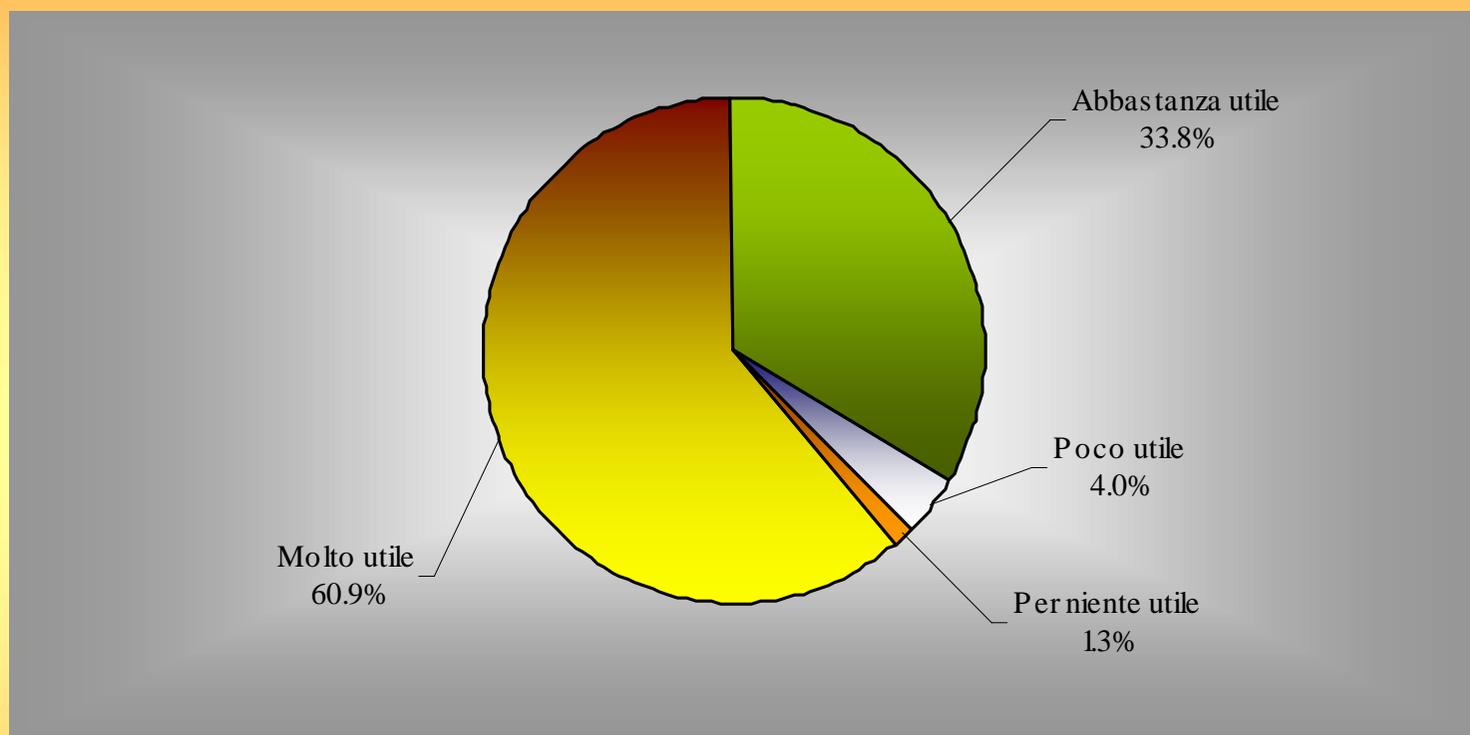
I torinesi si dividono tra quanti sanno che Iride Servizi ha proceduto in questi anni alla sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED, che consentono un notevole risparmio di energia (fino all'80%): ne è al corrente il 46,3% degli intervistati mentre non ne sa nulla il 53,7%.

### 4.13. È a conoscenza che Iride Servizi ha realizzato in questi ultimi anni la graduale sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED? *Confronto 2007-2008*



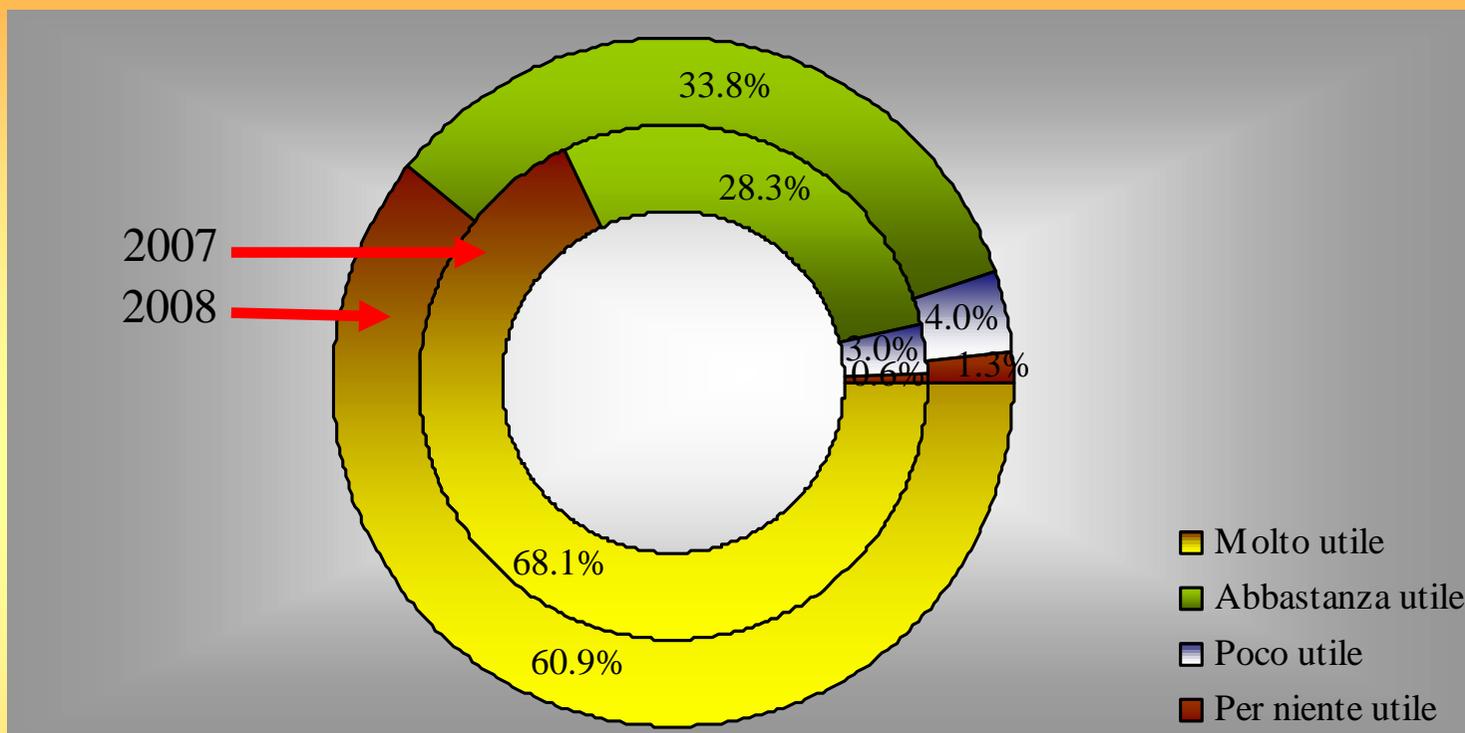
Come nel 2008, anche nel 2007 il campione si divideva pressoché a metà tra chi era a conoscenza della progressiva sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED e quanti non lo erano, anche se nella rilevazione precedente i primi sopravanzavano questi ultimi.

## 4.14. Come valuta (o come valuterrebbe) la sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED?



La sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED è valutata positivamente dalla maggioranza assoluta degli intervistati: è molto utile secondo il 60,9%, abbastanza utile per il 33,8%. Non è molto utile, invece, per il 4% degli intervistati ed è considerata inutile dall'1,3%.

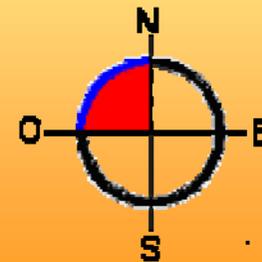
#### 4. 14. Come valuta (o come valuterrebbe) la sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED? *Confronto 2007-2008*



Anche nel 2007 la maggioranza assoluta degli intervistati riteneva che la progressiva sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED fosse un'iniziativa utile, e forse con entusiasmo maggiore di quanto viene rilevato con l'indagine del 2008: la quota di persone favorevoli supera in entrambi gli anni il 90% (96,5% nel 2007 e 94,7% nel 2008), ma tra il 2007 e il 2008 la quota delle persone che aveva giudicato l'iniziativa *molto* utile è diminuita di otto punti, a favore di quella che, più cautamente, definisce l'intervento *abbastanza* utile.

Novembre - Dicembre 2008

**In conclusione**



## 5. In conclusione (1)

### *La soddisfazione per la vita nel Comune di residenza*

- La qualità della vita a Torino è soddisfacente secondo i suoi abitanti: oltre la metà dei torinesi, infatti, ritiene che nel capoluogo piemontese si viva bene o abbastanza bene.
- Nel passaggio dal 2007 al 2008 è aumentata la quota di persone soddisfatte di come si vive in città: a ritenere che si viva bene erano il 13,5% nel 2007 e sono il 15,6% nel 2008; ancor maggiore è stato l'aumento della quota di chi ritiene che a Torino si viva abbastanza bene, passata dal 40,9% del 2007 al 51,7% del 2008.
- I torinesi sono soddisfatti della loro città e anche della loro vita personale, che merita un sette pieno (7,3 su 10).

### *La conoscenza delle attività gestite a Torino dal Gruppo Iride*

- La conoscenza delle attività gestite dal Gruppo Iride a Torino è buona per quanto riguarda la produzione, distribuzione e vendita dell'energia elettrica e la gestione dell'illuminazione pubblica e monumentale, correttamente attribuite a Iride da quattro torinesi su cinque nel primo caso (81,1%) e da poco meno di un torinese su due (47,1%) nel secondo.
- Meno noto tra i torinesi il fatto che il Gruppo Iride si occupi anche della gestione degli impianti semaforici: lo sa infatti meno di un torinese su tre (27,9%), mentre sono davvero pochi quanti ritengono, erroneamente, che il Gruppo Iride si occupi anche dello smaltimento dei rifiuti (12,3%) o dei trasporti urbani (7,4%).
- Nel passaggio dal 2007 al 2008, è aumentata la quota di cittadini che attribuisce correttamente a Iride l'attività di produzione, distribuzione e vendita dell'energia elettrica e la gestione dell'illuminazione pubblica e monumentale: è aumentata di 11 punti per quanto riguarda la prima attività (dal 70% all'81,1%) e di 8 punti per quanto riguarda la seconda (dal 38,8% al 47,2%).

## 5. In conclusione (2)

- Viene confermato anche quest'anno che solo una parte minoritaria di cittadini attribuisce correttamente al Gruppo Iride la gestione degli impianti semaforici (28,3% nel 2007 e 27,9% nel 2008).

### *La valutazione del servizio di illuminazione pubblica*

- Una larghissima maggioranza di torinesi è soddisfatta dell'illuminazione pubblica che serve la città (94%): sono molto soddisfatti il 13% e abbastanza soddisfatti l'81%. Nel passaggio dal 2007 al 2008, la quota di cittadini soddisfatti dell'illuminazione pubblica è passata dall'88,4% al 94%, un incremento di 6 punti percentuali.
- La soddisfazione per l'illuminazione del proprio quartiere è elevata, anche se meno di quella che i cittadini manifestano pensando alla città in generale (84,1% contro 94%): sono infatti molto soddisfatti di come è illuminata la propria zona il 15,2% dei torinesi e abbastanza soddisfatti il 68,9%.
- Ma anche se i torinesi sono più severi quando giudicano l'illuminazione del loro quartiere rispetto a quando fanno riferimento alla città nel suo insieme, nel 2008 è stato raggiunto il massimo assoluto di cittadini soddisfatti per come sono illuminate le strade della propria zona. Dal 2003, anno della prima rilevazione, la quota di cittadini soddisfatti è passata dal 73,1% all'84,1% del 2008.
- Le persone poco o per niente soddisfatte dell'illuminazione pubblica ritengono in maggioranza che il servizio andrebbe migliorato aumentando l'efficienza di lampade e lampioni già presenti sul territorio (56,8%) e non, invece, aggiungendo nuovi dispositivi (43,2%), confermando la posizione assunta nel 2007.
- Lampade e lampioni guasti sono presenti in numero trascurabile a Torino, secondo quanto osservato dalla maggioranza dei cittadini (57,7%). Poco meno di un torinese su tre (30,3%) ritiene che il loro numero non sia eccessivo. Viene confermata l'opinione espressa nel 2007 rispetto a questo tema.

## 5. In conclusione (3)

- Solo una minoranza di torinesi è stata testimone di inconvenienti legati al servizio di illuminazione pubblica. L'inconveniente più lamentato (32,6%) è la luce insufficiente seguita da impianti spenti o non funzionanti (32,4%). Meno di un torinese su tre è stato infastidito da insetti richiamati dagli impianti di illuminazione pubblica (29,3%) mentre ha lamentato la luce eccessiva di alcuni impianti il 9,5% degli intervistati e la presenza di rumori l'8,3%.
- Nel passaggio dal 2007 al 2008 si è contratta la quota di intervistati testimoni di inconvenienti legati all'illuminazione pubblica elencati, eccezion fatta per la rumorosità delle lampade.
- Tra quanti hanno avuto modo di osservare i tecnici di Iride Servizi nelle attività di manutenzione o di ripristino degli impianti di illuminazione pubblica, l'apprezzamento è maggioritario: l'8,2% giudica la loro efficienza ottima, il 47,1% buona, il 24,2% accettabile, confermando la buona opinione già espressa nel 2007.
- I sostegni e le lampade utilizzate a Torino per l'illuminazione pubblica piacciono molto o abbastanza a quattro torinesi su cinque (83,8%), confermando quanto rilevato nel 2007 (78,9%).
- Piena sufficienza alla qualità dell'illuminazione di giardini pubblici (7,8 su dieci), monumenti (7,5 su dieci), periferia (6,4 su dieci) e centro storico (6,3 su dieci). Migliora l'opinione sul grado di illuminazione di giardini pubblici e periferia, che avevano meritato nel 2007 l'insufficienza.
- Sono i monumenti equestri le opere architettoniche meglio illuminate della città, con il 31,4% di preferenze. Seguono le chiese (29,5%) e le fontane (22,6%). Nel 2007, il podio era stato conquistato dalle chiese.

## 5. In conclusione (4)

- A distanza di un biennio, i torinesi hanno ancora un buon ricordo del servizio di illuminazione decorativa e monumentale che ha abbellito la città durante i XX Giochi Olimpici Invernali. Un terzo dei cittadini ritiene infatti che fosse ottimo (33,2%), quasi un torinese su sei lo giudica buono (56,6%) o e uno su dieci accettabile (9%). Poco più dell'1% esprime un giudizio negativo, giudicando il servizio scarso (0,9%) o insufficiente (0,3).
- L'anno che è trascorso dall'ultima rilevazione sembra tuttavia avere un po' appannato il ricordo dell'illuminazione decorativa e monumentale che ha accompagnato i Giochi: nel 2007, infatti, aveva giudicato il servizio ottimo quasi la metà dei torinesi (45%) mentre era stato "solo" buono per il 48%. Nel 2008, come abbiamo visto, sono scesi a un terzo (33,2%) quanti giudicano il servizio ottimo, mentre sono saliti al 56,6% quanti lo giudicano "buono".
- La maggioranza assoluta dei torinesi ritiene che a gestire le manifestazioni Luci in Piazza e Luci d'artista sia il Comune di Torino (75,2%). Appena il 6,6% sa che la gestione è affidata a Iride Servizi, mentre sono il 15,7% i cittadini che non sanno a chi attribuire la gestione di queste manifestazioni.
- Nel passaggio dal 2007 al 2008 è aumentata la quota di cittadini che non sa a chi attribuire la gestione delle manifestazioni Luci d'artista e Luci in piazza: si è passati, infatti, dal 10,2% al 15,7%. Aumenta la quota di quanti, correttamente attribuiscono la gestione delle due manifestazioni a Iride Servizi (dal 4,3% nel 2007 al 6,6% nel 2008) e si contrae la quota di chi ritiene le gestisca direttamente il Comune di Torino.

## 5. In conclusione (5)

- Come nel 2007, anche nel 2008 la maggioranza dei torinesi non sa che è a disposizione un numero verde per la segnalazione di guasti all'illuminazione pubblica (71,7%). Tra quanti lo hanno utilizzato, è elevato l'apprezzamento per l'assistenza ricevuta, in linea con quanto rilevato nel 2007.
- Anche il sito Internet sul quale recepire informazioni relative all'illuminazione pubblica è ancora poco conosciuto dai cittadini: lo conosce infatti appena un cittadino su cinque nel 2008, come rilevato nel 2007.
- Ancora meno torinesi hanno avuto modo di visionare la Carta dei servizi relativa all'illuminazione pubblica: 3,7% nel 2008, anche se in lieve aumento rispetto al 2007 (2,1%).

### *La valutazione della gestione degli impianti semaforici*

- Promossi a pieni voti gli impianti semaforici della città di Torino: 7,2 su dieci nella propria zona, 7 su dieci in periferia e 6,6 su dieci nel centro storico. L'unica zona per la quale il voto è peggiorato nel passaggio dal 2007 al 2008 è il centro storico (dal 7,2 su dieci al 6,6 su dieci).
- Il numero di semafori presenti a Torino è adeguato secondo la maggioranza dei cittadini (69,1%) mentre circa uno su cinque ritiene che ce ne siano troppi (21,6%) e meno di uno su dieci che ce ne siano troppo pochi (9,3%). Viene confermato quanto osservato nel 2007.
- La maggioranza assoluta dei torinesi (65,5%) ritiene che i semafori guasti a Torino siano pochi. Un torinese su quattro (25,8%) ritiene che siano abbastanza e solo il 2,9% che siano troppi. L'opinione in merito al numero di semafori guasti in città non è cambiata rispetto al 2007.

## 5. In conclusione (6)

- Un torinese su tre (32,5%) sa che a Torino è attivo un sistema di gestione telematica del traffico. La quota di persone a conoscenza del servizio è simile a quella osservata nel 2007.
- La valutazione del servizio di gestione telematica del traffico tra quanti ne sono a conoscenza è positiva (71,9%): molto per il 7,3% e abbastanza per il 64,6%. Rispetto al 2007, la quota di persone soddisfatte del servizio di gestione telematica del traffico è aumentata di 10 punti percentuali.
- Secondo il 47,6% degli intervistati la temporizzazione dei semafori a Torino è adeguata alle esigenze del traffico cittadino: nel passaggio dal 2007 al 2008, si è contratta di quasi 10 punti la quota di quanti ritengono che non sia soddisfacente (dal 61% del 2007 al 52,4% del 2008).
- I semafori sono, secondo più di sette torinesi su dieci (72,3%), un dispositivo che aiuta a snellire il traffico e non un impedimento che lo rallenta (27,7%). La quota di persone che vedono con favore i semafori è aumentata nel passaggio dal 2007 al 2008 dal 66% al 72,3%.
- Le rotonde sono viste con favore dai torinesi, anche se in modo meno netto rispetto a quanto avviene per i semafori: a ritenere che apportino molte migliorie al traffico cittadino è il 57,7% dei rispondenti (erano il 49,4% nel 2007) mentre ritiene che lo intralcino il 37,5% degli intervistati (erano il 45,6% nel 2006).
- Solo il 12% dei torinesi sa che è a disposizione dei cittadini un numero verde al quale segnalare i guasti agli impianti semaforici (la medesima quota osservata nel 2007). Quanti hanno usufruito del servizio hanno espresso apprezzamento per la qualità dell'assistenza ricevuta.

## 5. In conclusione (7)

- Quanti hanno assistito a un intervento di ripristino o alla riparazione di un impianto semaforico giudicano positivamente l'efficienza dei tecnici: ottima per il 4,9%, buona per il 48% e accettabile per il 21,8%. Solo il 5,6% degli intervistati ne ha invece tratto un'opinione negativa. Non si rilevano differenze rispetto al 2007.
- Gli intervistati si dividono a metà tra quanti sanno che Iride Servizi sta procedendo alla sostituzione delle lampade tradizionali con le lampade a LED, che consentono di risparmiare energia. La medesima divisione si era osservata nel 2007.
- La sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED è valutata positivamente dalla maggioranza assoluta degli intervistati: è molto utile secondo il 60,9%, abbastanza utile per il 33,8%. Non è molto utile, invece, per il 4% degli intervistati ed è considerata inutile dall'1,3%.
- Anche nel 2007 la maggioranza assoluta degli intervistati riteneva che la progressiva sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED fosse un'iniziativa utile, e forse con entusiasmo maggiore di quanto viene rilevato con l'indagine del 2008: la quota di persone favorevoli supera in entrambi gli anni il 90% (96,5% nel 2007 e 94,7% nel 2008), ma tra il 2007 e il 2008 la quota delle persone che aveva giudicato l'iniziativa *molto* utile è diminuita di otto punti, a favore di quella che, più cautamente, definisce l'intervento *abbastanza* utile.